



Milena Carla Lima de Carvalho

# ESTUDO DA MEDIAÇÃO E DO USO DA INFORMAÇÃO NOS ARQUIVOS DISTRITAIS

Tese Doutoramento em Letras (Pré-Bolonha), Áreas de Ciência da Informação Arquivística e Biblioteconómica, especialidade de Gestão de Serviços de Informação, orientada por Professora Doutora MARIA JOSÉ AZEVEDO SANTOS e Professor Doutor Armando Manuel Barreiros Malheiro da Silva e apresentada à Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.

2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA



Milena Carla Lima de Carvalho

Estudo da Mediação e do uso da Informação  
nos Arquivos Distritais

Dissertação de Doutoramento em Ciências Documentais,  
especialidade de Gestão da Informação e Serviços de  
Informação, apresentada à Faculdade de Letras da Universidade  
de Coimbra, sob orientação da Professora Doutora MARIA  
JOSÉ AZEVEDO SANTOS e do Professor Doutor ARMANDO  
MANUEL BARREIROS MALHEIRO DA SILVA.



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

**Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra**

**2014**



## **Dedicatória**

À memória da minha Tia Nanda.

À minha família.

Aos meus sobrinhos Guilherme, Joana, Nuno, Luís e Rodrigo.

Aos meus afilhados Emanuel, Frederico, Beatriz e Angêla.

Aos meus primos Yara, David, Miguel e Lourenço.

Aos meus amigos de sempre.



## Agradecimentos

Em primeiro lugar, um agradecimento especial aos meus orientadores à Professora Doutora Maria José Azevedo Santos e ao Professor Doutor Armando Malheiro, pela transmissão de novos conhecimentos e aprendizagens, pela análise crítica, pela disponibilidade e incentivo que manifestaram desde os primeiros momentos do meu percurso de Doutoramento.

Agradeço ainda à Direção Geral de Arquivos e ao Arquivo Nacional, na pessoa do seu diretor, Dr. Silvestre Lacerda, à Dr.<sup>a</sup> Maria João Pires de Lima, diretora do AD do Porto, ao Dr. Levi Correia, diretor do AD de Guarda, ao Dr. Paulo Guimarães, diretor do AD de Vila Real, à Dr.<sup>a</sup> Adelaide Proença, diretora do AD de Lisboa, ao Dr. Júlio Ramos, assessor do AD Coimbra, ao Dr. Porfírio Correia, diretor do AD de Beja, e ao diretor do AD de Faro, o Dr. João Saboia, que amavelmente me receberam.

Do mesmo modo, a minha gratidão vai para os diretores e pessoal de todos os Arquivos distritais portugueses e equiparados, que me abriram as suas portas e amavelmente se disponibilizaram para responder aos questionários realizados no âmbito desta dissertação.

À Dr.<sup>a</sup> Otília Lage pela sua amizade e confiança demonstrada ao “longo de todo o sempre”, bem como pelo apoio na fase final deste projeto.

À Dr.<sup>a</sup> Antónia Bacelar por toda a amizade demonstrada e pela colaboração prestada nas correções finais deste projeto.

Aos meus grandes amigos e colegas Cândida Silva, Lino Oliveira, Karina Carvalho, Sónia Estrela, Miguel Gonçalves, pela amizade, orientações, correções, constante incentivo e muita paciência para a concretização deste projeto. Em especial à Ana Terra e ao Nuno Vieira a quem agradeço a leitura da tese, as sugestões que me deram e o rigor científico e metodológico, que sempre demonstraram.

Agradeço igualmente à Anabela Oliveira, ao Carlos Mendes, à Felicidade Ferreira, ao Jorge Ferreira e ao Rui Esperança amigos que fiz na pós-graduação de Ciências Documentais da FLUP, pela disponibilidade que demonstraram em ajudar e acompanhar o trabalho que fui desenvolvendo.

À Dr.<sup>a</sup> Fátima Aguiar, colaboradora no Gabinete de Relações Internacionais da Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão (ESEIG) pelo seu grande apoio e amizade demonstrado tornando a minha vida durante este percurso mais “bela”.

À minha tia Lucília Lima que desde cedo me despertou para o mundo das bibliotecas e arquivos, sendo o meu maior suporte em todas as fases da minha vida.

Por fim, mas não menos importante, aos meus pais, especialmente à minha mãe, por ser um exemplo a seguir, à restante família, que encorajaram o meu trabalho e para quem sei ser um orgulho verem-me atingir uma nova fase da minha vida e a todos os que estiveram presentes, acreditaram e contribuíram para a concretização desta dissertação.

Ao Instituto Politécnico do Porto, pela bolsa do Programa de Formação Avançada de Docentes que me permitiu dedicar mais tempo à redação da tese e pelo reconhecimento da mais-valia deste doutoramento para a Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão, instituição, onde leciono que, igualmente me apoiou e incentivou ao longo de toda esta investigação.

Estou muito grata a todos.



## Resumo

A presente tese apresenta um estudo sobre a mediação informacional em arquivos, sob uma perspectiva da Ciência da Informação, delimitando o seu âmbito aos arquivos públicos - Arquivos Distritais (ADs) e equiparados - cujo papel é determinante na consolidação e preservação da memória institucional nacional, como fator de identidade e sentimento de pertença de uma comunidade e na promoção da cidadania. O conceito de mediação informacional foi delimitado a partir de uma revisão crítica da literatura publicada sobre o tema.

Com base ainda na revisão de literatura caracterizamos o percurso histórico dos arquivos e evolução das políticas arquivísticas nacionais e seu enquadramento legislativo e fizemos uma clarificação concetual das terminologias usadas no âmbito das funções dos ADs.

Ao longo deste trabalho identificamos e caracterizamos o que consideramos ser uma de mudança de paradigma (de “custodial” para “pós-custodial”) relativamente à alteração da demanda de informação e das funções com que se deparam actualmente os arquivos e os profissionais da informação. Estas alterações, resultado do papel cada vez mais relevante da sociedade da informação e de um público cada vez mais alargado e com competências tecnológicas mais vastas e desenvolvidas, resulta actualmente numa crise paradigmática emergente, que aqui descrevemos, e que no nosso entender exige a modificação das práticas de mediação da informação. Entendemos que estas novas práticas exigem, actualmente, o reconhecimento do arquivo como serviço público, pela assunção por parte dos arquivos de uma nova atitude materializada na difusão cultural, na extensão educativa e em práticas pedagógicas, alterando serviços e formas de acesso, o que implica igualmente uma redefinição dos instrumentos de pesquisa, que não podem limitar-se aos instrumentos tradicionais normalizados (guias, inventários, catálogos).

Procura-se, no âmbito deste novo paradigma, alterar a percepção da comunidade em relação aos próprios arquivos, à informação e às formas de acesso que estes disponibilizam, dando-os a conhecer, criando novos públicos e gerando uma interação maior entre o acervo e os utilizadores, no sentido de permitir que estes construam o seu próprio caminho de acesso à informação. Aqui, o utilizador é também mediador da informação.

Reportando-nos à realidade dos ADs portugueses interessa-nos saber se a percepção que os utilizadores têm da mediação da informação realizada atualmente corresponde às suas necessidades e expectativas, influencia ou não o seu processo de acesso à informação, bem como conhecer a percepção que os responsáveis têm da mediação da informação que praticam.

Com esse objetivo realizamos um estudo empírico junto de utilizadores e responsáveis de ADs, recorrendo à metodologia quadripolar, no âmbito da Ciência da Informação.

Criámos uma amostra na qual foram aplicados dois questionários, um a utilizadores e outro a responsáveis dos ADs. Para completar a recolha de dados foram ainda realizadas entrevistas presenciais a sete responsáveis de ADs. A análise dos dados recolhidos permitiu aferir a correspondência entre as expectativas e práticas na mediação da informação realizada nos ADs, imersos na crise paradigmática referida.

O estudo pretende contribuir para o alargamento da reflexão teórica sobre a Mediação da Informação no âmbito da Ciência da Informação em Portugal e permitir desenvolver um maior conhecimento da prática dessa função.

Palavras-Chave: Ciência da Informação / Mediação da Informação/ Arquivo Nacional (Portugal) / Arquivos distritais / Utilizadores de arquivos públicos /Políticas arquivísticas.

## Abstract

This thesis documents a research study about the informational mediation in archives, from the perspective of Information Science, delimiting its scope to public archives - District Archives (ADs) and similar. The role of these archives is decisive in the consolidation and preservation of national institutional memory as factor of identity and sense of belonging of a community as in promoting citizenship. The concept of informational mediation was delimited from the critical review of published literature on the subject.

Also based on the literature review, a characterization of the archives historical background and the archival national policies evolution and its legislative framework is presented. A conceptual clarification of the terminology used within the scope of the ADs duties is made.

Within this work we identify and characterize what we consider a paradigmatic change (from “custodial” to “post-custodial”) derived from the new demands of information and the new challenges faced by archives and their professionals. These challenges, derived from the increasingly important role of information society and from a larger audience with wider and more developed technological skills, results in the emerging paradigm crisis, described within this work, and requires, in our opinion, the modification of the information mediation practices. We consider these practices currently demand the assumption of the archive itself as a public service, with a new attitude embodied in cultural diffusion, in educational extension and in pedagogical practices by the archives. These new practices also require changes and developments in the information access tools that can no longer be carried out only through the traditional standard search tools (guides, inventories, catalogs).

We defend, under this new paradigm context, the change of the perception and the relation of the community within the archives and information they provide, promoting their diffusion, creating new audiences and generating greater interaction between the archive documentation and the users. We defend that users should be able to build their own path to access to information. In this context, the user is also a mediator of information.

Referring to the reality of the Portuguese ADs, we investigate whether the perception that users have from the current mediation of the information matches their

own needs and expectations and if it has influence or not in the process of accessing information. We also investigate the perception that the heads of the archives have regarding the mediation of information practiced in their archives.

With these objectives we conducted an empirical study with users and heads of ADs, making use of the quadripolar methodology within the Information Science scope.

A sample was created making use of two questionnaires, one for users and one for the heads of the ADs. To complete the data collection, face-to-face interviews were also carried out with seven heads of ADs. The analysis of collected data allowed verifying the correspondence between the expectations and the real practice of mediation of the information performed by the ADs, immersed in the referred paradigmatic crisis.

The study aims to contribute to the enlargement of theoretical reflection on Information Mediation within Information Science in Portugal and help to develop a deeper understanding of the practice of this function.

Keywords: Information Science / Information Mediation / National Archive

(Portugal) / Portuguese District Archives / Users of Public Archives / Archival policies.

**SUMÁRIO**

<b>DEDICATÓRIA .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMENTOS .....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMO .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>SUMÁRIO.....</b>	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ÍNDICE DE TABELAS.....</b>	<b>xvii</b>
<b>LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS .....</b>	<b>ix</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO E CIENTÍFICO DA INVESTIGAÇÃO.....</b>	<b>9</b>
1. O CONTEXTO EPISTEMOLÓGICO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO .....	11
1.1 <i>Da Episteme</i> .....	11
1.2 <i>Da Ciência da informação</i> .....	21
2. DA INFORMAÇÃO E DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO .....	25
3. METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO: MODELO QUADRIPOLAR .....	49
4. EVOLUÇÃO DOS CONCEITOS: COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO .....	55
4.1 <i>O Comportamento Informacional</i> .....	55
4.2 <i>Mediação da Informação</i> .....	66
4.3 <i>A Mediação da Informação nos Arquivos</i> .....	80
<b>CAPÍTULO II - OS ARQUIVOS PÚBLICOS E POLITICAS ARQUIVISTICAS.....</b>	<b>95</b>
5. O ARQUIVO NACIONAL E AS POLÍTICAS ARQUIVÍSTICAS.....	99
6. ARQUIVOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E EVOLUÇÃO DA POLÍTICA ARQUIVÍSTICA .....	119
7. ARQUIVOS DISTRITAIS E SEU ENQUADRAMENTO.....	131
7.1 <i>Enquadramento legislativo, objectivos e fundos</i> .....	131
7.2 <i>Serviços de arquivo e caracterização dos sites</i> .....	140
7.3 <i>Particularidades de alguns Arquivos Distritais</i> .....	154
8. MEDIAÇÃO DE INFORMAÇÃO NOS ARQUIVOS DISTRITAIS .....	169
8.1 <i>Acessibilidade e comunicação do património arquivístico</i> .....	172
8.2 <i>Instrumentos de acesso e normalização</i> .....	175

8.3 As TIC nos ADs e na mediação .....	177
8.4 Difusão na mediação .....	187
8.5 Difusão cultural / serviço de extensão cultural.....	194
<b>CAPÍTULO III - INVESTIGAÇÃO APLICADA SOBRE A MEDIAÇÃO PRATICADA NOS ARQUIVOS DISTRITAIS .....</b>	<b>201</b>
9. INQUÉRITOS E ENTREVISTAS .....	203
9.1 A constituição da amostra e a metodologia de aplicação dos inquéritos .....	203
9.2 Descrição dos questionários, estrutura e conteúdo.....	208
9.3 Questionário aos utilizadores (Anexo 1) .....	209
9.4 Questionário aos responsáveis dos Arquivos (Anexo 2).....	211
9.5 Entrevistas aos responsáveis dos ADs (Anexo 3) .....	212
10. RESULTADOS DA INVESTIGAÇÃO E ANÁLISE DESCRITIVA .....	215
10.1. Utilizadores – descrição dos resultados do inquérito por questionário .....	215
10.2. Responsáveis de ADs– descrição dos resultados do inquérito e visitas realizadas .....	245
10.3. Resumo de resultados, interpretação e análise comparativa.....	311
<b>CAPÍTULO IV - ANÁLISE CRÍTICA SOBRE A MEDIAÇÃO PRATICADA NOS ARQUIVOS DISTRITAIS .....</b>	<b>331</b>
11. MEDIAÇÃO NOS ADs, SUA PERCEÇÃO E INFLUÊNCIA NO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES .....	333
12. MEDIDAS E PROPOSTAS PARA MELHORIA DA MEDIAÇÃO PRATICADA.....	355
<b>CONCLUSÕES .....</b>	<b>385</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>397</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>437</b>
ANEXO 1 - Questionário aos utilizadores de ADs	
ANEXO 2 - Questionário aos responsáveis dos ADs	
ANEXO 3 – Guião das entrevistas aos responsáveis dos ADs	

## Índice de Figuras

FIGURA 1 - ESQUEMA DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, ONTE: SILVA; RIBEIRO, 2002:84 .....	39
FIGURA 2 - O PROCESSO INFORMACIONAL RELATIVO AOS ARQUIVOS - FONTE: SILVA <i>ET AL.</i> , 1998:210 .....	42
FIGURA 3 - O MÉTODO QUADRIPOlar APLICADO AO ESTUDO DA MEDIAÇÃO E USOS DA INFORMAÇÃO NOS ARQUIVOS DISTRI-TAIS, FONTE: BRUYNE AT AL (1977); .....	50
FIGURA 4 - ARQUIVOS DISTRI-TAIS DEPENDENTES DAS UNIVERSIDADES E DEPENDENTES DA DIRECCÃO GERAL DOS LIVROS ARQUIVOS E BIBLIOTECAS (DGLAB) .....	204
FIGURA 5 - OUTROS ARQUIVOS COM FUNÇÕES DE ARQUIVOS DISTRI-TAIS. ....	205
FIGURA 6 - UNIVERSO DOS ARQUIVOS DISTRI-TAIS .....	206
FIGURA 7 – DISTRIBUIÇÃO ETÁRIA DOS UTILIZADORES.....	215
FIGURA 8 – DISTRIBUIÇÃO DAS ATIVIDADES DOS UTILIZADORES. ....	216
FIGURA 9 – DISTRIBUIÇÃO DAS PROFISSÕES DOS UTILIZADORES TRABALHADORES.....	216
FIGURA 10 – DISTRIBUIÇÃO DOS GRAUS DE ENSINO FREQUENTADOS PELOS UTILIZADORES ESTUDANTES. ....	217
FIGURA 11 – DISTRIBUIÇÃO DAS HABILITAÇÕES ACADÉMICAS DOS UTILIZADORES. ....	218
FIGURA 12 – PREFERÊNCIAS DOS UTILIZADORES RELATIVAMENTE A ATIVIDADES CULTURAIS NOS ADS. ....	219
FIGURA 13 – ARQUIVO DISTRI-TAL MAIS PROCURADO PELOS RESPONDENTES AO INQUÉRITO.....	220
FIGURA 14 – FORMA MAIS UTILIZADA NO ACESSO À INFORMAÇÃO DOS ADS.....	221
FIGURA 15 – MÉTODOS DE PESQUISA MAIS UTILIZADOS NOS ACESSOS PRESENCIAL E REMOTO.....	222
FIGURA 16 – FREQUÊNCIA DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ADS PRESENCIALMENTE E REMOTAMENTE. ....	223
FIGURA 17 – GRAUS DE FREQUÊNCIA NA UTILIZAÇÃO DOS DIFERENTES SERVIÇOS NOS ADS.....	224
FIGURA 18 – SITUAÇÕES QUE LEVAM OS UTILIZADORES A PROCURAR INFORMAÇÃO NOS ADS .....	225
FIGURA 19 – ASPECTOS MAIS VALORIZADOS NO ACESSO À INFORMAÇÃO NOS ADS. ....	226
FIGURA 20 - ASPECTOS QUE MAIS DIFICULTAM O ACESSO À INFORMAÇÃO NOS ADS.....	227
FIGURA 21 - FUNDOS ONDE A PROCURA DE INFORMAÇÃO NOS ADS É MAIS FREQUENTE. ....	228
FIGURA 22 – FORMA DE CONHECIMENTO DOS FUNDOS E/OU DOCUMENTOS CONSULTADOS.....	229
FIGURA 23 - NÚMERO DE PESQUISAS EFETUADAS POR CADA UTILIZADOR SOBRE UM DETERMINADO ASSUNTO. ....	230
FIGURA 24 – INSTRUMENTO DE PESQUISA MAIS UTILIZADO NOS ADS. ....	231
FIGURA 25 - CARACTERIZAÇÃO DO USO DA CONSULTA REAL EM AMBIENTE VIRTUAL (CRAV).....	233

FIGURA 26 – CLASSIFICAÇÃO DO GRAU DE CONCRETIZAÇÃO DOS OBJECTIVOS ATRAVÉS DO CRAV. ....	234
FIGURA 27 - CARACTERIZAÇÃO DO USO DA PESQUISA DOCUMENTAL ON-LINE.....	236
FIGURA 28 – CLASSIFICAÇÃO DO GRAU DE CONCRETIZAÇÃO DOS OBJECTIVOS ATRAVÉS DA PESQUISA DOCUMENTAL ON-LINE. ....	236
FIGURA 29 - CARACTERIZAÇÃO DO USO DA PESQUISA PRESENCIAL EM SUPORTE PAPEL. ....	239
FIGURA 30 – GRAU DE CONCRETIZAÇÃO DOS OBJECTIVOS ATRAVÉS DA CONSULTA PRESENCIAL EM SUPORTE PAPEL.....	240
FIGURA 31 – COSTUME DOS UTILIZADORES EM ACEDER AO SÍTIO WEB DOS ADS. ....	241
FIGURA 32 - GRAU DE SATISFAÇÃO COM DIFERENTES PARÂMETROS DOS CONTEÚDOS DOS SÍTIOS WEB DOS ADS. . ....	242
FIGURA 33 - GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVO ÀS SOLICITAÇÕES ATRAVÉS DO SÍTIO WEB DOS ADS.....	244
FIGURA 34 – DISTRIBUIÇÃO ETÁRIA DOS RESPONSÁVEIS AOS ARQUIVOS DISTRITAIS. ....	245
FIGURA 35 – DISTRIBUIÇÃO DAS HABILITAÇÕES ACADÉMICAS DOS RESPONSÁVEIS DOS ADS. ....	246
FIGURA 36 – ASSOCIAÇÕES DE ARQUIVISTAS, BIBLIOTECÁRIOS OU DOCUMENTALISTAS A QUE PERTENCEM OS RESPONSÁVEIS DOS ADS. .....	247
FIGURA 37 – DISTRIBUIÇÃO DO MÊS DE MAIOR PROCURA DOS ADS SEGUNDO OS SEUS RESPONSÁVEIS.....	257
FIGURA 38 – DISTRIBUIÇÃO DAS CATEGORIAS DE UTILIZADORES QUE RECORREM AOS ADS SEGUNDO OBSERVAÇÃO DOS RESPECTIVOS RESPONSÁVEIS.....	258
FIGURA 39 – DISTRIBUIÇÃO DOS DADOS MAIS SOLICITADOS AOS UTILIZADORES (% DE ADS QUE OS SOLICITAM). ....	259
FIGURA 40 – FORMA COMO OS ADS REALIZAM INQUÉRITOS AOS UTILIZADORES PARA AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO NA PROCURA DE INFORMAÇÃO .....	260
FIGURA 41 – TENDÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DAS TIC NOS ADS, SEGUNDO OS SEUS RESPONSÁVEIS. ....	261
FIGURA 42 – NÍVEL DE COMPETÊNCIAS QUE OS UTILIZADORES TÊM NO MANUSEAMENTO DAS FERRAMENTAS DAS TIC .....	262
FIGURA 43 – EXISTÊNCIA DE POLÍTICA DE FORMAÇÃO DE UTILIZADORES EM TICs NOS ADS.....	263
FIGURA 44 – QUANTIDADE DE ADS QUE POSSUI CADA UM DOS FUNDOS LISTADOS. ....	267
FIGURA 45 – QUANTIDADE DE DIFERENTES TIPOS DE FUNDOS (ENTRE OS LISTADOS) EXISTENTES EM CADA AD.....	268
FIGURA 46 – LISTA DE TIPOS DE FUNDOS PRESENTES EM CADA UM DOS ADS. ....	269
FIGURA 47 – DISTRIBUIÇÃO DA QUANTIDADE DE DOCUMENTAÇÃO, EM KMS LINEARES, NOS ADS. ....	270
FIGURA 48 – ANO A PARTIR DO QUAL O AD DISPONIBILIZA AO UTILIZADOR INFORMAÇÃO EM FORMATO ELECTRÓNICO. ....	271
FIGURA 49 – NECESSIDADES DE IMPLEMENTAÇÃO DE UMA POLÍTICA DE GESTÃO DOCUMENTAL ELECTRÓNICA NOS ADS. ....	272
FIGURA 50 - DISTRIBUIÇÃO ENTRE ADS QUE UTILIZAM E NÃO UTILIZAM A APLICAÇÃO INFORMÁTICA DIGITARQ.....	272



FIGURA 51 – PERCENTAGEM DE RESPONSÁVEIS QUE TEM CONHECIMENTO DE RECLAMAÇÕES DOS UTILIZADORES DAS APLICAÇÕES INFORMÁTICAS USADAS NOS ADS .....	275
FIGURA 52 – APOIOS QUE OS RESPONSÁVEIS DOS ADS REFEREM RECEBER DA DGARQ/DGLAB RELATIVAMENTE ÀS TIC. ....	276
FIGURA 53 – DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO DE ADS QUE FAZ MICROFILMAGEM PELA RESPECTIVA FREQUÊNCIA. ....	277
FIGURA 54 – DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO DE ADS QUE FAZ DIGITALIZAÇÃO PELA RESPECTIVA FREQUÊNCIA.....	277
FIGURA 55 - CRITÉRIOS QUE ESTÃO NA ORIGEM DA DIGITALIZAÇÃO DOS DOCUMENTOS NOS ADS.....	278
FIGURA 56 – PERCENTAGEM DO ACERVO DIGITALIZADO EM CADA UM DOS ADS. ....	280
FIGURA 57 – FUNDOS MAIS PROCURADOS, SEGUNDO OS RESPONSÁVEIS DOS ADS. ....	281
FIGURA 58 – NÚMERO DE TÉCNICOS SUPERIORES E ASSISTENTES TÉCNICOS E OPERACIONAIS EM CADA AD .....	284
FIGURA 59 – PERCENTAGEM DE TÉCNICOS SUPERIORES DOS ADS LICENCIADOS EM CADA INSTITUIÇÃO .....	285
FIGURA 60 - PERCENTAGEM DE TÉCNICOS SUPERIORES DOS ADS -GRADUADOS EM CADA INSTITUIÇÃO. ....	286
FIGURA 61 – TIPOS DE INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONIBILIZADOS AOS UTILIZADORES PELOS ADS. ....	289
FIGURA 62 – DISTRIBUIÇÃO DE ADS CUJOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA FORAM (OU NÃO) ELABORADOS COM BASE NA ISAD-(G) E NA ISAAR-(CPF). ....	289
FIGURA 63 – PERCENTAGENS DE ADS QUE CONSIDERAM MAIS FÁCIL (OU NÃO) RESPONDER A UM PEDIDO ONLINE, RELATIVAMENTE A UM PRESENCIAL.....	292
FIGURA 64 – FORMAS REFERIDAS DE AVALIAR A SATISFAÇÃO DE NECESSIDADES ESPECÍFICAS DOS UTILIZADORES.....	297
FIGURA 65 – DISTRIBUIÇÃO DOS ASPECTOS MAIS VALORIZADOS PELOS RESPONSÁVEIS PARA TORNAR A INFORMAÇÃO ACESSÍVEL NOS ADS .....	299
FIGURA 66 – RAZÕES SELECIONADAS PELOS RESPONSÁVEIS, QUE PODEM DIFICULTAR O ACESSO DOS UTILIZADORES À INFORMAÇÃO NOS ADS.....	301
FIGURA 67 - ATIVIDADES REALIZADAS NO ÂMBITO DA DIFUSÃO CULTURAL QUE OS RESPONSÁVEIS REFEREM DISPONIBILIZAR NOS SEUS ADS.....	303
FIGURA 68 – PERCENTAGEM DE ADS QUE UTILIZA CADA UMA DAS FORMAS DE DIVULGAÇÃO DE ATIVIDADES DE DIFUSÃO CULTURAL..	304



## Índice de Tabelas

TABELA 1 - ANÁLISE DOS SÍTIOS WEB DOS AD'S COM BASE NAS RECOMENDAÇÕES DO CONARQ .....	145
TABELA 2 - ANÁLISE DOS SÍTIOS WEB DOS AD'S COM BASE NO "GUIA DE BOAS PRÁTICAS [...]" .....	151
TABELA 3 – EXEMPLO DE PERCURSOS PROFISSIONAIS DE ATUAIS RESPONSÁVEIS DE ADS.....	248
TABELA 4 – EXEMPLO DE MEDIDAS IMPLEMENTADAS PELOS RESPONSÁVEIS NOS SEUS ADS.....	249
TABELA 5 – FORMAS DE CONCILIAR FUNÇÕES/OBJECTIVOS LEGAIS COM EXIGÊNCIAS DECORRENTES DE MUDANÇAS TECNOLÓGICAS. ...	252
TABELA 6 – MUDANÇAS MAIS IMPORTANTES OCORRIDAS NOS ÚLTIMOS 10 ANOS NA PROCURA DE INFORMAÇÃO .....	254
TABELA 7 – FORMAS COMO UTILIZADORES PESQUISAM INFORMAÇÃO ATUALMENTE (2012).....	255
TABELA 8 – COMO O USO DAS TIC CONDICIONA A PREFERÊNCIA E DETERMINA A PROCURA DE CERTOS TIPOS DE INFORMAÇÃO. ....	263
TABELA 9 – IMPACTO DA APOSTA NA UTILIZAÇÃO DAS TIC RELATIVAMENTE À AQUISIÇÃO DE COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS .....	265
TABELA 10 – VANTAGENS REFERIDAS RELATIVAMENTE ÀS APLICAÇÕES INFORMÁTICAS UTILIZADAS NOS ADS.....	273
TABELA 11 - DESVANTAGENS REFERIDAS RELATIVAMENTE ÀS APLICAÇÕES INFORMÁTICAS UTILIZADAS NOS ADS.....	274
TABELA 12 – FORMAS EM QUE ESTÁ DISPONÍVEL A INFORMAÇÃO DOS ADS, SEGUNDO OS RESPONSÁVEIS.....	286
TABELA 13 – VANTAGENS E DESVANTAGENS DA SOLICITAÇÃO DA INFORMAÇÃO ONLINE, SEGUNDO OS RESPONSÁVEIS DOS ADS.....	291
TABELA 14 – JUSTIFICAÇÕES SOBRE A FACILIDADE DE RESPONDER A UM PEDIDO ON-LINE RELATIVAMENTE A UM PRESENCIAL.....	293
TABELA 15 – DISTRIBUIÇÃO DAS RESPOSTAS DOS RESPONSÁVEIS EM RELAÇÃO À PREOCUPAÇÃO EM COMPLEMENTAR A INFORMAÇÃO SOLICITADA PELOS UTILIZADORES. ....	295
TABELA 16 – FORMAS QUE OS RESPONSÁVEIS TÊM PARA CONHECER NECESSIDADES ESPECÍFICAS DOS UTILIZADORES. ....	296
TABELA 17 – OPINIÕES SOBRE SE O PROCESSO DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO SE PODE TORNAR MAIS INTERATIVO.....	298
TABELA 18 – UTILIZADORES MAIS PARTICIPATIVOS NO REFINAMENTO DA INFORMAÇÃO RECUPERADA.....	299
TABELA 19 – RESPOSTAS DE RESPONSÁVEIS RELATIVAS ÀS RESTRIÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO NOS ADS.....	302
TABELA 20 - RELAÇÃO ENTRE HABILITAÇÕES ACADÉMICAS DOS UTILIZADORES (QUESTÃO U9) E AS FORMAS DE ACESSO MAIS UTILIZADAS, NOS CASOS PRESENCIAL (QUESTÃO U17) E REMOTO (QUESTÃO U18). ....	327
TABELA 21 - ÁREAS DE MELHORIA IDENTIFICADAS POR PRIORITÁRIAS NOS INQUÉRITOS DGLAB: ANÁLISE COMPARATIVA.....	349
TABELA 22 – SATISFAÇÃO GLOBAL DE UTILIZADORES DE ADS, "QUADRO COMPARATIVO" SEGUNDO ESTUDO DA DGLAB .....	350
TABELA 23 – PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DOS PARADIGMA CUSTODIAL E PÓS-CUSTODIAL E OBJECTIVOS DOS ADS.....	355



## Lista de Siglas e Acrónimos

ADs - Arquivos Distritais

ADA - Arquivo Distrital de Aveiro

ADB - Arquivo Distrital de Braga

ADBGC - Arquivo Distrital de Bragança

ADBJA - Arquivo Distrital de Beja

ADCTB - Arquivo Distrital de Castelo Branco

ADEVR - Arquivo Distrital de Évora

ADFAR - Arquivo Distrital de Faro

ADGRD - Arquivo Distrital da Guarda

ADLRA - Arquivo Distrital de Leiria

ADLSB - Arquivo Distrital de Lisboa

ADPRT - Arquivo Distrital do Porto

ADPTG - Arquivo Distrital de Portalegre

ADSTB - Arquivo Distrital de Setúbal

ADSTR - Arquivo Distrital de Santarém

ADVCT - Arquivo Distrital de Viana do Castelo

ADVIS - Arquivo Distrital de Viseu

ADVRL - Arquivo Distrital de Vila Real

AMAP - Arquivo Municipal Alfredo Pimenta (Guimarães)

AN - Arquivo Nacional

APBAD - Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas

AUC - Arquivo da Universidade de Coimbra

CONARQ - O Conselho Nacional de Arquivos - é um órgão colegiado, vinculado ao Arquivo Nacional do Brasil, que tem por finalidade definir a política nacional de arquivos públicos e privados, como órgão central do Sistema Nacional de Arquivos.

CPF - Centro Português de Fotografia

DGARQ - Direção Geral de Arquivos

DGLAB – Direção Geral de Livros Arquivos e Bibliotecas

IAN/TT - Instituto dos Arquivos Nacionais Torre do Tombo

IPD – Instrumento de pesquisa Documental

IP – Instrumentos de Pesquisa

PRACE - Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado

PREMAC - Plano de Redução e Melhoria da Administração Central do Estado

AC - Arquivo Central

ACE - Administração Central do Estado

AN/TT - Arquivos Nacionais/Torre do Tombo

AP - Administração Pública

## INTRODUÇÃO

A presente investigação incide sobre a mediação da informação, estudando e analisando o acesso e o uso da informação, sob o prisma e no quadro da Ciência da Informação, delimitando o âmbito aos Arquivos Públicos, nomeadamente os Arquivos Distritais e equiparados. Procede-se igualmente a uma análise e descrição do contexto nacional da evolução dos serviços de informação, procurando sublinhar e valorizar o papel determinante destes arquivos na consolidação e preservação da memória institucional nacional.

O conceito chave utilizado – Mediação da Informação – é contextualizado através de uma revisão crítica da literatura publicada sobre o tema, e sustenta o estudo empírico desenhado e desenvolvido para verificação da percepção que os utilizadores têm da mediação a que estão sujeitos quando recorrem aos serviços prestados pelos Arquivos. Este estudo serve de igual modo para aferir se e em que medida, o utilizador está dependente da mediação que se interpõe entre as suas necessidades de acesso à informação, as respostas obtidas e serviços que lhe são prestados, tendo influências no grau de satisfação relativamente às suas pesquisas, num contexto geográfico determinado: os distritos de Portugal e as regiões autónomas, praticamente todos cobertos pelos serviços dos Arquivos Distritais Portugueses e similares.

Para o desenvolvimento do estudo utilizou-se como universo o conjunto dos Arquivos Distritais que estão sob a tutela da DGLAB - Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas<sup>1</sup>, os Arquivos Distritais de Braga da Universidade do Minho e de Coimbra da Universidade de Coimbra, o Arquivo Alfredo Pimenta em Guimarães, os arquivos das regiões autónomas, que dependem dos respectivos Governos através das Secretarias Regionais da Cultura e, no caso da Região Autónoma dos Açores, as respectivas Bibliotecas Públicas. Todos estes arquivos foram alvo de dois

---

<sup>1</sup> Com a publicação da Lei Orgânica da DGLAB - Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (Dec-Lei nº 103/2012, de 16 de Maio), a DGARQ - Direção Geral de Arquivos foi extinta.

questionários, um dirigido individualmente a cada um dos seus responsáveis e outro, dirigido ao universo dos utilizadores destes arquivos e que constituiu a principal fonte de informação para a investigação empírica e analítica relativa à percepção e grau de satisfação destes últimos. Foram ainda realizadas entrevistas presenciais a responsáveis de sete Arquivos Distritais, por forma a complementar e enriquecer a investigação quantitativa com dados e elementos qualitativos, permitindo também uma observação e discussão mais participativas.

Conforme procuraremos explicitar, a nossa proposta tem subjacente a premissa segundo a qual as transformações ocorridas nos últimos anos no campo da Arquivística, marcadas pelo advento das novas TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação (onde se incluem, além dos computadores pessoais e da Internet, todos os diferentes suportes atuais para guardar e transmitir dados, incluindo as tecnologias digitais que permitem a captação, tratamento e armazenamento de imagens e sons), exigem a adequação da profissão e das instituições arquivísticas à nova conjuntura social, económica, cultural e tecnológica.

Assim, o objectivo central que nos propusemos consiste em caracterizar e compreender mediação da informação praticada nos ADs, procurando igualmente conhecer e analisar a percepção que os utilizadores têm da mediação a que estão sujeitos quando recorrem aos serviços dos Arquivos e, de igual modo, a percepção que os profissionais da informação destes Arquivos têm sobre a mediação praticada nos ADs e a sua influência na satisfação das necessidades de pesquisa e objectivos dos utilizadores. Para tal, procedeu-se a um trabalho de investigação aplicada, recolhendo e analisando informação relativa ao comportamento, objectivos e entendimento que quer utilizadores quer os profissionais dos arquivos apresentam neste âmbito. Entre a informação recolhida, analisada e apresentada encontra-se igualmente informação relativa à caracterização dos perfis ou tipologia dos utilizadores dos Arquivos Distritais. Saliente-se, porém, que esta caracterização não constitui um objectivo por si só, surgindo, no contexto deste trabalho, como uma tarefa necessária à compreensão e análise global no sentido do objectivo central referido: a mediação da informação nos ADs e as percepções sobre a mesma por parte dos seus utilizadores e respectivos responsáveis, assim como o impacto e influência desta mediação na satisfação e no atingir dos objectivos dos utilizadores dos ADs.



Neste sentido, foram formuladas as seguintes questões a que este trabalho procura responder:

1. O utilizador de um arquivo está dependente da mediação que lhe é prestada tendo esta influência no grau de satisfação das suas necessidades de pesquisa informação?
2. O utilizador tem a perceção da mediação da informação quando recorre aos serviços dos arquivos e da sua eventual influência nos resultados da sua pesquisa?
3. Os responsáveis dos arquivos têm a perceção da mediação a que os utilizadores estão sujeitos e do impacto desta na satisfação à resposta das suas necessidades de pesquisa?
4. Os responsáveis dos arquivos, tendo perceção do papel e impacto da mediação da informação praticada nos seus arquivos, tomam e sugerem medidas no sentido de a melhor adequar às necessidades de pesquisa de informação por parte dos utilizadores?

Para procurar responder a estas questões, este trabalho implicou uma série de tarefas parcelares que permitiram uma compreensão mais abrangente quer da mediação quer da satisfação e necessidades de pesquisa dos utilizadores. Entre estas tarefas salientamos as seguintes:

1. Identificar e caracterizar o perfil, formação, usos e necessidades do utilizador da informação destes sistemas de informação, para compreender: que informação procuram? Como? Porquê? Com que frequência? e o que fazem com a informação recolhida;
2. Compreender de que modo a utilização das TIC alterou os usos, formas de acesso, tipologia da informação pesquisada e dos serviços utilizados, assim como o grau de satisfação dos utilizadores dos ADs relativamente aos seus objetivos;
3. Identificar e caracterizar o perfil, formação, e necessidades dos profissionais dos ADs para responderem aos objetivos e solicitações dos utilizadores destes sistemas de informação, percebendo nomeadamente como a utilização das TIC alterou o seu papel, como estes se adaptaram a estas novas tecnologias,

qual a sua perspectiva e propostas neste contexto, analisando igualmente se a mudança na importância dada ao utilizador, ao longo dos anos, alterou o comportamento destes profissionais;

4. Saber como se evidencia a literacia informacional dos utilizadores, encarada como a capacidade crítica de buscar, avaliar, seleccionar e usar informação nos vários contextos, através da Mediação;
5. Caracterizar o processo de mediação e compreender que estratégias têm os profissionais de informação e respetivos serviços dos arquivos no sentido da melhoria ou adaptação da mediação praticada nos novos âmbitos em que se move.

Do ponto de vista metodológico, e considerando que o paradigma emergente, científico-informacional, coloca a Arquivística como disciplina aplicada na área da Ciência da Informação, resultando na transferência do objecto documento para o objecto informação no que à pesquisa diz respeito, decidimos privilegiar a metodologia quadripolar de investigação, formulada por Paul de Bruyne, Jacques Herman e Marc de Schoutheete. Convergimos na apreciação dos autores da Escola do Porto, Armando Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro, de que o Método Quadripolar se ajusta, como nenhum outro, ao objecto e campo de estudo próprio da Ciência da Informação.

No nosso caso, estruturámos também a investigação em quatro pólos de análise – o epistemológico, o teórico, o técnico e o morfológico – estabelecendo interações entre eles, o que nos permitiu aproximá-la do pensamento pós-positivista, sistémico e construtivista onde almejamos situar-nos.

No pólo epistemológico, em que se opera a permanente construção do objecto científico e a definição dos limites da problemática de investigação, dando-se uma constante reformulação de parâmetros discursivos, dos paradigmas e dos critérios de cientificidade que orientam todo o processo de investigação, vinculámos o nosso estudo ao paradigma científico e pós-custodial, colocando o enfoque na informação considerada em simultâneo como fenómeno e processo social e humano.

No pólo teórico, onde se centra a racionalidade do sujeito que conhece e aborda o objecto, bem como a postulação de leis, a formulação de hipóteses, teorias e conceitos operatórios e consequente confirmação ou revogação do “contexto teórico” elaborado, a nossa escolha recaiu, necessariamente, num modelo de abordagem sistémica, tendo em conta que nos fornece um enquadramento holístico

da Mediação da Informação nos Arquivos, e em particular da mediação institucional que é praticada nos Arquivos Distritais objecto de estudo, possibilitando igualmente a universalização do conhecimento arquivístico numa perspectiva científica, isto é, a generalização de conhecimentos, partindo de proposições gerais demonstráveis através do estudo sistemático de variáveis e hipóteses de trabalho observáveis empiricamente.

No pólo técnico, em que se consuma, por via instrumental, o contacto com a realidade objectivada, aferindo-se a capacidade de validação do dispositivo metodológico, desenhou-se a estrutura de pesquisa e definiram-se os instrumentos a aplicar na investigação prática, destinados à verificação das hipóteses de trabalho.

No pólo morfológico, onde se formalizam os resultados da investigação empreendida, através da representação do objecto em estudo e da exposição de todo o processo de pesquisa e análise que permitiu a construção científica a seu respeito, analisaram-se os resultados e procedeu-se à apresentação de conclusões e reflexões finais.

No que concerne à estrutura, a presente tese encontra-se organizada em quatro capítulos, por sua vez subdivididos em pontos e tópicos de reflexão complementares entre si.

O **Capítulo I**, centrado no enquadramento teórico e conceptual do estudo, pretende clarificar a perspectiva epistemológica que norteia toda a nossa investigação, vinculada à Ciência da Informação como disciplina social aplicada tal como é concebida e descrita pela Escola do Porto. Num primeiro momento, faz-se a contextualização da Ciência da Informação nos seus tempo e espaço de construção teórico-metodológica e, num segundo momento, procede-se à explicitação e fundamentação da adopção dos conceitos de Comportamento Informacional e de Mediação da Informação como noções teóricas nucleares.

O **Capítulo II** é dedicado à caracterização e evolução dos Arquivos Públicos portugueses, onde se incluem o Arquivo Nacional /Torre do Tombo, os Arquivos da Administração Pública e os Arquivos Distritais e de âmbito distrital.

No primeiro subcapítulo, procedemos à caracterização em termos de objectivos, missão, instalações, recursos humanos, fundos custodiados e instrumentos de acesso utilizados em relação ao Arquivo Nacional /Torre do Tombo, Arquivos Distritais e de âmbito distrital. No segundo subcapítulo, os Arquivos da Administração Pública (Secretarias-gerais dos ministérios) foram analisados em

termos do desenvolvimento da política e programática dos Arquivos, no âmbito da aplicação do Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE) e do respectivo impacto nos Arquivos Distritais. No subcapítulo seguinte procede-se a um enquadramento dos ADs, apresentando uma evolução do seu contexto legislativo e respectivos objectivos e fundos, seus serviços (incluindo uma caracterização dos sites dos Arquivos Distritais) apresentando igualmente algumas particularidades de alguns ADs. No último subcapítulo procedemos à concretização do conceito operatório de Mediação da Informação no contexto específico dos Arquivos Distritais portugueses, demonstrando a pertinência da pesquisa nesta área de investigação e a sua relevância para o quotidiano dos profissionais de Arquivo, no presente e numa perspectiva de futuro.

No **Capítulo III**, apresenta-se a investigação realizada sobre a mediação nos ADs, descrevendo a metodologia utilizada e apresentando os resultados obtidos, de forma descritiva, comparativa e igualmente interpretativa, resumindo e relacionando os dados e resultados obtidos com os objectivos e as hipóteses de trabalho predefinidas. O primeiro subcapítulo descreve a metodologia de recolha de dados e a constituição da amostra, apresentando os questionários construídos e aplicados (aos utilizadores de ADs e aos responsáveis dos ADs) assim como as entrevistas realizadas aos responsáveis e critérios para seleção destes. No subcapítulo seguinte referenciam-se e analisam-se os dados e resultados mais relevantes da investigação aplicada, provenientes dos questionários e entrevistas, procedendo a uma descrição dos resultados do inquérito a utilizadores, dos resultados do inquérito a responsáveis (incluindo respectivas entrevistas) e a uma análise comparativa, interpretação e resumo de resultados à luz dos objectivos da investigação.

Finalmente, no **Capítulo IV**, procede-se a uma análise e reflexão crítica da mediação praticada nos ADs, respondendo às principais questões levantadas no âmbito deste trabalho, nomeadamente no contexto de mudança de paradigma na Mediação da Informação. Este capítulo subdivide-se em rubricas relativas ao impacto e influência da mediação praticada nos ADs, à percepção deste impacto quer pelos utilizadores quer pelos responsáveis e na apresentação de medidas e propostas para melhoria da mediação (ao nível do funcionamento ou da formação e sensibilização dos profissionais e utilizadores) no sentido da evolução paradigmática apresentada e sugerida.

Procede-se ainda, por último, a reflexões e conclusões finais relativas ao trabalho desenvolvido e aos respectivos objectivos, suas eventuais limitações e avanços que pode proporcionar no campo do conhecimento sobre a temática estudada.



## **CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO E CIENTÍFICO DA INVESTIGAÇÃO**

Este capítulo tem como objetivo central fazer uma breve incursão sobre a origem e sobre a atual validade científica da Ciência da Informação, apresentando-se uma descrição da sua evolução desde meados do século XX até à atualidade, demonstrando-se a importância da informação como seu objeto de estudo.





## 1. O contexto epistemológico da Ciência da Informação

Num artigo publicado em Outubro de 1999 no *Journal Of The American Society For Information Science*, Tefko Saracevic<sup>2</sup> afirmava que a Ciência da Informação se define a partir dos problemas que toma como seus e das metodologias de pesquisa que foi adotando na tentativa de apresentar soluções para a resolução desses problemas<sup>3</sup>, o que nos remete, desde logo, para a epistemologia das ciências sociais, ou seja, a noção de que é indispensável uma reflexão permanente e sistemática sobre as condições e as implicações do trabalho científico, sobre as suas formas e os seus momentos<sup>4</sup> e, em última análise, para uma temporalidade diacrónica, ou seja, uma memória e um projecto.

É exatamente sobre essa memória e esse projeto que incidiremos aqui, detendo-nos nos fundamentos teórico-metodológicos que nortearam a nossa investigação, contextualizando-a e justificando-a, mas estendendo igualmente o escopo do estudo à reflexão em torno do campo científico em que se inscreve, porquanto vem sendo ainda relevante, e indispensável, fazê-lo; não apenas pelo paradigma emergente da Ciência da Informação, mas fundamentalmente porque tomamos como premissa nuclear a conceção do trabalho científico aplicado, isto é, aquele que é efetivamente capaz de repensar a complexidade do social como objeto de estudo que se manifesta de forma infinita e múltipla.

### 1.1 Da Episteme

---

<sup>2</sup> SARACEVIC, Tefko – *Information Science*. *Journal Of The American Society For Information Science*. [Em linha] 50(12). (Outubro 1999). 1051–1063. CCC 0002-8231/99/121051-13 [Consultado em 21-12-2012] Disponível na internet em: <URL:<http://comminfo.rutgers.edu/~tefko/JASIS1999.pdf>>

<sup>3</sup> “Information science, as a science and as a profession, is defined by the problems it has addressed and the methods it has used for their solutions over time. Any advances in information science depend on whether the field is indeed progressing in relation to problems addressed and methods used”. Op.cit. p.1051

<sup>4</sup> ALMEIDA, João Ferreira de (2007) – *Velhos e novos aspectos da epistemologia das ciências sociais . Sociologia, problemas e práticas* [Em linha] n.º 55, pp.11-24, ISSN 0873-6529 [Consultado em 10-12-2012] Disponível na internet em: <URL:<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/spp/n55/n55a02.pdf>>

Nas palavras de Armando Malheiro da Silva<sup>5</sup>: «Nós estamos colocados numa situação de transição para um novo momento das relações cognitivas do homem com o mundo e os nossos projectos particulares não são mais do que formas, mais ou menos conscientes, de inscrição nesse movimento<sup>6</sup>.»

Do grego “saber” ou “conhecimento”, a palavra Episteme ganhou enfoque particular na teoria literária contemporânea depois da reflexão empreendida por Michel Foucault, designadamente sobre a constituição do discurso<sup>7</sup>. Não sendo um pensador de amor fácil ou consensual, e não sendo a sua obra imune à crítica de outros igualmente reputados pensadores, como o filósofo português Eduardo Lourenço, pareceu-nos irresistível adoptá-lo como ponto de partida para as considerações que se seguem, necessariamente distantes dos debates em torno do estruturalismo e do pós-estruturalismo.

Diz Foucault:

«O modo de ser do homem, tal como se constitui no pensamento moderno, permite-lhe desempenhar dois papéis: ele situa-se ao mesmo tempo no fundamento de todas as positivities e está presente, de uma maneira que não se pode sequer dizer privilegiada, no elemento das coisas empíricas (...)»<sup>8</sup> A primeira coisa a verificar é que as ciências humanas não receberam por herança um certo domínio já esboçado, medido talvez no seu conjunto, mas não desbravado, e que elas teriam tido por tarefa elaborar com conceitos finalmente científicos e métodos positivos; o século XVIII não lhes transmitiu sob o nome de homem ou de natureza humana um espaço circunscrito de fora, mas ainda vazio, o qual as ciências humanas tivessem em seguida por função cobrir e analisar. O campo epistemológico que as ciências percorrem não foi prescrito de antemão: nenhuma filosofia, nenhuma opção política ou moral, nenhuma ciência empírica, qualquer que ela seja, nenhuma observação do

---

<sup>5</sup> SILVA, Armando Malheiro da - Ciência da Informação e Sistemas de Informação: (re)exame de uma relação disciplinar - [Prisma.com](http://www.prisma.com) : Revista de Ciências da Informação e da Comunicação do CETAC [Em linha] n.º 5, pp. 2-47 (2007) ISSN: 1646 - 3153 [Consultado em 03-01-2013] Disponível na Internet em:<URL: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/657/pdf>>

<sup>6</sup> Idem, ibidem. p.4

<sup>7</sup> Ver, a propósito, deste autor, FOUCAULT, Michel (2005) – [A Arqueologia do Saber](#).. Coimbra: Almedina. ISBN 972-40-1694-3. P.260.

<sup>8</sup> FOUCAULT, Michel (2005) – [As Palavras e as Coisas](#) Lisboa: Edições 70. ISBN 972-44-0531-1. p. 381-382.

corpo humano, nenhuma análise da sensação, da imaginação ou das paixões encontrou jamais, nos séculos XVII e XVIII, alguma coisa como o homem; porque o homem não existia (nem tão-pouco a vida, a linguagem e o trabalho). «(...) As ciências humanas apareceram no dia em que o homem se constituiu na cultura ocidental ao mesmo tempo como o que é necessário pensar e o que há a saber.»<sup>9</sup>

Doze anos depois, em “A Condição Pós-Moderna”, Jean-François Lyotard<sup>10</sup> defendia a ideia de que o saber pós-moderno «refina a nossa sensibilidade para as diferenças e reforça a nossa capacidade de suportar o incomensurável»<sup>11</sup> podendo aí antever-se que o advento simultâneo da pós-industrialização e da pós-modernidade atribuiu ao saber um novo estatuto, em parte decorrente da circunstância da distinção dicotômica entre ciências naturais e ciências sociais se ter revelado inócua e infrutífera, em parte porque a distinção epistemológica entre sujeito e objeto teve de se articular metodologicamente com a cada vez menor distância empírica entre sujeito e objeto.

Em “Um Discurso sobre as ciências”, obra publicada por Boaventura de Sousa Santos em 1987<sup>12</sup>, e reeditada várias vezes, esta problematização crítica ganha maior fôlego, defendendo que a substituição do modelo de racionalidade fundador da ciência moderna a partir da revolução científica do século XVI se dá pela institucionalização de um novo paradigma emergente – o paradigma de um conhecimento prudente para uma vida decente<sup>13</sup> –, caracterizado por quatro aceções basilares:

1) todo o conhecimento científico-natural é científico social, ou seja, o abandono da distinção dicotômica entre ciências naturais e ciências sociais, instaurando a percepção de que

---

<sup>9</sup> FOUCAULT, Michel (2005) – As Palavras e as Coisas- Op.cit. p. 381-382.

<sup>10</sup> LYOTARD, Jean-François (2003) – A Condição Pós-Moderna- Lisboa: Gradiva, ISBN: 850-30-0638-3.

<sup>11</sup> LYOTARD (2003) - Op.cit.p.13.

<sup>12</sup> SANTOS, Boaventura de Sousa (2003) – Um Discurso sobre as Ciências. Porto: Afrontamento, ISBN 972-36-0174-5.

<sup>13</sup> SANTOS, (2003) - Op.cit. p.37. “Com esta designação quer significar que a natureza da revolução científica que atravessamos é estruturalmente diferente da que ocorreu no século XVI. Sendo uma revolução científica que ocorre numa sociedade ela própria revolucionada pela ciência, o paradigma a emergir dela não pode ser apenas um paradigma científico (o paradigma de um conhecimento prudente), tem de ser também um paradigma social (o paradigma da vida decente)”

«uma concepção humanística das ciências sociais enquanto agente catalisador da progressiva fusão das ciências naturais e das ciências sociais coloca a pessoa, enquanto autor e sujeito do mundo»<sup>14</sup> e de que é «necessário descobrir categorias de inteligibilidades globais, conceitos quentes que derretam as fronteiras em que a ciência moderna dividiu e encerrou a realidade»<sup>15</sup>;

2) todo o conhecimento é local e total, ou seja, a ideia de que «O conhecimento pós-moderno, sendo total, não é determinístico, sendo local, não é descritivista. É um conhecimento sobre as condições de possibilidade da acção humana projectada no mundo a partir de um espaço-tempo local»<sup>16</sup> sendo que «Um conhecimento deste tipo é relativamente imetódico, constituindo-se a partir de uma pluralidade metodológica. Cada método é uma linguagem e a realidade responde na língua em que é perguntada»<sup>17</sup>;

3) todo o conhecimento é autoconhecimento, ou seja, a distinção epistemológica entre sujeito e objeto é irrealista já que «A ciência não descobre, cria, e o acto criativo protagonizado por cada cientista e pela comunidade científica no seu conjunto tem de se conhecer intimamente antes que conheça o que com ele se conhece do real»,<sup>18</sup> advogando-se aqui «uma outra forma de conhecimento, um conhecimento compreensivo e íntimo que não nos separe e antes nos una pessoalmente ao que estudamos»<sup>19</sup>;

4) todo o conhecimento científico visa constituir-se em senso comum, ou seja, a consideração de que, apesar das suas limitações intrínsecas, o conhecimento do senso comum «tem uma dimensão utópica e libertadora que pode ser ampliada através do diálogo com o conhecimento científico»<sup>20</sup> mas sobretudo tendo em conta que o senso comum «é indisciplinar e imetódico; não resulta de uma prática especificamente orientada para o produzir; reproduz-se espontaneamente no suceder

---

<sup>14</sup> SANTOS, (2003) -Op.cit. p.44.

<sup>15</sup> Op.cit. p.45.

<sup>16</sup> Idem, ibidem. p.48.

<sup>17</sup> Idem, ibidem. p.48.

<sup>18</sup> Idem, ibidem. p.52.

<sup>19</sup> Idem, ibidem. p.54.

<sup>20</sup> Idem, ibidem. p.56.

quotidiano da vida»<sup>21</sup> «interpenetrado pelo conhecimento científico pode estar na origem de uma nova racionalidade»<sup>22</sup>.

Nesta nova configuração, as ciências sociais detêm pois lugar de destaque, na medida em que, sendo o seu objeto próprio antes de tudo o mais um conjunto articulado de interrogações<sup>23</sup>, os problemas delas decorrentes são potencialmente desdobráveis, logo, passíveis de constituir campos de estudo disciplinares autónomos nas suas propostas teórico-metodológicas e nos instrumentos e técnicas de pesquisa utilizados, eventualmente levando à especialização e/ou profissionalização.

No entanto, e contrariando a percepção crítica de Lyotard, cremos que esta especialização não conduz necessariamente à subordinação da ciência aos saberes instituídos, desde que se prove capaz de resistir à tentação de produzir normatividades outras que não as decorrentes da sua historicidade própria, isto é, desde que cada uma das disciplinas fundamente a sua cientificidade a partir do seu interior, abordando criticamente os seus processos de investigação e as suas formulações teóricas.

É certo que o campo das ciências sociais parece [naturalmente] permeável a influências externas, na medida em que o seu objecto de estudo entrecruza interesses diversos, contudo, o problema do valor científico das ciências sociais tem muito mais que ver com o paradigma amplificado de que a explicação científica tem de apoiar-se na formulação de leis gerais, entendidas como hipóteses acerca da ordem natural das coisas, das quais se deduzem as consequências que podem esperar-se de certas condições.

Ora, numa análise simplista, poderíamos dizer que os comportamentos sociais, por exemplo, são resultantes de regras coletivas e não procedentes de regularidades causais, pelo que explicar um dado comportamento é, por um lado, esclarecer o seu sentido em relação a determinadas regras e valores coletivos e, por outro lado, revelar as regras e os valores coletivos subjacentes aos comportamentos.

---

<sup>21</sup> Idem, *ibidem*. p. 56.

<sup>22</sup> SANTOS, (2003) -Op.cit. p. 56.

<sup>23</sup> ALMEIDA, João Ferreira de (2007) – Velhos e novos aspectos da epistemologia das ciências sociais. Sociologia, problemas e práticas, Op.cit.

Mais importante, contudo, é equacionarmos que as hipóteses ou sistemas de hipóteses requerem delimitações do campo a que se aplicam e uma certa conceção geral das condições em que se verificam.

Dito de outro modo, a teorização sobre um conjunto específico de fenómenos explicita as suas relações, e confere a possibilidade de ajudar a descobrir os factos relevantes de um dado problema, sendo que o caminho no progresso da teoria se faz exatamente pela crítica de paradigmas existentes e pela fundação de novos paradigmas.<sup>24</sup>

A referência a Thomas Kuhn e à sua obra seminal “The Structure of Scientific Revolutions” (1962) é pois incontornável. De acordo com este autor, o paradigma consiste num modo particular de ver a realidade, partilhado pelos membros de uma mesma comunidade científica e diretamente decorrente da educação e da formação teórica que disciplina esse olhar particular e específico.

No seu entender, as diferentes disciplinas científicas produzem divisões e classificações do mundo igualmente distintas, sendo que a incomensurabilidade entre as linguagens das comunidades científicas poderia ser suplantada pelo esforço de tradução e de interpretação, ou seja, a procura do equivalente de uma teoria na outra, porém, jamais se poderiam conceber projetos teórico-metodológicos estáveis que não fossem compartilhados, ou seja, disciplinados, e enquadrados sob um mesmo paradigma<sup>25</sup>.

### **Do paradigma da complexidade e da transdisciplinaridade**

No outro espectro de análise, encontramos Edgar Morin, que concebe a existência de uma pluralidade de paradigmas, muito embora inscritos nos dois

---

<sup>24</sup> “Gaston Bachelard caracterizava o modelo abstracto dos percursos científicos através da trilogia ruptura, construção, constatação. E a ruptura é precisamente o momento inicial de ganhar distância em relação ao que parece evidente, sejam essas evidências provenientes do senso comum, seja de formulações teóricas que se tornaram insuficientes quanto à respectiva capacidade explicativa. Trata-se, pois, de uma condição para se passar a novas construções conceptuais, à exploração de novas interrogações e hipóteses orientadoras de caminhos críticos de pesquisa, bem como ao teste e validação de resultados.” Cf. ALMEIDA, João Ferreira de (2007) - Velhos e novos aspectos da epistemologia das ciências sociais - *Op.cit.* p. 16.

<sup>25</sup> BOEIRA, Sérgio Luís; KOSLOWSKI, Adilson Alciomar (2009) – Paradigma e disciplina nas perspectivas de Kuhn e Morin. INTERthesis-Revista Internacional Interdisciplinar [em linha]. Vol. 6, nº 1, p. 90-115. [Cons. 10 dez. 2012]. Disponível em WWW:<URL:http://api.ning.com/files/lvR6OvSBmIXXZhbNQDvw11ra8TW2KfET0TN05Y4ScMHTe3frdtnt4zzUuD8TYyF19ixkcE9tCgm2rDSrV4BdEFp\*\*z15bpv/PARADIGMANASPERSPECTIVASDE KUEMORIN.pdf>. ISSN 1807-1384.

grandes paradigmas habitualmente considerados - o dominante da ciência moderna, que ele designa por disjuntor-redutor, e o emergente, que ele denomina paradigma da complexidade ou pensamento complexo.<sup>26</sup>

A sua proposta consiste na substituição dos paradigmas de pensamento tradicionais, ainda enraizados em visões tecnicistas, redutoras e hiperespecializadas, por novos paradigmas que sejam eficazes na reforma profunda do pensamento, no sentido de este se tornar transdisciplinar, ecológico e antropológico, distinguindo sem separar as diversas formas de conhecimento: «O que está hoje a morrer não é a noção de homem, mas sim a noção insular do homem, separado da natureza e da sua própria natureza; o que deve morrer é a auto-idolatria do homem, a maravilhar-se com a imagem pretenciosa da sua própria racionalidade»<sup>27</sup>

Segundo Morin, o paradigma da complexidade contém sete princípios estruturantes:

1) o princípio sistémico ou organizacional, que liga o conhecimento das partes ao conhecimento do todo;

2) o princípio hologramático, que coloca em evidência o aparente paradoxo dos sistemas complexos, nos quais não somente a parte está no todo, mas também este se inscreve nas partes;

3) o princípio do anel retroactivo, que exclui o princípio de causalidade linear, passando a equacionar-se que a causa age sobre o efeito e este sobre a causa;

4) o princípio do anel recursivo, que supera a noção de regulação com a de auto-produção e auto-organização;

5) o princípio de auto-eco-organização (autonomia/dependência), que estabelece que os seres vivos são auto-organizadores, dependendo para isso energia;

6) o princípio dialógico, que une dois princípios ou noções que se excluem, embora permaneçam indissociáveis numa mesma realidade;

7) o princípio da reintrodução daquele que conhece em todo conhecimento, ou seja, da restauração do sujeito nos processos de construção do conhecimento.

---

<sup>26</sup> Idem, *ibidem*.

<sup>27</sup> MORIN, Edgar (1991) – O Paradigma Perdido. Mem Martins: Publicações Europa-América,. ISBN 972-1-01721-3. p. 193.

Nas suas palavras:

«o fundamento da ciência do homem é policêntrico; o homem não tem uma essência particular que seja unicamente genética ou unicamente cultural; o homem não é uma sobreposição quase geológica do estrato cultural sobre o estrato biológico; a sua natureza reside na inter-relação, na interacção, na interferência, nesse, e por meio desse, policentrismo»<sup>28</sup>.

Nesta formulação, adquire relevância estruturante a noção de disciplina enquanto categoria organizadora do conhecimento científico. Para Morin, a divisão e a especialização disciplinar não podem nem devem traduzir hiperespecialização, isto é, provocar o isolamento de cada disciplina e dos objectos-problema que se propõem solucionar, sob pena de se tornarem estéreis:

«Trata-se de pôr em questão o princípio das disciplinas que transformam em picado o objecto complexo, o qual é essencialmente constituído pelas inter-relações, pelas interacções, pelas interferências, pelas complementaridades, pelas oposições, entre elementos constitutivos, cada um dos quais é prisioneiro de uma disciplina particular (...) Trata-se, portanto, não só de fazer nascer a ciência do homem, mas também de fazer nascer uma nova concepção da ciência, que conteste e que perturbe, não só as fronteiras estabelecidas, mas também as pedras angulares dos paradigmas»<sup>29</sup>

Na acepção de Morin, as disciplinas devem ser concebidas como propulsionadoras do avanço científico, enquanto expressão da diversidade das múltiplas áreas que as ciências abrangem, mas também porque a autonomia e a delimitação de fronteiras cristalizadas num objecto, linguagem, técnicas de pesquisa e teorização próprias, acabam por circunscrever um determinado domínio de competência, essencial para a tangibilidade do conhecimento.

Morin, juntamente com Lima de Freitas e Basarab Nicolescu, integrou o Comité de Redacção da *Carta da Transdisciplinaridade*, no seu artigo nº 3 pode ler-se que:

«A transdisciplinaridade é complementar à aproximação disciplinar: faz emergir da confrontação das disciplinas dados novos que as articulam entre si; oferece-nos uma nova visão da natureza e da realidade. A transdisciplinaridade não procura o domínio sobre as várias outras disciplinas, mas a abertura de todas elas àquilo que as atravessa e as ultrapassa.»<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> Idem, ibidem p.196.

<sup>29</sup> MORIN, Edgar (1991) – *O Paradigma Perdido* - *Op.cit.* p.208.

<sup>30</sup> Adoptada no Primeiro Congresso Mundial da Transdisciplinaridade realizado entre os dias 2 e 7 de Novembro de 1994 no Convento da Arrábida em Setúbal, Portugal.[Em linha] [Consultado em 10 de março de 2012] Disponível em www:  
<URL:<http://www.apha.pt/boletim/boletim1/pdf/CartadeTransdisciplinaridade.pdf>>



Publicado em 1996, o “Manifesto da Transdisciplinaridade”, de Nicolescu<sup>31</sup>, reforça esta equação:

«A transdisciplinaridade como o prefixo “trans” indica, diz respeito àquilo que está ao mesmo tempo entre as disciplinas, através das diferentes disciplinas e além de qualquer disciplina. Seu objetivo é a compreensão do mundo presente para o qual um dos imperativos é a unidade do conhecimento. (...) « Diante de vários níveis de Realidade, o espaço entre as disciplinas e além delas está cheio, como o vazio quântico está cheio de todas as potencialidades: da partícula quântica às galáxias, do quark aos elementos pesados que condicionam o aparecimento da vida no Universo.»<sup>32</sup>

Assim, para Nicolescu, só o conhecimento disciplinar permite a apropriação da realidade nas suas múltiplas manifestações, sendo que são exactamente essas múltiplas manifestações da realidade que convocam a análise transdisciplinar, iminentemente descontínua, mas todavia dinâmica pela acção do conhecimento e da pesquisa disciplinar, que a complementa.

Em jeito de resumo, podemos apresentar a episteme em Foucault como o conjunto de configurações que deram lugar às diversas formas de conhecimento. É um sistema de interpretação que condiciona os modos de entender e apreender o mundo num tempo determinado. A episteme é o ponto de partida, donde são possíveis conhecimentos e teorias, é o “espaço de ordem” em que o saber nasce, o background que dita o apriori histórico e determina em que elemento de positividade podem aparecer as ideias, «constituir-se as ciências, reflectir-se sobre as experiências nas filosofias, formar-se as racionalidades para anular-se e desvanecer-se talvez pronto.» Falar de episteme é falar de um conjunto de relações que são possíveis numa dada época, entre as ciências quando se analisam as suas regularidades discursivas. A episteme opera de maneira inconsciente, é o “impensado” a partir do qual se pensa. A partir deste espaço as ideias manifestam a sua identidade histórica para além da sua própria verdade. Aqui, nesta episteme, o campo epistemológico é onde os conhecimentos fundem a sua positividade e manifestam assim uma história que não é a da sua perfeição crescente mas a das suas condições de possibilidade.

Foram também citados e parafraseados outros autores, como Boaventura Sousa Santos que posteriormente à obra referida, se tem debruçado, assim como

---

<sup>31</sup> NICOLESCU, Basarab– O Manifesto da Transdisciplinaridade [em linha]. São Paulo: Triom. [Cons. 10 dez. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://ruipaz.pro.br/textos/manifesto.pdf>>.

<sup>32</sup> NICOLESCU, (1999) Op.cit. p.22.

alguns dos seus discípulos, já no séc XXI, como Arriscado Nunes, sobre a crítica da epistemologia nas últimas 3 décadas, e a defesa das “epistemologias do Sul”.

De seguida, iremos fazer uma breve caracterização sobre a evolução do conceito de Ciência da Informação.

## 1.2. Da Ciência da informação

Por esta altura, quem nos lê já percebeu a nossa filiação à Escola do Porto, em particular à teorização desenvolvida por autores tais como Armando Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro<sup>33</sup>, subscrevendo uma concepção transdisciplinar da Ciência da Informação, e para quem

«a partilha, por várias e diferentes disciplinas científicas, de um mesmo objecto de estudo, na sua cada vez mais flagrante complexidade, tornou-se condição sine qua non para uma efectiva mudança de paradigma, ou de modo global de conhecer, com vista a novos horizontes»<sup>34</sup>

Todavia, de acordo com Morin e Kern (2001)<sup>35</sup>, é necessário ressaltar a complexidade e a contextualidade desse global, o que significa, a um tempo, reunir, a partir das interdependências, e em termos da operacionalidade científica, as diferentes disciplinas, respeitando, a outro tempo, o objecto contextualizado que cada uma delas elegera para estudo: «Existe uma cegueira profunda sobre a própria natureza do que deve ser um conhecimento pertinente. Segundo o dogma reinante, a pertinência cresce com a especialização e com a abstracção. Ora, um mínimo de conhecimento do que é o conhecimento ensina-nos que o mais importante é a contextualização.»<sup>36</sup>

Dito de outro modo, é indispensável promover a integração efectiva de várias disciplinas partilhando problemáticas e quadros teórico-metodológicos comuns, muito embora preservando as suas perspectivas e especificidades próprias.

Talvez por isso, autores como Yves-François Le Coadic<sup>37</sup>, entendem que a Ciência da Informação deve ser analisada ainda sob o prisma da interdisciplinaridade, considerando que no âmbito da Ciência da Informação se estabelecem relações interdisciplinares profícuas com disciplinas muito próximas do ponto de vista das metodologias, teorias ou análise de resultados, como a História, a Sociologia, as

---

<sup>33</sup> Ver, a propósito, SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2002) – Das ciências documentais à Ciência da Informação : Ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Edições Afrontamento. ISBN 972-36-0622-4.

<sup>34</sup> Idem, *Ibidem*. p. 3

<sup>35</sup> MORIN, Edgar; KERN, Anne Brigitte (2001) – Terra-Pátria. Lisboa: Instituto Piaget. ISBN 972-771-378-5.p.171

<sup>36</sup> Idem, *ibidem*.p.171

<sup>37</sup> LE COADIC, Yves-François (1997) – La science de l'information. Paris: PUF. ISBN 2-13-046831-9

ciências da Administração e Gestão, a Linguística, a Semiótica, ou as ciências da Comunicação, a Informática, a Computação e a Electrónica: «La science de l'information est une de ces nouvelles interdisciplines, un de ces nouveaux chantiers de connaissances que voit collaborer entre elles, de manière principale, les disciplines psychologie, linguistique, sociologie, informatique, mathématique, logique, statistique, électronique, économie, droit, philosophie, politique, télécommunications.»<sup>38</sup>

Neste ponto, valerá a pena recuperar a reflexão crítica de Rodrigo Rabello<sup>39</sup>. Na sua perspectiva, as disciplinas remetem habitualmente para a situação de fechamento e/ou delimitação de um dado ramo do saber especializado relativamente a outros campos do saber igualmente especializados, instituindo, em simultâneo, uma ideia de compartimentalização do conhecimento científico; contrariamente, as epistemologias, e sobretudo o encontro de epistemologias, isto é, entre os diferentes discursos sobre a ciência, contribui para a construção de bases teórico-metodológicas mais sólidas.

Esta discussão é essencial aqui, na medida em que, na percepção de Armando Malheiro da Silva, que perfilhamos, a chamada Era da Informação transportou consigo a emergência de um novo paradigma, necessariamente complexo, à semelhança de Morin, no qual se inscreve a Ciência da Informação, e que, por tal, se constitui por entre e a partir da dinâmica transdisciplinar, tendo em conta que decorre da ação integradora de outras disciplinas existentes, buscando, todavia, uma identidade científica própria.<sup>40</sup>

Assim, a questão basilar consiste na delimitação sistemática e consistente do conceito na pesquisa, e na adoção de um olhar capaz de nos situar no domínio específico da Ciência da Informação, necessariamente além do encontro pontual de disciplinas com afinidades essenciais entre si, tais como a Arquivística, a

---

<sup>38</sup> LE COADIC,(1997)- Op.cit. p.27.

<sup>39</sup> RABELLO, Rodrigo (2008) – História dos conceitos e Ciência da Informação: apontamentos teórico-metodológicos para uma perspectiva epistemológica. Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação [em linha]. Vol. 13, nº 26, pp 17-46. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n26p17/6932>>. ISSN 1518-2924.

<sup>40</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2007) - Ciência da Informação e Sistemas de Informação: (re)exame de uma relação disciplinar. Prisma.com [em linha]. N.º 5, p. 2-47. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/657/pdf>>. ISSN 1646 - 3153.

Biblioteconomia ou a Documentação, ou seja, por via da definição consciente do objeto de estudo que elegemos como nosso, e da sua construção.



## 2. Da Informação e da Ciência da Informação

Subscrevemos inteiramente a definição apresentada por Armando Malheiro da Silva<sup>41</sup>, que entende a informação enquanto «conjunto estruturado de representações mentais e emocionais codificadas (signos e símbolos) e modeladas com, pela interação social, passíveis de serem registadas num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multi-direccionada.»<sup>42</sup> Parece-nos evidente que tal definição comporta, em si mesmo, um desígnio paradigmático e programático indispensável à apropriação da informação pelo campo científico aplicado, porquanto a clarifica e justifica como objecto de estudo transdisciplinar e de investigação, isto é, enquanto «fenómeno humano e radicalmente psicossomático, e como processo social comunicado e transformado nas mais diversas instâncias do devir colectivo.»<sup>43</sup>

Tal explicitação é absolutamente relevante tendo em conta a frequente justaposição informação/conhecimento, por um lado, e a dicotomia informação/comunicação, por outro.

A informação, tal como foi definida por Le Coadic<sup>44</sup>, traduz a inscrição do conhecimento num dado suporte escrito, oral ou audiovisual, e, em simultâneo, um dado elemento de sentido, enquanto significado que se transmite a alguém por via de uma mensagem também ela inscrita nesse dado suporte escrito, oral ou audiovisual.<sup>45</sup>

Poderia, pois, dizer-se que, de algum modo, a informação se encontra situada entre o conhecimento e a comunicação: «entre o sujeito individual que conhece, pensa, se emociona e interage com o mundo sensível à sua volta e a comunidade de sujeitos que comunicam entre si.»<sup>46</sup>

---

<sup>41</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2006) – A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico. Porto: Afrontamento; CETAC. ISBN 10 972-36-0859-6.

<sup>42</sup> Idem, ibidem. p.150.

<sup>43</sup> Idem, ibidem.p.78.

<sup>44</sup> LE COADIC, Yves-François (1997) – La science de l'information- Op.cit. p. 28-30.

<sup>45</sup> Idem, ibidem. p. 30-34.

<sup>46</sup> SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2002) – Das ciências documentais à Ciência da Informação : Ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Edições Afrontamento. ISBN 972-36-0622-4. Op.cit. p.23.

Nesta perspetiva, a informação suplanta largamente o suporte, porque é através dela que se geram novas apreensões e novos saberes.

Mas nem sempre sucedeu deste modo, pelo que, antes de nos alongarmos nestas considerações, por si só absolutamente relevantes para a construção do objeto e do espaço científico que tomámos como nosso, importa talvez distingui-lo inequivocamente do que é habitualmente tido por determinante da propriedade da informação, ou seja, a componente técnica, a especialização e a profissionalização dos que inscrevem, guardam e cuidam um dado conhecimento num dado suporte, enfim, que o documentam.

As Ciências Documentais, onde se inserem a Documentação, a Arquivística, e a Biblioteconomia, desde cedo elegeram precisamente o suporte, isto é, o meio de registo ou inscrição da informação, como centro da sua actividade de pesquisa e investigação. Conservar, guardar e arrumar em locais tais como Bibliotecas, Arquivos e Museus alimentaram o paradigma historicista vigente até meados do século XX.

De facto, a criação de instituições com o objectivo de preservar a memória e documentá-la tem uma origem remota. Basta recordar, por exemplo, a Biblioteca de Alexandria, uma das maiores da Antiguidade, que assumiu como desígnio guardar a totalidade do conhecimento humano, afirmando-se como guardiã das memórias do mundo de então.

Mas foi sobretudo no início do século XIII, com a fundação das primeiras universidades, que o documento-objecto e o seu valor cultural-patrimonial adquiriram particular enfoque, quando as técnicas de organização e de armazenamento das colecções se transferiram progressivamente dos espaços clericais para o ambiente mais disciplinar dos bibliófilos.

Aqui, além da guarda e da conservação, adquiriu importância crescente a cópia, isto é, a necessidade de se efetuarem cópias dos tratados e teorias científicas em grandes quantidades, o que, já se vê, passou a amplificar-se de modo determinante com a invenção da imprensa, no século XIV.

Esta inovação tecnológica permitiu disseminar o conhecimento produzido nas universidades, contribuindo para a inculcação do espírito científico em todos os sectores da sociedade, designadamente através da democratização da leitura conseguida com a produção de livros a mais baixo custo, mas sobretudo retirou o documento da exclusividade das bibliotecas eclesiásticas e universitárias, colocando-o definitivamente no espaço público, e, por efeito, transformando-o inexoravelmente.



Por via do suporte cristalizou-se a importância do conteúdo do documento, ou seja, o seu impacto na sociedade de indivíduos que o incorpora como relevantemente seu.

No final do século XIX, princípio do século XX, a revolução operada pelos belgas Otlet e Lafontaine dá conta disto mesmo, afirmando-se como um movimento de vanguarda que procurou instituir o estudo sistemático de todo e qualquer suporte de informação a partir da ideia de que o desenvolvimento e criação de novos instrumentos para organização, armazenamento e recuperação de documentos seria fundamental para o avanço no processamento da própria informação, quer dizer, para tornar os documentos socialmente úteis.

Fundadores do chamado Movimento Bibliográfico Europeu, Otlet e Lafontaine convergiram para, entre outros, o estabelecimento de novos sistemas de tratamento e recuperação da informação e a estruturação de redes internacionais de cooperação para a recolha e disseminação da informação, acabando, desta forma, por ampliar o próprio conceito de documento e, mais importante, fazendo recair a atenção dos profissionais da área no processamento da informação, independentemente do suporte em que esta estivesse inscrita, e colocando um ênfase particular nas necessidades dos utilizadores<sup>47</sup>.

Ainda assim, é justo dizer-se, no domínio das Ciências da Documentação, o core de análise prossegue sendo o documento.

Muito embora contemplando o desenvolvimento de novos sistemas de tratamento e recuperação da informação, por força da necessidade de resolução do problema da explosão da informação ocorrido a partir de meados da década de 1950 com a utilização das tecnologias da computação, a informação, neste domínio – e diferentemente do que ocorre no âmbito da Ciência da Informação – não é ainda concebida como objecto.

Para que tal ocorra é indispensável que se conceba a informação como precedendo e substanciando o documento, e, do mesmo modo, que se conceba o documento como «um objecto físico, composto por um suporte material e tecnológico e pela informação»<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> Ver, a propósito, OTLET, Paul (1934) – *Traité de Documentation : le livre sur le livre : théorie et pratique*. Bruxelles: Éditeurs-Imprimeurs D. Van Keerberghen & Fils.

<sup>48</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2006) – *A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico*. Porto: Afrontamento; CETAC. ISBN 10 972-36-0859-6. *Op.cit.*p.39.

O documento é, assim, informação registada<sup>49</sup>, sendo que o registo, materializador da informação num suporte exterior ao sujeito que a produz, se encontra, por efeito, inserido num processo comunicacional, isto é, a mensagem que tal registo incorpora é emitida sempre com uma intencionalidade comunicativa. Por isso mesmo, torna-se imperativo distinguir documento de informação, na medida em que esta última ocorre por determinação da subjectividade do receptor, ou seja, quando o utilizador da informação atribui aos dados contidos numa dada mensagem uma utilidade capaz de transformar o seu estágio de conhecimento.

Otlet e Lafontaine lançaram as bases para uma perspectiva mais ampla do documento e, por tal, podem considerar-se percursores de uma proposta de renovação paradigmática assente na progressiva substituição da visão custodial e patrimonial vigente. Ao colocarem o enfoque na necessidade de produção de documentação absolutamente atualizada, disponível e rapidamente acessível, instituíram igualmente o interesse sobre os conteúdos, no quadro da prática profissional dos documentalistas, esse quórum de novos especialistas que então se formava, emancipando-se dos bibliotecários, ao mesmo tempo que se foi cristalizando o território dos Centros de Documentação onde outrora apenas se perspectivavam Bibliotecas e Arquivos.<sup>50</sup>

Não obstante a valorização crescente do conteúdo dos documentos, e apesar da tónica colocada no acesso aos dados neles contidos por via do desenvolvimento de instrumentos de pesquisa, tais como guias, catálogos, inventários, sistemas de classificação, subsistiu [subsiste] ainda uma concepção patrimonial do documento, que em muito decorre da «sobrevalorização da custódia ou guarda, conservação e restauro do suporte como função basilar da actividade profissional de arquivistas e bibliotecários»<sup>51</sup> quiçá por efeito da relevância da especialização profissional na formação técnico-científica daqueles que laboram em tais universos.

Ora, com o advento da chamada Sociedade da Informação<sup>52</sup> ou Era Digital<sup>53</sup> e em particular da expansão das TIC, a partir do início da década de 80 do século

---

<sup>49</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2006) – A Informação. Da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico. Op.cit.p.40.

<sup>50</sup> Sintomática a circunstância de, em 1931, o Instituto Internacional de Bibliografia, fundado por Otlet e Lafontaine, ter passado a adoptar a designação de Instituto Internacional de Documentação.

<sup>51</sup> SILVA, 2006 - *Op.cit*.p.19.

<sup>52</sup> Define-se como aquela em que:as principais actividades estão integradas pelas novas tecnologias da informação e comunicação e a informação circula em redes electrónicas. As actividades sociais

passado, noções redutoras de informação-inscrição e de informação-registo começam a perder propriedade ante a evidência da informação como fenómeno humano e social. Organizando-se cada vez mais em torno de redes que constituem a nova morfologia das sociedades e a difusão da sua lógica modifica substancialmente as operações e os resultados dos processos de produção, experiência, poder e cultura.<sup>54</sup>

Também a força do documento enquanto construto teórico se esbate e perde o suporte lugar de destaque como objecto de estudo e investigação, passando a haver mais margem para que o paradigma pós-custodial, alicerçado no campo dinâmico das ciências Sociais, ganhasse adeptos, e o protagonismo necessário à apropriação de uma realidade que, distante do estatismo de um enquadramento teórico-funcional disciplinar e profissional, pode enfim revelar-se nas suas manifestações múltiplas e diversas:

«these technologies are not merely tools, they inform and shape our modes of communication, and also the processes of our thinking and our creativity. How should we act so that this revolution of minds and instruments is not merely the privilege of a small number of economically highly developed countries? How can we ensure access for all to these information and intellectual resources, and overcome the social, cultural and linguistic obstacles? How should we promote the publication on line of increasingly more diversified contents, potentially a source of enrichment for the whole of humanity? What teaching opportunities are offered by these new means of communication?»<sup>55</sup>

Estas indagações constam do texto de introdução do relatório saído da Conferência Mundial sobre Sociedade da Informação promovida pela UNESCO em 2003, procurando exactamente debater os impactos do desenvolvimento extraordinariamente rápido e acentuado das TIC na configuração das sociedades contemporâneas e, sem dúvida mais relevante para o que nos ocupa aqui, dando

---

organizam-se em formatos onde convergem organização, acção e comunicação, ditos “modelos de negócio”, funcionando sobre plataformas tecnológicas. Cf NEVES, Artur Castro (2006) – Como definir a Sociedade da Informação? Porto: Edições Afrontamento. ISBN: 9789723608441, p. 60.

<sup>53</sup> É a designação dada à era que atravessamos devido à disseminação das novas tecnologias digitais e ao seu grande impacto em termos sócio-culturais. Cf.: Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação (APSDI) – Glossário da Sociedade de Informação. [Em linha]. [Consult.23Out.2012].Disponível em WWW: <URL:[http://www.apdsi.pt/main.php?mode=public&template=frontoffice&srvacr=pages\\_43&id\\_page=138](http://www.apdsi.pt/main.php?mode=public&template=frontoffice&srvacr=pages_43&id_page=138)>

<sup>54</sup> Cf. CASTELLS, Manuel (2005) – A Era da Informação : Economia, Sociedade e Cultura. Vol. 1. A Sociedade em Rede. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian. ISBN 972-31-0984-0., p. 605.

<sup>55</sup> RODES, Jean Michel [et al.] (2003) – Memory of the information society. In UNESCO - Publications for the World Summit on the Information Society.p.12 [em linha]. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW: URL:<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001355/135529e.pdf>.

conta da importância nuclear da informação como fenómeno social dotado de um programa emancipatório:

«All matter tends to disappear gradually, to dissolve, to disintegrate, to yellow, to age – but not information. Information either is, or is not. Storing digital information will be like preserving the flame of a fire: you have to keep at it constantly, maintain it, nourish it, otherwise it will die out and be destroyed. On the other hand, it will remain eternally young. This will not happen without significant change on the part of those institutions responsible for preserving documentary heritage.»<sup>56</sup>

A carecer, portanto, de uma interpelação objectificada, consistente e sistemática por parte da comunidade científica, em especial daqueles que habitam o universo das ciências sociais aplicadas, e em particular das que, de entre estas, elegem como objecto de estudo a informação e a comunicação.

A título de exemplo refere-se o “International and Intercultural Communication Annual” publicado em 2000, em cooperação com a National Communication Association e a International and Cultural Division dos EUA, onde tal proposta de teorização é clara<sup>57</sup>:

«Although globalization, transnational economic expansion, and technological access have provided increased information and contacts between members of different cultural groups, the contact also includes exposure to and often conflict over ideologies, political policies, institutional practices, resources, and the forms of contact. Contemporary discourses produce and are the products of multiple cultural group identities, including those based on nation-state, ethnicity, race, sex, religion, and political standpoint. Such discourses take multiple forms, including speeches by political spokespersons, media images, and the conversations and narrations through which members of cultural groups make sense of their lives and changing social and contextual milieus»<sup>58</sup>

A digitalização dos dados produzidos pelo conhecimento humano nas suas mais distintas formas – palavra escrita, sons, imagens – afectou, assim, e de forma determinante, o próprio processo de produção de conteúdos, o modo como esses conteúdos são disseminados e os mecanismos utilizados para a sua guarda e preservação ao longo do tempo, todavia, os efeitos desta transformação nos modos de produção e de acesso ao património, à cultura, e ao conhecimento, não se encontram ainda amplamente estudados.

Na aceção que advogamos, tal ocorre por efeito directo da resistência à adopção de uma perspectiva trans e interdisciplinar, que impede que se instaure uma

---

<sup>56</sup> RODES; [et al] 2003. Op.cit. p.12.

<sup>57</sup> COLLIER, Mary Jane (Ed.) (2000) – Constituting cultural difference through discourse. International and Intercultural Communication Annual, Vol. XXIII. California: Sage. ISBN : 0-7619-2229-6.

<sup>58</sup> Idem, ibidem. p.1.

visão holística da informação, absolutamente indispensável à apropriação plena do fenómeno info-comunicacional característico da contemporaneidade.

É certo que o desenvolvimento fulgurante da imprensa ampliou poderosamente as oportunidades de acesso ao conhecimento mas, ao mesmo tempo, trouxe consigo limitações decorrentes, por exemplo, do excesso de informação escrita (que dificulta em muito o seu tratamento), da falta de condições socio-culturais que potenciem o acesso ao saber escrito e a sua interpretação, da tendência para a exclusão dos saberes e das culturas orais ou da reprodução das desigualdades sociais<sup>59</sup>, sobre as limitações das redes informáticas, sobretudo a Internet. Mas ainda falta o estudo sistemático que consiga derrubar a ideia cristalizada de que, por exemplo, as bibliotecas *virtuais* conseguem efectivamente resolver a maior parte dos problemas de arquivo, conservação e consulta de documentos com que se confrontam as bibliotecas *físicas/reais*, tornando possível a qualquer indivíduo, em qualquer lado e em qualquer altura, aceder a todo o conhecimento de que necessite.

Tal consideração tem a sua origem precisamente na justaposição informação/conhecimento, porém, e tal como Armando Malheiro da Silva clarifica<sup>60</sup>

«um artigo científico lido por alguém que desconheça o seu conteúdo provoca um aumento de saber de conhecimento de informação, mas não basta para que interfira directamente na dimensão cognitiva; para tanto e para que haja uma assimilação geradora de novos conteúdos de novos artigos ou livros sobre a mesma temática, é preciso que o sujeito reúna várias condições endógenas e exógenas facilitadoras dessa dinâmica.»<sup>61</sup>

Dito de outro modo, se a utopia da “Sociedade da Informação”, iminentemente democrática e livre, não comportou, nem a *info-exclusão*, nem o facto de, contrariamente ao que sucedeu com a generalização do objecto-livro, em que, apesar da democratização da leitura, permanecia visível a distinção entre produtor/emissor e receptor, a Era Digital ao ter transportado consigo a possibilidade de cada um de nós poder rever, alterar, anotar, subtrair, copiar, fragmentar, documentos digitalizados, remete-nos para a ideia de que, na verdade, qualquer utilizador é potencialmente criador (ou pelo menos co-criador) da informação a que acede e, em consequência,

---

<sup>59</sup> SERRA, J. Paulo (1998) – A informação como utopia: estudos em Comunicação. Covilhã : Universidade da Beira Interior. ISBN 972-9209-68-5.

<sup>60</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2006) – A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico. Porto: Afrontamento; CETAC. ISBN 10 972-36-0859-6. *Op. Cit.* p.70-80.

<sup>61</sup> Idem. *ibidem*.p.78.

essa informação acaba por ser transmutada através da acção singular e original do próprio utilizador.

A circunstância do desenvolvimento rápido e acentuado das TIC, e em particular da Internet, não ter sido efectivamente capaz de aniquilar as desigualdades no acesso à informação-conhecimento, contribuindo assim para o agudizar das desigualdades sociais, tem sido responsável pelo domínio da concepção difusionista/modernista na Teoria da Comunicação que atribui à comunicação o papel de promoção do desenvolvimento societal, nomeadamente através dos media, utilizados para disseminar e transmitir os padrões e valores da modernidade.

Em todo o caso, e em simultâneo, muito por força do desenvolvimento dos novos media, os últimos anos têm assistido à afirmação progressiva de uma nova concepção enfatizando o envolvimento dos actores sociais no processo comunicacional – entenda-se, de produção e transmissão de informação e conhecimento -, o que significou também uma alteração significativa nas mensagens transmitidas e disseminadas, tendo em conta que, através da participação dos diversos e diferentes actores sociais, o foco transfere-se para o plano mais micro, passando a comunicação a entender-se como um processo gerido e orientado para o desenvolvimento do *empowerment*/capacitação e mobilização das comunidades de base local.

Qualquer uma destas concepções assenta, todavia, na consideração da comunicação enquanto processo por via do qual se transmitem, fornecem, enviam, partilham informações a outros, isto é, uma ideia de comunicação formada a partir de uma metáfora de geografia ou transporte <sup>62</sup>.

Sem discorrermos sobre as diferentes classificações dos fenómenos comunicacionais, ou nos determos sobre a Teoria da Comunicação, por não caber aqui fazê-lo, parece-nos contudo apropriado, no que agora importa salientar a propósito da condição do utilizador da informação na Era Digital como acima estabelecemos, referir a Escola de Palo Alto, e conjunto de investigadores que

---

<sup>62</sup> SERRA, J. Paulo (2007) – Manual de Teoria da Comunicação [em linha]. Covilhã: Universidade da Beira Interior. ISBN 978-972-8790-87-5. [Cons. 09-01-2013]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.livroslabcom.ubi.pt/pdfs/20110824serra\\_paulo\\_manual\\_teorica\\_comunicacao.pdf](http://www.livroslabcom.ubi.pt/pdfs/20110824serra_paulo_manual_teorica_comunicacao.pdf)>.

também ficou conhecido por Colégio Invisível, fundada em 1942, nos Estados Unidos, tendo como precursor Gregory Bateson<sup>63</sup>.

Esta corrente propunha um conceito de comunicação oposto ao modelo teórico-matemático da comunicação de Shannon e Weaver<sup>64</sup>, defendendo uma perspectiva de comunicação não como processo linear de transmissão de uma mensagem de um emissor para um receptor, mas incidindo sobre o carácter relacional e integrado da comunicação, a partir da ideia de que ela se realiza em múltiplas e complexas redes de significação, à semelhança das interacções sociais. Nesse sentido, partindo de premissas tais como “é impossível não comunicar”, defendiam que a comunicação deveria ser estudada a partir de um modelo próprio das ciências Sociais e Humanas, como a Psicologia, a Antropologia, a Sociologia, ou a Filosofia, tendo recebido o contributo de reputados pensadores da Escola de Chicago, como George Herbert Mead e Erving Goffman.

Também para a Escola do Porto, onde nos inscrevemos, a informação compreende a sua consideração enquanto fenómeno social, encontrando-se indissociada do conhecimento e da comunicação, e articulando-se com estes por via de um conjunto de propriedades intrínsecas<sup>65</sup>, que se destacam:

1) o facto de ser estruturada pela acção – humana e social-, na medida em que é o acto individual e/ou colectivo que a constitui e modela estruturalmente;

2) o facto de comportar uma integração dinâmica, isto é, o acto informacional está implicado ou resulta sempre quer de condições e circunstâncias internas, quer das condições e circunstâncias externas do sujeito de acção;

3) o facto de compreender a quantificação, tendo em conta que a codificação linguística, numérica ou gráfica é valorável ou mensurável quantitativamente;

---

<sup>63</sup> Antropólogo (1904-1980), foi casado com Margaret Mead, com quem trabalhou em Bali e na Nova Guiné durante os anos 1930, tendo posteriormente começado a desenvolver uma abordagem interdisciplinar em torno do comportamento humano, da teoria cibernética, e das teorias da comunicação. Ver, a propósito, BATESON, Gregory (1972) – Steps to an Ecology of Mind : Collected Essays in Anthropology, Psychiatry, Evolution, and Epistemology. Chicago: The University of Chicago Press.

<sup>64</sup> Modelo criado por estes dois investigadores em 1949, concebendo a comunicação como um processo de transporte linear de informação codificada em sinais entre dois pontos – emissor e receptor – utilizando-se para efeito um canal (meio).

<sup>65</sup> Ver, a propósito, SILVA, Armando Malheiro da (2006) – A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico. Porto: Afrontamento; CETAC. ISBN 10 972-36-0859-6. Op.cit.p.25.

4) a circunstância de ser transmissível, já que a produção e/ou reprodução informacional é potencialmente transmissível ou comunicável.

5) reprodutividade – a informação é reprodutível sem limites, possibilitando a subsequente retenção/memorização;

6) transmissibilidade – a (re)produção informacional é potencialmente transmissível ou comunicável.

Temos assim que a informação, por um lado, surge-nos contextualizada socioculturalmente, pelo que é indispensável conhecer os seus fatores de modelação endógenos e exógenos e, por outro lado, convoca-nos para a consideração, na sua análise como fenómeno e processo, dos elementos ligados ao acesso e o uso dos sujeitos que a utilizam, transmitem, comunicam.

Em “Arquivística – Teoria e Prática de uma Ciência da Informação” (1999) diz-se, a propósito da informação, que ela pode ser concebida como

« uma espécie de “substância”, susceptível de ser movimentada, transferida, manipulada e “consumida”, muitas vezes com vista à satisfação de uma necessidade psicológica. Assim sendo, essa substância deverá ter existência material e, conseqüentemente, terá de ser depositada sobre algo manuseável, ou seja, um suporte físico.»<sup>66</sup>

Assim, e no que diz respeito à dicotomia informação/ comunicação, subscrevemos a proposta teórica de Armando Malheiro da Silva<sup>67</sup>, que nos exorta a prosseguir a via da interpelação epistemológica não a partir da distinção entre os dois conceitos, mas através do esforço sistemático de delimitação do nosso objecto de estudo:

« correspondendo o conceito de informação, nesta perspectiva [da Ciência da Informação], à capacidade humana e social de representar e conhecer (-se a si mesmo e a) o Mundo, o que implica a interacção contínua (troca e transformação das representações). Interessa pois, investigar como se produz, com que fim, quando e como, como se guarda, como se transmite, usa e transforma o fluxo humano e social de signos, de símbolos, de representações de todo o tipo.»<sup>68</sup>

Ou, nas palavras de Lucien Sfez:

« há que encontrar as estruturas comuns, o que reúne realmente atitudes tão diversas sob a mesma bandeira comunicativa. Todos estes domínios que se apresentam como “comunicativos” dizem

---

<sup>66</sup> SILVA, Armando Malheiro da [et al.] (1999) – Arquivística: Teoria e prática de uma Ciência da Informação: Vol. 1. Porto: Afrontamento. ISBN 972-36-0483-3. p.24.

<sup>67</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2006) – A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico. Porto: Afrontamento; CETAC. ISBN 10 972-36-0859-6. *Op.cit.* p.100-104.

<sup>68</sup> Idem, *ibidem.* p.104.



respeito realmente à comunicação? Todas as comunicações se referem à mesma definição e são idênticas? Para responder a estas questões há que partir mais de cima.»<sup>69</sup>

Muito embora, como faz ressaltar Silva et al<sup>70</sup>, a Ciência da Informação não tenha nascido espontaneamente, mas por efeito do desenvolvimento teórico enraizado em outras disciplinas, é relativamente consensual que a sua génese se situa historicamente no período pós Segunda Guerra Mundial, no quadro político da Guerra Fria, e no contexto da explosão informacional e da progressiva importância atribuída à informação científica.

Antes, porém, e no ambiente especificamente profissional, já se vinham notando desenvolvimentos no campo da informação, nomeadamente decorrentes da oposição mais demarcada entre os bibliotecários tradicionais e os documentalistas<sup>71</sup>, isto é, entre a visão dos primeiros, centrada na manutenção e organização de acervos com uma função patrimonialista e universalista, e a nova concepção dos segundos, mais preocupados com o tratamento e disponibilização de documentação especializada e científica, tornando, ademais, bem vincada, a tensão entre os interesses das associações profissionais “clássicas” e os das novas categorias de profissionais ligados à área da documentação e das bibliotecas especializadas, muitos deles provenientes de universos disciplinares distintos da Biblioteconomia, alguns mesmo do sector privado<sup>72</sup>.

De acordo com Silva e Freire (2012)<sup>73</sup>, o contributo de Vannevar Bush, investigador norte-americano do MIT - Massachusetts Institute of Technology foi determinante para o advento da Ciência da Informação, quer do ponto de vista

---

<sup>69</sup> SFEZ, Lucien (1991) – A Comunicação. Lisboa : Instituto Piaget. ISBN 972-8245-11-4.,p.8.

<sup>70</sup> SILVA, Armando Malheiro da [et al.] (1999) – Arquivística: Teoria e prática de uma Ciência da Informação: Vol. 1. Porto: Afrontamento. ISBN 972-36-0483-3.Op.cit.

<sup>71</sup> Ver, a propósito, RABELLO, Rodrigo (2008) – História dos conceitos e Ciência da Informação: apontamentos teórico-metodológicos para uma perspectiva epistemológica. Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação [em linha]. Vol. 13, nº 26, pp 17-46. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n26p17/6932>. ISSN 1518-2924.

<sup>72</sup> Talvez por isso, nos EUA, a Ciência da Informação encontrou-se desde cedo vinculada à actividade dos documentalistas e de associações profissionais e de pesquisa como o American Documentation Institute, fundado em 1937 (atualmente, American Society for Information Science – ASIS), que disseminaram o termo.

<sup>73</sup> SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo (2012) - Um olhar sobre a origem da Ciência da Informação: indícios embrionários para sua caracterização identitária. Encontros Bibli : Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação [em linha]. Vol. 17, nº 33, p. 1-29. [Cons. 30 mar. 2012]. Disponível em WWW: <URL:http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17n33p1/21708>. ISSN 1518-2924.

técnico e epistemológico, quer na criação de condições para a afirmação e valorização da informação no quotidiano político, social e cultural, já que, para Bush, o uso das TIC seria fundamental para a progressão da sociedade, mas, sobretudo relevante, foi o seu trabalho em prol do desenvolvimento e gestão da informação científica e tecnológica e dos mecanismos e instrumentos que tornassem acessível a informação a todas as pessoas.

Liderando a equipa de investigadores do *Office of Scientific Research and Development* deste instituto, Bush publicou em 1945 “As we may think”<sup>74</sup>, um artigo propondo a criação de um computador analógico – *memex* – capaz de ampliar a memória humana por via do acesso a documentos interligados associativamente, e desenhado para organizar e recuperar informação em larga escala<sup>75</sup>, Atente-se nas suas palavras:

« Science has provided the swiftest communication between individuals; it has provided a record of ideas and has enabled man to manipulate and to make extracts from that record so that knowledge evolves and endures throughout the life of a race rather than that of an individual. There is a growing mountain of research. But there is increased evidence that we are being bogged down today as specialization extends. The investigator is staggered by the findings and conclusions of thousands of other workers - conclusions which he cannot find time to grasp, much less to remember, as they appear. Yet specialization becomes increasingly necessary for progress, and the effort to bridge between disciplines is correspondingly superficial. (...) The difficulty seems to be, not so much that we publish unduly in view of the extent and variety of present-day interests, but rather that publication has been extended far beyond our present ability to make real use of the record. The summation of human experience is being expanded at a prodigious rate, and the means we use for threading through the consequent maze to the momentarily important item is the same as was used in the days of square-rigged ships. « (...) A record, if it is to be useful to science, must be continuously extended, it must be stored, and above all it must be consulted. »<sup>76</sup>

As ideias de Bush, inovadoras à época, comportam, hoje ainda, as coordenadas basilares da Ciência da Informação como campo de conhecimento disciplinar aplicado, o que é evidente, por exemplo, em noções tais como a de *armazenagem e recuperação da informação*, mas igualmente na consideração de que a informação científica e tecnológica deveria ser acessível não apenas aos cientistas,

---

<sup>74</sup> BUSH, Vannevar (1945) – As we may think. *The Atlantic Monthly*. N. ° July. [Cons. 12 nov. 2012]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.ps.uni-saarland.de/~duchier/pub/vbush/vbush1.shtml>>.

<sup>75</sup> Remetendo, de algum modo, para a Inteligência Artificial (IA), campo multidisciplinar que deve também muito ao trabalho desenvolvido por Vannevar Bush depois da publicação, em 1950, de "Computing Machinery and Intelligence" de Alan Mathison Turing, que marcou o seu advento.

<sup>76</sup> BUSH, 1945 - Op.cit. p.12.

mas ao cidadão comum, impondo-se assim a necessidade de tratar toda e qualquer informação para que chegasse ao público<sup>77</sup>.

Todavia, o termo Ciência da Informação continuou praticamente desconhecido e foi necessário esperar quase vinte anos para que a comunidade científica se sentisse suficientemente confortável para advogá-la enquanto tal.

Em 1958, o termo Ciência da Informação foi explicitado pela primeira vez pelo *Oxford English Dictionary* (OED) em referência a um artigo de Saul Gorn, investigador norte-americano da área de computação, e, no mesmo ano, a cidade de Washington, nos EUA, recebeu um painel de ilustres personalidades mundiais ligadas à Documentação reunidos na International Conference on Scientific Information. Sobre esta conferência, que por muitos é tida como marcando a transição da Documentação para a Ciência da Informação, escreveu Kenneth T. Morse:

« Looking ahead to the next decade, two things are certain: First, that the current attention being given to the mechanization of literature searching using computers will soon add this powerful tool to our information gathering resources; second, that regardless of the extent of this development, there is no foreseeable substitute for the imagination and experience of energetic librarians and information specialists.»<sup>78</sup>

Fica pois claro que, apesar de centrada na resolução de problemas específicos relacionados com a gestão da informação, os conferencistas tinham já bem presente a necessidade de equacionar o novo papel dos profissionais da informação no contexto da utilização crescente das TIC<sup>79</sup>, o que sem dúvida contribuiu em muito para que, quatro anos depois, no Georgia Institute of Technology, se dessem enfim os primeiros passos para a delimitação do campo científico da Ciência da Informação.

Nas conferências que aí ocorreram entre 1961 e 1962, foi apresentada como Ciência da Informação aquela que se dedica à investigação e estudo das propriedades e do comportamento da informação, dos fluxos informacionais e dos

---

<sup>77</sup> Ver, a propósito, MEDEIROS, Ana Luiza; VANTI, Nadia (2011) - Vannevar Bush e as matrizes discursivas de *As we may think*: por uma possível história da Ciência da Informação. *Informação & Sociedade: Estudos* [Em linha] Volume 21, nº 3, pp.31-39. ISSN: 1809-4783 [Consultado em 30-03-2013] Disponível na Internet em:<URL: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/9652> >.

<sup>78</sup> MORSE, Kenneth T. (1959) - *International Conference on Scientific Information: A Brief Report.*- *Op. cit.* p.171.

<sup>79</sup> Ver, a propósito, ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila (2009) – Correntes teóricas da Ciência da Informação. *Ciência da Informação* [em linha]. Vol. 38, nº 3, p. 192-204. [Cons. 18 jan. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1719/1347>>. ISSN 1518-8353.

meios de processamento da informação no sentido da usabilidade e da acessibilidade<sup>80</sup>.

Em 1968, compilando as múltiplas definições propostas ao longo dos anos 1960, Harold Borko estabelece enfim os limites da nova área do conhecimento:

« Information Science is the discipline that investigates the properties and behavior of information, the forces governing the flow of information, and the means of processing information for optimum accessibility and usability. It is concerned with that body of knowledge relating to the origination, collection, organization, storage, retrieval, interpretation, transmission, transformation, and utilization of information. This includes the investigation of information representations in both natural and artificial systems, the use of codes for efficient message transmission, and the study of information processing devices and techniques such as computers and their programming systems. It is an interdisciplinary science derived from and related to such fields as mathematics, logic, linguistics, psychology, computer technology, operations research, the graphics arts, communications, library science, management, and other similar fields. It as both a pure science component, which inquires into the subject without regard to its application, and an applied science component, which develops services and products. If this definition seems complicated, it is because the subject matter is complex and multidimensional, and the definition is intended to be all-encompassing.»<sup>81</sup>

Contudo, tal delimitação, fruto da necessidade de se definirem fronteiras alicerçadas em questões de ordem prática e teórico-disciplinares, acabou por relegar para um plano secundário o debate epistemológico, que, como vimos em páginas anteriores, é essencial para a afirmação da Ciência da Informação no espaço e no tempo<sup>82</sup>.

Traduzindo estas preocupações, a Escola do Porto, na clarificação formulada por Armando Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro<sup>83</sup>, apresenta em diagrama o escopo paradigmático e programático da Ciência da Informação:

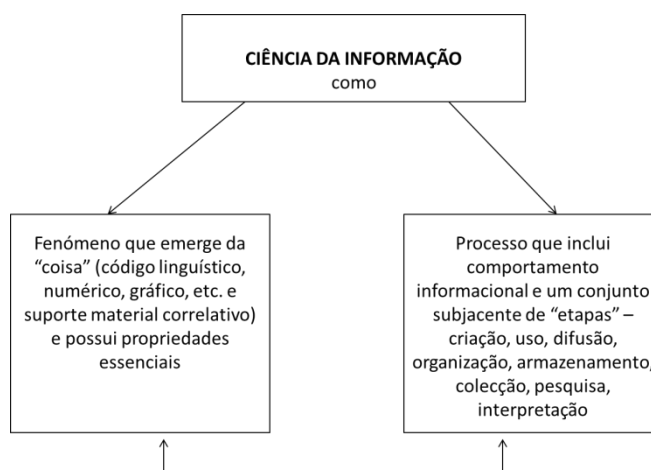
---

<sup>80</sup> Ver, para maior clarificação: SHERA, Jesse H.; CLEVELAND, Donald B.(1977) - History and foundations of Information Science. Annual Review of Information Science and Technology, 12, p. 249.275.

<sup>81</sup> BORKO, Harold ((1968) – Information science: What is it?. American Documentation [em linha]. Vol. 19, n.º 1, p. 3-5. DOI: 10.1002/asi.5090190103. [Cons. 05 jan. 2013]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.scribd.com/doc/533107/Borko-H-v-19-n-1-p-35-1968>>.

<sup>82</sup> Sobre este debate, é esclarecedor, além do trabalho de teorização desenvolvido pela Escola do Porto, também ver o trabalho de RABELLO, Rodrigo (2008) – História dos conceitos e Ciência da Informação: apontamentos teórico-metodológicos para uma perspectiva epistemológica. Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação [em linha]. Vol. 13, nº 26, pp 17-46. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n26p17/6932>>. ISSN 1518-2924..Op.cit.

<sup>83</sup> SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2002) – Das ciências documentais à Ciência da Informação : Ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Edições Afrontamento. ISBN 972-36-0622-4.Op.cit.



**Figura 1 - Esquema da Ciência da Informação, Fonte: SILVA; RIBEIRO, 2002:84**

Todavia, em Portugal, e à semelhança do que sucede noutros países, a Ciência da Informação é ainda muito recente, procedendo de campos disciplinares tais como o das chamadas Ciências Documentais - onde se inserem a Documentação, a Arquivística, e a Biblioteconomia -, a Comunicação Social, os Sistemas de Informação de Gestão ou as Tecnologias de Informação e Comunicação<sup>84</sup>, o que sem dúvida tem dificultado em muito a incorporação plena das suas propostas e formulações teóricas na *praxis* quotidiana de estruturas tão tradicionais como os Arquivos e as Bibliotecas.

Todavia, a tecnologia digital promoveu a entrada dos Arquivos e das Bibliotecas em geral na chamada “era pós-custodial”, e assim mesmo se tornou a Informação objecto de pesquisa e de investigação científica aplicada no quadro da Ciência da Informação.

O termo “era pós-custodial” é de autoria de F. Gerald Ham, para quem:

« the idea of a record physically belonging in one place or even in one system is crumbling before new conceptual paradigms, where "creatorship" is a fluid process of manipulating information from many sources in a myriad of ways, rather than an action leading to a static, fixed physical product. In these circumstances, archival description will increasingly focus on metadata, or "documenting documentation," and thus on preserving the contextual processes whereby data or entity or object relationships can be understood by the archivist and re-created for the researcher. For all archivists, these developments signal that the custodial era is giving way to a post-custodial one where the

<sup>84</sup> Ver, a propósito, SOUZA, Terezinha Batista de Souza; RIBEIRO, Fernanda (2009) - Os cursos de Ciência da Informação no Brasil e em Portugal: perspectivas diacrônicas. *Informação & Informação* [em linha]. Vol. 14, nº 1, p. 82-103. [Cons. 18-01-2013]. Disponível em WWW:<URL:http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/3149/2892>. ISSN 1981-8920.

curatorship of physical objects will define the profession much less than will an understanding of the conceptual interrelationships among creating structures, their animating functions, information systems and the resulting records»<sup>85</sup>.

As transformações técnicas ocorridas nos últimos trinta anos reclamaram, portanto, a crescente preocupação e enfoque nos utilizadores, e por isso mesmo se constata a emergência de um novo paradigma, todavia, as práticas arquivísticas continuam a privilegiar o tratamento do documento e não a informação arquivística, ou seja, não obstante a sua entrada na “era pós-custodial”, o quotidiano nos Arquivos ainda elege como objecto o documento em si mesmo, e não a informação que nele está contida.

É exactamente o oposto desta prática que aqui defendemos. A inscrição da Arquivística como disciplina aplicada no campo da Ciência da Informação exige um olhar renovado, pós-custodial, informacional e científico<sup>86</sup>.

Na acepção de Silva e Ribeiro (2010)<sup>87</sup>, tal significa, nomeadamente:

- 1) valorizar a informação enquanto fenómeno humano e social;
- 2) constatar o seu incessante e natural dinamismo, por oposição ao imobilismo do documento;
- 3) conferir prioridade máxima ao acesso à informação por parte de todos, na medida em que apenas o acesso público justifica e legitima a custódia e a preservação;
- 4) promover a indagação, a compreensão e a explicitação da informação social, nomeadamente por via de modelos teórico-científicos progressivamente mais exigentes e eficazes;
- 5) alterar o quadro teórico-funcional vigente, dotando os profissionais da documentação/ informação de uma postura mais adaptada ao universo dinâmico das ciências Sociais;

---

<sup>85</sup> HAM, F. Geral (1975) - The Archival Edge, *American Archivist*, 38 (January), 1,p.6.[Cons. 01 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URLhttp://web.utk.edu/~lbronsta/cox.pdf

<sup>86</sup> SILVA, Armando Malheiro da [et al] (1999) – *Arquivística: Teoria e prática de uma Ciência da Informação*: Vol. 1. Porto: Afrontamento. ISBN 972-36-0483-3. *Op.cit.*p.12-15.

<sup>87</sup> SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2010) – *Recursos da Informação. Serviços e Utilizadores*. Lisboa : Universidade Aberta. ISBN 978-972-674-672-0.

6) substituir a lógica instrumental da gestão de documentos e/ou gestão da informação, por uma nova abordagem científico-compreensiva da informação na gestão.

Na tese de Májory Miranda,

« Os novos profissionais das bibliotecas especializadas que despontaram no continente americano e europeu notoriamente ganharam espaço porque estavam preocupados em disseminar as informações contidas nos documentos, ao contrário das bibliotecas tradicionais, que, quando romperam com os métodos de organização da antiguidade, passaram a propiciar o acesso apenas indicando as fontes de informação. E, aliados aos recursos tecnológicos da época, os documentalistas assumiram a distribuição de não apenas as fontes ou documentos, mas também a própria informação contida neles»<sup>88</sup>.

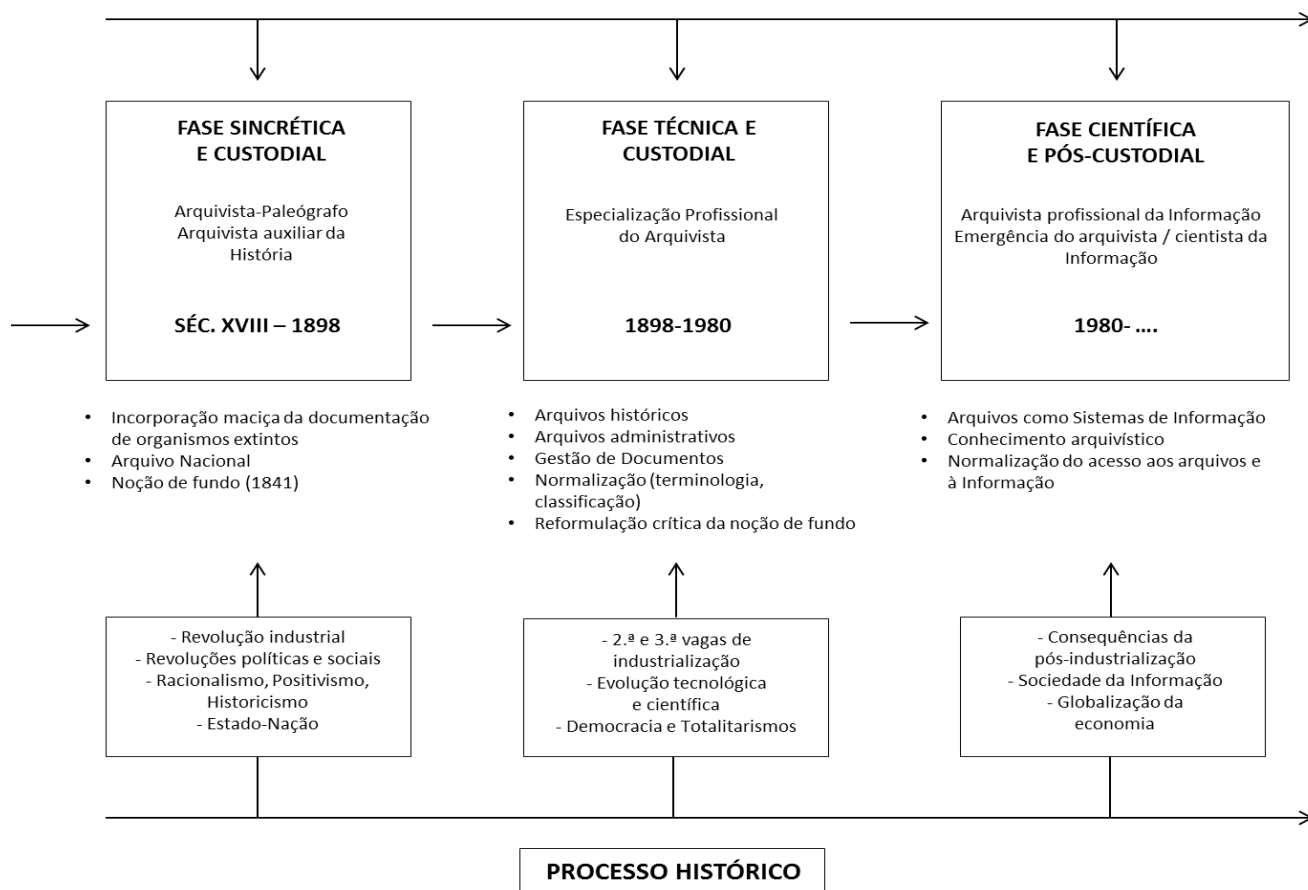
O paradigma custodial e tecnicista emergiu das Bibliotecas e Arquivos tradicionais, constituídos para armazenar e conservar toda a produção documental decorrente do funcionalismo público e jurídico administrativo, ou seja, acompanhando as necessidades específicas das entidades públicas que produziam e utilizavam a informação assim custodiada.

Em *Arquivística. Teoria e prática de uma Ciência da Informação*<sup>89</sup> apresentam-se, de modo esquemático, as três fases do processo informacional relativo aos arquivos, entendido como a estrutura epistemológica da Arquivística:

---

<sup>88</sup> MIRANDA, Májory Karoline Fernandes de Oliveira (2010) – O acesso à informação no paradigma pós-custodial : da aplicação da intencionalidade para a findability [em linha]. Porto:Universidade do Porto. Tese de doutoramento. P.51 [Cons. 15 out. 2012]. Disponível em WWW: <URL:<http://repositorioaberto.up.pt/bitstream/10216/50422/2/tesedoutmajorymiranda000112543.pdf>>.

<sup>89</sup> SILVA, Armando Malheiro da [et al] (1999) – Arquivística: Teoria e prática de uma Ciência da Informação: Vol. 1. Porto: Afrontamento. ISBN 972-36-0483-3.. Op.cit.



**Figura 2 - O processo informacional relativo aos Arquivos - Fonte: SILVA *et al.*, 1999:210**

Para os autores, através delas se expressam as duas configurações paradigmáticas fundamentais da área – a custodial, patrimonialista, historicista e tecnicista e a pós-custodial, informacional e científica.

Como vimos anteriormente, o expressivo desenvolvimento tecnológico posterior à Segunda Guerra Mundial trouxe consigo transformações técnico-científicas produtoras de novos problemas e novas necessidades no campo da gestão documental, não apenas no que se refere à custódia/ guarda, mas fundamentalmente no que respeita ao modo como a informação é usada e apreendida, ou seja, no que *significa* para os utilizadores dos Centros de Documentação, Bibliotecas e Arquivos.

A partir dos anos 1950 assistimos a um fenómeno que ficou conhecido por “explosão da informação”, decorrente do acentuado desenvolvimento tecnológico, científico e industrial, e com o crescimento expressivo dos serviços de informação técnico-científica. De facto

« É no contexto do pós-guerra, da terceira vaga da industrialização e do crescimento do sector terciário que os serviços de informação científico-técnica, com um vínculo orgânico muito acentuado e



estritamente conectados com a missão das organizações em que se inserem assumem um papel fulcral no apoio à tomada de decisão, à investigação científica e técnica e à produção de conhecimento no âmbito académico. Para tal, desenvolvem novos produtos informacionais e passam a ter uma atitude muito mais pró-activa e interveniente no sentido de fornecer aos utilizadores mais do que eles manifestam como sendo as suas necessidades.»<sup>90</sup>

É nesta altura que se difundem as Bibliotecas e Arquivos especializados, os Centros de Documentação, os Centros de Informação ou os Centros de Análise de Informação, tornando evidente a crise paradigmática assente na tensão entre a tendência para a guarda/ custódia e a necessidade de conferir o acesso pleno aos documentos, todavia, como salienta a Escola do Porto, no caso dos Arquivos, a transição paradigmática padece de obstáculos suplementares, ainda hoje por demais evidentes.

A matriz patrimonialista e historicista do Arquivo é assente no primado da custódia e no acesso privilegiado aos documentos que guarda por parte de um público restrito composto por “eruditos”, historiadores e investigadores, logo, não é clara, neste contexto, a propriedade da acessibilidade da informação, já que, na sua génese, o Arquivo não é um sistema de informação, mas «um edifício, uma instituição, um serviço que se destina a albergar sistemas de informação arquivística produzidos e mantidos ao longo de décadas ou séculos»<sup>91</sup>.

Em todo o caso, a “explosão da informação” também no quadro das organizações produtoras traduziu a necessidade de avaliação da documentação custodiada, originando o debate teórico em torno dos critérios de selecção da tipologia de documentos a manter ou eliminar, acentuando-se assim a convicção de uma separação anti-natural entre os arquivos correntes e os arquivos históricos. Nas palavras de Fernanda Ribeiro:

«as “teorias” fundamentadoras da avaliação/selecção documental favoreciam uma perspectiva em que só ganhava verdadeiro “estatuto arquivístico” a documentação considerada de conservação permanente e, logo, digna de ser incorporada nos arquivos históricos, para aí cumprir um papel cultural e patrimonial ao serviço dos investigadores. Mas, como tal documentação era desligada da respectiva

---

<sup>90</sup> SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2010) – Recursos da Informação. Serviços e Utilizadores. - *Op.cit.* p.60.

<sup>91</sup> RIBEIRO, Fernanda (2005) – Os arquivos na era pós-custodial: reflexões sobre a mudança que urge operar. Boletim Cultural da Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão [em linha]. 3.ª série, n.º 1, p.129-133. [Cons. 18-01-2013]. Disponível em WWW: <URL:http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/14000/2/Arquivosnaerapscustodial000073169.pdf>.

entidade produtora e retirada do seu habitat original, a ruptura no ciclo vital da informação consumava-se e a inteligibilidade da mesma sofria, naturalmente, constrangimentos perversos.»<sup>92</sup>

Desta forma, apesar do reforço da componente técnica (em muito materializada no desenvolvimento da normalização descritiva e terminológica) e não obstante a institucionalização progressiva da Arquivística enquanto campo profissional autónomo, o paradigma histórico-tecnicista que a modelou desde o século XIX acaba por cristalizar a sua submissão epistemológica, impedindo o salto qualitativo necessário ao desenvolvimento disciplinar que a emergência da Sociedade da Informação vem demandando.

A falta de fundação teórica e metodológica constituem obstáculos incontornáveis na afirmação da sua cientificidade, porém, como salienta a Escola do Porto, a transição para o novo paradigma tem-se revelado extraordinariamente difícil no domínio da Arquivística exactamente porque o estágio pós-custodial afigura-se paradoxo quando a condição custodiadora se encontra intrinsecamente ligada ao termo Arquivo<sup>93</sup>.

Igualmente relevante, como faz notar Armando Malheiro da Silva, é a circunstância de, no universo dos arquivos

«o empirismo dominante e o excesso de senso comum têm tornado inextricável documentação e informação, não permitindo a necessária e conveniente distinção dos conceitos em jogo. E as características atribuídas ao documento de Arquivo decorrem ainda de uma discutível superlativização do suporte em vez de corresponderem ao contexto de produção/recepção da informação.»<sup>94</sup>

Tradicionalmente, como vimos, os Arquivos são entendidos como guardiões da memória colectiva, o que é operado pela guarda/ custódia de documentos (registos escritos, gráficos, sonoros, audiovisuais, electrónicos) destinados a servir os interesses histórico-culturais da identidade nacional. Todavia, como refere Fernanda Ribeiro<sup>95</sup>, muito antes de servirem estes propósitos, Arquivos e Bibliotecas foram

---

<sup>92</sup> Idem, ibidem. p.6.

<sup>93</sup> Ver, a propósito, SILVA, Armando Malheiro da [et al] (1999) – Arquivística: Teoria e prática de uma Ciência da Informação. Op. cit.

<sup>94</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2000) – A gestão da informação arquivística e suas repercussões na produção do conhecimento científico, p.4 [em linha]. Seminário Internacional de Arquivos de Tradição Ibérica. Rio de Janeiro: CONARQ: Conselho Nacional de Arquivos e ALA - Associação Latinoamericana de Archivos. [Cons. 04 fev. 2013]. Disponível em WWW:[URL:http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/22537/2/armandomalheirogestao000091469.pdf](http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/22537/2/armandomalheirogestao000091469.pdf).

<sup>95</sup> RIBEIRO, Fernanda (2004) – Gestão da Informação / Preservação da Memória na era pós-custodial: um equilíbrio precário? [em linha]. Conservar Para Quê? 8ª Mesa-redonda de Primavera, Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 26 e 27 de Março de 2004. [Cons. 12 dez. 2012]. Disponível em WWW: <URL:<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo8861.PDF>>.

sendo estruturados pela necessidade de agregar em depósitos apropriados informação/ documentos produzidos por uma diversidade de instituições de natureza igualmente diversa, a fim de que os interesses dos seus utilizadores mais frequentes pudessem ser supridos, pelo que, além da guarda e conservação física dos documentos, os profissionais dos Arquivos e das Bibliotecas ocupavam-se justamente da gestão do uso e do acesso à informação neles custodiada.

Tal significa, em última análise, que a conservação de documentos (isto é, da informação registada num suporte físico) como memória acontece decorrente de uma necessidade e não como um objectivo nuclear, revelando, por efeito, o contrassenso da eleição do documento como objecto em si mesmo, em detrimento da informação que nele está contida e, logo, colocando em crise o paradigma custodial, histórico-tecnista e documentalista, que se afirmou e consolidou ao longo dos últimos dois séculos.

Com a emergência e progressiva consolidação da Ciência da Informação, aliada ao desenvolvimento exponencial das Tecnologias de Informação e Comunicação, começou a afirmar-se premente o centrar a atenção nas possíveis conexões entre utilizadores, arquivistas e acervos, quanto mais não seja porque, sem o contacto presencial e imediato com os profissionais dos Arquivos, as condições de transferência do conteúdo informacional alteram-se radicalmente, passando o utilizador a assumir a centralidade da relação, na medida em que deixa de ser um mero receptor para assumir o novo papel de co-produtor e agente da informação.

Do mesmo modo, e sobretudo a partir da década de 1960, ficou claro que o volume extraordinário de informação produzida e reproduzida seria impossível de guardar e/ou conservar. Na verdade

« A ideia clássica que associa inequivocamente “memória” com “património”, pressupondo uma materialização dos registos informacionais em suportes estáticos e permanentes, de que o papel é o exemplo mais comum, dificilmente se mantém na era da informação digital «(...) Na era do digital, a conservação da memória passou a ser um imperativo imediato, uma decisão a tomar no acto da criação da própria informação, sob pena de, posteriormente, não ser possível mantê-la, em condições de integridade.»<sup>96</sup>

O imperativo da mudança paradigmática instala-se pois como uma evidência incontornável, passando o Arquivo a ser concebido como «um sistema (semi-)fechado de informação social materializada em qualquer tipo de suporte, configurado

---

<sup>96</sup> RIBEIRO, Fernanda (2004) – Gestão da Informação / Preservação da Memória na era pós-custodial: um equilíbrio precário?. Op.cit.

por dois factores essenciais – a natureza orgânica (estrutura) e a natureza funcional (serviço/ uso) – a que se associa um terceiro – a memória – imbricado nos anteriores»<sup>97</sup>

Na perspectiva pós-custodial da Escola do Porto, que perfilhamos, o fundamental não se encontra no Arquivo, mas na Arquivística, enquanto «ciência de informação social, que estuda os arquivos (sistemas de informação (semi-) fechados), quer na sua estruturação interna e na sua dinâmica própria, quer na interacção com os outros sistemas correlativos que coexistem no sistema envolvente»<sup>98</sup>. Por isso mesmo se tem aqui por tão relevante a evolução semântica do termo “documento de Arquivo” para “informação arquivística”/ “informação de Arquivo”, considerando que ela expressa, pela primeira vez, a primazia do conteúdo (informação) sobre o suporte (documento)<sup>99</sup>.

É porventura importante assinalar-se que o reposicionamento paradigmático e programático trazido pela inscrição da Arquivística na Ciência da Informação não lhe retira identidade disciplinar, muito pelo contrário, reforça os atributos nucleares do Arquivo, designadamente a sua afirmação como estrutura orgânica coerente em correspondência com as funções e com a actividade das entidades produtoras, contendo um conjunto de regras de controlo e matriz diplomática eficazes como forma de garantir a identidade e a autenticidade dos documentos que guarda e conserva, bem como o seu valor enquanto testemunho e instrumento de informação<sup>100</sup>, mas passa a exigir também dos profissionais de Arquivo que se focalizem na acessibilidade da informação, isto é, sobre as condições em que efectivamente se processa a recuperação e descodificação da informação.

Na acepção de Fernanda Ribeiro (2005) «O técnico, guardador de documentos que, na rectaguarda, esperava discretamente que a entidade orgânica produtora de informação lhe remetesse aqueles suportes documentais que deixavam de ter uso administrativo corrente terá de, na chamada “era pós-custodial”, passar a estar na linha da frente, isto é, junto da produção da

---

<sup>97</sup> SILVA [et al], (1999)- Arquivística: Teoria e prática de uma Ciência da Informação: Vol. 1. *Op. cit.* p.214.

<sup>98</sup> Idem, *ibidem*.p.214

<sup>99</sup> Ver, a propósito, SILVA, Armando Malheiro da (2000) – A gestão da informação arquivística e suas repercussões na produção do conhecimento científico. *Op.cit.*

<sup>100</sup> SILVA, 2010 - *Op.cit.*

informação, e de ser o gestor e estruturador do fluxo informacional que corre no seio da organização e alimenta o funcionamento e a capacidade decisória da mesma.»<sup>101</sup>

Ao transferir o objecto de estudo e de trabalho do documento para a informação, a Ciência da Informação convoca, a um tempo, a pesquisa e investigação sobre esse fenómeno humano e social (a informação) e, a outro tempo, demanda que nos centremos na compreensão dos fenómenos infocomunicacionais, libertando a Arquivística do epíteto de técnica com especificidades próprias, arreigando-a definitivamente no campo disciplinar aplicado da Ciência da Informação.

Neste contexto, reveste-se de importância crescente saber em que medida o desenvolvimento científico, e dos suportes de comunicação e de informação propiciaram o aumento efectivo das condições de acesso à informação de acordo com os fundamentos do paradigma actual do objecto informação.

Consideramos assim fundamental a proposta de discussão dos conceitos comportamento informacional e mediação da informação, assentes, respectivamente, na perspectiva do modelo de comportamento informacional e na abordagem à mediação da informação como processos defendidos pela Escola do Porto e que desenvolveremos no ponto 4.1 e 4.2.

---

<sup>101</sup> RIBEIRO, Fernanda (2005) – Os arquivos na era pós-custodial: reflexões sobre a mudança que urge operar. Op.cit.



### 3. Metodologia de investigação: Modelo Quadripolar

No âmbito da nossa investigação, adquire especial relevância, como vimos, o estudo da mediação da informação, entendida quer na perspetiva dos profissionais da informação, quer na perceção dos utilizadores dos Arquivos Distritais, sendo nossa expectativa conseguir caracterizar, através da análise dos resultados obtidos, quer a forma como é percecionada a mediação da informação, isto é, a extensão da informação como meio de possibilitar a transmissão e o seu uso, através de modos e técnicas de representação da informação, quer o comportamento informacional dos utilizadores, ou seja, o modo de ser ou de reagir de uma pessoa ou de um grupo numa determinada situação e contexto, impelido por necessidades induzidas ou espontâneas, no que toca especificamente às condições de busca, seleção e uso da informação<sup>102</sup>

Neste quadro, entendemos que a metodologia quadripolar de investigação estruturado à volta dos seguintes quatro pólos de abordagem do modelo: o pólo epistemológico, o pólo teórico, o pólo técnico e o pólo morfológico estabelecem interações entre si.<sup>103</sup>

Seguimos esta metodologia de investigação no estudo que procuramos empreender, já que permite a apropriação multidimensional do nosso objeto, no âmbito vasto da especificidade das ciências sociais, dentro das quais cabe a Ciência da Informação.

Esta abordagem justifica-se em grande medida pela necessidade de rutura com as evidências do senso comum. A questão da rutura com as pré-noções típicas do conhecimento corrente é, como se sabe, uma problemática constante nas ciências sociais, exigindo por isso um esforço suplementar no sentido da (re)construção das imagens e das noções construídas no decurso da vida de todos os dias e que configuram o património cognitivo partilhado pelos membros de um dado grupo<sup>104</sup>.

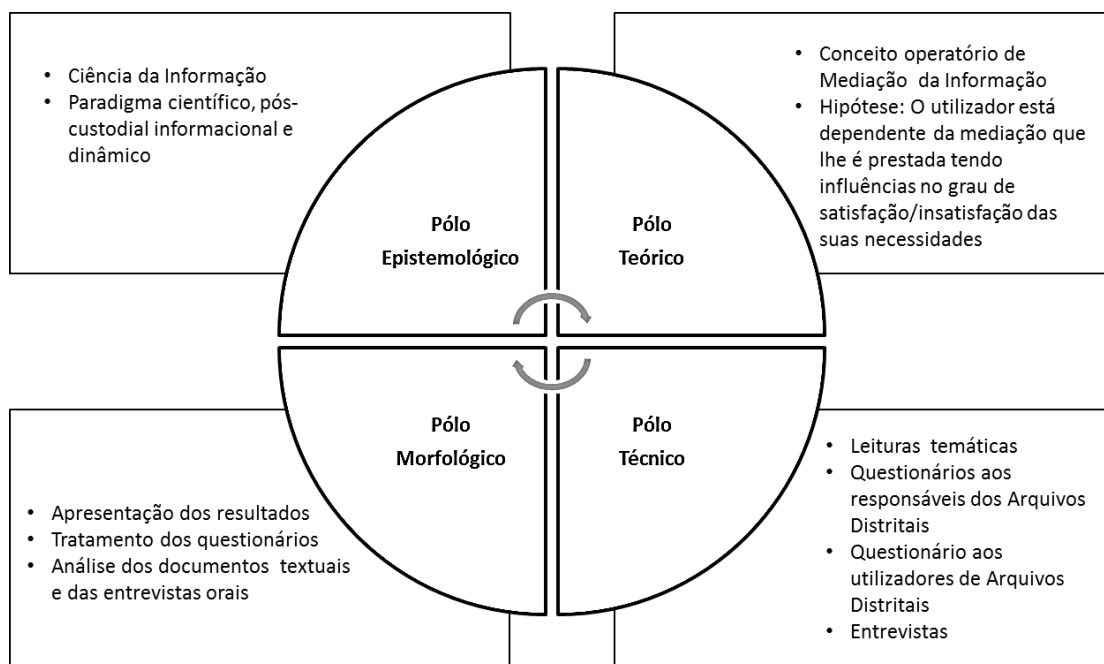
---

<sup>102</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2006) – A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico. Op.cit.

<sup>103</sup> DE BRUYNE, Paul; HERMAN, Jacques; DE SCHOUTHEETE, Marc (1974) – Dynamique de la recherche en sciences sociales: les pôles de la pratique méthodologique. Paris: Presses Universitaires de France. Op.cit.

<sup>104</sup> Ver, a propósito, SILVA, Augusto Santos; PINTO, José Madureira (Org.) (1986) – Metodologia das ciências Sociais. Porto: Afrontamento. ISBN 972-36-0503-1.

De seguida, iremos expor cada um destes pólos da investigação, demonstrando e clarificando o nosso percurso metodológico.



**Figura 3 - O Método Quadripolar aplicado ao estudo da Mediação e Usos da Informação nos Arquivos Distritais, Fonte: Bruyne at al (1977);**

Assim, no **pólo epistemológico**, colocamos o enfoque crítico da pesquisa, tentando garantir que a construção do nosso objecto e problemática de investigação fosse efetivamente capaz de suscitar a produção de conhecimento científico sobre a mediação da informação nos Arquivos Distritais, alicerçado no mapa de estruturação teórica da Ciência da Informação, e no paradigma científico, pós-custodial, informacional e dinâmico.

Tratou-se, na verdade, de, pela apropriação metodológica, instaurar como motor de pesquisa um pensamento pós-positivista, sistémico e construtivista, e, desse modo, romper com as concepções ideológicas e do senso comum partilhadas por profissionais de Arquivo e seus utilizadores, tornando-as em objecto de análise, e assim mesmo, questionar, do ponto de vista científico, o paradigma custodial, patrimonialista, historicista e tecnicista alicerçado num universo de conhecimentos adquiridos, quer por saber prático, quer por vinculação doutrinária.

Tal justifica-se porquanto, já se disse anteriormente, nos termos da nossa investigação, é central a ideia da informação enquanto fenómeno e processo social e humano, distinguindo-a na prática e programática do Arquivo - do documento. Assim, nesta perspectiva da Sociedade da Informação, configura-se o paradigma científico e



pós-custodial, informacional e dinâmico, com o objetivo de compreensão das atitudes informacionais dos utilizadores e dos responsáveis destas instituições em estudo, a fim de propor soluções adequadas a cada caso e não de se impor regras elaboradas / atitudes adquiridas, sem experienciar e analisar estes comportamentos informacionais na sua génese. Como iremos verificar, a organicidade da informação nestes arquivos deriva das políticas para a Administração Pública (AP).

Estas instituições promovem o acesso à informação por parte de todos, enfatizado na transparência da AP, implicando a consulta da documentação, de acordo com regras pré-definidas.

No **pólo teórico**, por seu lado, vinculamos o nosso objeto à abordagem sistémica do fenómeno informacional. À semelhança da Escola do Porto, entendemos que a teoria sistémica se aplica adequadamente ao estudo do fenómeno informacional<sup>105</sup>, pelo que veiculamos a teorização proposta por Bertalanffy a partir de 1925<sup>106</sup>, na medida em que, através desta, se torna possível conceber a Arquivística como «uma ciência de informação social, que estuda os arquivos como sistemas de informação (semi-)fechados), quer na sua estruturação interna e na sua dinâmica própria, quer na interacção com os outros sistemas correlativos que coexistem no contexto envolvente.»<sup>107</sup> e, logo, possibilita igualmente a universalização do conhecimento arquivístico numa perspetiva científica, isto é, partindo de proposições gerais demonstráveis através do estudo sistemático e interrelacional inter-relacional de variáveis e hipóteses de trabalho observáveis empiricamente:

«o pensamento sistémico é formado pela compreensão analítica do conjunto das partes inter-relacionadas que constituem um processo dinâmico de interação entre as diversas divisões que tem um determinado fenómeno. No pensamento sistémico busca-se a compreensão de um fenómeno a partir do todo que ele representa e não pelo comportamento de suas partes, sendo, portanto, uma antítese ao pensamento cartesiano onde as leis que governam o comportamento do todo são consideradas fundamentais»<sup>108</sup>

---

<sup>105</sup> Ver, a propósito, SILVA, Armando Malheiro da (2006) – A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico. Op.cit.

<sup>106</sup> BERTALANFFY, Ludwig Von (1993) – Théorie générale des systèmes. Paris : Dunod. ISBN 2 10 001841 8.

<sup>107</sup> SILVA, Armando Malheiro da [et al] (1999) – Arquivística: Teoria e prática de uma Ciência da Informação. Op.cit.p.214.

<sup>108</sup> ALMEIDA, Francisco Alberto Severo de; SILVA, Armando Malheiro da; GUIMARÃES, António Teodoro Ribeiro (2011) – O modelo quadripolar aplicado à educação mediada por tecnologia da informação e comunicação: um estudo empírico. PRISMA.COM [em linha]. N.º16. [Cons. 03 jan.

Também nas palavras de Ana Lúcia Terra, que justifica a adoção da teoria sistémica «como modelo de inteligibilidade coerente e pertinente para enquadrar o percurso de investigação, desde a formulação de teorias e hipóteses até à refutação ou validação, estando por isso presente nos pólos técnico e morfológico.»<sup>109</sup>, se implica, assim, o confronto com o real, manifestando-se aqui a racionalidade indutiva do sujeito que conhece o objeto no decurso do processo de investigação, apoiando-se, naturalmente, em quatro princípios (ação estruturante, integração dinâmica, grandeza relativa e pertinência).

Resumidamente, podemos descrever estes quatro princípios como o reconhecimento de que: o Sistema de Informação resulta de atos individuais ou coletivos que o edificam e modelam e que se refletem designadamente na sua estrutura orgânica e funcional; o Sistema de Informação interage com o meio envolvente, dependendo tanto de fatores e circunstâncias internas como externas; a estrutura orgânica resultante apresenta graus de complexidade diversos, variando desde uma estrutura simples e sem divisões sectoriais (unicelular) até uma de maior dimensão e complexidade com dois ou mais sectores funcionais (pluricelulares); e que, existem critérios de pertinência decorrentes da estrutura ou contexto do Sistema de Informação que determinam a forma como a informação é recuperada.

Este contexto, leva-nos a caracterizar o objeto de estudo como um Centro Especializado de Arquivo (CEA) da Administração Pública (AP) portuguesa, assim partiu-se do entendimento de CEA, enquanto um «sistema pluricelular criado especialmente para incorporar, salvaguardar e divulgar qualquer arquivo desactivado ou ainda para incorporar informação sem interesse administrativo (valor primário) proveniente de organismos em plena actividade<sup>110</sup>» definição que encerra dentro do seu contexto os serviços de arquivo que constituíram a população-alvo do presente estudo: os arquivos de âmbito nacional (AN's) dependentes da Direção Geral de Livros Arquivos e Bibliotecas (DGLAB), exceto o Centro Português de Fotografia

---

2013]. Disponível em WWW: <URL: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/1319/PDF>>. ISSN 1646-3153.. Ver também: SILVA, Armando Malheiro da; [et al - Arquivística. Teoria e prática de uma Ciência da Informação. Op.cit.

<sup>109</sup> TERRA, Ana Lúcia Silva – As políticas de informação e de comunicação da União Europeia: uma leitura diacrónica e exploratória no âmbito da Ciência da Informação. Coimbra: Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, 2008. Tese de Doutoramento,p.55[Em linha] [Cons. 10 dez. 2012]. Disponível em WWW: <URL: <https://estudogeral.sib.uc.pt/jspui/handle/10316/11215>>.p.55.

<sup>110</sup> Cf. SILVA, Armando Malheiro da Silva (2009) – Arquivologia e Gestão da Informação/Conhecimento. Op. cit. p. 216.

(CPF) bem como os Arquivos de âmbito Distrital (AD's) nos quais se incluíram os AD's de Braga e da Universidade do Minho, da Universidade de Coimbra, Guimarães e regiões autónomas. Neste pólo Investigar a mediação não dispensa o conceito de comportamento informacional, predominantemente usado em estudos centrados na área da organização e representação da informação.

No **pólo técnico**, estruturámos um dispositivo metodológico capaz de produzir uma apropriação do real, sustentada na recolha e análise de dados passíveis de suscitar a reflexão teórica em torno das hipóteses de trabalho formuladas.

Assim, para além da realização de leituras exploratórias sobre a temática escolhida, a pesquisa que desenhámos elegeu o inquérito por questionário e as entrevistas semi-dirigidas aos responsáveis de sete Arquivos Distritais, por forma a complementar a pesquisa.

Pretendemos, com estes instrumentos de recolha de dados, conseguir obter, no processo de interpretação dos resultados, uma análise retrospectiva do desempenho dos Arquivos Distritais estudados, mas também uma análise prospectiva e/ou de diagnóstico, capaz de identificar boas práticas e acções de melhoria a implementar, no que à mediação institucional diz respeito.

Paralelamente ao modelo de análise adotado - método de recolha de dados através de inquérito por questionário- a investigação consubstanciou-se também com base nos métodos quantitativo e qualitativo de recolha de dados e análise de conteúdo como é desenvolvido por diversos autores da área das Ciências Sociais, nomeadamente por Raymond Quivy e Luc Van Campenhoudt<sup>111</sup>, enquadrando-o e conjugando-o com o método de investigação quadripolar no âmbito do pólo técnico e do pólo morfológico. Recordando a importância de que “o trabalho empírico só pode ter valor se a reflexão teórica que o funda também o tiver.”<sup>112</sup>

No nosso caso, a hipótese foi colocada nestes termos: O utilizador está dependente da mediação que lhe é prestada tendo influência no grau de satisfação/insatisfação das suas necessidades.

No **pólo morfológico**, centramo-nos na apresentação dos resultados e produção das reflexões finais, procurando enquadrar as nossas principais conclusões com as hipóteses de trabalho formuladas e, desta forma, produzir a síntese

---

<sup>111</sup> QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc Van (1998) – Manual de investigação em Ciências Sociais. 2ª ed. Lisboa: Gradiva. ISBN 972-662-275-1.

<sup>112</sup> Idem, ibidem. p. 233.

indispensável, quer da trajetória de investigação concretizada, quer do objeto de estudo eleito para a pesquisa, ou seja, tentar contribuir para a progressão científica do conhecimento sobre a Mediação da Informação praticada nos Arquivos Distritais, bem como instalar a necessidade de reformulação daquelas que são, ainda hoje, entendidas como as suas melhores práticas.

Finalmente será realizada a análise dos dados recolhidos, comparando os resultados observados com aqueles que tinham sido identificados como expectáveis através da formulação das hipóteses, tendo por base a análise estatística dos dados dos questionários por inquéritos e à análise de conteúdo, das entrevistas e das fontes documentais<sup>113</sup>. Chegaremos então à etapa das conclusões onde tentaremos sintetizar o conhecimento do objecto que o percurso de investigação nos facultou.

Esperamos que a concretização do estudo nos traga como resultado, um contributo para a operacionalização programática em torno de quatro objectivos estruturais e operacionais:

1) o reconhecimento da importância, pelos profissionais da informação, das necessidades informacionais dos utilizadores;

2) a necessidade premente de se desenvolverem metodologias, instrumentos e serviços de referência dirigidos às necessidades e usos da informação pelos utilizadores;

3) a problematização crítica da formação dos profissionais da informação, no sentido da apropriação transdisciplinar;

4) o reforço da investigação aplicada sobre o comportamento informacional e a mediação da informação no domínio da Ciência da Informação, e no campo da Arquivística em particular.

Em suma, «(...) a escolha do método quadripolar significa a assunção cabal da CI como uma ciência social, com as implicações epistemológicas que isso comporta»<sup>114</sup>.

---

<sup>113</sup> Para a etapa da análise das informações, ver QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc Van (1998) – Op. cit. p. 209-239.

<sup>114</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2014) - Ciência da Informação e comportamento informacional Enquadramento epistemológico do estudo das necessidades de busca, seleção e uso. Op.cit.

## 4. Evolução dos conceitos: Comportamento Informacional e Mediação da Informação na Ciência da Informação

### 4.1 O Comportamento Informacional

A perspetiva que defendemos da Ciência da Informação, como já referimos é trans e interdisciplinar, dividindo-se o seu objeto em três áreas de pesquisa: produção; a organização e representação da informação; e o comportamento da informação. Neste ponto incidiremos na última área, salientando a problemática das necessidades implícitas ao processo de busca, seleção/avaliação, uso e reprodução.

Na “Terminologia Essencial”<sup>115</sup>, ou na edição online do DeltCI – Dicionário Eletrónico de Terminologia em Ciência da Informação<sup>116</sup>, comportamento informacional é definido como «o modo de ser ou de reagir de uma pessoa ou de um grupo numa determinada situação e contexto, impelido por necessidades induzida ou espontâneas, no que toca exclusivamente à produção/emissão, recepção, memorização/guarda, reprodução e difusão da informação.»<sup>117</sup>

Contrariamente ao que sucedia até à primeira metade do século passado, os próprios serviços de informação encetaram a deslocação do seu enfoque para o utilizador, apartando-se passo a passo da lógica de fornecimento de produtos padronizados, tais como catálogos, inventários, índices ou bibliografias, para abraçar uma estratégia de consolidação assente na atenção às necessidades dos utilizadores da informação por si disponibilizada.

De resto, e no âmbito da Ciência da Informação, este novo enfoque traduziu-se na proliferação dos chamados “estudos de necessidades e usos”<sup>118</sup>, que pretendiam

---

<sup>115</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2006) – A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico. *Op.cit.*p.137-167.

<sup>116</sup> Iniciativa conjunta, na década anterior, do Departamento de Ciência da Informação, Centro de Ciências Jurídicas e Económicas, UFES - Universidade Federal do Espírito Santo, Brasil, e da então “Secção Autónoma de Jornalismo e Ciências da Comunicação”, FLUP - Faculdades de Letras da Universidade do Porto, Portugal. Ver Deltci-Dicionário Eletrónico de Terminologia em Ciência Da Informação - [Disponível em :[www.URL < ccje.ufes.br/arquivologia/deltci/def.asp?cod=21](http://www.ccje.ufes.br/arquivologia/deltci/def.asp?cod=21). [Consultado em 10 de março de 2014]

<sup>117</sup> Deltci - Comportamento Informacional. [Disponível em :[www: <URL: ccje.ufes.br/arquivologia/deltci/def.asp?cod=21](http://www.ccje.ufes.br/arquivologia/deltci/def.asp?cod=21). [Consultado em 10 de outubro de 2013]

<sup>118</sup> Ver resenha diacrónica dos antecedentes, da evolução histórica dos “estudos de necessidades e usos” e modelos, traçada por: GONZÁLEZ TERUEL, Aurora (2005) – Los Estudios de necesidades

melhorar a performance dos serviços de informação a partir da caracterização dos utilizadores, da identificação das suas necessidades e usos, de informação, da avaliação do grau de satisfação e do impacto ou benefício dos utilizadores com a informação<sup>119</sup>.

Deve salientar-se, porém, que, no quadro da generalidade destes estudos, e até aos anos 1980, subsistia um modelo de análise centrado no sistema, ou seja, vigorava a percepção de que o conhecimento das necessidades e usos informacionais dos utilizadores servia primordialmente os intentos dos serviços de informação, como por exemplo os Arquivos, em processo de mudança no sentido da adequação dos seus produtos informacionais aos perfis-tipo de utilizadores/clientes, sendo estes concebidos como *naturalmente* passivos ante o fluxo informacional, orientando as suas buscas segundo as regras definidas pelo sistema fornecedor de informação.<sup>120</sup>

Pelo contrário, na perspectiva que advogamos, centrada no utilizador, urge conhecê-lo na sua dimensão íntima e mais vasta, contextualizando-o social, psicológica e emocionalmente, na medida em que a sua conduta enquanto utilizador é iminentemente activa.

O campo de estudo das necessidades e usos da informação começou por colocar o enfoque na análise e observação dos utilizadores no momento de solicitação de um livro e/ou consulta de um documento, ou seja, centrando-se no processo de busca da informação e na relação entre os utilizadores e os serviços de informação.

De acordo com Aurora González Turel (2005)<sup>121</sup>, os chamados *user studies* / estudos de utilizadores ajudam a procuraram essencialmente desvelar os múltiplos aspectos da relação entre o utilizador e a informação, comportando principalmente os aspectos de uso, demanda e necessidades, isto é, objectivando conhecer os mecanismos de busca da informação e de uso das fontes de informação, bem como

---

y usos de la información : fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Ediciones Trea. ISBN 84-9704-166-6. A autora apresenta com mais detalhe os modelos desenvolvidos por Tom Wilson (1981), Brenda Dervin (1983) e Carol Kuhlthau (1991).

<sup>119</sup> Para uma análise mais aprofundada, ver GONZÁLEZ TERUEL, Aurora (2005) – Los Estudios de necesidades y usos de la información : fundamentos y perspectivas actuales. Op.cit. p.39-60.

<sup>120</sup> RIBEIRO, Fernanda (2010) – Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da Ciência da Informação na sociedade em rede. Informação & Sociedade: Estudos [em linha]. Vol. 20, nº1, p. 63-70 ISSN 1809-4783. [Cons. 18-01-2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/4440/3420>.

<sup>121</sup> GONZÁLEZ TERUEL, Aurora (2005) - Op.cit. p.23.

as solicitações que se colocavam aos sistemas e serviços de informação, no sentido de permitir a planificação e a melhoria destes serviços e sistemas.

Nas palavras de Fernanda Ribeiro (2010)

«A ideia, portanto, seria fazer destes estudos uma ferramenta útil para a gestão dos serviços de informação, numa perspectiva organizacional. Importava conhecer o comportamento informacional dos utilizadores e as suas necessidades de informação, ou seja, identificar as características, as necessidades, o comportamento e a opinião dos reais e potenciais utilizadores dos serviços de informação.»<sup>122</sup>

Segundo Gasque e Costa (2010)<sup>123</sup>, a conceptualização em torno do Comportamento Informacional dos utilizadores deriva das próprias limitações do campo dos estudos de utilizadores que o precedeu.

As primeiras investigações a este nível ocorreram a partir de final da década de 1940, após a Conferência de Informação Científica da Sociedade Real, realizada em Inglaterra em 1948, e esta tendência solidificou-se com a Conferência Internacional de Informação científica de 1958, nos EUA, onde foram apresentados trabalhos defendendo a importância de se estudar as necessidades dos utilizadores, muito embora, nesta altura, e até final dos anos 1960, as pesquisas se centrassem primordialmente no conhecimento das necessidades dos utilizadores buscando informação científica e tecnológica.

Na década de 1970, os estudos dos utilizadores passaram a conceber as necessidades de informação como um fenómeno necessariamente mais complexo e singular, cristalizando-se a ideia de que as necessidades de informação ocorrem tanto no âmbito cognitivo quanto no sociológico.

Mais representativo desta época, contudo, era ainda a separação essencializada entre os estudos dos utilizadores orientados para o uso de sistemas de informação (arquivos, bibliotecas, centros de informação, etc.) e os estudos de utilizadores preocupados em conhecer as necessidades informacionais de comunidades específicas de utilizadores.

Até final dos anos 1980, é possível distinguir-se três tipologias principais de estudos de utilizadores:

---

<sup>122</sup> RIBEIRO, Fernanda (2010) – Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da Ciência da Informação na sociedade em rede. Op.cit.p.66.

<sup>123</sup> GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza (2010) - Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. *Ciência da Informação* [em linha]. Vol. 39, n.º 1, p.21-32. [Cons. 12 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02.pdf>>.

- Estudos de necessidades e usos: investigam o comportamento dos utilizadores no processo de pesquisa de informação;
- Estudos de satisfação: pretendem determinar até que ponto a informação obtida, na sequência de uma pesquisa, satisfaz a necessidade de informação que ocasionou a mesma pesquisa;
- Estudos de impacto ou benefício: procuram avaliar os contributos da informação obtida para o trabalho dos utilizadores que efetuaram a pesquisa.

Após esse período, deu-se uma mudança de paradigma, traduzida na passagem de um modelo de análise centrado na performance do sistema de informação para uma abordagem centrada no utilizador, ao mesmo tempo que as pesquisas se voltam também progressivamente para o conhecimento individual do utilizador, deixando de dar primazia aos perfis de grupos, sem olhar para o sistema ou serviço que este usa para recuperar a informação.

Na sequência, perde igualmente espaço a concepção do utilizador enquanto receptor passivo, que orienta a sua busca de acordo com as determinações estruturantes do sistema de informação. Pelo contrário, começa a equacionar-se como fundamental a envolvente contextual, psicológica e emocional que substancia a conduta do utilizador na sua busca de informação, bem como a noção de que a pesquisa que toma como seu objecto a *informação* deve preocupar-se sobretudo em conhecer qual o caminho percorrido pelos utilizadores na sua procura de informação, em vez de concentrar-se exclusivamente no desenvolvimento de métodos e instrumentos de pesquisa de informação que, por desconhecimento do comportamento dos utilizadores, podem vir a revelar-se, não raras vezes, obsoletos e/ ou desadequados:

«tão importante quanto estudar o objeto “informação” é o estudo daqueles que a utilizam. Entender seus hábitos, pensamentos, necessidades e atitudes diante da informação tornou-se uma linha de pesquisa da Ciência da Informação»<sup>124</sup>

No novo paradigma, da Ciência da Informação, pós-custodial e científico, os estudos dos utilizadores passaram a comportar a influência de outras áreas do conhecimento, designadamente da Psicologia, permitindo assim a transição para a teorização em torno do Comportamento Informacional.

Tal como descrito por Armando Malheiro da Silva (2008)

---

<sup>124</sup> MATTA, Rodrigo Octávio Beton (2010) – Modelo de Comportamento Informacional de Usuários: uma análise teórica. In VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (Org.) – Gestão, Mediação e Uso da Informação. São Paulo: Cultura Acadêmica. ISBN 978-85-7983-117-1. p.130.



«O olhar descentrou-se: saiu do serviço ou do sistema, para quem o utilizador era um destinatário passivo que deveria ser satisfeito à medida das possibilidades da entidade mediadora (a mediação é um ponto central dentro do processo de transição do paradigma custodial, patrimonialista, historicista e tecnicista para o emergente paradigma pós-custodial, informacional e científico), e tem vindo a centrar-se nas necessidades, estratégias de busca e meandros do uso. Trata-se de uma alteração sugerida pelas expressões, em circulação e em confronto – “estudos de leitores / utilizadores [do serviço ou do sistema]” versus “information behaviour / comportamento informacional [dos utilizadores de múltiplos tipos de informação]”»<sup>125</sup>

### Ou, na aceção de Aurora González Teruel

«En primer lugar, los estudios de necesidades y usos planteados desde el punto de vista del sistema consideraban al usuario un receptor passivo de la información, sin tener en cuenta los aspectos que influyen en su conducta cuando busca información. Igualmente, asumían una perspectiva sociológica, haciendo especial énfasis en observar el modo en que utilizaban la información diferentes grupos de usuarios con características similares.«(...) En segundo lugar, la línea de investigación emergente orientada al usuario atribuía al usuario un rol activo en el proceso de búsqueda de información, de tal manera que el valor de la información dependía de su propia percepción. Esta consideración supuso que comenzaron a tenerse en cuenta aquellos aspectos que condicionan la conducta del individuo cuando busca información, además de sus características sociodemográficas»<sup>126</sup>

São por isso cruciais os trabalhos desenvolvidos por investigadores como Tom Wilson, Brenda Dervin, James Krikelas, David Ellis, Carol Kuhlthau ou Marcia J. Bates<sup>127</sup>.

---

<sup>125</sup> SILVA, Armando Malheiro da Silva (2008) - Inclusão Digital e Literacia Informacional em Ciência da Informação. Prisma.com p. 18 [Em linha]. N<sup>o</sup>7, p. 16-43. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/25490/2/armandomalheiroinclusao000101504.pdf>>. ISSN 1646 – 3153.>

<sup>126</sup> GONZÁLEZ TERUEL, (2005). Op.cit p. 54-55.

<sup>127</sup> Para uma análise mais aprofundada, WILSON, Tom D. (Ed.) (2005) – Introducing information management: an information : research reader. London: Facet Publishing. ISBN 1-85604-561-7;

KUHLTHAU, Carol C. (2008) - From Information to Meaning: Confronting Challenges of the Twenty-first Century. Libri [em linha]. Vol. 58, p. 66–73. [Cons. 18 set. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.librijournal.org/pdf/2008-2pp66-73.pdf>>. ISSN 0024-2667.Century;

BATES, Marcia J. – Information Behavior. In BATES, Marcia J.; MAACK; Mary Niles (Ed.) - Encyclopedia of Library and Information Sciences. New York : CRC Press, 2010. Vol. 3, p. 2381-2391. [Cons. 02 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information-behavior.html>>. In BATES, Marcia J.; MAACK, Mary Niles (Ed.) - Encyclopedia of Library and Information Sciences,

DERVIN, B. - From the Mind Eye of the User: The Sense-Making Qualitative-Quantitative Methodology, ELLIS, David - A behavioural approach to information retrieval system design. [Cons. 02 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information-behavior.html>>. In BATES, Marcia J.; MAACK, Mary Niles (Ed.) - Encyclopedia of Library and Information Sciences,

De entre estes, destacamos aqui a teorização empreendida por Tom Wilson<sup>128</sup>, com quem, do ponto de vista metodológico, e em traços gerais, pode dizer-se que se assistiu à passagem de uma fase de pesquisa quantitativa para uma fase de pesquisa qualitativa, iminentemente ligada à inscrição da Ciência da Informação no domínio das Ciências Sociais aplicadas, na medida em que, tal como o próprio esclarece:

«Until recently the computer science and information systems communities have equated 'information requirements' of users with the way users behave in relation to the systems available. In other words, investigations into information requirements were concerned almost entirely with how a user navigated a given system and what he or she could do with the data (rather than information) made available by information systems. This is now beginning to change as ethnographic methods are introduced into the requirements definition stage of systems design. (...) However, even when such methods are employed, the designers appear to be asking, "How is this person using the system?" rather than seeking to determine what the individual's (or the organization's) information needs may be and how information seeking behavior relates to other, task oriented behavior. In fact, a concern with what information is needed has been the province not of information systems as a discipline, but of information science»<sup>129</sup>

Para este autor, o comportamento informacional dos utilizadores é explicitado a partir da caracterização da sua conduta na busca de informação e não por via das

KRIKELAS, James Information-seeking behavior: patterns and concepts; [Cons. 02 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information-behavior.html>>. In BATES, Marcia J.; MAACK, Mary Niles (Ed.) - Encyclopedia of Library and Information Sciences.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora - Los Estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales, MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci - Necesidades e comportamento informacional: conceitualização e modelos, Op.cit

SALAZAR, Patricia Hernández; MARMOLEJO, Martha Ibáñez; ANGELES, Georgina Yuriko Valdez; MALAGÓN, Cecilia Vilches - Análisis de modelos de comportamiento en la búsqueda de información, Op. cit.

MACEVICIUTE, Elena, CASE, Donald O - Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior. Op.cit e SPINK, Amanda; COLE, Charles (Ed.) - New Directions in Human Information Behavior. Op.cit.

<sup>128</sup> Ver, a propósito, WILSON, T. D. (1997) - Information Behaviour : an interdisciplinary perspective. Information Processing & Management [em linha]. Vol. 33, n.º. 4, p. 551-572. [Cons. 10 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://ptarpp2.uitm.edu.my/silibus/infoBehavior.pdf>>. ISSN 0306-4573;

WILSON, T. D. (1999) - Models in information behaviour research. Journal of Documentation [em linha]. Vol. 55, n.º. 3, p. 249-270. [Cons. 10 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>>. ISSN 0022-0418;

WILSON, T. D. (2000) - Human Information Behavior. Information Science Research [em linha]. Vol. 3, n.º 2. [Cons. 10 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>>. WILSON, T. D. (2006).- On user studies and information needs.

<sup>129</sup> WILSON, Tom D. (2000) - Human Information Behavior. Information. *Op.cit.*

suas necessidades informacionais<sup>130</sup>, e assim mesmo, o que ressalta da sua modelização é o papel nuclear do contexto e enquadramento social, económico, político e cultural em que o utilizador se encontra inserido, quer no estímulo quer na inibição de busca de informação.

Em *Models in information behaviour research*, publicado em 1999, Wilson apresenta a sua proposta de trabalho e procede igualmente à distinção operatória entre os conceitos<sup>131</sup> de comportamento informacional, comportamento de busca da informação, comportamento de pesquisa de informação e comportamento do uso da informação.

A teorização de Wilson pretende, assim, alertar para a indispensabilidade de se considerarem outros factores, além da existência de uma dada necessidade de informação, influenciando decisivamente o comportamento dos utilizadores, tais como a importância de satisfazer essa necessidade, as penalizações decorrentes do facto de se agir sem ter toda a informação, ou a disponibilidade de fontes de informação e os custos associados à sua utilização

«Many decisions are taken with incomplete information or on the basis of beliefs, whether we call these prejudices, faith or ideology. So, information-seeking may not occur at all, or there may be a time delay between the recognition of the need and the information-seeking acts; or, in the case of affective needs, neither the need nor its satisfaction may be consciously recognized by the actor; or a cognitive need of fairly low salience may be satisfied by chance days, months or even years after it has been recognized, or the availability of the information may bring about the recognition of a previously unrecognized cognitive need»<sup>132</sup>

Na viragem do milénio, e em particular nos últimos quinze anos, a investigação em torno do Comportamento Informacional tem registado novos desenvolvimentos, os quais se devem, segundo Fernanda Ribeiro, ao ambiente informacional proporcionado pela Web. Posicionados neste outro contexto, quer os utilizadores quer

---

<sup>130</sup> Conceito que, de resto, era para Wilson bastante nebuloso, entendendo que dificilmente as necessidades informacionais poderiam ser objecto de observação e/ ou registo.

<sup>131</sup> Comportamento informacional: corresponde à totalidade do comportamento humano em relação ao uso de fontes e canais de informação, incluindo a busca da informação passiva ou activa; Comportamento de busca da informação: corresponde à actividade ou acção de buscar informação em consequência da necessidade de atingir um objectivo; Comportamento de pesquisa de informação: corresponde ao nível micro do comportamento, em que o indivíduo interage com sistemas de informação de todos os tipos; Comportamento do uso da informação: constitui o conjunto dos actos físicos e mentais e envolve a incorporação da nova informação aos conhecimentos prévios do indivíduo. Cf WILSON, T. D. (2006) - *On user studies and information needs*. Op.cit. p. 660-665.

<sup>132</sup> WILSON, Tom D. (2006) - *On user studies and information needs* - Op. cit. p.664.

os sistemas de informação enfrentam novos desafios, pelo que urge estudar e investigar o tipo particular de mediação que propiciam:

«Este fenómeno de information overload desafia-nos totalmente, com a agravante de que temos agora de articular a informação digital com a que continua a ser impressa em papel, com a música editada em cd, os filmes em dvd, as fotografias feitas e memorizadas em máquinas digitais, enfim, uma panóplia de novos e velhos suportes de informação, que se vão acumulando nas bibliotecas públicas e especializadas, em arquivos da administração pública e das organizações mais diversas e que é, ou deve ser, mediada para a partilha geral e ilimitada. Mas como gerir, disponibilizar e partilhar tudo isto? E como sabemos que essa partilha é efectiva, que os utilizadores acedem e assimilam criticamente a informação encontrada?»<sup>133</sup>

### Também, nas palavras de Marcia Bates

«Information behavior research has grown immensely from its scattered beginnings earlier in the twentieth century. We now have a much deeper and less simplistic understanding of how people interact with information. We understand information behavior better within social contexts and as integrated with cultural practices and values. The further complexity of information seeking through the use of various technologies and genres is coming to be better understood, though there is much more to be studied. In fact, even as I write, some six billion people are interacting with information worldwide, drawing on cognitive and evolutionarily shaped behaviors, on social shaping and environmental expectations, and interacting with every information technology from the book to the wireless handheld "smartphone." There is unimaginably much more to learn about information behavior.»<sup>134</sup>.

Tal significa que, à medida que a procura de informação se torna mais complexa, designadamente por via da utilização de novas tecnologias, como o *Google Voice Search*<sup>135</sup>, entre outras, é fundamental intensificar-se a pesquisa e a investigação aplicada em Ciência da Informação, e em particular no domínio do Comportamento Informacional<sup>136</sup>.

---

<sup>133</sup> RIBEIRO, Fernanda (2010) – Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da Ciência da Informação na sociedade em rede. Op.cit. p.68.

<sup>134</sup> BATES, Marcia J.–“Information Behavior” In BATES, Marcia J.; MAACK, Mary Niles (Ed.) - Encyclopedia of Library and Information Sciences, New York: CRC Press, 2010. Vol. 3, pp. 2381-2391. Op.cit.

<sup>135</sup> Ver, a propósito, Google Voice Search [Em linha] [Disponível [www.URL.https://support.google.com/chrome/answer/1331723?hl=en](https://support.google.com/chrome/answer/1331723?hl=en)] [Consultado em 12 de novembro de 2012]

<sup>136</sup> Ver, a propósito desta discussão, por exemplo, CARLOCK, Danielle M.; PERRY, Anali Maughan - Exploring faculty experiences with e-books: a focus group, ALZAZA, N. S.; YAAKUB, A. R. - Students' Awareness and Requirements of Mobile Learning Services in the Higher Education Environment e CHOY, F. C. - From library stacks to library-in-a-pocket: will users be around?

Em Portugal, deve registar-se o Modelo eLit.pt<sup>137</sup>, nascido no âmbito do projecto "A Literacia Informacional no Espaço Europeu do Ensino Superior: Estudo das Competências da Informação em Portugal (eLit.pt)", desenvolvido pelo Centro de Estudos em Tecnologia e Ciências da Comunicação da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, assente na concepção da literacia informacional como algo que está intrínsecamente ligado à capacidade de buscar, avaliar e usar, (re)produzindo criticamente, a informação, e igualmente, o trabalho pioneiro de Májory Miranda (2010), que propôs o modelo MSEI – Modelo Semântico para Estruturar Informação para estudo da *findability*<sup>138</sup>.

Torna-se, assim fundamental, enquadrar o comportamento informacional na Ciência de Informação, neste sentido Silva propõe uma retificação definitiva<sup>139</sup>, definindo comportamento informacional como

«(...) o modo de ser, ou de reagir, de uma pessoa, ou de um grupo, numa determinada situação e contexto, impellido por necessidades induzidas ou espontâneas, no que toca exclusivamente à busca, seleção e uso da informação.»<sup>140</sup>. Tal como salienta a necessidade da criação de vocabulários próprios e a fixação de conceitos operatórios postos ao serviço da dinâmica investigativa em CI. Para este propósito realiza o enquadramento epistemológico do estudo das necessidades de busca, seleção e uso<sup>141</sup> no âmbito do CI, propondo a terminologia que deveria ser usada para se analisar e entender estas problemáticas, seguindo as contribuições de Gonzalez Teruel e Le Codiac, entre outros<sup>142</sup>. Neste sentido revisita as definições atrás referidas. Iniciando com a definição de "Necessidades de informação"

[...] « a motivação e engloba as "forças" que impelem os indivíduos para algo, podendo ser de vários tipos, desde as biológicas/fisiológicas até às de auto-realização conceito, embora corresponda a

---

<sup>137</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2010) – Modelos e Modelizações em Ciência da Informação: O Modelo eLit.pt e a investigação em literacia informacional. Prisma.com [em linha]. N.º 13, p. 1-56. ISSN 1646 - 3153. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW: <URL:http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/785/710>.

<sup>138</sup> MIRANDA, Májory Karoline Fernandes de Oliveira (2010) – O acesso à informação no paradigma pós-custodial : da aplicação da intencionalidade para a findability. Op.cit.

<sup>139</sup> Faz uma tradução literal do inglês information behavior,

<sup>140</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2014) - Ciência da Informação e comportamento informacional Enquadramento epistemológico do estudo das necessidades de busca, seleção e uso. Prisma.Com [em linha]. N.º16 [Consultado 10-5-2014]. Disponível em WWW: <URL:http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/700>. ISSN 1646-3153.

<sup>141</sup> Idem, ibidem.

<sup>142</sup> Idem, ibidem.p.23-44.

um vector (constituído por um ou vários impulsos de ordem diversa) que predispõe ou orienta directamente um individuo a buscar e a (re)produzir informação em determinada situação dentro de um determinado contexto tendo como pano de fundo um meio ambiente. Há necessidades espontâneas, mas é mais fácil e comum detectar as necessidades induzidas, aspecto que nos leva ao impacto produzido pela propaganda, pela publicidade e pelo marketing. Técnicas e práticas de promoção da leitura correspondem ao processo de indução do vector N (necessidade) no âmbito do comportamento informacional de uma pessoa ou de grupos de pessoas, comunidades, etc., sendo que necessidades inicialmente induzidas acabam tornando-se espontâneas ou, melhor dizendo, “automáticas”, mas características de personalidade como a curiosidade intelectual, a atracção pelas narrativas faladas e depois escritas, o jeito para a música ou para o desenho configuram um vector N espontâneo no que respeita à busca e (re)produção informacional.»<sup>143</sup>

Substituindo o adjetivo “espontâneas” por «(...) ínsitas a todo o ser humano (com ou sem deficiências percetivas) e passíveis de emergirem sem uma indução ou estimulação direta e imediata.»<sup>144</sup> Afirmando que a necessidade informacional não deverá ser confundida com “desejo de informação” «(...) aceita-se que seja empregue para traduzir uma aspiração e uma expectativa conscientes, embora assaz idealizadas, isto é, divergentes da realidade possível, perante algo que corresponde ao pretendido, ambicionado ou esperado; e rejeita-se a aceção “instintiva” e viscerogénica do termo por não se ajustar à natureza representacional da informação.»<sup>145</sup> «(...)terá de ser apenas uma categoria específica das necessidades induzidas, fortemente condicionada pelo perfil do utilizador, pelos seus contextos e situações e pela informação disponibilizada/acedida.»<sup>146</sup>

Outro conceito que sofre alteração substancial de perspectiva é o designado “processo de busca” que partilhamos por concordarmos com a definição, assim, Aurora Gonzales Teruel: «Más allá de una formalidad, la consideración de la conducta de búsqueda de información como el obyector de estudio, significa igualmente que empieza a considerarse de forma global que es lo que lo que les ocurre a los individuos cuando buscan información independientemente de la estrategia seguida para su obtención. Así, adoptando la perspectiva del usuario, empiezan a formularse los primeros modelos teóricos que describirán el proceso de búsqueda de información desde diversas perspectivas, introduciendo elementos

---

<sup>143</sup> Verbete da Terminologia Essencial ou do DeltCI atrás transcrito.

<sup>144</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2014) -. *Op.cit.* p.44.

<sup>145</sup> Idem, *Ibidem*.p.45.

<sup>146</sup> Idem, *Ibidem*.p.45

desconocidos hasta el momento en la investigación como es la motivación de este usuario pero también sus sensaciones, percepciones o pensamientos»<sup>147</sup>

Posto o foco, claramente, no indivíduo, sujeito ou utilizador, em vez da sobrevalorização do serviço ou sistema de informação, conceitos operatórios como situação, contexto e meio ambiente ganharam uma extrema importância.

Assim, meio ambiente na Terminologia essencial e no DeltCI, é a «Expressão usada em modelos de comportamento informacional para significar a realidade política, económica, social e cultural que condiciona e envolve os contextos e situações comportamentais relativas ao fluxo e ao uso/reprodução da informação»<sup>148</sup> que necessita uma boa caracterização do meio ambiente para identificarmos as situações informacionais e info-comunicacionais que aí se desenrolam. Segundo Silva, é necessário «(...) delimitarmos bem as situações informacionais e info-comunicacionais, estamos a facilitar, necessidades informacionais (por extensão, também, info-comunicacionais de algum modo, o estudo das atitudes comportamentais e, sobretudo destas) e estamos a tornar claro que a unidade mais elementar do comportamento info-comunicacional humano, isto é, a situação surge em contextos e, também, direta e exclusivamente relacionada com o meio ambiente. Clarificando um pouco mais: pode afirmar-se que as atitudes e as necessidades informacionais ocorrem sempre em situação, esteja ela inserida num contexto ou no meio ambiente. Confundir situação com contexto é um erro com consequências negativas no âmbito da pesquisa em comportamento informacional. Daí o investimento feito na definição proposta»<sup>149</sup> «(...)Em Ciência da Informação, mais precisamente nos estudos de comportamento informacional, é um conceito operatório oportuno a par de meio ambiente, embora possa ser dispensado por quem use de forma extensiva e intensiva a teoria sistémica. Há porém, óbvias vantagens de usá-lo estritamente no âmbito das atitudes humanas e sociais emergentes do fenómeno info-comunicacional»<sup>150</sup>

Como verificamos pela definição de informação já referida no ponto acima, as dimensões: psicopessoal e a sociocontextual são determinantes, isto é, «(...) temos

---

<sup>147</sup> GONZÁLEZ TERUEL, Aurora (2005) – Los Estudios de necesidades y usos de la información : fundamentos y perspectivas actuales. Op.cit. p.81.

<sup>148</sup> SILVA, Armando Malheiro da, (2006), DeltCI - Op.cit. p.154.

<sup>149</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2014) - Op.cit.

<sup>150</sup> SILVA, Armando Malheiro da, (2006), -Op.cit. p.154.

que fixar a atenção na pessoa com as suas características psicossomáticas próprias, nas quais é possível identificar a predisposição para ativar um certo tipo de necessidade informacional e não outros; e, por outro, é obrigatória a descrição precisa da(s) situação(ões) e contextos onde emergem os estímulos ou induções diretas/imediatas das necessidades informacionais passíveis de serem tipificadas. E, tanto para um enfoque como para o outro, o recurso a um método robusto é inevitável»<sup>151</sup>. Em resumo, podemos concluir que deverá haver uma definição clara do objeto de estudo da CI e ativar os conceitos operatórios que devem se ajustados às diferentes modalidades de pesquisa efetuadas. Investigar o comportamento não dispensa o conceito de mediação, que é predominantemente usado em estudos centrados na área da organização e representação da informação. «(...) Tal como os conceitos de situação, contexto e meio ambiente [que têm duas funções] a de fixar os casos e os problemas comportamentais [e articula] também a transição que estamos a viver, refletida na realidade complexa e híbrida em que estamos e em que infocomunicamos com uma performance nova: em hipertexto, na infoesfera, ousando uma ubiquidade comunicacional nunca antes sonhada.»<sup>152</sup> e que na nossa perspetiva ajudará a conhecer melhor os utilizadores que procurem os arquivos, bem como dotar os profissionais de mais competências para respostas mais integradas, sistemáticas e serem mais proativos.

Como referimos anteriormente investigar o comportamento não dispensa o conceito de mediação, assim iremos no ponto abaixo caracterizar a evolução do conceito de mediação e situá-lo na Ciência da Informação.

#### **4.2 Mediação da Informação**

A mediação da informação constitui-se como elemento central na transição entre o paradigma custodial, patrimonialista, historicista e tecnicista e o paradigma pós-custodial, informacional e científico<sup>153</sup>, considerando que o advento das TIC potenciou uma nova dinâmica no modo como a informação é (re)produzida e

---

<sup>151</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2014) - Ciência da Informação e comportamento informacional Enquadramento epistemológico do estudo das necessidades de busca, seleção e uso Op.cit. p.56.

<sup>152</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2014) - Op.cit. p.21.

<sup>153</sup> SILVA, Armando Malheiro da Silva (2010) - Literacia Informacional e o Processo Formativo: Desafios aos Profissionais da Informação. Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas [em linha]. N.º 10. Guimarães, 7, 8 e 9 de Abril de 2010. [Cons. 12 out. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/224/222>>.



comunicada, pelo que se impõe, também «uma mudança de postura epistemológica fundamental: da ênfase nas abordagens instrumentais, práticas, normativas e prevalentemente descritivas dos documentos-artefactos tem de se passar para a compreensão e a explicação do fenómeno info-comunicacional patente num conjunto sequencial de etapas/momentos intrínsecos à capacidade simbólico-relacional dos seres humanos - origem, colecta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação.»<sup>154</sup>

.A origem etimológica da palavra mediação reporta a *medium*, o que está situado no meio, unindo dois termos ou duas realidades, habitualmente em estado de oposição, pelo que, numa primeira análise, mediar consistirá em impor alguma coisa por forma a estabelecer uma unidade.

Do ponto de vista conceptual, a mediação é um conceito originário quer da doutrina teológica-cristã quer da filosofia grega.<sup>155</sup>

Na Teologia, a mediação adquire sentido perspectivada na relação entre o humano e o divino, enquanto processo que medeia a relação entre ambos, sendo exercida, por intermediários tais como anjos, profetas, ou sacerdotes, e, a partir do Novo Testamento, exclusivamente por Cristo, através de quem a mediação entra ao serviço da obra de salvação, da reconciliação dos homens com Deus, evocando-se assim a sua universalidade.

Na Filosofia, por seu lado, desde Platão que se assume que é impossível combinar duas realidades sem que exista uma terceira funcionando como um elo que as aproxima, e através do qual se estabelece a mais perfeita unidade entre o que ele une e ele mesmo<sup>156</sup>, sendo a questão da mediação nuclear em propostas tão relevantes como a da Dialéctica Hegeliana.

Com o advento da Modernidade, cristaliza-se a ideia segundo a qual a mediação é fundamental para a estabilização da experiência, ou seja, a aceção de que conhecer significa conferir ao espírito algum conteúdo ou realidade, traduzindo a possibilidade de a realidade exterior ao sujeito se tornar consciente, o que se faz por via do discurso, da linguagem. Desta forma, a cultura, que reúne todos os processos

---

<sup>154</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2010) - Mediações e mediadores em Ciência da Informação. *Prisma.com*, p.13. [em linha]. N.º 9, p.1-37. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW:<URL:http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/700/pdf>. ISSN 1646 – 3153.

<sup>155</sup> Ver, a propósito, DOMINGUES, José António - *O Paradigma Mediológico* - Debray depois de McLuhan. 2010 Covilhã: LabCom, 2010. ISBN: 978-989-654-031-9

<sup>156</sup> PLATÃO, *Timeu*, 31c.

discursivos, é reflexo destes, sendo a linguagem aquilo que separa a experiência do homem e que, ao mesmo tempo, se interpõe entre eles:

« a representação assinala duas presenças, a presença da coisa ausente e a presença da coisa que torna visível, respectivamente, presença imediata e mediata.(...) A questão principal está em saber se o que mediatiza evoca, simplesmente, ou estabelece uma comunicação verdadeira. O problema oscila entre uma perspectiva instrumental do elemento que é portador de significação e uma perspectiva relacional do mesmo. (...) Em qualquer das situações há um jogo que a representação criou, primeiro, de tornar-se ausente, em seguida, de tornar-se presente. Exila-se o real para, paradoxalmente, descobrir-se.»<sup>157</sup> Aqui, a linguagem enquanto texto, no sentido geral que lhe atribui Derrida, é a experiência, a “realidade” social, histórica, económica, técnica.

Desde então, tornou-se premente compreender o papel das mediações simbólicas, atendendo a que é exactamente através dos meios que cada sujeito se apropria da sua experiência do mundo, tornando-a intermutável.

A afirmação da mediologia como disciplina tem sido projecto de desenvolvimento sistemático e concertado sobretudo a partir dos trabalhos de Régis Debray<sup>158</sup> e de Marshall McLuhan<sup>159</sup>. Este último fundou, em 1964, na Universidade de Toronto, Canadá, *The McLuhan Program in Culture and Technology*, tido como o departamento de estudos de mediação mais consagrado do mundo, e são dele conceitos tão fundamentais como o de Meios de Comunicação, Aldeia Global e Idade da Informação.

De acordo com José António Domingues<sup>160</sup>, quer o programa de McLuhan, quer o de Debray, são projectos que procuram explicitar a mediação técnica enquanto modo de ser antropológico, fazendo ressaltar a importância do meio na apropriação da realidade. Para McLuhan o *medium* é a mensagem, enquanto que para Debray o *medium* conduz a mensagem, mas em ambas as propostas se estabelece que a técnica moderna é um modo de abertura, assumindo-se que através dos meios o sujeito amplifica-se e ao seu mundo por via do acesso à informação.

---

<sup>157</sup> DOMINGUES, José António (2010) - O Paradigma Mediológico : Debray depois de McLuhan. Covilhã: LabCom. ISBN : 978-989-654-031-9. p.14.

<sup>158</sup> Ver, deste autor, *Le Pouvoir Intellectuel en France* (1979), *Cours de Médiologie Générale* (1991), *Manifestes Médiologiques* (1994).

<sup>159</sup> Ver, deste autor, *The Mechanical Bride: The Folklore of Industrial Man* (1951), *The Gutenberg Galaxy* (1962), *Understanding Media: The Extensions of Man* (1964), *Medium is the Massage: An Inventory of Effects* (1967) ou *War and Peace in the Global Village* (1968).

<sup>160</sup> DOMINGUES, (2010) - *Op.cit.* p.14.

Mais importante, para a nossa análise, é a proposição segundo a qual: «O desejo de imediatidade, tornado visível na actualidade pelo ciberespaço, um espaço universal suportado tecnicamente, onde todos os espaços particulares se fundem, realiza o sonho do pensamento teológico cristão de criar uma comunidade unida, assim como o sonho do pensamento filosófico idealista de dialecticamente aceder à figura racional da Totalidade. É graças ao pensamento moderno, técnico-científico, que a técnica potencia o desígnio de imediação, paradoxalmente afastando-nos cada vez mais da natureza. «(...) O que outrora fora baseado na separação do referente e do signo, com a lógica a fazer a ponte, passa a ser trabalhado mecanicamente, com a particularidade de se produzir a coisa, precisamente, no momento de a enunciar.»<sup>161</sup>

Dito de outro modo, os meios amplificam a nossa experiência da realidade, pelo que nos afectam emocional e mentalmente, daí decorrendo transformações sociais profundas, tendo em conta que, precisamente, os meios operam numa dada matriz socio-cultural.

Nas áreas da Psicologia, por seu lado, é interessante perceber que a mediação vem suscitando também discussão profícua, em particular nos domínios da Psicologia Educacional e da Psicologia Social, aliando-se ao esforço de compreensão do mesmo fenómeno de igual modo encetado pela Sociologia da Educação.

Trabalhando sobre as formulações empreendidas por T. W. Adorno e Lev Vigotski, Sílvia Zanolla, num artigo recente<sup>162</sup>, esclarece que, muito embora representando escolas teóricas diferentes, ambos os autores confluem na análise do potencial da mediação na transformação da contemporaneidade, enquanto instrumento ideal de aquisição da consciência, elegendo-a como catalisador de um novo paradigma disciplinar, segundo o qual existe uma relação de reciprocidade entre os indivíduos e as possibilidades do conhecer/ aprender.

A concepção dialéctica de Vigotski (1896-1934), psicólogo russo, opõe-se à concepção naturalista do desenvolvimento humano, considerando que a interacção social desempenha um papel fundamental no desenvolvimento da cognição. Vigotski, em citação de Zanolla, estabelece que «Toda forma elementar de comportamento

---

<sup>161</sup> Idem, ibidem. p.171.

<sup>162</sup> ZANOLLA, Sílvia Rosa da Silva (2012) – O conceito de mediação em Vigotski e Adorno. Psicologia & Sociedade [em linha]. Vol. 24, nº.1, p. 5-14. [Cons. 01 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v24n1/02.pdf>>. ISSN 0102-7182.

pressupõe uma relação direta à situação-problema defrontada pelo organismo — o que pode ser representado pela forma simples (S - R), por outro lado, a estrutura de operações com signos requer um elo intermediário entre o estímulo e a resposta. Esse elo intermediário é um estímulo de segunda ordem (signo), colocado no interior da operação, onde preenche uma função especial; ele cria uma nova relação entre S e R. O termo “colocado” indica que o indivíduo deve estar ativamente engajado no estabelecimento desse elo de ligação. Esse signo possui, também, a característica importante da ação reversa (isto é, ele age sobre o indivíduo e não sobre o meio ambiente). Conseqüentemente, o processo simples estímulo-resposta é substituído por um ato complexo, mediado.»<sup>163</sup>

Deste modo, confere à mediação entre o universo subjectivo e objectivo o potencial de transformação individual necessário à apreensão da realidade, ou seja, que é através da aquisição de consciência, isto é, da possibilidade dinâmica de aprendizagem decorrente das suas condições histórico-culturais, que o indivíduo se dota, por meio das representações sociais sógnicas, da capacidade de transformar o mundo que o rodeia.

No entender de Adorno (1903-1969), sociólogo alemão, fundador da Teoria Crítica na Escola de Frankfurt, partir da premissa de Vigotski de que a mediação constitui a possibilidade de identificação da realidade, significa assumir que a relação entre o sujeito e o objecto se encontra determinada pelo contexto social e político, o que traduz, necessariamente a conformação do sujeito com a própria realidade. Para este autor, a proposta do conceito de uma dialéctica da negação, enfatiza a circunstância de a realidade constituída na relação simbiótica entre o sujeito e o objecto, por via de uma mediação social idealizada, acabar por gerar «um sujeito submisso subsumido na própria identificação, cuja própria ideia de esclarecimento se compromete de maneira objetiva»<sup>164</sup> e assim mesmo, impedir o advento da educação como fenómeno cultural.

Em Adorno, tal como em Vigotski, a Educação não se esgota nos processos educacionais ou de aquisição de aprendizagens, mas constitui um motor efectivo do desenvolvimento humano e cultural. Por isso mesmo, na sua teorização crítica, é essencial que a mediação – enquanto instrumento ideal de aquisição da consciência -

---

<sup>163</sup> ZANOLLA, (2012)- Op.cit.p.7.

<sup>164</sup> ZANOLLA, (2012) -Op.cit. p.10.

se encontre absolutamente dissociada de qualquer mecanismo de dominação, bem como de qualquer idealização conferida por métodos e teorias cristalizadas no tempo, sob pena de perder o seu potencial de emancipação e de transformação cultural.

Trata-se, em melhor análise, de buscar a mediação através do confronto entre o que o objecto parece ou pretende ser com o que é efectivamente, através do olhar crítico sustentado na metodologia dialéctica de procurar *verdade* na sua negação.

Esta breve incursão em outros domínios que não o específico da Ciência da Informação pareceu-nos relevante tendo presente a sugestão de Armando Malheiro da Silva sobre a necessidade de, precisamente no âmbito da Ciência da Informação, se assumir como absolutamente indispensável rejeitar uma concepção culturalista de mediação preconizada, por exemplo, pela Ciência da Comunicação.<sup>165</sup>

Tal como é assinalado por este professor da Escola do Porto, o conceito de mediação aplicado em Ciência da Informação tem sido contaminado muito por influência da Teoria das Mediações Culturais de Jesús Martín Barbero, filósofo espanhol, professor de Comunicação na Universidad del Valle (Colômbia) até 1996, desde a publicação da sua obra seminal “De los medios a las mediaciones - Comunicación, Cultura e Hegemonia” em 1987.

O modelo comunicacional proposto por Barbero, escreve José Dantas, assenta na ideia da recepção mediática enquanto processo de interacção, implicando o deslocamento do eixo de debate dos meios para as mediações, quer dizer, para o espaço simbólico-representativo (cultural) preenchido pela mensagem que medeia a relação entre emissor e receptor: «O ato de mediar significa fixar entre duas partes um ponto de referência comum, mas equidistante, que a uma e a outra faculte o estabelecimento de algum tipo de inter-relação, ou seja, as mediações seriam estratégias de comunicação em que, ao participar, o ser humano se representa a si próprio e o seu entorno, proporcionando uma significativa produção e troca de sentidos.»<sup>166</sup>

---

<sup>165</sup> Ver, a propósito, SILVA, (2010) - Mediações e mediadores em Ciência da Informação. Op.cit e DAVALLON, Jean (2007) - A mediação: a comunicação em processo. Prisma.com: Revista de Ciências da Informação e da Comunicação do CETAC [em linha]. Nº 4, p. 3-36. [Cons. 11 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/645/pdf>>. ISSN 1646-3153.

<sup>166</sup> DANTAS, José Guibson Delgado (2008)- Teoria das Mediações Culturais: Uma Proposta de Jesús Martín-Barbero para o Estudo de Recepção [em linha]. X Congresso de ciências da Comunicação na Região Nordeste – São Luis, MA – 12 a 14 de junho de 2008. [Cons. 12 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.intercom.org.br/papers/regionais/nordeste2008/resumos/R12-0015-1.pdf>>.

Em Barbero, o receptor é um produtor de novos significados que interpreta os conteúdos das mensagens a partir do seu mapa de codificação simbólico, social e cultural, pelo que, na sua perspectiva, é fundamental problematizar a comunicação a partir dos dispositivos socioculturais que influenciam ambos os sujeitos comunicacionais, emissor e receptor.

Esta teorização ganhou inúmeros adeptos, em particular na América Latina, porém, no domínio da Ciência da Informação, a apropriação do conceito operatório de mediação deve fazer-se criticamente «ajustando-o à especificidade do objecto (re)construído da Ciência da Informação, unitária e transdisciplinar»<sup>167</sup> pois só desta forma é possível compreendê-lo à luz do papel do profissional da Ciência da Informação, seja Bibliotecário, Documentalista ou Arquivista, e dos problemas específicos com que se deparam.

Como vimos em páginas anteriores, o conceito de informação convoca o conceito de comunicação, reportando-se ambos a um fenómeno humano e social centrado na apreensão simbólica e na inter-relação – o fenómeno informacional -, que desde o desenvolvimento acentuado das Tecnologias de Informação e Comunicação se vem transformando e re(modelando) de uma forma nunca antes percebida.

Mais do que os chamados meios de comunicação de massas – *Mass Media* -, o ciberespaco, por exemplo, revolucionou por completo a *comunicação*, tal qual a conhecíamos, mas sobretudo vem marcando de modo extraordinário a configuração dos serviços de informação e a *praxis* profissional que lhe é subjacente, além do comportamento dos utilizadores destes serviços, na forma como reclamam e demandam a informação que eles custodeiam, conservam e tornam acessível.

O processo de explosão informacional, na percepção da Escola do Porto, terá necessariamente de ser acompanhado não apenas de actualização técnico-procedimental por parte dos serviços de informação, mas, e fundamentalmente, de uma mediação que concorra para o acesso geral e ilimitado à informação: «Os serviços de informação multiplicaram-se e complexificaram-se até se instalarem na internet e, aqui, a função mediadora de comunicação no espaço social e a função mediadora institucional, com as estratégias comunicacionais específicas dos respectivos actores e agentes, não desapareceram, nem tendem, necessariamente, a

---

<sup>167</sup> SILVA, Armando Malheiro da, (2010) - Mediações e mediadores em Ciência da Informação. Op.cit p.1.

desaparecer, mas podem transformar-se e coexistir com um emergente novo tipo de mediação – deslocalizada ou dispersa (na internet/redes conexas), institucional, colectiva, grupal, pessoal e até anónima, interactiva e colaborativa.»<sup>168</sup>

De acordo com a proposta de Armando Malheiro da Silva (2010)<sup>169</sup>, é possível sintetizar três tipos diferentes de mediação pós-custodial e informacional:

1) Mediação Institucional: emergente das instituições culturais tradicionais, como as Bibliotecas e os Arquivos, é exercida por mediadores especializados – os profissionais da informação -, e partilhada com informáticos, responsáveis pela elaboração do website através do qual são disponibilizados os acervos em depósito.

2) Mediação Distribuída e/ou partilhada: ocorre em websites e blogs promovidos por indivíduos ou organizações colectivas, existindo os mediadores que localizam, seleccionam e disponibilizam conteúdos, o designer e a empresa que vendem ou fornecem de forma livre a aplicação, e os aderentes ao serviço que são convidados a intervir activamente com conteúdos e comentários.

3) Mediação Cumulativa: com a inovação tecnológica, o papel do produtor e utilizador cresce enormemente, desenvolvendo um tipo de mediação cumulativa que pode abranger a de designer e de programador, e que produz efeitos e é condicionada através da activa participação em comunidades que agregam interagentes idênticos ou parecidos (o utilizador torna-se produtor e vice-versa).

Na mediação pós-custodial, que demandam os novos tempos, já não há espaço para a linearidade que algumas bibliotecas e arquivos digitais ainda comportam, no que se refere à permanência de um modelo de usabilidade que continua a impor ao utilizador esquemas de catalogação e de indexação pretensamente destinados a guiá-lo no sentido de obter a informação que pretende, mas que, na verdade, castram o seu acesso pleno à informação neles contida e manipulam o sentido da sua pesquisa.

Por outro lado, na Era Digital, os especialistas de informação vêm-se na circunstância de ter de partilhar o seu lugar de mediação com os programadores informáticos, os arquitectos das plataformas digitais onde “correm” (re)novadas

---

<sup>168</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2010) - Mediações e mediadores em Ciência da Informação. Op.cit. p.24.

<sup>169</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2010) - Op.cit.

Bibliotecas e Arquivos, pelo que se configura extremamente relevante delimitar o seu campo de actuação a este nível.

Segundo Silva<sup>170</sup>, o profissional da informação distancia-se do informático quando coloca o enfoque da sua mediação na análise profunda e aturada dos perfis e necessidades dos seus utilizadores, isto é, quando se detém sobre as condições em que a partilha e o acesso à informação se efectivam.

Hoje em dia, e mais do que nunca, na transição paradigmática custodial pós-custodial, impõe-se estudar o modo como se processa a mediação informacional, quer nos serviços de informação tradicionais, quer nas Bibliotecas e Arquivos Digitais.

Disto mesmo dá conta Kuhlthau<sup>171</sup>, através da noção de *zona de intervenção*, ou seja, o ponto em que o utilizador se revela proceder mais eficazmente com ou sem a ajuda do mediador da informação. Na sua análise, no contexto dos serviços de informação, é possível identificar cinco zonas de intervenção, sendo que a primeira envolve a intervenção do próprio utilizador, e as restantes quatro graus de mediação diferenciados: zona 2, em que o profissional da informação actua como localizador da informação, zona 3, em que o profissional da informação age como identificador da informação, isto é, desvelando os recursos de informação potencialmente mais adequados à busca do utilizador, zona 4, em que o profissional da informação assume o papel de consultor, ou seja, não só identifica os recursos de informação mais adequados como também guia o utilizador através deles, e zona 5, em que o profissional da informação atua enquanto conselheiro do utilizador, isto é, orienta-o ao longo de todo o seu processo de busca da informação, interagindo de forma sistemática e continuada.

Neste ponto, facilmente se percebe que ganha também especial importância o conceito de literacia informacional, habitualmente definido como o universo de competências crítico-cognitivas dos utilizadores no momento de procura, avaliação e uso da informação disponibilizada<sup>172</sup>.

---

<sup>170</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2010) - Mediações e mediadores em Ciência da Informação. Op.cit.

<sup>171</sup> KUHLETHAU, Carol (2004) - Seeking Meaning: a process approach to library and information services. London: Libraries Unlimited. ISBN 1-59158-094-3.

<sup>172</sup> Ver, também, a propósito, BATES, M.J. - Learning about the information seeking of interdisciplinary scholars and students *Library Trends* [Em linha] Volume 45, nº. 2 (1996) pp. 155-164. ISSN 0024-2594 [Consultado em 18-10-2013] Disponível na Internet em: <URL: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.261.273&rep=rep1&type=pdf>>



A expressão *information literate* foi utilizada pela primeira vez em 1974, por Paul G. Zurkowski, bibliotecário norte-americano, Presidente da *Information Industry Association*, num relatório intitulado “The information service environment relationships and priorities”, que perspectivava a implementação de um programa nacional de preparação do acesso universal à informação, tida como elemento essencial à democracia e à constituição da cidadania.

Em 1989, a *American Library Association*, fez publicar um relatório onde ressaltava a importância da literacia informacional, estabelecendo que, para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecê-la como necessária e possuir a habilidade para a localizar, avaliar e usar, o que significa que necessita de apreender o modo como a informação se encontra organizada, demandando assim dos profissionais de informação o desenvolvimento de um conjunto de posturas e de instrumentos que efectivamente possibilitassem o acesso rápido e fácil à informação por parte dos utilizadores.

Desde então, têm-se multiplicado os estudos sobre a literacia informacional<sup>173</sup>, todavia, tal não significou necessariamente uma alteração significativa na prática quotidiana dos serviços de informação. Na verdade, e muito embora a vertente formativa tenha granjeado seguidores, manteve-se a perspectiva segundo a qual os utilizadores necessitam ser orientados pelos profissionais de informação tendo em conta a complexidade dos instrumentos de pesquisa construídos no quadro de organização dos próprios serviços, e não a partir da percepção das necessidades daqueles que os utilizam.

Neste contexto, os profissionais dos serviços de informação, como os Bibliotecários ou os Arquivistas, assumem a dupla função de educadores e facilitadores, guiando os utilizadores nas suas pesquisas, ou seja, praticando uma mediação assente na definição estandardizada das competências dos utilizadores. Todavia, tal como é defendido por Armando Malheiro da Silva, importa ter presente que «fixar critérios e habilidades que as pessoas têm de possuir para buscar, encontrar e seleccionar a informação pretendida corresponde a uma atitude muito diversa da científica que exige compreender, por exemplo, se uma mediação baseada

---

<sup>173</sup> Para uma análise mais profundada, ver DUDZIAK, Elisabeth Adriana (2010) - Competência Informacional: análise evolucionária das tendências da pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial *Informação & Informação* [Em linha] Volume 15, nº. 2, pp.1 - 22 ISSN: 1981-8920 [Consultado em 12-02-2013] Disponível na Internet em: <URL:<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/7045/6994> >

em standards, na actual conjuntura de rede (redes colaborativas mediadas cada vez mais por computador), ajuda ou violenta e inibe a expressão de necessidades e a liberdade criativa dos utilizadores que podem ser também autores.»<sup>174</sup>

Na Era da Informação é indispensável estender a nossa análise além do aperfeiçoamento ou melhoria dos instrumentos de pesquisa, centrando a investigação no nosso objecto de estudo – a Informação – enquanto mediação de primeiro tipo «uma vez que integra a língua e outros códigos essenciais ao primado da representação mental e emocional»<sup>175</sup> mas sobretudo equacionando que a literacia informacional, isto é, a capacidade de procurar, organizar e avaliar a informação, formulando opiniões válidas e baseadas nos resultados obtidos, depende em larga medida da origem, recolha, organização, armazenamento, recuperação e transmissão da informação, e menos das capacidades e/ ou habilidades dos utilizadores, como hoje em dia se parece fazer crer através da generalização do uso das TIC.

Deste modo, se é certo que a mediação custodial conferia aos profissionais da informação poderes de manipulação e de condicionamento, não é menos certo que a explosão da informação traz à mediação pós-custodial desafios substancialmente diferentes no que se refere ao estudo sistemático do modo como os utilizadores se comportam, e da informação de que necessitam: «Do ambiente à situação, o que ressalta na caracterização do comportamento e, mais especificamente, da literacia informacional é a componente psicológica e social das necessidades que, de forma genérica e até imprecisa, são envolvidas pelo termo motivação. A pessoa é motivada, ou seja, impulsionada para agir e neste movimento singular pode ter que buscar a informação necessária para, usando-a, criar informação própria.»<sup>176</sup>

Tal como referido por Almeida Júnior<sup>177</sup>, a mediação encontra-se presente em todas as actividades empreendidas pelo profissional da informação, cristalizando-se

---

<sup>174</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2008) - Notas soltas sobre Ciência da Informação. *Arquivística.net* [em linha]. Vol. 4, nº 2, p. 59-73. [Cons. 03-01-2012]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CC0QFjAA&url=ht tp%3A%2F%2Fwww.arquivistica.net%2Foj%2Finclude%2Fgetdoc.php%3Fid%3D507%26article% 3D208%26mode%3Dpdf&ei=d871UMyLD4WyhAfFvYHoAg&usg=AFQjCNEecP2dFDTJxwY3Aob8b O1Y3hJzWQ>>. ISSN 1808-4826.p. 20.

<sup>175</sup> Idem, ibidem.p.29.

<sup>176</sup> Idem,ilbidem. P.37.

<sup>177</sup> ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de (2009) – Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Pesq. bras. Ci. Inf.* Vol.2, nº.1, p.92- 93 (jan./dez. 2009) [em linha]. [Cons. 01 fev. 2013]. Disponível em WWW:

como toda e qualquer «ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.»<sup>178</sup>

Nesta acepção, convirá lembrar que, historicamente, os profissionais da informação estiveram do lado (por obediência a normas ou por livre vontade) dos que procuraram limitar o acesso à informação, operando como instrumentos de manutenção do poder exercido por eles<sup>179</sup>, pelo que a consideração da mediação da informação no quadro aplicado da Ciência da Informação, enquanto conceito operatório, imputa a análise crítica da prática quotidiana dos próprios serviços de informação, bem como «a alteração do actual quadro teórico-funcional da actividade disciplinar e profissional por uma postura diferente, sintonizada com o universo dinâmico das ciências Sociais e empenhada na compreensão do social e do cultural, com óbvias implicações nos modelos formativos dos futuros profissionais da informação»<sup>180</sup>

Quer isto dizer que, na nossa pesquisa, partimos da assunção de que, no exercício do seu trabalho, o profissional da informação, o arquivista, não é nem neutral nem imparcial, mas que interfere efectivamente enquanto sujeito do processo info-comunicacional em que se insere: «A idéia de neutralidade, tanto do mediador como do processo de mediação, torna-se claramente inapropriada e o momento da relação/interação profissional da informação x usuário é estruturado não como algo estanque e fracionado no tempo, mas envolvendo os personagens como um todo, os conhecimentos conscientes e inconscientes, e o entorno social, político, econômico e cultural em que estão imersos. A mediação da informação é um processo histórico-

---

URL:[http://eprints.rclis.org/13269/1/MEDIA%C3%87%C3%83O\\_DA\\_INFORMA%C3%87%C3%83O\\_Linguagens.pdf](http://eprints.rclis.org/13269/1/MEDIA%C3%87%C3%83O_DA_INFORMA%C3%87%C3%83O_Linguagens.pdf);

<sup>178</sup> JÚNIOR, Almeida Oswaldo Francisco de (2011) – A mediação da informação e a leitura informacional. In CASADO, Elías Sanz; PORTAL, Salvador Gorbea; SÁNCHEZ, María Luisa Lascuraín (Ed.) – Memoria del VIII Encuentro de la Asociación de Educadores e Investigadores de Bibliotecología, Archivología, ciencias de la Información y Documentación de Iberoamérica y el Caribe. 12, 13 y 14 de noviembre del 2008. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, p.92.

<sup>179</sup> VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.) (2010) – Gestão, Mediação e Uso da Informação. São Paulo: Cultura Acadêmica. ISBN 978-85-7983-117-1. p.17.

<sup>180</sup> RIBEIRO, Fernanda (2010) – Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da Ciência da Informação na sociedade em rede. Informação & Sociedade: Estudos. p.69. [em linha]. Vol. 20, nº1, p. 63-70ISSN 1809-4783. [Cons. 18-01-2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/4440/3420>>.

social. O momento em que se concretiza não é um recorte de tempo estático e dissociado de seu entorno. Ao contrário: resulta da relação dos sujeitos com o mundo.»<sup>181</sup>

Seja ela mediação implícita e explícita isto é, compreendendo o desenvolvimento de acções conscientes baseadas num conjunto de conhecimentos estável e consolidado, ou compreendendo o desenvolvimento de acções transparecendo um conhecimento inconsciente, seja ela transformada em objecto de estudo prioritário da Ciência da Informação, como na proposta de Almeida Júnior<sup>182</sup>, equacionamos como fundamental o entendimento do utilizador enquanto sujeito activo e participativo, logo, a consideração da mediação da informação como conceito operatório nuclear em pesquisa na área da Ciência da Informação.

Esta percepção vem sendo consolidada em inúmeros projectos de investigação.

No Brasil, por exemplo, desde 2005 que a Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB) tem um grupo de trabalho intitulado Mediação, Circulação e Apropriação da Informação, e em Portugal, a Escola do Porto em particular tem empreendido investigação concertada sobre esta temática.

Da pesquisa elaborada por Ana Martins<sup>183</sup>, sobre o desenvolvimento do conceito de mediação no domínio da Ciência da Informação brasileira, conclui-se que o termo mediação da informação é habitualmente utilizado para identificar «prática e/ou processo que envolve o fluxo, a transferência e a apropriação da informação, a elaboração de conhecimento e sentidos pelos sujeitos, podendo estar apoiada no agente mediador especializado, o bibliotecário ou profissional da informação e nos dispositivos tecnológicos.»<sup>184</sup>

Na análise desta autora, no campo da Ciência de Informação no Brasil, o conceito de mediação é ainda pouco claro, o que decorre do facto de ainda não se

---

<sup>181</sup> ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de (2009) – Mediação da informação e múltiplas linguagens. Op.cit. p.93.

<sup>182</sup> Ver, a propósito, ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de (2009) – Mediação da informação e múltiplas linguagens. Op.cit; 2007.

<sup>183</sup> MARTINS, Ana Amélia Lage (2010) – Mediação: reflexões no campo da Ciência da Informação. Minas Gerais: Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Dissertação de Mestrado. [Em linha] [Cons. 12 fev. 2013]. Disponível em WWW:<URL [http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-88MHR9/dissertacao\\_ana\\_amelia.pdf?sequence=1](http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-88MHR9/dissertacao_ana_amelia.pdf?sequence=1)

<sup>184</sup> MARTINS, (2010) - Op.cit.p.194.

encontrar devidamente problematizado ou sujeito à reflexão teórica sistemática. Nas suas palavras: «A desconsideração da historicidade do conceito, bem como o desconhecimento dos componentes e variáveis que atuam na composição do mesmo, conferem à mediação, no campo da Ciência da Informação brasileira, uma inconsistência que pode ser notada nas diferentes alocações do termo, em circunstâncias variadas.»<sup>185</sup>

Ora, em Portugal, na Escola do Porto, o esforço de reflexão teórico-epistemológico faz-se exactamente com base na historicidade do conceito de mediação, isto é, tendo presente que no paradigma custodial, historicista e patrimonialista ainda vigente, a ideia de preservação e de guarda da memória continuam a prevalecer sobre a ideia do acesso, o que concorre para uma certa “deformidade” na apropriação do próprio conceito de mediação no seio das instituições e profissionais da informação.

Dito de outro modo, na análise que perfilhamos, será sempre esforço inglório perspectivar os desafios da mediação da informação própria dos novos tempos sem analisar criticamente os construtos teórico-metodológicos que sustentaram a mediação da informação através dos séculos e, por isso mesmo, consideramos que a pesquisa e o método especificamente trabalhado pelo campo da Ciência da Informação é a única forma de revelar as debilidades e as potencialidades de uma *Informação* que se pretende de todos e para todos:

«a consolidação da CI como área científica com fundamentos teórico-metodológicos sólidos e consistentes [é] garantia de que os graduados neste campo do saber estarão preparados para enfrentar os novos desafios da sociedade em rede e estarão à altura de estudar e compreender o fenómeno info-comunicacional em toda a sua complexidade. Continuarão a assumir-se como mediadores de informação, mas com perfil de experts em avaliar, seleccionar e fornecer apenas informação útil e pertinente ao utilizador que a procura. E continuarão, certamente, a afirmar-se como garantes da preservação da memória, aspecto que, dada a volatilidade a que está sujeita a informação digital, será, sem dúvida, considerado uma função muito especializada e muito reconhecida socialmente, requerendo uma preparação adequada, que não dispensará uma base científica bem consolidada»<sup>186</sup>

As páginas que se seguem tentarão pois dar conta desse posicionamento crítico, procurando demonstrar que o conceito de mediação da informação se afigura

---

<sup>185</sup> Idem, ibidem.p.203.

<sup>186</sup> RIBEIRO, Fernanda (2010) – Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da Ciência da Informação na sociedade em rede. Op.cit. p.69.

nuclear na análise das condições e dos modelos de acesso e uso da informação no caso dos Arquivos Distritais estudados, lançando pistas para melhor compreender a interacção entre serviços e utilizadores, as suas necessidades, situações e contextos.

É nossa perspectiva que importa em primeiro lugar assumir que a única via possível consiste em contemplar todo o processo informacional, desde o suporte onde a informação se encontra registada, passando pelos procedimentos técnicos dos profissionais da informação, da relação que estes estabelecem com os utilizadores, devidamente considerados enquanto tal, do modo como a informação é mediada e das necessidades e usos da informação pelos utilizadores, mas tendo sempre como premissa fundamental que a custódia e a conservação são a substância dos Arquivos, daí resultando, como se tornará evidente, proposições técnico-metodológicas tantas vezes desfasadas das necessidades dos utilizadores, fruto de uma imposição paradigmática que urge renovar e adaptar progressivamente, sob pena de se tornarem os Arquivos, mesmo os digitais, obsoletos, por impedirem a concretização final da função arquivística – o acesso pleno, democrático e universal, à informação conservada e custodiada nos Arquivos.

#### **4.3 A Mediação da Informação nos Arquivos**

Tal como explicitado anteriormente, no contexto de uma sociedade globalizada, em que o papel da informação e do conhecimento são nucleares, acreditamos que os profissionais da informação, como os Arquivistas, devem concentrar esforços na apropriação e desenvolvimento de aptidões e competências capazes de os posicionar enquanto recursos estratégicos da informação, e não mais como eruditos guardiães de documentos, envolvidos num dédalo de procedimentos técnicos complexos e eminentemente burocratizantes.

É certo que a intermediação dos profissionais da informação sempre foi patente nos processos info-comunicacionais, agindo na estrutura destes processos, colocando-se entre o emissor produtor da informação e o receptor consumidor da informação gerada, todavia, com a afirmação do novo paradigma tecnológico, assistimos também à cristalização de um fenómeno novo, com consequências ao nível do (re)posicionamento dos profissionais da informação no processo info-comunicacional, tendo em conta que, nomeadamente com a generalização da Internet, os utilizadores passam a poder ser simultaneamente produtores e receptores da informação.

Esta nova configuração, que alguns autores designam por desintermediação da informação, correspondendo ao desagregar das relações tradicionais de comunicação e apropriação do conhecimento<sup>187</sup>, dotou os utilizadores de uma autonomia sem precedentes na busca de informação, contudo, não conduziu à universalidade nem à democraticidade no acesso à informação, quer por efeito de obstáculos tais como a infoexclusão, quer em resultado de mecanismos de controlo, regulamentação e administração institucional e ainda de comportamentos e práticas antigas de alguns profissionais.

Deste modo, temos pois que «(...)a liberdade e a capacidade de domínio de tempo e espaço promovidos pelos recursos disponibilizados pela Internet possibilitam aos usuários da informação uma idéia de falta de intermediação, uma idéia de não presença de filtros e hierarquias»<sup>188</sup>

No entanto, e pese embora as TIC tenham revolucionado por completo o relacionamento entre produtores, consumidores e intermediários da informação, a mediação humana continua a ser fundamental.

Dito de outro modo, sendo verdade que o progressivo deslocamento estrutural do fluxo da informação do ambiente impresso para o ambiente electrónico/virtual alterou o processo info-comunicacional de forma clara, é também essencial que os profissionais da informação questionem a mediação por si praticada, abandonando a atitude passiva e de isolamento própria de outros tempos, e reclamando, com ambição e proactividade, um papel dinâmico e central no processo de capacitação inerente à apropriação da informação e do conhecimento.

Caso contrário, ficarão, também eles, reféns dos instrumentos e dos mecanismos de controlo, regulamentação e administração institucional, enquanto meros operários responsáveis pela (re)produção do *Ministério da Verdade*, à guisa de Orwell<sup>189</sup>, e portanto dispensáveis.

---

<sup>187</sup> Ver, a propósito, ANTONIO, Deise; MORAES, João Batista Ernesto de (2008) – O profissional da informação na sociedade do conhecimento: aspectos e proposta para a sua atuação na mediação da informação. Ibersid. [em linha]. Vol. 2, p.319-323. ISSN 1888-0967. [Cons. 16 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/2257/2017>>.

<sup>188</sup> Idem, ibidem.p.321.

<sup>189</sup> Na sua obra seminal “Mil Novecentos e Oitenta e Quatro” (1949), George Orwell retrata uma sociedade dominada pelo regime totalitário e opressivo do Big Brother. Neste regime, o Ministério da Verdade é aquele que se ocupa das notícias, dos divertimentos, do ensino e das belas-artes, tendo gravado nas paredes do seu enorme e imponente edifício os três slogans do partido único: “Guerra é paz. Liberdade é Escravidão. Ignorância é Força”. ORWELL, George (1999)– Mil Novecentos e Oitenta e Quatro. Lisboa: Antígona,. ISBN 972-608-053-3.

A consciência desse novo papel (e desse novo estatuto) tem-se vindo a impor com grande amplitude no campo da Biblioteconomia, assistindo-se à proliferação de estudos sobre os utilizadores, isto é, estudos destinados a dotar as Bibliotecas de conhecimento sobre os seus utilizadores, por forma a realizarem eficazmente a mediação da informação demandada pelo novo paradigma.

Na América Latina, e em particular no Brasil, pesquisas e investigações recentes tais como as de Casado et al<sup>190</sup>, Crippa e Carvalho<sup>191</sup>, Dias<sup>192</sup>, Sanches e Rio<sup>193</sup> ou de Novelli *et al*<sup>194</sup> vêm dando conta de que uma componente essencial para facilitar a mediação da informação nas Bibliotecas é o conhecimento sobre os utilizadores, os seus diferentes perfis e atitudes face ao uso e necessidades da informação, devendo as abordagens diferir de acordo com as suas principais características distintivas.

Em Portugal, deve a propósito destacar-se a circunstância de, através da DGLAB, o nosso país ser participante num estudo promovido pela Fundação Bill e Melinda Gates sobre o impacto das Tecnologias de Informação e Comunicação nos

---

<sup>190</sup> CASADO ELIAS, Sanz [et al.] (2011) - Memoria del VIII Encuentro de la Asociación de Educadores e Investigadores de Bibliotecología, Archivología, ciencias de la Información y Documentación de Iberoamérica y el Caribe. 12, 13 y 14 de noviembre del 2008. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.p.12.

<sup>191</sup> CRIPPA, Giulia; CARVALHO, Larissa Akabochi de (2012) – A mediação da informação através da comunidade virtual Anobii : um estudo de caso. Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e Ciência da Informação [em linha]. Vol. 17, nº. 35, p.97-120. [Cons. 07 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17n35p97/23584>>. ISSN 1518-2924.

<sup>192</sup> DIAS, Simone Lopes (2005) – A disseminação da informação mediada por novas tecnologias e a educação do usuário na biblioteca universitária. Banco digital de Teses e Dissertações [em linha]. Marília: Universidade Estadual Paulista. [Cons. 10 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:[http://www.marilia.unesp.br/Home/PosGraduacao/cienciadaInformacao/Dissertacoes/dias\\_sl\\_me\\_mar.pdf](http://www.marilia.unesp.br/Home/PosGraduacao/cienciadaInformacao/Dissertacoes/dias_sl_me_mar.pdf)>.

<sup>193</sup> SANCHES, Gisele A. Ribeiro; RIO, Sinomar Ferreira do (2010) – Mediação da informação no fazer do bibliotecário e seu processo em bibliotecas universitárias no âmbito das acções culturais. InciD: Revista de Ciência da Informação e Documentação [em linha]. Vol. 1, nº.2, p.103-121. ISSN 2178-2075. [Cons. 10 abr. 2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/view/24/pdf>>.

<sup>194</sup> NOVELLI, Valéria; HOFFMANN, Wanda; GRACIOSO, Luciana (2011) – Mediação da informação em websites de bibliotecas universitárias brasileiras: referencial teórico. Informação & Informação [em linha]. Vol. 16 nº. 3 p.142– 166. [Cons. 07 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/8357/10591>>.ISSN 1981-8920.



utilizadores das Bibliotecas Públicas<sup>195</sup>, mas também os trabalhos de Pereira<sup>196</sup>, Silva<sup>197</sup>, Bezerra<sup>198</sup>, Amaral<sup>199</sup>, Nunes<sup>200</sup> ou Marques<sup>201</sup>.

De resto, a mesma tendência de pesquisa pôde observar-se no último Congresso Nacional da BAD – Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, realizado entre os dias 18 e 20 de Outubro de 2012. Nas actas do congresso, que contou com a participação de inúmeros investigadores e técnicos destas áreas, é possível encontrar publicadas as mais recentes investigações realizadas em Portugal no domínio da Ciência da Informação, e também aqui fica por demais clarificada a evolução da Biblioteconomia no sentido da adopção definitiva do novo paradigma, centrado no utilizador e no realce da importância do papel social das Bibliotecas para a formação de uma sociedade mais democrata e inclusiva.

Artigos como os de Pacheco *et al*<sup>202</sup>, Calixto e Carrão<sup>203</sup>, Cortês e Raposo<sup>204</sup>, Guerreiro *et al*<sup>205</sup>, Lopes e Ramos<sup>206</sup>, Segurado e Amante<sup>207</sup> ou de Medeiros e

---

<sup>195</sup> O relatório preliminar deste estudo, apresentado e discutido em Bruxelas entre os dias 24 e 26 de Fevereiro de 2013 pelos representantes de 17 países da União Europeia, ainda não foi publicado, mas dele se espera que possa contribuir para a definição de políticas no domínio das bibliotecas públicas da UE no âmbito da Estratégia Europa 2020, orientada por um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo.

<sup>196</sup> PEREIRA, Carla Saiago (2008) – Contributos para a organização de uma Biblioteca Digital. Lisboa: ISCTE. Tese de mestrado. [Cons. 10 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<https://repositorio.iscte.pt/bitstream/10071/666/1/TESE.pdf>>.

<sup>197</sup> SILVA, Zélia Maria Delgado da - A Web 2.0 nas Bibliotecas Escolares. Universidade Aberta: Lisboa, 2011. Dissertação de Mestrado [Consultado em 10-04-2013] Disponível na Internet em: <URL:<https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/2102/1/Web%202.0%20em%20Bibliotecas%20Escolares.pdf>>

<sup>198</sup> BEZERRA, Fabíola Maria Pereira (2011) - A Biblioteca Pública e o Utilizador Idoso: relato da experiência portuguesa XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. Maceió, Brasil, 7-10 Agosto 2011 [Consultado em 10-04-2013] disponível na Internet em: <URL:<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/48/498>>

<sup>199</sup> AMARAL, Marina Isabel Tomás Pinto Ferraz do (2012) - Divisão de Bibliotecas e Arquivos Municipais de Cascais, Estudo da Satisfação dos Utilizadores das Bibliotecas: BMC – Casa da Horta da Quinta de Santa Clara e BMC – S. Domingos de Rana Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa,. Relatório de Estágio de Mestrado [Consultado em 10-04-2013] Disponível na Internet em:<URL: [http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/6929/1/ulfl120639\\_tm.pdf](http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/6929/1/ulfl120639_tm.pdf)>

<sup>200</sup> NUNES, Olga Mafalda da Cruz (2012) - Biblioteca Municipal João Brandão, análise das representações sociais dos utilizadores e do impacto social – Estudo de Caso Universidade Fernando Pessoa: Porto, 2012. Dissertação de Mestrado [Consultado em 10-04-2013] Disponível na Internet em: <URL: [http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/3149/1/DM\\_19232.pdf](http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/3149/1/DM_19232.pdf)>

<sup>201</sup> MARQUES, Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso (2012) - A satisfação do cliente de serviços de informação: as bibliotecas públicas da Região Centro Coimbra: Faculdade de Letras,. Tese de doutoramento [Consultado em 15-03-2013] Disponível na Internet em:<URL: <http://hdl.handle.net/10316/20462>>

<sup>202</sup> PACHECO, Emília Lúcia; BARRADAS, Maria João de Oliveira; SEQUEIRA, Nélia de Brito - Formação de utilizadores na biblioteca universitária: um estudo de caso. Actas do Congresso

Salgado<sup>208</sup>, dão conta desta nova realidade, tornando explícito que o fazer do bibliotecário deve basear-se nas necessidades e interesses dos utilizadores e, em simultâneo, deve sustentar a sua actividade na mediação da informação, ou seja, na construção e consolidação de mecanismos e instrumentos que permitam aos utilizadores apropriarem-se da informação de que necessitam, estimulando e facilitando o acesso e o uso da informação.

Deve, do mesmo modo, salientar-se a reflexão que vem sendo desenvolvida no âmbito dos Encontros CDTI, promovidos anualmente pelo curso de Licenciatura em Ciências e Tecnologias da Documentação e Informação, da Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão do Instituto Politécnico do Porto, e que em 2010

---

*Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas* [Em linha] nº. 11 (2012): "Integração, Acesso e Valor Social" Fundação Calouste Gulbenkian: Lisboa, 18, 19 e 20 de Outubro de 2012 [Consultado em 11-04-2013] Disponível na Internet em <URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/395>>

- <sup>203</sup> CALIXTO, José António; CARRÃO, Maria Lucinda (2012) - As tecnologias de informação e comunicação na promoção da leitura em bibliotecas escolares: uma revisão preliminar da literatura. *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas* [Em linha] nº. 11 "Integração, Acesso e Valor Social" Fundação Calouste Gulbenkian: Lisboa, 18, 19 e 20 de Outubro de 2012 [Consultado em 11-04-2013] Disponível na Internet em <URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/348>>
- <sup>204</sup> CORTÊS, Cristina; RAPOSO, Rui (2012): - A componente participativa no cenário português: do uso à participação. *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas* [Em linha] nº. 11 "Integração, Acesso e Valor Social". Fundação Calouste Gulbenkian: Lisboa, 18, 19 e 20 de Outubro de 2012 [Consultado em 11-04-2013] Disponível na Internet em <URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/436>>
- <sup>205</sup> GUERREIRO, Dália; CALIXTO, José António; BORBINHA, José Luís (2012): - Bibliotecas Digitais para as Humanidades: novos desafios e oportunidades. *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas* [Em linha] nº. 11 "Integração, Acesso e Valor Social". Fundação Calouste Gulbenkian: Lisboa, 18, 19 e 20 de Outubro de 2012 [Consultado em 11-04-2013] Disponível na Internet em <URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/354>>
- <sup>206</sup> LOPES, Cristina Sousa; RAMOS, Teresa Oliveira - Infoliteracia na FEUP: uma visão de processo. *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas* [Em linha] nº. 11 (2012): "Integração, Acesso e Valor Social". Fundação Calouste Gulbenkian: Lisboa, 18, 19 e 20 de Outubro de 2012 [Consultado em 11-04-2013] Disponível na Internet em <URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/459>>
- <sup>207</sup> SEGURADO, Teresa; AMANTE, Maria João - Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL: um lugar onde o ensino, a aprendizagem e a cultura convergem. *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas* [Em linha] nº. 11 (2012): "Integração, Acesso e Valor Social". Fundação Calouste Gulbenkian: Lisboa, 18, 19 e 20 de Outubro de 2012 [Consultado em 11-04-2013] Disponível na Internet em <URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/419>>
- <sup>208</sup> MEDEIROS, Filipa; SALGADO, Maria Armada Palma - Bibliotecas, responsabilidade social e cidadania ativa: a experiência da Biblioteca do Campo Arqueológico de Mértola. *Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas* [Em linha] nº. 11 (2012): "Integração, Acesso e Valor Social" Fundação Calouste Gulbenkian: Lisboa, 18, 19 e 20 de Outubro de 2012 [Consultado em 11-04-2013] Disponível na Internet em <URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/385>>

elegeu exactamente a temática da Mediação da Informação, considerada como pilar de inovação fundamental para a democratização do acesso à informação e ao conhecimento<sup>209</sup>.

Por muito paradoxal que pareça, no entanto, no campo da Arquivística, a pesquisa em torno da mediação da informação encontra-se ainda muito pouco explorada, o que é desde logo visível na listagem de artigos publicados nas actas do mesmo Congresso da BAD<sup>210</sup>.

Em Portugal, a investigação sobre os utilizadores e a mediação da informação nos Arquivos é ainda incipiente ou muito pouco direccionada, continuando a ser privilegiadas as temáticas relacionadas com aspectos técnicos e de gestão organizacional, tais como a preservação digital, a migração de repositórios ou a harmonização e normalização arquivística.

Não é por isso extraordinário que prossiga como referência a investigação produzida por Fernanda Ribeiro em 1996<sup>211</sup>. Apesar de não empreender aí problematização específica em torno do comportamento informacional dos utilizadores e da mediação da informação praticada nos Arquivos objecto de estudo, a indagação sobre o tipo de acesso à informação permitido através dos instrumentos de pesquisa existentes revelou-se de algum modo refém, também então, da inexistência de estudos de utilizadores dos Arquivos em Portugal, mas conseguiu devolver, mesmo sem uma investigação absolutamente direccionada, algumas conclusões que ainda hoje se revestem da maior relevância.

Procurando demonstrar a necessidade da indexação como forma mais eficaz para a criação de pontos de acesso e de recuperação da informação por assunto, Fernanda Ribeiro elegeu como hipótese de trabalho a acepção de que os pedidos de informação por assuntos determinam a necessidade de instrumentos de pesquisa do tipo ideográfico, como os catálogos e os inventários, por forma a satisfazer as necessidades informacionais dos utilizadores, e, desta forma, acabou por empreender trabalho empírico de caracterização dos perfis-tipo dos utilizadores de cada um dos Arquivos em análise.

---

<sup>209</sup> Ver, a propósito, ACTAS DO IV ENCONTRO CTDI - Mediação da Informação - Perspectivas Transversais, 29 de Abril de 2010. ISBN 978-989-95290-1-4

<sup>210</sup> Disponível em <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/index>

<sup>211</sup> RIBEIRO, Fernanda (1996) – Indexação e Controlo de Autoridade em Arquivos. Câmara Municipal do Porto: Porto. ISBN 972-605-041-3

Ao verificar que a quantidade de pedidos por assunto era variável entre Arquivos, não tanto pelo tipo de documentação neles conservada, mas pelas distintas funções informativas desempenhadas por cada um deles, tornou-se possível identificar os diferentes públicos-alvo (investigadores, historiadores, estudantes, cidadãos comuns), e também assim, as suas necessidades e usos diferenciados, bem como a indispensabilidade de produção de instrumentos de mediação adequados e capazes de permitir que a informação seja acessível e facilmente recuperada pelos utilizadores.

No seu diagnóstico, os utilizadores regulares, isto é, aqueles menos habilitados no que respeita ao conhecimento sobre os instrumentos de descrição arquivística, e que por esse motivo mais recorrem ao pedido por assuntos, veem-se habitualmente confrontados com buscas difíceis e morosas, o que poderia explicar, em certa medida, a percentagem baixa de pedidos por assunto expressada nos dados da investigação. Por outro lado, tendo em conta que, regra geral, a maioria dos utilizadores que recorre aos arquivos investiga temáticas que implicam consultas continuadas, pôde aferir-se que os utilizadores conseguiriam mais facilmente, após uma pesquisa inicial por assuntos, seleccionar os fundos e as séries relevantes para a recuperação da informação de que necessitam, reforçando-se assim a importância da utilização de instrumentos de descrição arquivística mais eficazes nesta tipologia de pesquisa.

Nas suas palavras: «Organizar, descrever e tornar acessível a informação contida nos documentos são funções primordiais de qualquer serviço de informação, seja ele uma biblioteca, um arquivo ou um centro de documentação. Tais funções concretizam-se através de operações técnicas, indispensáveis para o tratamento documental das espécies e, conseqüentemente, para as tornar acessíveis aos utilizadores. (...) As operações de organização de um arquivo, a que nos referimos sucintamente, são condições "sine qua non" para tornar acessíveis os fundos arquivísticos, pois elas estão na base da elaboração dos instrumentos de pesquisa que deverão ser disponibilizados aos utilizadores. Além de classificar, ordenar e descrever, importa também definir como se vai recuperar a informação tratada, quais os pontos de acesso que deverão ser criados, que forma terão as rubricas de acesso, que tipo de linguagem de indexação será usada.»<sup>212</sup>

---

<sup>212</sup> RIBEIRO,(1996)- Op.cit.p.9

Desde então, não houve em Portugal desenvolvimentos de nota no domínio dos estudos de utilizadores em Arquivos ou sobre a mediação da informação aí praticada, o que converge com a aceção teórica que baseia a nossa investigação, ou seja, de que, no campo da Arquivística, ainda é vigente o paradigma técnico e custodial, associado a uma visão historicista e patrimonialista, que coloca o enfoque na guarda do património cultural incorporado e acumulado, muito embora, por via da entrada na Era Digital, aqui e ali vão despontando evidências da imprescindibilidade de cristalização – teórica, prática e programática – de um Arquivo pós-custodial, informacional e científico, que coloque no centro da sua actividade o utilizador, promovendo o acesso à informação por todos, e para todos.

A propósito deste vislumbre, falaremos mais adiante do Projecto DigitArq, desenvolvido pela Universidade do Minho em parceria com o Arquivo Distrital do Porto desde 2003, com vista à facilitação do acesso aos documentos aí custodiados e de outro projeto designado Consulta Real em Ambiente Virtual (CRAV), no âmbito das mesmas parcerias.

No Brasil, o trabalho de extensa revisão bibliográfica empreendido por Jardim e Fonseca<sup>213</sup> sobre estudos de utilizadores em Arquivos, prossegue o exemplo português. No domínio da Arquivística brasileira são também ainda pouco significativos os estudos sobre utilizadores, comportamento informacional ou mediação da informação, o mesmo acontecendo, segundo os autores, nos EUA e em França, por exemplo.

De entre as razões apontadas para a aparente falta de interesse ou relevância atribuída aos estudos de utilizadores em Arquivos, Jardim e Fonseca destacam a circunstância da noção de acesso à informação arquivística se encontrar frequentemente associada aos atributos do arquivista e aos deveres da instituição arquivística e não ao processo de transferência da informação para o utilizador, pelo que a preocupação com o acesso aos arquivos não decorre duma perspectiva dialógica envolvendo arquivista, arquivo e utilizador.

Do mesmo modo, na sua análise, a própria terminologia arquivística é resistente à incorporação do termo “utilizador” tal como ele é compreendido actualmente pela Biblioteconomia, identificando-o, não raras vezes, apenas como a

---

<sup>213</sup> JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila (2004) - Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação [Em linha] Volume 5, nº.5, pp.1-13, [Consultado em 18-03-2013] Disponível na Internet em:<URL:<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002049&dd1=7b90c>

pessoa que consulta a informação contida nos fundos, circunscrevendo assim a relação arquivo-utilizador ao momento em que o utilizador efectivamente acede ao arquivo e desencadeia, por moto próprio, o processo de busca da informação, o que contamina o fenómeno info-comunicacional aí presente porque acaba por sustentar a aceção crítica de Pugh<sup>214</sup>, de acordo com a qual os instrumentos de descrição arquivística redundam em instrumentos de comunicação escritos por e para arquivistas e não para os utilizadores.

Sobressai assim a necessidade de investigação mais aprofundada sobre a mediação praticada pelos profissionais dos Arquivos, na perspectiva dos utilizadores, isto é, da percepção que estes detém sobre a mediação a que estão sujeitos quando recorrem aos Arquivos, por um lado, e se esta mediação influi de modo determinante na experiência e no grau de satisfação/insatisfação das suas necessidades, por outro.

Tal afigura-se relevante, tendo em conta que, como referido por Ferreira e Almeida Júnior: «O enfoque nos usuários dos equipamentos informacionais (arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação), dimensiona a mediação da informação, de forma a contemplar todo o escopo do processo informacional - desde o suporte onde a informação está registrada até a sua relação com os usuários, passando pelos procedimentos técnicos dos profissionais da informação.»<sup>215</sup>

O acesso à informação é a função *nuclear* da actividade arquivística, no sentido em que a razão de ser do Arquivo reside exactamente no acto de tornar pública e disponível a informação contida no conjunto documental por si custodiado, pelo que, no contexto do processo informacional que os arquivos encerram, todas as tarefas de organização (identificação, classificação e descrição arquivística) deverão ter subjacente a adopção de metodologias facilitadoras do acesso à informação, e assim mesmo, todos os profissionais de Arquivo deverão igualmente ter presente que os procedimentos técnicos por si realizados traduzem actividades de mediação da informação.

---

<sup>214</sup> PUGH, Mary Jo - The Illusion of Omniscience: Subject Access and the Reference Archivist *American Archivist* [Em linha] Volume 45, nº. 1, pp. 33-44 (1982) ISSN 0360-9081 [Consultado em 20-03-2013] Disponível na Internet em: <URL: <http://archivists.metapress.com/content/2186l730132n24vx/fulltext.pdf> >

<sup>215</sup> FERREIRA; Letícia Elaine; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisc de (2013) - A mediação da informação no âmbito da arquivística *Perspectivas em Ciência da Informação* [Em linha] Volume 18, nº.1, pp.158-167 ISSN 1981-5344 [Consultado em 15-02-2013] Disponível na Internet em:<URL: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1270/1111> > p. (FERREIRA; ALMEIDA JÚNIOR,p.160).

No Brasil, o Grupo de Pesquisa - Interfaces: Informação e Conhecimento, constituído em 1998 na Universidade Estadual de Londrina, desenvolveu entre 2004 e 2008 o projecto “Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens”, correspondendo ao levantamento exaustivo de literatura que pudesse, de algum modo, conter inputs desveladores do conceito de mediação da informação. Os primeiros resultados desta pesquisa foram apresentados em 2009 por Oswaldo Almeida Júnior que com Sueli Bortolin lidera o grupo de investigadores envolvidos, sobressaindo, desde logo, uma definição embrionária de mediação da informação enquanto acção de interferência.<sup>216</sup>

Neste registo, propõe-se a distinção entre mediação implícita e mediação explícita, sendo a primeira aquela que ocorre sem a presença física e imediata dos utilizadores, compreendendo actividades tais como a selecção, o armazenamento e o processamento da informação, e a segunda aquela que ocorre com a presença dos utilizadores, incluindo-se aqui o acesso virtual aos serviços de informação.

Mais importante para a análise que procuramos empreender é, todavia, o abandono completo da ideia de mediação como “ponte” entre a informação e os utilizadores, sendo os profissionais da informação identificados com essa “ponte”. Pelo contrário, a pesquisa efectuada devolveu a concepção de mediação como dotada de um dinamismo essencial que decorre, exactamente, da relação dinâmica que se estabelece entre os profissionais da informação e os utilizadores, quer no processo de disseminação e transferência da informação, quer no processo de apropriação e (re)construção da informação.

Assim, deixa de fazer sentido a noção de neutralidade, imparcialidade habitualmente associada à mediação concretizada pelos profissionais da informação, designadamente nos Arquivos. A mediação aí empreendida interfere no modo como os utilizadores dos Arquivos acedem à informação neles custodiada, pelo que urge explicitar de que modo ela ocorre por forma a que, criticamente, os profissionais de Arquivo possam ser capazes de corrigir ou minimizar eventuais problemas dela decorrentes, quer do ponto de vista organizacional e técnico-metodológico, quer do ponto de vista relacional.

---

<sup>216</sup> ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de (2009) – Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Pesq. bras. Ci. Inf.* Vol.2, nº.1, p.92- 93 (jan./dez. 2009) [em linha]. [Cons. 01 fev. 2013]. Disponível em [WWW: <URL:http://eprints.rclis.org/13269/1/MEDIA%C3%87%C3%83O\\_DA\\_INFORMA%C3%87%C3%83O\\_Linguagens.pdf>](http://eprints.rclis.org/13269/1/MEDIA%C3%87%C3%83O_DA_INFORMA%C3%87%C3%83O_Linguagens.pdf).

Por outro lado, nas palavras de Almeida Júnior: «A mediação da informação permite e exige concepção de informação que desloque o usuário da categoria de mero receptor, colocando-o como ator central do processo de apropriação. (...) Em última instância, quem determina a existência da informação é o usuário, aquele que faz uso dos conteúdos dos suportes informacionais.»<sup>217</sup> E «O usuário, a bem da verdade, se apropria da informação. O conceito de apropriação da informação pressupõe uma interferência, uma ação que transforma o usuário em ser ativo na mediação da informação. Isso ocorre porque, em última instância, a partir de sua relação com o suporte, é ele quem determina a existência ou não da informação.»<sup>218</sup>

No universo dos Arquivos, e em concreto dos Arquivos Distritais, o cumprimento da sua função social, isto é, a garantia do direito de acesso à informação por parte de todos os cidadãos, e a consideração do utilizador como actor do processo informacional é, cremos, de extraordinária importância. Aqui, é fundamental pensar não apenas na relação que se estabelece entre o profissional de Arquivo e o utilizador, mas sobretudo nos instrumentos e procedimentos adoptados para que os documentos possam ser encontrados, acedidos e recuperados em condições de conseguir efectivamente suprir as necessidades dos utilizadores.

No primeiro caso, os profissionais da informação reproduzem uma mediação destinada a projectar o paradigma custodial, patrimonialista e historicista, quer dizer, destinada a guardar e a preservar a memória.

No segundo caso, os profissionais da informação desenvolvem uma mediação dirigida ao utilizador, quer dizer, pós-custodial, informacional e científica, destinada a projectar a ideia de que os Arquivos existem para que a informação neles contida seja acedida pelo utilizador, garantindo-se a democraticidade e a universalidade no acesso aos fundos aí guardados e conservados.

Como fica claro, esta nova configuração reclama dos profissionais de Arquivo também um novo posicionamento:

«As múltiplas consequências teórico-práticas da definição apresentada<sup>219</sup> e da crítica à noção de documento afectam directamente a profissão de arquivista, que não pode continuar a ser aquele

---

<sup>217</sup> ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de (2009) – Mediação da informação e múltiplas linguagens. Op.cit.p.97.

<sup>218</sup> Idem, ibidem.p.99.

<sup>219</sup> Referência à definição de Informação como “um conjunto estruturado de representações mentais codificadas (símbolos significantes) socialmente contextualizadas e passíveis de serem registadas



que guarda, conserva e arruma papéis e outros documentos ao serviço dos investigadores, mas terá de se assumir como um gestor de informação produzida e usada em qualquer contexto orgânico. Ser arquivista passa a ser um desafio difícil, mas aliciante, pois urge repensar toda uma herança empírica milenar e questionar o sentido da profissão, já não num quadro de actividades de salvaguarda do património, mas sim numa perspectiva de acesso e conservação da informação como factor de memória identitária do seu organismo produtor.»<sup>220</sup>

Tal significa que, contrariamente ao que sucedia no Arquivo técnico-custodial, historicista e patrimonialista, dominado por uma mediação passiva formatada no quadro da guarda e conservação de documentos, no Arquivo da *Era Pós-Custodial* a mediação informacional é iminentemente activa, exigindo-se dos profissionais de Arquivo que adoptem um papel cada vez mais preponderante e interventivo, nomeadamente no que se refere à sua actuação enquanto promotores do acesso à informação.

Desse modo, o processo de democratização da informação inerente a esta nova configuração societal detém, por efeito, o potencial de contaminação dos Arquivos, demandando a sua participação activa enquanto mecanismo e instrumento de inclusão social, tendo em conta que o acesso à informação dota os utilizadores da capacidade efectiva de transformação da envolvente social que os rodeia.

Neste contexto, os serviços de informação, como os Arquivos, passam a assumir um papel central, enquanto promotores e facilitadores de práticas e políticas informacionais *democratizantes*.

Disto mesmo dá conta a brasileira Maria Odila Fonseca em “Informação e direitos humanos: acesso às informações arquivísticas”. Neste artigo, publicado em 1999 na revista *Ciência da Informação do IBICT – Instituto Brasileiro de Informação em ciência e Tecnologia*, um dos mais reputados do país na área da Ciência da Informação, a autora reflecte sobre o direito à informação arquivística no quadro do conjunto de direitos proclamados designadamente pela Declaração Universal dos Direitos Humanos<sup>221</sup>, clarificando a amplitude e as limitações do exercício do direito à informação decorrente da própria organização e construção arquivística. No seu entender: «Os impedimentos do acesso aos arquivos não são de ordem

---

num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multi-direccionada”. C.f.SILVA; RIBEIRO, 2002. p.37.

<sup>220</sup> RIBEIRO, Fernanda (2005) – Os arquivos na era pós-custodial: reflexões sobre a mudança que urge operar. Op.cit.p.8.

<sup>221</sup> Adoptada e proclamada pela resolução 217 A (III) da Assembleia-Geral das Nações Unidas a 10 de Dezembro de 1948. Acessível em <http://dre.pt/comum/html/legis/dudh.html#9>

exclusivamente legal; há muitos obstáculos não legais – certamente também políticos – ao acesso aos documentos de arquivo. Estes obstáculos estão referidos, basicamente, à carência de recursos humanos e materiais nas instituições arquivísticas e a sua incapacidade político-administrativa de ocuparem seu lugar na liderança das políticas arquivísticas de seus respectivos países.»<sup>222</sup>

Nos Direitos Humanos englobam-se habitualmente quatro conjuntos de direitos: 1) *Direitos Humanos de Primeira Geração* (inerentes ao indivíduo, mesmo se exercidos colectivamente, como os direitos civis e políticos, tendo por base o princípio da Liberdade), 2) *Direitos Humanos de Segunda Geração* (inerentes à participação do indivíduo na sociedade e na relação entre cidadão e Estado, como os direitos económicos, sociais e culturais, tendo por base o princípio da Igualdade) e 3) *Direitos Humanos de Terceira e Quarta Geração* (o direito à paz, à autodeterminação dos povos, ao progresso e desenvolvimento económico e ao meio-ambiente, tendo por base o princípio da Fraternidade). Em qualquer dos casos, a titularidade dos direitos pertence, como no caso dos direitos de primeira geração, ao indivíduo, ao ser humano na sua individualidade.

Na Declaração Universal dos Direitos Humanos, o direito à informação encontra-se contemplado no artigo 19º - “Todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão” -, estabelecendo-se assim como um direito universal, inviolável e inalterável.

Segundo José Maria Jardim « O direito à informação – expressão de uma terceira geração de direitos dos cidadãos - carrega em si uma flexibilidade que o situa não apenas como um direito civil, mas também como um direito político e um direito social, compondo uma dimensão historicamente nova da cidadania (...) O direito à informação transforma, ao menos teoricamente, o território administrativo em território partilhado, em espaço de comunicação.»<sup>223</sup>

---

<sup>222</sup> FONSECA, Maria Odila - Informação e direitos humanos: acesso às informações arquivísticas. *Ciência da Informação* [em linha]. Vol. 28, nº.2 (1999). [Cons. 20 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/289/255>>.ISSN 1518-8353.

<sup>223</sup> JARDIM, José Maria (1999) – O acesso à informação arquivística no Brasil : problemas de acessibilidade e disseminação. Documento preparatório Mesa Redonda Nacional de Arquivos, Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ, Rio de Janeiro, 13 a 15 de Julho de 1999. [Cons. 18 mar. 2013]. Disponível em WWW:

Todavia, na percepção Maria Odila Fonseca (1999), a clarificação deste direito enquanto *direito de aceder à informação* e *direito a estar informado*, comporta uma incompatibilidade fundamental quando transcrito para o universo dos Arquivos, nomeadamente quando colide com o direito à segurança pública e o direito à privacidade (entendido como o dever do Estado de manter sob sigilo informações relativas à intimidade dos indivíduos).

De acordo com a sua reflexão, intimamente ligada ao acesso público aos documentos de arquivo está a génese e a evolução dos próprios Arquivos, podendo analisar-se a informação arquivística em duas dimensões: a informação que se encontra contida nos documentos de Arquivo, e a informação que está contida no Arquivo em si, «(...) naquilo que o conjunto, em sua forma, em sua estrutura, revela sobre a instituição ou sobre a pessoa que criou»<sup>224</sup> pelo que o direito à informação arquivística, no caso em apreço, nos ADs, se encontra de alguma forma balizado quer pelo tipo de documentos custodiados e conservados, quer pela natureza institucional do próprio Arquivo.

Consequentemente, será então importante fazer uma caracterização das instituições de arquivo definidas no nosso estudo, da evolução das políticas arquivísticas de âmbito nacional, bem como das várias tentativas, para uma maior transparência das ações da Administração Pública, para a legitimização do acesso livre e pleno dos cidadãos a estes arquivos, o que será objeto do capítulo seguinte.

Por sua vez, neste capítulo abordámos, em síntese, o conceito epistemológico da Ciência da Informação e as suas implicações na gestão e disponibilização da informação nos arquivos públicos. Fez-se uma aproximação à problemática da mediação da informação no sentido da satisfação do utilizador na demanda da informação que é o conceito operatório da pesquisa, enquadrada pela metodologia quadripolar numa perspetiva de abordagem sistémica. Foram explicitados os conceitos de comportamento informacional e mediação da informação e a sua operacionalização no âmbito dos Arquivos públicos na Era digital em que o utilizador assume um papel central na gestão da informação.

---

<URL:[http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/mesa/o\\_acesso\\_\\_informao\\_arquivistica\\_no\\_brasil.pdf](http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/mesa/o_acesso__informao_arquivistica_no_brasil.pdf)>.

<sup>224</sup> Idem, ibidem.p.15.



## **CAPÍTULO II - OS ARQUIVOS PÚBLICOS E POLITICAS ARQUIVISTICAS**



Como mencionamos anteriormente, impõe-se salientar que optamos pela Ciência da Informação em termos de âmbito científico, tendo por objeto a informação, e que o nosso conceito operativo alvo de análise é a Mediação de informação, realizada no contexto dos Centros Especializados de Arquivos (CEAS), designação que engloba os arquivos públicos em Portugal.

Assim, iniciamos este capítulo com uma caracterização diacrónica do percurso histórico do Arquivo Nacional (AN), no que diz respeito aos seus objetivos de criação, fundos custodiados, políticas arquivísticas mais significativas e o subsequente enquadramento legislativo dos Arquivos Distritais (AD), de âmbito regional, dependentes da Direcção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB)<sup>225</sup> e Arquivos Distritais equiparados, como aqueles que estão dependentes das Universidades de Coimbra e Minho e os arquivos das regiões autónomas, criados com o objectivo de custodiar/disponibilizar a documentação que foi produzida neste âmbito, ao longo dos anos, tornando-os assim num instrumento essencial de conservação e preservação da memória nacional, institucional e/ou particular.

Em paralelo e dado que a documentação produzida no âmbito das funções da Administração Pública é posteriormente incorporada nos arquivos referidos, foi importante evidenciar a influência que as reformas da AP, no sentido de uma política de maior transparência das suas ações adotadas pelos sucessivos Governos, têm tido na definição de objetivos e procedimentos dos arquivos correntes e intermédios, por exemplo nas Secretárias Gerais dos Ministérios, e na produção de legislação para a definição da política arquivística nacional.

Salientamos que neste capítulo não se pretende proceder a uma caracterização exhaustiva dos arquivos, das funções e objetivos dos respetivos fundos, das políticas arquivísticas, ou de todo o contexto histórico e respetiva evolução mas sim proceder a uma apresentação resumida que permita contextualizar o objeto de estudo do presente trabalho – os Arquivos Públicos (Arquivos Distritais) – permitindo uma melhor compreensão e enquadramento deste trabalho e dos seus objetivos.

---

<sup>225</sup> Excluiu-se deste estudo o Centro Português de Fotografia (CPF) que é uma entidade de âmbito distinto comparativamente a um AD e tutelado pela DDLAB.





## 5. O Arquivo Nacional e as Políticas arquivísticas

Desde sempre que os arquivos tiveram a consagração de depósitos de documentos de determinada espécie, com funções administrativas, sempre visando os direitos das instituições ou pessoas, sendo que os documentos de arquivo tinham o valor de determinar ou reivindicar algum direito. Com o passar dos anos foi crescendo o interesse pelo valor histórico dos arquivos e os respetivos documentos passaram a ter igualmente o valor de testemunho da história. Esta evolução em termos de valor e função dos arquivos foi igualmente acompanhada por uma igual necessidade sistemática de criação de novos instrumentos de acesso à informação, a par da definição de políticas nacionais arquivísticas bem como formas de as aplicar e avaliar.

Neste contexto, iniciamos a caracterização do percurso histórico de uma das instituições mais antigas de Portugal, instituída no séc. XIII, designada Arquivo da Coroa, ou, posteriormente, de Torre do Tombo<sup>226</sup> (TT), e que surgiu como o «[...] Arquivo do rei, dos seus vassallos, da administração do reino e das possessões ultramarinas, guardando também os documentos resultantes das relações com os outros reinos».<sup>227</sup>

Esteve instalado, na Torre de São Jorge, até ao terramoto de 1755, sendo transferido para o Mosteiro de São Bento da Saúde onde esteve até 1990, atualmente encontra-se instalado em edifício próprio, na Alameda da Universidade em Lisboa.

A TT<sup>228</sup> tinha como função principal a custódia da documentação régia, (especialmente a de carácter fiscal: «os Tombos da Coroa ou Próprios da Coroa»), acervos de outras proveniências da administração pública, consequência natural da complexificação da estrutura governativa e do desenvolvimento do Estado moderno,

---

<sup>226</sup> Para uma visão mais global sobre a constituição, funcionamento, instalações, pessoal do Arquivo da Torre do Tombo. Consultar RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos: [em linha]. Porto: Universidade do Porto. Tese de Doutoramento. [Cons. 18-01-2012]. Vol.1, p.59-70. Disponível em WWW: < <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/7058/3/fribeirovol01000061435.pdf>

<sup>227</sup> Direcção Geral de Arquivos. [em linha] [Consult. 8-09-2012]. Disponível na Internet:<URL: <http://dgarq.gov.pt/antt/historia-institucional/>>.

<sup>228</sup> Designada por aí se conservarem as escrituras do “tombo”, termo que designava o chamado livro de “Recabedo Regni”, ou seja, o das receitas da Coroa os livros de registo da chancelaria passaram a dar aí entrada logo que deixavam de ter uso administrativo corrente, o que normalmente sucedia alguns anos após a morte dos reis – In. RIBEIRO. Op.cit.p.68.

para além da emissão de certidões de carácter probatório, bem como o facultar a consulta e empréstimo de documentos.

Nesse sentido, houve a necessidade de organizar esta documentação, produzindo-se assim, instrumentos destinados à recuperação desta informação<sup>229</sup>, surgindo no século XVI «[...] as relações de documentos que têm sido consideradas como os primeiros inventários<sup>230</sup>, e no séc. XVII os “Índices da Leitura Nova<sup>231</sup>” e os primeiros livros de registo». <sup>232</sup>

Ao longo do séc. XVIII, com especial atenção para o «[...] Inventário dos livros, maços e documentos que se guardam no Real Archivo da Torre do Tombo de 1776»<sup>233</sup> foram sendo realizados numerosos instrumentos de acesso à informação, indo ao encontro da necessidade de se conhecer, também, a organização dos documentos que devido às incorporações obrigatórias, quer de documentação proveniente de organismos extintos da administração pública, quer de cartórios privados, davam entrada de uma forma sistemática no arquivo. Alargando-se, desta forma, as atribuições de funcionários que recorreram à formação académica<sup>234</sup>, intensificando-se assim os estudos dos documentos e a importância, ainda tímida, destes profissionais, que não parou de crescer, como veremos mais adiante.

Neste contexto e em relação ao funcionamento e organização dos serviços de arquivo desta instituição e o desenvolvimento da política arquivística nacional, referimos alguns documentos, legislação que, segundo a nossa perspetiva sustentada em estudos consagrados de Alexandre Herculano, e mais tarde Júlio Dantas, António Ferrão<sup>235</sup>, entre outros e, recentemente, por trabalhos de Manuel

---

<sup>229</sup> Idem. Ibidem.

<sup>230</sup> RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit.p.100.

<sup>231</sup> Ver: BAIÃO, António - Os Mais antigos índices da Tôrre do Tombo : regras inéditas para as pesquisas nos livros de Leitura Nova. Anais das Bibliotecas e Arquivos. Lisboa. 2ª série. 10 (1932) 22-25. In. RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p.100.

<sup>232</sup> Para uma análise mais aprofundado ver, RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p 79-82.

<sup>233</sup> Considerado um instrumento global, que permitisse controlar e identificar o acervo do arquivo In. RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p. 132.

<sup>234</sup> Ensino da Diplomática, concretizada na criação da Aula de Diplomática. C.f RIBEIRO, Op.cit.

<sup>235</sup> RIBEIRO, Fernanda (2008) – Para o estudo do paradigma patrimonialista e custodial: a Inspeção das Bibliotecas e Arquivos e o contributo de António Ferrão (1887-1965). Porto: CETAC – Centro de Estudos das Tecnologias e Ciências da Comunicação; Edições Afrontamento. ISBN 978-972-36-0948-6.

Real<sup>236</sup>, Fernanda Ribeiro<sup>237</sup>, ilustram a prática arquivística desde o séc. XIII, até ao séc. XXI.

Assim, nesta ótica, iniciaremos com os documentos que serviram, numa fase inicial, de base para a organização e funcionamento destes serviços como, por exemplo:

- o regimento de Tomé Lopes<sup>238</sup> «(...) que ajuda à organização do arquivo (...)» mas sem especificação alguma sobre instrumentos de pesquisa, formação dos profissionais ou acesso aos documentos;

- o “relatório de Benavente”, «(...) que além de constituir uma espécie de inventário da documentação existente no arquivo, refere-se também a alguns aspectos sobre o funcionamento do mesmo, nomeadamente no que respeita ao tipo de cartórios que nele deviam ser incorporados, à forma como se executavam as certidões sempre a partir dos treslados, desde que os houvesse, e não dos livros originais e sobre o pessoal que aí trabalhava e respectivos ordenados<sup>239</sup>»; verificando-se uma preocupação em relação à necessidade de uniformizar os procedimentos relativos à emissão de certidões, tal como em relação aos aspetos de funcionamento das incorporações.

Em 1802, com o regulamento - “Ordens que se devem observar neste Real Archivo”<sup>240</sup>, (considerado em rigor como o primeiro<sup>241</sup>), traduziu-se numa reorganização do arquivo aumentando a produção de instrumentos destinados a recuperar a informação. Embora, se tenha investido na descrição documental, verificou-se uma evolução pouco significativa em relação aos recursos humanos do

---

<sup>236</sup> REAL, Manuel Luís (1987) – Gestão do património arquivístico nacional. In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2.º, Coimbra, 1987 – A Integração europeia: um desafio à informação: actas Coimbra: Livraria Minerva.p. 207-246.

<sup>237</sup> RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos: [em linha]. Porto: Universidade do Porto. Tese de Doutoramento. [Cons. 18-01-2012]. Disponível em WWW: < <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/7058/3/fribeirovol01000061435.pdf>

<sup>238</sup> RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos: [em linha]. Porto: Universidade do Porto. Tese de Doutoramento. [Cons. 18-01-2012]. Vol.1, p.91. Disponível em WWW: < <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/7058/3/fribeirovol01000061435.pdf>.Op.cit.

<sup>239</sup> RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p.92.

<sup>240</sup> RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p 118.

<sup>241</sup> RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p 105-108.

arquivo, como se pode conferir pelos diplomas publicados desde 1808 e de 1814<sup>242</sup>: «[...] a legislação que fixa quer o número de funcionários do arquivo, [...] para além do responsável - o guarda-mor, ainda continuava a limitar-se a escriturários ou amanuenses (estes podiam ser aumentados até mais quatro em épocas de maior trabalho), guardas, porteiro e varredoras [...] quer os salários que auferiam»<sup>243</sup>. Assim, evidenciava-se uma preocupação pouco concreta em relação às funções e formação do profissional e do próprio funcionamento do arquivo.

Posteriormente e com o Regulamento de 1823,<sup>244</sup> especificaram-se as atribuições de cada funcionário, bem como os requisitos de formação que lhes eram exigidos, devido ao facto de estes terem começado a desempenhar mais funções e de âmbito muito mais alargado, encetando assim uma nova fase na vida institucional, marcada pela incorporação de documentos dos arquivos dos extintos tribunais do Antigo Regime, em 1821 e 1833, e dos cartórios das corporações religiosas, extintas por Decreto de 28 de Maio de 1834.

A massificação sistemática de incorporações neste arquivo, foi parte de uma nova ordem do País (revolução de 1820) que alterou substancialmente as estruturas sociais, administrativas e financeiras. Valorizando igualmente os arquivos como fontes históricas, tendendo a salvar assim a documentação que poderia ter vindo a perder-se por incúria ou desinteresse, com o objetivo de desenvolver a investigação histórica, que teve como principal mentor Alexandre Herculano (com o seu “Portugaliae Monumenta Historica”), na sequência do que acontecia desde o século XVIII, em particular, em 1720, com a criação da Academia Real da História Portuguesa. Todavia verificou-se uma continuada falta de organização na divulgação de conteúdos documentais patente no regulamento de 1823, reforçado pelo

---

<sup>242</sup> Cf. os seguintes diplomas legais: Decreto dos Governadores do Reino, de 18 de Janeiro de 1808; Aviso de 3 de Agosto de 1813; Aviso de 25 de Agosto de 1814. In. RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p. 46-47.

<sup>243</sup> RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p.106.

<sup>244</sup> Designado por: “Regulamento provisional para o regimento e direcção do Archivo Nacional da Torre do Tombo” instituiu a alteração do nome deste arquivo, passando a designar-se por Arquivo Nacional e/ou Real Arquivo da Torre do Tombo. Esta designação vai, contudo, variar ao longo do século XIX, refletindo afinal as alterações de relações entre a Coroa e a Nação. Assim, em 1843, no relatório de José Feliciano de Castilho é apelidado de “nacional e real”, na Lei de 2 de Outubro de 1862 é novamente designado apenas por “arquivo nacional”. In RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p.411-414.

Regulamento, de 1839<sup>245</sup>, (este já definitivo) que institui o dever de incorporar os documentos considerados desnecessários às próprias instituições assim como os dos organismos extintos, assegurando a sua boa conservação e instalação, sem acrescentar nada de novo em relação aos procedimentos relativos ao acesso.

Esta política desagregadora e incorporacionista, foi ainda reforçada, através da lei de 2 de Outubro de 1862 que integrou assim todos os documentos anteriores a 1834, «bem como os arquivos procedentes de instituições extintas com o liberalismo que não puderam ser todos concentrados no Arquivo Nacional, por absoluta falta de espaço e que foram depositados na Biblioteca Nacional e por todo o País, nas repartições distritais da Fazenda, bem como em Lisboa, no arquivo dos Próprios Nacionais»<sup>246</sup>. Todavia acrescentamos que foi necessário passarem 14 anos para se estabelecer a obrigatoriedade de se fazerem acompanhar as remessas de documentos dos respetivos inventários, elaborados com base na proveniência dos documentos, minimizando a perda destes, evidenciando, já que existe uma preocupação de recuperar a estrutura orgânica-funcional desta documentação, mas a conceção de arquivo como serviço público ainda não tinha surgido, tornando-se, assim, urgente a reforma desta política incorporacionista.

Assim, e no sentido de minimizar esta situação, foi criado<sup>247</sup>, em 1887, a “Inspeção das Bibliotecas e Arquivos”<sup>248</sup>, organismo coordenador das Bibliotecas e Arquivos no sentido de orientar, analisar, organizar e salvaguardar este património, com vista à produção de instrumentos de acesso ao seu conteúdo, já que eles constituíam fontes de informação imprescindíveis. Tal como em 1901 foi publicado o regulamento que reforma os serviços das bibliotecas e arquivos e a sua superior inspeção, onde foram já «introduzidas algumas disposições relativas ao quadro de pessoal, aos vencimentos, aos requisitos para admissão dos conservadores e às competências e funções dos funcionários, tornando possível a consulta pública»<sup>249</sup>, mas, somente para os estudiosos a quem os conservadores deviam dar apoio. Nesta

---

<sup>245</sup> Regulamento para o regimento e direcção do Archivo Nacional e Real da Torre do Tombo Publicado em: Diário do Governo. Lisboa. 112 (12 Maio 1823) 911-912. In RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p.106.

<sup>246</sup> RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p.410.

<sup>247</sup> Por decisão do Conselho Superior da Instrução Pública do Ministério dos Negócios do Reino. C.f RIBEIRO. Idem. Ibidem.

<sup>248</sup> RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p.586 -622.

<sup>249</sup> RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p.589.

altura a estrutura da “Inspeção das Bibliotecas e Arquivos”, é igualmente alterada, como também se reforma a estrutura do curso de bibliotecário arquivista, introduzindo-se igualmente elementos novos em matéria de bibliotecas escolares.<sup>250</sup>

Como podemos verificar, vão surgindo tentativas de criar condições para uma melhor organização da documentação, permitindo o acesso através da criação de instrumentos, para uma aparente abertura à consulta pública dos documentos, todavia, ainda muito seletiva, recebendo só os eruditos em detrimento do público em geral, e secundarizando o acesso relativamente à contínua supremacia de uma política de controlo da documentação que se arrasta desde a implementação do Arquivo Nacional.

Podemos afirmar que só em 1910, com a implantação do regime Republicano de 5 de Outubro, se permitiu uma outra reforma que, com uma nova perspectiva de pensar a cultura, abriu as bibliotecas e os arquivos (estes de forma mais tímida) ao povo, no sentido de os tornar universidades livres. Assim, e dentro deste espírito surge o Decreto de 18 de Março de 1911<sup>251</sup> que reorganizou os serviços das bibliotecas e dos arquivos<sup>252</sup>. Acentuando a função de conservação e valorização dos manuscritos destinados ao estudo da História, bem como a função de promover a entrada de cópias de manuscritos portugueses existentes no estrangeiro, estabelecendo, pela primeira vez, um horário de abertura ao público, verificando-se uma pequena aproximação do acesso ao público em geral.

Criou<sup>253</sup>, igualmente o “Arquivo das Secretarias de Estado”<sup>254</sup>, para resolver o problema da documentação acumulada proveniente da administração central, de organismos extintos e acumulados nos ministérios, que se manteve e resolvido, em

---

<sup>250</sup> Este regulamento criou também uma nova secção na Biblioteca Nacional, denominada “Archivo de Marinha e Ultramar” para incorporar mais documentação em particular deste âmbito. In RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p.108.

<sup>251</sup> PORTUGAL. Leis, decretos, etc. - [Decreto de 18 de Março de 1911]. Diário do Governo. Lisboa. 65 (21 Mar. 1911) 1.211.215. Este decreto denominou, definitivamente, o Arquivo da Torre do Tombo de “Arquivo Nacional” e renomeou o organismo coordenador, passando agora a designar-se por “Inspeção das Bibliotecas Eruditas e Arquivos” In RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p.703.

<sup>252</sup> Dependentes da “Direcção Geral da Instrução Secundária, Superior e Especial”.

<sup>253</sup> De acordo com o “Roteiro de fontes da História Portuguesa Contemporânea. In RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p.592.

<sup>254</sup> Para uma melhor compreensão sobre esta designação ver RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit.p. 592- 593.

parte, com a criação do Arquivo Histórico do Ministério das Finanças, através do Decreto-Lei nº 28.127, de 17 de Novembro de 1937.

Contudo, verificou-se que esta reforma deu continuidade à lei de 1862, não realizando na generalidade alterações significativas no que diz respeito às políticas de incorporações, que são agora da responsabilidade da “Inspeção das Bibliotecas Eruditas e Arquivos”, por iniciativa de Júlio Dantas, considerado o grande dinamizador deste organismo<sup>255</sup>. «Apesar de ter posto em prática, de forma sistemática, as ideias e acções conducentes à transferência em massa da documentação de interesse histórico para tutela do Estado, de acordo com a lei que determinava a sua incorporação no Arquivo Nacional»<sup>256</sup>, percebeu que teria que criar outros arquivos, anexos a este como por exemplo, com as primeiras iniciativas para o estabelecimento dos arquivos distritais, em 1917.

Todavia, como podemos verificar estas reformas iam-se realizando lentamente ora, através da publicação do Decreto de 11 de Setembro de 1913<sup>257</sup>, considerado como uma inovação e uma evolução na tentativa de organização dos serviços de arquivos e bibliotecas, registadas por António Ferrão, ao dotá-los de pessoal com alguma formação prática, ora, a partir da publicação do Decreto nº 4.312, de 8 de Maio de 1918<sup>258</sup>, que impôs uma revisão da lei dos serviços de arquivos e bibliotecas, concretamente em relação ao sistema de catalogação que deveria ser adotado nos arquivos, o qual se previa que fosse uniforme com o que já era usado nas bibliotecas desde 1912<sup>259</sup>, e um reforço das competências técnicas, com a remodelação do

---

<sup>255</sup> Que se voltou essencialmente para as incorporações, como se pode verificar a partir dos artigos que escreveu nos “Anais das Bibliotecas e Arquivos de Portugal” e pela série de diplomas legislativos, que produziu para legitimar a política incorporacionista no Arquivo Nacional da documentação proveniente dos cartórios notariais, judiciais e paroquiais anteriores a 1870, de acordo com o decreto de 12 de outubro de 1912. In RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p.619.

<sup>256</sup> RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p.598.

<sup>257</sup> Que cria o “Estágio de Arquivistas-destinado «(...) ao pessoal, a cujo cargo se encontram ou venham a encontrar-se todos os arquivos que direta ou indiretamente dependam das Secretarias Gerais dos Ministérios do Interior, Justiça, Finanças, Marinha, Estrangeiros, Fomento, Colónias e Instrução Pública» In RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p.601.

<sup>258</sup> PORTUGAL. Leis, decretos, etc. - Decreto nº 4:312 -Op. cit.

<sup>259</sup> Publicado no Diário do Governo de 30 de Agosto de 1912.

Curso Superior de Bibliotecário-Arquivista<sup>260</sup>. «Nesta reforma importa ainda sublinhar a ênfase dada às questões técnicas, e à autonomia técnica e administrativa conferida à Biblioteca Nacional pelo Decreto nº 3.886, de 6 de Março de 1918 e ao Arquivo Nacional pelo Decreto nº 4.311, de 8 de Maio de 1918»<sup>261</sup>.

Ora, através da publicação do Decreto de 27 de Maio de 1927<sup>262</sup>, (após o golpe militar de 28 de Maio de 1926, instaurador da ditadura que deu origem a substanciais alterações político-sociais), que de acordo com Fernanda Ribeiro promoveu através do Estado uma maior autonomia e descentralização dos serviços, nomeadamente no concernente ao Arquivo Nacional da Torre do Tombo, ao qual já haviam sido atribuídas funções de arquivo distrital para Lisboa e Santarém assim como o Arquivo da Universidade de Coimbra que, desde 1917, já exercia na prática tais funções<sup>263</sup>. Reformulou o curso superior de bibliotecário-arquivista na Faculdade de Letras de Lisboa. Foi ainda recomendada a simplificação dos serviços, de modo a apressar a atualização dos catálogos, a modernização das coleções, servindo as solicitações do público, que é o fim último de toda a organização bibliotecária e arquivística, mas remetendo esta responsabilidade financeira para as Juntas Gerais de Distrito, resultando num atraso que durou décadas. Como podemos verificar existe uma preocupação em que o público, no sentido em o arquivo só faz sentido se satisfazer as necessidades destes, no entanto e por razões também orçamentais, continuamos a assitir a uma mediação de custódia, implícita, focalizada sempre para o controlo dos documentos, como identificação e legitimadora do Estado e da Nação secundarizando os utilizadores.

Este espírito fortemente centralista do ponto de vista político, foi-se repetindo com a publicação do Decreto nº 19.952, de 27 de Junho de 1931 visou, antes de tudo, reorganizar a Inspeção das Bibliotecas e Arquivos, “num sentido de grande

---

<sup>260</sup> Instituído na Faculdade de Letras de Lisboa, o qual vê o seu regulamento aprovado por Decreto nº 4.885, de 5 de Outubro de 1918 1 .PORTUGAL. Leis, decretos, etc. - Decreto nº 4:885. Diário do Governo. 1ª série. Lisboa. 222 (11 Out. 1918) 1781.

<sup>261</sup> . RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p.603.

<sup>262</sup> PORTUGAL. Leis, decretos, etc. - Ministério da Instrução Publica : Direcção Geral do Ensino Superior: Decreto nº 13:724. Diário do Governo. 1ª série. Lisboa. 114 (3 Jun. 1927) 881-901.

<sup>263</sup> RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p.606-610.



ampliação das suas atribuições»<sup>264</sup>, extinguindo a Inspeção das Bibliotecas Populares e Móveis. Centralizou as funções de orientação e de fiscalização dos arquivos e das bibliotecas, implementou medidas em favor da “uma melhor organização dos serviços” classificando os arquivos em três ordens: “1º Arquivos gerais; 2º Arquivos especiais; 3º Arquivos municipais e paroquiais”, determinando a sua dependência da Inspeção das Bibliotecas e Arquivos<sup>265</sup>. Estabeleceu o que neles deveria ser incorporado<sup>266</sup>, promovendo todas as diligências para que estes sejam convenientemente arrumados, conservados e catalogados, constituindo arquivos locais acessíveis aos estudiosos<sup>267</sup>.

Em 30 de Maio de 1933, António Ferrão, como dirigente da Inspeção e grande dinamizador da arquivística e da biblioteconomia na primeira metade do século XX, em Portugal, conseguiu que fossem publicadas no Diário do Governo “as

---

<sup>264</sup> C.f. RIBEIRO.Op.cit p. 611.

<sup>265</sup> (artº 10º) “(...) Os arquivos gerais, técnica e administrativamente [...] eram o Arquivo Nacional da Torre do Tombo (com respectivos anexos, Arquivo dos Feitos Findos e Arquivo dos Registos Paroquiais), o Arquivo Distrital do Porto [...] o Arquivo Distrital de Coimbra [...], os arquivos distritais de Braga, Évora, Leiria, Bragança e Ponta Delgada (...)”. (artº 13º) “Os arquivos especiais [...] eram os dos Ministérios, dos tribunais civis e militares, do Tribunal de Contas, das Universidades e de quaisquer outras escolas de qualquer grau e todos os outros pertencentes a organismos de administração pública, às corporações científicas e a outras subvencionadas ou subsidiadas pelo Estado” (artº 14º) “Quanto aos arquivos das juntas gerais do distrito, dos municípios e das juntas de freguesia, a Inspeção exercerá as suas funções sobre o acondicionamento, a arrumação, a conservação, o inventário e a catalogação das espécies, fazendo recolher aos arquivos do Estado os fundos que contenham documentos com mais de 50 anos e que não estejam convenientemente conservados e inventariados”. In RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p.612.

<sup>266</sup> (artº26) «(...) “a) Os cartórios paroquiais; - b) Os cartórios notariais; - c) Os cartórios das Sés, colegiadas e cabidos; -d) Os processos cíveis, crimes e orfanológicos findos-e) Os papéis dos extintos mosteiros, existentes nas inspeções e repartições de finanças;-f) Os papéis das repartições extintas e serviços cessantes; -g) Os documentos das congregações religiosas extintas em 1911, ainda em poder das comissões locais de administração dos bens das igrejas; -h) Todos os outros documentos que, nos termos da lei geral do País, devem recolher aos arquivos do Estado”. Determinava se ainda que “as câmaras municipais, confrarias, Misericórdias, hospitais.» In RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p..613.

<sup>267</sup> (artº 29) (...)« A Inspeção promoverá todas as diligências convenientes junto das câmaras municipais e de outras entidades ou pessoas, a cujo cargo ou guarda estejam importantes fundos documentais, para que estes sejam convenientemente arrumados, conservados e catalogados, constituindo arquivos locais acessíveis aos estudiosos, a não ser que os municípios, entidades ou pessoas que a seu cargo tiveram tais manuscritos, queiram fazer entrar estes nos arquivos gerais do estado ou no respectivo arquivo distrital, efectuando-se, nesse caso, o mais rapidamente possível tais transferências e incorporações.» Ou outras entidades poderão depositar, no todo ou em parte, os documentos dos seus cartórios no arquivo distrital da sede do distrito ou nos arquivos gerais do Estado. Alguns anos depois, nos Anais das Bibliotecas e Arquivos, é feito o ponto da situação quanto às incorporações nos arquivos distritais (ver: Arquivos Distritais: estado das incorporações no primeiro trimestre de 1937. Anais das Bibliotecas e Arquivos. Lisboa. 2ª série. 12:47/48 (Jan.-Jun. 1937) 113-136). In. RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p..613.

Instruções<sup>268</sup> provisórias para a elaboração de roteiros ou índices topográficos dos arquivos ou secções de manuscritos das bibliotecas”<sup>269</sup> Ainda em relação a este decreto, podemos salientar as remodelações do Curso Superior de Bibliotecário-Arquivista<sup>270</sup> e, em 1935 a instituição deste curso na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.

Como vimos e devido ao contexto político que se viveu, os arquivos e a Arquivística não viram surgir, durante quase duas décadas, nada de novo, excetuando alguma reação de alguns investigadores<sup>271</sup> e profissionais da área<sup>272</sup>, que através de publicações como por exemplo os Cadernos de Biblioteconomia e Arquivística. Estes profissionais acionaram a promulgação do Decreto-Lei nº 46.350, de 22 de Maio de 1965<sup>273</sup>.

Com efeito, veio introduzir variadas disposições relativamente às bibliotecas e aos arquivos, promovendo uma alteração estrutural ao quadro vigente desde 1931, como por exemplo a extinção da “Inspeção” como organismo autónomo; a alteração da dependência das bibliotecas e arquivos para a dependência direta da Direcção-Geral do Ensino Superior e das Belas-Artes, procurando conjugar a ação desta com a 3ª Secção da Junta Nacional de Educação, responsável pela defesa, proteção e enriquecimento do património bibliográfico e documental<sup>274</sup>. Importante, também foi a valorização dada aos aspetos técnicos nas bibliotecas e arquivos «(...) O tratamento

---

<sup>268</sup> Serviram como “o único exemplo de normalização arquivística nesta área até 1989, ano em que o Instituto Português de Arquivos divulgou as primeiras versões da ARQBASE. In RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p.617.

<sup>269</sup> PORTUGAL. Leis, decretos, etc. - Ministério da Instrução Pública: Direcção Geral do Ensino Superior e das Belas Artes :Portaria nº 7:588. Diário do Governo. 1ª série. Lisboa. 119 (30 Maio 1933) 922-924.

<sup>270</sup> Publicado em: Diário do Governo. 1ª série. Lisboa. 224 (23 Set. 1932) 1.936-1.937.

<sup>271</sup> Ver, por exemplo, o trabalho de: RAU, Virgínia (1953) – Arquivos de Portugal: Lisboa. In Colóquio Internacional de Estudos luso-Brasileiros, Washington, 1950 - Atas. Nashville: The Vanderbilt University Press. p. 189-213.

<sup>272</sup> Sobre a atividade dos profissionais nesta época, ver: REAL, Manuel Luís (1987) – Gestão do património arquivístico nacional. In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2.º, Coimbra, 1987 – A Integração europeia:um desafio à informação: actas Coimbra: Livraria Minerva. p. 207-246.

<sup>273</sup> PORTUGAL. Leis, decretos, etc. – Decreto n.º 46 349. Diário do Governo. 1.ª série. Lisboa. 114 (22 Maio 1965) 711-718.

<sup>274</sup> Ver: MARIZ, José - Introdução. In Recenseamento dos arquivos locais : Câmaras Municipais e Misericórdias. Vol. 1 - Distrito de Lisboa (op. cit.) p. XI-XVIII. In. RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p.. 625.

técnico documental (trabalhos de inventariação e catalogação) era considerado como prioritário, sendo também dada ênfase à “publicação dos catálogos, inventários, índices e roteiros dos estabelecimentos»<sup>275</sup> e, a imposição da demonstração de habilitações do curso de bibliotecário-arquivista<sup>276</sup> para alcançar provimento definitivo. Como vimos, começa-se a dar mais importância e de uma forma mais consistente à necessidade de uma formação certificada, à necessidade de produzir e publicar os instrumentos de pesquisa para facilitar o controlo da documentação, mas também para dar a conhecer o que estava custodiado, algo que pela primeira vez, nestes arquivos, passou a ter carácter de prioridade.

Chegados aos anos 70<sup>277</sup>, salientamos alteração dos serviços das bibliotecas e arquivos que ficam sob a tutela da Direcção-Geral dos Assuntos Culturais segundo o Decreto-Lei nº 582/73, de 5 de Novembro<sup>278</sup> e, alguns diplomas referentes ao estatuto profissional dos bibliotecários, arquivistas e documentalistas<sup>279</sup> e de alguns diplomas relativos à microfilmagem e eliminação de documentos.<sup>280</sup> É igualmente importante destacar alguns grupos de trabalho criados em 1973 concretamente, no âmbito da Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (BAD) e também os Encontros Nacionais de Bibliotecários e Arquivistas em 1974, 1978 e 1979, que transformados em congressos, no início da década de 1980, se mantêm até à atualidade.

Só nos anos 80, se começou a alterar a situação de passividade com a criação do Departamento de Bibliotecas, Arquivos e Serviços de Documentação,<sup>281</sup> no âmbito do recém criado Instituto Português do Património Cultural, através do Decreto-Lei nº 59/80, de 3 de Abril, que, segundo Fernanda Ribeiro «(...) veio criar as condições

---

<sup>275</sup> RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p. 627.

<sup>276</sup> Organização dos serviços das bibliotecas e arquivos : Decreto-Lei nº 46.350. Bibliotecas e Arquivos de Portugal. Lisboa. 1 (1969).

<sup>277</sup> Ver: REAL, Manuel Luís - Gestão do património arquivístico nacional (op. cit.) p. 216-218. Pode-se encontrar uma caracterização bastante completa sobre o que de mais importante ocorreu neste período.

<sup>278</sup> PORTUGAL. Leis, decretos, etc. - Decreto-Lei nº 582/73, de 5 de Novembro . Diário do Governo. 1ª série. Lisboa. 258 (5 Nov. 1973) 2.100-2.104.

<sup>279</sup> Decreto-Lei nº 429/77, de 15 de Outubro.

<sup>280</sup> Decreto-Lei nº 280/79, de 10 de Agosto.

<sup>281</sup> PORTUGAL. Leis, decretos, etc. - Decreto Regulamentar nº 34/80, de 2 de Agosto. Diário da República. 1ª série. Lisboa. 177 (2 Ago. 1980) 1.990-2.009.

para se começar a inverter o processo de estagnação a que este sector estava votado há muitos anos»<sup>282</sup>. Neste sentido, promulgaram-se leis, nomeadamente: o Decreto-Lei nº 149/83, de 5 de Abril, aplicável aos arquivos distritais, definindo as várias atribuições daqueles arquivos; (que iremos desenvolver no ponto 7 deste mesmo capítulo) a lei<sup>283</sup> que promulga a lei orgânica do Arquivo Nacional da Torre do Tombo, que lhe conferiu autonomia administrativa, desligando-o, portanto, da tutela do Instituto Português do Património Cultural; a promulgação da Portaria nº 503/86, de 9 de Setembro, regulamentadora dos prazos de conservação e do regime de seleção e inutilização dos documentos das autarquias locais. Ainda, se realizaram outras iniciativas como a publicação de estudos<sup>284</sup>, como de que é exemplo: o “Roteiro das Bibliotecas e Arquivos dependentes administrativamente do Instituto Português do Património Cultural, ou ainda a criação em simultâneo dos Cursos de Especialização em Ciências Documentais<sup>285</sup> nas Faculdades de Letras das Universidades de Coimbra e Lisboa, e, em 1985, na Universidade do Porto no sentido de desencadear uma nova dinâmica, nos meios arquivísticos, como referem Manuel Real<sup>286</sup> e Fernanda Ribeiro<sup>287</sup>.

No entanto, foi após a criação<sup>288</sup> do Instituto Português de Arquivos, em 1988, que, e ainda segundo, Fernanda Ribeiro se verificou uma evolução notável « (...) a todos os níveis, da Arquivística e dos arquivos»<sup>289</sup>. Este teve como o objetivo planear e estabelecer um sistema nacional de arquivos, visando a coordenação e execução de uma política arquivística integrada, excetuando o Arquivo Distrital de Lisboa e o próprio Arquivo Nacional que ficaram fora desta rede nacional de arquivos.

---

<sup>282</sup> RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p.627.

<sup>283</sup> Cf Decreto-Lei n.º 424/85, de 22 de Outubro.

<sup>284</sup> Sobre o problema das massas documentais acumuladas, sem qualquer avaliação e triagem, no âmbito da administração pública. Ver: CARDOSO, Maria Teresa Araújo de Andrade (1985) – O Arquivo geral da administração: depósito de pré-arquivagem da administração central: proposta de criação. Bibliotecas, Arquivos e Museus. Lisboa. Vol. 1, n.º 2 (Jul.-Dez.), p. 433-483..

<sup>285</sup> Decreto nº 87/82, de 13 de Julho.

<sup>286</sup> Ver: REAL, Manuel Luís - Gestão do património arquivístico nacional. Op. cit. p. 223-225.

<sup>287</sup> RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p. 622-643.

<sup>288</sup> Pelo Decreto-Lei nº 152/88, de 29 de Abril, retirando ao Instituto Português do Património Cultural as suas competências em matéria arquivística.

<sup>289</sup> RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p 628.

Neste sentido, convém referir algumas iniciativas deste organismo<sup>290</sup>: que surge numa época em que é crescente a consciencialização da necessidade da introdução de normas gerais para se proceder à seleção, classificação, preservação e eliminação dos documentos como forma de dar solução ao crescente avolumar da documentação produzida pela Administração Pública (PA), sendo-lhe atribuída a incumbência de, ao nível da introdução dos novos meios técnicos informáticos nos serviços dos arquivos, « (...) coordenar a articulação dos arquivos definitivos com os arquivos da administração corrente<sup>291</sup>. Promulgando-se assim as «(...) disposições legais relativas à publicação das portarias que orientam a avaliação, seleção e eliminação da documentação que deixa de ter interesse administrativo»<sup>292</sup>Tal como desenvolveu uma aplicação informática, designado como ARQBASE, consonante com o procedimento de descrição de documentos em arquivos históricos que permitiu a elaboração de instrumentos de acesso à informação, que foi usada, numa fase inicial nos ADs, substituída posteriormente pelo DigitArq e mais tarde e só em alguns pelo CRAV.

Como verificamos a evolução da política nacional de arquivos, estendeu-se à produção dos documentos e à gestão dos arquivos correntes, à avaliação e seleção documental e aos arquivos intermédios, refletiu-se no Decreto- Lei nº 106-G/92 de 1 de Junho, com a mudança do nome do Arquivo Nacional, passando a Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo<sup>293</sup> (AN/TT), dando-se a centralização e a gestão de todos os serviços de arquivo do Estado (arquivos distritais e nacionais) neste novo organismo. Assumindo o AN/TT as competências na área do «tratamento e conservação dos documentos emanados da administração central e de toda a

---

<sup>290</sup> Para um estudo mais aprofundado ver RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p 641-643.

<sup>291</sup> Cf. Decreto-Lei n.º 152/88, de 29 de janeiro, p.1710.

<sup>292</sup> Decreto-Lei nº 447/88, de 10 de Dezembro. Que veio acrescentar, à legislação anterior, (nomeadamente o DL 29/72, de 24 de janeiro, que surge com o objetivo de pôr cobro às necessidades sentidas em relação à inutilização e microfilmagem dos documentos de arquivo) padrões de maior exigência no processo de publicação das Portarias de Gestão de Documentos.

<sup>293</sup> Criado através do DL n.º 106-G/92, de 1 de junho. O qual veio adquirir as competências do IPA e do Arquivo Nacional Torre do Tombo (Que assumia competências na área do “tratamento e conservação dos documentos emanados da administração central e de toda a documentação de interesse histórico-cultural de âmbito nacional e internacional” (alínea 1 do artigo 1º do DL 424/85, de 22 de outubro, p.3492). Passa a ser o Órgão responsável pela política arquivística nacional.

documentação de interesse histórico cultural de âmbito nacional e internacional»<sup>294</sup>.  
passa a ser o Órgão responsável pela política arquivística nacional.

Verificou-se a promulgação da “lei de bases dos arquivos”, através do Decreto-Lei nº 16/93, de 23 de Janeiro<sup>295</sup>, instituindo a lei definidora do “regime geral dos arquivos e do património arquivístico”, mas publicada só em 1993, (já extinto o IPA, no ano anterior). Este diploma foi considerado fundamental para uma política arquivística nacional coordenada. Como se pode verificar pelos seus princípios « [...] de disciplinar normativamente a garantia da sua valorização, inventariação e preservação, como bens fundamentais que corporizam a cultura portuguesa. Visa-se, com a sua aprovação, definir os princípios que devem presidir à sua organização, inventariação, classificação e conservação, ou seja, às operações que permitem a guarda, o acesso e o uso desse património, sem as quais permaneceria inútil, bem como a punição de actos de destruição, alienação, exportação ou ocultação, tendo em vista a sua defesa». Estabelece ainda, no n.º2 do artigo 15º que os «critérios de avaliação e de seleção, bem como os prazos de conservação e a forma de eliminação de documentos são definidos por decreto regulamentar».

Ainda, no mesmo ano, publica-se a lei que regula o acesso aos documentos administrativos e a sua reutilização<sup>296</sup> (vulgarmente conhecida por LADA), a qual foi posteriormente alterada pela Lei n.º 8/95, de 29 de Março, e pela Lei n.º 94/99, de 16 de Julho). No seu artigo 7º, n.º 4, é referido que “o depósito dos documentos administrativos em arquivos não prejudica o exercício, a todo o tempo, do direito de acesso aos referidos documentos.” (disposição que todavia já se não encontra na lei posterior). No entanto, a existência deste ponto era sintomática da importância da organização do arquivo como forma de responder quer às necessidades internas do serviço como externas do cidadão.

---

<sup>294</sup> C.f alínea 1 do artigo 1º do DL 424/85, de 22 de outubro, p.3492.

<sup>295</sup> Ver: PORTUGAL. Leis, decretos, etc. - Decreto-Lei nº 16/93, de 23 de Janeiro. Diário da República. 1ª série. Lisboa. 19 (23Jan. 1993) 264-270).

<sup>296</sup> Lei n.º 65/93, de 26 de Agosto.

No ano de 1997, o (IPA) foi convertido no Instituto dos Arquivos Nacionais / Torre do Tombo<sup>297</sup> (IAN/TT), competindo-lhe promover e executar a política arquivística nacional, nas suas vertentes de conservação e valorização do património arquivístico nacional, de promoção da qualidade dos arquivos correntes, e da salvaguarda e garantia dos direitos do Estado e dos cidadãos. Dando uma nova dinâmica ao processo de gestão documental na AP, dinamizado pela criação de um grupo de trabalho na área da gestão de documentos que veio contribuir para o desenvolvimento e implementação de sistemas de gestão de documentos na Administração Pública<sup>298</sup>. Neste sentido, o IAN/TT publicou um conjunto de documentos técnicos e normativos a fim de poder responder aos problemas da documentação acumulada, da gestão de documentos e ligados aos desafios introduzidos pelas TIC<sup>299</sup>.

Em 2007, a sua identidade própria, do então IAN/TT foi recuperada, pelo<sup>300</sup> e novamente designado por Arquivo Nacional da Torre do Tombo constituindo-se como já referimos, enquanto arquivo de âmbito nacional na dependência da Direcção-Geral de Arquivos DGARQ<sup>301</sup> e como órgão de tutela em relação aos arquivos de âmbito regional (distritais), mas sem autonomia administrativa até ao ano de 2009, através do Decreto-Lei nº 84/2009 de 2 de Abril, que altera o Decreto-Lei nº 93/2007 e atribui autonomia administrativa aos Arquivos Dependentes da DGARQ.

Em suma, o Arquivo Nacional da Torre do Tombo prossegue as suas atribuições e missão, no que diz respeito: «(...)à promoção da salvaguarda, valorização, divulgação, acesso e fruição do património arquivístico e do património fotográfico, garantindo a gestão de acervos à sua guarda, e os direitos do Estado e

---

<sup>297</sup> Através do Decreto-Lei nº 42/96, de 7 de Maio e, de acordo com a lei orgânica publicada no Decreto-Lei n.º 60/97, de 20 de Março.

<sup>298</sup> MEDEIROS, Helena [et. al.] (1998) – Gerir documentos em Portugal: como e para quê?. In Bibliotecas e arquivos na sociedade de informação: estratégias para o século XXI: comunicações de arquivo e sessões conjuntas. Lisboa: BAD. vol. 1. (1998), p. 149.

<sup>299</sup> Para uma informação mais detalhada sobre os documentos produzidos pela DGALB. Consultar o sítio web da Documentos Técnicos e Normativos [em linha] Disponível em URL WWW <http://arquivos.dglab.gov.pt/servicos/documentos-tecnicos-e-normativos/lista-de-documentos/> [Consultado em 12 de outubro de 2013]

<sup>300</sup> Cf. Decreto-Lei n.º 93/2007, de Março. [Disponível em linha] <URL:[http://antt.dgarq.gov.pt/files/2008/10/93\\_2007.pdf](http://antt.dgarq.gov.pt/files/2008/10/93_2007.pdf)>. [Consulta 28 Março 2012].

<sup>301</sup> Portaria n.º 394/2007 de 30 de Março - Fixa o número máximo de unidades orgânicas flexíveis da Direcção-Geral de Arquivos.

dos cidadãos nele consubstanciados, à sua utilização como recurso da atividade administrativa e fundamento da memória coletiva e individual, à aplicação das disposições integrantes da lei de bases da política e do regime de proteção e valorização do património cultural e demais legislação regulamentar, nomeadamente no que respeita ao património arquivístico e ao património fotográfico.»<sup>302</sup> Compete-lhe ainda garantir a integração de património arquivístico e fotográfico, que a qualquer título lhe seja atribuído; aceitar as formas de aquisição (por doação, herança e legado desde que previamente autorizados pelo membro do Governo responsável pela área da Cultura, por dação, depósito, incorporação, permuta ou reintegração).

Como vimos, durante o século XX e inícios do século XXI, o Arquivo Nacional registou sucessivas alterações legais mas também cresceu significativamente com a integração de diversos serviços de arquivo: o Arquivo dos Feitos Findos (em 1915 por Decreto n.º 1659, de 15 de Junho), o Arquivo dos Registos Paroquiais, acumulando as funções de Arquivo Distrital de Lisboa (desde 1918 até 1992), o Arquivo das Congregações (em 1930), o Arquivo Histórico do Ministério das Finanças (em 1992), a documentação das Secretarias de Estado, que estava depositada, desde os anos 40, no antigo Convento das Trinas, à Estrela, mencionada já no artigo 25.º da Lei de Março de 1911, para além das múltiplas entradas de documentos, provenientes de diversas instituições públicas, de arquivos senhoriais, e pessoais, muitos deles adquiridos por compra, nomeadamente o Centro Português de Fotografia.

Sendo um arquivo central do Estado que preserva documentos originais desde o século IX até à atualidade, cabe-lhe, por consequência da sua perenidade, preservar também os novos arquivos eletrónicos no âmbito de atuação do organismo, a par do mandato explícito para dar execução à lei que estabelece as bases da política e do regime de proteção e valorização do património cultural, na sua vertente de património arquivístico e património fotográfico. Como medidas implementadas e documentos normativos, consultar os sítio web da DGLAB sobre o projeto “Repositório de Objetos Digitais Autênticos” (RODA)<sup>303</sup> ou o Projecto TT Online<sup>304</sup>, entre outros.

---

<sup>302</sup> Cf. Portaria n.º 192/2012 de 19 de Junho, e o Despacho n.º 9339/2012 de 11 de Julho.

<sup>303</sup> O RODA é um repositório digital que incorpora todas as funcionalidades exigidas pelo modelo de referência OAIS. O RODA é capaz de incorporar, gerir e dar acesso a vários tipos de material digital



No que se refere à DGARQ<sup>305</sup>, esta estabeleceu-se desde 2007, como um serviço central integrado na administração direta do Estado, com a responsabilidade de coordenar o sistema nacional de arquivos, independentemente da forma e suporte de registo. Nomeadamente em relação aos arquivos distritais, tem por missão «(...) estruturar, promover e acompanhar de forma dinâmica e sistemática a intervenção do Estado no âmbito da política arquivística, administrar as medidas adequadas à concretização da política e do regime de protecção e valorização do património cultural, promover a salvaguarda, valorização, divulgação, acesso e fruição do património arquivístico e garantir os direitos do Estado e dos cidadãos nele consubstanciados, a sua utilização como recurso da actividade administrativa e fundamento da memória colectiva e individual.»<sup>306</sup>

---

produzido no âmbito da atividade de grandes empresas ou organismos públicos. É baseado em tecnologias open-source e é suportado pelas normas OAIS, EAD, METS e PREMIS. Para além do disposto, implementa ainda um workflow de ingestão configurável, que não só valida os pacotes depositados, como também permite a avaliação e selecção do material por parte dos profissionais de arquivo. Permite a recuperação de informação de múltiplas formas – pesquisa básica, pesquisa avançada, navegação por plano de classificação, apresentação de representações em visualizadores especializados ou download de ficheiros. O módulo de administração permite aos gestores do repositório editar metadados descritivos, lançar ações de preservação (e.g. verificações de integridade, migração de formatos, entre outros), controlar os acessos por parte de utilizadores, consultar estatísticas, logs de acesso, entre muitas outras opções. Todas as ações realizadas no repositório são automaticamente registadas por razões de segurança ou responsabilização. Também é compatível com o TRAC. Cf. Informação disponível no sítio da KeepSolutions [em linha] 2013 [Disponível em [www.url< http://www.keep.pt/produtos/roda/](http://www.keep.pt/produtos/roda/)] [Consultado em 10 de novembro de 2013].

<sup>304</sup> O “Projeto TT Online”, desenvolvido com o apoio do Programa Operacional da Cultura, foi uma iniciativa da então Direção-Geral de Arquivos (DGARQ) que visa a divulgação e disponibilização, na Internet, das suas principais fontes arquivísticas, decisivas para a compreensão histórica de Portugal e do Mundo. Na sua primeira versão, aberta ao público dia 1 de Julho de 2005, disponibiliza aos seus utilizadores mais de 52.500 documentos, que incluem alguns dos principais Tesouros da Torre do Tombo e documentação proveniente do Corpo Cronológico, do Arquivo de Oliveira Salazar, da Companhia de Moçambique. Com a sua concretização, o Arquivo Nacional cumpre uma das suas mais importantes missões: facilitar o acesso aos fundos documentais à sua guarda, potencializando, através da Internet, esses conteúdos em benefício da investigação e do conhecimento do Património e da Cultura, no seio da comunidade nacional e internacional. Visa a divulgação e disponibilização, na Internet, das principais fontes arquivísticas da Torre do Tombo, decisivas para a compreensão histórica de Portugal e do Mundo. Cf. sítio da DGLAB [em linha] [Consultado em 25 de junho de 2013] Disponível na internet [www.URL< http://arquivos.dglab.gov.pt/rede-portuguesa-de-arquivos/pesquisar-arquivos/projeto-tt-online/](http://arquivos.dglab.gov.pt/rede-portuguesa-de-arquivos/pesquisar-arquivos/projeto-tt-online/)

<sup>305</sup> Decreto-Lei n.º 93/2007, de 29 de Março, definiu a missão, atribuições e tipo de organização interna da Direcção Geral de Arquivos (DGARQ), tendo as Portarias n.ºs 372/2007 e 394/2007, ambas de 29 de Março, estabelecido a sua estrutura orgânica nuclear e respectivas competências, bem como o limite máximo das unidades orgânicas flexíveis.

<sup>306</sup> Direcção Geral de Arquivos. [Consult. 10-10-2011]. Disponível na Internet: [<URL:http://dgarq.gov.pt/dgarq/historia-institucional/>](http://dgarq.gov.pt/dgarq/historia-institucional/).

Em finais de 2011, funde-se com a Direção-Geral do Livro e das Bibliotecas (DGLAB) e em 2012<sup>307</sup> foi publicada a sua orgânica, às quais sucede quase integralmente nas respetivas atribuições, visto que apenas não inclui as da Biblioteca Pública de Évora. Esta nova estrutura, integrada na Presidência do Conselho de Ministros, é dirigida por um diretor-geral, coadjuvado por três subdiretores-gerais, e oito diretores de serviço. A rede interna da DGLAB compreende dois Arquivos Nacionais<sup>308</sup> e dezasseis arquivos de âmbito regional deslocalizados ao nível do distrito, sendo que estas estruturas organizacionais constituem hierarquicamente divisões e direções de serviço da DGLAB usufruindo no entanto de alguma autonomia para mais eficazmente poderem intervir no contexto geográfico, social e cultural em que se integram.

Terminado este percurso histórico sobre a evolução do Arquivo Nacional e as políticas arquivísticas nacionais consignadas numa sucessão de diplomas legais que tiveram como objetivo a organização, a representação e o acesso à informação que foram sendo produzidas no âmbito das funções administrativas do estado e posteriormente incorporados nos referidos arquivos.

Podemos afirmar, em jeito de conclusão, e concordando com Almeida Junior que, os profissionais de arquivo «tratam o conteúdo dos documentos, com o objetivo de atendimento da instituição em que se encontram e, uma vez disponibilizados para o acesso (foco secundário da organização arquivística), serão interpretados futuramente pelos utilizadores. Dessa forma, embora haja uma mediação entre o veículo documento, a informação nele existente e o processamento técnico efetivado pelo arquivista, essa mediação não visa diretamente (nessa etapa) o enfoque no utilizador. Trabalha-se, nesse contexto, a utilização dessa “informação-ainda-não-latente” no âmbito da identificação, seleção, classificação e processamento informacional, o que a caracteriza, portanto, como uma mediação implícita».<sup>309</sup>

---

<sup>307</sup> Cf. Decreto-Lei nº 103/2012, de 16 de Maio.

<sup>308</sup> O Arquivo Nacional da Torre do Tombo e o Centro Português de Fotografia.

<sup>309</sup> FERREIRA, Leticia Elaine; JÚNIOR, Oswaldo Francisco de Almeida (2013) - A mediação da informação no âmbito da arquivística. Perspectivas em Ciência da Informação [em linha]. Vol. 18, nº.1, p.158-167. [Cons. 15 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1270/1111>>. ISSN 1981-5344.

De seguida iremos, neste contexto, abordar na rubrica seguinte o papel orientador que a DGARQ/DGLAB teve nas mudanças do modelo de funcionamento da Administração Central do Estado (ACE) e subsequentemente nos arquivos da (ACE), a partir da implementação do Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE).



## 6. Arquivos da Administração Pública e Evolução da Política Arquivística

Nos finais do séc XIX e devido à 2ª vaga de industrialização, surgiram propostas de criação de Arquivos Administrativos e Serviços de Documentação, no âmbito de instituições públicas e privadas, universidades, empresas, etc. com o objetivo de preservar e valorizar o património arquivístico, português, apoiar tecnicamente a organização de arquivos públicos e privados e promover a divulgação cultural e educativa no âmbito dos arquivos.

Como refere Silva « Um terceiro tipo de mediação pode formular-se no plural – mediações institucionais e estratégias de comunicação, que são formas de mediação de comunicação activadas por sujeitos de comunicação na sua dimensão institucional de actores sociais determinados por lógicas institucionais e orgânicas.»<sup>310</sup> Neste sentido, foi pertinente perceber que tipo de mediações institucionais e estratégias de comunicação, são consideradas formas de mediação de comunicação ativadas com todos os intervenientes. Os arquivos da (AP), criam instrumentos que garantem e legitimam todas as suas atividades desenvolvidas, sejam elas de cariz administrativo, fiscal, legal ou de índole cultural. São, igualmente, o repositório do conhecimento adquirido, respeitando o princípio da proveniência e ordem original, acumulado ao longo dos anos, razoavelmente ou ambigualmente, acessível, mas sempre no arquivo.

Como temos verificado, Portugal tem vindo, lentamente, a despertar para a importância dos arquivos. Todavia a Administração Central do Estado (ACE) tem vindo, nas últimas décadas, a introduzir medidas de inovação e modernização.

Nomeadamente, a implementação do PRACE<sup>311</sup> e do Plano de Redução e Melhorias da Administração Central do Estado (PREMAC), que vieram a ter repercussões diretas na organização dos arquivos da ACE.

---

<sup>310</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2010) - Mediações e mediadores em Ciência da Informação. Op.cit..

<sup>311</sup> Este plano teve como objetivo simplificar os procedimentos e melhorar a qualidade dos serviços prestados ao cidadão, descentralizando os serviços, permitindo assim uma maior aproximação aos cidadãos, com o objetivo de cada serviço exercer as suas funções mais próximo dos destinatários. Todavia, deverá salientar-se que [...] caso se considere a disponibilização de documentação como uma função dos organismos, este [deverá] estar mais próximo possível dos cidadãos que eventualmente a pretendam consultar» certo é que esta facilidade, não ficou clara de que forma (presencial, remota). C.f Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado [Em linha] . [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW:<URL[http://www.dgaep.gov.pt/media/0701020000/Cap%C3%ADtulos%201%20a%204/1%20a%20III%20-%20PRACE\\_Relat%C3%B3rio%20Global%20Final\\_Parte%201%20a%203.pdf](http://www.dgaep.gov.pt/media/0701020000/Cap%C3%ADtulos%201%20a%204/1%20a%20III%20-%20PRACE_Relat%C3%B3rio%20Global%20Final_Parte%201%20a%203.pdf)>

Neste enquadramento e pelo impacto que a documentação produzida pela (ACE) têm nos ADs, justificado pela obrigatoriedade de respeitar a lei sobre incorporações, já atrás referida, e pelo excesso de documentação produzida, de salientar, como exemplo, a existência de cerca de 700 km<sup>312</sup> de documentação acumulada sob a custódia de organismos da ACE”, reconhecida, em 2003, com a publicação do “Diagnóstico aos arquivos intermédios da Administração Central”<sup>313</sup>, com a agravante que parte desta não possui instrumentos de pesquisa que permitam conhecer o seu conteúdo.

No ano de 2003, foi publicada uma resolução que, em termos genéricos, aprovou as linhas de orientação da reforma da AP e que deu início a uma reestruturação que se encontra ainda em fase de implantação. Alguns pontos desta resolução têm influência na área da arquivística, nomeadamente o seu ponto 1 que define que a gestão da informação deve ser feita de forma correcta, referindo que para tal se torna necessária uma colaboração entre os vários serviços, assim como:

« (...)prestigiar a missão da Administração Pública e os seus agentes na busca da exigência e da excelência; delimitar as funções que o Estado deve assumir diretamente daquelas que, com

---

<sup>312</sup> Na análise ao censo feito em 1999 sobre o estado dos arquivos em Portugal onde se constatou que em Portugal existem cerca de 700 km de documentação acumulada sem controlo e com elevados custos de manutenção, precisamente por não haver investimento nesta área e não existirem políticas integradas de informação na Administração Pública. Cf. SANTOS, Paulo José de Oliveira (2009) – As atribuições das Secretárias-gerais dos Ministérios no âmbito da gestão documental [em linha]. Lisboa : Universidade de Lisboa. Dissertação de Mestrado. [Cons. 8 nov. 2012]. Disponível em WWW:<URL:[http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/491/1/19049\\_ulfl065627\\_tm.pdf](http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/491/1/19049_ulfl065627_tm.pdf)>.

<sup>313</sup> De uma forma resumida, podemos referir que, através do diagnóstico foi detetado que: em quase metade dos organismos, a função arquivo não se encontra consignada na lei orgânica do organismo (47,2%); 59,4% não possuem software de gestão de documentos; 76,2%, dos organismos não possuía rubrica no seu orçamento para os arquivos; 58,4% dos organismos remetem a documentação para o depósito sem acompanhamento de um instrumento de descrição; em 73,6% dos organismos não existe portaria nem está em vias de ser aprovada ao abrigo do DL n.º 447/88, de 10 de dezembro; a esmagadora maioria dos organismos, ou seja 91,4%, não possuía um regulamento geral de acesso ao depósito. Estes foram os indicadores nos quais houve uma percentagem mais elevada em relação às lacunas existentes nos arquivos da ACE. Salienta-se, igualmente, ao nível dos recursos humanos, a existência nos organismos de 90 funcionários com formação específica em arquivística (57 técnicos superiores e 33 técnicos profissionais), número deveras insuficiente para a dimensão da realidade que abrangia. Outra das conclusões apontam no sentido de que a maior parte dos sistemas de arquivos, pelo menos ao nível central, se encontravam carecidos de elementos considerados básicos para a gestão de documentos como, por exemplo: planos de classificação, tabelas de seleção, inventários de documentos, transferência e instrumentos de controlo (Penteado, 2005, p. 7). Os dados apresentados revelavam um cenário preocupante onde os desafios para os profissionais da informação eram imensos, e caberia, certamente, ao IAN/TT, aos organismos da AP e aos arquivistas, num esforço conjunto, a incumbência de alterar o estado em que se encontravam os arquivos da AP. Cf. SOUSA, Sandra Paula Fernandes Almeida (2011) – Preservação digital nos Arquivos Distritais Portugueses. Braga: Faculdade de Filosofia da Universidade católica Portuguesa. Tese de Mestrado. [Cons. 10 jun. 2013]. Disponível em WWW: <URL :<http://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/8862/1/ciD-SandraSousa-Out-11.pdf>>.

vantagem para o cidadão, melhor podem ser prosseguidas de forma diferente; promover a modernização dos organismos, qualificando e estimulando os funcionários, inovando processos e introduzindo novas práticas de gestão; introduzir uma nova ideia de avaliação dos desempenhos, seja dos serviços, seja dos funcionários; apostar na formação e na valorização dos nossos funcionários públicos.»<sup>314</sup>

Posteriormente, em 2004, e na sequência da aprovação das linhas de orientação da reforma da AP com a publicação da Lei n.º 4/2004, aprovou-se a operacionalização da reforma, assim como as suas áreas de atuação e metodologias a aplicar, que visava, entre outros objectivos, introduzir nos serviços e procedimentos da AP, a racionalização de meios e recursos, podendo referir-se como exemplo: a partilha de atividades comuns entre os serviços do ministério, integrados e estruturados nas Secretárias-gerais (SG) ou a atribuição da responsabilidade ao nível da coordenação das ações referentes à organização e preservação do património e arquivo histórico aos arquivos.<sup>315</sup>

No ano de 2005, são introduzidas, novas definições, no funcionamento do IAN/TT quando o XVII Governo Constitucional, no seu programa, consagra a modernização da AP como um instrumento prioritário de desenvolvimento do País<sup>316</sup>, tendo como objetivos a simplificação, a automatização, a racionalização do número de serviços e dos recursos a eles afetos, permitindo assim, a melhoria da qualidade dos serviços públicos, a promoção da cidadania, e o desenvolvimento económico. Na sequência desta aprovação define as orientações, gerais e especiais, para a reestruturação dos ministérios, tendo por base a aproximação da Administração Central dos cidadãos e a devolução de poderes para o nível local ou regional.

Deste modo, e de uma forma mais eficiente e eficaz, de responder às necessidades internas e externas, foram igualmente, expressas as atribuições no âmbito da gestão documental às SG que passaram a realizar funções diretamente relacionadas com o tratamento e a conservação. Tais como: zelar pelo bom funcionamento dos arquivos dos restantes organismos dos Ministérios, que se encontrem tanto nas fases de arquivo intermédio como definitivo; influenciar a

---

<sup>314</sup> Conselho de Ministros n.º 95/2003, de 30 de Julho.

<sup>315</sup> Alínea f) do artigo 31º da Lei n.º 4/2004, de 15 de Janeiro.

<sup>316</sup> Aprovando, através da Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º 124/2005, de 4 de Agosto, o PRACE.

organização e o funcionamento dos arquivos correntes dos restantes organismos referidos<sup>317</sup>.

Na nossa perspetiva, estas funções focalizam-se essencialmente numa mediação passiva, reflexos das atividades que realizam, tais como a recolha, o tratamento, a conservação e por fim a comunicação da documentação (administrativa). Devemos igualmente sublinhar que permite às SG, determinar o destino dos arquivos de serviços extintos<sup>318</sup>, tendo em conta as condições oferecidas para a sua conservação e utilização, sem definirem como realizam a difusão, remetendo-nos, na nossa ótica, para o conceito de mediação implícita, custodial, patrimonialista praticada pelas SG. Dando razão a Penteado, quando referiu em 1996, que «torna-se, assim, evidente o papel central que estes organismos iam ter na nova arquitetura da AP, no que diz respeito aos arquivos(...)»<sup>319</sup> Consubstanciada esta responsabilidade, na maior parte das leis orgânicas, no que se refere à gestão do arquivo definitivo<sup>320</sup>. Como por exemplo, em relação às determinações legislativas do PRACE, (já que estas colocam algumas dúvidas sobre o sistema de arquivos a implementar para o destino final dos documentos).<sup>321</sup>

Paulo Santos na sua dissertação<sup>322</sup> aponta essa dúvida, que reside na criação de arquivos centralizados geridos pelas SG ou o desenvolvimento de um sistema descentralizado, que concentre em si a gestão e coordenação da documentação produzida, quer pelo próprio departamento, quer pelos organismos de dependência, denominado "Arquivo Central"<sup>323</sup> Constatamos assim, que se verifica uma dualidade de funções, pondo em causa uma das funções dos ADs premissa, como vimos anteriormente, pela qual os ADs foram criados, para serem os guardiões e os difusores da documentação dos serviços desconcentrados da ACE.

---

<sup>317</sup> O que já se apresentava na alínea f) do artigo 31º da Lei 4/2004 veio a surgir na alínea f) do artigo 14º do PRACE. Cf. SANTOS, Paulo José de Oliveira (2009) – As atribuições das Secretárias-gerais dos Ministérios no âmbito da gestão documental. Op.cit.

<sup>318</sup> Cf. o ponto 1 do art.º 18.º do Decreto-Lei n.º 200/2006, de 25 de Outubro.

<sup>319</sup> PENTEADO, Pedro (2006) – A nova arquitectura da administração central do estado e a política pública de arquivos. Cadernos BAD. N.º 2, p. 18 Disponível em WWW:<URL:http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno22006/PPenteadoCBAD206.pdf>.

<sup>320</sup> PENTEADO, Pedro (2006). *Op.cit* p. 18.

<sup>321</sup> SANTOS, Paulo José de Oliveira (2009) – As atribuições das Secretárias-gerais dos Ministérios no âmbito da gestão documental. Op.cit.

<sup>322</sup> Idem.Ibidem.

<sup>323</sup> Cf. Publicação do DRR n.º 7/2008/A.



Na perspetiva de Santos que perfilhamos não cremos que existem vantagens em criar um arquivo com as mesmas funções em cada Ministério.

Neste sentido em 2011, Maria João Pires de Lima<sup>324</sup> questionam o papel dos AD no âmbito da DGARQ e na sequência das reformas na AP introduzidas em 2010 pelo PRACE, devido às atribuições conferidas às SGs no domínio da gestão documental e a eventual centralização dos arquivos num quadro onde impera a escassez de recursos humanos e se desenha a externalização de serviços na área arquivística, sem a desejável certificação, e alude à possível criação de novas atividades relacionadas com a redefinição das funções dos ADs, nomeadamente atividades de consultoria, auditorias, reorientação na aquisição de fundos cientes do que já foi conseguido a nível nacional. Nesta mesma linha, em 2011, Silvestre Lacerda, também demonstrou a sua preocupação em relação às restrições orçamentais e a consequente implementação do PRACE, que tem repercursões diretas nos arquivos, alertando para a extinção dos governos civis e a fusão anunciada de muitos outros organismos da AP implicando, por isso, uma pesada movimentação dos seus acervos documentais, que por força de lei, é, de conservação permanente, devendo o seu destino e salvaguarda ser naturalmente acautelada pela DGARQ, com a necessária articulação da respetiva SG.

«(...) Urge evitar o abandono de massas documentais acumuladas e continuar a desenvolver processos que ultrapassam a mera vertente cultural e ganham outras características vocacionadas para a eficácia e eficiência administrativa. Assim, o essencial da organização do sistema de arquivos deve incorporar projeções da noção de arquivo voltadas para o séc. XXI e não permanecer num paradigma meramente custodial, passadista, mais em voga no século XVIII.»<sup>325</sup> Opinião que partilhámos e defendemos. Ainda podemos destacar trabalhos como os de Helena Medeiros<sup>326</sup>, Pedro Penteado (2004)<sup>327</sup> e 2006<sup>328</sup>) e de Cecília Henriques<sup>329</sup> que demonstram a

---

<sup>324</sup> LIMA, Maria João Pires de, SOUSA, António – Arquivos distritais: A perspetiva de uma nova missão? *Cadernos BAD*. Vol. 78, n.º 3 (2011), p. 78-86.

<sup>325</sup> PORTUGAL. DGARQ – Arquivos! *Boletim DGARQ*. (N.º18 Julho - Setembro 2011) Lisboa: DGARQ. Disponível em <http://dgarq.gov.pt/boletim/> [Acedido em 21 Fevereiro 2012].

<sup>326</sup> MEDEIROS, Helena [et. al.] (1998) – Gerir documentos em Portugal: como e para quê? *Op.cit.*

<sup>327</sup> PENTEADO, Pedro (2005) – Gestão de documentos de arquivo na administração central: percurso e desafios num contexto de mudança. *Geocities* [em linha]. [Cons. 25.10.2011]. Disponível em WWW: <URL:[http://geocities.ws/pedro\\_penteado/Tabula\\_P.pdf](http://geocities.ws/pedro_penteado/Tabula_P.pdf)>.

sua preocupação face ao estado dos arquivos da AP em Portugal, e quanto à forma como a administração fazia uso dos seus arquivos. Mais recentemente, em 2010 foi publicado um artigo de Armando da Silva e de Fernanda Ribeiro<sup>330</sup> que aborda o tema da gestão da informação na administração pública, salientando o facto de esta ser uma área de estudo e trabalho que necessita de ser pensada do ponto de vista epistemológico. Neste mesmo ano, Paulo Santos<sup>331</sup>, aborda o impacto do PRACE nos arquivos das SG e outros serviços nas funções atribuídas e na gestão documental e coordenação com os serviços centralizados fazendo algumas recomendações<sup>332</sup> e propondo reflexões no âmbito dos arquivos das SGs.

Num contexto em que praticamente todos os organismos da ACE se viram envolvidos num processo de reestruturação, a normalização de procedimentos e, nas palavras do Pedro Penteadado, a DGARQ teve um papel fundamental na atual estrutura do sistema nacional de arquivos<sup>333</sup> como órgão normalizador de procedimentos, com a responsabilidade de superintender técnica e normativamente todos os arquivos do Estado. Como a DGLAB está a ter, nomeadamente no acompanhamento da implementação do PRACE, com a elaboração de orientações técnicas<sup>334</sup>, bem como,

---

<sup>328</sup> PENTEADO, Pedro (2006) – A nova arquitectura da administração central do estado e a política pública de arquivos. Cadernos BAD. N.º 2, p. 14-29. Disponível em WWW:<URL:http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno22006/PPenteadadoCBAD206.pdf>.

<sup>329</sup> HENRIQUES, Cecília (2006) – Construindo a nova administração: reflexões de uma arquivista. Cadernos BAD. Lisboa: BAD. 2, p. 6-13. Disponível em WWW:<URL:http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno22006/CHenriquesCBAD206.pdf>.

<sup>330</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2000) – A gestão da informação arquivística e suas repercussões na produção do conhecimento científico. Op.cit.

<sup>331</sup> SANTOS, Paulo José de Oliveira (2009) – As atribuições das Secretárias-gerais dos Ministérios no âmbito da gestão documental. Op.cit.

<sup>332</sup> «(...) considera-se que um serviço de arquivo a implementar nas Secretarias-Gerais poderia funcionar nos seguintes moldes: Os organismos seriam os responsáveis por tomar as decisões relativamente ao tratamento da sua documentação, ficando as Secretarias-Gerais com atribuições relacionadas com a prestação de apoio técnico; Os próprios organismos, de acordo com a sua dimensão e quantidade de documentação produzida, poderiam constituir os seus arquivos intermédios e históricos; Nos arquivos centrais dos Ministérios, geridos pela Secretaria-Geral, seria incorporada a sua documentação, bem como a de organismos extintos ou dos que optassem por não constituir arquivos próprios; Os Arquivos Distritais continuariam a incorporar a documentação dos serviços desconcentrados da Administração Central do Estado que se encontra na fase semi-activa e inactiva. Neste contexto caberia à Direcção-Geral de Arquivos, atualmente DGLAB, desenvolver as seguintes atividades: Realçar a importância dos arquivos junto do Governo; Prestar apoio técnico às Secretarias-Gerais dos Ministérios; Desenvolver processos de consultoria e auditoria; Desenvolver normas e instrumentos orientadores; Apresentar soluções de gestão documental de uso transversal; Criar programas de apoio aos arquivos. Idem. Ibidem. p. 67

<sup>334</sup> Por exemplo: “Orientações para a Elaboração e Aplicação de Instrumentos de Avaliação Documental: Portarias de Gestão de Documentos e Relatórios de Avaliação”, “Recomendações

com recomendações relativas à necessidade de assegurar o acesso à informação que se encontra em estado de conservação permanente, levando a cabo processos de avaliação documental, criando condições para a transferência de documentação de organismos extintos ou alvo de fusão, promovendo, igualmente, uma oportunidade para aumentar e alterar o papel dos arquivistas nas instituições.

De referir que em 2006, o então AN/TT procurou sensibilizar o Governo para a necessidade de se generalizar as políticas de boas práticas de arquivo na AP. Neste contexto, retomou o projeto<sup>335</sup> que tinha como objetivo estabelecer princípios para a gestão de documentos relacionados com as áreas dos recursos humanos, financeiros e patrimoniais dos organismos da AP. Em suma, criar uma tabela geral de avaliação, seleção e eliminação para as funções meio de todos os serviços da AP, normalizando-os e uniformizando-os. Entretanto o seu âmbito foi alargado às funções de organização e funcionamento, planeamento, consultoria, assessoria técnica e contencioso, atividades de controlo, relações institucionais, comunicação marketing e relações públicas, informação e documentação, sistemas e tecnologias de informação e comunicação. Realçou igualmente a importância que poderia ter o incentivo à elaboração de diagnósticos aos arquivos e de planos de intervenção, à atualização de instrumentos de gestão, à elaboração de planos de classificação e de portarias de gestão de documentos, à execução de projetos de avaliação de documentação acumulada, e à construção, reconstrução de instalações de arquivo, entre outras áreas de ação que podiam ser desenvolvidas. Todavia, Paulo Santos<sup>336</sup> verificou, igualmente que este tem vindo a perder algumas das suas atribuições, concretamente no apoio técnico que prestava diretamente aos organismos da ACE, sendo que atualmente esse apoio é dado indiretamente através das SG.

---

para a produção de planos de preservação digital ; “Guia para a Elaboração de Cadernos de Encargos e Avaliação de Software de Sistemas Electrónicos de Gestão de Arquivos ”; Governo Electrónico e Interoperabilidade. Consultar: DIRECÇÃO GERAL DE LIVROS ARQUIVOS E BIBLIOTECAS - Documentos Técnicos e Normativos [em linha]. [Cons. 12 out. 2013]. Disponível em WWW: <URL: <http://arquivos.dglab.gov.pt/servicos/documentos-tecnicos-e-normativos/lista-de-documentos/>>. Ver também: BARBEDO, Francisco; CORUJO, Luís; SANT’ANA, Mário [et al] 2006 – Guia para a elaboração de cadernos de encargos e avaliação de software de sistemas electrónicos de gestão de arquivos. Lisboa: Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo. [Em linha] [Acedido em 5 de Janeiro de 2009] <URL: <http://www.dgarq.gov.pt/files/2008/10/sega.pdf>>.

<sup>335</sup> C.f Decreto-Lei n.º 121/92, de 2 de Julho.

<sup>336</sup> SANTOS, Paulo José de Oliveira (2009) – As atribuições das Secretárias-gerais dos Ministérios no âmbito da gestão documental. Op.cit.

Na prática as SG, devem apoiar tecnicamente os restantes organismos, definir uma política de gestão integrada, coordenar os sistemas existentes e promover instrumentos que garantam a interoperabilidade. Como por exemplo a «Macro Estrutura Funcional para a Administração Central do Estado que tem o objetivo de normalizar procedimentos e de procurar adotar uma metodologia comum de classificação de documentos na AP, de forma a que seja integrado num sistema de gestão eletrónica de documentos tendo em conta as exigências definidas no projeto “Meta-Informação para a Interoperabilidade” ou o “Governo Electrónico e Interoperabilidade»<sup>337</sup>.

Num cenário de mudança estrutural e aparente consciência, por parte do governo nacional, da importância dos arquivos e pela necessidade de se verificar se as medidas do PRACE estariam a ser implementadas em particular nas SG, pelo papel central que desempenham nos Ministérios, foi divulgado em 2010, o relatório realizado pela DGARQ, à situação dos sistemas de arquivo da ACE.<sup>338</sup>

Na análise que partilhamos, efetuada por Lourenço, esta identifica procedimentos positivos e negativos da aplicação do PRACE, que refere do seguinte modo:

« (...) no contexto da aplicação das novas tecnologias no sistema de arquivo, foi destacado, o ainda excessivo “peso do papel”, no trabalho realizado pelo sistema de arquivo e a pouca intervenção, ao nível do desenvolvimento, da gestão informação eletrónica. Neste sentido, foram referidos como indicadores da situação: o escasso desenvolvimento e implementação, dos SEGA<sup>339</sup> “das áreas de classificação, registo de processos, associação com a avaliação, controlo de eliminações”; a falta de informação sobre armazenamento digital; a fraca abrangência, por parte das tabelas de seleção, dos sistemas de informação eletrónica; a falta de “controlo sobre a eliminação da

---

<sup>337</sup> BARBEDO, Francisco [et al.] (2008) – Governo electrónico e interoperabilidade, documento metodológico para a elaboração de um esquema de metainformação para a interoperabilidade (MIP) e uma macroestrutura funcional (MEF) [em linha]. Lisboa: DGARQ. [Cons. 23 jan. 2012]. Disponível em WWW: <URL:[http://www.dgarq.gov.pt/downloads/Governo%20electronico%20e%20interoperabilidade\\_v1.pdf](http://www.dgarq.gov.pt/downloads/Governo%20electronico%20e%20interoperabilidade_v1.pdf)>.

<sup>338</sup> Situação dos sistemas de arquivo da Administração Central do Estado: Questionário 2010 (Foram elaborados dois questionários, ao primeiro responderam 14 das 15 SG e ao segundo 145 das 258 dos organismos da ACE inquiridos). In LOURENÇO, Alexandra; BARROS, Ana; PENTEADO, Pedro (2010) - Situação dos sistemas de arquivo da Administração Central do Estado – ACE. Questionários 2010. Relatório final. Lisboa: DGARQ, 209. p. 7. [em linha]. [Cons. 23 jan. 2012]. Disponível em: [http://dgarq.gov.pt/files/2011/05/Relatorio\\_questionarios\\_ACE\\_2010\\_v1.2.pdf](http://dgarq.gov.pt/files/2011/05/Relatorio_questionarios_ACE_2010_v1.2.pdf).

<sup>339</sup> Acrónimo de Sistema Eletrónico de Gestão de Arquivos. Trata-se de um “Sistema automatizado utilizado para gestão da criação, uso, manutenção e eliminação de documentos criados electronicamente e/ou em papel com a finalidade de fornecer prova de actividades de negócio. Estes sistemas mantêm a informação contextual apropriada (metainformação) e as ligações entre registos para suportar o seu valor evidencial” In. BARBEDO [et. al].(2008). Op.cit.p.12.

informação/documentação de arquivo em suporte digital”; a pouca aplicação de estratégias de preservação digital»<sup>340</sup>, e a inexistente transferência de documentação « [...] 86% dos organismos ainda conservam a documentação no depósito ou repositório da própria entidade.»<sup>341</sup> evidenciando fracos níveis de recolha da documentação de uso não corrente dos organismos pelas SG, no âmbito do Modelo PRACE/PREMAC.

Como procedimento positivo, salienta «(...) o facto de nove das catorze SG estarem a desenvolver projetos de digitalização de documentação não corrente, que associada à utilização em 93% das entidades de esquemas normalizados na descrição como a ISAD-G, poderá “potenciar eventuais projetos de partilha de informação e objetos digitais em redes especializadas»<sup>342</sup> colocando em prática a interoperabilidade já referida.

Neste relatório fica, igualmente, patente que houve uma percentagem muito significativa da implementação e desenvolvimento das medidas previstas para os arquivos nas SG e isto deve-se, essencialmente, às novas atribuições no âmbito da gestão do sistema de arquivo ministerial.<sup>343</sup> Neste sentido, Fátima Sousa, com a qual concordamos, na sua dissertação de Mestrado<sup>344</sup> conclui que (...) «os novos desafios dos sistemas de arquivo passam pela maior intervenção ao nível da documentação em suporte digital, através do desenvolvimento e criação de instrumentos de controlo e gestão destes sistemas eletrónicos»<sup>345</sup> exigindo aos profissionais além de conhecimentos específicos, a necessidade de trabalhar em equipas multidisciplinares, conhecimentos na gestão da documentação de modo a fazer o seu tratamento logo na fase da produção, independentemente do suporte, bem como garantir a mediação da informação para a consulta externa e interna.

Como afirma Silvestre Lacerda «(...) A capacidade demonstrada para a inovação constante de novos produtos e adaptação às novas realidades organizacionais é inerente à própria

---

<sup>340</sup> LOURENÇO, Alexandra; BARROS, Ana; PENTEADO, Pedro (2010) - Situação dos sistemas de arquivo da Administração Central do Estado – ACE. Questionários 2010. Relatório final. Op.cit.p.184.

<sup>341</sup> Idem, ibidem p. 164.

<sup>342</sup> Idem, ibidem p. 182.

<sup>343</sup> Idem, ibidem.p. 165 -167.

<sup>344</sup> SOUSA, Fátima (2012) – Políticas Para a Gestão de Informação Arquivística : Os Arquivos Centrais da Administração Pública dos Açores [em linha]. Lisboa : Universidade de Lisboa. Dissertação de Mestrado. [Consult.8 de out. 2013]. Disponível em WWW:<URL:[http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/491/1/19049\\_ulfl065627\\_tm.pdf](http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/491/1/19049_ulfl065627_tm.pdf)>.

<sup>345</sup> SOUSA, Fátima (2012) –. Op.cit.

função arquivística, ou seja, não é possível um desenvolvimento sustentado sem uma política que valorize os arquivos. Exponente desta afirmação é a necessidade de combinar o desenho dos instrumentos de governo eletrónico com as necessidades de salvaguarda dos documentos produzidos, de forma a garantir os direitos dos cidadãos, assentes em documentos de prova produzidos eletronicamente, mas com características de fidedignidade e autenticidade que só um arquivo eletrónico devidamente organizado e preservado pode garantir.»<sup>346</sup>

Nesta adaptação constante e devido à necessidade de reduzir a despesa pública por causa das recomendações do Programa do XIX Governo Institucional e da Troika<sup>347</sup>, a reforma do Estado e a reforma da Administração Local<sup>348</sup> continuam a realizar-se (horizonte temporal: a) final de 2015; b) 2020)<sup>349</sup> implicando um contínuo ajustamento às políticas de arquivos.

Assim e de acordo com este contexto atual (de contínuas reformas), Penteado em 2013, como Diretor de Serviços de Arquivística e Normalização da (DGLAB) apresenta uma política de arquivos que deverá ser ajustada com os objetivos destas reformas, focando-se na: transparência; nos modelos de organização funcional da informação; na eficiência; no acesso a longo prazo; na interoperabilidade; na melhoria de serviço público; na capacidade de adaptação a mudanças político-administrativas; e na reutilização da informação<sup>350</sup>, resultando na implementação e manutenção de programas e projetos a decorrerem. Em relação às políticas de arquivo salientam-se alguns eixos de análise, como a “missão do organismo central” (DGLAB); missão da SG`s/ministérios – ACE; missão das entidades (garantir a qualidade dos seus arquivos); rede(s) de arquivos; recursos (financiamento (programas de apoio), formação profissional e qualificação dos recursos humanos)

Em relação ao organismo de coordenação (DGLAB) este terá como missão a “qualificação de redes e sistemas de arquivo” nas seguintes vertentes: em relação à regulação que é composta pelas: políticas e planos nacionais que tem como objetivo

---

<sup>346</sup> LACERDA, Silvestre (2011) -- Arquivos! Boletim DGARQ. (N.º18 Julho - Setembro 2011) Lisboa: DGARQ. Disponível em <http://dgarq.gov.pt/boletim/> [Acedido em 21 Fevereiro 2012].

<sup>347</sup> A troika é formada por três elementos, a Comissão Europeia, o Banco Central Europeu (BCE) e o Fundo Monetário Internacional (FMI). Cf. Informação disponível no sítio Política e Portugal [Em linha] [Consultado em 23 de agosto de 2013] Disponível em [www. URL. <http://politicaportugal.com/mas-afinal-o-que-e-a-troika/](http://politicaportugal.com/mas-afinal-o-que-e-a-troika/)

<sup>348</sup> PENTEADO. Pedro (2013) - Políticas e Programas de valorização da informação arquivística num contexto de reforma do Estado [Em linha] Disponível: [www. URL>https://www.academia.edu/6284832/Políticas\\_programas\\_e\\_projetos\\_de\\_valorizacao\\_da\\_informacao\\_arquivistica\\_num\\_contexto\\_de\\_reforma\\_do\\_Estado](http://www.academia.edu/6284832/Políticas_programas_e_projetos_de_valorizacao_da_informacao_arquivistica_num_contexto_de_reforma_do_Estado) [Consultado em 12 de abril de 2014]

<sup>349</sup> PENTEADO. Pedro (2013)- Op.cit.

<sup>350</sup> Idem, ibidem.

propor estudos e propostas de revisão da legislação das políticas e planos nacionais, como por exemplo a política de aquisições da DGLAB; pelas normas e orientações técnicas, que tem como objetivo a reestruturação, implementação de planos de classificação conformes a MEF, harmonização de três níveis, avaliação, entre outros; por último pelos pareceres sobre a avaliação/eliminação documental. Em relação ao apoio técnico tem como objetivos: realizar consultorias e pareceres, como por exemplo emitir pareceres técnicos de financiamento QREN-REC<sup>351</sup>, acompanhar a missão das SG's e acompanhar a implementação de planos de classificação da Administração Local.

Em relação à cooperação interinstitucional esta deverá contemplar a “E-administração e gestão de documentos” em articulação com a preservação digital, como por exemplo o projeto RODA e com a interoperabilidade, implementada pelo “Programa Administração Electrónica e Interoperabilidade Semântica” (PAEIS), nova designação do anterior programa “Governo eletrónico e Interoperabilidade” que tem como objetivo geral produzir e implementar referenciais e outros instrumentos destinados a facilitar a interoperabilidade semântica na AP e nas entidades públicas com que esta se relaciona e que executam funções do Estado. Tem como obrigação aplicar a metainformação para a interoperabilidade (MIP)<sup>352</sup> e a macro estrutura funcional (MEF) no sistema de arquivo que utilizam, no prazo de dois anos após a aceitação da adesão, por parte da CE.<sup>353</sup> Este organismo deverá realizar a supervisão através de diagnósticos, auditorias e controlo de aplicação de tabelas de seleção aprovadas e deverá igualmente ser responsável pela formação arquivística em articulação com as SG's.

Relativamente às novas políticas a implementar, deveremos salientar a “Central Electrónica dos Arquivos de Estado” que visa a deslocalização dos diferentes

---

<sup>351</sup> O Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN) tem como principal intuito a qualificação da população portuguesa, valorizando o conhecimento, a ciência, a tecnologia e a inovação, bem como a promoção de níveis elevados e sustentados de desenvolvimento económico e sócio-cultural e de qualificação territorial, num quadro de valorização da igualdade de oportunidades e, bem assim, do aumento da eficiência e qualidade das instituições públicas. C.f Rede de Equipamentos Culturais–Programação cultural em Rede [Em linha] Disponível em [www. URL<otc.ips.pt/otc/content/index.php?action=detailfo&rec=1764&t=QREN---Quadro-de-Referencia-Estrategico-Nacional](http://www.otc.ips.pt/otc/content/index.php?action=detailfo&rec=1764&t=QREN---Quadro-de-Referencia-Estrategico-Nacional). [Consultado em 12 de março de 2013]

<sup>352</sup> Para uma informação mais detalhada consultar sítio da DGLAB [em linha] [Consultado em 10 de janeiro de 2014] Disponível na internet: <http://arquivos.dglab.gov.pt/programas-e-projectos/modernizacao-administrativa/macroestrutura-funcional-mef/>

<sup>353</sup> PENTEADO. Pedro (2013) - Políticas e Programas de valorização da informação arquivística num contexto de reforma do Estado. Op.cit.]

arquivos em papel das várias instituições públicas para uma única localização numa zona de baixo custo imobiliário. Esta deslocalização será acompanhada da digitalização do arquivo, tornando o seu acesso fácil, imediato e de baixo custo.<sup>354</sup>

Como verificamos as reformas do estado têm “obrigado” a um constante acompanhamento por parte da DGLAB na implementação e divulgação das políticas arquivísticas, todavia existem várias incertezas em relação ao futuro destas estratégias e projetos e à sua adequação nos contextos da AP e da AP Local. Salientamos que muitos passos já foram dados mas, como o próprio relatório da DGARQ indica, existe ainda um árduo caminho a percorrer, no qual os arquivistas terão que continuar a projetar, quer dentro da organização, quer para o exterior, a importância dos arquivos, não só como guardiões da memória como os ADs que continuam até hoje a serem os fiéis depositários da informação produzida na AP, mas também como elementos essenciais para o bom funcionamento do serviço e para a transparência dos seus procedimentos, no sentido de permitir um acesso livre e democrático a todos os cidadãos.

---

<sup>354</sup> PENTEADO. Pedro (2013) - Políticas e Programas de valorização da informação arquivística num contexto de reforma do Estado. Op.cit.



## 7. Arquivos Distritais e seu enquadramento

Ocupar-nos-emos neste capítulo, mais pormenorizadamente, do histórico e situação do universo específico dos Arquivos Distritais, objecto e âmbito nucleares da presente investigação.

### 7.1 Enquadramento legislativo, objectivos e fundos

Neste ponto iremos fazer o enquadramento legislativo da criação dos ADs aludindo à evolução dos objetivos, atribuições e serviços tendo em vista a uniformização de procedimentos técnicos para a facilitação do acesso à informação por eles custodiada. Destacaremos alguns ADs que, na nossa perspetiva, se têm distinguido positivamente, pelas suas práticas, na execução da política arquivística nacional.

Como verificamos, «a descentralização forçada pela situação de rutura no Arquivo Nacional e as sucessivas reformas das políticas nacionais de organização dos serviços levou ao aparecimento dos primeiros<sup>355</sup> arquivos distritais, pela iniciativa de Júlio Dantas enquanto diretor do organismo responsável pelos arquivos e bibliotecas a “Inspeção das Bibliotecas e Arquivos”<sup>356</sup>.

Assim nasceram, numa primeira fase, os arquivos de Leiria, Bragança, Évora<sup>357</sup> e Braga, entre Agosto de 1916 e Agosto de 1917 e Ponta Delgada (apenas,

---

<sup>355</sup> .A legislação respeitante aos primeiros arquivos distritais, na qual se determina discriminadamente quais os arquivos que neles devem ser incorporados, é a seguinte: PORTUGAL. Leis, decretos, etc Ministério de Instrução Pública: Secretaria Geral : Decreto nº 2:550-J. Diário do Governo. 1ª série. Lisboa. 154 (3 Ago. 1916) 765-766J (relativo ao Arquivo Distrital de Leiria, criado como anexo da Biblioteca Erudita da mesma cidade); PORTUGAL. Leis, decretos, etc. - Ministério de Instrução Pública:Secretaria Geral: Decreto nº 2:858. Diário do Governo. 1ª série. Lisboa. 242 (29 Nov. 1916) 1096 (relativo ao Arquivo Distrital de Bragança, criado como anexo da Biblioteca Pública); PORTUGAL. Leis, decretos, etc. - Ministério de Instrução Pública : Secretaria Geral : Decreto nº 2:859. Diário do Governo. 1ª série. Lisboa. 242 (29 Nov. 1916) 1096-1097 (referente ao Arquivo Distrital de Évora, também como anexo da Biblioteca Pública que, aliás, já vinha recolhendo documentação); PORTUGAL. Leis, decretos, etc. - Ministério de Instrução Pública : Secretaria Geral : Decreto nº 3:286. Diário do Governo. 1ª série. Lisboa. 132 (11 Ago. 1917) 647 (relativo ao Arquivo Distrital de Braga, criado em anexo à Biblioteca Pública. In RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos: [em linha]. Porto: Universidade do Porto. Tese de Doutoramento. [Cons. 18-01-2012]. Vol.1, p. 600. Disponível em WWW: < <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/7058/3/fribeirovol01000061435.pdf> Op.cit.

<sup>356</sup> DANTAS, Júlio – Relatórios do Inspector Geral: inspeções a arquivos. Anais das Bibliotecas e Arquivos. Lisboa. 2.ª série. 10 (1932) 121-133. In RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit.p. 600.

<sup>357</sup> Sobre o Arquivo Distrital de Évora, ver o relatório elaborado na sequência de uma inspeção feita por Júlio Dantas, em 1931: DANTAS, Júlio - A Biblioteca Pública e o Arquivo Distrital de Évora.

homologado legalmente pelo Decreto nº 20.484, de 6 de Novembro de 1931) e, na prática, também o de Coimbra, integrado no Arquivo da Universidade, que passou a ter essas funções, em 1917, por acordo entre a Reitoria e a Inspeção das Bibliotecas e Arquivos»<sup>358</sup>

No ano seguinte, em 1918, o próprio Arquivo Nacional passa a acumular funções de Arquivo Distrital para Lisboa e Santarém<sup>359</sup>

Mas foi com o diploma de 1931, a que já nos referimos, que, surgem os arquivos dos distritos de Aveiro, Beja, Castelo Branco, Faro, Guarda, Horta, Santarém, Setúbal, Viana do Castelo e Vila Real, sendo também determinada a reabertura do de Bragança, já criado em 1916, mas posteriormente encerrado. Foram ainda, criados os arquivos distritais do Porto, de Coimbra, de Viseu e o Arquivo Municipal de Guimarães, que embora não esteja mencionado na lei, adquiria funções análogas às dos arquivos distritais, relativamente ao concelho de Guimarães, facto comprovado pela natureza das incorporações que lhe ficaram adstritas.<sup>360</sup>

Mas as condições para a instalação e funcionamento destes arquivos distritais eram da competência das Juntas Gerais de Distrito ou das comissões executivas dos municípios e, em alguns casos o desenvolvimento desta rede nacional<sup>361</sup> ficou por cumprir. Na verdade, nos anos seguintes, apenas foi criado o Arquivo Distrital de Portalegre (Decreto nº 22.189, de 13 de Fev. de 1933); o de Angra do Heroísmo surge em 1948 (Decreto nº 36.842, de 20 de Abril) e os restantes, só em 1965 Horta, é que viram a sua formalização consagrada na lei, o que não significou uma real existência. Na prática, muitos deles tiveram de esperar, até aos anos oitenta, para entrarem em pleno funcionamento.

Nesta época, foram também instituídas bibliotecas públicas junto dos arquivos distritais que deram origem à conhecida designação de “Biblioteca Pública e Arquivo

---

Anais das Bibliotecas e Arquivos. Lisboa. 2ª série. 9 (1931) 81-87. In RIBEIRO, Fernanda (1998). Op.cit.p. 600.

<sup>358</sup> A legislação respeitante aos primeiros arquivos distritais, na qual se determina discriminadamente quais os arquivos que neles devem ser incorporados. In RIBEIRO, Fernanda (1998). Op.cit.p. 600-601.

<sup>359</sup> Ver artº 12º do Decreto nº 4.312, de 8 de Maio de 1918 (PORTUGAL. Leis, decretos, etc. Decreto nº 4:312. Diário do Governo. 1ª série. Lisboa. 117 (29 Maio 1918) 839-841. In RIBEIRO, Fernanda (1998). Op.cit. p. 600.

<sup>360</sup> In RIBEIRO, Fernanda (1998). Op.cit. p.626.

<sup>361</sup> DANTAS, Júlio – Criação e organização dos arquivos distritais. Anais das Bibliotecas e Arquivos. Lisboa. 2.ª série. 10:37/38 (Jan.-Jun. 1932) 9-10. In RIBEIRO, Fernanda (1998). Op.cit. p. 599.

Distrital” em diversos distritos, modelo que se manteve até à publicação da lei orgânica do Instituto dos Arquivos Nacionais / Torre do Tombo, de 20 de Março de 1997 em que se verificou a separação destas duas entidades.

À medida que a sociedade vai evoluindo no desenvolvimento tecnológico e nas necessidades de acesso à informação, no aprofundamento da investigação nestes domínios e de acordo com contextos político-económicos específicos, verificámos que também os objetivos e atribuições destes arquivos se foram alterando (segundo, por vezes orientações políticas conjunturais).

Assim, em relação às atribuições iniciaremos a respetiva explicitação com o decreto de 1931, que deu origem à maior parte dos ADs. No capítulo V, artº 26, do Decreto nº 20.484, de 6 de Novembro de 1931, verificamos que as atribuições se resumiam a «(...) recolher instalar, inventariar e facultar a consulta dos estudiosos os núcleos documentais dispersos no respetivo distrito»<sup>362</sup>.

Desde o ano de 1983, com as atribuições dos AD consignadas no art. 2.º do Decreto-Lei nº 149/83, de 5 de Abril (Relativo ao Regime Jurídico dos Arquivos Distritais e das Bibliotecas) pode verificar-se que o campo destas atribuições se foi alargando progressivamente e foi reforçada a importância dada ao tratamento técnico dos fundos documentais, com a uniformização das regras de inventário, classificação e indexação; quer dos fundos que pertenciam a outras entidades, como consignado no ponto c) (...) Promover todas as diligências junto das câmaras municipais e de outras entidades regionais ou privadas», quer nos procedimentos entre os próprios arquivos.

Incrementou-se igualmente a necessidade de diversificação do utilizador como consignado em (...) Promover, tanto quanto possível, o conhecimento público dos acervos documentais, quer dos arquivos próprios, quer dos existentes na região; (...) Funcionar como serviço de informação documental da região; com a elaboração de (...) guias, inventários de fontes documentais com interesse regional e monografias histórico-arquivísticas; fornecendo aos (...) utilizadores certidões e cópias das suas espécies documentais, nos termos do disposto nos artigos 16.º e 17. deste diploma.

Relativamente às incorporações, são introduzidas regras com a seguinte alíneas: (...) a) Zelar pelo escrupuloso cumprimento das normas legais que regulam as incorporações obrigatórias; b) Recolher a documentação relativa à administração

---

<sup>362</sup> C.f artº 26, do Decreto nº 20.484, de 6 de Novembro de 1931.

central e local; d) Incentivar a incorporação destes e o) Pronunciar-se sobre a transferência ou permuta de documentos entre os arquivos da região.» Ainda consigna no seu art. 3º, nº 1: (...) Serão obrigatoriamente incorporados nos arquivos distritais e nas bibliotecas públicas:

a) A documentação das conservatórias do registo civil e os livros de registo paroquiais;

b) A documentação das conservatórias dos registos do notariado;

c) A documentação dos tribunais;

d) Os documentos de serviços cessantes;

e) Todos os outros documentos que, nos termos da lei, devam recolher aos arquivos distritais ou se venha a reconhecer que convém neles recolher.»

No artº 3º, nº 2. Refere-se que «A incorporação da documentação referida nas alíneas a), b) e c) do número anterior está de acordo com o disposto no artigo 48. do Código do Registo civil, no artigo 50. do Código do Notariado e no artigo 302. do Decreto-Lei nº 44278, de 14 de Abril de 1962.

Ainda na sua função de realizar incorporações, ao abrigo do disposto no artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 16/93, de 23 de Janeiro, e nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição da República Portuguesa, foi promulgado o Decreto-Lei n.º 47/2004, de 3 de Março, definindo o Regime Geral de incorporações nos arquivos públicos, que no seu artº 2.º esclarece o conceito de incorporação(...)entende-se a entrada num arquivo, na aceção de instituição cultural ou unidade administrativa, da documentação de reconhecido interesse histórico e cultural produzida por entidades, públicas ou privadas, com o objectivo de a preservar, defender, valorizar e comunicar.» e, no seu artº 4.º indica-se quais são as incorporações obrigatórias, (sem prejuízo do disposto na legislação vigente, nomeadamente no n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 149/83, de 5 de Abril):

a) A documentação produzida pelos serviços da administração central desconcentrada da respectiva área;

b) A documentação produzida por empresas públicas situadas na área geográfica correspondente à sua sede;

c) A documentação produzida por empresas públicas em processo de privatização ou de cisão da área geográfica correspondente à sua sede;

d) Os arquivos de serviços extintos e documentação proveniente de funções extintas em organismos e serviços da administração central desconcentrada da respetiva área.

Excetuam-se do previsto no número anterior os organismos e empresas onde existam arquivos históricos devidamente estruturados e que ofereçam condições de consulta pública e de preservação a longo prazo.

No entanto, e com a implementação do PRACE, e de acordo com o ponto 1 do art.º 18.º do Decreto-Lei n.º 200/2006, já referido, os arquivos de serviços extintos têm o destino que lhes seja fixado pelo Secretário-Geral do respetivo Ministério, tendo em conta as condições oferecidas para a sua conservação e utilização.

Todavia considera-se que as incorporações de documentos nos depósitos geridos pelas Secretarias-Gerais devem obedecer ao exposto no Decreto-Lei n.º 47/2004, de 3 de Março e n.º 1 do seu artigo 5.º que refere que os arquivos da administração central do Estado “são sujeitos a processos de avaliação e selecção, da iniciativa e a cargo das entidades produtoras da documentação, com vista à determinação do seu valor histórico”.

Neste mesmo diploma 47/2004 no n.º 1 do seu artigo 8.º, consigna-se que devem ser “precedidas, obrigatoriamente, de processos de avaliação, selecção e eliminação, definidos em portarias de gestão de documentos, e ainda da elaboração de relatórios de avaliação, de acordo com a legislação em vigor”. O n.º 3 do mesmo artigo refere que “a documentação a incorporar nos arquivos históricos deve cumprir os requisitos de inventariação, de desinfestação, de higienização e de acondicionamento estabelecidos pelo órgão de gestão nacional dos arquivos”. Relativamente aos encargos, o artº9 estabelece que (...) são da responsabilidade da instituição remetente, ficando os encargos relativos à desinfestação dos mesmos sob responsabilidade da entidade receptora dos arquivos.

Relativamente aos prazos para as incorporações- artº 6.º do diploma referido, é fixado o prazo máximo de 30 anos após a produção da documentação e a periodicidade máxima de 10 anos para a incorporação dos arquivos a que se referem as alíneas a) e b) do n.º 1 dos artigos 3.º e 4.º, sem prejuízo dos já estabelecidos por lei e dos que forem definidos nas portarias referidas no artigo 8.º do presente diploma, tendo em conta os prazos mais longos consignados nas tabelas de selecção anexas às referidas portarias.

O prazo de incorporação para a documentação de conservação permanente produzida pelas entidades públicas, Cartórios Notariais, Registos Cíveis/Paroquiais, Tribunais, varia consoante o limite máximo do prazo de conservação administrativa estabelecida em diploma específico.

Assim o Código do Registo Cível, descreve no seu artº 15º- Transferência de livros: 1. Os livros cujos registos tenham sido objeto de informatização são transferidos para a entidade responsável pelos arquivos nacionais. (arquivos distritais)

2. O disposto no número anterior é aplicável aos livros de registo relativamente aos quais tenham decorrido, à data do último assento: a) Mais de 30 anos, quanto aos livros de assentos de óbito; b) Mais de 50 anos, quanto aos livros de assentos de casamentos; c) Mais de 100 anos, quanto aos restantes livros de assentos. 3. O disposto no número anterior é aplicável aos documentos que tenham servido de base aos assentos nele referidos.

O Código do Notariado, no artº 34º (Transferência de livros e documentos para outros arquivos), refere que:

1. Os livros e documentos dos cartórios não podem ser transferidos para outros arquivos antes de decorridos 30 anos, a contar da sua conclusão ou inventariação.

2. Decorrido o prazo de 30 anos, os livros e documentos podem ser transferidos para os Arquivos Nacionais/Torre do Tombo e para as bibliotecas do Estado e Arquivos Distritais, nos termos das disposições legais aplicáveis.

3. A transferência é feita de cinco em cinco anos.

4. O tempo de permanência mínima dos livros e documentos nos cartórios notariais pode ser ampliado ou reduzido, pela Direcção-Geral dos Registos e do Notariado, mas nunca pode ser inferior a 10 anos. No Decreto-Lei n.º 250/96<sup>363</sup>, art 5º os livros de sinais devem ser transferidos para os Arquivos Nacionais/Torre do Tombo e para as bibliotecas do Estado e arquivos distritais nos termos a fixar por despacho do director-geral dos Registos e Notariado.

Com a publicação da Lei Orgânica da DGLAB, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 103/2012, de 16 de Maio, os AD mantêm a obrigatoriedade da incorporação dos

---

<sup>363</sup> Altera o Código do Notariado (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 207/95, de 14 de Agosto) e procede à abolição dos reconhecimentos notariais de letra e de assinatura, ou só de assinatura, feitos por semelhança e sem menções especiais.

documentos produzidos pelas Conservatórias do Registo civil, pelos Cartórios Notariais e pelos Tribunais na área do Distrito em que se inserem. Para finalizar, resta referir um aspeto que não se encontra explícito na legislação que implementa o PRACE. Relaciona-se com a privatização de funções do Estado, facto que levanta problemas relacionados com o acesso à documentação produzida por entidades privadas que exercem atividades públicas. Assim a questão que se coloca é como é que se processa a incorporação desta documentação e em que local? Questão para a qual não temos resposta, mas que será de interesse investigar num trabalho futuro.

De salientar que no decreto-lei de 5 de abril de 1983, já mencionado, é legislada uma nova competência, referente à função de difusão, como vertente cultural na realidade portuguesa, na sua alínea m) «(...)Organizar actividades culturais, como visitas guiadas, conferências e exposições, de colaboração com as delegações regionais do Ministério da Cultura e Coordenação Científica e com os órgãos do poder local<sup>364</sup>»; bem como na alínea l) Reunir as publicações oficiais do respetivo distrito.

Verificamos que, em 2007, estas funções foram reenquadradas no âmbito da fruição do património documental, conforme competências dos Arquivos Distritais fixadas pelo Despacho n.º 18834/2007, de 22 de Junho, nomeadamente a de (...) Promover o conhecimento e a fruição do património arquivístico de que é depositário, bem como do existente na respetiva área geográfica de intervenção, autonomamente ou em colaboração com outras entidades.

Nesse mesmo Despacho n.º 18 834/2007, de 22 de Junho e já depois da implementação do PRACE, o Director-Geral de Arquivos determina como principais competências dos ADs a incorporação, preservação, inventariação, catalogação e difusão do património documental pertencente a cada Distrito, destacando os seguintes objetivos estratégicos e operacionais: (...)

- a) Proceder ao levantamento e diagnóstico do estado físico da documentação de que são depositários e assegurar a implementação das políticas de preservação e conservação definidas pela DGARQ;

---

<sup>364</sup> PORTUGAL. Leis, decretos, DECRETO-LEI n.º 149/83. Diário da República I Série. 78 (5 de Abril de 1983). Regime jurídico dos Arquivos Distritais e das Bibliotecas. p. 1151.

- b) Contribuir para a consolidação da rede de arquivos cooperantes, prestando serviços de consultoria e apoio técnico aos serviços centrais da DGARQ; na gestão de programas e na promoção de iniciativas e projetos, na respetiva área geográfica de intervenção;
- c) Contribuir para a preservação do património arquivístico, assegurando a incorporação dos fundos documentais, definidos na legislação em vigor;
- d) Ampliar a disponibilidade e a acessibilidade à informação de arquivo, implementando sistemas de descrição, instrumentos de pesquisa e acesso aos documentos de acordo com as orientações da DGARQ;
- e) Incrementar a qualidade e produtividade do serviço, aumentando a capacidade de resposta a pedidos de serviço;
- f) Efectuar averbamentos sobre documentação incorporada, quando solicitada pelas entidades competentes;
- g) Assegurar a prestação de serviços de consulta, de reprodução, de certificação e de pesquisa sobre a documentação de que são depositários;
- h) Promover a diversificação de públicos, realizando actividades culturais e educativas.
- i) Garantir o cumprimento da legislação sobre comunicabilidade e sobre protecção de dados no acesso à documentação de que é depositário;
- j) Promover o conhecimento e a fruição do património arquivístico de que é depositário, bem como do existente na respetiva área geográfica de intervenção, autonomamente ou em colaboração com outras entidades;
- k) Caracterização dos fundos.

Pode assim observar-se que objectivos estratégicos e operacionais definidos para os ADs, provêm ainda de uma perspectiva custodial, valorizando os aspetos relativos à preservação e conservação e respectivas normas legais, salientando-se no entanto que aspectos relacionados com a divulgação e a conquista de novos utilizadores, através por exemplo da promoção da diversificação de públicos “realizando actividades culturais e educativas” e do “promover o conhecimento e a fruição do património arquivístico, são já objectivos estipulados por lei e que correspondem a um avanço relativamente à perspectiva custodial, indicando precisamente a fase de transição que apontamos existir no âmbito das novas funções e objectivos dos ADs.



Terminada esta caracterização da evolução dos objetivos e funções dos ADs iremos de seguida realizar uma breve descrição sobre a documentação custodiada por estes, dando alguns exemplos dentro de cada fundo, já que é bastante diversificada.

Salienta-se que esta documentação está organizada da mesma forma nos AD estudados:

1. Fundos da administração central, constituídos, entre outros, pela documentação pertencente aos Governos civis, Repartições de Finanças, Junta Autónoma de Estradas, Região Militar, Provedorias, Caixa Sindical de Previdência do Comércio, Exportação de Vinhos do Norte de Portugal, Instituto de Apoio ao Retorno dos Nacionais Provedorias da Comarca, etc.

2. Fundos da Administração Central Desconcentrada, constituídos por documentação, entre outra, do Conselho Nacional de Agricultura, Conservatória do Registo Predial; Direcção Geral dos Serviços Pecuário; Alfândegas, Direcção Regional do Ambiente e do Ordenamento do Território-Norte etc.

3. Fundos da Administração Local, documentação proveniente, entre outra, das Câmaras Municipais; Junta de Freguesias;

4. Fundos Associativos, constituídos pela documentação proveniente de associações como, por exemplo, Associação de Amizade Portugal - República Popular de Angola;

5 Fundos das Confrarias, documentação proveniente de, por exemplo, Irmandade dos Clérigos Seculares de Nossa Senhora da Assunção, São Pedro Ad Vincula e São Filipe Neri, Confraria de São Vicente e Nossa Senhora da Saúde; Real Recolhimento da Rainha Santa Isabel do Anjo - Porto

6. Fundos Diocesanos constituídos por, entre outros, Cabido da Sé do Porto, Cartório do Chantrado, Cúria Diocesana do Porto, Mitra da Sé do Porto.

7. Fundos Notariais: Cartórios notariais.

8. Fundos Eclesiásticos: Tribunal da Legacia;

9. Fundos Empresariais: Bancos, Fábricas, Restaurantes;

10. Fundos Familiares: Casa do Infantado, Visconde de Alcobaça, Casa Agrícola Bento Rodrigues de Sousa;

11. Fundos Pessoais: João Allen;

12. Fundos Judiciais: Juízos de Paz, Tribunal da Comarca;

13. Fundos Monásticos: Comendas, Congregações, Conventos, Colégios;

14.Fundos Paroquiais: Paróquias;

15.Colecções: Colecção de fragmentos de antifonários e de outros códices litúrgicos; Colecção de livros transferidos da Biblioteca Pública Municipal do Porto; Colecção de fundos provenientes da Comissão Auxiliar de Administração dos Antigos Bens Culturais

Podemos assim afirmar que os ADs têm missão prioritária preservar e valorizar o património arquivístico de interesse histórico, apoiar tecnicamente a organização de arquivos públicos e privados e promover a divulgação cultural e educativa no âmbito dos arquivos.

Do mesmo modo, cabe-lhes atuar enquanto recurso probatório e informativo da atividade administrativa, assim como guardiões da memória coletiva e individual, democratizando e simplificando o contacto do público com os documentos históricos, quebrando barreiras culturais, sociais e geográficas ao seu acesso, instituindo-se como factor de cidadania e afirmando-se como pólo do conhecimento da história e da cultura, e estimulando práticas renovadas de investigação científica.

Uma outra área de intervenção é a da extensão cultural e educativa, promovendo eventos, exposições, colóquios, conferências, visitas guiadas, etc., e incentivando o diálogo e a participação de todos os agentes da ação educativa, nomeadamente os estabelecimentos de ensino secundário e superior. Esta última área apresenta-se como uma evolução relativamente aos objectivos tradicionais dos ADs no sentido em que representa o colocar do utilizador numa posição de maior destaque relativamente aos objectivos dos arquivos, tal como defendemos no âmbito das mudanças paradigmáticas que explicitamos nesta tese.

## **7.2 Serviços de arquivo e caracterização dos sites**

De seguida, vamos descrever sumariamente os Serviços de Arquivo que vão ao encontro às atribuições consignadas nas funções e missão mencionamos anteriormente, e que estão patentes nos sites dos ADs e equipadrados que consultamos. Procedemos igualmente neste subcapítulo a uma caracterização dos sites dos ADs, sem deixar de prestar a devida atenção à realização da concepção e

caraterização dos sites, através de uma análise realizada com base nas recomendações do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ)<sup>365</sup>.

As funções relativas ao Serviço de Arquivo incluem um considerável número de atividades; o acesso à documentação custodiada; a emissão de certidões; a reprodução de documentos; a informação sobre os arquivos custodiados; a informação sobre documentação do distrito existente noutros arquivos; a consultoria na área da arquivística; o empréstimo de documentos para exposições; a programação e acompanhamento de visitas de estudo; orientação de estágios profissionais; averbamentos (desde que comunicados pela entidade competente); Incorporação dos arquivos definidos pela lei; aquisição de outros arquivos, públicos ou provados, de interesse para o distrito.

Ainda de acordo com a informação que está registada nos sites, estas funções materializam-se nos seguintes serviços:

1. Serviço de Leitura e Referência: descrito como uma sala de leitura, onde qualquer cidadão, devidamente identificado e mediante o preenchimento de uma requisição onde deverá mencionar, para além do documento requisitado, o nome, endereço e número do bilhete de identidade, pode consultar gratuitamente os fundos documentais do Arquivo. A consulta presencial de documentos é feita obrigatoriamente na sala de leitura e está apenas condicionada pelo seu estado de conservação ou por restrições de ordem jurídica, nomeadamente relativas à divulgação de dados pessoais.

Podem ser livremente consultados na sala de leitura todos os instrumentos de descrição e pesquisa, produzidos pelo arquivo. Na sala de leitura está à livre disposição do investigador uma pequena biblioteca de referência, complementada maioritariamente por estudos genealógicos e monografias de interesse local, bem como instrumentos de descrição oferecidos por outros arquivos. A título de exemplo os AD de Castelo Branco (ADCTB)<sup>366</sup> e AD Leiria (ADLRA)<sup>367</sup> têm um regulamento do

---

<sup>365</sup> CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos - é um órgão colegiado, vinculado ao Arquivo Nacional do Brasil, que tem por finalidade definir a política nacional de arquivos públicos e privados. [Consultado em 18-03-2013] Disponível na Internet em:<URL:<http://www.siga.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=7>

<sup>366</sup> Ver: Arquivo Distrital de Castelo Branco - [Em linha] [Consultado em 23 de fevereiro de 2012] Disponível na Internet em: <http://adctb.dglab.gov.pt/>

<sup>367</sup> Ver: Arquivo Distrital de Leiria - [Em linha] [Consultado em 23 de fevereiro de 2012] Disponível na Internet em: <https://plus.google.com/106677663711019571982/about?gl=pt&hl=pt-PT>

Serviço e referência a regras para manuseamento das espécies que só podem ser usadas na sala.

2. Serviço de Pesquisas: que é disponibilizado ao público através de pesquisas on-line, podendo ser solicitado via email, CTT ou por telefone. Os preços praticados variam de acordo com os diferentes arquivos, apesar de se regerem pela mesma tabela.

3. Serviços de Certidões: os arquivos têm competência legal para certificar o teor dos documentos que se encontram incorporados nos seus fundos. Os tipos de certidões que disponibilizam são: Certidões do registo civil ou paroquial (nascimento, casamento ou óbito); Certidões do registo notarial (escrituras, partilhas, arrendamentos); Certidões de registo judicial (sentenças, etc.). Os pedidos de certidão podem ser solicitados diretamente nos serviços, ou por telefone, correio, fax ou email. O pedido deve ser pormenorizado, indicando todos elementos de identificação de que se disponha sobre a certidão que pretende, bem como a identificação e o endereço postal do requerente. As certidões/fotocópia serão remetidas por via postal, à cobrança ou efetuando o seu pagamento antecipadamente através de dinheiro, cheque ou vale de correio, emitido à ordem de arquivo Os preços estão de acordo com a tabela de emolumentos e fotocópias em vigor.

4. Serviço de Reprodução/Digitalização: a reprodução de documentos do arquivo é livre para fins de investigação, tendo como limitações as exigências de conservação das espécies documentais, bem como disposições legais para certo tipo de documentos. Os preços praticados estão de acordo com a tabela de emolumentos e fotocópias em vigor.

Não existem restrições à comunicabilidade e reprodução de documentos, salvo nos casos em que a lei assim o determine, por terem um carácter reservado ou por exigências resultantes do estado de conservação das espécies documentais.

5. Serviço de visitas: em relação a estes serviços, os arquivos proporcionam ao público em geral, e durante todo o ano, visitas de estudo. Estas visitas têm por objetivo, dar a conhecer a história do Arquivo, os espaços, os serviços, os seus fundos e coleções, a profissão de arquivista enquanto gestor da informação.

Sob proposta dos próprios professores, as visitas poderão ser orientadas de acordo com um determinado tema: genealogia, evolução da escrita e dos suportes, história local, arquivo em fase corrente, circuitos documentais, entre outros. Estas devem ser solicitadas com a antecedência de cinco dias via e-mail, ou por telefone e têm a duração aproximada de 60 a 90 minutos. Visitas de estudo guiadas às suas instalações, destinadas às escolas ou a grupos e organizações que o solicitem. Estas visitas de estudo têm como objetivo dar a conhecer os espaços, os serviços e principalmente os seus fundos e coleções.

6. O Serviço educativo: tem por objetivo pôr os visitantes em contacto com os documentos originais, ajudando-os a desenvolver as suas capacidades de observação e o seu espírito crítico. Alguns ADs dispõem de uma sala de conferências e uma de exposições que podem ser disponibilizadas para divulgar e promover iniciativas de cariz cultural próprias ou da comunidade.

7. Serviço de Aquisições e Preservação e Restauro: de acordo com a pesquisa feita on-line verificamos que a maioria dos ADs não atualiza a sua informação neste domínio desde 2008. Os ADCTB e o ADLRA, fazem referência aos fundos que incorporam desde 2009, e este último refere, ainda, procedimentos e orientações para as incorporações de acordo com o grupo de fundos<sup>368</sup>.

Relativamente ao Serviço de Restauro, apenas o ADLRA refere que preserva documentos gráficos o que inclui o controlo do meio ou ambiente dos espaços onde a

---

<sup>368</sup> Disponível em linha <http://adlra.dglab.gov.pt/servicos/incorporacoes/> [consultado em 12 de novembro de 2013] - Assim: para os fundos Judiciais (...) Preenchimento da guia de remessa, de acordo com o modelo estipulado pela Portaria n.º 1003/99, de 10 de Novembro, em formato *Excel*.; Desinfestação da documentação de acordo com o previsto no n.º 3, do art.º 8.º, do Decreto-Lei n.º 47/2004, de 3 de Março; Acondicionamento da documentação em caixas com o seu conteúdo devidamente identificado exteriormente; Envio via *e-mail*, em formato *Excel*, da guia de remessa devidamente preenchida; Contacto com este Arquivo Distrital de Leiria para agendar o dia da incorporação; Transporte e arrumação da documentação no depósito deste Arquivo Distrital; No dia da incorporação deverão ser entregues dois exemplares do auto de entrega e guia de remessa em suporte papel. Para fundos Paroquiais, são necessários os mesmos procedimentos exceto o Preenchimento da guia de remessa, em formato *Excel*, que é de acordo com o modelo interno do arquivo. » Além destas orientações, ainda salientam que só será incorporada documentação de conservação permanente e cujos prazos de conservação administrativa estejam cumpridos. Por razões de ordem prática, a guia de remessa devidamente conferida e o auto de entrega serão remetidos em dia posterior à incorporação, mas com a maior brevidade possível; Que a incorporação da documentação seja acompanhada de recursos humanos capazes de realizar o transporte da mesma para os depósitos desta Instituição. Este pedido é motivado pela escassez de recursos humanos com que se debate o Arquivo Distrital de Leiria.»

documentação é armazenada, o seu acondicionamento correto, a higienização e o seu tratamento pontual por intervenção direta. Presta igualmente, serviços de aconselhamento técnico no âmbito da intervenção em suporte de papel e disponibiliza-se para a execução de trabalhos mediante orçamento prévio.

Alguns ADs, como o ADLRA têm ainda como serviço uma loja onde são comercializados produtos da instituição.

Ainda, em relação ao serviço de informação de divulgação de atividades/publicações/ divulgação, observámos que não consta como serviço formal, no entanto a publicação de um boletim informativo, de forma sistemática para além da importância de que se reveste enquanto meio de comunicação com o público, constitui um meio de divulgação da atividade por parte dos arquivos. Simultaneamente, é também um registo público e generalizado da sua atividade, que poderá ser em suporte em papel ou em suporte electrónico, o que facilita o alargamento da sua difusão a uma escala mundial.

Neste tipo de serviço/produto de todos os ADs inquiridos, os AD de Viseu, de Faro e de Aveiro destacaram-se na produção sistemática e regular de boletins informativos, o ADVIS (boletim ADVIS), criados desde o ano 2000, com o ADF (Boletim Informativo), desde 2006, e o ADAveiro (Boletim Arquivo Vivo) desde 2005. Para além da regularidade das publicações, os números do boletim, encontram-se disponíveis nas páginas da Internet dos arquivos. O AD Faro<sup>369</sup> publica desde 2006 o “Boletim Informativo” publicação trimestral descreve a sua atividade e os destaques de âmbito arquivístico tanto nacionais como Internacionais. O AD de Braga colabora na revista editada pela Universidade (Fórum, publicada duas vezes ao ano, desde 1987) e o Arquivo da Universidade de Coimbra produz o “Boletim” do Arquivo, que constitui efetivamente uma revista, publicação científica anual, publicada desde 1973 (suporte papel). O AD da Guarda publica uma newsletter.<sup>370</sup> O AN/TT, num dos seus boletins refere, designadamente: “Com um boletim dotado de novo rosto e nome

---

<sup>369</sup> O Diretor do Arquivo, Drº. João Sabóia, reconheceu durante a entrevista que a publicação regular do boletim resulta de trabalho pessoal e que a necessidade desta publicação nem sempre é reconhecida, assim como a importância da regularidade na sua publicação.

<sup>370</sup> Em entrevista ao Diretor do Arquivo Distrital da Guarda em 10 de Maio de 2012, o mesmo considerou que newsletter não terá uma “periodicidade pré-estabelecida” e que a sua publicação depende da informação que o arquivo tiver ou não para divulgar estando previsto que “a sua periodicidade seja variável”.

próprio, visa-se dar maior visibilidade aos arquivos, sempre demasiado discretos” (Portugal, Arquivo Nacional, Boletim dos Arquivos Nacionais, N.1, Julho-Set. 2006, p.1). Como verificámos estes meios de divulgação servem para promoverem os serviços realizados nos arquivos no sentido de captação de novos públicos. De seguida, iremos fazer uma breve caracterização dos sites dos arquivos referidos.

### Caracterização dos sites dos Arquivos

Tendo a progressiva utilização das TIC nos ADs vindo a alterar a forma como estes se relacionam e disponibilizam os serviços aos utilizadores, em particular a internet, através dos sites disponibilizados, torna-se importante, no sentido da caracterização da mediação praticada pelos ADs, proceder a um estudo dos respectivos sites. Neste sentido procedeu-se a uma análise dos sites dos ADs no sentido da sua caracterização. Esta análise foi realizada com base nas recomendações do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ)<sup>371</sup> e, no “Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado”<sup>372</sup>. Na Tabela 1 apresenta-se a análise realizada segundo os critérios definidos nas recomendações CONARQ.

**Tabela 1 - Análise dos sites web dos AD's com base nas recomendações do CONARQ**

CONARQ 1. Informações sobre Conteúdos - Aspectos gerais																								
Critérios	ADA	ADB	ADBUM	ADBG	ADCB	ADCUC	ADE	ADF	ADG	ADGAP-CS	ADL	ADLX	ADPTL	ADP	ADS	ADSB	ADVC	ADVR	ADV	ANIT	BPAAH	BPAHJIG	BPAPD	BPARM
1.1 Objectivos	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
1.2 Instituição	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1

<sup>371</sup> É um órgão colegiado, vinculado ao Arquivo Nacional do Ministério da Justiça, do Brasil, que tem por finalidade definir a política nacional de arquivos públicos e privados, como órgão central de um Sistema Nacional de Arquivos, bem como exercer orientação normativa visando à gestão documental e à proteção especial aos documentos de arquivo. [Consultado em 18-03-2013] Disponível na Internet em: <URL: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.ht>

<sup>372</sup> OLIVEIRA, J. N., L. SANTOS e L. AMARAL (2003) – Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado, Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, Universidade do Minho, Guimarães, Portugal. [Consultado em 15-06-2013] (disponível em <URL: <http://www.acessibilidade.gov.pt/manuais/guiaboaspraticas.pdf>

1.3 Serviços	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.4 Adequação da linguagem	1	1	1	1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1			
1.5 Conteúdos impressos disponíveis	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0				
1.6 Material protegido por copyright	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
1.7 Responsável pelo conteúdo da página	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1				
1.8 Hiperligações actualizadas	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1				
1.9 Programas, planos, projectos e relatório anual da instituição	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1				
1.10 Utilização de normas técnicas de citação vigentes	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1				
CONARQ 2. Informações sobre Conteúdo – Aspectos arquivísticos																												
Critérios	ADA	ADB	ADBUM	ADBGC	ADCB	ADCUC	ADE	ADF	ADG	ADGAP-CS	ADL	ADLX	ADPTL	ADP	ADS	ADSB	ADVC	ADVR	ADV	ANIT	BPAAH	BPAHJG	BPAPD	BPARM				
2.1 Acervo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1				
2.2 Instrumentos de pesquisa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
2.3 Estrutura de funcionamento do atendimento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1				
2.4 Serviços arquivísticos prestados	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1				
2.5 Métodos de trabalho arquivístico	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1				
2.6 Legislação arquivística	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1				
2.7 Recursos adicionais oferecidos	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1				
CONARQ 3. Desenho e Estrutura do Sítio Web																												
Critérios	ADA	ADB	ADBUM	ADBGC	ADCB	ADCUC	ADE	ADF	ADG	ADGAP-CS	ADL	ADLX	ADPTL	ADP	ADS	ADSB	ADVC	ADVR	ADV	ANIT	BPAAH	BPAHJG	BPAPD	BPARM				
3.1 Domínio: está integrado no domínio dgarq.gov.pt	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0				
3.2 Mapa do sítio web	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1				
3.3 Mecanismo de busca sítio web	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1				
3.4 Contador de acessos sítio web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
3.5 Data de criação sítio web	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	1	0	0	0	0				
3.6 Data da última actualização do sítio web e das suas respectivas páginas	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0				
3.7 Indicação de responsável pelo sítio web e seu e-mail	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1				
3.8 Utilização de uma secção do tipo "Novidades"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1				
3.9 Precisão gramatical e tipográfica; utilização no novo Acordo Ortográfico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1				



3.10 Legibilidade de gráficos com dados estatísticos e outras imagens	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
3.11 Garantias de segurança no acesso quando da transmissão de dados	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
3.12 Utilização, opcional, de outro idioma	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
3.13 Utilização de um menu de navegação	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
3.14 Utilização de instrumentos de pesquisa online em dois níveis (geral e avançado)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3.15 Utilização de formulários electrónicos online para solicitação de serviço	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1
3.16 Sala de chat	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
3.17 Utilização de opções de voltar para a página anterior e página principal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
3.18 Download em formato compacto de documentos de grandes dimensões	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.19 Opção de navegação do sítio web sem imagens ou animações	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
3.20 Utilização de layouts de fundo simples	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
3.21 Opção de versão textual no caso de uso de som	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.22 Adequação dos títulos das páginas, facilitando a compreensão dos conteúdos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
3.23 Utilização adequada de ilustrações	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
3.24 Utilização de recurso gráfico visível na menção da URL dos links citados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.25 Adequação a utilizadores com necessidades especiais	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0

<b>Legenda da Tabela 1</b>
----------------------------

0 - O site do Arquivo <b>Não Cumpre</b> o Requisito
---

1 - O site do Arquivo <b>Cumpre</b> o Requisito
---

Verificou-se que de uma forma geral a maioria dos arquivos apostaram na uniformização dos conteúdos dentro das recomendações do CONARQ. A imagem e a facilitação dos conteúdos estão evidentes no desenho e estrutura adotados. De uma forma relativamente uniforme todos os sites criaram estruturas de facilitação que agem não só na satisfação das necessidades dos utentes e na aproximação ao

público em geral mas também na divulgação dos seus serviços ao exterior. A grande dificuldade está na recuperação de todo o fundo bem como na total digitalização do acervo. São poucos os conteúdos públicos.

Na maioria dos sites verifica-se uma aproximação ao público em geral embora de uma forma ainda limitada. Esta aproximação e presença é também dinamizada com mais visibilidade nuns arquivos do que em outros, revelando-se através da facilidade de leitura do site, dos seus conteúdos, da criação e divulgação de eventos culturais e até mesmo da utilização das suas instalações para visitas e exposições.

Todos os sítios dos arquivos do continente (exceto os das universidades) estão ligados à DGARQ e o sistema de pesquisa de documentos, simples, avançada e por catálogo, na maior parte dos sítios, é mesmo redirecionado para a DGARQ. Os arquivos dos Arquipélagos das ilhas da Madeira e dos Açores têm uma base de dados própria e ligada ao governo local, já o arquivo de Guimarães está confinado à Sociedade Martins Sarmiento por decisão da autarquia local. As Universidades têm também um fundo próprio.

A estrutura geral dos sítios da internet onde estão alojados os arquivos, são, grosso modo, semelhantes, residindo essa semelhança sobretudo nos arquivos dependentes da DGARQ. Esta situação deve-se, com certeza, ao fato de os responsáveis pela maior parte dos arquivos terem escolhido as mesmas empresas para criação e manutenção do site, nomeadamente a empresa *Keep Solutions* e a Empresa *Log*. Os sítios web criados pela empresa Log têm mesmo links que redirecionam para outros arquivos mesmo que estes não sejam da responsabilidade dessa empresa.

É de notar que no que toca à internacionalização são poucos os arquivos que apostam na tradução dos seus conteúdos. Os arquivos que tem o link para outro idioma fazem-no apenas para inglês e mesmo assim traduz-se apenas os títulos ficando o conteúdo em português. Nos poucos arquivos que contêm os resultados das pesquisas, em imagem ou texto, não se verifica existir um resumo traduzido dos seus conteúdos.

Somente o Arquivo e Biblioteca Pública da Madeira têm tradução dos títulos e conteúdos em 60 línguas. Dos 23 arquivos consultados somente 7 (Lisboa, Porto, Guarda, Portalegre, Universidade de Coimbra e Angra do Heroísmo) têm tradução dos títulos das páginas para inglês.

Também é de notar que somente 6 arquivos (Porto, Faro, Guarda, Coimbra, Madeira e Angra do Heroísmo) têm informação sobre a política de privacidade. Ainda assim o utente é informado que, de acordo com a política em vigor, a responsabilização da utilização dos dados reverte para os mesmos utentes.

Também se realça que as imagens e os conteúdos estão disponíveis na sua forma original não tendo sido aplicada qualquer identificação do arquivo editor ou da DGARQ. Esta identificação poderia ser utilizada em formato de carimbo ou de marca de água como forma de proteção dos direitos de autor ou do distribuidor de informação. Na maioria dos sítios dos arquivos existe informação que redireciona a leitura do regulamento para o início do próprio formulário de requisição não chegando o regulamento a ser sequer visualizado.

Nesta análise, verificou-se que não existe nenhum arquivo que cumpra os critérios definidos na sua totalidade.

Tabela 2 podemos observar a análise realizada segundo critérios definidos no referido “Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Direta e Indireta do Estado”.

Tabela 2 - Análise dos sítios web dos AD's com base no "Guia de Boas Práticas [...]"

Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Direta e Indireta do Estado -																								
Critérios	ADA	ADB	ADBUM	ADBG	ADCB	ADCUC	ADE	ADF	ADG	ADGAP-CS	ADL	ADLX	ADPTL	ADP	ADS	ADSB	ADVC	ADVR	ADV	ANTT	BPAAH	BPAHJG	BPAPD	BPARM
Acessibilidade	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Navegabilidade	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Informação mínima publicada no website	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Atualização da Informação	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Apresentação da informação	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Arquivo documental	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Ligações a outros Web sites	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
Software adicional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
Compatibilidade de browsers	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Rapidez no download da primeira página	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Compatibilidade html	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Ligações na primeira página	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Barras de navegação	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Formulários para download	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
Satisfação dos utilizadores	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1

## Legenda da Tabela 2

0 - O site do Arquivo **Não Cumpre** o Requisito1 - O site do Arquivo **Cumpre** o Requisito

Em relação ao “Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Direta e Indireta do Estado”, verificou-se que relativamente à acessibilidade os requisitos foram cumpridos por todos os websites (a identificação é reconhecida na internet de forma fácil).

Relativamente à navegabilidade foram cumpridos igualmente os critérios por todos os sites analisados: os sites foram desenhados para que o utente possa, de forma fácil e intuitiva, identificar os serviços que pretende utilizar; têm um menu de navegação claro e logo na primeira página estão identificadas as informações necessárias como os serviços e o horário de atendimento; os utentes menos

experientes em pesquisa podem facilmente aceder aos menus porque estes são fixos e os utentes podem sempre voltar a um menu anterior;

Relativamente a outros critérios, apresenta-se o seguinte resumo:

- Informação mínima publicada no site: Este item é cumprido pelos sites analisados, pois todos incluem um mínimo de informação no seu site, como é o caso de informação sobre identificação e descrição da instituição, a sua missão e objetivos, formulários, contactos. Todavia continua a ser mínima a informação com tratamento arquivístico disponível para recuperação;
- Atualização da informação: Verificou-se na grande maioria que os sites cumprem este requisito de forma oficial. Por um lado vemos que na grande maioria dos arquivos este item é cumprido e que estes têm devidamente identificados numa informação de rodapé no website as datas de atualização. Por outro lado temos o Arquivo Distrital do Porto e a Biblioteca Pública e Arquivo Regional de Angra do Heroísmo onde não há informação sobre atualização de conteúdos ou as respetivas datas mas verifica-se, após diversos acessos, que a página é atualizada de forma sistemática;
- Apresentação da informação: Este item, ainda que mais subjectivo, foi considerado cumprido pelos sites analisados, pois a informação publicada tinha uma apresentação adequada para garantir o seu fácil acesso e interpretação.
- Arquivo documental: este critério é cumprido pelos sites analisados, tal como verificado relativamente aos arquivos documentais existentes nomeadamente no que corresponde às notícias publicadas no site;
- Ligações a outros sites: Este ponto é respeitado e aplicado em todos os sites analisados uma vez que têm espaço de pesquisa dentro do próprio website, para o motor de busca na internet e existe também a hiperligação ao site da DGARQ, DigitArq. No caso dos arquivos das ilhas, a ligação é feita ao website do Governo Regional. Outra ligação também identificada é a ligação para a empresa responsável pela manutenção do site seja na forma de ligação ao seu site seja na ligação direta para o email;
- Software adicional: Em todos os sites se encontra a informação de necessidade de descarregar determinado software essencial à visualização de conteúdos como por exemplo o software Acrobat Reader. Outro exemplo relativamente a este item está relacionado com a visualização de vídeos, onde

aparece a opção de download de software que permite visualizar o vídeo. Contudo foi verificado que nos sites dos arquivos analisados a opção de visualização de vídeos não é muito utilizada;

- Compatibilidade de browsers: Este item foi cumprido positivamente por todos os sites analisados, os arquivos têm leitura nos diferentes browsers existentes no mercado.
- Rapidez no download da primeira página: O download das páginas iniciais dos sites analisados é efetuado rapidamente.
- Compatibilidade “html”: Este item foi cumprido pelos sites analisados.
- Ligações na primeira página: Este item foi cumprido pelos sites analisados. Quando se acede à página inicial dos sites, aparecem as ligações importantes relativamente ao conteúdo do site, como é o caso de: identificação da instituição, formulários, mapa do site, contactos, notícias.
- Barras de navegação: Este item foi cumprido pelos sites analisados. Quando se acede à página inicial dos arquivos estão patentes as ligações para mapa do site, contactos, notícias. As barras de navegação são simples, claras e intuitivas.
- Formulários para download: Este item foi cumprido pelos sites analisados, à exceção da Biblioteca Pública e Arquivo Regional de Angra do Heroísmo, sendo que existem nos restantes sites vários formulários disponibilizados, como é o caso do formulário de preenchimento para requisição de certidões.
- Satisfação dos utilizadores: Este item foi cumprido pelos sites analisados, à exceção da Biblioteca Pública e Arquivo Regional de Angra do Heroísmo, sendo que os restantes sites disponibilizam um inquérito aos utilizadores, para estes o preencherem.

É importante salientar que, os Arquivos Distritais de Bragança, Castelo Branco, Setúbal e Viana do Castelo disponibilizam no seu site um inquérito com o objetivo de medir e avaliar o desempenho dos serviços e a satisfação dos clientes, a fim de identificar prioridades de intervenção para a melhoria dos serviços atualmente prestados. As respostas resultantes do presente inquérito online destinam-se a tratamento estatístico. Estes arquivos garantem o anonimato e a confidencialidade das respostas.

### 7.3 Particularidades de alguns Arquivos Distritais

Não cabendo aqui deter-nos em particular sobre cada um dos Arquivos Distritais estudados, importa, contudo, ressaltar as especificidades de alguns deles no que à evolução, percurso histórico e projetos pioneiros diz respeito, começando pelos arquivos das Regiões Autónomas.

**Os arquivos públicos da Região Autónoma dos Açores (RAA)**, sediados nas três principais cidades do arquipélago açoriano, Ponta Delgada, Angra do Heroísmo e Horta, foram criados, respetivamente, em 1931, 1948 e 1965.

Como já referimos, também estes arquivos foram criados no seguimento da política de descentralização que se sentia, estando subordinados à Inspeção Geral das Bibliotecas e Arquivos, cabendo os encargos financeiros à Junta Geral do Distrito, ou às Câmaras Municipais, tal como as outras instituições congéneres do país<sup>373</sup> e seguindo igualmente a mesma obrigatoriedade de realizar incorporações, conforme o consignado no decreto-lei n1/420.484, de 6 de Novembro de 1931.

Em relação à Região Autónoma dos Açores, quer a Constituição Portuguesa quer os Estatutos Político-Administrativos<sup>374</sup>, conferem-lhe capacidade de legislar em matérias do interesse específico da mesma, o que faz com que possa, e deva, estabelecer uma política arquivística regional. Contudo, na prática, os Decretos-Lei n.º 447/88, de 10 de Dezembro, n.º 121/92, de 2 de Julho e o n.º 16/93, de 23 de Janeiro, foram os instrumentos normativos/jurídicos para a orientação e regulamentação dos arquivos na RAA até 2007. A 20 de abril de 2007 e 30 de abril de 2008 surgem, respetivamente, o Decreto Legislativo Regional [DLR] n.º 10/2007/A e o Decreto Regulamentar Regional [DRR] n.º 7/2008/A.

«(...) Estes vieram marcar uma mudança na política referente aos arquivos da RAA. A sua publicação veio estabelecer e regulamentar as bases do Regime Geral dos Arquivos e do Património Arquivístico da RAA, e foi, sem margem para dúvidas, um passo importante para a criação e implementação de um novo modelo estrutural e funcional para os arquivos da RAA. Esta política vai ter como principais alvos, e principalmente como seus executores, os departamentos do Governo Regional dos Açores [GRA], que têm como dirigentes máximos e membros integrantes: o Presidente do Governo Regional, o Vice-Presidente do Governo Regional, os secretários regionais e os subsecretários regionais»<sup>375</sup>

---

<sup>373</sup> REAL, Manuel - Gestão do património arquivístico nacional. In: "2º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas", Coimbra, Minerva, 1987, p.213.

<sup>374</sup> N.º 1 do artigo 37º da Lei n.º 2/2009, de 12 de janeiro, p. 203, 208.

<sup>375</sup> SOUSA, Fátima (2012) –.Op.cit.



A organização e localização geográfica dos departamentos é reflexo da realidade geográfica do arquipélago e, por consequência, reflete-se igualmente, na realidade dos arquivos. A distribuição dos departamentos regionais pelas três ilhas dos Açores é um imperativo legal, expresso no Estatuto Político-Administrativo da RAA<sup>376</sup>.

Na prática, o final dos anos 90 e primeira década do século XXI, a nível regional, afiguraram-se como um período de transformações no qual foi dada uma grande ênfase às questões relacionadas com as TIC, colocando-as ao serviço da APR. A sua aposta é compreensível, quer pelas potencialidades que as mesmas proporcionam ao aumento de eficiência e produtividade, quer pelo facto da RAA ser composta por 9 ilhas, com uma população dispersa superior a 240 mil habitantes, existindo serviços públicos em todas elas, e por isso ser compreensível a necessidade da implementação de uma política que apostasse no desenvolvimento ao nível das TIC, como forma de aproximar uma população tão dispersa. Neste sentido foram desenvolvidos e implementados programas que já tinham sido testados em Portugal continental. Estamos a falar, por exemplo, dos casos do IN-FOCID e RIAC ou Redes Integradas de Apoio ao Cidadão, como forma de dar continuidade ao projeto nacional “Loja do cidadão”, mas adaptado à realidade regional<sup>377</sup>, ou Açores – Região digital<sup>378</sup>. Era, igualmente, implementado a partir de 2001 o Sistema de Gestão de Correspondência, vulgarmente designado por SGC, que foi desenvolvido pela Direção Regional da Ciência e Tecnologia (agora designada por Direção Regional da Ciência, Tecnologia e Comunicações) e pela empresa Link Consulting e que neste momento se encontra implementado em todos os departamentos do GRA. Este sistema foi alargado a toda a APR e permite hoje que a informação circule, em formato eletrónico, possibilitando, desta forma, um ganho ao nível do tempo de

---

<sup>376</sup> N.º 2 do artigo 76º, da Secção I do Capítulo II do título IV da Lei N.º 2/2009, de 12 de janeiro, p. 210.

<sup>377</sup> Através da Resolução n.º 187/99, de 30 de dezembro, dá-se início ao estudo para implementação do projeto a nível regional. Em 2001, através da Resolução n.º 164/2001, de 13 de dezembro, é revogada a Resolução anterior e deliberadas as medidas necessárias para a concretização do projeto. In SOUSA, Fátima (2012). Op.cit. p.19-22.

<sup>378</sup> Surge da Resolução n.º 84/2002, de 16 de maio, inserida numa política de desenvolvimento que enquadra a Região na Sociedade de Informação através da “criação de uma rede de informação e serviços, capazes de preparar a Região Autónoma dos Açores para uma economia e sociedade no conhecimento” (Ponto 2). Com este projeto pretendia-se, entre vários objetivos, o de proceder a uma modernização administrativa através da disponibilização de ferramentas que pretendiam potencializar a utilização das TIC nas estruturas do governo regional aproximando, desta forma, os serviços públicos ao cidadão. In SOUSA, Fátima (2012). Op.cit. p.19.

espera e também ao nível da redução da circulação de papel na APR. Em suma, pela análise aos diversos programas governamentais e através das medidas realizadas, podemos dizer que os sucessivos governos regionais, ao nível das reformas da APR, e à semelhança do que acontecia no território nacional, fizeram direcionar as suas iniciativas para a modernização administrativa através da utilização das novas tecnologias, para a desburocratização e simplificação dos procedimentos e para a racionalização dos recursos humanos e financeiros com o objetivo de reduzir o peso orçamental da APR na despesa pública.

### Segundo Fátima Sousa

«(...) só a partir de 2003 a Região, através da DRaC e da publicação do DRR n.º27/2003/A, de 28 de agosto, dá um passo relevante na criação de uma estrutura que leve a cabo o desenvolvimento de uma política arquivística. Podemos dizer que é nesta altura ue a DRaC se assume verdadeiramente como a entidade regional com responsabilidades, quer ao nível do património arquivístico, quer dos arquivos administrativos da Região. [...] A amplitude das respetivas competências ao nível dos arquivos constitui um passo em frente na política arquivística apesar de não ter tido, na altura, verdadeiras consequências práticas em todas as suas dimensões. [...] é, neste contexto, que são publicados o DLR n.º10/2007/A, de 20 de abril e o DRR n.º 7/2008/A, de 30 de abril. Estes dois decretos vieram estabelecer as bases jurídicas para que, de uma forma mais estrutural, se possa levar a cabo as alterações de fundo nos arquivos da Região (Açores).No DLR n.º 10/2007/A é definida a constituição do sistema regional de arquivos do qual fazem parte, entre outros, a CCARAA.»<sup>379</sup> «(...) No que diz respeito à legislação produzida a nível regional, podemos referir que o DLR n.º 10/2007/A, que estabelece o regime geral dos arquivos e património arquivístico regional, reúne em si o conteúdo dos 3 decretos publicados nesta área a nível nacional. É de referir os seguintes: DL n.º 447/88 de 10 de dezembro, que estabelece o regime jurídico da pré-arquivagem; DL n.º 121/92, de 2 de julho, que determina os princípios de gestão de documentos e, finalmente, o DL n.º 16/93, de 23 de janeiro, onde se define o regime geral dos arquivos e do património arquivístico. [...] Quanto à legislação regional (Açores), apenas prevê o período de atividade que corresponde à fase corrente ou ativa da documentação. Esta após ter cumprido os seus prazos de conservação, passará à fase inativa na qual se procederá à sua eliminação ou envio para o arquivo definitivo, consoante o documento possuir ou não valor secundário. Podemos aferir que as fases da documentação apresentadas na

---

<sup>379</sup> SOUSA, Fátima (2012). *Op.cit.* p.27.

legislação equivalem ao valor documental atribuído às mesmas. Isto é, o valor primário corresponde à fase corrente ou ativa e o valor secundário à fase definitiva ou inativa da documentação.»<sup>380</sup> Ao longo do DLR é patente a aproximação e afinidade com o paradigma científico-informacional. Esta aproximação é traduzida através dos seguintes aspetos: do desaparecimento do termo “fundo”<sup>381</sup>, nomeadamente, na definição de documento de arquivo (artigo 11º do DLR 10/2007/A)<sup>382</sup>; da introdução de uma visão sistémica ou holística dos arquivos, quer pelo “desaparecimento” do arquivo intermédio, quer na abordagem/análise dos arquivos como um todo, como um sistema de informação. Neste sentido, a legislação regional acaba por incorporar ideias dos autores da Escola do Porto, os quais defendem que a separação dos arquivos por fases acaba «(...) por constituir instrumentos de desarticulação da cadeia documental na sua natural evolução»<sup>383</sup> que se traduz na prática numa separação do arquivo que leva igualmente à «(...) aplicação de técnicas e métodos diferenciados no tratamento da informação de diferentes idades»<sup>384</sup> «(...) Após esta análise, podemos concluir que a legislação açoriana é um instrumento normativo/jurídico que surge e se enquadra num contexto de reformas e mudanças organizacionais, que, por sua vez, levaram a novas exigências informacionais e tecnológicas.» [...] Sistema regional de arquivos é o título do artigo 13º do DLR 10/2007. Neste estão integrados a já referida Comissão Coordenadora, os arquivos da APR e da administração local e, ainda, os Arquivos Regionais de Angra do Heroísmo, Horta e Ponta Delgada. A sua integração num sistema reflete uma perspetiva de articulação e de união, em que todas as estruturas se deverão articular com o objetivo de desenvolvimento da política arquivística regional.»<sup>385</sup>

---

<sup>380</sup> In SOUSA, Fátima (2012). *Op.cit.* p.25-26.

<sup>381</sup> Definido pelo Decreto-Lei 16/93, como “o conjunto de documentos de uma única proveniência”. Segundo Fernanda Ribeiro esta noção de “fundo” enquadra-se no paradigma histórico-tecnicista onde este “tem uma conotação essencialmente material, documental e, por isso, não pode servir de conceito operatório numa lógica informacional, que é em si mesmo dinâmica, fluida, interativa com o contexto envolvente” (2002, p. 107). In SOUSA, Fátima (2012). *Op.cit.* p.28.

<sup>382</sup> Termo presente na legislação nacional (alínea c) do artigo 5º do DL n.º 16/93).

<sup>383</sup> SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2002) – Das ciências documentais à Ciência da Informação: Ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. *Op.cit.* p. 136.

<sup>384</sup> *Idem.* *Ibidem.* p.101.

<sup>385</sup> SOUSA, Fátima (2012). *Op.cit.* p.28-29.

Neste contexto, esta legislação veio dotar os arquivos, nomeadamente da RAA, de um instrumento que irá possibilitar dar resposta a estas novas exigências, devido à atualidade e abrangência das suas diretivas.

**A Biblioteca Pública e o Arquivo Regional de Ponta Delgada**, foi criada, em 1931, o anexo à Biblioteca Pública e dela fazendo parte para efeitos administrativos, o Arquivo Distrital de Ponta Delgada pelo Decreto-lei n1/420.484, de 6 de Novembro de 1931<sup>386</sup>, que recolhe a documentação referente às ilhas de São Miguel e Santa Maria; De realçar os fundos da Junta Geral do Distrito Autónomo de Ponta Delgada (1833-1976); Provedoria dos Resíduos de Ponta Delgada ([15]-[1863]) e Paroquiais (1541-1892).

Quanto aos arquivos do Tribunal de Relação dos Açores e do Governo Civil do Distrito de Ponta Delgada, estão em parte acessíveis, nomeadamente, a série testamentos do Tribunal de Relação e o chamado "arquivo histórico" do Governo Civil. A Coleção Ernesto do Canto<sup>387</sup> e o Arquivo da Câmara Municipal de Ponta Delgada estão também acessíveis através das respetivas relações de entrega da documentação. No que diz respeito aos fundos Judiciais, em relação aos arquivos dos Tribunais de Comarca, há cadastros para quase todas as séries, com registo dos processos e respetivos intervenientes

Os Notariais possuem quase todos relações de entrega da documentação para além dos instrumentos de descrição documental referidos, possui ainda, em alguns casos, um "Guia do Tabelação" e listagens abreviadas das etiquetas dos maços. Os fundos Monásticos estão a ser reconstituídos à medida que decorre a inventariação e consequente identificação das unidades de instalação

**A Biblioteca Pública e o Arquivo Regional de Angra do Heroísmo** constituem um único organismo periférico da Direção Regional da Cultura do Governo Regional dos Açores, mas não foram criados ao mesmo tempo. O Arquivo de Angra

---

<sup>386</sup> Diário do Governo, I série, nº258, 7 Nov. 1931.

<sup>387</sup> Ernesto do Canto (1831-1900) reuniu um vasto património documental, nomeadamente, parte da documentação da Alfândega de Ponta Delgada (1620-1879), arquivos de várias famílias, designadamente, Canto e Castro, Borges Bicudo, Costa Chaves e Melo, livros de conventos, tomos de testamentos, etc. V. Inventário dos livros, jornaes, manuscriptos e mappas do Dr Ernesto do Canto legados à Biblioteca Pública de Ponta Delgada (Ilha de São Miguel), e entregues por sua viúva D. Margarida Leite do Canto. Évora, Minerva Commercial, 1905. C.f A Biblioteca Pública e o Arquivo Regional de Ponta Delgada - [Em linha] [Consultado em 23 de fevereiro de 2012] Disponível na Internet em: <URL <http://bibliopdl.viaoceana.net/>>

do Heroísmo, foi criado através do Decreto-lei nº.36.842, de 20 de Abril de 1948<sup>388</sup> muito pela iniciativa do Instituto Histórico daquela ilha, fundado em 1944, e pela Junta Geral do Distrito, que tomou sua responsabilidade os encargos administrativos resultantes da instalação e funcionamento do arquivo. Reúne atualmente os arquivos públicos, privados e pessoais oriundos das três ilhas que constituíram o Distrito Autónomo de Angra do Heroísmo (Terceira, São Jorge e Graciosa), anterior ao novo quadro de organização saído do 25 de Abril de 1974.

A Biblioteca Pública foi fundada em 1956<sup>389</sup>, tendo sido consagrada como biblioteca de acervo documental, recipiendária do depósito legal nacional (biblioteca patrimonial) através do Decreto-lei nº. 102/79, de 28 de Abril.

Em 2000 assume a designação atualmente vigente de Biblioteca Pública e Arquivo Regional de Angra do Heroísmo, tendo, ao longo dos anos, vindo a incorporar diversas bibliotecas pessoais, umas vezes por doação dos seus proprietários, como é o caso da biblioteca pessoal de Pedro da Silveira, e outras por aquisição, como é o caso da biblioteca pessoal de Vitorino Nemésio, que foi adquirida aos herdeiros do escritor. Os seguintes fundos fazem igualmente parte deste arquivo: Capitania-Geral das Ilhas dos Açores; Mitra (1535-1927); Câmara Municipal da Praia da Vitória; Misericórdias de Angra do Heroísmo, da Praia da Vitória e de S. Sebastião; Junta Geral do Distrito.

**A Biblioteca Pública e Arquivo Regional João José da Graça** tem a sua origem mais remota na Biblioteca Municipal. Esta biblioteca, cujo fundo bibliográfico inicial era constituído por 1379 volumes, teve o seu primeiro regulamento aprovado em 3 de novembro de 1886 e funcionou até 1940. Em 1965 foi criado o Arquivo Distrital da Horta, através do Decreto-Lei n.º 46.350 de 22 de maio, que tardou alguns anos a ser aplicado. Em 1977, de acordo com a Portaria n.º 2/77 de 4 de Maio, junto deste Arquivo Distrital, foi criada uma Biblioteca Pública, com a designação de Biblioteca Pública e Arquivo Distrital da Horta. Este arquivo recolhe a documentação das ilhas do Faial, Pico, Flores e Corvo.

Destacamos os fundos paroquiais, por estarem inventariados. Os restantes fundos que constituem o acervo estão em fase de organização. De entre esses

---

<sup>388</sup> Decreto-lei nº40.574 de 16 de Abril de 1956.

<sup>389</sup> C.f Biblioteca Pública e Arquivo Regional de Angra do Heroísmo [Em linha] [Consultado em 23 de fevereiro de 2012] Disponível na Internet em:<URL <http://www.sgmf.pt/index.php?pid=74>

salientamos: Governo Civil do Distrito da Horta, Misericórdia da Horta (inclui documentação que remonta ao século XVI), Grémio da Lavoura da Horta, Casa Bensaúde (1868-1957) e a Coleção Thiers de Lemos<sup>390</sup>. Destacam-se ainda os fundos bibliográficos da antiga Biblioteca Municipal, bem como a Biblioteca Fixa n.º 80 da Fundação Calouste Gulbenkian.

**O Arquivo Regional da Madeira** <sup>391</sup>, criado pelo decreto nº19952 de 27 de Junho de 1931, com nova publicação retificada em 30 de Julho, sob a designação de Arquivo Distrital do Funchal, visava, sobretudo, "recolher, instalar, inventariar e facultar à consulta dos estudiosos os núcleos documentais dispersos no respectivo distrito". O decreto nº20690 de 30 de Dezembro do mesmo ano, estabeleceu as condições de funcionamento do arquivo recém-criado, ficando a sua administração financeira a cargo da Junta Geral do Distrito do Funchal, mas tecnicamente dependente da Inspeção Geral das Bibliotecas e Arquivos, integrada na Direcção Geral do Ensino Superior e das Belas-Artes do Ministério da Instrução Pública.

Desde Maio de 1933, que se encontra instalado no Palácio de São Pedro, antiga residência dos Condes de Carvalhal, ocupando presentemente, além daquele espaço, um anexo próximo do dito palácio. Através do decreto-lei nº287/80 de 16 de Agosto a subordinação administrativa do Arquivo Distrital do Funchal foi transferida para o Governo da Região Autónoma da Madeira, constituindo um organismo dependente da Secretaria Regional do Turismo e Cultura no âmbito da Direcção Regional dos Assuntos Culturais, designando-se hoje Arquivo Regional da Madeira.

Assume-se como guardião das memórias da administração das ilhas da Madeira e do Porto Santo, desde os inícios do povoamento, custodiando diversos e valiosos fundos para o estudo da história do arquipélago, tais com os da Alfândega do Funchal, do Cabido da Sé, dos conventos de Santa Clara e de N.ª Sr.ª da Encarnação, da Provedoria e da Junta da Real Fazenda, Fundos do núcleo de paroquiais (1538), vereações (1473), registo geral de Câmara (1452) e testamentos;

---

<sup>390</sup> Documentação comprada por Thiers de Lemos Direcção de Finanças da Horta, em 1959, quando esta instituição vendeu 15 toneladas de papel a uma fábrica em São Miguel. Entre esta documentação encontram-se livros dos extintos conventos. A documentação da Casa Bensaúde é imprescindível para a compreensão da história económica desta ilha, na 2ª metade do século XIX e 1ª metade do século XX. C.f Arquivo Regional da Madeira – Disponível em [http://www.arquivo-madeira.org/item1.php?lang=0&id\\_channel=13&id\\_page=6](http://www.arquivo-madeira.org/item1.php?lang=0&id_channel=13&id_page=6). [consultado 12 de outubro de 2013]

<sup>391</sup> Texto adaptado do sítio do Arquivo Regional da Madeira – Disponível em [http://www.arquivo-madeira.org/item1.php?lang=0&id\\_channel=13&id\\_page=6](http://www.arquivo-madeira.org/item1.php?lang=0&id_channel=13&id_page=6). [consultado 12 de outubro de 2013]

estes núcleos são de inegável importância para a formulação de qualquer análise histórica. Todavia, encontra-se muita documentação por incorporar, em virtude de não haver um levantamento sistemático dos arquivos existentes, por um lado, e por outro, em consequência da manifesta escassez de espaço com que se debate o ARM.

Para além da sala de leitura que possibilita a consulta de fundos e colecções e o acesso a uma biblioteca de apoio, o ARM dispõe ainda de serviços de reprografia e de emissão de certidões dos documentos de que é detentor, e sempre que solicitado, fornece informações orais ou escritas, designadamente na área da genealogia. As instalações integram também uma pequena secção de encadernação e restauro e outra de microfilmagem. Por outro lado, o ARM colabora na orientação de visitas de estudo e apoia iniciativas de índole científica e cultural.

Dotado de gestão autónoma e independente da Rede Nacional de Arquivos, ao Arquivo Regional da Madeira cabe também implementar e desenvolver o Sistema Regional de Arquivos.

Na atualidade, do ponto de vista da subordinação administrativa, os arquivos insulares passam a estar diretamente dependentes dos governos regionais, através das respetivas secretarias, no caso dos Açores e Madeira, a Secretaria Regional da Educação e Cultura. Esta autonomia, administrativa, financeira e política, com órgãos de governo próprios; só se verificou em 1976, de acordo com Paz Ferreira, estas regiões passam a dispor «(...) de um amplo conjunto de poderes, entre os quais se destacam o de legislar, com respeito pela Constituição e pelas leis gerais da República, sobre matérias de interesse específico para a região que não estejam reservadas aos órgãos de soberania<sup>392</sup>». Entre outras matérias, as regiões autónomas passam a administrar e dispor do seu património<sup>393</sup>.

Relativamente a outras particularidades de ADs, e agora reportando-nos aos ADs do continente, deveremos referir:

---

<sup>392</sup> EDUARDO, Paz Ferreira (1994) - O poder autónómico, in: "Portugal vinte anos de democracia, Lisboa, Círculo de Leitores, p.106.

<sup>393</sup> Conforme o consignado no art.33, alíneas p) e q) do Estatuto Político-Administrativo da RAA, são consideradas matérias de interesse específico os Museus, Bibliotecas e Arquivos, assim como a classificação, proteção e valorização do património cultural da região. Cf. Arquivo Regional da Madeira – Disponível em [http://www.arquivo-madeira.org/item1.php?lang=0&id\\_channel=13&id\\_page=6](http://www.arquivo-madeira.org/item1.php?lang=0&id_channel=13&id_page=6). [consultado 12 de outubro de 2013]

**O Arquivo Municipal Alfredo Pimenta - Guimarães**<sup>394</sup> começou por ser especificamente pensado para albergar o arquivo da Colegiada Nossa Senhora da Oliveira, em 1912, todavia, só seria criado em 1931, quando, por decreto, lhe é atribuída a guarda de todos os documentos do antigo Recolhimento do Anjo, processos crimes, cíveis e orfanológicos, livros dos cartórios e tabeliães extintos, livros paroquiais do concelho, todos os documentos, livros, processos e estatutos provenientes das irmandades, corporações e repartições extintas, passando deste modo a assumir as funções de Arquivo Distrital.

Em 1952, adquiriu a designação de Arquivo Municipal Alfredo Pimenta, aquando da morte, do seu primeiro director Alfredo Pimenta, que foi também Conservador e Director do Arquivo Nacional Torre do Tombo, tendo ao longo da sua vida consolidado uma considerável biblioteca (doadà à Fundação Calouste Gulbenkian) e produzido uma vasta bibliografia composta por mais de cem títulos editados e numerosos escritos, que podem ser consultados no Arquivo.

A 23 de Julho 1964 por determinação da Inspeção Superior de Bibliotecas e Arquivos passou a incorporar os livros paroquiais do concelho de Guimarães incluindo aqueles que se encontravam no Arquivo Distrital de Braga. Desde 1963 até 24 de Junho de 2003 o Arquivo Municipal Alfredo Pimenta esteve instalado na Capela do Convento de Santa Clara.

No âmbito do Programa de Apoio à Rede Nacional de Arquivos Municipais (PARAM), do Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, foi este arquivo participado financeiramente para a sua instalação em edifício já existente denominado de Casa Navarros de Andrade, inaugurado no dia 24 de Junho de 2003. Com a adaptação da Casa Navarros de Andrade a arquivo resolveu-se uma das preocupações mais prementes, a salvaguarda, preservação e acesso à memória coletiva. Desde 1933 que se publica o Boletim Boletim de Trabalhos Históricas, que permanece até aos dias de hoje.

**O Arquivo Distrital de Viana do Castelo**, não obstante ter sido criado por decreto em 1965, apenas vinte anos mais tarde viria a entrar em funções, por falta de apoio das estruturas locais.

---

<sup>394</sup> Texto adaptado do site O Arquivo Municipal Alfredo Pimenta – Guimarães - [Em linha] [Consultado em 23 de fevereiro de 2012] Disponível na Internet em:<URL<http://amap.com.pt/>>



Inaugurado em 1985, o Arquivo Distrital de Viana do Castelo vem apostando na melhoria da gestão dos recursos informativos do Alto Minho, tendo promovido a descentralização de serviços através da instalação de uma Rede de Arquivos Municipais alocados a cada uma das autarquias que compõem o mapa administrativo do distrito.

**O Arquivo da Universidade do Minho - Arquivo Distrital de Braga** foi criado, em 11 de Agosto de 1917, através do Decreto Lei n.3286, determinando-se assim os fundos de que é depositário. Apresenta características muito próprias, decorrentes da circunstância de, em 1973, o Arquivo Distrital e a Biblioteca Pública terem sido integrados na Universidade do Minho, sendo o Arquivo Distrital de Braga membro do Conselho Cultural desta Universidade. Genericamente compete ao ADB preservar e difundir os fundos documentais nele existentes e proceder a incorporação de documentos dos Cartórios do Registo Civil e Notarial do distrito, bem como exercer todas as outras funções que lhe estão atribuídas.

Situação de algum modo análoga ocorre com o **Arquivo da Universidade de Coimbra - Arquivo Distrital de Coimbra** –. Este arquivo, depositário da documentação produzida e recebida pela Universidade, criada em 1290, integra os fundos documentais relativos ao Arquivo Distrital, que tem a si agregado, na medida em que, de cartório privado da instituição, se tornou Arquivo Público em 1848, passando a desempenhar as funções de Arquivo Distrital de Coimbra desde 1931. Este arquivo é muito diversificado, dado que recebeu fundos dos colégios da Companhia de Jesus, Mosteiro de Santa Cruz de Coimbra, entre outros, que eram bastante ricos.

De salientar que entre os anos 1980 a 1986, o Arquivo da Universidade de Coimbra foi tutelado pelo IPPC. O Decreto-Lei n.º 287/86, de 6 de Setembro, devolve o Arquivo da Universidade de Coimbra ao então Ministério da Educação e Cultura, através da Direcção-Geral do Ensino Superior e da Universidade de Coimbra, situação que ainda hoje mantém.<sup>395</sup>

---

<sup>395</sup> Texto adaptado do site do Arquivo da Universidade de Coimbra. Disponível <http://www.uc.pt/auc/instituicao/historia/print>. [Consultado 12 de outubro de 2014]

### **Arquivo Distrital de Faro.**

A Inspeção-Geral das Bibliotecas e Arquivos, pelo Decreto nº 19.952, de 1931 cria o Arquivo Distrital de Faro<sup>396</sup>. Em 1965, com o Decreto-Lei n.º 46 350 de 22 de Maio, o Arquivo Distrital de Faro é legalmente criado mas só entrou verdadeiramente em funcionamento a 16 de Setembro de 1970.<sup>397</sup> Nessa altura dependia da Direcção-Geral do Ensino Superior e das Belas Artes, do Ministério da Educação Nacional e recebia apoio financeiro da Junta Distrital. O Arquivo Distrital ficou inicialmente “instalado em duas pequenas salas no primeiro andar do edifício da então Junta Distrital.”<sup>398</sup> O seu 1º Director foi o Dr. Salustiano Lopes de Brito. O Arquivo Distrital de Faro encontra-se, desde 25 de Fevereiro de 1997, instalado num edifício moderno, construído de raiz para ser Arquivo e passou a depender da Direcção Geral de Arquivos pelo Decreto-Lei n.º 93/2007 de 29 de Março.

Nele se encontram incorporados os registos de batismos, casamentos e óbitos de todas as paróquias algarvias, de meados do século XIX à primeira década do século XX, os processos judiciais das comarcas da região, os documentos produzidos nos cartórios notariais (com datas extremas de 1590-1989), ou ainda o fundo documental do Governo civil de Faro, com elementos anteriores à sua criação (1752-1981). Inclui igualmente outros fundos, como o da 5.ª circunscrição Industrial, da extinta Junta Autónoma das Estradas – delegação de Faro (1856-1969), da Direcção de Finanças (1440-1936), dos Compromissos Marítimos, Companhia de Pescarias do Algarve (1816-1937), dispondo ainda de uma biblioteca de apoio e hemeroteca. Tem igualmente uma frequência assinalável de leitores mais de 2000 por ano.

Os documentos judiciais encontram-se em fase de inventariação Cabe ainda ao Arquivo Distrital de Faro, promover e divulgar não só o património arquivístico à sua guarda mas também o de todos os arquivos da região, organizando (por si ou em parceria com outras entidades) as actividades culturais adequadas a tal promoção e divulgação do património em geral e do património arquivístico em particular (visitas de estudo, exposições, conferências, etc).

---

<sup>396</sup> RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos: [em linha]. Porto: Universidade do Porto. Tese de Doutoramento. [Cons. 18-01-2012]. Vol.1, p.626. Disponível em WWW: <<http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/7058/3/fribeirovol01000061435.pdf>. Op.cit.

<sup>397</sup> BRITO, Salustiano Lopes (1991) – Guia do Arquivo Distrital de Faro. Faro, Arquivo Distrital. p. 14.[Em linha] [Cons. 18-01-2013] Disponível em WWW.:<URL:<http://adfaro.algarvedigital.pt/>>.

<sup>398</sup> Idem, *ibidem*, pp. 12-13.

### **O Arquivo Distrital do Porto**

Como referimos, anteriormente, este arquivo também foi criado em 1931 e instalou-se, provisoriamente, numa casa particular localizada na Praça da República. Só em 1995 é que o ADP viria a ser instalado no antigo Convento de S. Bento da Vitória, na Rua das Taipas.

Constituído por cerca de 12 quilómetros de documentação, o ADP oferece aos seus utilizadores um vasto conjunto de fundos documentais. Formado por 15 grupos distintos: administração central; administração central desconcentrada; administração local; associativos; coleções; confrarias; diocesanos; eclesiásticos empresariais; familiares; judiciais; monásticos; paroquiais; e pessoais. Cada grupo subdivide-se em vários fundos<sup>399</sup>.

O ADP apresenta-se assim como o gestor da memória do distrito<sup>400</sup>, ligando-a ao presente e servindo como fio condutor da sua história. Daí que uma das suas funções primordiais seja a aquisição de património arquivístico relevante para o conhecimento do distrito.

Devido ao volume crescente de documentação de conservação definitiva que chegava ao Arquivo, foi necessário desenvolver uma base de dados que permitisse controlar toda a informação existente e armazenada. Em parceria com a Universidade do Minho, foi possível desenvolver um software de gestão de arquivo e de descrição arquivística, o DigitArq, que permite produzir, conservar e gerir os conteúdos digitais de um arquivo<sup>401</sup>. A concretização deste projeto (2003/4) possibilitou responder de um modo inovador a algumas questões organizacionais que atualmente assumem maior relevância na área dos Arquivos e da Cultura, e no relacionamento institucional com o público.

Como uma das prioridades do ADP é a disponibilização da documentação ao público, foi lançado em 2004 o módulo de descrição arquivística, um serviço em linha de acesso à informação e aos documentos digitalizados, o qual se consolidou em

---

<sup>399</sup> Cf. ARQUIVO DISTRITAL DO PORTO – Cadastro dos Fundos. Porto: Arquivo Distrital do Porto, 2011. [Cons. 27-09-2012]. Disponível em: <[http://www.adporto.pt/ficheiros\\_a\\_descarregar2-2\\_cadastro\\_dos\\_fundos.pdf](http://www.adporto.pt/ficheiros_a_descarregar2-2_cadastro_dos_fundos.pdf)>

<sup>400</sup> Cf. ARQUIVO DISTRITAL DO PORTO – Guia do Arquivo Distrital do Porto: Uma experiência de tratamento documental – 1990/92. Porto: Arquivo Distrital do Porto, 1993, p. 9.

<sup>401</sup> Cf. ARQUIVO DISTRITAL DO PORTO – História. Pontos de passagem. [Cons. 09-04-2013]. Disponível em: <[http://adporto.pt/index.php?option=com\\_content&task=blogcategory&id=15&Itemid=37](http://adporto.pt/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=15&Itemid=37)>

2008 com a abertura da sala virtual de leitura e referência online, desenvolvida pelo projeto CRAV - Consulta Real em Ambiente Virtual – que se afigurou como um serviço de importância inigualável. Dentro desta valência, o ADP promove um conjunto de sessões gratuitas sobre o funcionamento do CRAV 2.0, destinado aos seus utilizadores e leitores. Assumiu-se como um contributo para a articulação de diferentes vetores: a modernização administrativa, a prestação de serviços de qualidade ao cidadão e a preservação da memória cultural presente e futura.

De modo a potenciar uma melhor utilização desta plataforma, este permite realizar pesquisas, consultar e descarregar documentos digitalizados e disponíveis em linha, bem como uma plena interação com os serviços do ADP, desde a submissão de um pedido de consulta, reprodução ou informação até ao pagamento e recepção do serviço solicitado, através de uma área pessoal à qual só tem exclusivo acesso o utilizador registado. De referir que, desde 2008, é possível contactar e aceder aos serviços do ADP sete dias por semana, 24 horas por dia, a partir de qualquer parte do mundo, via Internet.

O carácter pioneiro e de inovação no que toca à criação e introdução de novas ferramentas baseadas nas TIC continua a ser uma das bandeiras deste AD, tal como se pode verificar pela seguinte afirmação relativa ao CRAV: «Tal como aconteceu com o projeto anterior, este possibilitará também a aquisição de saber-fazer (know-how) que depois de adquirido estará disponível para outros arquivos e outras instituições da área cultural, extensível a qualquer área geográfica do país e da comunidade internacional.»<sup>402</sup>

**O Arquivo Distrital da Guarda**, é um arquivo de âmbito regional, dependente da DGLAB Foi criado a partir do Decreto-Lei n.º 46 350 de 22 de Maio de 1965,se bem que desde o Decreto n.º 19.952 de 27 de Julho de 1931<sup>403</sup> a criação de um arquivo de âmbito distrital na sede de cada distrito estava já patente.

Este situa-se no edifício do antigo Convento de São Francisco da Guarda, desde 1982, mas foi só a partir de 1993, após obras de adaptação que dotou o

---

<sup>402</sup> PORTUGAL. Arquivo Nacional - Arquivos Nacionais. Boletim dos Arquivos Nacionais (N. 17, Jul.-Set. 2006). Lisboa: IAN/TT, 2006. p. 9., Disponível em :<  
[http://dgarq.gov.pt/files/2008/10/boltt\\_02.pdf](http://dgarq.gov.pt/files/2008/10/boltt_02.pdf)> [Acedido em 1 Julho 2011]

<sup>403</sup> PORTUGAL. Leis, decretos, etc. – Ministério da Instrução Pública : Direcção Geral do Ensino Superior e das Belas Artes : Decreto n.º 19:952.Diário do Govêrno. 1.ª série. Lisboa. 147 (27 Jun. 1931)1.253-1.269

arquivo com uma capacidade de depósito para cerca de 3 km de documentos, dispondo de uma ampla sala de leitura e de um espaço polivalente destinado a exposições e auditório, entre outros recursos<sup>404</sup>.

**O Arquivo Distrital de Lisboa**<sup>405</sup>, teve a sua origem nos decretos de 12 de Outubro de 1912, de 09 de Junho de 1915, e de 29 de Dezembro de 1915. Os processos cíveis, crimes e orfanológicos, passaram a ser incorporados no arquivo distrital a partir de 1931.

Devido à inexistência de arquivos distritais, que são criados e regulamentados só a partir do decreto de 22 de Maio de 1965, a documentação dos distritos de Beja, Bragança, Castelo-Branco, Faro, Guarda, Santarém e Vila – Real até meados do séc. XIX foi incorporada neste arquivo.

Desde 1990, que se encontra no Arquivo Nacional da Torre do Tombo e compartilha os seguintes serviços: sala de leitura, sala de referência, sala de microfilmes, disponibilizando ao público os seguintes serviços: emissão de certidões e emissão de fotocópias.

**O Arquivo Distrital de Beja** foi criado em 1965, pelo decreto n.º 46350, de 22 de maio, mas só em 1974 viria a dispor de instalações próprias, foi durante muitos anos, o único edifício no país, concebido para as funções de arquivo, dotado de sala de leitura, depósitos para a documentação e instalações para microfilmagem. Este custodia cerca de 500 fundos documentais, incluindo documentos originais desde 1420 até aos dias de hoje, nos mais variados tipos de suporte, cumprindo a sua principal missão de salvaguarda, valorização e divulgação desse património.<sup>406</sup>

Entende-se, em síntese, que a informação segmentada e descritiva anterior relativa a um número significativo de ADs contribui para ilustrar e detalhar o panorama nacional dos ADs inicialmente traçado através de uma caracterização global do seu universo geral.

---

<sup>404</sup> C.f GUARDA Arquivo Distrital - [Consult. 10 Nov. 2011]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.adguarda.pt/index.asp?idedicao=51&idSeccao=705&Action=seccao>>.

<sup>405</sup> C.f LISBOA. Arquivo Distrital – Identificação institucional: história [Em linha]. Lisboa: Arquivo Distrital, 2011. [Consult. 11 Out. 2012]. Disponível em WWW: <URL: <http://adlsb.dgarq.gov.pt/identificacao-institucional/historia/>>.

<sup>406</sup> C.f BEJA. Arquivo Distrital – Identificação institucional: história [Em linha]. Beja: Arquivo Distrital, 2011. [Consult. 11 Out. 2012]. Disponível em WWW: <URL: <http://http://adbja.dgarq.gov.pt/>>



## 8. Mediação de informação nos Arquivos Distritais

Podemos definir os AD's como centros especializados de arquivo (CEA) da Administração Pública (AP) portuguesa, enquanto um «sistema pluricelular criado especialmente para incorporar, salvaguardar e divulgar qualquer arquivo desativado ou ainda para incorporar informação sem interesse administrativo (valor primário) proveniente de organismos em plena actividade»<sup>407</sup>. Este conceito surgiu da tendência que se viveu no período pós Revolução Francesa que passou a defender a centralização da custódia documental em grandes estruturas detentoras de documentação desmembrada das entidades produtoras (Cartórios Notariais e Conservatórias do Registo civil, por exemplo)<sup>408</sup>. O conceito de CEA encerra também a noção de arquivo desativado, isto é, documentação que «já não pertence a um organismo em pleno funcionamento. A entidade produtora de um arquivo cessou a sua actividade ou foi extinta, pelo que todo o sistema ficou encerrado ou estático. Nesta situação, a tendência mais comum é a de transferência dos arquivos desactivados para outros, os especializados ou centros de arquivo, que têm a função de enquadrar os conjuntos documentais que incorporam»<sup>409</sup>. A incorporação desta documentação não deve significar a mistura da documentação, devendo a mesma permanecer enquanto entidades individualizáveis<sup>410</sup>.

### Conceito de património documental

Este é um outro tópico que exige prévia reflexão, pelo que antes de avançarmos sobre no desenvolvimento da temática da mediação nos arquivos devemos fazer uma pequena incursão no conceito de património, já que a necessidade de conservar e preservar os documentos, nomeadamente aqueles que eram de cariz administrativo, jurídico ou financeiro, e a noção da sua importância como elemento da memória histórica, foram dois fatores que influenciaram a

---

<sup>407</sup> SILVA, Armando Malheiro da [et al] (1999) – Arquivística: Teoria e prática de uma Ciência da Informação. Op. cit p.216.

<sup>408</sup> Idem. *ibidem*. p.216.

<sup>409</sup> Idem, *ibidem*. p.216.

<sup>410</sup> Idem, *ibidem*. p.216.

promulgação de medidas, já referidas, que obrigam à conservação deste tipo de património em condições favoráveis à sua perpetuidade.

Assim, iniciamos com a definição de Françoise Choay, autora que considera o património, na sua origem ligado «(...) às estruturas familiares, económicas e jurídicas de uma sociedade, estável, enraizada no espaço e no tempo<sup>411</sup>»

Relacionado com a noção de cultura, o património assume a sua importância como herança documental, ou outra que é esta que permite conservar, defender, difundir e promover o conhecimento da história e do passado dos povos. Insere-se neste conceito de património a definição inscrita na Constituição da República Portuguesa, artº 78: «(...) o conjunto de todos os bens materiais e imateriais que, pelo seu reconhecido valor próprio, são ou devem ser considerados de interesse relevante para a permanência e identidade da cultura nacional através do tempo»<sup>412</sup>

Assim, no âmbito do cultural, o património está relacionado com o próprio conceito de documento, tanto no sentido de registo, como no de significado, como refere Otilia Lage, na noção explicitada de que «(...) Património Documental partilha e serve a construção das noções de Património Histórico e Património Cultural, entendidos um e outro na sua complexidade e abrangência actuais e tornando-se cultura na sua acepção mais ampla e concreta: um conjunto de modelos de comportamentos, usos/costumes e instrumentos/objectos usados por uma população num dado espaço-tempo<sup>413</sup>», agregando assim um conjunto diferenciado de materiais da memória coletiva e da história de cada país.

No séc. XX, a promulgação de “A Carta de Veneza”, de 1964 e a “Convenção para a Protecção do Património Cultural e Natural”, em 1972, entre outros, documentos programáticos, permitiu que a noção de património cultural fosse tomando forma e que os princípios e recomendações dessas cartas e convenções viessem a fazer parte da legislação portuguesa sobre património. «(...) Na sua extensão, a recente noção de património parece assim dever englobar não só certos bens mas os factores de que depende a própria existência e mesmo as condições de vida e de sobrevivência(...)»<sup>414</sup>

---

<sup>411</sup> CHOAY, Françoise (2000) – *A Alegoria do Património*. Lisboa: Edições 70, p.11.

<sup>412</sup> LAGE, M. Otilia Pereira (2002) – *Abordar o Património Documental: Territórios, Práticas e Desafios*. Guimarães: *NEPS*, (Cadernos NEPS; n.º 4), p. 14 e 15.

<sup>413</sup> Idem, *ibidem*. p. 16.

<sup>414</sup> Idem, *ibidem* p. 13.



A UNESCO, ao lançar em 2002, o programa de directrizes para a salvaguarda do património documental em as “Memórias do Mundo” criou uma maior consciência em todo o mundo da existência e da importância do património documental: «(...)património arquivístico a documentação, essencialmente a manuscrita, que pelo seu conteúdo e/ou forma reúne qualidade suficiente para contribuir para a vida cultural e para conhecimento histórico e afirmação das comunidades a que diz respeito [...]e a sua dinâmica missionária e de promoção humana (...)»<sup>415</sup>.

Segundo Otília Lage<sup>416</sup>, atualmente o património documental está intimamente ligado à própria Ciência da Informação e à evolução das tecnologias da informação e comunicação, pelo que podem apresentar duas configurações materiais diferentes: por um lado, o conjunto de servidores e memória das comunidades, nomeadamente a cultura oral, os arquivos escritos, as unidades de documentação (bibliotecas, arquivos) e a documentação e informação disponibilizadas de modo virtual; por outro lado, a coexistência e oposição de múltiplos sistemas de comunicação que implicam novos dispositivos de leitura/escrita (por exemplo, a televisão e os computadores).

O património documental encontra-se preservado, conservado e acessível em arquivos, cujas origens remontam a alguns séculos atrás, para alguns deles. Importa, por isso refletirmos aqui sobre o acesso a esse património, definindo claramente o que entendemos por acesso e em que perspetiva este conceito é usado na abordagem que dele fazemos. « O acesso à informação nos arquivos pode ser entendido como a disponibilidade de acesso a qualquer suporte informativo para consulta, em resultado quer de uma autorização legal, quer da existência de instrumentos de acesso adequados. O primeiro pressuposto, isto é, a autorização legal para consulta, precede obviamente o segundo e é uma condição imprescindível para que o acesso se possa concretizar. As disposições de natureza legal inserem-se no âmbito das chamadas condições de acessibilidade, constituindo a primeira barreira ao acesso ou, pelo contrário, o primeiro dispositivo que o torna efetivo.

A existência de instrumentos capazes de orientar na localização e recuperação de qualquer dado ou suporte informativos, que decorre da função serviço/uso inerente a qualquer sistema de informação (neste caso, o arquivo), é uma condição necessária (embora não a única) para que o

---

<sup>415</sup> MARQUES, José (2000) – Património Arquivístico Diocesano: Perspectiva Histórica da sua Formação e Defesa. *Revista Theologica*. Braga: [s. n.]. 2ª Série, n.º 35,1 p. 174.

<sup>416</sup> Cf. LAGE, M. Otília Pereira (2002) – Abordar o Património-Op.cit. p. 11.

acesso se efetue e, dependendo da qualidade desses mesmos instrumentos, é uma condição essencial para que o acesso seja eficaz e a pesquisa de informação tenha sucesso. »<sup>417</sup>

Debruçar-nos-emos sobre os dois pressupostos atrás referidos e implícitos no conceito de acesso, analisando as questões de ordem legislativa suscetíveis de permitir ou barrar o acesso à informação, as questões relativas aos instrumentos que se produzem como facilitadores desse acesso, e as questões terminológicas relativas a outras funções desempenhadas pelos arquivos, como a difusão e os serviços de extensão educativa, consideradas outras formas de acesso à informação.

### **8.1 Acessibilidade e comunicação do património arquivístico**

Dois princípios basilares sustentam a estrutura organizacional dos Arquivos Distritais: 1) os seus registos documentais atestam determinadas acções e transacções públicas e privadas e 2) a veracidade destes registos depende das circunstâncias em que tais documentos foram criados e são conservados.

Daqui decorre a caracterização dos documentos de Arquivo como dotados de um corpo de características estruturais, onde se incluem, 1) a *autenticidade*, isto é, enquanto fruto de rotinas processuais visando o cumprimento de uma dada função ou prossecução de uma determinada actividade, e enquanto criados e conservados de acordo com o cumprimento de procedimentos regulares e comprováveis, 2) a *organicidade*, ou seja, os documentos de arquivo não são produzidos artificialmente, mas resultam dos actos administrativos de uma dada instituição ou organização, pelo que se apresentam dotados de uma funcionalidade prática, 3) o *inter-relacionamento*, tendo em conta que os documentos de arquivo estabelecem relações no decorrer das ações e transações para as quais foram criados e 4) a *unicidade*, isto é, cada documento de arquivo adquire o seu lugar próprio na estrutura documental do grupo ao qual pertence, e muito embora cópias de um mesmo documento possam existir em um ou mais grupo, a relação que estabelece com os demais documentos será sempre única.

Temos pois que a informação contida nos documentos preservados nos ADs é tida como verdadeira, bem como a informação que está contida no Arquivo Distrital em si mesmo, conferindo deste modo ainda maior propriedade ao debate em torno da questão do acesso à informação pelos utilizadores, sobretudo considerando que este

---

<sup>417</sup> RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos: [em linha]. Porto: Universidade do Porto. Tese de Doutoramento. [Cons. 18-01-2012]. Vol.1, p.47-48. Disponível em WWW: <<http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/7058/3/fribeirovol01000061435.pdf>. Op.cit.

tipo de Arquivo é de natureza estatal, logo, a informação aí custodiada e conservada, estará, por princípio normativo, acessível ao público.

Assim, o já referido **Decreto-Lei nº149/83** consigna no seu art. 15º n.º 1 que «É livre, por princípio, o acesso à documentação guardada nos arquivos distritais e nas bibliotecas públicas e arquivos distritais». No entanto, o nº 2 do mesmo artº estabelece algumas limitações à liberdade de acesso: «Excepcionalmente, tal acesso poderá ser limitado, a título accidental ou temporário, pelos directores ou responsáveis dessas instituições quando estiver em causa o direito de sigilo ou a preservação das espécies, devendo, neste último caso, ser facultada a consulta, na medida do possível, de um símile do documento acautelado».

Uma década depois, o DL n.º 16/93 de 23 de Janeiro, retoma o Decreto-Lei nº149/83 no seu art. 15º, alíneas 1 e 2, explicitando mais amplamente no artº 17, que:

1. **É garantida a comunicação da documentação** conservada em arquivos públicos, salvas as limitações decorrentes dos imperativos da conservação das espécies e sem prejuízo das restrições impostas pela lei;
2. **Não são comunicáveis os documentos que** contenham dados pessoais de carácter judicial, policial ou clínico, bem como os que contenham dados pessoais que não sejam públicos, ou de qualquer índole que possa afectar a segurança das pessoas, a sua honra ou a intimidade da sua vida privada e familiar e a sua própria imagem, salvo se os dados pessoais puderem ser expurgados do documento que os contém, sem perigo de fácil identificação, se houver consentimento unânime dos titulares dos interesses legítimos a salvaguardar ou desde que decorridos 50 anos sobre a data da morte da pessoa a que respeitam os documentos ou, não sendo esta data conhecida, decorridos 75 anos sobre a data dos documentos;
3. Os dados sensíveis respeitantes a pessoas colectivas, como tal definidos por lei, gozam de protecção prevista no número anterior, sendo comunicáveis decorridos 50 anos sobre a data da extinção da pessoa colectiva, caso a lei não determine prazo mais curto.
4. Compete aos proprietários dos **arquivos particulares** proporem as regras e **modalidades de comunicação** da documentação, as quais serão objecto de apreciação e de proposta de homologação ao membro do Governo que superintende na política arquivística por parte do órgão de gestão.

Em 2004, o Decreto-Lei n.º 47/2004, de 3 de Março, no seu artº 10, refere que a documentação incorporada ao abrigo do presente diploma será disponibilizada para consulta pública de acordo com as leis em vigor, nomeadamente com o artigo 17º do Decreto-Lei n.º 16/93, de 23 de Janeiro, atrás referido.

O artº11.º sobre documentação classificada e sem prejuízo do estipulado no artigo 43.º do Decreto-Lei n.º 16/93, de 23 de Janeiro, estipula que o órgão de gestão nacional dos arquivos pode propor à tutela a incorporação em arquivos históricos da documentação classificada no prazo de cinco anos, após a classificação.

Ainda neste âmbito referimos o “Acesso aos documentos da Administração Pública”. Todos os arquivos que custodiam estes documentos são Arquivos Públicos, a consulta aos documentos, livre e gratuita, está regulamentada no artº 12 e nos pontos 1 a 6 do artigo 7º, do DL 65/93 de 28 de Agosto<sup>418</sup>, salvaguardando as exceções previstas no ponto 7 do mesmo artigo que refere «o acesso aos documentos notariais e de conservatórias de registos, documentos de identificação civil e criminal, aos documentos referentes a dados pessoais com tratamento automatizado<sup>419</sup> e aos documentos depositados em arquivo histórico que se regem por legislação própria<sup>420</sup>». Ainda dentro desta perspetiva, também se considerou importante ressaltar o artº 9 do DL n.º 6/94, de 7 do Abril, relativo ao acesso a documentos em segredo de Estado, bem como a Lei n.º10/91 – Lei da Protecção de Dados Pessoais face à Informática.

Assim, podemos afirmar como síntese das referências legais acima descritas, que a documentação existente nos ADs tem um carácter público, sendo à priori de acesso livre, no entanto, e este dado é relevante no contexto dos ADs, o acesso à informação arquivística encontra-se igualmente limitado a níveis pré-determinados por motivos de garantia da privacidade de dados pessoais assim como por motivos de segurança pública, estando regulamentarmente definidos quais os documentos que podem ser acedidos e aqueles que devem ser excluídos do livre acesso.

---

<sup>418</sup> Cabe à Comissão de Acesso aos Documentos Administrativos (CADA) zelar pelo cumprimento das disposições da presente lei. C.f DL 65/93 de 28 de Agosto-Artº18.

<sup>419</sup> Ver, a propósito Lei n.º10/91 – Lei da Protecção de Dados Pessoais face à Informática.

<sup>420</sup> C.f DL n.º 149/83 de 5 de Abril- Artº 3 - Regime Jurídico dos Arquivos Distritais e das Bibliotecas.

## 8.2 Instrumentos de acesso e normalização

Segundo Fernanda Ribeiro,

«a problemática do acesso à informação nos arquivos tem sido muito pouco abordada na literatura da especialidade, do ponto de vista teórico, e é igualmente ignorada no que toca à sua evolução. Ao longo dos tempos foram-se criando e desenvolvendo instrumentos destinados a possibilitar e facilitar esse acesso, mas a sua construção tem-se resumido a procedimentos de ordem técnica e prática sem a necessária fundamentação. Trata-se, sobretudo, de um “saber de experiência feito” sem uma definição de princípios, regras ou quaisquer outros fundamentos. Existem alguns estudos relativos à elaboração de instrumentos de pesquisa em arquivo (os tradicionais guias, inventários, catálogos, índices e outras variantes com designações diversas ou sinónimas), mas a imprecisão terminológica é notória e a indefinição de critérios para tipificar e caracterizar tais instrumentos também subsiste»<sup>421</sup>. Segundo a mesma autora, os instrumentos de pesquisa e de acesso «(...) constituem uma representação da realidade informacional que constitui o seu objecto e servem de meio para aceder a essa mesma realidade, devendo traduzir com rigor todo o processo do conhecimento científico que, necessariamente, antecede a sua produção»<sup>422</sup>. No que diz respeito à tipologia dos instrumentos de pesquisa, podemos encontrar: guias, constituídos por fundos e secções, sendo por isso muito abrangente mas pouco profundo ao nível de detalhes fornecidos ao utilizador; inventários, que apresentam as séries e subséries, sendo menos abrangentes e mais profundos; catálogos, que apresentam uma descrição ao nível do documento, sendo pouco abrangentes mas com uma análise muito profunda. De um modo mais genérico, poderíamos dizer que os guias são um instrumento de pesquisa sumário, que os inventários são exaustivos e que os catálogos são instrumentos de grande profundidade.

Quanto à tipologia dos instrumentos de acesso, genericamente designados por índices, podem assumir diferentes configurações: alfabéticos, cronológicos, sistemáticos, topográficos, etc. «Para além dos guias, inventários, catálogos e índices – os únicos instrumentos que, em rigor, podem receber a designação de “instrumentos de pesquisa” -, existem ainda outros instrumentos de acesso à informação, que têm, essencialmente, uma finalidade de controlo»<sup>423</sup>. É o caso dos inventários topográficos, das listas de incorporação e das tabelas de avaliação. «Pelo

---

<sup>421</sup> RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p. 48.

<sup>422</sup> Idem, ibidem. p. 7.

<sup>423</sup> Idem, ibidem.p. 38.

facto de constituírem uma representação da realidade, os instrumentos de acesso à informação são, em si mesmos, uma fonte particularmente importante para conhecer os arquivos no passado (arquivos desactivados) e para perceber a lógica de funcionamento dos que ainda se mantêm activos»<sup>424</sup>

Em construto teórico-prático diríamos com relativa facilidade que guias, catálogos e inventários são auxiliares inestimáveis dos serviços de referência no que respeita à mediação da informação praticada nos Arquivos Distritais, todavia, parece-nos ganhar cada vez maior propriedade a ideia de que esta mediação não poderá ficar refém da utilização destes instrumentos, ou de instrumentos similares, sob pena de convergir na exclusão de utilizadores potenciais, por definição, todos os cidadãos, na medida em que os Arquivos Distritais custodiam documentos produzidos no quadro de múltiplas atividades de organização e gestão humana, e não apenas investigadores ou para especialistas familiarizados com o teor documental e as normas de descrição arquivística.

Assim, e concordando que uma mediação integradora dos diferentes “utilizadores potenciais” deverá recorrer a instrumentos de acesso diferentes dos tradicionais, a criação destes novos instrumentos não se pode dissociar ou ignorar uma tarefa essencial que consiste no processo de representação do conteúdo dos documentos ou unidades arquivísticas, processo designado de descrição arquivística.

A descrição arquivística é um dos elementos mais determinantes da prática dos Arquivos, consistindo na representação das unidades arquivísticas ou acervos documentais, através da sua referência e de outros elementos, nomeadamente os relativos à sua génese e estrutura, assim como os relacionados com a produção documental que as tenha utilizado como fonte, tendo como objectivo identificar e explicar o contexto e o conteúdo da documentação de arquivo, a fim de promover a sua acessibilidade.

Os procedimentos de descrição arquivística podem iniciar-se no momento da produção dos documentos, ou antes, e continuar durante o ciclo de vida documental, no entanto, em qualquer das circunstâncias, deverão, entre outros objetivos:

1) assegurar a produção de descrições consistentes, apropriadas e auto-explicativas;

---

<sup>424</sup>Idem, ibidem p. 85 - 86.

- 2) facilitar a recuperação e a troca de informação sobre documentos de arquivo;
- 3) tornar possível a integração de descrições provenientes de diferentes entidades

Podemos afirmar que a descrição arquivística se desenvolveu precisamente tendo em vista permitir que o processo de referência da informação orgânica fosse executado com maior dinamismo na fase de guarda permanente, sendo operacionalizada por via da produção de instrumentos de pesquisa (guias, inventários, catálogos) capazes de identificar, rastrear e localizar documentos de Arquivo.

Muito embora sejam construídos em conformidade com as normas nacionais e internacionais de descrição arquivística, importa perceber de que forma são estes instrumentos efetivamente capazes de promover a mediação da informação orgânica nos Arquivos permanentes, como os ADs. As preocupações com a normalização, que se têm acentuado desde 1990, mercê sobretudo da acção do Conselho Internacional de Arquivos (C.I.A.), dirigem-se especialmente para a questão das técnicas descritivas e para o estabelecimento de pontos de acesso como forma de recuperar informação.

Neste contexto, «as normas de descrição saem do âmbito deste nosso estudo, embora os elementos que integram a descrição arquivística sejam essenciais para uma definição correcta dos pontos de acesso a estabelecer. Mas também sobre este tema não abundam os estudos, se nos cingirmos à área dos arquivos»<sup>425</sup>.

### **8.3 As TIC nos ADs e na mediação**

Sobre a informatização dos arquivos, e segundo Ribeiro «a aplicação das novas tecnologias ao tratamento e pesquisa da informação desenvolvida fundamentalmente a partir dos anos 1950 e que começou por ser feita nos centros de documentação científica e técnica rapidamente se alargou ao domínio das bibliotecas, em geral, contribuindo para acelerar os procedimentos normalizados, requisito indispensável à troca de informação entre serviços, por via da automatização.

A influência da informática sobre as técnicas documentais não deixou de alastrar aos arquivos, embora mais tardiamente. A ideia de que cada arquivo possui

---

<sup>425</sup> RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos. Op.cit. p. 48-49.

um acervo muito específico, com carácter de unicidade, fez com que demorasse mais o surgimento de redes informatizadas e se mantivesse um certo isolamento das entidades detentoras de arquivos, umas em relação às outras. As aplicações informáticas nos arquivos surgiram mais para acelerar procedimentos de rotina e para facilitar o trabalho de gestão do que para estabelecer trocas de informação com o exterior.»<sup>426</sup>

Esta perspectiva começou a alterar-se, sendo sintoma disso as grandes bases de dados criadas nos Estados Unidos da América, com a finalidade de processar informação de vários tipos, já que o objectivo central era o de permitir pesquisas temáticas. Assim nasceram sistemas informáticos de grande envergadura integrando informação proveniente de bibliotecas, de arquivos, de serviços de informação especializada e mesmo de museus, em que se procurava unificar técnicas de tratamento da informação, quer ao nível descritivo, quer ao nível do estabelecimento de pontos de acesso.

«A elaboração de normas de descrição arquivística implica pois uma definição dos elementos informativos que integram a própria descrição e pressupõe que, em paralelo, sejam criados pontos de acesso relativos às unidades arquivísticas descritas, contudo, esta matéria só muito recentemente passou a constituir objecto de estudo no âmbito do C.I.A., e apenas em 1994 assistimos ao surgimento da versão provisória (tornada definitiva em 1996) da primeira norma destinada à construção de registos de autoridade a ISAAR(CPF), ou seja, o estabelecimento dos pontos de acesso autorizados em ligação com as descrições feitas segundo a norma ISAD(G).»<sup>427</sup> Na decorrência da aplicação desta norma, desenvolveram-se as orientações criadas pelos órgãos diretores da atividade arquivística em cada país. Em Portugal, à data o (IANTT), atual (DGLAB), desenvolveu as ODA, num esforço tendente a dimanar para o âmbito institucional português, de forma mais ampliada e com base em exemplos, os princípios gerais da ISAD(G).

Em Portugal, e no âmbito dos arquivos em estudo, devemos referir o software DigitArq que surgiu, em 2003/4, no AD Porto como o garante de uma gestão global da documentação de um arquivo, assente em normas internacionais de descrição.

---

<sup>426</sup> RIBEIRO, Fernanda (1998). Op.cit.p.49.

<sup>427</sup> Idem, ibidem, p. 49-50.



O DigitArq assenta em três normas internacionais: ISAD(G)- International Standard Archival Description; EAD – *Encoded Archival Description*; e OAI-PMH – *Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting*, sendo que as duas primeiras se destinam a suportar o processo de descrição e a terceira a permitir a interoperabilidade com outros portais agregadores de conteúdos. É constituído por quatro módulos funcionais, que permitem otimizar o trabalho de gestão, tratamento e publicação da informação.

Em 2004, também no AD do Porto teve início outro projeto de modernização designado como CRAV – Consulta Real em Ambiente Virtual. Tem como objetivo responder aos propósitos da implementação do fornecimento, remoto e local, de reproduções digitais de documentos, certificadas em ambiente electrónico/digital. Cuida, assim, da relação interativa da Instituição com os cidadãos, usando tecnologias e processos já disponíveis mas ainda não em uso nas mais diversas instituições culturais.

Atendendo a que os documentos de arquivo, custodiados por este arquivo e parte integrante do património cultural português, possuem também um valor probatório e legal, é essencial garantir que as reproduções fornecidas possuam as seguintes características: autenticidade, integridade, não-repúdio e confidencialidade dos dados. Estas novas funcionalidades também só foram possíveis com a publicação dos diplomas legais que regem a certificação/assinatura digital e a transmissão eletrónica de documentos com valor legal. O utilizador poderá, assim, ter acesso 24 horas por dia e durante toda a semana aos documentos e à generalidade dos serviços prestados pelo Arquivo e às novas funcionalidades que o uso das TIC permite.<sup>428</sup>

Não menos importante, o advento das TIC trouxe consigo a possibilidade de promover a apropriação da informação orgânica nos Arquivos permanentes através do acesso virtual, pelo que haverá necessidade de converter os padrões de descrição

---

<sup>428</sup> LIMA, Maria João Pires de; BARBEDO, Francisco; SOUSA, António; LACERDA, Silvestre (2004) – Arquivo digital: gestão e serviços ao utilizador. In Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, nº. 8 (2004): Nas encruzilhadas da informação e da cultura : (re)inventar a profissão Estoril, 12, 13 e 14 de Maio de 2004. [Cons. 12 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:[http://www.adporto.pt/ficheiros\\_a\\_descarregar/com\\_adp\\_8\\_cong\\_bad.pdf](http://www.adporto.pt/ficheiros_a_descarregar/com_adp_8_cong_bad.pdf)>.

de modo a que possam ser traduzidos informaticamente e, da mesma forma, equacionar-se a mediação da informação em ambiente digital.<sup>429</sup>

Por outro lado, na percepção de Jardim e Fonseca: «No campo arquivístico, a memória exerce uma centralidade que leva, com frequência, a se identificar os arquivos como lugares de memória. A memória no espaço arquivístico só é ativada porém se tais lugares de memória forem gerenciados também como lugares de informação, onde esta não é apenas ordenada, mas também transferida." (Jardim, 1998). É enquanto lugares de informação - espaços (às vezes virtuais) caracterizados pelo fluxo informacional - que os arquivos (em qualquer uma das fases do ciclo vital) redefinem sua dimensão político-social.»<sup>430</sup>. Para estes autores, a mudança de paradigma só ocorrerá, assim, no quadro da consideração dos Arquivos como serviços de informação, ou seja, serviços orientados para os utilizadores, mais preocupados com a estruturação e operacionalização de uma praxis de acordo com as necessidades e usos da informação pelos utilizadores, e menos com a reflexão em torno da melhoria dos métodos e instrumentos de descrição arquivística.

Na nossa perspectiva, que decorre da investigação realizada em Portugal, nomeadamente na Escola do Porto, esta mudança de paradigma apenas poderá materializar-se quando os profissionais de Arquivo se apresentarem dotados de um conhecimento qualificado e capacitado<sup>431</sup> que lhe permita, por exemplo, articular equitativamente as necessidades do Arquivo com as necessidades dos utilizadores.

---

<sup>429</sup> GAMA, Fernando Alves; FERNEDA, Edberto (2010) - A Mediação da Informação nos Arquivos Permanentes: Serviços de Referência Arquivística no Ambiente Digital. Informação & Informação [em linha]. Vol. 15, nº. 2. [Cons. 18 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/7352/7005>>. ISSN 1981-8920.

<sup>430</sup> JARDIM, José Maria (1999) – O acesso à informação arquivística no Brasil : problemas de acessibilidade e disseminação. Documento preparatório Mesa Redonda Nacional de Arquivos, Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ, Rio de Janeiro, 13 a 15 de Julho de 1999. [Cons. 18 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL: [http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/mesa/o\\_acesso\\_\\_informao\\_arquivistica\\_no\\_brasil.pdf](http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/mesa/o_acesso__informao_arquivistica_no_brasil.pdf)>.

<sup>431</sup> Ver, a propósito, SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2004) – Formação, perfil e competências do profissional da Informação [em linha]. Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, n.º 8: Nas encruzilhadas da informação e da cultura : (re)inventar a profissão. Estoril. [Cons. 21 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL: <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/14056/2/formaoperfil000073239.pdf>>.

Para tal, é imprescindível que a formação destes profissionais, tradicionalmente assente numa noção estática de documento, incorpore, por oposição, os fundamentos da Ciência da Informação, ou seja, que se afaste, em rápida progressão, do paradigma tecnicista desenvolvido em torno da prática e do “saber fazer”, e se concentre no estudo aprofundado do fenómeno informacional nas suas múltiplas e amplas vertentes.

Importará pois perceber se as determinações legais e a normalização tecnicista implicadas no acesso à informação contida nos Arquivos Distritais condiciona a mediação da informação praticada, e/ ou se as percepções dos profissionais da informação e dos utilizadores sobre este tipo de restrições influi de algum modo na mediação que aí ocorre.

No cerne desta problemática está a questão da acessibilidade, isto é, a questão de saber se os Arquivos Distritais cumprem, preferencialmente ou não, a função social que lhes é subjacente, assumindo verdadeiramente o seu estatuto de

«(...) instituições sociais responsáveis pela realização e promoção de práticas informacionais, de exigência político social e epistemológica de que estas sejam cada vez mais justas, democráticas e acessíveis – compreendendo-se práticas informacionais como práticas sociais, culturais e educativas de tratamento, organização e comunicação da informação, como geração, transferência, difusão/disseminação, armazenamento, recuperação e uso da informação.»<sup>432</sup>.

A partir da argumentação de José Maria Jardim e Maria Odila Fonseca <sup>433</sup>, é possível problematizar o acesso à informação arquivística em seis premissas de análise:

- 1) O conceito de "lugar" torna-se secundário para o profissional da informação e para os utilizadores;
- 2) Onde a informação se encontra não é o mais importante e sim o acesso à informação;
- 3) A ênfase na gestão da informação desloca-se do acervo para o acesso, do stock para o fluxo da informação, dos sistemas para as redes;

---

<sup>432</sup> COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA [et al.] (2010) - Para além dos estudos de uso da informação arquivística : a questão da acessibilidade. Ciência da Informação [em linha]. Vol. 39, nº 2, p. 129-143. [Cons. 18 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1720/1373>>. ISSN 1518-8353.

<sup>433</sup> JARDIM, José Maria (1999) – O acesso à informação arquivística no Brasil : problemas de acessibilidade e disseminação *Op.cit.*

- 4) Instituições como arquivos, bibliotecas e centros de documentação adquirem novas vocações, renovam funções que lhe são históricas e superam outras;
- 5) Sob a banalização das tecnologias da informação, os utilizadores produzem novas demandas aos arquivos, bibliotecas, centros de documentação e provocam a realocação ou supressão de fronteiras que demarcam tais espaços;
- 6) Emergem espaços informacionais virtuais (bibliotecas, arquivos. etc.) cuja existência, longe de excluir as instituições documentais tradicionais, sugerem-lhes novas possibilidades de gestão da informação.

Para estes autores, a utilização crescente das TIC têm conduzido à redefinição dos modelos de organização e estruturação dos serviços de informação, como os Arquivos:

«(...) não apenas necessitamos nos movermos em direção a um paradigma da pós-custódia arquivística, mas também partirmos do modelo "arquivos direcionados para os arquivistas" para "arquivos direcionados para os usuários" . É cada vez mais ressaltado que arquivistas não servem aos arquivos, mas à sociedade e seus diversos agentes.»<sup>434</sup>

Tal significa que, no contexto dos Arquivos, se tornou absolutamente fundamental a consideração do papel central dos utilizadores e do impacto da informação nas suas vidas, orientando-se progressivamente o trabalho dos profissionais da informação na perspectiva das necessidades dos utilizadores.

No entanto, e tal como é salientado por Ketelaar<sup>435</sup>:

«Technologies may remediate or even change social and cultural practices, they seldom cause replacing a practice totally. (...) If we look to the technology alone, we miss sight of the cultural practice which is being facilitated by that technology. (...) In the digital age, the affordances of digital technologies allow – unlike paper-based technologies – storing and accessing large amounts of information, displaying multimedia documents, fast full-text searching, quick links to related materials and dynamically modifying or updating content. And those affordances in turn stimulate people to create

---

<sup>434</sup> JARDIM, José Maria (1999) – O acesso à informação arquivística no Brasil : problemas de acessibilidade e disseminação Op.cit..p.1.

<sup>435</sup> KETELAAR, Eric (2007) - Archives in the Digital Age: New Uses for an Old Science. Archives & Social Studies: A Journal of Interdisciplinary Research [em linha]. Vol. 1, p. 167-191. [Cons. 19 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:[http://archivo.cartagena.es/files/36-168-DOC\\_FICHERO1/10-ketelaar\\_archives.pdf](http://archivo.cartagena.es/files/36-168-DOC_FICHERO1/10-ketelaar_archives.pdf)>.

content differently and to use documents differently in different collaborative and distributed networks.»<sup>436</sup>

Da mesma forma, a própria Comissão Europeia, através do Grupo dos Arquivos Europeus, vem dando conta da transformação operada com a introdução das TIC no quotidiano dos Arquivos e dos seus utilizadores. No “Relatório sobre os arquivos na União Europeia alargada. Reforço da cooperação no domínio dos arquivos na Europa: plano de acção”, publicado em 2005<sup>437</sup>, pode ler-se:

«Changing societal expectations of the roles of the archivist in the 21st century are activated by the increasing irrelevance of constraints of place, time, and medium in “the age of access”, made possible by modern information and communication technologies. These facts increase citizens’ expectations of free access to authentic information 24 hours a day, seven days a week, wherever they happen to be.»<sup>438</sup>

Esta clarificação é relevante tendo presente a evolução operada no campo dos estudos dos utilizadores, decorrente das novas formas de produção e uso da informação que entretanto se foram consolidando a par da utilização *massificada* das TIC.

Como vimos anteriormente, os estudos de utilizadores começaram por colocar o foco da sua atenção na identificação do grau de satisfação dos utilizadores com os serviços de informação, ou seja, nos usos da informação, procurando dar resposta sobre o comportamento informacional dos utilizadores a partir de dados socio-demográficos, tais como a idade, o sexo, o nível de escolaridade, a profissão, etc., estando no entanto hoje em dia, o enfoque cada vez mais na identificação das necessidades de informação, isto é, na ideia de que é importante que os serviços de informação avaliem o uso da informação que disponibilizam a partir do conhecimento que detêm da informação que deve ser disponibilizada tendo em conta as necessidades dos seus utilizadores, de conhecimento prioritário.

Dito de outro modo, e designadamente no campo da arquivística, afigura-se prioritário investigar as variáveis que afectam as necessidades de informação dos utilizadores, tais como, o leque de fontes de informação disponíveis, os usos para os

---

<sup>436</sup> Idem, ibidem. p.172-173.

<sup>437</sup> COMISSÃO EUROPEIA (2005) - Report on archives in the enlarged european union. Increased archival cooperation in Europe : action plan. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2005. ISBN 92-79-00870-6. [Cons. 19 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:[http://ec.europa.eu/archival-policy/docs/arch/reportarchives\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/archival-policy/docs/arch/reportarchives_en.pdf)>.

<sup>438</sup> Idem.ibidem,p.132.

quais a informação será necessária, o *background* profissional, a motivação e outras características individuais do utilizador, o ambiente social, político, económico, legal, e os sistemas regulamentares que envolvem o utilizador, e as consequências do uso da informação<sup>439</sup>

Assim, no quadro do paradigma emergente, pós-custodial, informacional e científico, o profissional da informação deverá encontrar-se munido de um conhecimento efectivo sobre as necessidades informacionais do utilizador do seu serviço, concretizado a partir de estudos sistemáticos e fundamentados cientificamente. Mas, sobretudo, deverá ter presente as necessidades dos utilizadores potenciais do serviço de informação em que se inscrevem, já que, como defende Adriana Sirihal Duarte<sup>440</sup>, são utilizadores potenciais todos aqueles que «(...) necessitam de informação, independentemente de que isso se traduza ou não na consulta a uma fonte de informação, na solicitação de informação a outro indivíduo ou à demanda a um sistema de informação.»<sup>441</sup>

É imprescindível que o profissional de informação se liberte da percepção que tem do utilizador com base no seu grau de satisfação com o serviço, e passe a concentrar todo o seu esforço no desenho e organização do sistema em função das possíveis necessidades e demandas dos seus utilizadores potenciais, isto é, sob a perspectiva do comportamento informacional dos utilizadores (entendido como a totalidade do comportamento humano em relação a fontes e canais de informação e também o uso da informação) e da mediação da informação que praticam.

Todavia, e tal como é atestado por Bruce Dearstyne<sup>442</sup>, tradicionalmente, os serviços de referência arquivística são em geral passivos, isto é, apenas são activados quando chega uma carta, o telefone toca ou quando um dado utilizador entra pela porta do Arquivo.

---

<sup>439</sup> JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila (2004) - Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. Op, cit. p.3.

<sup>440</sup> DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal (2012) - Mediação da informação e estudos de usuários : interrelações. InciD : Revista de Ciência da Informação e Documentação [em linha]. Vol. 3, nº.1, p.70-86. [Cons. 20 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL: <http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/view/94/pdf>>. ISSN 2178-2075.

<sup>441</sup> Idem, ibidem. p.73.

<sup>442</sup> DEARSTYNE, Bruce W. (1987) - What Is the Use of Archives? A Challenge for the Profession. The American Archivist [em linha]. Vol. 50, nº.1, p. 76-89. [Cons. 20 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL: <http://archivists.metapress.com/content/572q383767657258/fulltext.pdf>>. ISSN 0360-9081.

Da mesma forma, já Mary Jo Pugh, num artigo publicado em 1982<sup>443</sup>, assinalava as dificuldades manifestas na conciliação dos princípios base de organização arquivística com as necessidades informacionais dos utilizadores, considerando que estes princípios não se dirigem, prioritariamente, às necessidades dos utilizadores:

«Archivists reject the idea of rearranging documents to fit a predetermined classification scheme. Archivists respond instead to the unique, organic, and activity-based quality of records. Basic to archival arrangement is the canon that records cannot be arranged according to an enumerative scheme but must be arranged according to the principles of provenance and original order, reflecting the processes that created them.»<sup>444</sup>

Por comparação com outros serviços de informação, como as Bibliotecas, os Arquivos apresentam assim especificidades próprias, que influem directamente na mediação informacional praticada:

«Archival methodology has significant consequences for subsequent reference practice. In the library the user is expected to understand the basic principles of classification and cataloging, to use subject entries from the card catalogs, and to retrieve books from the shelves. There is no analogous procedure in most archival agencies.

Archival theory includes a number of assumptions about the user and subject access. The archival system is predicated on interaction between the user and the archivist. Indeed, the archivist is necessary, even indispensable, for subject retrieval. The archivist is assumed to be a subject specialist who introduces the user to the relevant records through the finding aids and continues to mediate between the user and the archival system throughout the user's research.»<sup>445</sup>

Uma das especificidades dos arquivos consiste em que a informação orgânica, gerada no exercício de funções e actividades administrativas, encontra-se registada em documentos de Arquivo, sendo o ciclo de vida documental dividido em três fases integradas - corrente, intermediária e permanente – que correspondem, de acordo com Gama e Ferneda<sup>446</sup>, a necessidades informacionais igualmente distintas, na medida em que, na fase corrente, os documentos são gerados para atender os

---

<sup>443</sup> PUGH, Mary Jo (1982) – The Illusion of Omniscience : Subject Access and the Reference Archivist. *American Archivist* [em linha]. Vol. 45, nº. 1, p. 33-44 [Cons. 20 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://archivists.metapress.com/content/21861730132n24vx/fulltext.pdf>>. ISSN 0360-9081.

<sup>444</sup> Idem, *ibidem*, p. 34.

<sup>445</sup> C.f PUGH, Mary Jo (1982) – The Illusion of Omniscience : Subject Access and the Reference Archivist. Op.cit.

<sup>446</sup> GAMA, Fernando Alves; FERNEDA, Edberto (2010) - A Mediação da Informação nos Arquivos Permanentes: Serviços de Referência Arquivística no Ambiente Digital. Op.cit.

interesses do produtor, isto é, para suprir necessidades institucionais e o cumprimento de funções administrativas, enquanto na fase permanente o uso deverá ser direccionado às necessidades de utilizadores diferentes daqueles para os quais os documentos foram produzidos, nomeadamente para atestar direitos ou sustentar pesquisas científicas.

Na análise destes autores, durante a sua fase corrente e intermédia, os documentos de Arquivo são mantidos junto dos seus produtores. Na fase corrente, são consultados constantemente, enquanto a fase intermediária se caracteriza por baixos índices de consulta, contudo, em qualquer um destes momentos, a informação orgânica serve directamente os interesses da organização produtora, como evidência da execução de processos e de transacções de natureza administrativa.

Por outro lado, deve assinalar-se que, na fase corrente e intermediária, a informação orgânica encontra-se disponível apenas para o produtor, sendo vedado o acesso ao público, pelo que, o utilizador do Arquivo corresponde, neste momento, ao especialista que se encontra inserido no contexto de produção documental, logo, profundo conhecedor da estrutura funcional que originou a informação de que necessita e, em simultâneo, (re)produtor dessa mesma informação.

Na fase permanente, por seu lado, os utilizadores do Arquivo são o público em geral, logo, encontram-se fora do contexto da produção documental, pelo que, muito embora se apropriem da informação orgânica e com ela interajam, não exercem interferência directa nos eventos aí registados. O que não significa que mantenham uma atitude passiva ante o acervo, já que, apesar de não interferirem directamente nem deterem a capacidade de alterar a informação contida nos documentos de Arquivo, estes utilizadores interferem quer ao nível da escolha das fontes de informação, quer na *tradução* da informação disponível para outros utilizadores.

A este propósito, valerá a pena reportar o trabalho de problematização desenvolvido por Maria de Lurdes Rosa em torno da importância da investigação histórica dos Arquivos e das instituições produtoras de documentação no campo da Arquivística, e da Ciência da Informação em sentido mais lato<sup>447</sup>. No seu entender, o estudo sistemático e aprofundado sobre a produção, organização e conservação da informação é essencial para que seja possível ultrapassar o paradigma historicista

---

<sup>447</sup> ROSA, Maria de Lurdes (2009) – Problemáticas históricas e arquivísticas actuais para o estudo dos arquivos de família portugueses (Épocas Medieval e Moderna). In. Revista de História da Sociedade e da Cultura, 9 p. 9-42.



que olha para os Arquivos unicamente sob a perspectiva da resposta a um inquérito historiográfico:

«Os dados que nos chegam do passado foram informação, e não “documentos” ou “fontes”; produzidos por uma instituição [...] eles dependem da natureza e da estrutura dessa instituição, antes de tudo o mais. Dependem, de seguida, da forma como no seio da mesma se conservava a informação produzida, e como ao longo dos séculos esta relação se processou – desde logo, com ou sem influências desestruturantes exteriores (com estas influências é, em geral, o caso da maioria dos fundos presentes nos arquivos públicos)»<sup>448</sup>

Para esta autora, a análise histórica dos documentos não faz sentido sem equacionar, em simultâneo, a natureza do sistema de informação que o produziu, o que significa eleger como objecto da investigação histórica também os instrumentos de descrição documental, como os catálogos, guias ou inventários, na medida em que apenas através destes se torna possível a compreensão integral, quer dos mecanismos de (re)produção da memória histórica e da administração documental, como também da evolução histórica dos diversos sistemas de informação e dos modos de acesso à informação neles guardada e conservada.

Em todo o caso, e como é ressaltado nesta apreciação, a generalidade dos instrumentos de descrição documental são apresentados aos utilizadores sem enquadramento maior que o temático-funcional, isto é, sem que se indiquem as bases do seu estabelecimento, e sem comportarem elementos históricos de contextualização institucional e arquivística, o que, sem dúvida alguma, modela a mediação informacional praticada nos Arquivos Públicos, designadamente nos Arquivos Distritais, que incorporam, como se viu fundos tão diversos quanto os provenientes da Administração Local, das Conservatórias do Registo civil e do Registo Comercial, ou de registos paroquiais.

#### **8.4 Difusão na mediação**

Com a democratização do acesso, os arquivos passaram a ter como preocupação a disponibilização da informação aos utilizadores, por todos os meios, diversificando serviços e a angariação de novos sectores da população, tendo como objetivo o uso da informação. Como afirma Timothy L. Ericson:

“The goal is use. We need continually to remind ourselves of this fact. Identification, acquisition, description and all the rest are simply the means we use to achieve this goal. They are tools. We may

---

<sup>448</sup> Idem, ibidem, p. 11.

employ all these tools skillfully; but if, after we brilliantly and meticulously appraise, arrange, describe and conserve our records, nobody comes to use them, then we have wasted our time.”<sup>449</sup>

A este conjunto de esforços reunidos para fazer chegar a informação arquivística aos utilizadores chama-se difusão, a qual, segundo Couture é um meio de excelência para obter visibilidade e notoriedade, que permite adquirir outros meios para gerir todo o sistema de arquivos.<sup>450</sup>

Ainda, para Couture a difusão é:

«L'action de faire connaître, de mettre en valeur, de transmettre ou de rendre accessibles une ou des informations contenues dans des documents d'archives à des utilisateurs (personnes ou organismes) connus ou potentiels pour répondre à leurs besoins spécifiques. La diffusion des archives est donc une activité aux multiples aspects, puisqu'elle comprend toutes les relations entretenues par le personnel du centre d'archives avec sa clientèle interne ou externe, et ce, aux trois âges des documents».<sup>451</sup> Ou seja, uma difusão que está presente no seio da gestão de arquivos em todas as suas idades e funções, mas de formas diferentes. Na relação entre a difusão e as outras funções, o autor defende a existência de uma igualdade de importância e uma relação estreita entre elas.<sup>452</sup>

Na realidade portuguesa, e de acordo com Nogueira, é evidente uma imprecisão na definição de difusão e do seu campo de acção ao contrário do que acontece com outras funções. O termo “difusão” encontra-se, com frequência, destituído de conteúdo efectivo, o que justifica uma sucinta reflexão<sup>453</sup> sobre o conceito (a difusão enquanto função) em publicações no âmbito da normalização e terminologia arquivística portuguesa.

Como dissemos e de acordo com o Decreto-Lei n.º 149/83, de 5 de Abril, já referido, os ADs têm como funções, além da obrigatoriedade de recolher a

---

<sup>449</sup> ERICSON, Timothy L. (1990) - Preoccupied With Our Own Gardens: Outreach and Archivists. *Archivaria*. Nº. 31, p.91-117, Supplement : Public Programming in Archives.

<sup>450</sup> COUTURE, Carol (1994) - Les Fonctions de l'archivistique Contemporaine. Quebec: Presses de L'Université du Québec. ISBN 2-7605-0781-5.. 412.

<sup>451</sup> Idem, ibidem. p. 374.

<sup>452</sup> Para um melhor aprofundamento da relação da função de difusão com outras funções veja-se COUTURE, Carol - *Les Fonctions de l'archivistique contemporaine*. Presses de l'Université du Québec, 1999. Op.cit.

<sup>453</sup> NOGUEIRA, Marta Maria Gonçalves Bilreiro Fialho (2012) – A difusão cultural no Arquivo Nacional e Arquivos distritais portugueses: exposições documentais (1990-2009). Lisboa: Universidade de Lisboa. Dissertação de Mestrado [em linha]. [Consult. 8 de novembro. 2013]. Disponível em WWW:<URL:http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/491/1/19049\_ulfl065627\_tm.pdf>.

documentação, desenvolver atividades visando a promoção do conhecimento e colocando o património documental ao serviço da comunidade, tornando-os agentes culturais e dando por isso importância à difusão que constitui uma das funções dos Arquivos.

Assim, o termo “difusão” apenas se encontra previsto, enquanto entrada, na NP 4041:2005: (...) uma das funções do Arquivo [...] que visa promover o conhecimento do acervo documental» (IPQ, NP 4041:2005, p.19). A difusão é considerada uma função primordial do serviço de arquivo que se encontra integrada na função. Comunicação, designada por “função primordial”<sup>454</sup> e que abarca a acessibilidade, a classificação de segurança a comunicabilidade, a consulta, a difusão e a recuperação (IPQ, NP 4041:2005, p.14) e visa facultar dados, informações, referências e documentos e difundir o conhecimento do seu acervo documental e promover a sua utilização.

O termo difusão «não se encontra registado no Dicionário de terminologia arquivística português, como entrada apenas se encontra previsto, em espanhol, no índice geral<sup>455</sup> o termo (difusión), que remete para os termos portugueses comunicação<sup>456</sup> e serviço de referência<sup>457</sup>.»<sup>458</sup>

Ainda segundo Nogueira: «Para além dos significados previstos no índice geral, o termo difusão apenas é utilizado na definição de Ciência da Informação (“ciência que tem por objecto a recolha, tratamento e difusão da informação nos seus aspectos teóricos e práticos” (IBNL, 1993, p.19).

---

<sup>454</sup> A designação de “função primordial” não é explicitada mas segundo a origem latina da palavra (primordiale), trata-se de uma função originária, primeira ou mais antiga. In. NOGUEIRA, (2012) – A difusão cultural no Arquivo Nacional e Arquivos distritais portugueses: exposições documentais Op.cit. p.26

<sup>455</sup> Não se encontram previstas palavras ou conceitos correspondentes em alemão, inglês, francês e italiano. Cf. Dicionário de terminologia arquivística. Lisboa: Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro, 1993. p. 109. In. NOGUEIRA, (2012). Op.cit. p.27.

<sup>456</sup> Comunicação (“Função primordial do arquivo, que consiste em facultar aos utilizadores, atuais ou potenciais, informações, referências e documentos de que disponha e sobre os quais não recaia qualquer restrição de comunicabilidade. v. tb. Acesso. Acessibilidade”). p. 23. Cf. Dicionário de terminologia arquivística. Lisboa: Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro, 1993. In. NOGUEIRA, (2012). Op.cit. p.27.

<sup>457</sup> Serviço de referência (“Serviço do arquivo 2 [Instituição ou serviço responsável pela aquisição, conservação 1, organização e comunicação dos documentos de arquivo] que tem como função orientar os utilizadores, informando-os sobre a documentação existente, sua comunicabilidade, acessibilidade e formas de acesso, e facultando-lhes os respetivos instrumentos de descrição documental). p. 90. Dicionário de terminologia arquivística. Lisboa: Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro, 1993. In. NOGUEIRA, (2012). Op.cit. p.27.

<sup>458</sup> In. NOGUEIRA, (2012). Op.cit. p.26.

No referido dicionário, para além da entrada Ciência da Informação encontra-se contemplada a entrada ciências Documentais sem referência ao termo difusão). Ainda no Dicionário de terminologia arquivística, e no índice geral o termo português “comunicação” tem o seu equivalente no termo “divulgação” (Brasil) e remete para os termos “difusión” e “referencia” (Espanha), “comunicazione” (Itália), “communication” (Grã Bretanha) e “Erschließung und Auswertung” (Alemanha), (sem termo correspondente em francês), (IBNL, 1993, p.128). Apesar do referido dicionário não contemplar, enquanto entrada, o termo “difusão”, encontram-se previstos outros termos conexos, como “edição de fontes”, “exposição” “expositor”, “serviço educativo” (IBNL, 1993, p.90) e “serviço de referência” (IBNL, 1993, p.90)»<sup>459</sup>

Outros instrumentos de normalização, criados no âmbito da descrição arquivística, as ODA (DGARQ - Orientações para a Descrição Arquivística, 2007 – Glossário, 296-307), não contemplam o termo “difusão” nem termos correspondentes. O termo “difusão” apenas é utilizado na definição de Direito de autor<sup>460</sup>. A norma portuguesa NP 4438-1 (IPQ, 2005) que tem por objectivo normalizar as práticas nacionais de gestão de documentos de arquivo, também não refere o termo “difusão”, nem termos correspondentes. Nas ISAD(G) também não encontramos o termo “difusão” nem termos correspondentes ou termos relacionados (“edição de fontes”, “serviço educativo”, “exposições”, entre outros).

De acordo com Nogueira e com a qual concordamos o enquadramento teórico-terminológico atribuído à “difusão” tem assim, por princípio de que apenas é possível “difundir” o que pode ser comunicado. Efetivamente apenas pode ser difundido o que cumpre as especificações de comunicabilidade, não existindo uma clarificação entre as duas funções. «Enquadra-se a difusão num conjunto de funções onde predomina o acesso, o conhecimento e a utilização do acervo na perspectiva da consulta. As definições das funções difusão e comunicação também indiciam alguma redundância: a difusão promove (visa promover o conhecimento do acervo documental) e a comunicação, entre outras funções, difunde (faculta dados, informações, referências e documentos, divulga o conhecimento do seu acervo documental e promove a sua utilização).

A comunicação, ao permitir o acesso ao acervo documental, está a possibilitar a sua difusão, a difundir o conhecimento sobre esse acervo. Pressupõe-se que, tendo

---

<sup>459</sup> In. NOGUEIRA, (2012). Op.cit. p.28.

<sup>460</sup> Direito de autor (“Instituto legal que define a propriedade intelectual de um documento, regulamenta as prerrogativas e obrigações do detentor dessa propriedade na sua difusão, nomeadamente publicação, tradução, venda ou reprodução”). p. 300. In. NOGUEIRA, (2012). Op.cit. p.28.

a difusão por enquadramento teórico a comunicação, a promoção referida consistirá na promoção do conhecimento do acervo, vocacionada para a sua utilização no âmbito da consulta. No entanto se pensarmos na difusão enquanto função e não enquanto ação ou processo, a redundância não existirá. Se os significados genéricos de difusão definem que “difundir” é “divulgar e disseminar”, no âmbito dos Arquivos, então, “difundir” é “promover”. A promoção engloba as ações de divulgação e disseminação fazendo uso, nomeadamente da produção e da publicação de instrumentos de pesquisa.<sup>461</sup>

Assim, no âmbito dos Arquivos, publicar corresponde maioritariamente a produzir instrumentos de pesquisa (IP) ou de acesso, editados ou não, em suporte papel ou suporte digital, disponíveis na Web em páginas ou portais<sup>462</sup> o que é significativo, na medida em que evidencia o predomínio da função comunicação<sup>463</sup> (os instrumentos de acesso enquanto ferramentas para disponibilizar informação sobre os arquivos e possibilitar a sua consulta), relegando, na perspetiva pós-custodial, para segundo plano as outras funções do arquivo. Neste sentido, torna-se necessária a produção de publicações, tais como livros, boletins do Arquivo, newsletter, catálogos de exposições, dossiers pedagógicos, roteiros, entre outros que possibilitem uma utilização e fruição do acervo que não se baseia nem se esgota no acesso e que visem igualmente a transmissão de determinados valores aos cidadãos, tais como o valor de património público, memória, identidade e conhecimento.<sup>464</sup>

O conceito lato de difusão é ainda delimitado, no uso português em função de distintas realidades, tais como necessidades de informação; realidade material (tipo

---

<sup>461</sup> NOGUEIRA.Op.cit.p 25-27

<sup>462</sup> Em 1992 alguns arquivistas portugueses consideravam estes instrumentos como “ (...) o meio mais nobre e autorizado para dar a conhecer o conteúdo dos arquivos.” e que a produção dos mesmos deveria “ (...) constituir-se em preocupação central da nossa profissão”. C.f CUNHA, Margarida Bivar P. L.; Salustiano Lopes de Brito (Arquivo Distrital de Faro) - Os Arquivos Distritais, a Arquivística e a Cultura das Regiões. *Cadernos BAD* (2). Lisboa: APBAD, 1992. ISSN 0007-9421.. p. 79. In. NOGUEIRA, (2012). Op.cit. p.20.

<sup>463</sup> A título de exemplo veja-se a definição de catálogo nas ODA “Catálogo – Instrumento de descrição que descreve, até ao nível do documento, a totalidade ou parte de um fundo ou de uma coleção” In Portugal. Direcção Geral de Arquivos (DGARQ) – Orientações para a Descrição Arquivística (ODA) – 2.ª versão. [Lisboa:] DGARQ, Agosto 2007. p. 297. In. NOGUEIRA, (2012). Op.cit. p.20.

<sup>464</sup> ALBERCH FUGUERAS, Ramon (2001) - Archivos, memoria y conocimiento In R. Alberch, L.

Boix, N. Navarro y S. Vela - *Archivos y cultura: manual de dinamización*. Gijón: TREA, 2001. p. 13.

de suporte); oferta cultural e envolvimento dos Arquivos nessa oferta (UNESCO)<sup>465</sup> No que se refere às necessidades de informação, tanto arquivos como bibliotecas e, sobretudo serviços de documentação, dispõem de um serviço que contém na sua designação a palavra difusão. Trata-se do serviço de difusão seletiva da informação, que se tipifica pela especificidade daquilo que se transmite, um conjunto de informação selecionada em função de uma realidade específica, que é o perfil de um utilizador.<sup>466</sup>

A difusão da informação é, por vezes, classificada em função do tipo de suporte. Com o desenvolvimento das TIC surgiram duas expressões: a difusão electrónica<sup>467</sup> e a difusão digital, tipificadas a partir da natureza do suporte (o electrónico e o digital) e que se encontram relacionadas com a introdução maciça das TIC nos Arquivos (Internet, arquivos digitais, produtos multimédia, publicações electrónicas e digitalização de documentos).

Ramon Alberch Fugueras enumera várias designações para a oferta cultural dos arquivos e envolvimento com a sociedade tais como «(...) animación cultural, acción cultural, dinamización cultural, difusión cultural, función cultural, promoción cultural o proyección cultural, entre otras»<sup>468</sup> que também são utilizadas por outras entidades de âmbito cultural. Do seu ponto de vista, são «(...) legítimas y expresivas de la voluntad de potenciar una función que actualmente está profundamente

---

<sup>465</sup> O Tesouro da UNESCO identifica diferentes tipos de difusão os quais podem ser enquadrados nos aqui enunciados: informação, cultura, tecnologia, conhecimentos e seleção de informação. In. NOGUEIRA, (2012). Op.cit. p.31.

<sup>466</sup> Cf. Difusión selectiva de la información In José López Yepes - Diccionario enciclopédico de Ciencias de la documentación. Madrid: Editorial Síntesis. Vol. 1 (A-G): Difusión selectiva de la información: "A través de este servicio, el acceso a la información se realiza de forma acotada según el interés señalado, previamente, por el usuario. El avance de la tecnología y el uso generalizado de los ordenadores han hecho que el DSI haya adquirido importancia relevante como servicio de información. El DSI puede realizarse de varias formas: individual, colectiva o estándar y personalizada (...). Esta forma de distribución de la información es propia de centros de documentación muy especializados y con usuarios dispersos por un amplio sector geográfico. También el coste que acarrea es alto y no podría hacerse sin la ayuda, al menos, de dos bases de datos que permitan cruzar la información que contengan: una, en la que se almacene la información y ésta se actualice constantemente, y otra, que contenga la relación de usuarios y las demandas concretas de éstos. La red Internet podría modificar este procedimiento de información si todas las bases de datos estuvieran accesibles en ella". In. NOGUEIRA, (2012). Op.cit. p.31.

<sup>467</sup> No que se refere à difusão electrónica, a edição electrónica é referida por alguns autores como um meio de difusão electrónica (Cerdá Diaz, 2005). In. NOGUEIRA, (2012). Op.cit. p. 38.

<sup>468</sup> ALBERCH FUGUERAS, Ramon (2001) - Archivos, memoria y conocimiento In R. Alberch, L. Boix, N. Navarro y S. Vela - Archivos y cultura: manual de dinamización. Gijón: TREA, 2001,p.21. In. NOGUEIRA, (2012). Op.cit. p.32.

enraizada en la teoría archivística y es aceptada mayoritariamente como una asignatura pendiente por el colectivo profesional»<sup>469</sup>

As designações atrás mencionadas são raramente referidas na realidade arquivística portuguesa. Têm como correspondente o termo difusão cultural, que resulta da extensão ao âmbito cultural do conceito de difusão já existente na nossa terminologia arquivística (a difusão enquanto função). A reflexão teórica e enquadramento teórico são escassos e verificam-se sobretudo ao nível dos Arquivos Municipais<sup>470</sup>. Quanto ao enquadramento orgânico, alguns arquivos inserem estas atividades, informalmente, no serviço de extensão cultural como no caso dos ADs.

A delimitação da palavra difusão é realizada em função da natureza das ações e atividades a que se reporta. Em suma a difusão selectiva da informação, a difusão electrónica e difusão digital e a difusão cultural constituem expressões que concretizam de forma mais específica a difusão genérica, frequentemente difícil de definir.

Como vimos, a situação atual em relação ao reconhecimento do conceito de função cultural ainda não é suficiente para a sustentação de novas áreas do trabalho, nomeadamente de áreas em desenvolvimento que não se encontram consensualmente (ou efetivamente) assumidas, como acontece com a difusão cultural no cumprimento da função cultural dos Arquivos<sup>471</sup>. De acordo com Alberch Fugueras Ramon<sup>472</sup>. Na realidade argumenta que: «La consideración de que la

---

<sup>469</sup> ALBERCH FUGUERAS, Ramon (2001) -.Op.cit, p.21.

<sup>470</sup> São escassas as publicações sobre a produção de atividades culturais da responsabilidade dos Arquivos e o seu significado para os mesmos e para a comunidade. Veja-se uma das poucas reflexões existentes sobre a dinamização cultural e educativa e o seu papel nos arquivos municipais e seu relacionamento com o desenvolvimento local: C.f Maria Teresa Filipe Cirne - Dinamização cultural e educativa dos Arquivos Municipais: novos rumos, outras estratégias In IN'ciD: Revista de Ciências da Informação e da Documentação. Ano 1. N.º 1. Porto: Univ. Portucalense Infante D. Henrique (2004). 77-95. In NOGUEIRA. Op.cit.p. 32.

<sup>471</sup> Sobre o conceito e reconhecimento do conceito de função cultural veja-se ALBERCH FUGUERAS.Op.cit., 2001. p. 18: “La consideración de que la función cultural como tarea sustancial de los archivos no es aún en la actualidad un objetivo asumido de manera unánime por la comunidade archivística. Las razones de esta discrepancia son muchas y variadas, però fundamentalmente pueden concretarse en dos grandes grupos: aquellos que defienden que el archivo no tiene el arraigo ni los recursos económicos necesarios para emprender esta ingente tarea, y la de quienes entienden que los archivos no tienen por qué realizar actividades de tipo cultural. Es evidente, pues, con una cierta simplificación, que la oposición puede basarse en razones de tipo práctico (económicas, infraestructurales, de recursos humanos) y en razones más conceptuales y de filosofía archivística (...)”.

<sup>472</sup> FUGUERAS RAMON, Alberch (2001) -.Op.cit, p 18.

función cultural como tarefa sustancial de los archivos no es aún en la actualidad un objetivo asumido de manera unânime por la comunidade archivística. Las razones de esta discrepância son muchas y variadas, pêro fundamentalmente pueden concretarse en dos grandes grupos: aquellos que defienden que el archivo no tiene el arraigo ni los recursos económicos necesarios para emprender esta ingente tarea, y la de quienes entienden que los archivos no tienen por qué realizar actividades de tipo cultural. Es evidente, pues, com una cierta simplificación, que la oposición puede basarse en razones de tipo práctico (económicas, infraestructurales, de recursos humanos) y en razones más conceptuales y de filosofia archivística (...)»<sup>473</sup>.

### **8.5 Difusão cultural / serviço de extensão cultural**

A difusão cultural ou é uma função capaz de fazer interagir o arquivo com um público não especializado e de ampliar o seu reconhecimento social, enquanto entidades valorizadas pelo público em geral. Relativamente a uma das funções dos Arquivos em Portugal, a difusão, especificamente a difusão cultural, permite dar a conhecer a prática das atividades e produtos culturais realizados por um conjunto de Arquivos e identificar o enquadramento teórico que os responsáveis destes atribuem a essas actividades e produtos. Especificamente no que concerne às competências nesta área, as mesmas encontram-se enunciadas no art. 2.º do Decreto-lei n.º 149/83 de 5 de Abril. Do total de competências enunciadas, uma refere-se especificamente à organização de actividades culturais, especificando essas mesmas actividades<sup>474</sup>, recentemente enquadráveis no âmbito da fruição do património documental.<sup>475</sup>

Como também já referimos, a designação de “serviço de extensão cultural” é uma designação familiar aos ADs, no âmbito do qual são produzidas atividades

---

<sup>473</sup> In NOGUEIRA, Marta Maria Gonçalves Bilreiro Fialho – “A difusão cultural no Arquivo Nacional e Arquivos distritais portugueses: exposições documentais (1990-2009)” (2012). Op.cit.

<sup>474</sup> “Na prossecução das suas atribuições, devem os arquivos distritais e as bibliotecas públicas e arquivos distritais: (...) m) Organizar actividades culturais, como visitas guiadas, conferências e exposições, de colaboração com as delegações regionais do Ministério da Cultura e Coordenação Científica e com os órgãos do poder local (...)” - DECRETO-LEI n.º 149/83. Diário da República I Série. 78 (5 de Abril de 1983). Regime jurídico dos Arquivos Distritais e das Bibliotecas. p. 1151.

<sup>475</sup> Cf. competências dos Arquivos Distritais fixadas pelo Despacho N. 18834/2007, de 22 de Junho (DGARQ). Uma das competências dos Arquivos Distritais é a de “g) Promover o conhecimento e a fruição do património arquivístico de que é depositário, bem como do existente na respectiva área geográfica de intervenção, autonomamente ou em colaboração com outras entidades.”



culturais<sup>476</sup> que estabelecem uma ponte entre o Arquivo e o público, introduzindo-o na sua realidade e património, através de atividades e produtos diversos que podem corresponder a exposições, visitas guiadas, workshops, itinerários, conferências, congressos, jornadas e colóquios, tertúlias e encontros, jornadas “Dia aberto”, publicações e concursos.

Este serviço, pode, igualmente ser conhecido por “serviço educativo”, “serviço educativo e de divulgação”, “departamento de educação”, “plano de acção educativa”, “política educativa”, “projecto cultural”, “programa educativo” e “oferta educativa”. Apesar das diferentes denominações e conteúdos destes serviços e de ainda não estar formado um conceito teórico ou uma definição estruturada sobre estes, existe um consenso entre os autores de que este serviço está inserido na função de difusão.

Segundo Ivone Alves, estas designações têm o mesmo significado e a mesma função, de «(...) iniciar o público, nomeadamente o escolar, no conhecimento e utilização do seu acervo documental»<sup>477</sup>. Este terá como objetivo tornar acessível a todos, e não a apenas a alguns eruditos, os conhecimentos necessários para uma futura e eventual utilização destes acervos, nem que seja simplesmente sensibilizar a geração futura para a importância dos arquivos. Como refere Ericson, «We should bear in mind that if people do not know what archivists are, or what they do, it is simply because archivists have not touched their lives in any meaningful way. [...] We need to show people, not tell them.»<sup>478</sup>

Nesta sequência, entendemos que um arquivo deve ser um espaço de comunicação, criatividade, inovação, de interceção entre o lazer e a educação, que promova a cultura, onde as pessoas participam e partilham desse conhecimento. Ainda de acordo com o mesmo autor: «One of the great myths of our profession, and one of our most debilitating misconceptions, is that archives exist simply to serve scholars. There are other groups that would benefit from using archival materials

---

<sup>476</sup> O Dictionary of Archival Terminology prevê, para estas atividades, a entrada Outreach programme (Organised activities of archives (2) intended to acquaint the public with its holdings and their research value (US). In Australia, extension service),(ICA, 1984, p.111).

<sup>477</sup> ALVES, Ivone [et al.] (1993) – Dicionário de terminologia arquivística. Lisboa : Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro, p.23.

<sup>478</sup> ERICSON, Timothy L. (1990) - Preoccupied With Our Own Gardens: Outreach and Archivists. Archivaria. Nº. 31, p. 120, Supplement : Public Programming in Archives.

(...)»<sup>479</sup>. Daqui se entende que um Arquivo deve ser uma ponte com toda a comunidade, sejam crianças ou adultos. O seu público-alvo ultrapassa o conjunto de pessoas que frequentam as instalações do arquivo, pretende atingir mesmo aqueles que não sabem o que é um arquivo, pois é nesses que estão os potenciais públicos a conquistar.<sup>480</sup>

Nesta linha de pensamento, e de acordo com Sofia Alves<sup>481</sup> os arquivos devem ter um papel educativo através da transmissão de informação e de conhecimentos, que permitam aos indivíduos desenvolver-se plenamente no exercício da sua cidadania, com direitos e deveres enquanto pertencentes a uma sociedade. Neste sentido o direito à informação é o primeiro passo para adquirir todos os outros direitos inerentes à cidadania, já que as informações produzidas pelos arquivos públicos permitem aos cidadãos ter acesso ao conhecimento, numa perspetiva histórica, dos projectos e programas desenvolvidos pelos governos, possibilitando uma reflexão sobre estes, preservando assim a memória coletiva. Para isto é necessário criar estruturas para proporcionar o acesso dos cidadãos a estes conhecimentos.

Em Portugal, os serviços educativos tiveram o seu início nos museus na década de 70, mas foi nos anos 80 e anos 90, que ganharam mais expressão, quando os técnicos de Museologia já eram formados em educação.<sup>482</sup> Apesar destes desenvolvimentos, a relação entre os arquivos e as escolas ainda não progrediu suficientemente dado que as iniciativas nas instituições arquivísticas são muito limitadas à prática das visitas guiadas. Como referido no estudo desenvolvido pelo Observatório das Actividades Culturais sobre os serviços educativos portugueses, verifica-se igualmente que as publicações em português com este tema são muito raras.

---

<sup>479</sup> Idem, *Ibidem*: p. 118.

<sup>480</sup> FREEMAN Freivogel, Elsie (1978) - Education Programs: Outreach as an Administrative Function. *Society of American Archivists*. [em linha]. Vol. 41, N.º. 2 (April), p. 147-153. [Consult. 8-08-2011 Disponível na Internet em:<URL:http://www.jstor.org/pss/40292081>.

<sup>481</sup> VAZ, Sofia Manuela Ribeiro (2012) – Estágio na Direção-Geral de Arquivos: A concepção de uma Exposição sobre a Guerra do Ultramar e a sua valorização num contexto Educativo. Dissertação de Mestrado Repositório da Universidade de Lisboa. [em linha]. [Consult. 5 de novembro. 2013]. Disponível na Internet em: <URL:http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/491/1/19049\_ulfl065627\_tm.pdf

<sup>482</sup> GOMES, Rui Telmo; LOURENÇO, Vanda (2009) – Democratização Cultural e Formação de Públicos – Inquérito aos “Serviços Educativos” em Portugal. Lisboa: Observatório das Actividades Culturais, p.23-25.

Apesar de algumas exceções, os professores não se empenham muito para usar as potencialidades dos arquivos no ensino, nem os arquivistas se esforçam o suficiente para influenciar o trabalho dos professores e das escolas. A principal causa deste afastamento é o facto de a relação entre os arquivos e as salas de aula não ter sido devidamente potencializada ao longo do tempo. Ken Osborne realça: «This neglect of the educational potential of archives is unfortunate on at least three counts. First, the failure to forge possible links between archives and schools denies the schools an invaluable resource for improving the quality of teaching, especially in the fields of history and social studies. Second, it denies society at large a chance to appreciate and to benefit from the evidence and the records upon which its sense of identity and continuity depends. Third, by not engaging in educational work, either with the public at large or with the schools, archives deny themselves the possibility of building and benefitting from the support of a knowledgeable and sympathetic public»<sup>483</sup> Faz assim ressaltar a importância do património histórico documental para a formação dos cidadãos e da importância do conhecimento dos próprios arquivos, no sentido de levar os cidadãos a apoiar a sua existência.

Ainda sobre os públicos potenciais dos arquivos, saliente-se que as novas tecnologias têm permitido atingir um público mais lato e por este motivo os potenciais utilizadores não são apenas professores e alunos. Através destes, as famílias também têm um importante papel a desempenhar nas atividades dos arquivos, na medida em que elas podem beneficiar igualmente de uma aproximação com a documentação, ao nível do conhecimento e construção da cidadania.

Assim a necessidade da educação à distância surge como um sistema que emprega todos os modernos meios de difusão, bem como a apresentação de ferramentas adaptáveis a este cenário, nomeadamente para o público jovem, através de jogos interactivos para computadores ou acessíveis na Internet, envolvendo documentos de História ou outras disciplinas e aspectos. Para que esta tarefa seja realizada de uma forma eficaz, é necessário uma relação de cooperação entre arquivos e escolas, através da utilização de meios pedagógicos adaptados ao programas nacionais de ensino, por exemplo.

Nesse entendimento, a existência de um serviço que tenha como principal objectivo a educação é necessária num arquivo, pois cria formas e ferramentas para

---

<sup>483</sup> OSBORNE, Ken – (1986-87) - Archives in the Classroom. *Archivaria* [em linha]. nº 23, p. 17. [Consult 8 dez. 2012]. Disponível em WWW: <URL:<http://journals.sfu.ca/archivar/index.php/archivaria/search/advancedResults>>.

suscitar e reforçar o interesse dos alunos, para além de desenvolver o espírito crítico, o sentido de observação e da compreensão dos documentos. Permite que os alunos conheçam os seus antepassados e a sua história. Por outras palavras, «it establishes deep and secure roots and makes an essential contribution to the search for self-knowledge»<sup>484</sup>, no sentido em que estabelece uma igualdade de direitos dos cidadãos, direito a uma herança cultural, à memória coletiva, à informação e à educação.

Sofia Vaz, deixa o seguinte exemplo da cooperação entre arquivos escolas «(...)A criação de instrumentos como um dossiê pedagógico<sup>485</sup> favorece as condições de exploração pedagógica de documentos e permite incrementar a educação cívica, para além de que o aluno vai adquirir uma melhor noção do que são fontes históricas. Através do contacto com os documentos e com a sua informação, procura-se ensinar os procedimentos inerentes ao processo de investigação a que os historiadores e outros investigadores estão sujeitos»<sup>486</sup>. Neste processo, elaboram-se problemas, levantam-se questões, hipóteses, analisam-se as fontes, criam-se argumentos e apresentam-se resultados. Desta forma, e com a análise de documentos, está-se a incutir nos alunos atitudes como a observação, a descrição, identificação, argumentação e avaliação<sup>487</sup>. Ao seguir os critérios apontados, Sofia Vaz refere ainda que «(...) ensinar os procedimentos inerentes ao processo de investigação a que os historiadores e outros investigadores estão sujeitos reais e potenciais dos arquivos no processo de identificação cultural, fazendo referências ao passado. Cabe às escolas e aos professores a tarefa de proporcionar e desenvolver o processo de aprendizagem do conjunto das ciências sociais, através do contacto com as fontes documentais, desenvolvendo o senso crítico dos estudantes, através da aproximação com a realidade dos documentos sob a guarda dos arquivos»<sup>488</sup>.

---

<sup>484</sup> OSBORNE, Ken – Archives in the Classroom. Op.cit p. 18.

<sup>485</sup> (...)” O dossiê tem que ser claro quanto ao seu conteúdo, tem que se inserir dentro do contexto da matéria leccionada pelos professores. Caso seja necessário, deve conter uma transcrição ou tradução do conteúdo do documento, de forma a todos os alunos e professores serem capazes de aceder à sua informação”. (...)”procurar-se-á com os dossiers pedagógicos disponibilizar apenas aqueles que são mais ajustados às suas necessidades Desta forma, procura-se abrir caminhos para uma disseminação da utilização dos documentos nas salas de aula”. (...)”terá de existir um diálogo entre arquivistas e professores, um trabalho. comum, para que cada uma das partes entenda as necessidades da outra parte. In VAZ, Sofia, (2012), *Op.cit.p.38*.

<sup>486</sup> VAZ, Sofia, (2012), *Op.cit.p.37*.

<sup>487</sup> LUPORINI, Teresa Jussara (2002) - Educação patrimonial: projectos para a educação básica. *Revista Ciências & Letras*. N.º 31.p. 327.

<sup>488</sup> VAZ, Sofia, (2012), *Op.cit.p.38*.

Como síntese deste capítulo, reforçamos a ideia de que para alcançar serviços de arquivo de qualidade nos ADs, devemos procurar um novo modelo estratégico, de acordo com o qual o profissional de arquivo deve conhecer bem os procedimentos administrativos da sua instituição, levados a cabo na prossecução das suas funções e atividades implicando-se, assim, na própria gestão do acesso à informação. A passagem do paradigma custodial para o paradigma pós-custodial exige repensar as funções destes arquivos, o que leva a uma definição dos conceitos implícitos a esse acesso, nomeadamente os conceitos de serviço de referência, difusão, comunicação e extensão cultural no âmbito do processo educativo e de interação com a comunidade, visando o acesso à memória coletiva e à formação para a cidadania.

Impõe-se igualmente repensar a Mediação da Informação como uma acção ou processo recíprocos. Este conceito de reciprocidade constitui uma mais-valia para os Arquivos, na medida em que o público é reconhecido como agente capaz de intervir na sua própria realidade. Trata-se, pois, de uma relação recíproca entre Arquivos e público, numa perspectiva que alarga o seu âmbito de contacto. O conceito de mediação da informação formulado tem assim como base a apropriação e a interferência e esta dá-se em vários âmbitos: do utilizador, do profissional da informação, do suporte informacional, do produtor da informação, dos média e redes sociais, dos meios, dos equipamentos informáticos.

Apesar da mudança de mentalidade e da crescente aceitação da população por parte dos arquivos, existe ainda um longo caminho a percorrer no sentido de os arquivos marcarem a sua presença na sociedade. Até muito recentemente, a forma comumente escolhida pelos arquivos portugueses para chegar ao público era através de exposições e de visitas guiadas. Mais recentemente, a Internet e as novas tecnologias tornaram-se numa forma de colmatar limitações de metodologias mais antigas e de procurar atingir novos e mais específicos públicos, através de acções de difusão cultural e extensão educativa, entre outras.

---



### **CAPÍTULO III - INVESTIGAÇÃO APLICADA SOBRE A MEDIAÇÃO PRATICADA NOS ARQUIVOS DISTRITAIS**

Depois de analisarmos o percurso histórico dos Arquivos públicos e a evolução do conceito de mediação na Ciência da Informação, apresentamos no presente capítulo a investigação aplicada levada a cabo no sentido de responder aos objectivos e testar/verificar as questões levantadas no âmbito deste trabalho. Assim, procede-se à apresentação dos inquéritos por questionário realizados quer aos utilizadores quer aos responsáveis dos ADs, apresentando-se um resumo descritivo dos resultados obtidos nos inquéritos (assim como nas entrevistas realizadas aos responsáveis). Apresenta-se ainda uma análise comparativa e interpretação destes resultados, organizando e analisando a informação recolhida, seguindo as tarefas parcelares definidas para compreender e caracterizar a mediação praticada nos ADs estudados e as percepções de responsáveis e utilizadores sobre a mesma.



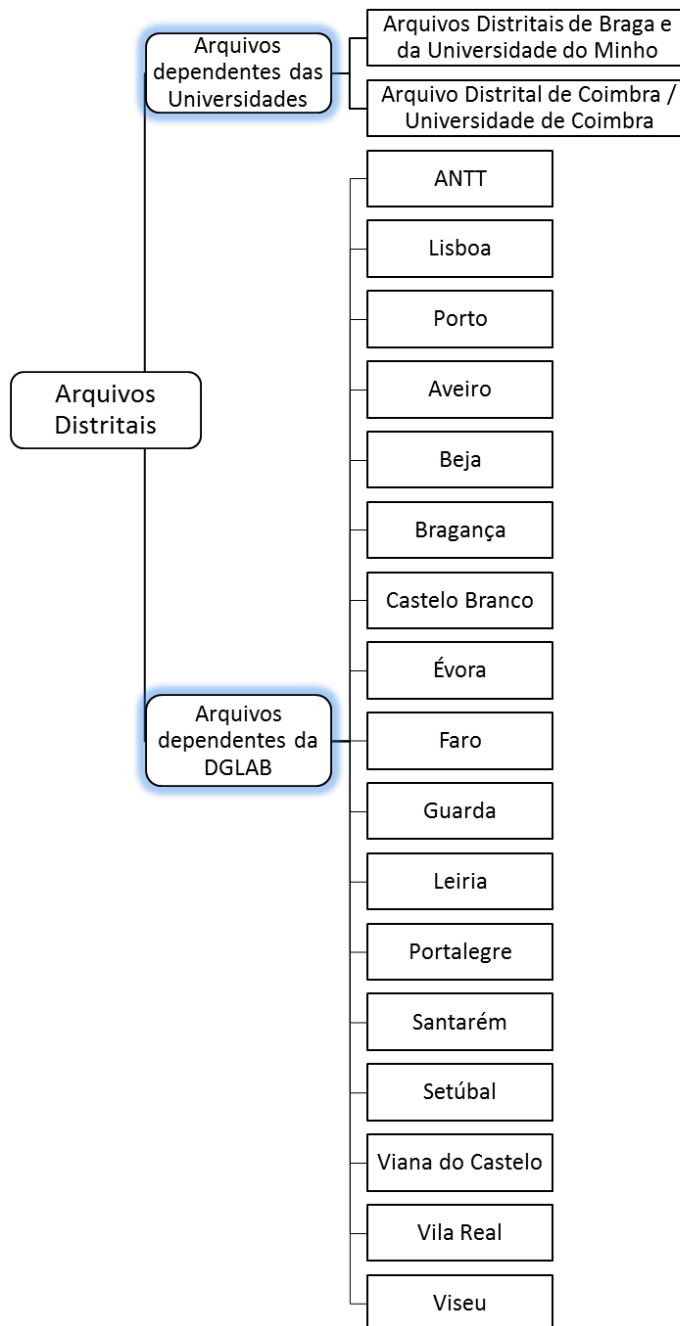


## **9. Inquéritos e entrevistas**

No âmbito da investigação anteriormente descrita, foram realizados e aplicados vários instrumentos de recolha de dados: um inquérito a responsáveis de Arquivos Distritais e de âmbito distrital, um inquérito a utilizadores destes arquivos e visitas a sete ADse ainda entrevistas realizadas pessoalmente com os respectivos responsáveis. Estes questionários e guião das entrevistas encontram-se em Anexo, procedendo-se neste subcapítulo à descrição da amostra, da metodologia seguida para a constituição dos questionários, da sua clarificação da sua estrutura, apresentando-se igualmente uma breve descrição dos critérios seguidos para a escolha dos ADs a cujos responsáveis foram realizadas entrevistas individuais.

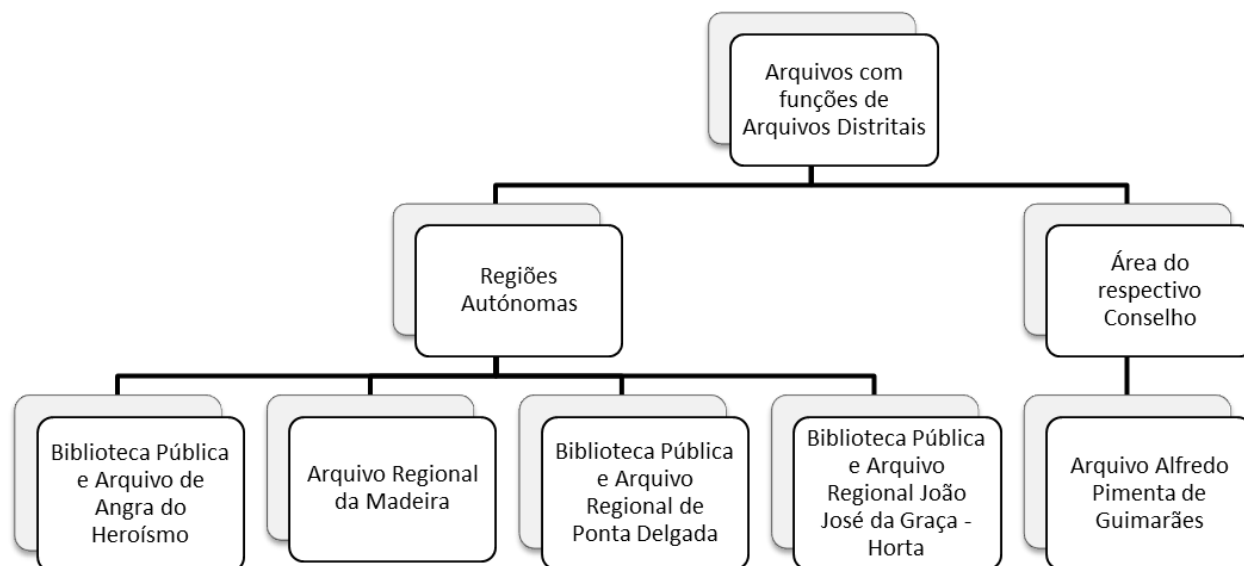
### **9.1 A constituição da amostra e a metodologia de aplicação dos inquéritos**

Como universo a inquirir e amostra, como já referimos anteriormente, foram seleccionados o ANTT, os ADs que estão sob a tutela da DGLAB, os ADs que estão dependentes de Universidades (Coimbra e Braga), e o Arquivo Municipal de Guimarães, que acumula as funções de um Arquivo Distrital na área do respetivo Concelho (Figura 4).



**Figura 4 - Arquivos Distritais dependentes das Universidades e dependentes da Direcção Geral dos Livros Arquivos e Bibliotecas (DGLAB).**

Fazem ainda parte desta amostra os arquivos das regiões autónomas que têm funções similares às dos Distritais mas dependem dos respetivos Governos Regionais através das Secretarias Regionais da Cultura e, no caso da Região Autónoma dos Açores, incluem as respetivas Bibliotecas Públicas (Figura 5).



**Figura 5 - Outros arquivos com funções de Arquivos Distritais.**

A seleção deste universo realizou-se igualmente tendo por base as Unidades Territoriais Estatísticas de Portugal<sup>489</sup> que designam as sub-regiões estatísticas em que se divide o território português: NUTS I, NUTS II, NUTS III<sup>490</sup>, de acordo com o Regulamento (CE) n.º 1059/2003 do Parlamento e do Conselho Europeu de 26 de Maio de 2003.<sup>491</sup>

<sup>489</sup> Regulamento (CE) n.º 105/2007 da Comissão, de 1 de Fevereiro de 2007, que altera os anexos do Regulamento (CE) n.º 1059/2003 do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à instituição de uma Nomenclatura Comum das Unidades Territoriais Estatísticas (NUTS) - Unidades Territoriais para fins Estatísticos. Designa a classificação europeia criada pelo Serviço de Estatística da Comissão Europeia, EUROSTAT, com vista a estabelecer uma divisão coerente e estruturada do território económico comunitário, criando uma base territorial comum para efeitos de análise estatística de dados. Esta classificação é hierárquica, subdividindo cada Estado Membro em unidades territoriais ao nível de NUTS I, cada uma das quais é subdividida em unidades territoriais ao nível de NUTS II, sendo estas, por sua vez, subdivididas em unidades territoriais ao nível de NUTS III. Portugal está dividido, de acordo com esta classificação: 1) em três NUTS I - correspondendo ao território do Continente e de cada uma das Regiões Autónomas dos Açores e Madeira; 2) em sete NUTS II - das quais cinco no Continente (Norte, Centro, Lisboa, Alentejo e Algarve) e duas nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira; c) em 30 NUTS III - das quais 28 no Continente (Norte 8 - Ave, Cavado, Douro, Entre Douro e Vouga, Grande Porto, Minho-Lima, Tâmega, Alto Trás-os-Montes; Centro 12 - Baixo Mondego, Baixo Vouga, Beira Interior Norte, Beira Interior Sul, Cova da Beira, Dão-Lafões, Médio Tejo, Oeste, Pinhal Interior Norte, Pinhal Interior Sul, Pinhal Litoral, Serra da Estrela; Lisboa 2 - Grande Lisboa e Península de Setúbal; Alentejo 5 - Alentejo Central, Alentejo Litoral, Alto Alentejo, Baixo Alentejo, Lezíria do Tejo; Algarve 1 - Algarve) e 2 correspondentes às Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira. As Unidades Territoriais ao nível da NUTS III correspondem a agrupamentos de municípios.

<sup>490</sup> Decreto-Lei nº 244/2002.

<sup>491</sup> Regulamento (CE) n.º 1059/2003 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de Maio de 2003.

Para o desenvolvimento da nossa pesquisa, utilizamos pois como universo o nível NUTS I, correspondente a Portugal Continental, Região autónoma dos Açores e Região autónoma da Madeira (Figura 6).



Figura 6 - Universo dos Arquivos Distritais

Relativamente ao inquérito aos 23 responsáveis dos arquivos referidos anteriormente (ADs e de âmbito distrital, em Portugal continental e nas ilhas), foi desenvolvido um questionário com recurso a uma plataforma eletrónica designada por *Limesurvey*<sup>492</sup> que, além de permitir a sua elaboração e disponibilização on-line, potenciou a recolha da informação junto das entidades selecionadas e a sua conseqüente validação e análise.

Foi disponibilizado através da Internet<sup>493</sup>, na sequência de um primeiro contacto via e-mail, explicando o objectivo da pesquisa e as finalidades do inquérito, e reforçado com o apelo à participação em contacto telefónico personalizado, o que acreditamos ter contribuído em muito para as elevadas taxas de resposta e de conclusão do inquérito, atingidas.

Relativamente ao inquérito aos utilizadores, inicialmente solicitámos aos responsáveis dos ADs a distribuição on-line deste questionário ao conjunto dos seus utilizadores.

Esta distribuição, através da Internet, não foi contudo possível concretizar não só porque as recomendações sobre a proteção de dados vigentes em alguns ADs inviabilizaram que fossem facultados endereços de email dos seus utilizadores, mas também porque, em alguns ADs, se verificou a inexistência de listagens de endereços de email de utilizadores.

Tal limitação foi de algum modo contornada por via da colocação do endereço (link) na página web dos arquivos e pela circunstância dos utilizadores se deslocarem fisicamente a estas instituições durante o período de aceitação das respostas estabelecido. Por forma a aumentar o número de respostas de utilizadores, foi igualmente distribuído o questionário a um universo de potenciais utilizadores destes arquivos, através do envio via correio electrónico a um conjunto de universidades e institutos politécnicos detentores de cursos nas áreas das ciências sociais e humanas, partindo do princípio que os utilizadores de arquivos são predominantemente alunos e investigadores destas áreas. Este inquérito foi ainda divulgado a membros de associações das Academias de História, de Genealogia, de

---

<sup>492</sup> Cf. Website LimeSurvey, <URL: [http://pt.limesurvey.com./](http://pt.limesurvey.com/)>. [Consulta dia 2 Maio 2011].

<sup>493</sup> Para a disponibilização em linha do inquérito recorreremos ao serviço especializado no alojamento e distribuição de inquéritos limesurvey, disponível em <URL: <http://pt.limesurvey.com./>>.

Arte e membros de associações profissionais das áreas de Arquivo, Biblioteconomia, Documentação e Advocacia.

Tal como o inquérito aos responsáveis de ADs, o período de resposta decorreu entre os meses de Maio a Dezembro de 2012, sendo que este período de tempo alargado também potenciou uma alta taxa de participação, sobretudo considerando a época de férias praticada em muitas destas instituições.

Assim, foi possível obter as seguintes taxas de resposta:

Para o inquérito aos responsáveis dos ADs, num total de 24 Arquivos foram obtidas 23 respostas, traduzindo-se numa taxa de resposta de 96%. Relativamente ao inquérito aos utilizadores, sendo impossível contabilizar quantos utilizadores tiveram conhecimento do inquérito, em resultado das diferentes formas de divulgação utilizadas, pode no entanto referir-se que houve 884 respostas ao inquérito on-line tendo no entanto sido apenas validadas 595, pois foram apenas considerados os inquéritos cuja resposta à primeira pergunta “É ou foi frequentador de Arquivos Distritais?” foi afirmativa (595 respostas afirmativas).

## **9.2 Descrição dos questionários, estrutura e conteúdo**

De acordo com a metodologia quadripolar que seguimos, iremos, de seguida explicitar como foram construídos os instrumentos de investigação e análise que foram posteriormente aplicados ao nosso objecto de estudo, correspondentes ao pólo técnico desta metodologia.

Para a construção do questionário utilizaram-se questões fechadas e questões abertas, por forma a dar mais liberdade de resposta aos inquiridos, mas também para evitar a quantificação presente na generalidade dos estudos de utilizadores. Privilegiou-se no entanto a utilização das perguntas fechadas (isto é, acompanhadas por um conjunto de opções de resposta ou termos-chave, em que os respondentes deveriam escolher apenas uma maior facilidade e fiabilidade análise estatística das respostas.

A construção do questionário constituiu um dos pilares centrais de toda a investigação empírica. O carácter específico e a multiplicidade de procedimentos inerentes à gestão, tratamento e divulgação da documentação incorporada nos ADs,

corroborou a necessidade de obter um modelo-padrão que alicerçasse cientificamente a investigação.

Assim, foram várias as fontes consultadas para a construção do questionário. Entre estas, salientamos, a importância da NP 4438 – 1;2<sup>494</sup> que estabelece as bases relativas à gestão de documentos de arquivo, em qualquer formato ou suporte, produzidos ou recebidos por um qualquer indivíduo ou organização, pública ou privada, no decorrer das suas actividades. Finalmente, tomaram-se ainda como referenciais modelo, o “Inquérito à Satisfação dos Clientes, DGARQ 2011”<sup>495</sup>, o questionário elaborado pela DGARQ sobre a situação dos sistemas de arquivos da Administração Central do Estado (ACE) lançado em 2010<sup>496</sup> e o questionário sobre a situação dos arquivos diocesanos em Portugal, lançado em 2011, sob a responsabilidade do Secretariado Nacional dos Bens Culturais da Igreja (SNBCI)<sup>497</sup>.

### 9.3 Questionário aos utilizadores (Anexo 1)

Para este primeiro questionário não houve nenhuma condição de seleção pré-preenchimento além da resposta “Sim” à primeira questão “É ou foi frequentador de Arquivos Distritais?”. A resposta afirmativa foi a única condição necessária para se responder às questões restantes. O questionário aos utilizadores dos AD foi composto por 41 questões, sendo necessário um tempo médio de resposta de 20 minutos.

O questionário foi preenchido por um total de 884 pessoas, e foram validados como se disse já 595 inquiridos, pois foi este o número de pessoas que respondeu “Sim” à primeira questão e que concluiu o preenchimento do questionário.

---

<sup>494</sup> Cf.: NP 4438 – 1; 2. 2005, Informação e Documentação: Gestão de documentos de Arquivo. Lisboa: IPQ.

<sup>495</sup> Este inquérito foi desenvolvido com o objectivo de medir e avaliar o desempenho dos serviços directamente prestados “in loco” aos clientes e aferir o seu grau de satisfação relativamente aquelas unidades orgânicas, tendo em vista identificar prioridades de intervenção para a melhoria dos serviços actualmente prestados. [Disponível em linha]. <URL: [https://http://dgarq.gov.pt/files/2010/08/Relatorio\\_Clientes\\_DGARQ\\_2009.pdf](https://http://dgarq.gov.pt/files/2010/08/Relatorio_Clientes_DGARQ_2009.pdf)>. [Consulta dia 10 de Abril 2011].

<sup>496</sup> Este questionário é constituído por duas partes: Questionário I (Secretarias-Gerais) e II (Restantes entidades). [Disponível em linha]. <URL: <https://sites.google.com/site/arquivosace2010/a>>. [Consulta dia 28 Outubro 2011].

<sup>497</sup> Este questionário teve como objetivo apurar a situação dos arquivos diocesanos em Portugal. [Disponível em linha]. <URL: <https://sites.google.com/site/arqigreja/home>>. [Consulta dia 30 Outubro 2011].

O conjunto de questões elaboradas encontra-se organizado em 4 grandes grupos ou secções, destinadas nomeadamente a obter informação relevante sobre:

- Secção 1 - Elementos de caracterização do utilizador dos ADs, designadamente: sexo, idade, atividade profissional e profissão, habilitações literárias, local de residência, e filiação a associações de Arquivistas, Bibliotecários e Documentalistas e interesses e expectativas relativamente a atividades culturais. Esta secção corresponde às questões números U2 a U13.
- Secção 2 - A preferência e frequência na utilização dos serviços do Arquivo, a forma preferencial de acesso e os instrumentos de pesquisa habitualmente utilizados e o grau de satisfação em relação a estes instrumentos e serviços, assim como relativamente à informação recuperada. Nesta secção incluem-se as questões números U14 e U16 a U22.
- Secção 3 - Os tipos de fundos mais procurados, conhecimento sobre a existência destes fundos, os motivos de procura de informação ou serviços, os aspectos valorizados no processo de busca, os principais obstáculos encontrados no acesso à informação, a frequência da procura, a preferência entre pesquisa presencial ou remota, com identificação dos instrumentos de pesquisa utilizados, avaliação e satisfação relativamente aos diferentes instrumentos de pesquisa (incluindo a forma como estes contribuíram para a recuperação da informação e o número médio de pesquisas até esta recuperação). Nesta secção incluem-se as questões números U23 a U38.
- Secção 4 - O grau de satisfação dos utilizadores relativamente ao sítio web do Arquivo Distrital, nomeadamente em relação ao conteúdo e à satisfação relativamente a solicitações de serviços realizadas on-line. Nesta secção incluem-se as questões números U39 a U41.



#### **9.4 Questionário aos responsáveis dos Arquivos (Anexo 2)**

O segundo questionário destinou-se aos responsáveis dos Arquivos Distritais. Constituído por 72 questões, previa um tempo médio de resposta de 40 minutos, estando o conjunto de questões elaboradas organizado em 4 grupos ou secções, destinadas a obter informação relevante sobre:

- Secção 1 - Elementos genéricos de caracterização do responsável do Arquivo Distrital, tais como: sexo, idade, habilitações literárias, filiação a associações de Arquivistas, Bibliotecários e Documentalistas e elementos sobre a trajetória e experiência profissional assim como a adaptação e gestão decorrente das mudanças tecnológicas em curso e respectivos objectivos estipulados por lei. Nesta secção incluem-se as questões números R3 a R11.
- Secção 2 - Avaliação e caracterização que faz dos utilizadores do AD pelo qual é responsável, incluindo as ferramentas implementados para proceder a esta caracterização, explicitando igualmente as questões da demanda, uso e disponibilidade da informação, das alterações produzidas e percebidas com a introdução das TIC, assim como dos mecanismos de avaliação e aferição do grau de satisfação dos utilizadores relativamente à procura de informação e aos serviços prestados e implementados. Nesta secção incluem-se as questões números R12, R13, R15 a R18 e R31 a R35.
- Secção 3 - A caracterização da tipologia dos fundos (incluindo respectivos suportes) e serviços disponibilizados pelo AD, o modelo de gestão e organização instituído, quer ao nível dos recursos humanos, quer ao nível dos recursos técnico-materiais e financeiros, as políticas de transferência de suporte e incorporações assim como a explicitação dos fundos mais pesquisados. Nesta secção incluem-se as questões números R19 a R23, R29, R30, R36 a R45, R54, R55, R58 a R67.
- Secção 4 - A descrição dos instrumentos de acesso disponibilizados por cada AD e a percepção dos responsáveis dos AD sobre o comportamento informacional dos utilizadores, nomeadamente no que se refere à identificação dos diferentes usos, necessidades, expectativas, aspectos facilitadores e obstáculos no acesso à

informação, as formas preferenciais de acesso e de mediação (pelo uso direto das TIC ou através da intervenção presencial dos funcionários). Incluem-se igualmente nesta secção questões referentes à percepção dos responsáveis relativamente ao grau de satisfação e de participação dos seus utilizadores com a informação obtida, com os instrumentos de pesquisa disponibilizados e com as atividades de animação e divulgação cultural promovidas como forma de mediação (incluindo a sua identificação e caracterização). Nesta secção incluem-se as questões números R14, R24 a R28, R46 a R53, R56, R57 e R68 a R70.

Tal como referido, dos 24 arquivos constituintes da amostra, foi possível obter resposta por parte de 23 responsáveis, apenas não tendo sido possível obter resposta do Arquivo Distrital de Castelo Branco.

### **9.5 Entrevistas aos responsáveis dos ADs (Anexo 3)**

Tal como referido no capítulo I, os dados recolhidos nos inquéritos foram complementados por entrevistas a responsáveis de 7 Arquivos Distritais, efectuadas nas visitas realizadas a estes arquivos, permitindo assim confrontar dados obtidos assim como obter uma melhor percepção que os responsáveis tinham da mediação praticada nos seus arquivos. Estas entrevistas presenciais permitiram também conhecer melhor os projetos existentes em prol da criação e organização de instrumentos de acesso e de serviços prestados aos utilizadores e obter igualmente uma melhor percepção da sensibilidade e envolvimento dos responsáveis nestes projetos, no sentido da implementação de novas orientações e políticas para os ADs, no âmbito da mediação da informação praticada.

Esta seleção da amostra realizou-se tendo por base a distribuição geográfica abrangendo cinco das principais regiões NUTS II de Portugal Continental, compreendendo o AD de Vila Real e o AD do Porto situados na Região do Norte, o AD de Coimbra/Universidade de Coimbra e o AD da Guarda, situados no Centro, o AD de Lisboa, na região de Lisboa e Vale do Tejo, o AD de Beja, no Alentejo e por último o AD de Faro no Algarve.

A seleção dos arquivos visitados (2 arquivos na região do Norte, 2 no Centro, e 3 no Sul) além da distribuição geográfica e da disponibilidade dos respectivos responsáveis, obedeceu igualmente a critérios relativos a algumas particularidades,

tal como a vertente tecnológica, pioneira, no caso do AD do Porto, ou a ligação a uma Universidade como no caso do AD de Coimbra.

As visitas foram previamente combinadas com os responsáveis dos ADs que acederam conceder uma entrevista e uma visita guiada ao arquivo, tendo igualmente possibilitado conhecer os seus colaboradores.

De acordo com um guião elaborado, as entrevistas foram semi-dirigidas, permitindo desta forma clarificar e aprofundar as questões e objectivos do inquérito aos responsáveis dos ADs. As entrevistas estavam organizadas para uma duração média de 1h30, mas todas as entrevistas acabaram por ser mais longas entre 3h e 5h, permitindo assim ouvir igualmente os entrevistados sobre temas da sua sensibilidade e interesse, no âmbito da evolução, papel e importância dos ADs na construção da atual e futura sociedade da informação.

Assim, no mês de Maio visitámos o AD de Coimbra, sob a responsabilidade do Doutor Júlio Ramos e o AD da Guarda, sob a responsabilidade do Dr. Levi Correia.

No decurso do mês de Junho, visitamos os ADs do Porto e de Vila Real, o primeiro sob a responsabilidade da Dr.<sup>a</sup> Maria José Pires de Lima e o segundo sob a responsabilidade do Dr. Paulo Guimarães.

Em Julho, visitamos o AD de Lisboa, sob a responsabilidade da Dr.<sup>a</sup> Adelaide Proença, o AD de Beja sob a responsabilidade do Dr. Porfírio Correia e por fim o AD de Faro sob a responsabilidade do Dr. João Saboia.

Os elementos recolhidos nestas entrevistas foram inseridos na análise resultante dos questionários permitindo complementar o conhecimento do nosso objeto de estudo e torná-lo mais claro, estando assim indiretamente explicitados no subcapítulo seguinte.



## 10. Resultados da investigação e análise descritiva

### 10.1. Utilizadores – descrição dos resultados do inquérito por questionário

Tal como descrito anteriormente o questionário aos utilizadores é constituído por 4 secções, procedendo-se aqui à apresentação dos resultados mais relevantes de cada uma destas.

#### Secção 1 – Questões U2 a U13

##### Questões U2 e U3

###### *Sexo e Idade*

Relativamente aos elementos de caracterização dos utilizadores respondentes ao inquérito observou-se que houve uma quase paridade relativamente ao sexo (46% do sexo masculino e 54 % do sexo feminino) e que a faixa etária predominante se encontra entre os 26 e os 52, representando-se na Figura 7 a respetiva distribuição.

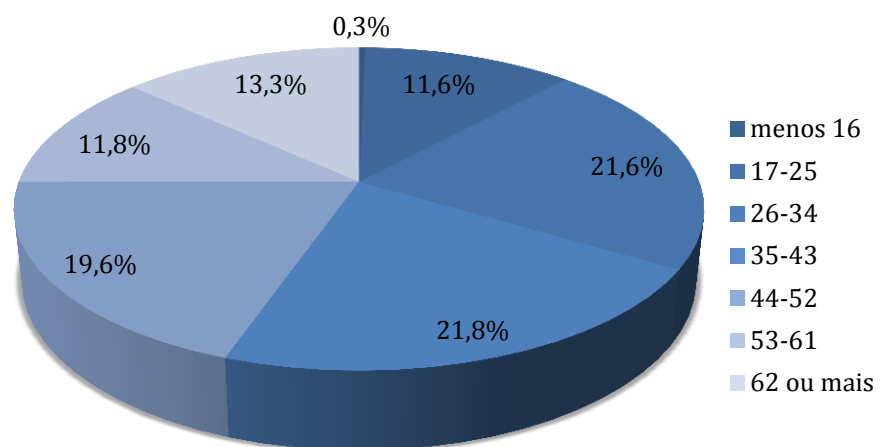


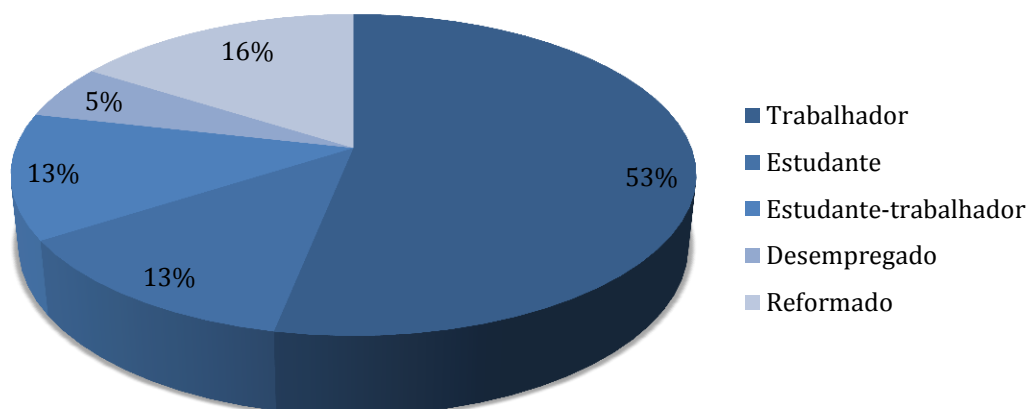
Figura 7 – Distribuição etária dos utilizadores.

##### Questões U4 a U8

###### *Atividade e Profissão*

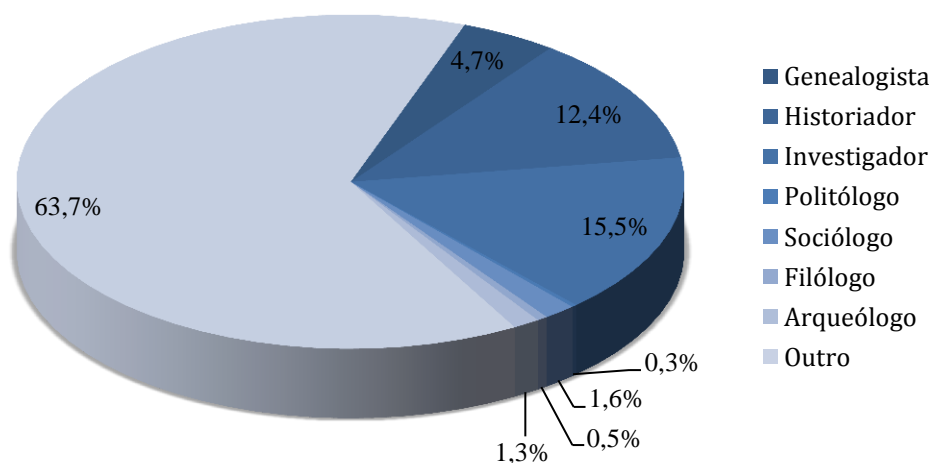
Relativamente à atividade dos inquiridos (Figura 8), 312 responderam que são trabalhadores, o que corresponde a aproximadamente 53% da amostra recolhida. Os Estudantes e Trabalhadores-Estudantes representam aproximadamente um quarto dos respondentes. O grupo dos Reformados tem menor expressão, com 16%, e o

grupo dos Desempregados representa apenas 5% dos 587 respondentes. Nesta pergunta houve 8 inquiridos que optaram por não responder.



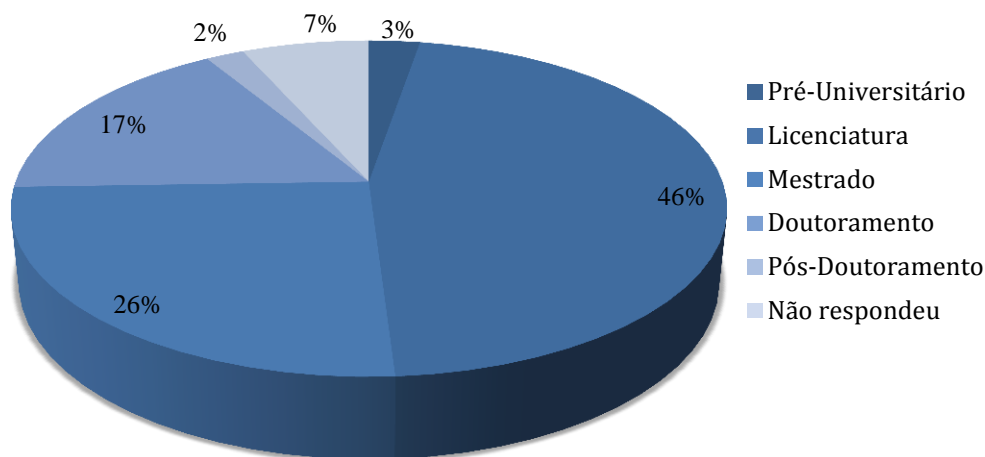
**Figura 8 – Distribuição das atividades dos utilizadores.**

De entre os trabalhadores é de salientar que da lista de categorias se destacam os Historiadores com 12,4% e os Investigadores com 15,5% (Figura 9). No entanto, das 386 pessoas que responderam a esta pergunta, 246 escolheram a opção “Outro”, o que significa que 63,7% dos inquiridos não se identificam com as profissões listadas, tendo-se distribuído por outras categorias, nomeadamente: assistentes técnicos, profissões ligadas à educação, à engenharia, funcionários públicos e funções administrativas.



**Figura 9 – Distribuição das categorias dos utilizadores trabalhadores.**

De entre os estudantes, os dois maiores grupos de utilizadores dos Arquivos Distritais frequentam Licenciatura ou Mestrado com 46% e 26%, respetivamente. De salientar ainda o facto de 17% dos Estudantes frequentarem Doutoramento e uma pequena percentagem (2%) Pós-Doutoramento (Figura 10). Houve ainda 10 inquiridos Estudantes que optaram por não responder a esta questão.



**Figura 10 – Distribuição dos graus de ensino frequentados pelos utilizadores estudantes.**

Na opção Desempregado, todas as respostas têm um carácter aberto, sendo que das, 32 pessoas que responderam Desempregado a maioria respondeu que a anterior categoria estava relacionada com o sector público. É ainda de referir que 3 pessoas responderam Arquitetura como área da sua anterior categoria, o que numa amostra de 32 pessoas representa aproximadamente 10%.

Igualmente de carácter aberto as respostas dos utilizadores reformados revela amostra de 94 respondentes cujo maior grupo é representado pelos reformados da área do Ensino, com 13 inquiridos (14%) a responder que foram professores em várias áreas e ciclos. De referir ainda os reformados de Engenharia, com 6 inquiridos (6%) a responder que trabalharam em várias áreas daquela categoria e, tal como na pergunta anterior, o grupo de ex-trabalhadores do sector público com 18 inquiridos (19%) a referir categorias como “funcionário público”, “funcionário municipal” ou, ainda, “funcionário público-administrativo”.

## Questão U9

### *Habilitações académicas*

Relativamente às habilitações académicas, pode observar-se que cerca de um terço (33%) dos utilizadores possui Licenciatura, seguindo-se os graus de Mestrado (19%) e Pós-graduação (13%) como os mais referidos. Utilizadores com Doutoramento e Pós-Doutoramento são uma pequena parte da amostra com 8% e 1% respetivamente. É ainda importante referir que o Ensino Secundário está representado com 18% dos respondentes.

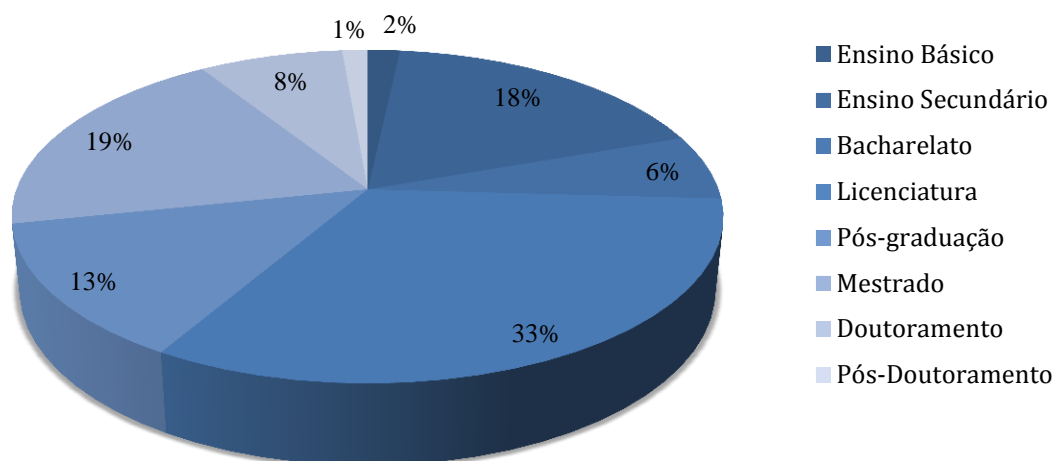


Figura 11 – Distribuição das habilitações académicas dos utilizadores.

## Questões U10 e U11

***Faz parte de Associações de Arquivistas, Bibliotecários e Documentalistas?***

***Identifique quais?***

Observou-se na questão seguinte que apenas 9% dos utilizadores faz parte de Associações de Arquivistas, Bibliotecários e Documentalistas, sendo que dentro destes, a maioria pertence à Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (BAD), com 35 respondentes. Seis respondentes referiram pertencer a outra associação não listada. Das restantes associações listadas verificou-se que 3 respondentes pertenciam à Associação de Amigos do Arquivo Distrital do Porto (AAADP) e 2 respondentes à Associação dos Amigos da Torre do Tombo (AATT). É importante referir que a BAD é uma associação nacional, pelo que é mais comum que os utilizadores sejam membros desta do que das restantes da lista.

## Questões U12 e U13

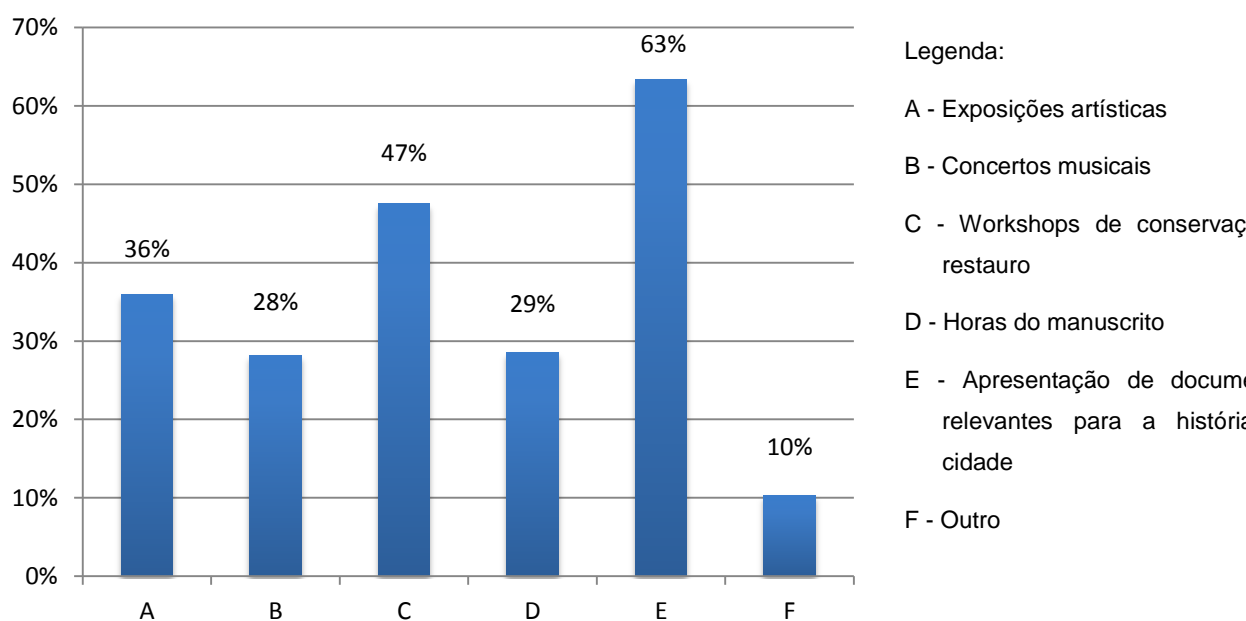
***Como obtém informações sobre as atividades culturais que se realizam nos Arquivos Distritais?***

***Que tipo de atividades culturais gostaria de ver realizadas nos Arquivos Distritais?***



Relativamente à forma como os utilizadores obtêm as informações sobre as atividades culturais realizadas em ADs, verificou-se que em relação ao número total de respondentes a esta questão (577) mais de metade (58%) respondeu “Através de sítio web”; 22% responderam que obtêm as informações pessoalmente e 24% referiu que simplesmente não obtêm este tipo de informações. Observou-se ainda que 4% refere que obtêm a informação como sócio de uma das associações ligada aos Arquivos Distritais e 8% referiu “Outro”. É de salientar o fato de entre as respostas na categoria “Outro” a esmagadora maioria apontar meios eletrónicos como forma de obter as informações sobre atividades culturais, sendo os mais comuns o correio eletrónico e as redes sociais.

Sobre o tipo de atividades culturais que os utilizadores dos ADs gostariam de ver realizadas nestes, em relação ao total de respondentes verificou-se que a opção “Apresentação de documentos relevantes para a história da cidade” é a mais escolhida, com mais de 63% seguindo-se as opções “Workshops de conservação e restauro” com 47% e “Exposições artísticas” com 36%. Para terminar, a opção “Outros”, de resposta aberta obteve 57 respostas (cerca de 10%) sendo que a maioria das respostas contempla Cursos de formação, Workshops e exposições em várias áreas culturais, revelando uma procura de atividades que, à semelhança da segunda opção mais escolhida, contemplem maior interação e envolvimento dos utilizadores dos Arquivos Distritais.



**Figura 12 – Preferências dos utilizadores relativamente a atividades culturais nos ADs.**

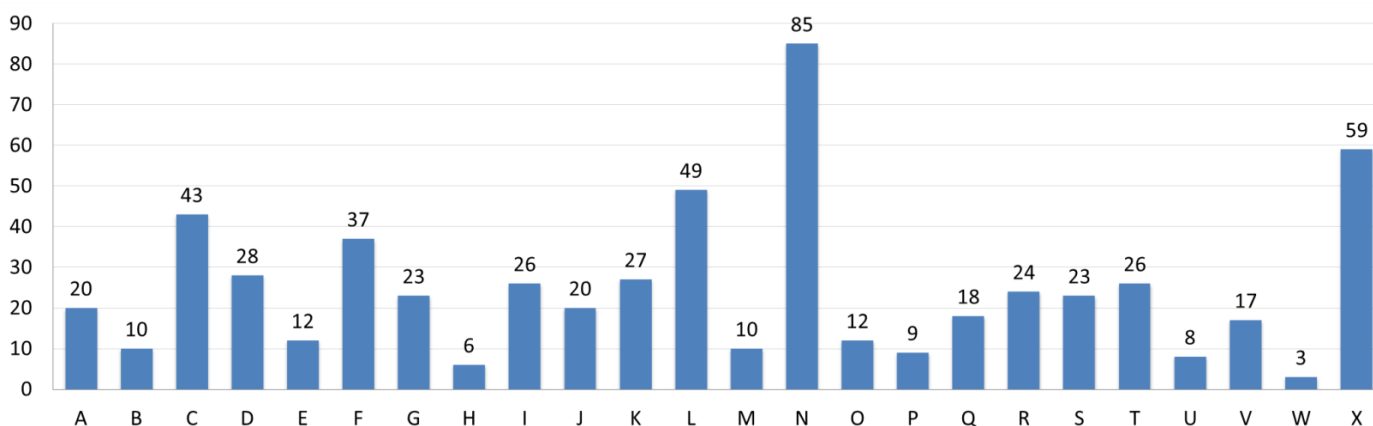
## Secção 2 – Questões U14 e U16 a U22

### Questões U14 e U16

*Assinale o Arquivo Distrital que utiliza mais frequentemente?*

*Indique a forma como costuma aceder à informação dos Arquivos Distritais?*

Relativamente ao AD mais procurado pelos respondentes ao inquérito, observou-se que o Arquivo mais indicado foi o Arquivo Distrital do Porto, com 85 respostas, seguido pelo Arquivo Nacional Torre do Tombo (59 respostas), o AD de Lisboa (49 respostas), o AD de Braga e da Universidade do Minho (43 respostas) e o AD de Coimbra (37 respostas). Os restantes respondentes distribuem-se de forma mais homogénea pelos restantes Arquivos listados como se pode observar na Figura 13.



Legenda:

A - A.D. de Aveiro	M - A.D. de Portalegre
B - A.D. de Beja	N - A.D. do Porto
C - A.D. de Braga e da Universidade do Minho	O - A.D. de Santarém
D - A.D. de Bragança	P - A.D. de Setúbal
E - A.D. de Castelo Branco	Q - A.D. de Viana do Castelo
F - A. da Universidade de Coimbra	R - A.D. de Vila Real
G - A.D. da Guarda	S - A.D. de Viseu
H - A. Alfredo Pimenta - Guimarães	T - A. Regional da Madeira
I - A.D. de Évora	U - Biblioteca Pública e Arquivo Regional de Angra do Heroísmo
J - A.D. de Faro	V - Biblioteca Pública e Arquivo Regional de Ponta Delgada
K - A.D. de Leiria	W - Biblioteca Pública e Arquivo Regional João José da Graça – Horta
L - A.D. de Lisboa	X - Arquivo Nacional Torre do Tombo (ANTT)

**Figura 13 – Arquivo Distrital mais procurado pelos respondentes ao inquérito.**

Sobre a forma mais utilizada para aceder à informação dos ADs 42% dos respondentes referem que apenas o fazem presencialmente, enquanto 26% acede

apenas remotamente e 27% referem utilizar ambas as formas (Figura 14). Verifica-se assim ainda uma predominância no acesso presencial.

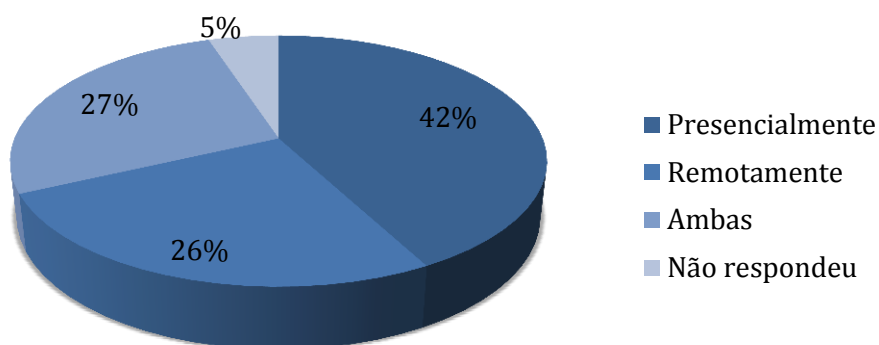


Figura 14 – Forma mais utilizada no acesso à informação dos ADs.

### Questões U17 e U18

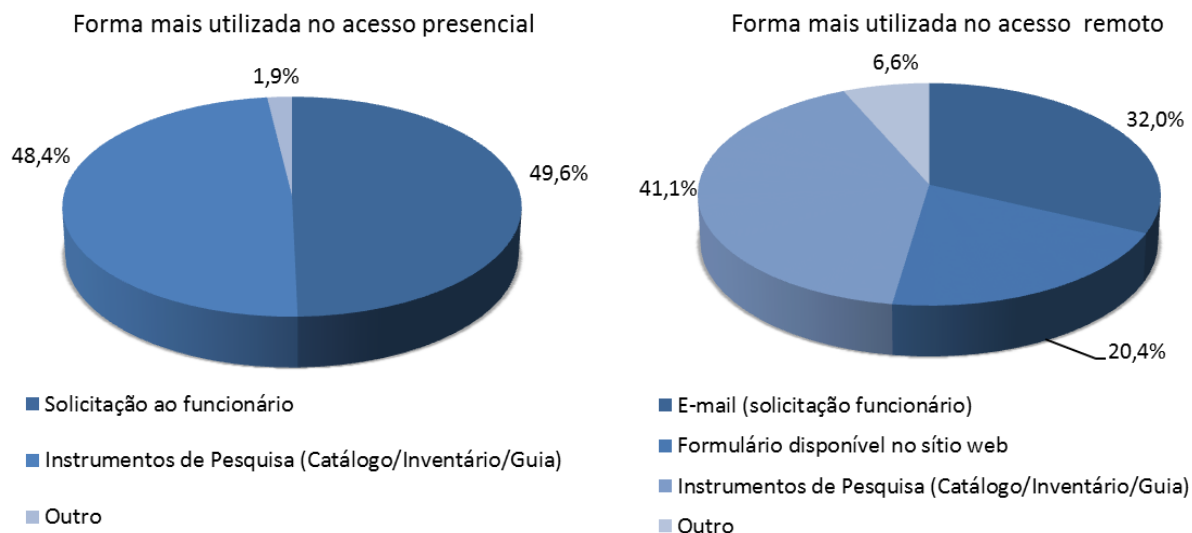
***No acesso presencial, qual a forma mais utilizada?***

***No acesso remoto, qual a forma mais utilizada?***

Verificou-se que no acesso presencial, a distribuição de respostas entre a consulta individual em instrumentos de pesquisa (catálogos, inventários os guias) e a solicitação de ajuda ao funcionário do arquivo, a distribuição é equitativa (48% refere que efetua uma pesquisa individual e 50% recorre à ajuda de um profissional do AD). Na categoria “outro” foram referidos “pesquisa directa nos livros paroquiais e notariais”, “web” ou “e-mail”.

Entre os utilizadores que realizam pesquisas remotamente, verifica-se que a forma mais utilizada são os instrumentos de pesquisa on-line (catálogo/inventário/guia) com 41% de respondentes. De seguida, o correio eletrónico (solicitando a resposta de um funcionário do AD) é a mais frequentemente utilizada com 32% de respondentes e o formulário disponível no sítio web, com 20% de respondentes. Finalmente, dos inquiridos que optaram por “Outro”, há uma predominância na referência a “pesquisas on-line” salientando-se os fundos digitalizados.

Na Figura 15 podemos observar graficamente a distribuição de respostas para estas duas questões (acessos presencial e remoto).

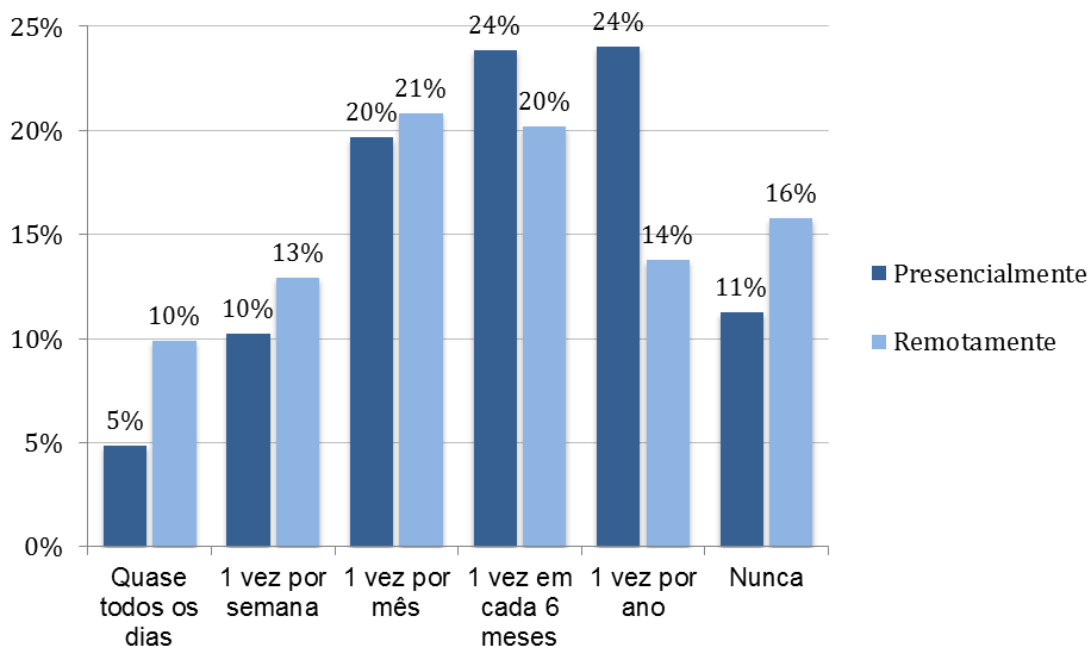


**Figura 15 – Métodos de pesquisa mais utilizados nos acessos presencial e remoto.**

### Questão U19

#### *Identifique com que frequência recorre aos serviços do Arquivo Distrital*

Relativamente à frequência com que os utilizadores acedem aos ADs, de forma presencial ou remota (Figura 16), é de salientar que quem usa os ADs com maior frequência, ou seja, entre “Quase todos os dias” e “1 vez por mês” fá-lo mais vezes remotamente do que presencialmente. Já para as frequências entre “1 vez em cada 6 meses e 1 vez por ano”, verifica-se que “Presencialmente” é mais comum. Assim, observa-se que quem usa os ADs esporadicamente, fá-lo quase sempre presencialmente enquanto os utilizadores que recorrem com frequência aos ADs optam mais pelo acesso remoto. Observou-se ainda que 16% dos inquiridos nunca usou o acesso remoto e 11% nunca se deslocou a um AD para uma pesquisa presencial.



**Figura 16 – Frequência da utilização dos serviços dos ADs presencialmente e remotamente.**

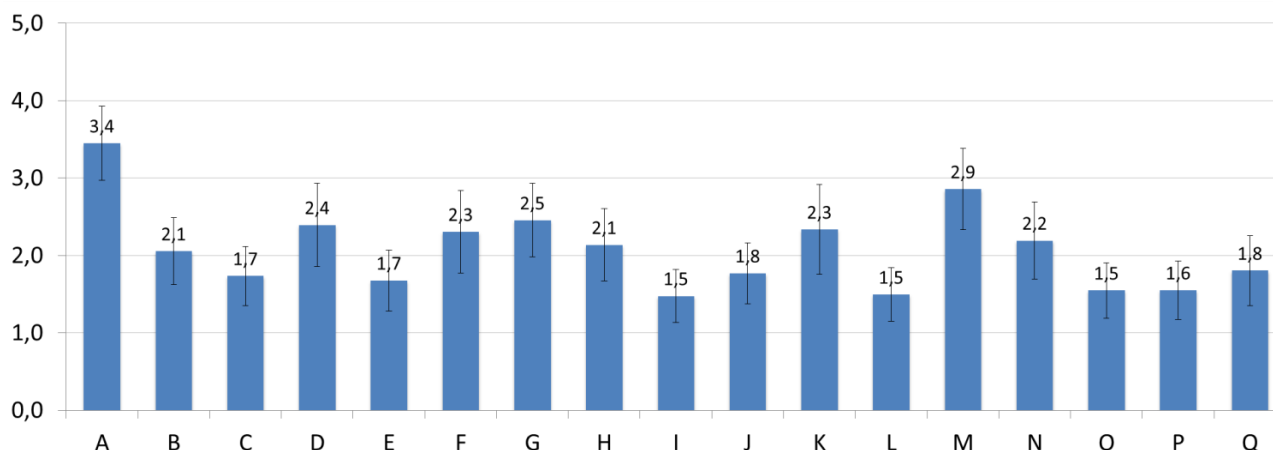
### Questões U20, U21 e U22

**Indique a frequência com que utiliza os seguintes serviços**

**A sua solicitação ou pedido foi satisfeito?**

**Se sim, como classifica a forma como o Arquivo Distrital tratou a solicitação ou pedido?**

Quanto ao tipo de serviço mais utilizado pelos respondentes, é observado que a “Pesquisa on-line” (A) é o mais frequente, com uma média de 3,4 valores. Logo de seguida foram escolhidos os serviços de “Sala de leitura” (M) e “Pedido de reprodução em suporte papel” (G) com 2,9 e 2,5 de média, respetivamente. Os serviços menos requisitados pelos inquiridos são, como se pode comprovar pela distribuição, os “Pedido de realização de visitas de estudo” (I), “Pedido para acompanhar exposições didáticas/culturais e de lazer” (L) e “Serviço Educativo e Extensão Cultural” (O), ambos com 1,5 valores de média. Na Figura 17 observam-se as médias obtidas para todos os serviços listados, representando-se graficamente os respectivos desvios padrão, que variam aproximadamente entre 1 e 1,5.



Escala: de 1 (nunca) a 5 (com muita frequência)

Legenda:

A - Pesquisa on-line

B - Requisição de certidões em suporte papel

C - Requisição de certidões em suporte digital

D - Pedido de pesquisa no âmbito da realização de trabalhos académicos

E - Pedido de pesquisa para o cumprimento de fins legais

F - Pedido de pesquisa no âmbito da atividade profissional

G - Pedido de reprodução em suporte papel

H - Pedido de reprodução em suporte digital

I - Pedido de realização de visitas de estudo

J - Aquisição de publicações

K - Elaboração de genealogias (árvore genealógica)

L - Pedido para acompanhar exposições didáticas/culturais e de lazer

M - Sala de leitura

N - Sala de Referência

O - Serviço Educativo e Extensão Cultural

P - Serviço de Empréstimo

Q - Transcrição de documentos

**Figura 17 – Graus de frequência na utilização dos diferentes serviços nos ADs.**

Relativamente à satisfação do pedido dos utilizadores, verificou-se que 88% respondeu que foi satisfeito, enquanto apenas 4% respondeu “Não”. De salientar ainda que a quantidade de não respondentes a esta questão ascendeu a 50 em 595 possíveis (8%).

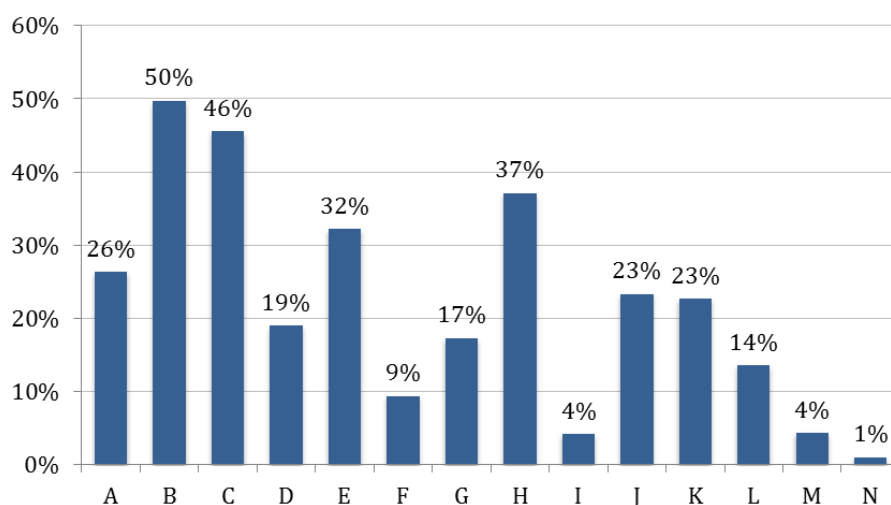
No que diz respeito à forma como a solicitação ou pedido foi tratada pelo ADs, 524 pessoas responderam “Eficiente” com uma média de 4,3 valores e 521 responderam “Rápido” com uma média de 4.1 valores (numa escala de 1 = “pouco” a 5 = “muito”). De salientar o facto de 71 pessoas não terem respondido “Eficiente” porque responderam “Não” na pergunta anterior. Estes valores revelam um grau de satisfação dos utilizadores relativamente à rapidez e eficiência na resposta às solicitações aos ADs, sempre que estas solicitações são satisfeitas, o que acontece na maior parte das vezes.

### Secção 3 – Questões U23 a U38

#### Questão U23

**Identifique as situações que já o levaram a procurar informação nos Arquivos Distritais**

Quanto às situações que levaram os respondentes a procurar informação nos ADs, “Investigação Histórica” (B), “Investigação Genealógica” (C), “Transcrição de documentos” (H) e “No âmbito da sua atividade profissional” (E) são as mais comuns com 50%, 46%, 37% e 32%, respetivamente. Também são frequentes as situações para “Fins legais (certidões, escrituras, testamentos...)” (A), “Pedido de reprodução ou certidão de documentos” (J), “Por motivos culturais e de lazer” (K) com 26%, 23% e 23%, respetivamente. Note-se que aos respondentes é permitido selecionar mais do que uma resposta a esta questão, pelo que as percentagens apresentadas são em relação ao total de respondentes. Na Figura 18 pode observar-se a distribuição das percentagens obtidas para as situações listadas.



Legenda:

A - Fins legais (certidões, escrituras, testamentos...)

B - Investigação Histórica

C - Investigação Genealógica

D - Fins de Publicação

E - No âmbito da sua actividade profissional

F - Para realizar uma visita de estudo

G - Para realizar trabalhos académicos

H - Transcrição de documentos

I - Para obter informação geral sobre o AD

J - Pedido de reprodução ou certidão de documentos

K - Por motivos culturais e de lazer

L - Informações sobre registos/documentos incorporados

M - Fins de empréstimo

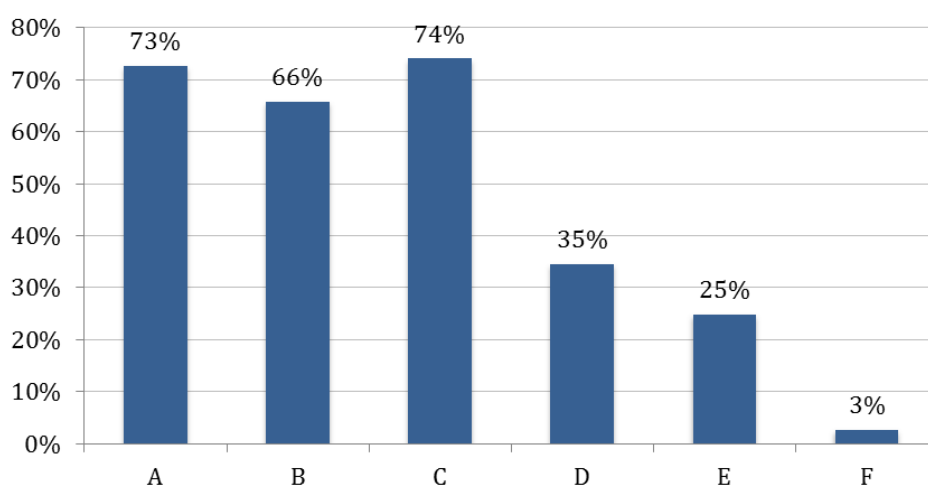
N - Outro

**Figura 18 – Situações que levam os utilizadores a procurar informação nos ADs**

#### Questão U24

**Identifique os 3 aspetos que mais valoriza para aceder à informação nos Arquivos Distritais**

Relativamente aos aspectos mais valorizados no acesso à informação dos ADs (Figura 19), verifica-se que a esmagadora maioria dos respondentes valoriza a “Rapidez no acesso à informação” (C) com 74%, a “Facilidade no acesso à informação com recurso aos instrumentos de pesquisa (Catálogo/Inventário/Guia...)” (A) com 73% e “Informação disponível em suporte eletrónico” (B) com 66%. Os respondentes indicaram ainda que valorizam “Informação compreensível” (D) e “Informação entregue pelo funcionário” (E), com 35% e 25%, respetivamente. A opção “Outro” teve 16 respondentes, sendo que a maioria valoriza uma forma de contato com um funcionário do AD. Tal como na questão anterior, note-se que aos respondentes foi permitido selecionar mais do que uma resposta a esta questão, sendo as percentagens apresentadas em relação ao número total de respondentes.



Legenda:

- A - Facilidade no acesso à informação com recurso aos instrumentos de pesquisa (Catálogo/Inventário/Guia...)
- B - Informação disponível em suporte eletrónico
- C - Rapidez no acesso à informação
- D - Informação compreensível
- E - Informação entregue pelo funcionário
- F - Outro

**Figura 19 – Aspectos mais valorizados no acesso à informação nos ADs.**

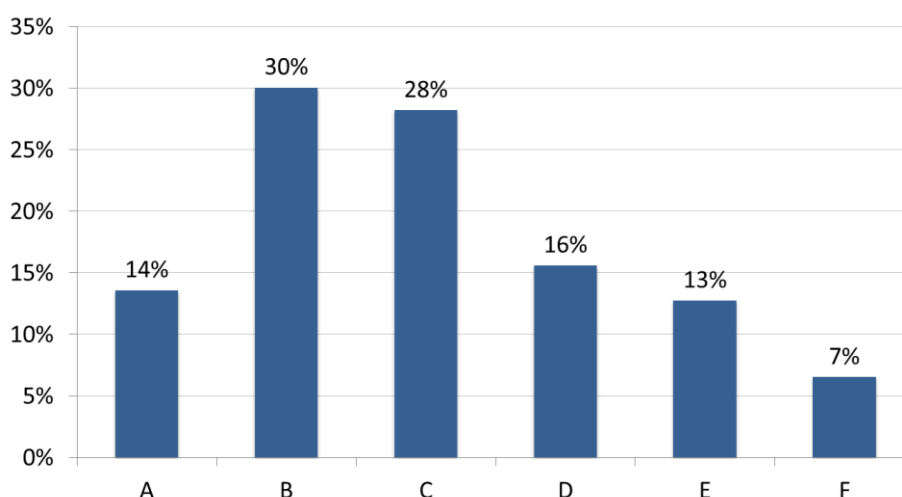
## Questão U25

***Aponte razões que considera dificultarem mais o seu acesso à informação nos Arquivos Distritais***

Quanto aos aspectos que mais dificultam o acesso à informação (Figura 20), podemos verificar que o aspecto mais referido, com 30% foi o “Não saber localizar a



informação que necessita” (B), seguindo-se “Dificuldades em interpretar a informação disponível” (C), com 28%. Os aspectos “Não saber exprimir com exatidão as suas necessidades de informação” (A) e “Os instrumentos de pesquisa da informação criados pelo Arquivo não são adequados” (D), obtiveram aproximadamente a mesma percentagem de respondentes ( $\approx 15\%$ ). Verificou-se também que 13% dos respondentes referiram não encontrar nenhuma razão que dificultasse o acesso à informação. O campo “Outro” foi escolhido por 39 respondentes e as respostas são variadas, verificando-se no entanto uma tendência que aponta para a falta de ligação entre o que existe em suporte físico no AD e a sua versão, pesquisável ou não, online. A referência à reduzida quantidade de informação digitalizada aponta também para esta questão e, por último, uma referência à atitude dos funcionários dos ADs. Para exemplificar, um dos respondentes diz “Falta de vontade do pessoal do arquivo” como a única razão que dificulta o seu acesso à informação pretendida. As percentagens apresentadas são igualmente referentes ao total de respondentes.



Legenda:

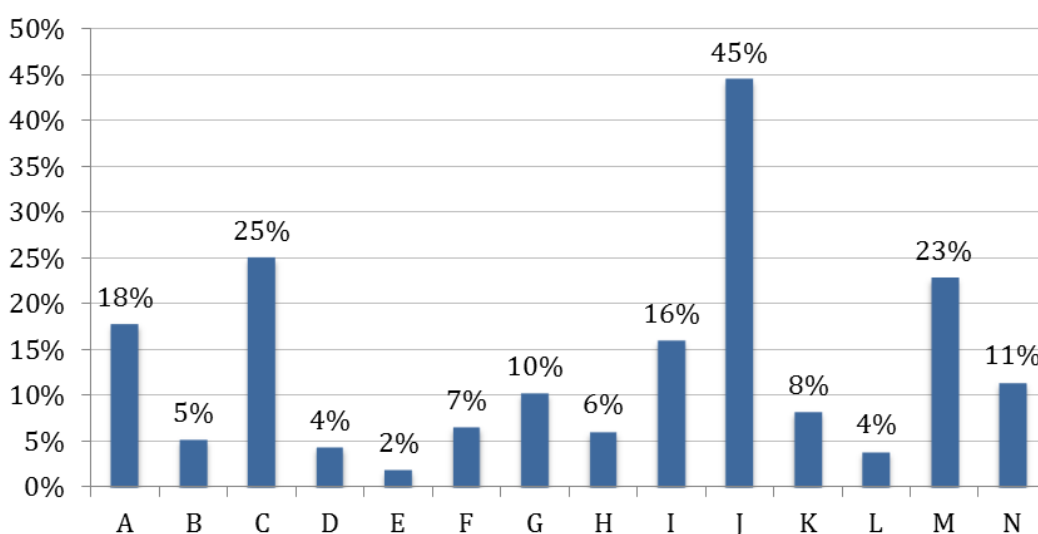
- A - Não saber exprimir com exatidão as suas necessidades de informação
- B - Não saber localizar a informação que necessita
- C - Dificuldades em interpretar a informação disponível
- D - Os instrumentos de pesquisa da informação criados pelo Arquivo não são adequados
- E - Nenhuma razão dificulta o seu acesso à informação nos Arquivos
- F - Outro

**Figura 20 - Aspectos que mais dificultam o acesso à informação nos ADs.**

## Questão U26

***Identifique os dois grupos de fundos onde a sua procura de informação nos Arquivos Distritais é mais frequente***

Relativamente aos fundos onde a procura de informação nos ADs é mais frequente (Figura 21), verifica-se que os “Fundos Paroquiais” (J) representam a maior fatia, com 45%. Os outros fundos mais pesquisados são os “Fundos da Administração Local” (C), com 25%, os “Fundos Notariais” (M), com 23%, os “Fundos da Administração Central” (A), com 18% e os “Fundos Familiares” (I), com 16%, e “Coleções” (N), com 11%. Os restantes fundos estão distribuídos de forma bastante homogénea e a maioria ronda os 5 a 8%. É importante referir o facto de aos respondentes ser permitido selecionar mais do que uma resposta a esta questão, sendo as percentagens apresentadas em relação ao número total de respondentes.



Legenda:

A - Fundos da Administração Central	H - Fundos Empresariais
B - Fundos da Administração Central Desconcentrada	I - Fundos Familiares
C - Fundos da Administração Local	J - Fundos Paroquiais
D - Fundos Associativos	K - Fundos Judiciais
E - Fundos de Confrarias	L - Fundos Monásticos
F - Fundos Diocesanos	M - Fundos Notariais
G - Fundos Eclesiásticos	N - Coleções

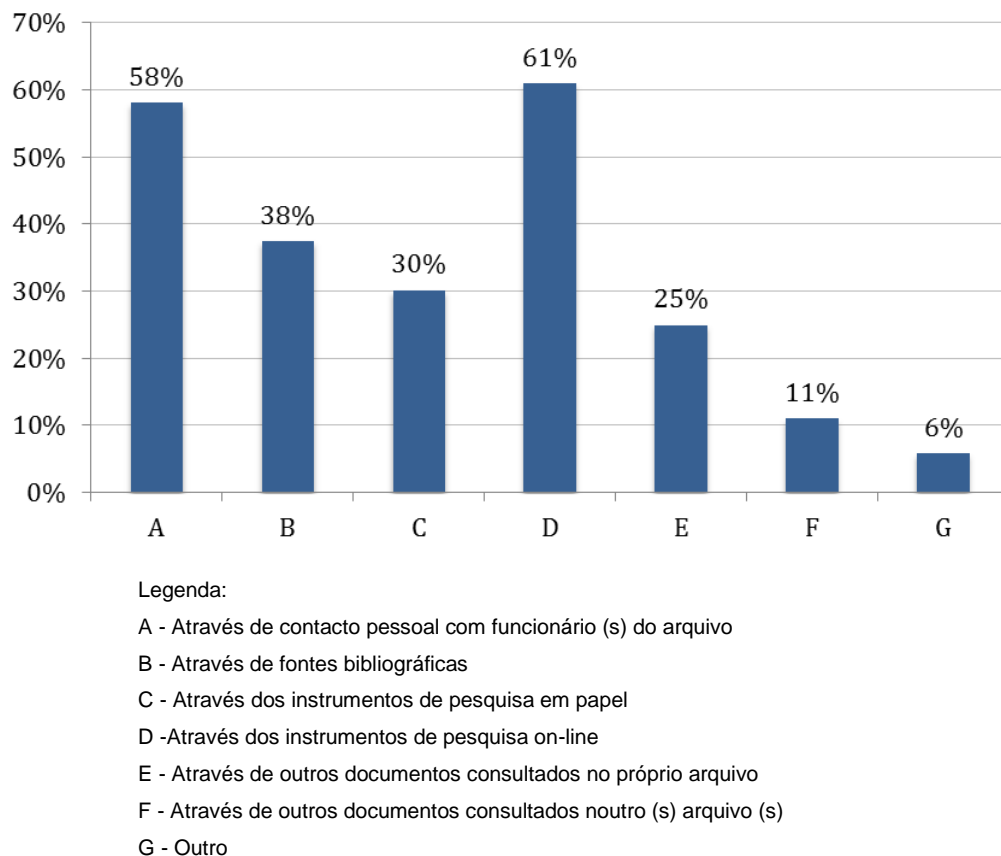
**Figura 21 - Fundos onde a procura de informação nos ADs é mais frequente.**

## Questão U27

***Como teve conhecimento dos fundos e/ou dos documentos que consultou?***

Relativamente à forma como os utilizadores dos ADs tiveram conhecimento dos fundos (Figura 22), 61% referiram “Através dos instrumentos de pesquisa on-line” (D) e 58% referiram “Através de contacto pessoal com funcionário(s) do arquivo” (A). Adicionalmente 38% referiram “Através de fontes bibliográficas” (B), 30% “Através

dos instrumentos de pesquisa em papel” (C), 25% “Através de outros documentos consultados no próprio arquivo” (E) e 11% “Através de outros documentos consultados noutra (s) arquivo (s)” (F). Dos 6% que responderam “Outro” a resposta mais frequente foi “através de terceiros”. As percentagens apresentadas são em relação ao total de respondentes a esta questão, sendo possível aos utilizadores seleccionar mais de uma opção.

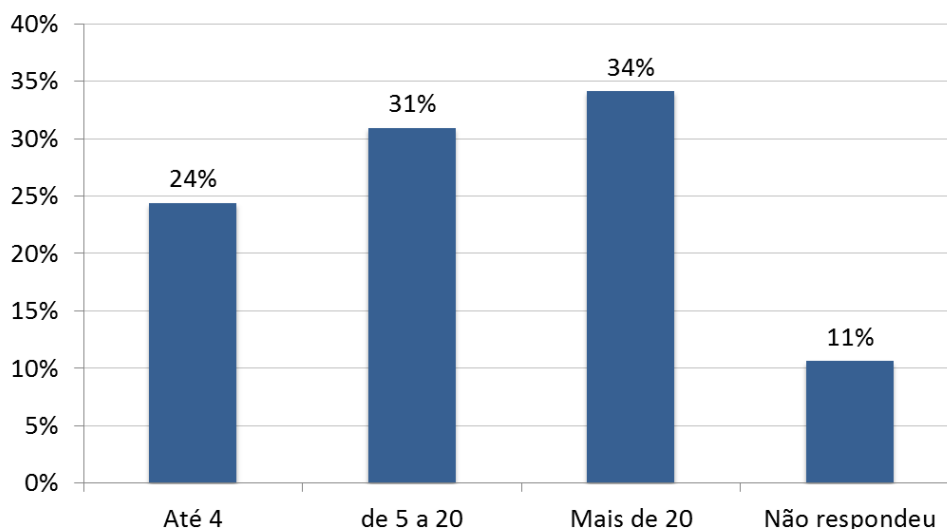


**Figura 22 – Forma de conhecimento dos fundos e/ou documentos consultados.**

### Questão U28

***Sobre um assunto de investigação que considerou relevante, quantas pesquisas efetuou?***

Sobre o número de pesquisas efetuadas por cada utilizador dos ADs sobre determinado assunto do seu interesse (Figura 23), observou-se que 34% refere “Mais de 20” seguindo-se 31% referindo “De 5 a 20” e 24% “Até 4”. Esta distribuição revela que são necessárias várias pesquisas até à satisfação das necessidades de informação de cada utilizador.



**Figura 23 - Número de pesquisas efetuadas por cada utilizador sobre um determinado assunto.**

### **Questões U29, U30, U31 e U32**

***Indique a sua forma preferencial de pesquisa da informação no Arquivo Distrital***

***Selecione o formato dos instrumentos de pesquisa que já utilizou presencialmente***

***Selecione o formato dos instrumentos de pesquisa que já utilizou remotamente***

***Qual o instrumento de pesquisa que já utilizou?***

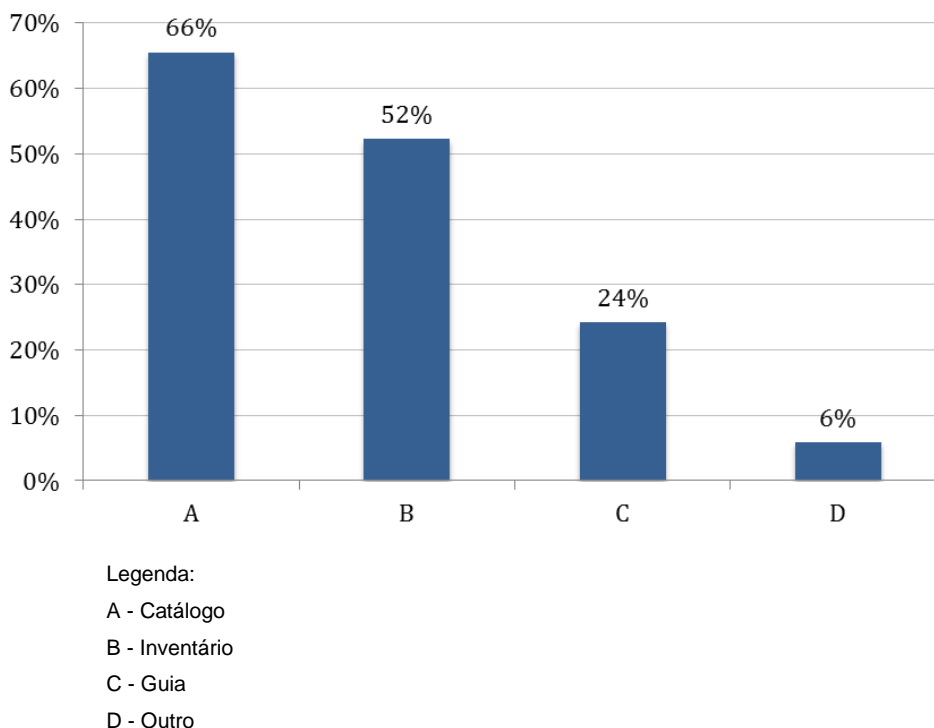
Relativamente à forma como os utilizadores preferem pesquisar a informação nos Arquivos Distritais, a distribuição foi de 56 % preferindo “Presencialmente” e 44% com preferência para o acesso “Remotamente”. Comparando com a distribuição que os utilizadores referiram utilizar, pode verificar-se uma conformidade entre a forma preferida e a forma realmente utilizada.

Dos utilizadores que efetuam uma pesquisa presencial, observou-se que o formato do instrumento de pesquisa mais utilizado é em suporte papel (aproximadamente 90% dos respondente utilizou este formato, quando apenas 61% utilizou instrumentos de pesquisa em suporte electrónico).

Relativamente aos utilizadores que já utilizaram instrumentos de pesquisa remotamente, observou-se um número significativo de respondentes que já utilizou a Consulta Real em Ambiente Virtual (CRAV), tendo este instrumento sido utilizado por cerca de 33% do total de utilizadores que acedem remotamente, quando este instrumento apenas se encontra disponível num AD (Arquivo Distrital do Porto).

Sobre o instrumento de pesquisa mais utilizado (Figura 24), observou-se uma predominância do “Catálogo”, já utilizado por 66% dos utilizadores, seguindo-se o

“Inventário”, utilizado por 52% dos respondentes e por último o “Guia”, utilizado por 24%. Relativamente aos 6% que referiram “Outro”, verificou-se pelas respostas que os utilizadores referiram formas de acesso e não instrumentos de pesquisa, sendo que as mais referidas foram a utilização do correio electrónico, pesquisas on-line e o contacto com funcionários dos ADs.



**Figura 24 – Instrumento de pesquisa mais utilizado nos ADs.**

### Questão U33

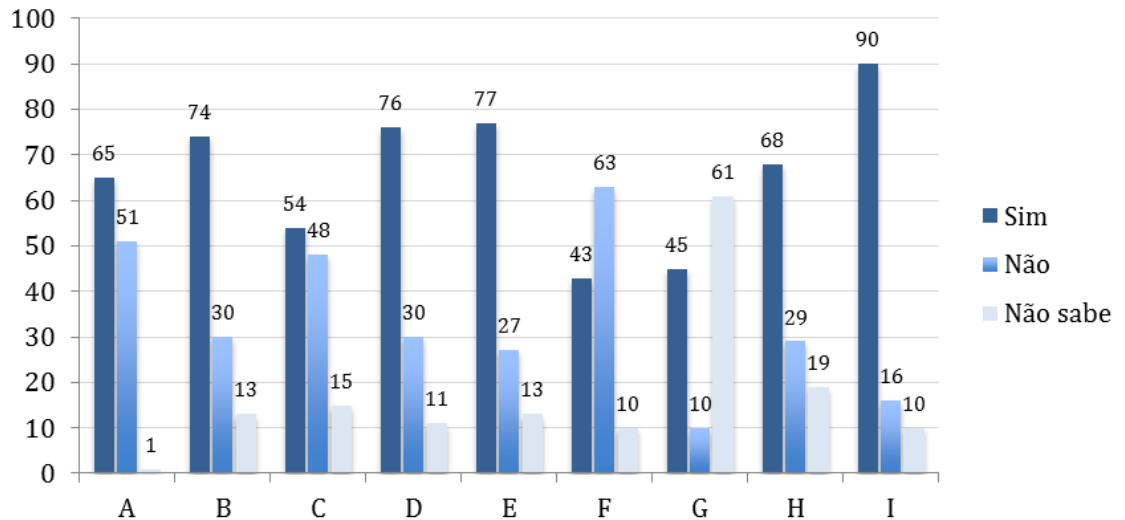
#### *Relativamente ao CRAV*

Relativamente à caracterização do uso da Consulta Real em Ambiente Virtual (CRAV), questão apenas disponível para os 123 utilizadores que responderam anteriormente tê-lo utilizado, quer presencialmente (questão n.º 30) quer remotamente (questão n.º 31) observaram-se os seguintes resultados:

Na primeira sub-pergunta “Já fez pedidos de emissão de cópias/certidões?” (A), 65 inquiridos responderam afirmativamente, 51 negativamente e apenas um (1) disse não saber. No que diz respeito à sub-pergunta “O instrumento de pesquisa foi intuitivo?” (B), houve 74 “Sim” e 30 “Não”. A quantidade de inquiridos a responder “Não sabe” ascendeu a 13. Quando questionados sobre se “Considera que o instrumento de pesquisa exigiu várias tentativas, implicando um processo mais lento?” (C), 54 dos inquiridos referiu que “Sim” e 48 referiu que “Não”. Houve ainda 15 pessoas que disseram “Não sabe”. Relativamente à sub-pergunta (D) “Os resultados

da pesquisa com recurso aos instrumentos de pesquisa (Catálogo/Guia/Inventário) foram suficientes?”, 76 foi o número de inquiridos que referiu “Sim” e apenas 30 diz que “Não”. De referir, ainda, 11 utilizadores que responderam “Não sabe”. Quanto à opção (E) “O utilizador teve acesso à descrição/resumo do documento?”, 77 pessoas responderam “Sim” e apenas 27 responderam “Não” e 13 afirmaram não saber. Já no que diz respeito a “Posteriormente à consulta CRAV, necessitou de fazer consulta física do documento?” (F) 63 inquiridos respondeu que não e 43 que sim. Houve ainda 10 pessoas que disseram não saber. Relativamente à opção (G) “O instrumento de pesquisa foi elaborado com base nas normas gerais de descrição arquivística ISAD (G) e ISAAR (CPF)?”, a maioria dos respondentes (61) disseram não saber, 45 disseram que sim e apenas 10 disseram que não. Na opção (H) “O instrumento de pesquisa permitiu aceder à informação digital sem prévia consulta de instrumentos de pesquisa (Catálogo/Guia/Inventário)?” a distribuição foi 68 “Sim”, 29 “Não” e 19 “Não sabe”. Quanto à última opção “A forma como esta informação está organizada e acessível levou-o a realizar outras pesquisas?” (I), a grande maioria dos respondentes diz que sim, com 90 respostas. De referir ainda os 16 “Não” e os 10 “Não sabe”.

Destes resultados salienta-se o facto de um elevado número de respondentes ter referido que esta ferramenta permitiu e levou a realizar outras pesquisas (sub-pergunta I), que esta ferramenta permitiu igualmente aceder à informação sem a consulta dos instrumentos de pesquisa Catálogo, Guia ou Inventário (sub-pergunta H), a possibilidade de os utilizadores acederem a uma descrição ou resumo dos documentos (sub-pergunta E), que os resultados da pesquisa recorrendo aos instrumentos de pesquisa Catálogo, Guia ou Inventário foram suficientes (sub-pergunta D), que o instrumento de pesquisa é intuitivo (sub-pergunta B) assim como o facto do CRAV ter sido já utilizado para efectuar pedidos de emissão de cópias ou certidões (sub-pergunta A). Na Figura 25 pode observar-se em detalhe a distribuição das respostas relativamente à caracterização do uso do CRAV.



Legenda:

A - Já fez pedidos de emissão de cópias/certidões?

B - O instrumento de pesquisa foi intuitivo?

C - Considera que o instrumento de pesquisa exigiu várias tentativas, implicando um processo mais lento?

D - Os resultados da pesquisa com recurso aos instrumentos de pesquisa (Catálogo/Guia/Inventário) foram suficientes?

E - O utilizador teve acesso à descrição/resumo do documento?

F - Posteriormente à consulta CRAV, necessitou de fazer consulta física do documento?

G - O instrumento de pesquisa foi elaborado com base nas normas gerais de descrição arquivística ISAD (G) e ISAAR (CPF)?

H - O instrumento de pesquisa permitiu aceder à informação digital sem prévia consulta de instrumentos de pesquisa (Catálogo/Guia/Inventário)?

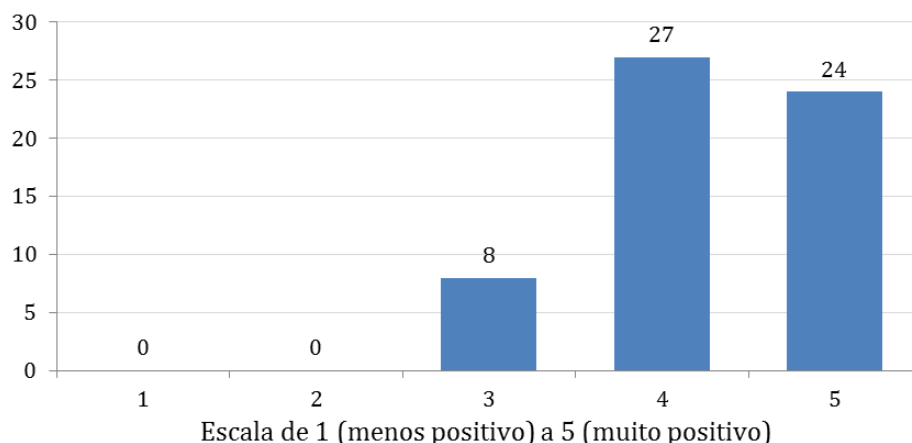
I - A forma como esta informação está organizada e acessível levou-o a realizar outras pesquisas?

**Figura 25 - Caracterização do uso da Consulta Real em Ambiente Virtual (CRAV).**

### Questão U34

***De que forma estas pesquisas contribuíram para a concretização dos seus objetivos?***

Relativamente à classificação que os utilizadores fazem da concretização dos seus objectivos utilizando as pesquisas através do CRAV, observou-se uma classificação muito positiva, tal como se pode observar na Figura 26, onde o valor “4” foi dado por 27 inquiridos e o valor “5”, correspondente a uma utilidade muito positiva, foi dado por 24 pessoas. Note-se que a esta questão apenas puderam responder os inquiridos que tivessem escolhido a opção “Mais de 20” na pergunta 28 e “Sim” na pergunta 33, opção (I) “A forma como esta informação está organizada e acessível levou-o a realizar outras pesquisas?”, num total de 59 respondentes.



**Figura 26 – Classificação do grau de concretização dos objetivos através do CRAV.**

### Questão U35

***Relativamente à pesquisa documental on-line, responda a estas questões***

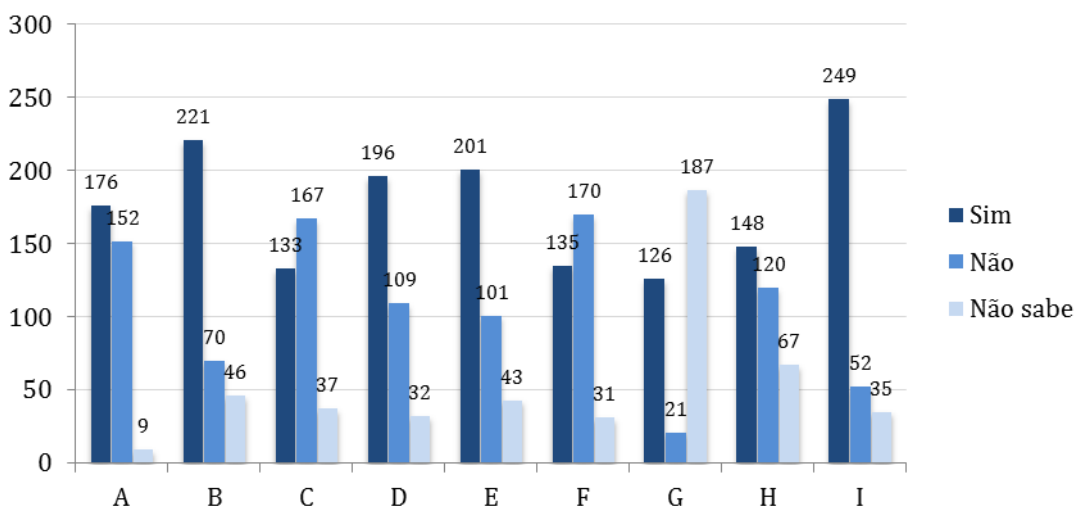
Relativamente à pesquisa documental on-line, questão n.º 35 só, disponível aos inquiridos que tenham respondido à segunda opção quer na pergunta 30 assim como na 31, selecionando “Instrumentos de pesquisa em suporte eletrónico”, num total de 371 respostas válidas, observou-se o seguinte resultado:

Na primeira sub-pergunta “Já fez pedidos de emissão de cópias/certidões?” (A), 176 inquiridos responderam afirmativamente, 152 negativamente e apenas nove (9) disseram não saber. No que diz respeito à sub-pergunta “O instrumento de pesquisa foi intuitivo?” (B), houve 221 “Sim” e 70 “Não”. A quantidade de inquiridos a responder “Não sabe” ascendeu a 46. Quando questionados sobre se “Considera que o instrumento de pesquisa exigiu várias tentativas, implicando um processo mais lento?” (C), 133 dos inquiridos referiu que “Sim” e 167 referiu que “Não. Houve ainda 37 pessoas que disseram “Não sabe”. Relativamente à sub-pergunta (D) “Os resultados da pesquisa com recurso aos instrumentos de pesquisa (Catálogo/Guia/Inventário) foram suficientes?”, 196 foi o número de inquiridos que referiu “Sim” e 109 diz que “Não”. De referir, ainda, 32 utilizadores que responderam “Não sabe”. Quanto à opção (E) “O utilizador teve acesso à descrição/resumo do documento?”, 201 pessoas responderam “Sim”, 101 responderam “Não” e 43 afirmaram não saber. Já no que diz respeito a “Foi suficiente o instrumento de pesquisa (sem consulta do documento)?” (F), 170 inquiridos respondeu que não e 135 que sim. Houve ainda 31 pessoas que disseram não saber. Relativamente à opção (G) “O instrumento de pesquisa foi elaborado com base nas normas gerais de descrição arquivística ISAD (G) e ISAAR (CPF)?”, a maioria dos respondentes (187)



disseram não saber, 126 disseram que sim e apenas 21 disseram que não. Na opção (H) “O instrumento de pesquisa permitiu aceder à informação digital sem prévia consulta de instrumentos de pesquisa (Catálogo/Guia/Inventário)?” a distribuição foi 148 “Sim”, 120 “Não” e 67 “Não sabe”. Quanto à última opção “A forma como esta informação está organizada e acessível levou-o a realizar outras pesquisas?” (I), a grande maioria dos respondentes diz que sim, com 249 respostas. De referir ainda os 52 “Não” e os 35 “Não sabe”.

Destes resultados salienta-se o facto de à semelhança da questão 33 (relativamente ao CRAV), um elevado número de respondentes ter referido que a pesquisa documental on-line permitiu e levou a realizar outras pesquisas (sub-pergunta I), assim como a possibilidade de os utilizadores acederem a uma descrição ou resumo dos documentos (sub-pergunta E), de os resultados da pesquisa recorrendo aos instrumentos de pesquisa Catálogo, Guia ou Inventário terem sido suficientes (sub-pergunta D) assim como o facto desta forma de pesquisa ser intuitiva (sub-pergunta B). Ainda que a o numero de utilizadores que responde afirmativamente sobre se a pesquisa on-line permite aceder à informação sem a consulta dos instrumentos de pesquisa Catálogo, Guia ou Inventário (sub-pergunta H) ser superior aos que respondem negativamente, verificou-se que relativamente a esta sub-pergunta a percentagem relativa de “SIM” é bastante inferior à observada no CRAV. Na Figura 27 pode observar-se em detalhe a distribuição das respostas relativamente à caracterização do uso da pesquisa documental on-line.



Legenda:

A - Já fez pedidos de emissão de cópias/certidões?

B - O instrumento de pesquisa foi intuitivo?

C - Considera que o instrumento de pesquisa exigiu várias tentativas, implicando um processo mais lento?

D - Os resultados da pesquisa com recurso aos instrumentos de pesquisa (Catálogo/Guia/Inventário) foram suficientes?

E - O utilizador teve acesso à descrição/resumo do documento?

F - Posteriormente à consulta CRAV, necessitou de fazer consulta física do documento?

G - O instrumento de pesquisa foi elaborado com base nas normas gerais de descrição arquivística ISAD (G) e ISAAR (CPF)?

H - O instrumento de pesquisa permitiu aceder à informação digital sem prévia consulta de instrumentos de pesquisa (Catálogo/Guia/Inventário)?

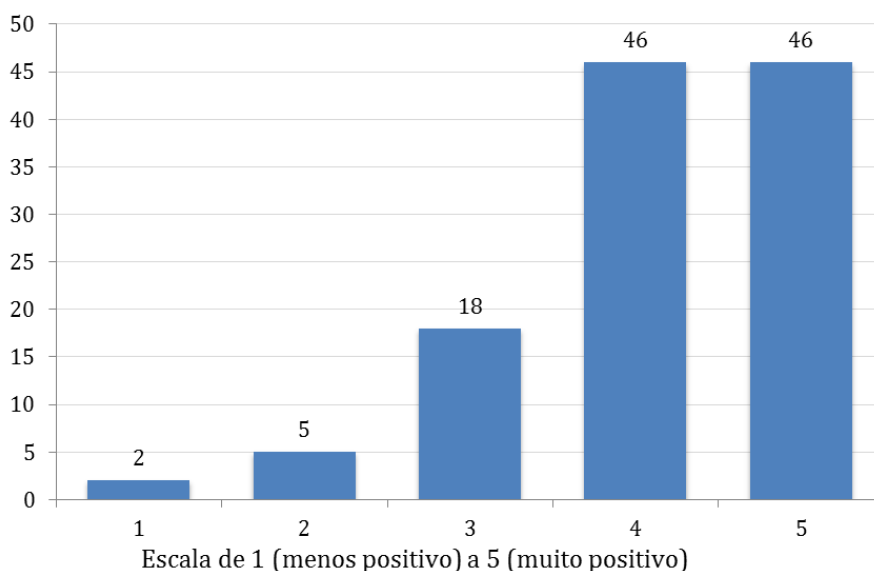
I - A forma como esta informação está organizada e acessível levou-o a realizar outras pesquisas?

**Figura 27 - Caracterização do uso da pesquisa documental on-line.**

### Questão U36

***De que forma estas pesquisas contribuíram para a concretização dos seus objectivos?***

Relativamente à classificação que os utilizadores fazem da concretização dos seus objectivos utilizando instrumentos de pesquisa documental on-line, observou-se igualmente (tal como com a CRAV) uma classificação muito positiva, tal como se se pode observar na Figura 28, onde o valor “4” assim como o valor “5”, correspondente a uma utilidade muito positiva, foram ambos seleccionados por 46 inquiridos. Note-se que a esta questão apenas puderam responder os inquiridos que tivessem escolhido a opção “Mais de 20” na pergunta 28 e “Sim” na pergunta 35, opção (I) “A forma como esta informação está organizada e acessível levou-o a realizar outras pesquisas?”, num total de 117 respondentes.



**Figura 28 – Classificação do grau de concretização dos objectivos através da pesquisa documental on-line.**

### Questão U37

***Relativamente à pesquisa presencial em suporte papel***

Relativamente à pesquisa presencial em suporte papel, questão n.º 37, só disponível aos inquiridos que tenham respondido à terceira opção na pergunta 30, seleccionando “Instrumentos de pesquisa em suporte papel”, num total de 265 respostas válidas, observou-se o seguinte resultado:

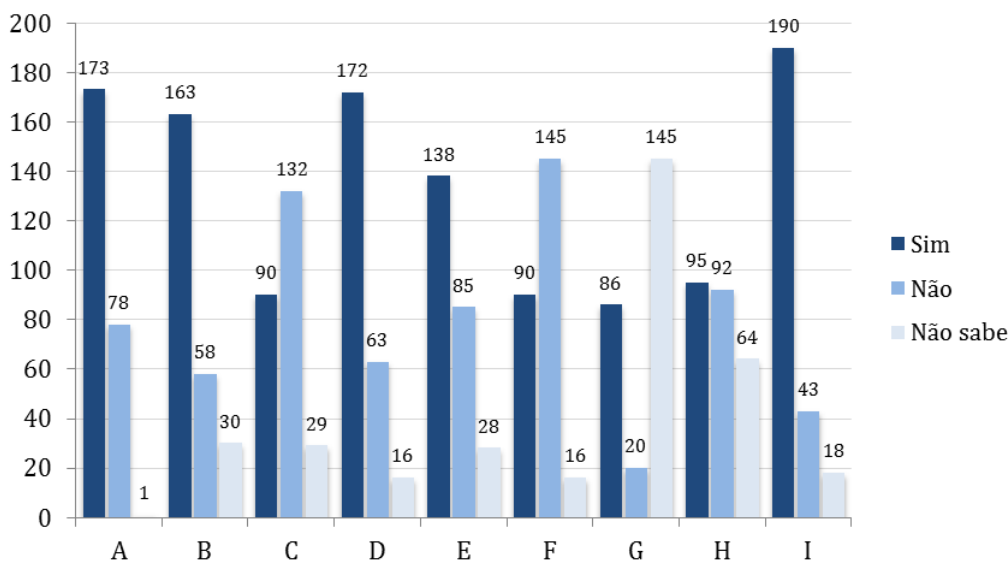
Na primeira sub-pergunta “Já fez pedidos de emissão de cópias/certidões?” (A), 173 inquiridos responderam afirmativamente, 78 negativamente e apenas 1 disse não saber. No que diz respeito à sub-pergunta “O instrumento de pesquisa foi intuitivo?” (B), houve 163 “Sim” e 58 “Não”. A quantidade de inquiridos a responder “Não sabe” ascendeu a 30. Quando questionados sobre se “Considera que o instrumento de pesquisa exigiu várias tentativas, implicando um processo mais lento?” (C), 90 dos inquiridos referiu que “Sim” e 132 referiu que “Não. Houve ainda 29 pessoas que disseram “Não sabe”. Relativamente à sub-pergunta (D) “Os resultados da pesquisa com recurso aos instrumentos de pesquisa (Catálogo/Guia/Inventário) foram suficientes?”, 172 foi o número de inquiridos que referiu “Sim” e 63 diz que “Não”. De referir, ainda, 16 utilizadores que responderam “Não sabe”. Quanto à opção (E) “O utilizador teve acesso à descrição/resumo do documento?”, 138 pessoas responderam “Sim”, 85 responderam “Não” e 28 afirmaram não saber. Já no que diz respeito a “Foi suficiente o instrumento de pesquisa (sem consulta do documento)?” (F), 145 inquiridos respondeu que não e 90 que sim. Houve ainda 16 pessoas que disseram não saber. Relativamente à opção (G) “O instrumento de pesquisa foi elaborado com base nas normas gerais de descrição arquivística ISAD (G) e ISAAR (CPF)?”, a maioria dos respondentes (145) disseram não saber, 86 disseram que sim e apenas 20 disseram que não. Na opção (H) “O instrumento de pesquisa permitiu aceder à informação digital sem prévia consulta de instrumentos de pesquisa (Catálogo/Guia/Inventário)?” a distribuição foi 95 “Sim”, 92 “Não” e 64 “Não sabe”. Quanto à última opção “A forma como esta informação está organizada e acessível levou-o a realizar outras pesquisas?” (I), a grande maioria dos respondentes diz que sim, com 190 respostas. De referir ainda os 43 “Não” e os 18 “Não sabe”.

Destes resultados salienta-se o facto de à semelhança da questão 33 (relativamente ao CRAV) e da questão 35 (relativamente à pesquisa documental on-line), o número mais elevado de respostas “Sim” com baixa frequência de “Não” ou

“Não sabe” ser referente à (sub-pergunta I), onde os respondentes referem que a pesquisa documental on-line permitiu e levou a realizar outras pesquisas.

A segunda maior frequência de “SIM”, destacando-se igualmente das outras respostas possíveis (“Não” ou “Não sabe”) foi observada na sub-pergunta D (“Os resultados da pesquisa com recurso aos instrumentos de pesquisa (Catálogo/Guia/Inventário) foram suficientes?”), sub-pergunta que em ambos os instrumentos de pesquisa anteriores (CRAV e pesquisa documental on-line) ficou ordenada em quarto lugar, relativamente à frequência relativa de “SIM”, podendo-se inferir que os instrumentos Catálogo/Guia/Inventário foram mais “eficientes” quando apresentados em formato papel.

A terceira maior frequência de “SIM” destacando-se igualmente das outras respostas possíveis, foi observada neste caso para a sub-pergunta A (“Já fez pedidos de emissão de cópias/certidões?”), sub-pergunta que relativamente ferramentas caracterizadas anteriormente (CRAV e pesquisa documental on-line) obteve uma quase paridade entre “SIM” e “NÃO”, indicando que a maior parte dos pedidos de emissão de cópias/certidões continua a realizar-se presencialmente em suporte papel. As restantes sub-perguntas em que se observa uma predominância de respostas “SIM” sob as restantes foram a B (“O instrumento de pesquisa foi intuitivo?”) e a E (“O utilizador teve acesso à descrição/resumo do documento?”), que ainda que com outra expressão relativa, foram igualmente assinaladas em ambos os instrumentos caracterizados anteriormente (CRAV e pesquisa documental on-line) como tendo obtido uma percentagem de respostas “SIM” elevadas. Na Figura 29 pode observar-se em detalhe a distribuição das respostas relativamente à caracterização do uso da pesquisa presencial em suporte papel.



Legenda:

- A - Já fez pedidos de emissão de cópias/certidões?
- B - O instrumento de pesquisa foi intuitivo?
- C - Considera que o instrumento de pesquisa exigiu várias tentativas, implicando um processo mais lento?
- D - Os resultados da pesquisa com recurso aos instrumentos de pesquisa (Catálogo/Guia/Inventário) foram suficientes?
- E - O utilizador teve acesso à descrição/resumo do documento?
- F - Posteriormente à consulta CRAV, necessitou de fazer consulta física do documento?
- G - O instrumento de pesquisa foi elaborado com base nas normas gerais de descrição arquivística ISAD (G) e ISAAR (CPF)?
- H - O instrumento de pesquisa permitiu aceder à informação digital sem prévia consulta de instrumentos de pesquisa (Catálogo/Guia/Inventário)?
- I - A forma como esta informação está organizada e acessível levou-o a realizar outras pesquisas?

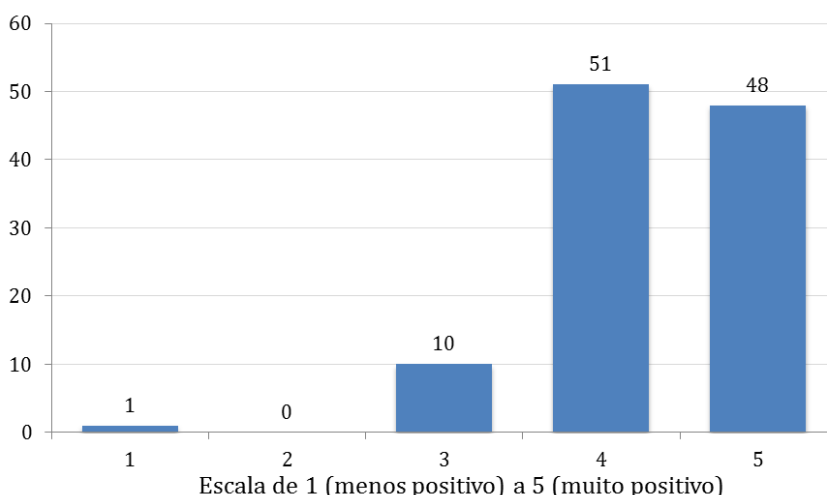
**Figura 29 - Caracterização do uso da pesquisa presencial em suporte papel.**

### Questão U38

***De que forma estas pesquisas contribuíram para a concretização dos seus objetivos?***

Relativamente à classificação que os utilizadores fazem da concretização dos seus objectivos utilizando instrumentos de pesquisa presencial em suporte papel, observou-se igualmente (tal como com os instrumentos caracterizados anteriormente) uma classificação muito positiva, tal como se se pode observar na Figura 30, onde o valor “4” foi selecionado por 51 respondentes e o valor “5”, correspondente a uma utilidade muito positiva, selecionado por 48 inquiridos. O valor 3, centro da escala obteve ainda 10 respondentes. Note-se que a esta questão apenas puderam responder os inquiridos que tivessem escolhido a opção “Mais de 20” na pergunta 28 e “Sim” na pergunta 37, opção (I) “A forma como esta informação está organizada e acessível levou-o a realizar outras pesquisas?”, num total de 110 respondentes.

Comparando os graus de concretização dos objectivos de pesquisa dos utilizadores através dos três instrumentos referenciados (o CRAV, a pesquisa documental on-line e a pesquisa presencial em suporte papel), observa-se um grau elevado e muito semelhante para todos, sendo que o CRAV e a pesquisa presencial em suporte papel obtiveram a mesma média de 4,3 valores e, pela mesma ordem, desvios padrão de 0.69 e 0.71 respectivamente. O grau de concretização através da pesquisa documental on-line foi igualmente bastante positiva, ficando a média dos valores seleccionados apenas 0,2 pontos abaixo dos anteriores, com uma média de 4,1 e desvio padrão de 0.93. Note-se mais uma vez que a resposta a estas questões relativas ao grau de concretização dos objectivos (34, 36 e 38) foi apenas respondida por quem já tinha realizado mais de 20 pesquisas e que indicou que a forma como a informação estava organizada e acessível levava a que se realizassem outras pesquisas, o que traduz um perfil de utilizador efetivamente interessado e determinado em obter a informação desejada.



**Figura 30 – Grau de concretização dos objectivos através da consulta presencial em suporte papel.**

## Secção 4 – Questões U39 a U41

### Questão U39

#### *Costuma aceder ao sítio web dos Arquivos Digitais?*

Relativamente ao costume dos utilizadores em aceder ao sítio web dos ADs, verificou-se que só 516 dos 595 inquiridos responderam ficando por responder 79 (13%) dos inquiridos. Destas, 361 (61%) pessoas responderam afirmativamente e 155 (26%) negativamente, tal como se pode observar na Figura 31.

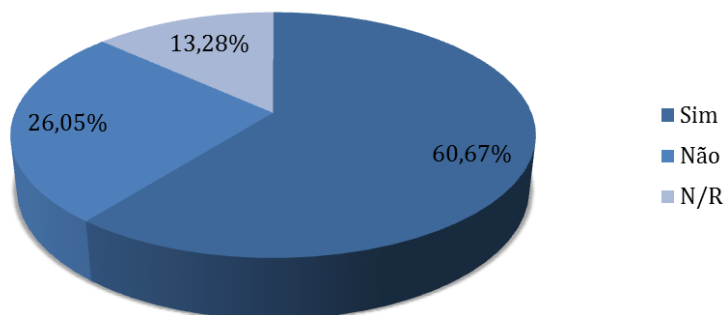


Figura 31 – Costume dos utilizadores em aceder ao sítio web dos ADs.

### Questão U40

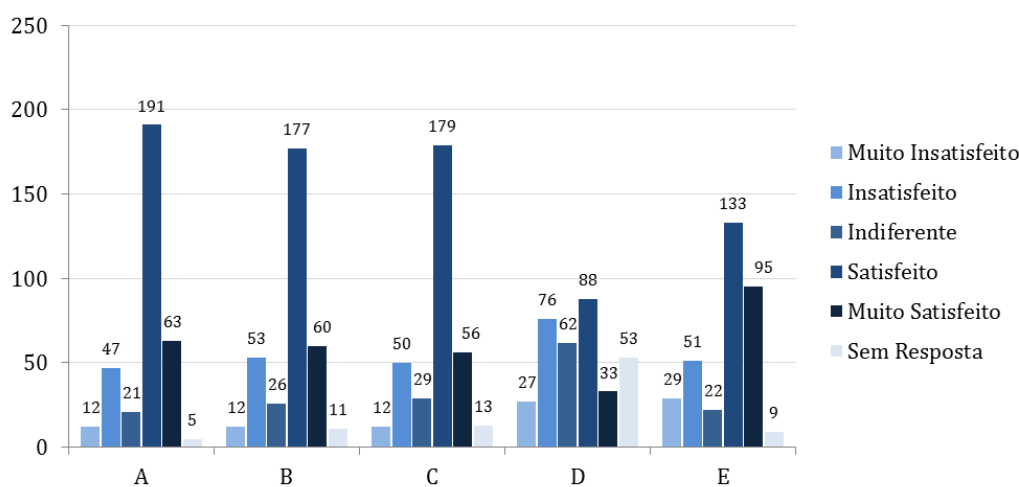
#### *Indique o grau de satisfação relativamente aos conteúdos do sítio web*

No que diz respeito ao grau de satisfação relativamente aos conteúdos do sítio web dos Arquivos Distritais, a possibilidade de resposta foi condicionada a quem respondeu afirmativamente na pergunta 39. Assim sendo, o número de respostas obtidas foi 361.

Relativamente à sub-pergunta (A) “Facilidade em encontrar a informação”, 12 pessoas revelaram-se muito insatisfeitas, 47 insatisfeitas, 21 indiferentes, 191 satisfeitas e 63 muito satisfeitas. Houve ainda 5 pessoas que não responderam. Quanto à sub-pergunta (B) “Disponibilização de informação pertinente”, 12 pessoas revelaram-se muito insatisfeitas, 53 insatisfeitas, 26 indiferentes, 177 satisfeitas e 60 muito satisfeitas. Houve também 11 pessoas que não responderam. No que diz respeito à sub-pergunta (C) “Facilidade na recuperação da informação pretendida”, 12 pessoas revelaram-se muito insatisfeitas, 50 insatisfeitas, 29 indiferentes, 179 satisfeitas e 56 muito satisfeitas. Houve ainda 13 pessoas que não responderam. Relativamente à sub-pergunta (D) “Informação não tratada arquivisticamente”, 27 pessoas revelaram-se muito insatisfeitas, 76 insatisfeitas, 62 indiferentes, 88 satisfeitas e 33 muito satisfeitas. Houve também 53 pessoas que não responderam. No que diz respeito à sub-pergunta (E) “Possibilidade de consulta sem deslocação aos serviços”, 29 pessoas revelaram-se muito insatisfeitas, 51 insatisfeitas, 22 indiferentes, 133 satisfeitas e 95 muito satisfeitas. Houve ainda 9 pessoas que não responderam.

Destes resultados pode destacar-se uma predominância de utilizadores satisfeitos ou muito satisfeitos com os parâmetros listados relativamente aos conteúdos dos sítios web dos ADs, sendo a “Facilidade em encontrar a informação” (A) o com um grau de satisfação mais elevado, seguindo-se a “Disponibilização de

informação pertinente” (B), a “Facilidade na recuperação da informação pretendida” (C) e a “Possibilidade de consulta sem deslocação aos serviços” (E) que obteve o maior número de respostas “Muito Satisfeito”. Relativamente ao parâmetro “Informação não tratada arquivisticamente”, embora o número de respostas “Satisfeito” e “Muito Satisfeito” seja superior às “Insatisfeito” e “Muito Insatisfeito”, revelou uma distribuição bastante homogénea entre as várias respostas, salientando-se assim como aquele em que a satisfação geral dos utilizadores é menor. Na Figura 32 pode observar-se em detalhe os diferentes graus de satisfação dos utilizadores em relação aos parâmetros listados relativos aos conteúdos dos sítios web dos ADs.



Legenda:

- A - Facilidade em encontrar a informação
- B - Disponibilização de informação pertinente
- C - Facilidade na recuperação da informação pretendida
- D - Informação não tratada arquivisticamente
- E - Possibilidade de consulta sem deslocação aos serviços

**Figura 32 - Grau de satisfação com diferentes parâmetros dos conteúdos dos sítios web dos ADs. .**

## Questão U41

***Indique o grau de satisfação relativamente às solicitações no sítio web***

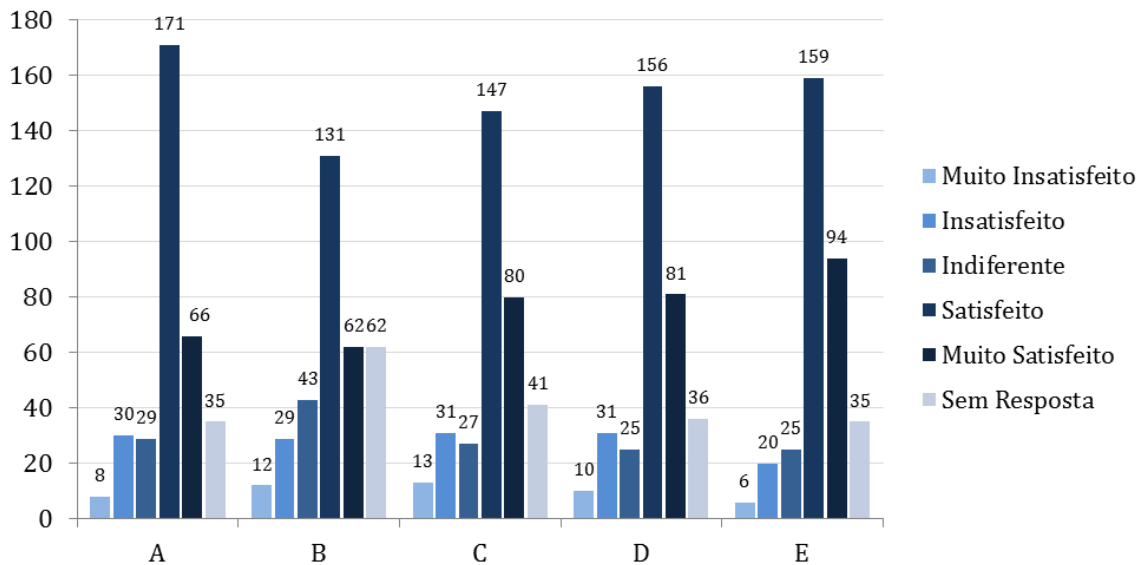
Relativamente ao grau de satisfação relativo às solicitações através do sítio web dos ADs, questão que tal como a anterior só era permitido responder no caso de uma resposta afirmativa na questão 39, o número de respostas obtidas foi igualmente 361.

No que diz respeito à primeira sub-pergunta (A) “Facilidade na compreensão e preenchimento dos formulários”, 8 pessoas revelaram-se muito insatisfeitas, 30



insatisfeitas, 29 indiferentes, 171 satisfeitas e 66 muito satisfeitas. Houve ainda 35 pessoas que não responderam. Quanto à sub-pergunta (B) “Facilidade na obtenção de cópias em suporte digital”, 12 pessoas revelaram-se muito insatisfeitas, 29 insatisfeitas, 43 indiferentes, 131 satisfeitas e 62 muito satisfeitas. Houve também 62 pessoas que não responderam. Relativamente à sub-pergunta (C) “Rapidez na resposta à primeira solicitação”, 13 pessoas revelaram-se muito insatisfeitas, 31 insatisfeitas, 27 indiferentes, 147 satisfeitas e 80 muito satisfeitas. Houve ainda 41 pessoas que não responderam. Quanto à sub-pergunta (D) “Rapidez na obtenção da informação desejada”, 10 pessoas revelaram-se muito insatisfeitas, 31 insatisfeitas, 25 indiferentes, 156 satisfeitas e 81 muito satisfeitas. Houve também 36 pessoas que não responderam. No que diz respeito à última sub-pergunta (E) “Rigor e utilidade das informações prestadas”, 6 pessoas revelaram-se muito insatisfeitas, 20 insatisfeitas, 25 indiferentes, 159 satisfeitas e 94 muito satisfeitas. Houve ainda 35 pessoas que não responderam.

Destes resultados pode destacar-se uma predominância de utilizadores satisfeitos ou muito satisfeitos em todos os parâmetros listados relativamente às solicitações através dos sítios web. De facto, verifica-se que a soma dos “Muito Insatisfeito” e “Insatisfeito” fica sempre entre 10% a 19% da soma dos “Muito satisfeito” e “Satisfeito”. Ainda que o grau de satisfação relativamente à “rapidez na resposta à primeira solicitação” (C) obtenha mais respostas de utilizadores “Satisfeitos” e “Muito satisfeitos”, é este parâmetro cuja percentagem de “Muito Insatisfeito” e “Insatisfeito” é mais elevada (19%) relativamente às respostas “Muito satisfeito” e “Satisfeito”. Na Figura 33 pode observar-se em detalhe os diferentes graus de satisfação dos utilizadores em relação aos parâmetros listados relativos às solicitações através dos sítios web dos ADs.



Legenda:

A - Facilidade na compreensão e preenchimento dos formulários

B - Facilidade na obtenção de cópias em suporte digital

C - Rapidez na resposta à primeira solicitação

D - Rapidez na obtenção da informação desejada

E - Rigor e utilidade das informações prestadas

**Figura 33 - Grau de satisfação relativo às solicitações através do sítio web dos ADs**

## 10.2. Responsáveis de ADs– descrição dos resultados do inquérito e visitas realizadas

Tal como descrito anteriormente o questionário aos responsáveis dos arquivos é constituído por 4 secções, procedendo-se aqui à apresentação dos resultados mais relevantes de cada uma destas.

### Secção 1 – Questões R3 a R11

#### Questões R3 e R4

##### *Sexo e Idade*

Relativamente aos elementos de caracterização dos responsáveis dos Arquivos Distritais, dos 23 respondentes observou-se uma relativa paridade de sexos, mas com uma predominância do género feminino, verificando-se que existem 13 responsáveis do sexo feminino (57%) e 10 do sexo masculino (43%). A faixa etária predominante é a dos 44 aos 52 anos, com 10 responsáveis (43%) seguida da faixa dos 53 aos 61, com 7 responsáveis (30%) e da faixa dos 35 aos 43 anos, com 5 responsáveis (22%). Apenas se verificou um responsável com 62 ou mais anos (4%) não se encontrando nenhum com idade inferior aos 35 anos. Na Figura 34 encontra-se representada a distribuição das faixas etárias dos responsáveis dos ADs.

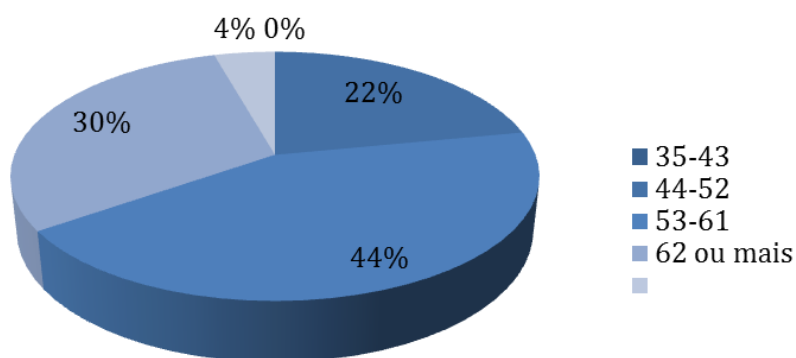


Figura 34 – Distribuição etária dos responsáveis aos Arquivos Distritais.

#### Questão R5

##### *Habilitações académicas*

Relativamente às habilitações académicas dos responsáveis dos ADs verificou-se que 4 concluíram apenas o ensino secundário (9%). Estes serão dos responsáveis “mais antigos” e que para exercerem estas funções terão tirado um

curso na Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (BAD). Dos restantes 19, 15 possuem uma licenciatura (34%), 4 possuem um mestrado (9%) e 2 concluíram já um doutoramento (5%), sendo que todos estes 19 possuem igualmente uma pós-graduação (43%). Não existe nenhum responsável com um pós-doutoramento. Dentro das pós-graduações as Universidades de Lisboa e dos Açores são as preferidas. Já para mestrado, a preferência vai para a Universidade de Aveiro e para o ISCTE. Na Figura 35 pode observar-se a distribuição relativa das habilitações académicas dos responsáveis dos ADs.

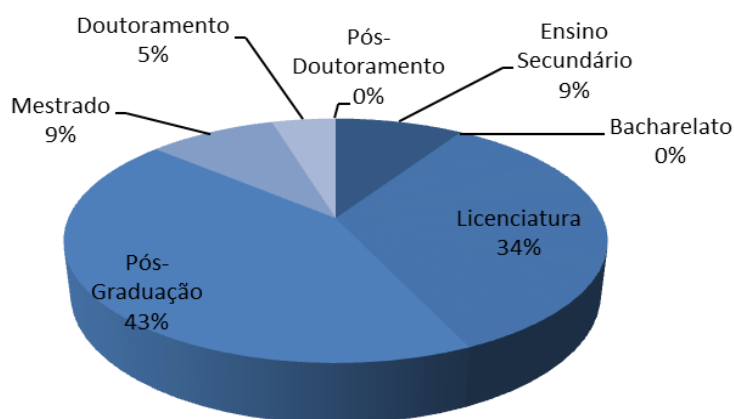


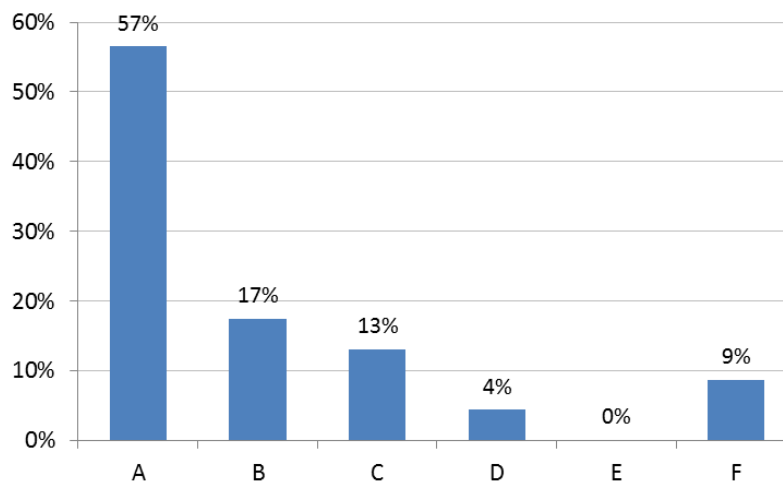
Figura 35 – Distribuição das habilitações académicas dos responsáveis dos ADs.

## Questão R6

### *Faz parte de Associações de Arquivistas, Bibliotecários e Documentalistas?*

Relativamente a fazerem parte de associações de arquivistas, bibliotecários ou documentalistas, de entre as opções listadas, 13 responsáveis referiram pertencer à Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (BAD), claramente a associação a que pertence a maior percentagem de responsáveis (57%), seguindo-se a Associação de Amigos do Arquivo Distrital do Porto (AAADP) com 4 responsáveis (17%) e a Associação dos Amigos da Torre do Tombo (AATT) a que pertencem 3 responsáveis (13%). Verificou-se ainda que 1 responsável pertencia à Associação Portuguesa para a Estação da Informação (INciTE) e que 2 responsáveis, seleccionando a opção “Outro” referiram ser sócios do Conselho Internacional de Arquivos (9%). Na

Figura 36 encontra-se representada a percentagem de responsáveis que pertence a cada uma das associações listadas.



Legenda:

A - Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (BAD)

B - Associação de Amigos do Arquivo Distrital do Porto (AAADP)

C - Associação dos Amigos da Torre do Tombo (AATT)

D - Associação Portuguesa para a Estação da Informação (INciTE)

E - Associação Portuguesa de Documentação e Informação de Saúde (APDIS)

F - Outro

**Figura 36 – Associações de arquivistas, bibliotecários ou documentalistas a que pertencem os responsáveis dos ADs.**

## Questões R7 e R8

***Há quantos anos desempenha a sua atividade como responsável do Arquivo?***

***Descreva o seu percurso profissional***

Sobre há quantos anos os responsáveis desempenham a sua actividade nessa função no seu AD, observou-se a responsável do Arquivo Distrital do Porto era, à data do inquérito, a responsável que há mais tempo - 24 anos - ocupava o respectivo cargo. Em termos de antiguidade, seguiam-se o responsável do Arquivo Regional da Madeira, com 15 anos de serviço e o responsável do AD de Viseu, que ocupava o seu cargo há 14 anos. Por outro lado, o responsável do AD de Leiria encontrava-se a liderar o arquivo há apenas um ano. Excluindo os 24 anos de actividade da responsável do AD do Porto, por se verificar ser um valor claramente fora da média dos restantes, observou-se que em média, os responsáveis pelos arquivos ocupavam o cargo desde há cerca de 6 anos (com um desvio padrão de aproximadamente 5 anos).

Relativamente ao percurso profissional dos responsáveis dos ADs, verificou-se que nem todos os responsáveis de ADs seguiram o mesmo percurso antes de ocuparem o atual cargo de chefe de divisão ou diretor do arquivo. No entanto, a

grande maioria ocupava o cargo de técnico superior de arquivo antes de ser promovido. Cerca de 40% dos responsáveis iniciou a sua carreira profissional como docente dos ensinos secundário e superior.

Como exemplo do percurso profissional de atuais responsáveis de ADs, apresenta-se na Tabela 3 um resumo dos principais cargos ocupados correspondentes a percursos típicos descritos:

**Tabela 3 – Exemplo de percursos profissionais de atuais responsáveis de ADs**

1) Docente do Ensino Secundário 2) Técnica Superior de Arquivo em AD 3) Chefe de divisão de AD.
1) Professora 2) Técnica Superior de Arquivo 3) Responsável por Arquivo de Câmara Municipal; 4) Diretora de AD.
1) Catalogadora; 2) Técnica-auxiliar de BAD; 3) Técnica-adjunta de Arquivo; 4) Técnica Superior de Arquivo; 5) Assessora na mesma carreira; 6) Diretora de AD.
1) Professora 2) Técnica Superior de Museu 3) Técnica Superior Assessora de AD 4) Diretora de AD.
1) Técnica Superior em Instituto do ANTT; 2) Técnica Superior na Direcção-Geral de Arquivos; 3) Diretora de AD.
1) Estagiária em Arquivo de Câmara Municipal; 2) Técnica Superior do Inventário do Património Cultural Móvel; 3) Diretora de AD.
1) Técnico Superior de Biblioteca Pública e Arquivo Regional; 2) Diretor de Biblioteca Pública e Arquivo Regional.
1) Técnica Superior do Inventário do Património Cultural Móvel; 2) Técnica Superior em Arquivo; 3) Chefe de Divisão de AD.
1) Técnica superior de arquivo no ANTT (participando em trabalhos de transferência de documentação e como colaboradora de Serviço de Referência); 2) Diretora de AD.
1) Docente no Ensino Secundário. 2) Docente no Ensino Universitário; 3) Diretora de Biblioteca Pública e Arquivo Regional.
1) Arquivista - Diretora de Serviços de Arquivo; 2) Subdiretora de Direcção Regional dos assuntos Culturais 3) Diretora de AD.
1) Docente do curso de especialização em ciências Documentais; 2) Coordenadora Distrital de Programa Nacional de Inventariação do Património Cultural Móvel na área dos Arquivos; 3) Diretora de AD.
1) Professor; 2) Técnico Superior no IPAAR; 3) Técnico Superior de AD; 4) Diretor de AD.
1) Técnico Superior e responsável de Arquivo Municipal; 2) Colaborador de Arquivo Eclesiástico; 3) Colaborador de Arquivo de Hospital da Santa Casa da Misericórdia; 4) Diretor de AD.
1) Técnica Superior em AD em Projeto de Bens Patrimoniais; 2) Chefe de divisão de AD.
1) Enfermeiro; 2) Técnico Superior em Arquivo Municipal; 3) Diretor de AD.
1) Técnico Superior de Arquivo em AD; 2) Diretor-geral de Arquivos e Diretor do ANTT.

## Questões R9 e R10

***Quais as principais medidas que tomou quando iniciou a sua carreira como responsável do AD?***

***Voltaria a tomar essas medidas? Justifique***

Relativamente às principais medidas tomadas pelos atuais responsáveis de ADs quando ocuparam o cargo, observa-se uma preocupação clara com a imagem do arquivo junto da respetiva comunidade, que se traduz na implementação de medidas que vão de encontro às necessidades da comunidade, bem como da melhoria do serviço. Seguem-se, a reafectação dos recursos humanos, e a digitalização de documentos como medidas tomadas pelos responsáveis. Ainda se destaca a redefinição de métodos de trabalho e procedimentos internos, uma medida referida por três dos responsáveis inquiridos.

Todos os responsáveis afirmam que voltariam a tomar as medidas enunciadas na questão anterior. No entanto, ressaltam que haveria ainda mais medidas a tomar para melhoria dos serviços prestados pelo Arquivo, mas que estas estão condicionadas pela falta de meios financeiros e técnicos.

Como exemplo de algumas das medidas tomadas pelos responsáveis de ADs assim que ocuparam o cargo, apresenta-se na Tabela 4, um resumo de algumas das respostas recolhidas na questão 9 do questionário assim como nas entrevistas realizadas pessoalmente.

**Tabela 4 – Exemplo de medidas implementadas pelos responsáveis nos seus ADs**

“Definir novas estratégias de forma a garantir um melhor serviço quer a nível interno, quer como visão e de impacto junto da comunidade.”
“Medidas de planeamento e gestão e de rentabilização dos recursos humanos”
“Melhorar a comunicação, simplificar o acesso aos documentos, maior aproximação aos clientes, retomar as incorporações”
“Criação de um site do Arquivo Distrital; Reorganização do espaço; Abertura da Instituição Arquivo Distrital à comunidade incluindo divulgação no sentido de que esta compreendesse o que é um Arquivo Distrital (incluindo por exemplo, em 2007, a presença na Feira de Março de um pequeno stand do Arquivo ou a publicação de um Boletim trimestral para divulgação do trabalho executado no Arquivo); Modificação na área de atendimento no sentido de haver mais privacidade no trabalho dos utentes; Realização de Incorporações e reorganização dos depósitos, paroquial, notarial, judicial, Governo civil e Assembleia Distrital; Tratamento da documentação Judicial vinda do Arquivo da Universidade de Coimbra em base de dados para ser integrado no DigitArq; Formação dos colaboradores em várias áreas nomeadamente no atendimento ao público quer na sala de leitura quer nos serviços aos utilizadores e áreas técnicas (solicitação de documentação para certidões, fotocópias, digitalização, DigitArq, recolha de dados em Excel, etc.).

<p>“Introduzidas novas atividades consideradas estratégicas e para as quais foram entretanto disponibilizados recursos (digitalização de documentação, disponibilização em linha de imagens digitais, reforço do apoio técnico prestado, entre outras).”</p>
<p>“Organização e definição de metodologias de trabalho.”</p>
<p>“Implementação do sistema de gestão de qualidade; Digitalização e disponibilização de documentos; atualização de catálogos”</p>
<p>“Informatização dos serviços, acesso à internet para utilizadores, instalação de estantes compactas nos depósitos, tratamento de fundos, digitalização de documentos.”</p>
<p>“Fomento do controlo de qualidade dos registos descritivos online, visando a elaboração de um guia de fundos de acordo com as normas técnicas em vigor. Aposta na digitalização de documentos em mau estado de conservação, de forma a poder torná-los acessíveis ao público. Melhorar alguns procedimentos atinentes à gestão interna do serviço.”</p>
<p>“Normalização de alguns procedimentos; Recrutamento de pessoal técnico.”</p>
<p>“Implementação de medidas para permitir maior acesso do público aos acervos documentais: disponibilização do DigitArq Intranet, disponibilização de bases de imagens na Intranet, maior abertura à reprodução documental de arquivo, aumento do número de livros em livre acesso (biblioteca); Reorganização e desenvolvimento dos serviços internos: início da produção de Instruções de Trabalho (IT's), formação e fomentação da utilização do sistema de gestão de correspondência eletrónico disponível a nível governamental (região Autónoma dos Açores); Renovação e desenvolvimento da página da Internet; Preparação do Projeto/Plano Digital da BPARPDL.”</p>
<p>“Edição de Instrumentos de Descrição Documental; Criação de Base de dados de registos de batismos, casamentos, passaportes; Preparação da mudança e acompanhamento das obras do novo edifício do Arquivo Regional; Realização de inquérito e análise aos arquivos da administração pública regional”</p>
<p>“Reestruturação de processos de negócio.”</p>
<p>“Reafectação dos recursos humanos. Redefinição de prioridades no plano técnico.”</p>
<p>“Análise e reconhecimento do Arquivo Distrital a nível dos recursos humanos materiais e procedimento em vigor. Análise da imagem do Arquivo Distrital e seus impactos juntos dos leitores e sociedade local (instituições locais, regionais, empresas etc.); Motivação dos colaboradores para uma nova postura e cultura administrativa perante o serviço e os leitores. Definição de novos procedimentos internos tendo em vista a obtenção de maior produtividade, através da polivalência dos trabalhadores. Definição de objetivos e metas comuns a todos os trabalhadores tendo em vista o fortalecimento da imagem institucional.”</p>
<p>“Implementação de medidas no sentido de digitalizar e disponibilizar o maior número de imagens de registos paroquiais do distrito de Lisboa (até junho de 2012 foram integradas um milhão e cem mil imagens para consulta).”</p>



“Implementação de Manuais de Procedimentos e criação de Relatórios; Implementação de medidas para uma rigorosa preservação dos acervos assim como para uma gestão rigorosa das contas (considerados ponto de honra), incluindo procura de mecenas e subsídios POC para ultrapassar dificuldades de um orçamento reduzido; Utilização do orçamento do PIDAC para equipar tecnologicamente o arquivo e reconstruir o edifício onde agora está instalado o AD; Tratamento técnico e intelectual dos fundos e criação de grupos de fundos para disponibilizar aos utilizadores; Introdução da planificação das incorporações; Realização de contactos internacionais, no âmbito da criação de instrumentos de normalização do ciA, nomeadamente na tradução das normas ISAD-(G); Desenvolvimento da aplicação ARQBASE (utilizada atualmente apenas para pesquisa), assim como da DIGITARQ e do CRAV (em parceria com a Universidade do Minho); Realização de formações nas áreas tecnológica e profissional na área de Arquivo para os RHs; Criação de Guia do Arquivo Distrital do Porto; Realização de Inventários e Índices de Fundos Notariais e Monásticos e de um Cadastro dos Fundos;”

“Introdução de serviços de difusão do AD; Formação de RHs na área das tecnologias; Construção de site do AD; Publicação de Inventário de Fundos e de Catálogo de livros incorporados; Sessões de divulgação do AD nas Escolas; Estabelecimento de contactos internacionais, principalmente com Espanha; Publicação de um Boletim trimestral para divulgação do trabalho executado no Arquivo; Criou a rede de Arquivos do Algarve”: Criou o primeiro curso de arquivos na Universidade do Algarve#.

### Questão R11

***Considerando que as medidas são aplicadas tendo em conta funções/objectivos estipulados por lei, como é que tem conseguido, com todas as mudanças tecnológicas em curso, cumprir, gerir e articular em relação à: transferência de suportes; novo tipo de utilizadores habituados às tecnologias; falta de recursos humanos especializados.***

Relativamente à forma como os responsáveis articularam as funções/objectivos estipulados por lei com todas as mudanças tecnológicas em curso (tais como as transferências de suporte, os novos hábitos dos utilizadores decorrentes das novas tecnologias ou a falta de RHs especializados) a grande maioria dos responsáveis, considera que os objetivos estabelecidos têm sido cumpridos e, atribui esse resultado ao profissionalismo e dedicação dos respectivos RHs. Afirmam também que a aquisição de equipamentos para transferência de suporte foi, pelo menos em parte, suportado por entidades externas, como por exemplo a DGARQ e que a transferência para suporte digital dos documentos em arquivo, permitiu também responder às necessidades de um novo tipo de utilizadores habituados às novas tecnologias.

Como exemplo de formas utilizadas para conciliar as funções/objectivos legais com as exigências decorrentes das mudanças tecnológicas apresenta-se na Tabela 5, um resumo de algumas das respostas recolhidas (questão número 11 e entrevistas realizadas pessoalmente) onde se refletem igualmente algumas das dificuldades.

**Tabela 5 – Formas de conciliar funções/objectivos legais com exigências decorrentes de mudanças tecnológicas.**

<p>“Transferência de suportes - A aquisição de equipamento foi efetuada pela Direção-Geral de Arquivos, os trabalhos realizados foram concretizados de acordo com as orientações superiores. Novo tipo de utilizadores - o perfil de utilizadores tem vindo a alterar-se, existe a preocupação do Arquivo dar resposta aos novos utilizadores não descurando os outros. Falta de RHs especializados - os técnicos deste arquivo tem feito a formação necessária de forma a assegurar as novas tarefas/realidades.”</p>
<p>“Tem sido um longo e árduo trabalho mas, feito sempre com uma equipa com alma, muito empenhada que faz o que gosta e, sobretudo está motivada e faz o que efetivamente lhe dá prazer.”</p>
<p>“Têm sido todos cumpridos dentro da medida do possível, sabendo que a prioridade são os Utilizadores/Clientes.”</p>
<p>“Há um protocolo da DGARQ com a <i>Family Search</i> para a digitalização dos assentos paroquiais. Também fazemos digitalização. Temos conseguido com algumas dificuldades e com a ajuda da DGARQ. Tem havido alguma formação através de e-learning. Tudo isto não é suficiente. Há muitos constrangimentos”</p>
<p>“Através da formação e da aquisição de competências por parte dos RHs existentes no AD, por forma a que lhes seja possível desenvolver atividades em novas áreas de intervenção.”</p>
<p>“Com recursos financeiros ao abrigo de candidaturas e contratação de pessoal especializado”</p>
<p>“Exatamente por terem sido introduzidas as novas tecnologias que permitiram a digitalização de documentos e o tratamento de fundos e seu acesso por computador.”</p>
<p>“Todas estas tarefas têm sido cumpridas na medida do possível, procurando assistir a formações online e dedicando algum tempo a leituras especializadas. Tem sido também fundamental a troca de experiências com outros colegas.”</p>
<p>“Tem sido muito difícil e a maior parte das vezes impossível.”</p>
<p>“Possuímos alguns equipamentos de qualidade para a transferência de suporte, embora seja escassa a formação dos RHs e só agora se começa a desbloquear a questão da manutenção dos referidos equipamentos. Por outro lado, o Plano Digital desta entidade não se encontra ainda pronto, pelo que até agora o projeto digital foi-se desenvolvendo um pouco em função dos pedidos externos, das circunstâncias propiciadoras e algum "bom senso" em matéria de conservação. Procura-se fomentar um certo espírito de "polivalência" e de auto-aprendizagem dos colaboradores, a par com a formação institucional (difícil de obter, quando o espaço não é o da ilha de São Miguel, pelos custos envolvidos). Até agora temos conseguido satisfazer os pedidos dos nossos clientes no que toca à reprodução dos documentos, nomeadamente de reprodução digital.”</p>
<p>“O processo de digitalização e disponibilização de reproduções "on line" têm sido, nos últimos dois anos, a atividade central do Arquivo. A falta de recursos especializados tem sido e continua a ser um "ponto fraco" do serviço e com fortes limitações na produção deste Arquivo.”</p>
<p>“Não notamos quaisquer dificuldades em cumprir gerir e articular as realidades referidas.”</p>
<p>“Principalmente pela motivação dos trabalhadores, por um trabalho de acompanhamento permanente junto dos mesmos, reforçando a polivalência e flexibilidade de cada um tendo em vista objetivos comuns, reforçando sempre o lema de que o trabalho, dedicação, esforço e algum sacrifício são etapas obrigatórias para a valorização da instituição e de cada um profissionalmente. Todas as dificuldades têm sido superadas.”</p>

“Enquanto não existia falta de espaço fazia aquisições, (temos 12 km de documentação), na falta deste fazem-se eliminações, recusa aquisições (passados 15 anos) e temos a sorte de ter uma equipa muito dinâmica com contribuições do conhecimento da Universidade do Minho e da Universidade do Porto. Sempre fomos pioneiros na implementação das tecnologias no AD, como por exemplo: o Arqbase, o Digtarq, o CRAV, ou a disponibilização de uma página do AD no facebook . A formação dada aos RHs, assim como aos utilizadores também contribuem para a resposta às novas práticas decorrentes das novas tecnologias”

“Foi muito difícil de articular e concretizar as medidas referidas pela falta RHs especializados na área tecnológica; Criou-se o site para divulgação do arquivo e disponibilização de informação; A digitalização está a ser feita de acordo com pedidos ou para fazer reproduções de livros que não podem ir à sala de leitura. Só temos um digitalizador a fotocopiadora não funciona; os computadores estão obsoletos.”

O período de constrangimento orçamental que o país atravessa devido ao plano de resgate internacional que está a ser aplicado poderá condicionar momentaneamente a necessidade de meios, mas os Arquivos, dada a sua natureza, são organizações em permanente crescimento quer: a) face à sucessiva incorporação de documentos, em cumprimento da lei; b) face às novas áreas da constituição e gestão de arquivos electrónicos na Administração Pública; c) face aos fenómenos do incremento diversificado do número de utilizadores. Assim, o essencial da organização do sistema de arquivos deve incorporar projeções da noção de arquivo voltadas para o séc. XXI e não permanecer num paradigma meramente custodial, passadista, mais em voga no século XVIII. A este propósito convém referir modelos de apreciação internacional, em particular as próprias orientações do Conselho internacional de Arquivos que refletem: a) Os arquivos, na medida que documentam a atuação dos Governos, constituem um instrumento de primeira linha para a formação de juízos objetivos, por parte dos cidadãos, sobre a transparência da ação governativa, e sobre os graus de salvaguarda, por parte dos governos, dos direitos fundamentais do indivíduo; b) O Governo electrónico, que possibilita maior eficácia administrativa e maior proximidade entre os cidadãos e os respectivos governos, tem de ser suportado por instrumentos tecnológicos e conceptuais, que garantam a gestão eficaz dos documentos produzidos em ambiente electrónico; c) A salvaguarda de documentos, de origem pública ou privada, que testemunhem a vida coletiva, nos seus mais diversificados aspetos independentemente da forma e/ou suporte de registo, como elementos fundacionais do património arquivístico e cultural de um país. Destacamos ainda uma outra realidade que é a constituição de públicos que têm vindo a emergir nos últimos anos. A estratégia oficial, tanto portuguesa como da Comunidade Europeia, preconizou a aproximação do património aos cidadãos, sendo tal facto concretizado através da utilização massiva de novas tecnologias. No caso da DGARQ esta estratégia tem-se manifestado por várias iniciativas, das quais destacamos a produção e disponibilização de conteúdos – imagens digitais e registos descritivos que têm sido até agora sistemática e crescentemente acessibilidades através da web. Esta prática tem sedimentado hábitos e expectativas por parte dos utilizadores – portugueses e estrangeiros – dos arquivos dependentes da DGARQ. Hábitos de consulta, investigação e produção de trabalho de forma remota que anteriormente era realizado presencialmente. Expectativas tanto na continuidade desta prática como na da obtenção de mais e inovadores serviços. A capacidade demonstrada para a inovação constante de novos produtos e adaptação às novas realidades organizacionais é inerente à própria função arquivística, ou seja, não é possível um desenvolvimento sustentado sem uma política que valorize os arquivos. Expoente desta afirmação é a necessidade de combinar o desenho dos instrumentos de governo electrónico com as necessidades de salvaguarda dos documentos produzidos, de forma a garantir os direitos dos cidadãos, assentes em documentos de prova produzidos eletronicamente, mas com características de fidedignidade e autenticidade que só um arquivo electrónico devidamente organizado e preservado pode garantir.

## Secção 2 – Questões R12, R13, R15 a R18 e R31 a R35

### Questão R12

***Na forma como os utilizadores procuram a informação, identifique quais as mudanças mais importantes ocorridas nos últimos 10 anos.***

Quanto às mudanças mais importantes ocorridas nos últimos 10 anos, identificadas pelos responsáveis dos ADs, relativamente à forma como os utilizadores procuram a informação, verificou-se, em geral, que todos os inquiridos afirmam a crescente utilização das novas tecnologias como a Internet, o DigitArq, o correio electrónico, as bases de dados online, os sites, entre outros, possibilitando atualmente a pesquisa e acesso à informação à distância, de forma não presencial.

Na Tabela 6 podem observar-se respostas de responsáveis de ADs recolhidas, referindo quais foram, na sua óptica, as principais mudanças ocorridas nos últimos 10 anos relativamente à forma como se procura a informação nos ADs.

**Tabela 6 – Exemplos das mudanças mais importantes ocorridas nos últimos 10 anos na procura de informação por parte dos utilizadores**

“Há 10 anos a pesquisa e consulta era mais presencial (excepto os pedidos por carta e telefone igualmente frequentes). Agora são mais utilizadas outras formas de acesso, quer através dos sites, pedidos por e-mail ou instrumentos de pesquisa on-line. A existência de formulários específicos também é algo mais recente e simplificador.”
“Continua a existir um grupo de utilizadores que procuram a informação de uma forma mais convencional, e os novos utilizadores que pretendem uma pesquisa mais rápida e eficaz, utilizando cada vez mais as novas tecnologias.”
“Sobretudo o que me tenho apercebido e sentido é que cada vez existe menos as solicitações de pesquisas via CTT e, aparecem-nos constantemente as solicitações via net e através do nosso site. As pessoas hoje, na sua maioria, solicitam os documentos em suporte digital. Isto era impensável em 2002.”
“Disponibilização online de descrições e objetos digitais.”
“Internet, DigitArq, suportes digitais, correio electrónico.”
“Inventários e Net”
“Considerando o aumento do acesso à informação, podemos constatar que os utilizadores, na generalidade, quando contactam o Arquivo Distrital (presencial ou remotamente), já possuem mais informação sobre a documentação que pretendem consultar. Verificou-se um aumento ao nível dos pedidos remotos de informação/pesquisa/reprodução, nomeadamente através da generalização da utilização das novas ferramentas informáticas. Na minha opinião também aumentou, de forma positiva, o grau de exigência relativamente aos serviços prestados.”
“Refiro principalmente as de índole tecnológica.”
“Utilização de web site.”
“A introdução da informática para pesquisa de informação.”

“A utilização de email e a consulta da base de dados disponível online.”
“Simplificando, nos últimos 10 anos perguntavam se estava tudo informatizado.”
“Creio que pela disponibilização da informação em bases de dados (de descrição arquivística) acessíveis através de motores de pesquisa.”
“Nasceu e cresceu a procura da informação à distância e não presencial.”
“Mudança de edifício; inquéritos às instituições públicas e particulares na Madeira; organização e implementação de atividades educativas e culturais - serviço de preservação, conservação e restauro; recolha e descrição de documentação relativa à junta geral do distrito autónomo do Funchal.”

### Questão R13

***E, agora em 2012, como é que os utilizadores procuram a informação?***

A opinião que os responsáveis têm sobre a forma como atualmente (2012) os utilizadores procuram a informação, é a de que os utilizadores continuam a usar o método de pesquisa de forma presencial mas passaram a dar mais ênfase a meios de procura de informação à distância. Para a pesquisa remota são então utilizados o *site*, o telefone, o correio electrónico, os CTT, CRAV, entre outros, como se pode observar pelas respostas apresentadas na Tabela 7.

**Tabela 7 – Formas como utilizadores pesquisam informação atualmente (2012)**

“Temos uma percentagem significativa de utilizadores que fazem a pesquisa e consultam os documentos online, através da nossa página de internet e da base de descrição e disponibilização de informação.”
“A grande maioria é pelo nosso <i>site</i> , por telefone algumas vezes e, via CTT.”
“Preferencialmente, online.”
“Através da Internet, DigitArq, suportes digitais, correio electrónico e ainda pedindo ajuda diretamente.”
“Utilizando a Internet para pesquisar os registos descritivos e os documentos já disponíveis em linha em suporte digital, como complemento às pesquisas realizadas presencialmente no Arquivo Distrital.”
“Muitos ainda de forma presencial e outros via Internet.”
“Via internet.”
“Há uma tendência cada vez maior para a pesquisa via internet, utilizando os postos de consulta que disponibilizamos.”
“Da forma tradicional, deslocando-se pessoalmente ao AD, mas também utilizando meios não presenciais, como o telefone, fax, email. Há também a referir a consulta do site do AD e da base de dados online, com a possibilidade de visualizar alguns documentos digitalizados.”
“Agora através do CRAV, através do registo obrigatório no sistema. Através da base de dados DigitArq (não é necessário registo) assim como acedendo no próprio arquivo ou na sala de leitura. No entanto não há muita gente a vir aos arquivos, seria interessante ver mais pessoas da área das ciências.”

“A maior parte dos utilizadores não prescinde do papel mediador dos serviços, nomeadamente para se familiarizar com os instrumentos de acesso e/ou outros, e continua a procurar a informação presencialmente. Não obstante, continua a crescer o serviço de atendimento à distância.”

“Na sala de leitura do ARM; Base de dados de registos de baptismos, passaportes, casamentos; Instrumentos de Descrição Documental; Site ( ARMDigital ).”

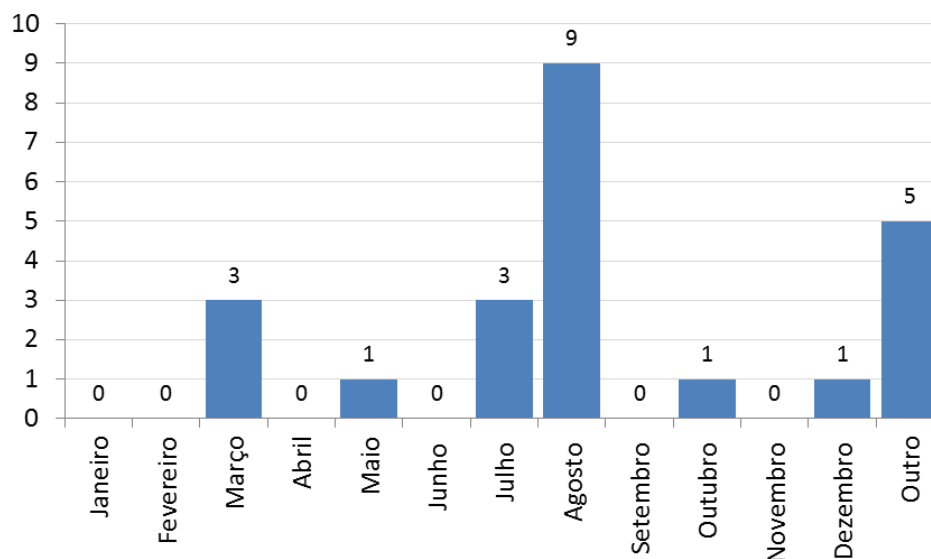
“Pela disponibilização de dados colocadas no DigitArq , (não só têm acesso às imagens como também têm acesso às bases de dados; O site permite pedir, através da página electrónica que precisa, e posteriormente enviada por e-mail e com pagamento por transferência bancário do serviço solicitado. Muitos utilizadores já chegam cá a saber o que querem”

## Questão R15

### *É possível determinar qual é o mês de maior procura pelos utilizadores nos AD?*

Relativamente aos meses de maior procura de informação nos ADs, por parte dos utilizadores, as respostas dos responsáveis dos ADs, revelam que o mês de maior procura à claramente o mês de Agosto (seleccionado por 9 responsáveis), tendo sido referido nas entrevistas presenciais que “neste mês, os investigadores e genealogistas aproveitam as férias para realizar as suas pesquisas”. Os outros meses seleccionados individualmente como de maior procura foram o mês de Março e Julho (com 3 respondentes cada), tendo os meses de Maio, Outubro e Dezembro sido seleccionados por um respondente cada.

Uma parte significativa (5 respondentes dentro da categoria “outro”), afirma ainda que a procura se revela constante ao longo do ano, tendo sido referido nas entrevistas que as pesquisas de documentação com valor de prova (partilhas, testamentos, registo de terrenos, registos civis e judiciais) não se realizam em nenhum mês em particular. Na Figura 37 pode observar-se o número de responsáveis que seleccionou cada um dos meses como sendo o mês de maior procura no seu AD, tal como descrito.



**Figura 37 – Distribuição do mês de maior procura dos ADs segundo os seus responsáveis.**

### **Questão R16**

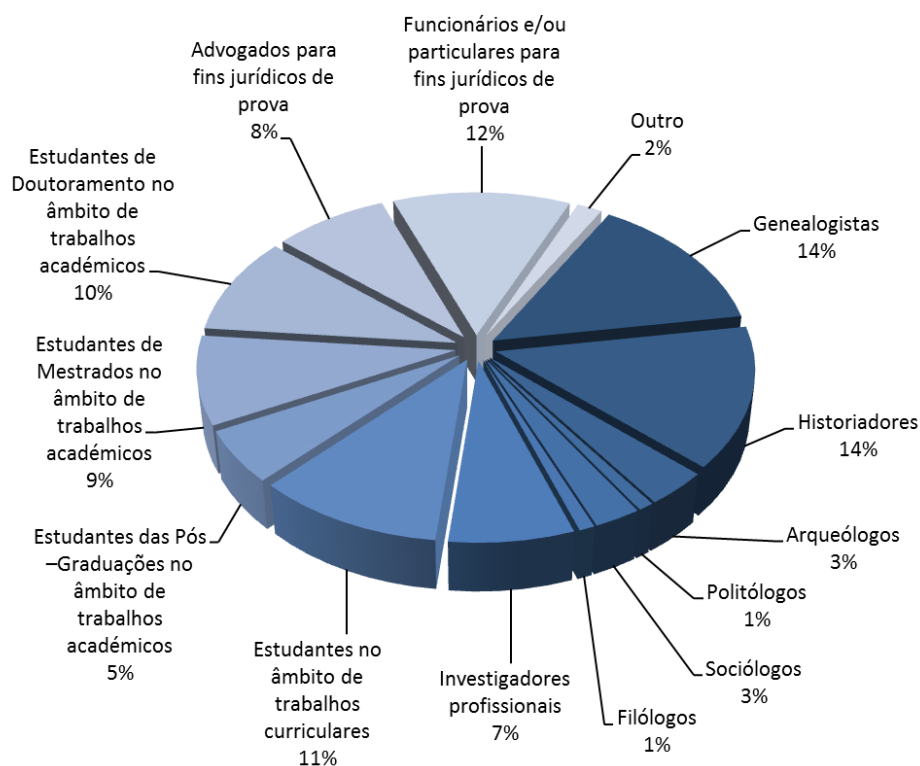
#### ***Quais são os tipos de utilizadores do AD?***

Relativamente à identificação dos tipos de utilizadores que mais frequentam os ADs, segundo a informação dos responsáveis dos ADs, e dentro das categorias listadas no respectivo inquérito, observou-se que existem 2 categorias predominantes: Genealogistas e Historiadores (ambos com 14% do total das categorias). As seguintes categorias mais observadas são a dos Funcionários e/ou particulares para fins jurídicos de prova (12%) os Estudantes no âmbito de trabalhos curriculares (11%), Estudantes de Doutoramento no âmbito de trabalhos académicos (10%), Estudantes de Mestrados no âmbito de trabalhos académicos (9%), Advogados para fins jurídicos de prova (8%), Estudantes das Pós-Graduações no âmbito de trabalhos académicos (5%), Investigadores profissionais (7%), Arqueólogos (4%) e Sociólogos (3%). Os Politólogos e Filólogos representam ambos cerca de 1% das observações. Salienta-se, que dentro da categoria “Outro”, com 2% das observações, os profissionais indicados foram “Arquitetos”.

Note-se que reagrupando as 2 categorias relativas a “fins jurídicos e de prova” estes representam 20% do total e que reagrupando os quatro grupos de estudantes listados, estes representam 35% do total. Refira-se que vários responsáveis entrevistados salientaram que entre os “particulares para fins jurídicos” se encontram muitos luso-descendentes, principalmente brasileiros, que, para obterem a nacionalidade portuguesa, recorrem aos serviços dos ADs, nomeadamente, e com

mais impacto, realizando requisições de registos de passaportes (que pertencem ao fundo do Governo civil).

Na Figura 38 pode observar-se a distribuição de cada uma das categorias consideradas em relação ao total de observações, indicadas pelos responsáveis no conjunto dos 23 ADs respondentes.



**Figura 38 – Distribuição das categorias de utilizadores que recorrem aos ADs segundo observação dos respectivos responsáveis.**

### Questão R17

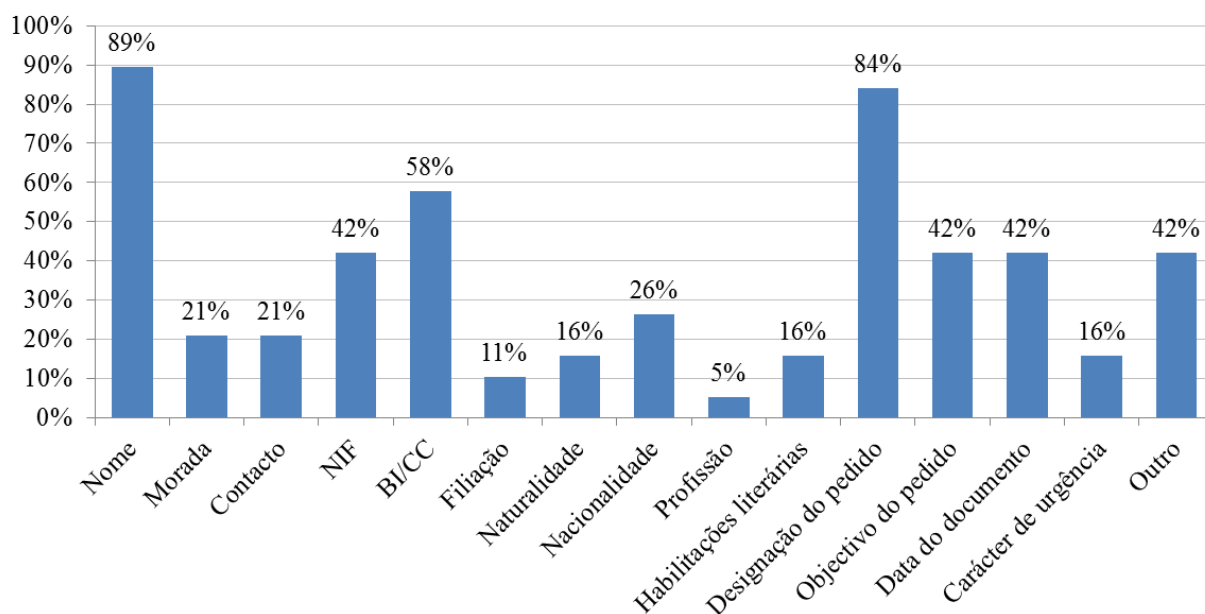
***Quando os utilizadores recorrem aos serviços do AD, quais são os elementos que lhes são solicitados?***

Relativamente aos dados que mais são solicitados aos utilizadores quando estes recorrem aos serviços dos ADs, verificou-se que os dados mais frequentemente solicitados são o “Nome”, solicitado por cerca de 89% dos ADs, seguido pela “Designação do pedido” solicitado por 84% dos ADs. De entre os dados listados, os menos solicitados aos utilizadores são por sua vez, “Profissão” (5%), “Filiação”(11%), e os “Naturalidade” e “Carácter de urgência”, ambos solicitados em apenas 16% dos ADs. Verificou-se no decurso das entrevistas realizadas, que um responsável de um AD referiu que o formulário de requisição de serviços pelo utilizador deveria conter todos os dados listados no inquérito, referindo ainda a importância da inclusão de



registar todos os dados que possam servir como defesa do arquivo em caso de reclamação e que possam igualmente permitir um controlo do processo desde o pedido até ao seu atendimento. Só desta forma é possível apurar responsabilidades, pois “pode acontecer um imprevisto, não se encontrar o documento, etc”. Assim referiu que no seu AD, no atendimento presencial, foram igualmente introduzidos dados relativos à hora do pedido assim como à hora de entrega ao leitor do documento, permitindo assim um controlo interno relacionado com os objectivos dos funcionários que estão na sala de leitura, salientando que o propósito não é “colocar os funcionários a correr” mas sim identificar situações a melhorar, pois se “um utilizador não é atendido em tempo razoável é porque a montante a documentação não está bem organizada”. O facto deste dado não ser necessário nos pedidos por via remota, resulta quer do facto de estes não terem carácter de urgência, sendo atendidos logo que o funcionário esteja disponível, assim como pelo facto de o próprio método remoto (por e-mail ou preenchimento de solicitação on-line) realizar por si só o registo da data e hora de entrada e de resposta ao pedido.

Na Figura 39 pode observar-se, para os 23 ADs inquiridos, a percentagem de ADs que solicita cada um dos dados listados.



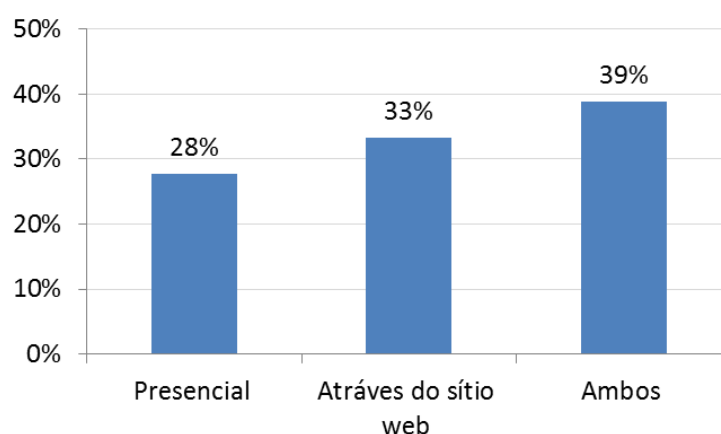
**Figura 39 – Distribuição dos dados mais solicitados aos utilizadores (% de ADs que os solicitam).**

## Questão R18

### ***Como são realizados inquéritos aos utilizadores para avaliação de satisfação na procura de informação?***

Relativamente à forma como os ADs realizam os inquéritos aos utilizadores para avaliação do grau de satisfação na procura de informação, realizado por todos os ADs objecto deste estudo, verificou-se que estes inquéritos são disponibilizados tanto presencialmente como através da internet, sendo esta forma o método preferido para realização destes inquéritos (33% dos ADs apenas realiza os inquéritos desta forma) e que apenas 27% dos arquivos os disponibilizam presencialmente em exclusivo. Na Figura 40 pode verificar-se a percentagem de ADs que realiza estes inquéritos para cada uma das formas, presencial, remota ou ambas.

No decurso das entrevistas aos responsáveis dos ADs pôde igualmente perceber-se que: muitos destes inquéritos se estendem igualmente à sala de leitura; de um modo geral os resultados são “satisfatórios”; não se verificam muitas reclamações sendo que a maior parte destas está relacionada com os preços praticados pela DGLAB (como se traduz na exemplo da seguinte transcrição: “[...] é mais cara a certidão do que o próprio registo do terreno.”); estes incluem igualmente campos para sugestões e não deverão ser muito exaustivos, sob o risco de os utilizadores não os preencherem e que, em alguns casos, as respostas são motivadoras e gratificantes quando traduzem mensagens de agradecimento e de satisfação dos utilizadores.



**Figura 40 – Forma como os ADs realizam inquéritos aos utilizadores para avaliação do grau de satisfação na procura de informação**

### Questões R31, R32 e R33

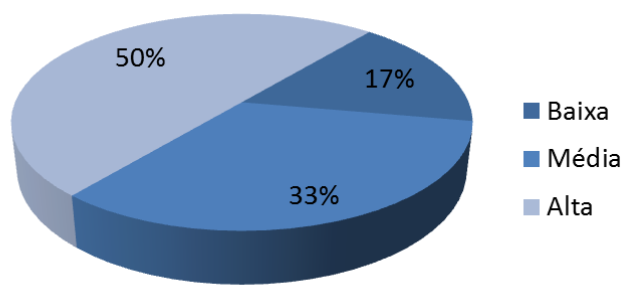
*Qual a tendência de utilização das TIC nos AD?*

*Na sua perspectiva, que competências técnicas têm os utilizadores no manuseamento das ferramentas das TICs?*

*Existe alguma política de formação de utilizadores relativamente às TIC?*

Relativamente à forma como os responsáveis vêm a tendência da utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) nos ADs pelos utilizadores, verifica-se que a maior parte considera que será de uma utilização Média (33%) ou Alta (50%), verificando-se apenas uma minoria que considera que no futuro a utilização das TIC será Baixa (17%), tal como se pode observar na

Figura 41.

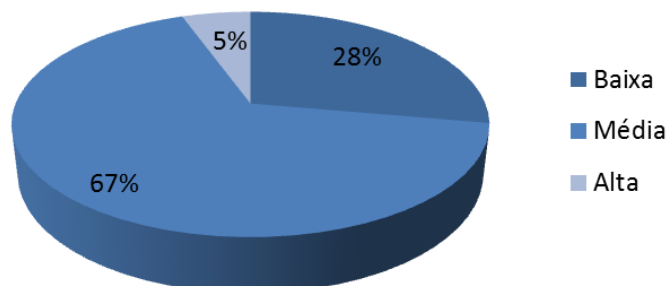


**Figura 41 – Tendência de utilização das TIC nos ADs, segundo os seus responsáveis.**

Durante as entrevistas foi referido que a tendência natural é para um crescimento na utilização das TIC, a par do crescimento das competências dos utilizadores nesta área, tendo-se referido que os utilizadores que atualmente têm estas competências se situam numa faixa etária até aos 40 anos, sendo que os de maior idade têm que ser ajudados.

Foi referido igualmente, que ainda que os Instrumentos de Pesquisa em formato electrónico sejam de um modo geral bastante amigáveis e intuitivos, os profissionais dos ADs têm de ensinar os utilizadores mais velhos a manusear estas ferramentas (igualmente ajudados por outros utilizadores mais familiarizados com as TICs que, ainda assim, quando têm dificuldades em encontrar a informação, recorrem igualmente à ajuda dos profissionais dos ADs). Alguns responsáveis referem ainda, que mesmo para utilizadores ou profissionais com formação superior e competências em TICs, a utilização de algumas plataformas como o Digitalrq ou o CRAV, só é possível após alguma experiência ou quando ajudados por quem já conhece as plataformas. Na Figura 42 pode observar-se a opinião dos responsáveis dos ADs

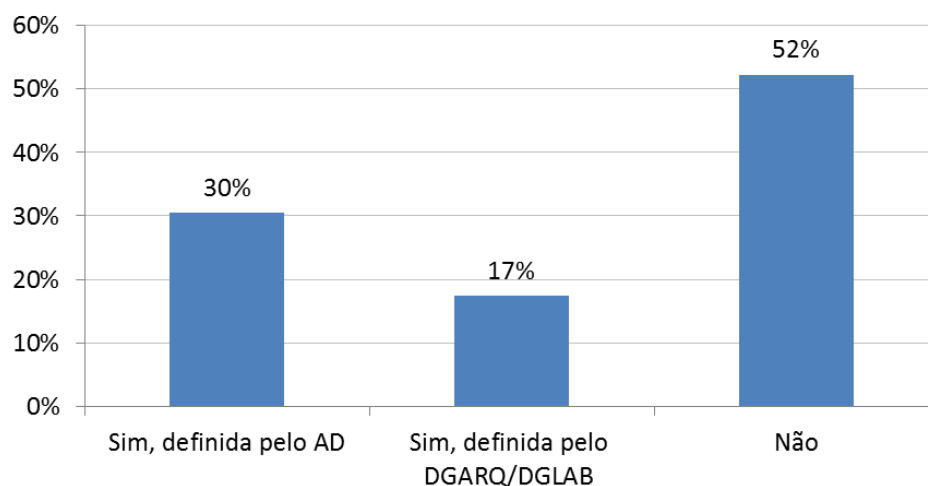
relativamente às competências que os seus utilizadores têm em ferramentas das TIC, verificando-se que muitos poucos referem que utilizadores têm competências “Alta” (5%), assim como poucos a referir competências “Média” (28%). A maior parte dos responsáveis (67%) considera que os seus utilizadores têm fracas competências em TICs, classificando-as como “Baixa”.



**Figura 42 – Nível de competências que os utilizadores têm no manuseamento das ferramentas das TIC**

Perante este quadro, durante as entrevistas, os responsáveis em geral referem o interesse em os ADs proporcionarem formação aos utilizadores em vez de apenas apoiarem e orientarem, mas que tal não tem sido possível, referindo como principais dificuldades a falta de recursos financeiros e de RHs. Alguns responsáveis referiram ainda, relativamente às competências dos utilizadores, o interesse e vantagens em proporcionarem igualmente formação em Paleografia, referindo no entanto as mesmas dificuldades dos ADs em organizar estas formações.

Nos questionários aos responsáveis dos ADs, e relativamente à existência de alguma política de formação de utilizadores em TICs, a maior parte dos responsáveis (52%, ou 12 ADs) afirmou não existir tal política no seu AD, sendo que 30%, correspondente a 7 responsáveis, afirmou que existia uma política de formação definida pelo próprio AD e que, 17%, correspondente a 4 ADs afirmou existir uma política de formação, definida pela DGARQ/DGLAB, tal como se pode observar no gráfico da Figura 43.



**Figura 43 – Existência de política de formação de utilizadores em TICs nos ADs.**

### Questão R34

*Na sua opinião, como é que o uso das TIC condiciona a preferência e determina a procura de certos tipos de informação em detrimento de outros?*

Relativamente à opinião dos responsáveis dos ADs sobre como o uso das TIC condiciona a preferência e determina a procura de certos tipos de informação em detrimento de outros, verifica-se que de um modo geral os responsáveis consideram que os utilizadores sabem o que procuram, pelo que as TIC não condicionam no sentido de desviar do objectivo inicial, no entanto, a facilidade de acesso assim como a visibilidade mais imediata de certo tipo de formatos, como as imagens e a cesso remoto, podem levar os utilizadores a pesquisar outra informação além da que pesquisavam inicialmente, sendo que, neste sentido, a informação em suportes digitais pode ser objecto de preferência por alguns utilizadores, quando respondem mais à sua curiosidade do que a necessidades específicas, levando a documentação do AD “além fronteiras”. Entre as respostas recolhidas nos inquéritos, apresentadas na Tabela 8 salientamos a referência ao facto de que caso as pesquisas nos ADs fossem efectuadas por palavras-chave (tal como é possível de realizar nas Bibliotecas), esta possibilidade atrairia mais utilizadores aos ADs.

**Tabela 8 – Como o uso das TIC condiciona a preferência e determina a procura de certos tipos de informação em detrimento de outros, segundo os responsáveis dos ADs.**

“Pela facilidade de recuperação de determinado tipo de informação.”
“Não condiciona”

<p>“O uso das TIC depende não só do utilizador, mas também de quem carregou os dados e da forma como o fez, logo, está tudo interligado, mas a grande vantagem das TIC é poder ter acesso a muitos mais tipos de informação.”</p>
<p>“Penso que aumenta o acesso à informação, mais do que condicionar a preferência por um determinado tipo de informação.”</p>
<p>“O uso das TIC é mais utilizada por investigadores mais novos.”</p>
<p>“Obviamente que a informação que estiver disponível on-line acaba por ser mais conhecida e, conseqüentemente, aumentar a sua procura. O que não estiver disponível pode permanecer no desconhecimento, a não ser que o utilizador procure especificamente certo tipo de informação e questione o AD sobre a sua existência.”</p>
<p>“A documentação descrita on-line e disponibilizada em formato digital permite ao utilizador a sua consulta em qualquer lado a qualquer hora vencendo assim 2 grandes obstáculos: tempo e espaço, fatores económicos de grande valor.”</p>
<p>“Não tem, necessariamente, de condicionar a preferência e determinar a procura de certos tipos de informação em detrimento de outros.”</p>
<p>“As pessoas mais avessas ao respetivo uso tendem para consultar guias/catálogos em papel e resistem à consulta dos registos paroquiais a partir do banco de imagens. Não obstante, tal resistência começa a desaparecer, quando tentamos promover interfaces amigáveis e à medida do rejuvenescimento dos clientes. Já os que dominam bem as TIC podem, eventualmente, descartar (ou tentar, quando possível) informação que não seja veiculada por elas.”</p>
<p>“As TIC não influenciam a investigação efectuada pelos nosso clientes. Mas temos consciência que caso a pesquisa fosse feita como nas bibliotecas ou centros de documentação com uma palavra de busca atrairia mais utilizadores. Pelo número de visitantes do site institucional e do ARMDigital essa procura tem vindo a crescer ao longo dos tempos.”</p>

### Questão R35

***Na sua opinião que impacto tem/teria no AD a aposta na utilização das TIC na aquisição de competências informacionais dos utilizadores. Justifique***

Relativamente à opinião que os responsáveis dos ADs têm sobre o impacto que tem ou teria no AD a aposta na utilização das TIC relativamente à aquisição de competências informacionais pelos utilizadores, grande parte dos inquiridos aponta a utilização das TIC como uma oportunidade de melhoria e como uma mais-valia para os utilizadores na procura da informação, de forma mais eficaz e eficiente. Foi igualmente referida a dificuldade de implementação das TIC devido aos variáveis níveis de literacia dos utilizadores.

Entre as respostas recolhidas nos inquéritos, apresentadas na Tabela 9, salientamos a referência ao facto de que uma aposta na aquisição de competências informacionais dos utilizadores iria aumentar consideravelmente as consultas tornando-as mais eficazes e eficiente, tornando também o utilizador mais exigente e

com maior à vontade numa pesquisa específica referente ao seu interesse. Outro argumento importante refere que as TIC permitem uma maior autonomia do utilizador, o que é algo igualmente importante.

**Tabela 9 – Visão dos responsáveis sobre o impacto que tem ou teria no AD a aposta na utilização das TIC relativamente à aquisição de competências informacionais pelos utilizadores.**

“Provavelmente melhoraria a forma como os utilizadores procuram a informação.”
“Sem dúvida um maior à vontade na pesquisa precisa referente ao seu interesse.”
“Não me parece que tenha.”
“Seria interessante, mas muito difícil de implementar até porque os níveis de literacia são muito variáveis.”
“Maior produtividade.”
“Tem um impacto fracamente positivo e fundamental porque a utilização das TIC no AD é muito elevada.”
“Não haveria impacto. Os utilizadores que as utilizam dominam-nas.”
“Poderia vir a diminuir os pedidos feitos ao AD, na medida em que os utilizadores poderiam passar a consultar a informação que estivesse disponível em suas casas.”
“Estou convencida que a aposta na aquisição de competências informacionais dos utilizadores iria aumentar consideravelmente a consulta tornando-a mais eficaz e eficiente. Por outro lado pelo que tenho verificado o utilizador à medida que evolui nas suas competências informacionais tornar-se cada vez mais exigente.”
“Na atual renovação da página da Internet, em curso, estamos a tentar criar FAQ's e um Apoio ao Utilizador que vai desde orientar na pesquisa do catálogo até ao como proceder uma pesquisa genealógica, por exemplo. Isto significa ter, como ponto de partida, uma ideia de que as TIC podem ajudar-nos a dar mais competências ao utilizador na busca e seleção informacional.”
“O utilizador do AD deverá ser autónomo na sua pesquisa, mas isso não invalida que não possamos dar apoio numa fase inicial. Além do mais, como já foi dito, fazemos formação de utilizadores para que possam desenvolver as suas competências enquanto leitores e frequentadores da nossa sala de leitura.”

### **Secção 3 – Questões R19 a R23, R29, R30, R36 a R45, R54, R55, R58 a R67**

#### **Questões R19, R20 e R21**

*O AD faz incorporações?*

*Porque motivos não são realizadas as incorporações?*

*Que medidas pensa implementar para cumprir o estipulado relativamente às incorporações?*

Sobre as incorporações nos ADs, e considerando o artigo n.º 3 do Decreto-Lei n.º 149/83 de 5 de Abril, que estipula quais as instituições e os documentos que os AD devem incorporar, verificou-se que todos os responsáveis inquiridos afirmaram que os seus ADs realizavam incorporações, sendo que um arquivo recebe

documentação de forma frequente e todos os outros recebem apenas uma vez por ano.

Assim, na pergunta seguinte, sobre os motivos pelos quais não seriam realizadas incorporações, verificou-se que não houve respostas, uma vez que esta situação não ocorria em nenhum dos ADs. De igual modo, na questão relativa a medidas que os responsáveis planeavam implementar no sentido de cumprir com o estipulado por Lei relativamente a incorporações, não se obteve nenhuma resposta.

Apenas no decurso das entrevistas realizadas pessoalmente a responsáveis de ADs, foi possível obter algumas respostas para estas questões:

Relativamente à realização de incorporações, foi referido que se deveria respeitar os critérios para aceitação de documentação tais como: o tipo de informação que acompanha os fundos (o auto de entrega, a título de prova, que contém em anexo uma guia de remessa destinada à identificação e controlo da documentação enviada); o cumprimento com condições relativas à higienização; assim como “Só entra documentação que ganha memória, através da avaliação imposta, concordando-se ou não [...] Só após os prazos de conservação terminar é que entram nos AD”.

Em relação às medidas a implementar caso não se conseguisse realizar as incorporações estipuladas por Lei, foi referido que se poderia recorrer a serviços de empresas que realizam a custódia da documentação, em regime de *outsourcing*, ou ao aluguer de outros espaços adequados, mas todas estas alternativas conduziram a mais custos que não poderiam ser suportados pelos ADs, pois não têm orçamento disponível e, além disso, iria colocar em causa um dos principais objetivos de criação dos ADs (a custódia de documentação pública, como estipulado na Lei). Foi ainda referido por vários responsáveis o facto de aguardarem diretrizes da DGLAB, para resolver os problemas de falta de espaço e de recursos humanos.

Foi ainda referido por um responsável que o facto de o seu AD ter um número de fundos tão elevado, poderia permitir a utilização deste AD por muitos outros tipos de utilizadores, mas que tal não se verifica, pela indisponibilidade de recursos (humanos e financeiros) para realizar o tratamento e descrição da informação dos fundos custodiados, tarefas necessárias para a disponibilização do acesso aos utilizadores.

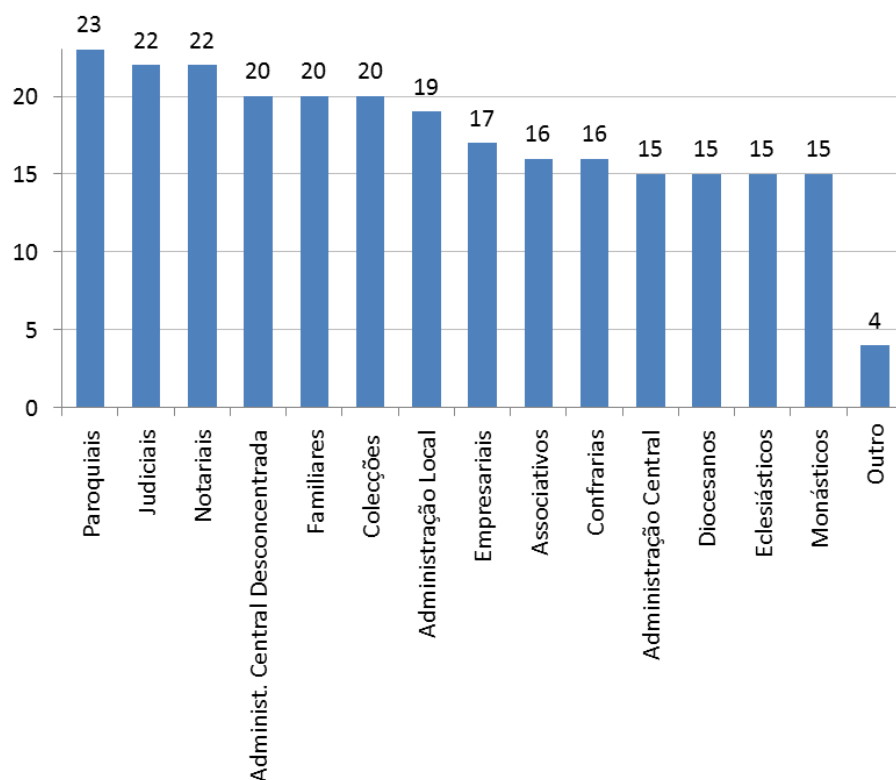


## Questão R22

### *Assinale os fundos que fazem parte do acervo do AD*

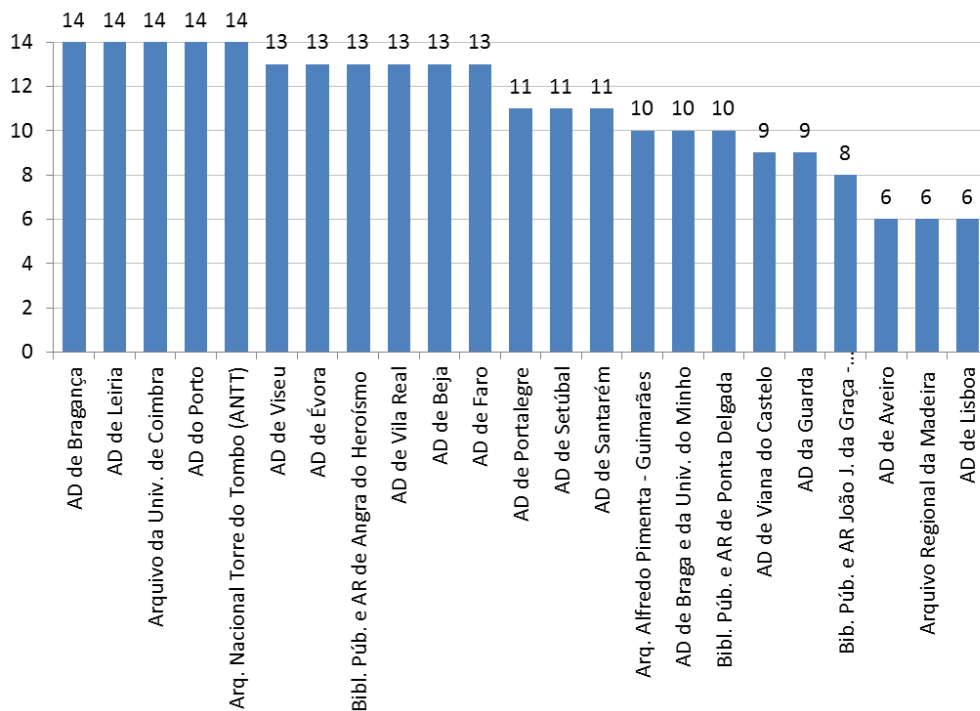
Relativamente aos fundos que fazem parte do acervo dos ADs, verificou-se que apenas um tipo de fundos se encontra em todos os ADs, os fundos paroquiais, seguindo-se os fundos Judiciais e Notariais como os mais frequentes (ambos existem em 22 dos 23 ADs) e os fundos da Adm. Central Desconcentrada, Familiares e Coleções (todos presentes em 20 ADs). Na Figura 44 pode observar-se a quantidade de ADs que possui cada um dos fundos listados.

Relativamente à categoria “Outro”, verificou-se que o AD de Setúbal referiu possuir o fundo do “Registo civil, Misericórdias e Pessoas singulares”, o AD de Viana do Castelo, por sua vez, “Escolas”, o AD da Guarda referiu “Vários da Administração Regional”, e por fim o AD de Faro referiu conter “fundos da Câmara Municipal, da Assembleia Distrital, do Governo civil e da Companhia das pescas de Tavira”.



**Figura 44 – Quantidade de ADs que possui cada um dos fundos listados.**

Na Figura 45 pode observar-se o número de diferentes tipos de fundos (de entre os 14 listados) que possui cada um dos Arquivos Distritais.



**Figura 45 – Quantidade de diferentes tipos de fundos (entre os listados) existentes em cada AD.**

Na Figura 46 apresenta-se a distribuição de cada um dos tipos de fundos listados pelos diferentes Arquivos Distritais, tal como referido pelos respetivos responsáveis no inquérito.

Arquivo	Fundos															
Arquivo Distrital de Portalegre	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	X	X
Arquivo Distrital de Bragança	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
Arquivo Distrital de Viseu	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
Arquivo Distrital de Évora	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
Arquivo Distrital de Aveiro	✓	✓	X	X	X	X	X	X	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	X
Arquivo Distrital de Setúbal	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓
Arquivo Distrital de Leiria	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
Arquivo Alfredo Pimenta - Guimarães	✓	X	✓	✓	X	X	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	X
Biblioteca Pública e Arquivo Regional de Angra do Heroísmo	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
Arquivo Distrital de Viana do Castelo	X	✓	✓	X	✓	X	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓
Arquivo Distrital de Santarém	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
Arquivo Distrital de Braga e da Universidade do Minho	✓	X	X	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
Biblioteca Pública e Arquivo Regional de Ponta Delgada	X	✓	✓	✓	X	X	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
Biblioteca Pública e Arquivo Regional João J. da Graça - Horta	✓	✓	✓	✓	X	X	X	✓	✓	✓	X	X	X	✓	✓	X
Arquivo Regional da Madeira	X	X	X	X	✓	X	X	X	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	X
Arquivo Distrital da Guarda	X	✓	✓	X	X	✓	✓	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓
Arquivo Distrital de Vila Real	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X
Arquivo Distrital de Beja	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X
Arquivo Distrital de Lisboa	X	✓	X	X	X	X	X	X	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	X
Arquivo da Universidade de Coimbra	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
Arquivo Distrital de Faro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Arquivo Distrital do Porto	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
Arquivo Nacional Torre do Tombo (ANTT)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
	Administração Central	Administ. Central Descentralizada	Administração Local	Associativos	Confrarias	Diocesanos	Eclesiásticos	Empresariais	Familiares	Paroquiais	Judiciais	Monásticos	Notariais	Coleções	Outro	

Figura 46 – Lista de tipos de fundos presentes em cada um dos ADs.

### Questão R23

**Indique (em Kms) a quantidade de documentos existentes no AD**

Em relação à quantidade de documentação medida em termos de Km lineares, verifica-se, como seria de esperar que o Arquivo Nacional Torre do Tombo ANTT se destaca dos restantes possuindo 100 Km de documentação, quando a média de Kms lineares dos restantes 22 ADs (sem considerar o ANTT) é de cerca de 5,6 Km (com desvio padrão de 3,5 Km).

Assim, e excluindo o ANTT, os ADs com maior quantidade de documentação, medida em Kms lineares são o AD de Lisboa e o Arquivo Regional da Madeira, ambos com aproximadamente 14 Km de documentação, seguidos pelo AD do Porto (12 Km) e os AD de Coimbra e o Arquivo Alfredo Pimenta – Guimarães (ambos com cerca de 8Km). Na Figura 47 pode observar-se o número de Kms lineares de documentação existente em cada Arquivo Distrital.

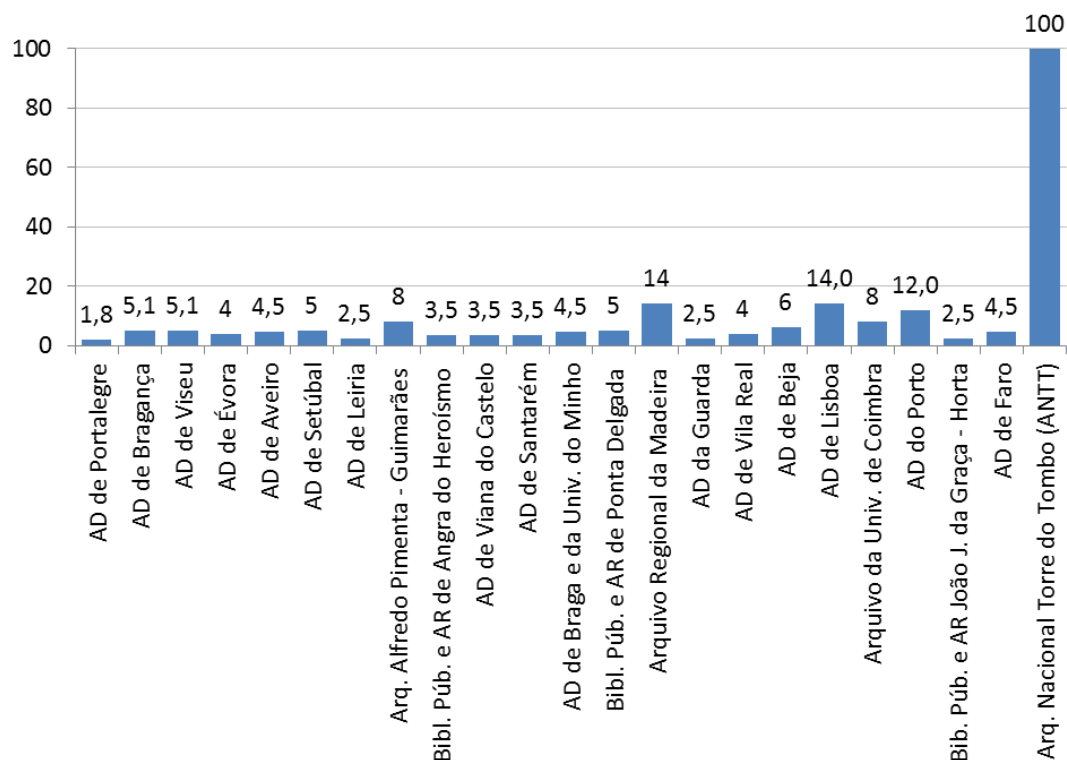
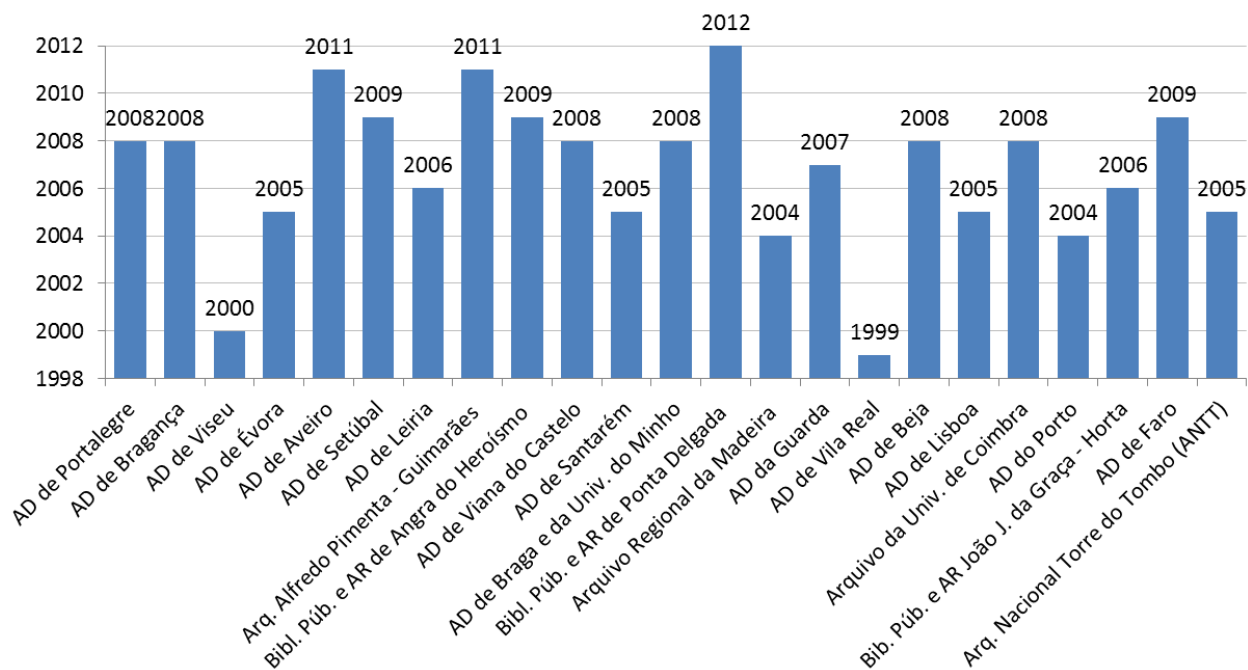


Figura 47 – Distribuição da quantidade de documentação, em Kms lineares, nos ADs.

### Questão R29

***A partir de que ano é que a informação foi colocada ao utilizador em formato eletrónico?***

Relativamente ao primeiro ano em que a informação do AD foi disponibilizada ao utilizador em formato electrónico, verifica-se que o AD de Vila Real foi pioneiro em colocar a informação em formato digital disponível desde o ano de 1999, seguindo-se o AD de Viseu em 2000. Entre os ADs que mais tarde disponibilizaram informação ao utilizador em formato electrónico encontram-se a Biblioteca Pública e Arquivo Regional de ponta Delgada que apenas o fez a partir de 2012 e os Arquivo Distrital de Aveiro e Arquivo Alfredo Pimenta – Guimarães, ambos a disponibilizar informação em formato digital apenas em 2011. O valor médio obtido, corresponde ao ano de 2007 obtendo-se um desvio padrão de cerca de 3 anos. Na Figura 48 pode observar-se, para o conjunto dos 23 ADs o primeiro ano em que disponibilizaram informação em formato electrónico aos seus utilizadores.

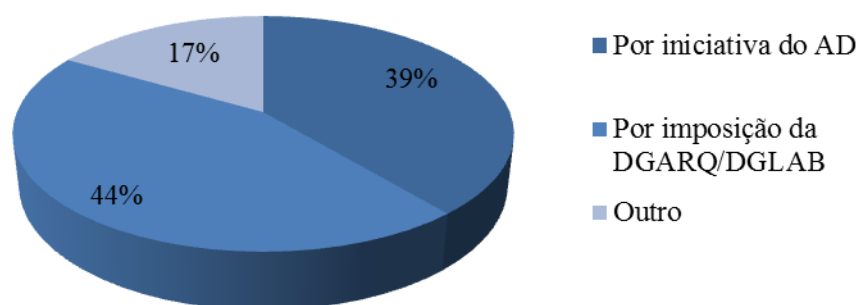


**Figura 48 – Ano a partir do qual o AD disponibiliza ao utilizador informação em formato electrónico.**

### Questão R30

***A necessidade de implementação de uma política de gestão documental electrónica, foi realizada por:***

Sobre a implementação de uma política de gestão documental electrónica, a maior parte dos responsáveis dos ADs (44%) referiu que foi por iniciativa do próprio AD que se realizou esta implementação, tendo 39% dos responsáveis afirmado que foi por imposição da DGARQ/DGLAB que a política de gestão documental electrónica foi implementada no seu AD. Entre os que responderam no campo “Outro” encontram-se responsáveis que afirmam ter-se devido à evolução natural do trabalho, por encontro de vontades, e ainda por iniciativa da tutela. Na Figura 49 encontra-se representada a distribuição relativa desta necessidade de implementação de uma política de gestão documental electrónica.



**Figura 49 – Necessidades de implementação de uma política de gestão documental electrónica nos ADs.**

### Questões R36, R37, R38 e R39

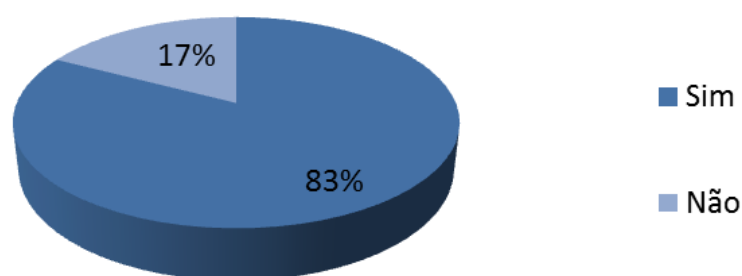
***A aplicação informática usada no Arquivo é o Digitarq?***

***Refira as vantagens da aplicação utilizada.***

***Refira as desvantagens da aplicação utilizada.***

***Tem conhecimento de reclamação por parte dos utilizadores da aplicação?***

Sobre a utilização da aplicação informática Digitarq nos ADs verificou-se que a aplicação é utilizada em 83% dos Arquivos inquiridos (Figura 50). Dos 4 ADs (17%) que afirmaram não utilizar o Digitarq dois referiram outras aplicações que utilizam: o Arquivo Regional da Madeira utiliza o “DS Calm” e Arquivo Alfredo Pimenta - Guimarães afirmou utilizar o “GISA”. Há altura do inquérito O AD de Braga e Universidade do Minho afirmava ainda não ter uma aplicação disponível para os utilizadores.



**Figura 50 - Distribuição entre ADs que utilizam e não utilizam a aplicação informática Digitarq.**

Sobre as vantagens da utilização da aplicação Digitarq referidas pelos responsáveis encontram-se: o facto de ser utilizada por “todos” os AD, a facilidade de pesquisa e fácil utilização, o facto de possuir parte da informação em formato de imagem, o permitir a consulta online, a possibilidade de migração de dados, o permitir

a aplicação de regras internacionais de arquivística, o facto de refletir a estrutura das ISAD(G) e ODA's, o ser um produto nacional com baixos custos de manutenção e o facto de uniformizar os catálogos dos arquivos da rede nacional, entre outras.

Relativamente à aplicação GISA, foram referidas a melhor gestão da informação e sobre a aplicação “DS Calm”, a economia, eficiência, eficácia e a rentabilização do tempo. Na Tabela 10 encontram-se algumas das respostas dadas pelos responsáveis dos ADs, no respectivo inquérito, relativamente às vantagens das aplicações informáticas referidas.

**Tabela 10 – Vantagens referidas relativamente às aplicações informáticas utilizadas nos ADs.**

“Ser a mesma aplicação utilizada por todos os Arquivos Distritais. Facilidade de pesquisa. Possibilidade de ter a imagem do documento associada à descrição”.
“Passos lógicos, fácil para quem utiliza e rápida, sem ruído de informação.”
“É uma solução de gestão integrada de arquivos definitivos.”
“Repositório nacional e não apenas regional, rapidez, dados normalizados, alguma informação em formato de imagem.”
“Consulta on-line; Associação à Rede Portuguesa de Arquivos; Migração de dados; Associação de representações digitais aos registos descritivos.”
“Versátil e amigável.”
“Permite a aplicação das regras internacionais, permite gerir e organizar a informação e simultaneamente torná-la acessível ao público”.
“Melhor gestão da informação”
“Permite um acesso mais fácil e rápido à informação pretendida”.
“Reflete a estrutura das ISAD(G) e ODA's. É de fácil navegação”
“A vantagem é a de ser um produto nacional com custos relativamente baixos de manutenção e que é produzida em contacto estreito com os profissionais da área dando origem a upgrades frequentes.”
“É multinível, cumpre os campos e as regras internacionais da descrição arquivística, é uma aplicação amigável, tem um módulo de imagem que se constitui numa mais-valia, Foi adotado e está a ser promovido pela DGARQ/TT, uniformiza os catálogos dos arquivos da rede nacional...”
“Política dos 3 E: economia, eficiência e eficácia e rentabilidade de tempo por parte do utilizador interno (colaboradores) e externo”.

Sobre as desvantagens da utilização da aplicação Digitalq referidas pelos responsáveis encontram-se: uma pesquisa que nem sempre é efetiva, a necessidade de ter alguns conhecimentos para saber rentabilizar o acesso à informação, é pouco

intuitiva na inserção dos dados, não gera listagens personalizadas e não tem modelos de inserção de dados com escolha de campos pretendidos, não há uniformização do tratamento arquivístico. Na Tabela 11 pode observar-se algumas das respostas dadas pelos responsáveis relativamente às desvantagens das aplicações utilizadas.

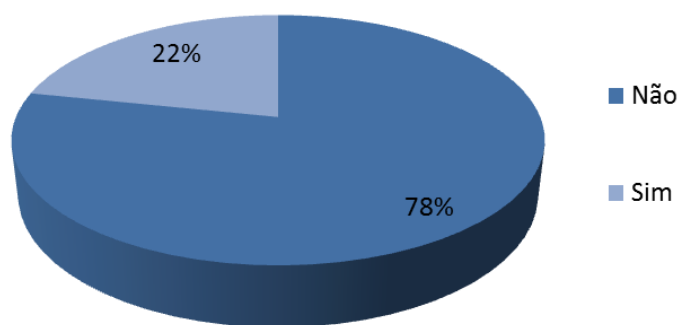
**Tabela 11 - Desvantagens referidas relativamente às aplicações informáticas utilizadas nos ADs.**

“Penso que a desvantagem depende sempre da forma como objetivamente e de uma forma precisa procuramos a informação”.
“Pouco implementada”
“Pesquisa nem sempre efetiva, é necessário ter alguns conhecimentos para a saber rentabilizar”
“Importação de registos é incompleta, pois estes caem na raiz do Fundo Arquivístico e não nas respectivas séries. A inserção de dados ainda é pouco amigável, tornando o trabalho menos produtivo que aplicações anteriores (ex: CALM). Não permite a correção/substituição de dados; (localização/substituir e adicionar texto a determinados campos). Não gera listagens personalizadas e não tem modelos de inserção de dados com escolha dos campos pretendidos.”
“Pouco pratica ao nível da consulta online”
“Não vejo desvantagens.”
“Algumas dificuldades na pesquisa, designadamente quando esta é feita por cota ou por data.”
“Para me poder pronunciar convenientemente necessitava de ter mais experiência com a aplicação e com outras aplicações do género para poder comparar. Aquilo que me parece mais flagrante sobretudo do ponto de vista do utilizador, mas talvez seja geral na maioria destas aplicações é o módulo de pesquisa -pouco eficiente. Para contornar essa barreira o utilizador tem de conhecer não só as TIC, mas uma série de pormenores técnicos que em teoria não tinha nada que saber.”
“No nosso caso particular tem apresentado bugs que ainda não solucionámos, mas que estão em vias de ser solucionados com um contrato de manutenção por 3 anos, entretanto conseguido junto da tutela. Sob o ponto de vista teórico, e tendo por base que há correntes que levantam dúvidas quanto à uniformização do tratamento arquivístico, poderá trazer alguns problemas aos profissionais mais críticos”

Em relação à questão do conhecimento que os responsáveis têm relativamente a reclamações por parte dos utilizadores no uso das aplicações, apenas 22% dos responsáveis afirmaram ter conhecimento de reclamações por parte dos utilizadores da aplicação. De salientar ainda que os responsáveis só têm conhecimento de reclamações em Arquivos que utilizam a aplicação Digitarq.

As reclamações referidas prendem-se com a lentidão da aplicação, incluindo o carregamento de imagens, e com o próprio desenho da aplicação, que está pensado para arquivistas, e não para o utilizador comum. A Figura 51 apresenta essa distribuição:





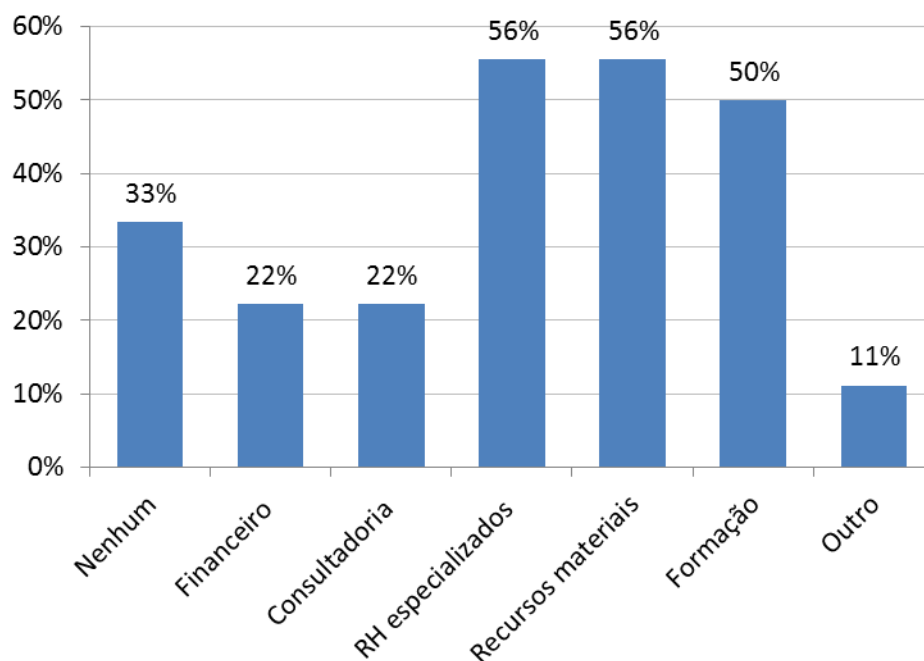
**Figura 51 – Percentagem de responsáveis que tem conhecimento de reclamações dos utilizadores das aplicações informáticas usadas nos ADs**

### **Questão R40**

#### ***Em relação às TIC, recebe algum apoio do DGARQ/DGLAB***

Em relação ao apoio por parte da DGARQ/DGLAB relativamente à implementação das TICs, nos ADs, foi referido por cerca de 33% dos responsáveis que não recebem qualquer tipo de apoio. Cerca de 56% dos arquivos afirma receber apoios ao nível de recursos humanos e ao nível de recursos materiais/equipamentos. Cerca de metade dos ADs afirma ainda receber apoio ao nível da formação dos seus RHs, sendo que os apoios financeiros e em consultoria são os menos referidos (apenas por 22% dos ADs). Entre os responsáveis que responderam “Outro” ou afirmam receber todos os tipos de apoio ou não ter precisado de nenhum apoio (1 responsável). Na Figura 52 apresentam-se as percentagens, relativamente ao total de ADs, de cada tipo de apoio que os responsáveis afirmam receber por parte da DGARQ/DGLAB relativamente às TICs.

Como exemplo de uma resposta de um responsável de um AD descontente com o apoio (ou falta deste) por parte da DGARQ/DGLAB transcrevemos a seguinte resposta obtida numa das entrevistas presenciais aos ADs visitados: “Financeiro sim, a máquina digitalizadora e alguns computadores (alguns já se encontram obsoletos foram comprados pela DGARQ. Temos bastantes problemas a nível orçamental, se não nos derem autonomia não conseguimos funcionar, por exemplo, a fotocopiadora não funciona, as maquinarias pesadas não funcionam, foram feitos investimentos que agora não funcionam; a água não é potável porque não está ligada à rede, é óbvio que se torna mais barato mas não a podem beber, no entanto não há desculpa para não se continuar a trabalhar”.



**Figura 52 – Apoios que os responsáveis dos ADs referem receber da DGARQ/DGLAB relativamente às TIC.**

### **Questão R41**

***Relativamente à transferência da informação para outros suportes, indique a frequência com que faz microfilmagem?***

Relativamente à transferência de suporte utilizando a microfilmagem, é observável que este suporte deixou de ser popular nos ADs, sendo que 20 dos 23 responsáveis inquiridos (95%) afirmaram nunca utilizar este suporte. Verificou-se que apenas o Arquivo Regional da Madeira afirmou continuar a fazer diariamente microfilmagem. Outro arquivo onde ainda se realiza microfilmagem é o ANTT e que o AD que respondeu “Outro” referiu que a microfilmagem é feita, mas não de uma forma sistemática (AD de Setúbal). Na Figura 53 pode observar-se a quase inexistência atualmente da prática da microfilmagem como transferência de suporte nos ADs.

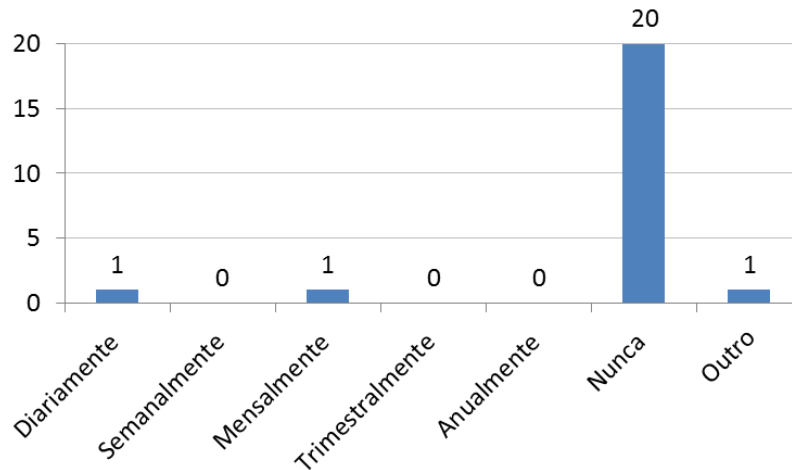


Figura 53 – Distribuição do número de ADs que faz microfilmagem pela respectiva frequência.

### Questão R42

*Relativamente à transferência da informação para outros suportes, indique a frequência com que faz digitalização?*

Relativamente à digitalização, como forma de transferência da informação para suporte digital, verifica-se que é já utilizada em todos os ADs, sendo que na maior parte deles (70%, correspondente a 16 dos 23 ADs) é mesmo realizada diariamente. Em 4 ADs (17%) a frequência com que se realiza a digitalização é semanal e 1 AD referiu efetuar digitalizações mensalmente. Entre os 2 ADs que referiram fazer digitalização de documentos mas com uma frequência variável, encontra-se o AD de Lisboa. Na Figura 54 pode observar-se a frequência com que os ADs realizam digitalizações, verificando-se que não há nenhum AD que não a realize.

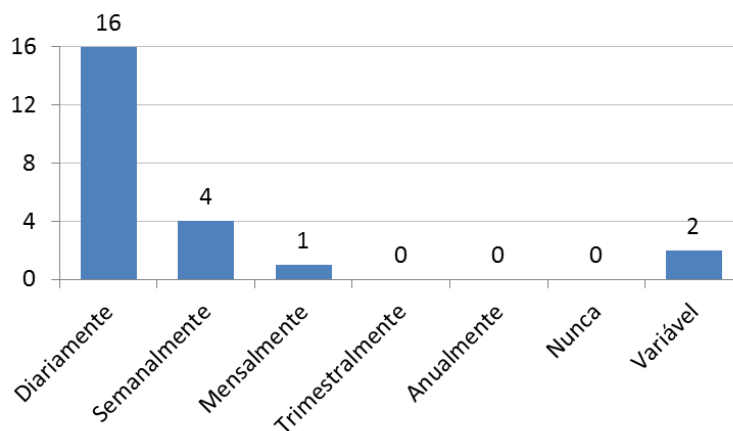
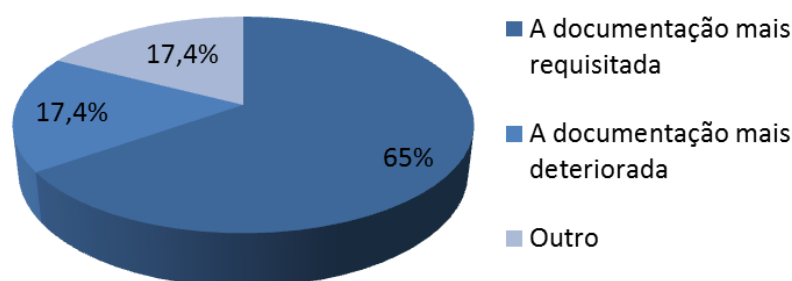


Figura 54 – Distribuição do número de ADs que faz digitalização pela respectiva frequência.

### Questão R43

#### *Qual a política adotada pelo AD para a realização da digitalização?*

Sobre a política que está na origem da seleção dos documentos a digitalizar, pôde observar-se que é dada primazia à digitalização da documentação mais requisitada, com 65% **doa** ADs a referir este critério (15 ADs), sendo que apenas 4 ADs (cerca de 17%) dão primazia à documentação em pior estado de conservação. Os 4 responsáveis que responderam “Outro” (17%) referiram proceder à digitalização “consoante a solicitação”, ou sobre a “ informação mais requisitada que está em pior estado de conservação” ou ainda considerando estes dois últimos critérios em simultâneo.



**Figura 55 - Critérios que estão na origem da digitalização dos documentos nos ADs**

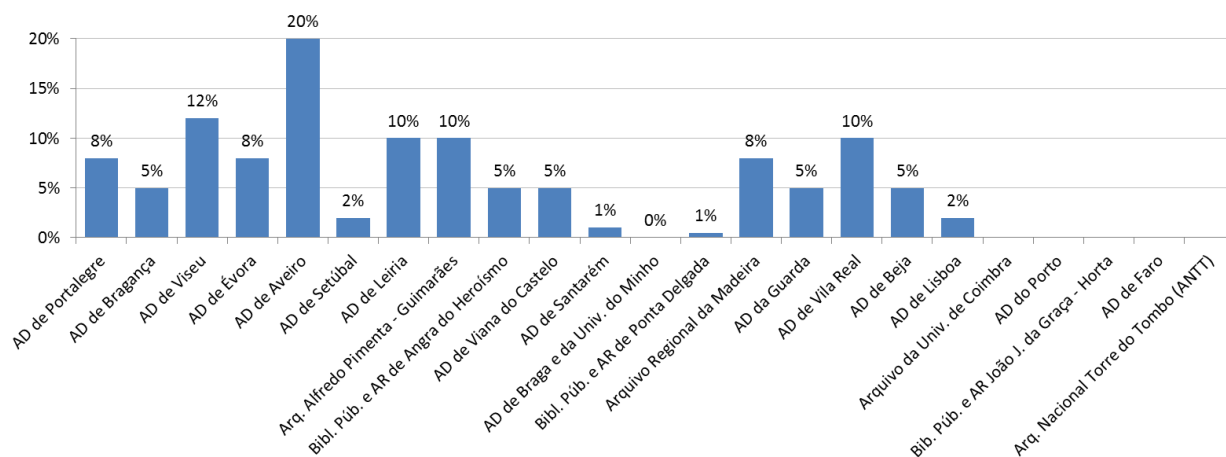
No decurso das entrevistas realizadas aos responsáveis dos ADs, foi-lhes igualmente perguntado se possuíam uma política de Preservação Digital, apenas três responsáveis responderam de forma positiva e “Indicaram o projeto: Digitalizar para divulgar e preservar o conhecimento. Este projeto desenvolvido pelo arquivo da Universidade de Coimbra conta com o apoio do Programa Operacional Sociedade do Conhecimento e a colaboração do Arquivo Distrital do Porto. Teve início em 2006, tem por objectivos: Digitalização de registos paroquiais e sua disponibilização on-line. Em curso, o processo de digitalização de livros paróquias manuscritos (aprox. 13 500 livros) com registos de baptismo, casamento e óbitos, distribuídos da seguinte maneira: 19.050 metros de microfilme (35mm) e 75 metros lineares de livros. Aquisição de equipamento informático que irá permitir, a posteriori, a digitalização e divulgação dos demais acervos do AUC. Aquisição e implementação da aplicação de Descrição Arquivística DIGITARQ. Através de um protocolo realizado entre a Universidade de Coimbra e o Arquivo Distrital do Porto, foi cedida ao Arquivo da Universidade de Coimbra a aplicação de Descrição Arquivística DIGITARQ, que

permite descrever os fundos segundo as normas ISAD(G) e ISAAR (CPF) e associar a essa descrição as imagens provenientes do processo de digitalização. Entre outras funcionalidades, esta aplicação permite: a) Acesso à descrição arquivística dos documentos com base nas normas ISAD(G) e ISAAR (CPF); b) Acesso as imagens dos documentos digitalizados; c) Acesso à informação através de ferramentas de pesquisa básica e avançada. Nova página web do Arquivo da Universidade. Criação de um site web dinâmico com um interface versátil e intuitivo que, para além da informação institucional, permita a divulgação de múltiplos conteúdos, nomeadamente registos paroquiais e notariais.”

#### **Questão R44**

##### ***Indique a percentagem do acervo digitalizado***

Relativamente à percentagem do acervo já digitalizado, verificou-se que entre os ADs que responderam, o AD de Aveiro é o mais avançado no processo de digitalização, com cerca de 20% do acervo digitalizado. Segue-se o AD de Viseu (12%) e os Arquivos Distritais de Leiria, Vila Real, e o Alfredo Pimenta de Guimarães, todos com 10%. Do lado oposto, os AD de Santarém e Arquivo Regional de Ponta Delgada apenas têm 1% do seu acervo digitalizado. Os seguintes ADs não responderam a esta questão: AD de Braga e da Univ. do Minho; Arquivo da Univ. de Coimbra; AD do Porto; Arquivo Regional João J. da Graça – Horta; AD de Faro e Arq. Nacional Torre do Tombo (ANTT). A partir dos 18 ADs respondentes a esta questão foi possível calcular que em média, estes ADs têm apenas cerca de 6,5% do seu acervo digitalizado (com um desvio padrão de cerca de 4,9%). Na Figura 56 pode observar-se as percentagens de acervo digitalizado para cada um dos 18 ADs que responderam a esta questão.



**Figura 56 – Percentagem do acervo digitalizado em cada um dos ADs.**

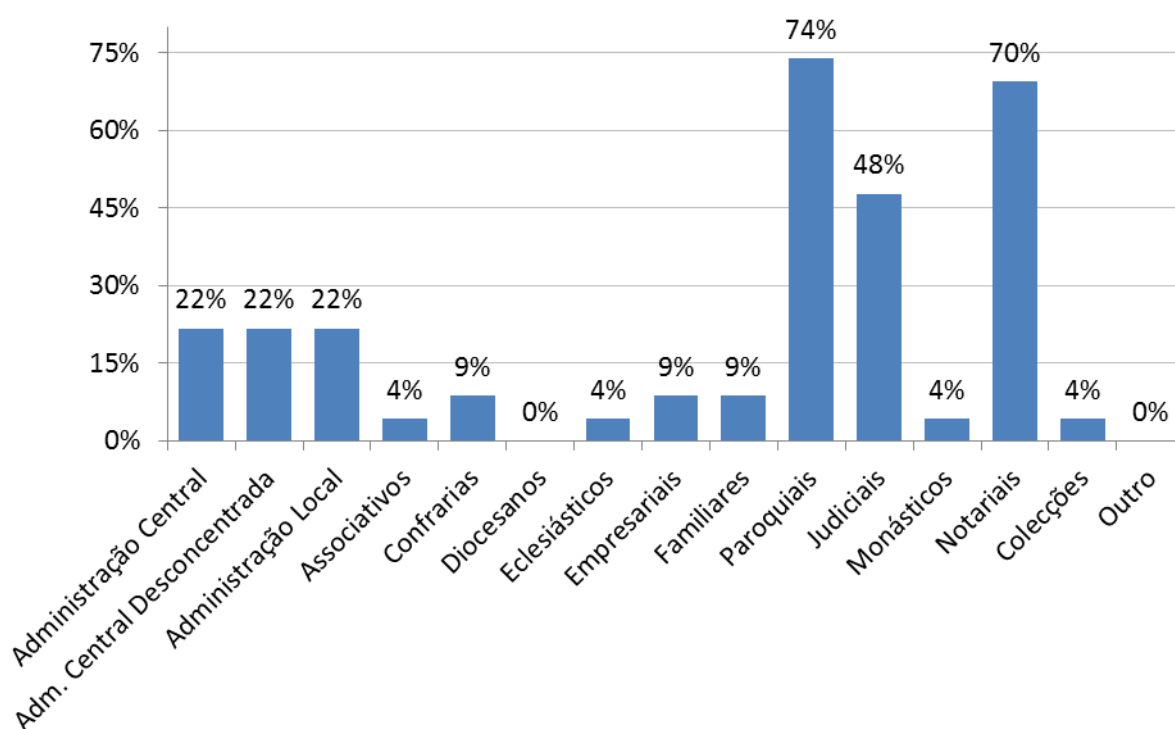
No decurso das entrevistas realizadas aos responsáveis dos ADs, observou-se que no que respeita ao tratamento da documentação através de políticas de preservação digital, verificou-se que “este ainda se encontra muito abaixo do que seria ideal, ou seja, apenas pequenas partes da documentação é tratada. As razões invocadas pelos arquivos são diversas ordens, prendendo-se principalmente com a dimensão do acervo documental, questões técnicas e legais ou porque é um projeto que teve início recentemente.”

Referiram igualmente que as vantagens “são maioritariamente, a preservação do documento original seguida da acessibilidade à informação, a rapidez na recuperação da informação e a acessibilidade. Outra razão é a modernização administrativa. As vantagens que os arquivos distritais encontram com a preservação digital são, maioritariamente, a preservação do documento original seguida da acessibilidade à informação. A preservação digital deve ser compreendida sob dois aspectos. Primeiro a conversão dos documentos analógicos, criando cópias digitais que permitam o acesso à informação e evitem o manuseamento direto e constante dos originais. Segundo, a garantia do acesso, pelas gerações atuais e futuras, aos registos digitais impedindo que a obsolescência tecnológica e a fragilidade dos meios de armazenamento tornem esses registos ilegíveis.

### Questão R45

*Identifique os tipos de fundos onde a procura de informação no AD é mais frequentemente*

Relativamente aos tipos de fundos identificados pelos responsáveis dos ADs como sendo os que são mais frequentemente pesquisados pelos utilizadores, verificou-se que, os Fundos Paroquiais são, claramente, os mais procurados (referidos por 94% dos ADs). O segundo tipo de fundos mais pesquisados corresponde aos Fundos Notariais (70%), seguindo-se os Fundos Judiciais (referidos por 48% dos ADs). Os fundos da Administração Central, da Administração Central Desconcentrada e da Administração Local foram referidos por 22% (5 ADs). Os fundos menos pesquisados, ou seja, aqueles em que apenas um AD (4%) os considerou de procura frequente, são os Fundos Associativos; Eclesiásticos; Monásticos e as Coleções. Na Figura 57 pode observar-se a percentagem de ADs que referiu cada um dos fundos listados como sendo os de maior procura. Salienta-se o facto de nenhum AD ter referido os fundos Diocesanos como sendo dos mais procurados.



**Figura 57 – Fundos mais procurados, segundo os responsáveis dos ADs.**

No decurso das entrevistas aos responsáveis dos ADs, e no sentido de demonstrar uma certa variabilidade relativamente aos fundos mais procurados

conforme o ano considerado, decorrente quer de saída de legislação ou de acontecimentos políticos e/ou sociais, transcrevemos uma das respostas a esta questão por um responsável de um AD entrevistado: “[...] em 2011 foram os Notariais, Monásticos, Paroquiais, da Adm. Central e os Diocesanos; Já em 2010 os mais procurados neste AD tinham sido os Paroquiais, Notariais, da Adm. Central, Judiciais e Monásticos [...]”.

#### **Questão R54**

*Na sua opinião, de que forma é que funciona a dependência do AD face à DGARQ, agora, DGLAB?*

Relativamente à opinião dos responsáveis sobre a forma como funciona a dependência do AD face à DGARQ, agora DGLAB, verificou-se que cerca de 70% dos inquiridos afirmou que havia uma dependência do AD face à DGLAB, referindo que esta dependência funcionava bem e de uma forma institucionalmente correta. Cerca de 30% dos responsáveis alegou não depender da DGLAB e sendo autónomos em relação a esta não puderam comentar este tipo de dependência.

No decurso das entrevistas foi igualmente referido por um responsável que “[...]Há imposição do cumprimento das orientações da DGLAB do ponto de vista técnico, no cumprimento de padrões elevados de qualidade relativas às descrições e à colocação das imagens on-line, o que obriga a uma gestão dos recursos humanos (que são poucos) muito eficiente, «obrigando» o único Técnico Superior a trabalhar somente para este objetivo [...] Admito que é um erro, e que inevitavelmente o arquivo acaba por se fechar sobre si mesmo (preocupado só com a parte técnica; a colocação das imagens bem poderia ser realizada na própria DGLAB) não permitindo uma melhor comunicação e divulgação dos seus serviços e do próprio arquivo.” O responsável refere ainda que “[...] o arquivo tem que ter um papel visível na região onde se encontra, tornar-se popular demonstrando à população que este é necessário na criação de uma memória coletiva e na construção de um cidadão responsável e interveniente na sociedade. Todavia estes objetivos só seriam possíveis se o Arquivo, e o respectivo responsável fossem mais autónomos, tendo mais liberdade para o trabalho externo, para conhecer o meio envolvente, como por exemplo através da constituição de parcerias com as universidades, escolas, hospitais, com entidades internacionais e principalmente na procura de mecenas/projetos, subsídios, para continuar a dinamizar o arquivo e o seu Distrito. Tenho um certo receio que se não se



alterar esta perspetiva de custódia, no futuro estas instituições correm o risco de se fecharem com a sua documentação para sempre [...]"

### **Questão R55**

*Na sua opinião, como é que funciona a rede portuguesa de arquivos?*

Relativamente à opinião que os responsáveis têm sobre o funcionamento da Rede Portuguesa de Arquivos, observou-se que a rede portuguesa de arquivos tem vindo a aumentar o número de instituições que dela fazem parte, encontrando-se numa fase de início de atividade mas possuindo uma grande margem de progressão e utilidade.

No decurso das entrevistas foi igualmente referido por um responsável: “[...] Não sei bem, quero acreditar que funciona bem, numa fase inicial era uma rede física, atualmente, é uma rede virtual que tem aspetos positivos, que se tem que cumprir um conjunto requisitos arquivísticos... Mas sou da opinião que as redes se devem ligar de uma forma informal, ou seja as pessoas estão lá porque querem e não porque cumpriram um número de regras. [...]”.

### **Questões R58, R59 e R65**

*Quantos técnicos superiores fazem parte da equipa do AD?*

*Qual é a formação dos técnicos superiores do AD?*

*Quantos técnicos profissionais fazem parte da equipa do AD?*

Em relação ao número de Técnicos Superiores que constituem a equipa que faz parte dos ADs, tal como descrito pelos respectivos responsáveis, variam entre 1 e 23. O Arquivo Nacional da Torre do Tombo – ANTT, é o que possui um maior número de técnicos superiores (23), seguindo-se o AD do Porto (10) e os AD de Setúbal e Arquivo Regional de Ponta Delgada, ambos com 4 Técnicos Superiores. Os ADs com apenas 1 Técnico superior são o AD de Braga e da Univ. do Minho, o AD de Lisboa e o Arquivo Regional João J. da Graça – Horta. Se excluirmos o ANTT, o AD do Porto e o Arquivo Regional da Madeira (que no questionário indicou 52 Técnicos Superiores, pois incluiu igualmente os das Bibliotecas Escolares), verificamos que o número médio de Técnicos Superiores nos restantes 20 ADs é de 2,4 (com desvio padrão de 0,9).

Relativamente à formação dos Técnicos Superiores verificou-se que 90% têm o grau de licenciado, que 95% têm uma Pós-Graduação e apenas 15% obteve o título de Mestre e somente um responsável obteve o grau de Doutor. Ainda se verificou a

inexistência de Pós-Doutoramentos ou Bacharelatos. Por fim, cerca de 64% tirou o Curso Técnico Profissional de BAD.

Relativamente ao número de técnicos profissionais, verificou-se que, excluindo os mesmos 3 arquivos mencionados anteriormente, em média, cada AD possui 4,7 técnicos (com um desvio padrão de 2,1), distribuídos entre Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais tal como se pode observar na Figura 58. (Note-se que o Arquivo Regional da Madeira incluiu igualmente os Técnicos Superiores das Bibliotecas Escolares, motivo pelo qual se destaca dos restantes ADs).

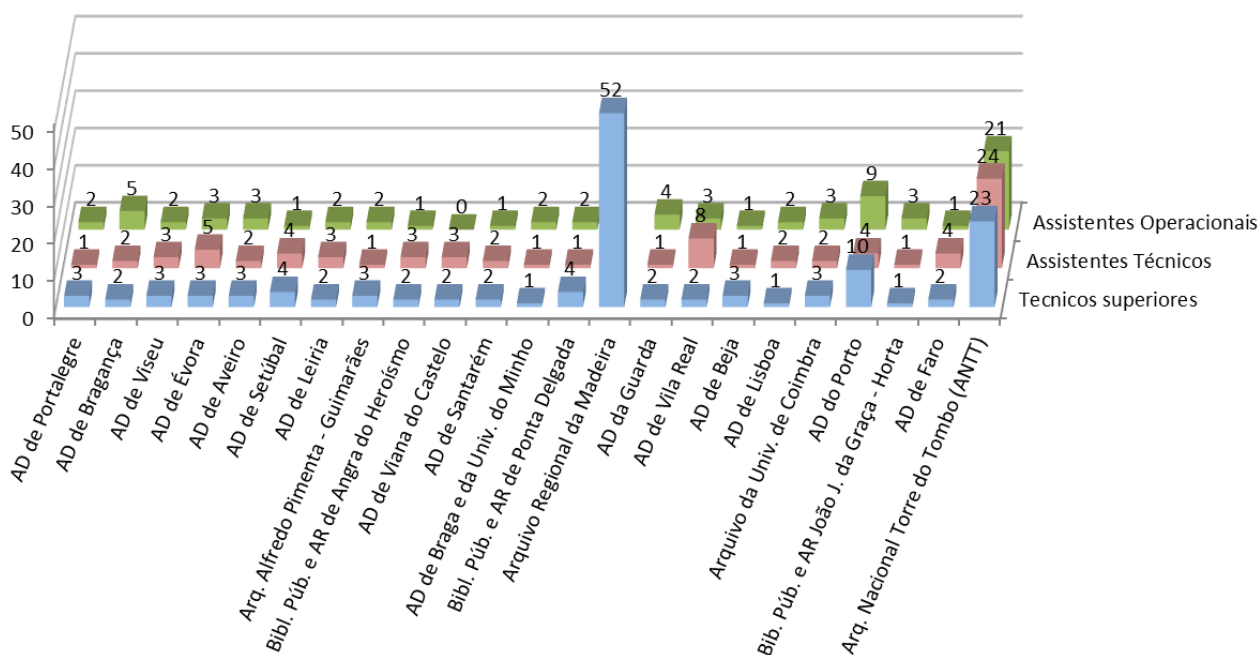
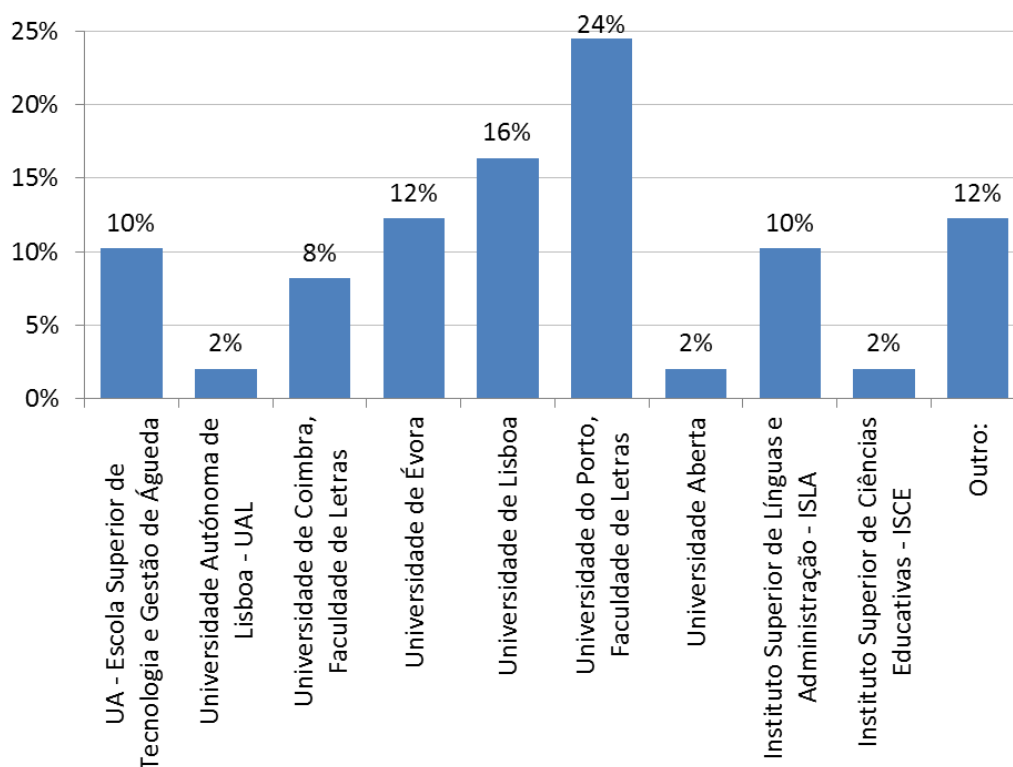


Figura 58 – Número de Técnicos Superiores e Assistentes Técnicos e Operacionais em cada AD

**Questões R61 a R64**

*Indique a Instituição de formação dos Técnicos Superiores com Licenciatura, Pós-Graduação, Mestrado e Doutoramento*

Relativamente à formação académica dos Técnicos Superiores dos ADs, verificou-se que a maioria obteve a sua licenciatura na Faculdade de Letras da Universidade do Porto (24%), seguindo-se a Universidade de Lisboa (16%). As outras instituições onde Técnicos Superiores dos ADs obtiveram a respetiva licenciatura foram Universidade de Évora (12%), Universidade de Aveiro e Instituto Superior de ciências Línguas Administração, ambas com (10%) dos licenciados. Na Figura 59 observa-se a percentagem de Técnicos Superiores dos ADs licenciados em cada uma das Instituições referidas nos inquéritos.

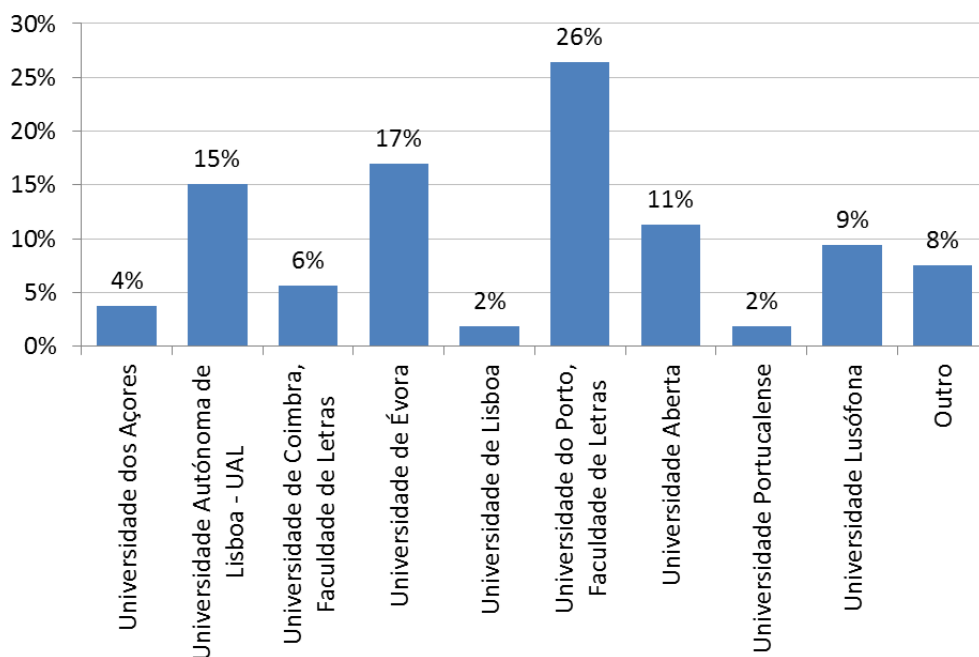


**Figura 59 – Percentagem de Técnicos Superiores dos ADs licenciados em cada Instituição**

Relativamente à formação académica especializada dos Técnicos Superiores dos ADs, verificou-se que a maioria obteve a sua Pós-Graduação em Ciências Documentais – Opção Arquivo na Faculdade de Letras da Universidade do Porto (26%), seguindo-se a Universidade de Évora (17%) e a Universidade Autónoma de Lisboa (15%). Na Figura 60 observa-se a percentagem de Técnicos Superiores dos ADs Pós-Graduados em cada uma das Instituições referidas nos inquéritos.

### **Questões R67**

***Indique a instituição onde os Técnicos Profissionais realizaram o Curso Técnico Profissional de BAD.***



**Figura 60 - Percentagem de Técnicos Superiores dos ADs -Graduados em cada Instituição.**

## Secção 4 – Questões R14, R24 a R28, R46 a R53, R56, R57 e R68 a R70

### Questão R14

#### *De que forma é que está disponível a informação no AD?*

Relativamente às formas como está disponível a informação nos ADs, foi referido pelos responsáveis que esta se encontra disponível na sala de leitura, em guias de fundos, em instrumentos de descrição em suporte papel, nos sites, inventários em papel e/ou por via informática através do DigitArq, catálogos do arquivo na intranet, base de dados online, etc. Na Tabela 12 transcreve-se algumas respostas dados pelos responsáveis dos ADs, relativamente às diferentes formas de disponibilização da informação nos seus ADs.

**Tabela 12 – Formas em que está disponível a informação dos ADs, segundo os responsáveis.**

“Localmente, através de instrumentos de descrição existentes na sala de leitura e da nossa base de dados de descrição (DigitArq) On line, através da base de dados (DigitArq).”
“Temos disponibilizado no nosso site o guia de fundos, temos também a aplicação DIGITARQ que reúne em si a nível de descrição todo o nosso acervo. Temos também disponíveis (on-line), a nível dos paroquiais alguns fundos com imagens. Neste momento estamos a fazer o controlo de qualidade das imagens e renomeação a 600.000 mil imagens do fundo paroquial do distrito de Bragança para disponibilizar on-line.”
“Instrumentos de descrição em suporte papel e módulo de pesquisa do DigitArq”

“No respetivo site, em placards, em guias, inventários...”
“Inventários Assentos paroquiais de alguns Conselhos na net”
“A documentação custodiada pelo AD está disponível no seu suporte original (papel, pergaminho) e, parcialmente, em suporte micrográfico e/ou digital. Relativamente os instrumentos de descrição, estes encontram-se, na sua esmagadora maioria, informatizados.”
“Catálogos, inventários em papel e DigitArq.”
“Alguns catálogos via internet. E presencial, através de consulta de catálogos em formato papel.”
Em inventários ainda em papel e via informática através do programa DigitArq”
“Presencialmente, através da consulta dos instrumentos de descrição documental em suporte papel e de alguns já informatizados. À distância, através da consulta do site, onde se encontra um link de acesso à BD online”
“Devido à falta de pessoal especializado, só temos uma técnica superior com formação em Arquivo para além da diretora que, devido ao trabalho administrativo, pouco trabalho técnico executa, a evolução tem sido muito lenta e poucas diferenças se notam de há 10 anos para cá senão o aumento considerável de documentação e a possibilidade de disponibilizar à leitura presencial os microfimes dos Registos Paroquiais existentes no ex-AD. Começámos tardiamente a descrever on-line e tardiamente a digitalizar. A informação está sobretudo em papel e nesse como noutros formatos é necessária a nossa mediação. Por falta de disponibilidade o site não está atualizado e não tem sido utilizado da melhor maneira para fazer chegar a informação ao utilizador.”
“Em instrumentos de pesquisa/descrição e nos originais. Suportes: papel, pergaminho. (Brevemente estará disponível em base de dados de descrição arquivística acessível através de motor de pesquisa).”
“O catálogo do arquivo está disponível na Intranet e, por solicitação nossa à tutela, prepara-se a respetiva disponibilização em linha (o que já há muito tempo acontece com o respeitante à divisão de biblioteca). Existem também inventários e guias mais antigos em formato de papel. Um dos módulos que se pretende desenvolver nos próximos anos é o módulo de imagem do DigitArq. Não obstante, já alguns recursos desta entidade estão disponíveis em linha através do projeto/sítio cultura.azores.com (emissão de passaporte, por exemplo), sem bem que partindo de critérios de pesquisa um pouco questionáveis na perspetiva arquivística. Outros fundos totalmente digitalizados são os paroquiais, que também disponibilizamos na Intranet para consulta, mas que fazem parte de um projeto da tutela ainda não concretizado em definitivo.”
“Na leitura do AD - Base de dados de registos de baptismos, passaportes, casamentos -Instrumentos de Descrição Documental Site - Site AD”

No decorrer das entrevistas a responsáveis de ADs foi referido por um responsável que anteriormente a informação se poderia encontrar presencialmente, através dos instrumentos de pesquisa, tais como os inventários que são feitos até ao nível da série ou os catálogos que descrevem o documento simples e composto. Estes, encontravam-se na sala de leitura para auxiliar o funcionário e o utilizador, mas depois deixaram-se de imprimir, pois não fazia sentido porque era um gasto enorme de papel. Assim, atualmente têm apenas só as bases de dados (2, disponibilizadas ambas online): uma que foi desenvolvida para a própria página do AD, a partir do ano

de 2000, através de uma colaboração com a Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, e uma outra, disponibilizada mais tarde também no site: o DIGITARG. Foi igualmente referido que esta implementação de informação em suporte electrónico foi uma vantagem, pois perderam muitos utilizadores presenciais mas reduziram também os custos. “O objetivo é colocar toda a informação online e depois verificar qual a documentação mais solicitada.”

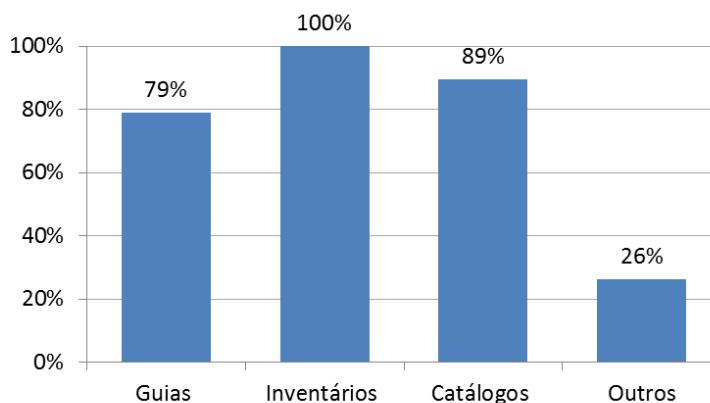
Outro responsável referiu por exemplo: “[...] Disponibiliza-se a informação através dos Instrumentos de Pesquisa que são os inventários e os guias de remessa, que por vezes não se encontram no Digitarq, só sendo possível assim aceder presencialmente (não têm catálogos). [...] Devido à falta de recursos humanos, já não há tempo para a realização da descrição da documentação, assim o que se faz no Digitarq, seguindo a ISAD (G) é o registo só ao nível do fundo (faz-se 1 esqueleto do fundo), caso este fundo não venha com guia de remessa, obriga o funcionário a procurar a informação para a disponibilização, perdendo assim mais tempo além de correr o risco de não a encontrar”

Outro responsável refere que anteriormente disponibilizava informação através dos instrumentos de descrição: fichas, índices e inventários (impressos via ARQBASE e batidos à máquina, incluindo um guia de fundos igualmente impresso e publicado). Atualmente a informação é disponibilizada através do site, das bases de dados, CRAV e Digitarq, e na sala de leitura.

## **Questão R24**

### ***Que tipos de instrumentos de pesquisa disponibilizam aos utilizadores?***

Sobre o tipo de instrumentos de pesquisa disponibilizado aos utilizadores pelos ADs, verificou-se que todos os respondentes afirmaram disponibilizar Inventários (100%). Os Catálogos são disponibilizados por 89% dos ADs e os Guias encontram-se disponíveis em 83% dos ADs respondentes. Na categoria “Outro” selecionada por 26% dos ADs, verificou-se que os instrumentos de pesquisa mais indicados foram: os Índices (referindo-se que alguns seguem as ISAD e que outros não), as Guias de remessa e uma referência a “Base de Dados” não se percebendo que tipo de instrumentos de pesquisa esta inclui. Na Figura 61 representa-se a percentagem de ADs que disponibiliza cada um dos instrumentos de pesquisa listados.

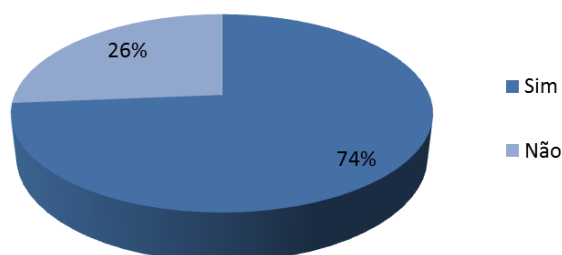


**Figura 61 – Tipos de instrumentos de pesquisa disponibilizados aos utilizadores pelos ADs.**

### Questão R25

*Estes instrumentos, são elaborados com base na ISAD- (G) e na ISAAR- (CPF)?*

Sobre se os instrumentos de pesquisa disponibilizados aos utilizadores e referidos na questão anterior eram ou não elaborados com base na ISAD- (G) e na ISAAR- (CPF), verificou-se que a maior parte dos ADs (74%) afirmou que sim, tendo os respectivos instrumentos de acesso sido elaborados de acordo com estas normas de descrição arquivística. Apenas 26% dos ADs respondentes afirmaram possuir instrumentos de acesso que não tinham sido elaborados com base nestas normas. Na Figura 62 representa-se a percentagem de ADs cujos instrumentos de pesquisa foram (ou não) elaborados com base na ISAD- (G) e na ISAAR- (CPF).



**Figura 62 – Distribuição de ADs cujos instrumentos de pesquisa foram (ou não) elaborados com base na ISAD-(G) e na ISAAR-(CPF).**

### Questão R26

*Onde é que se encontram disponíveis os instrumentos de pesquisa mencionados anteriormente?*

O sítio web é o espaço mais utilizado pelos responsáveis dos arquivos para disponibilizarem os instrumentos de pesquisa, seguindo pelas salas de leitura e de

referência. O correio electrónico é utilizado no Arquivo Distrital de Vila Real, I. No campo “Outro” estão incluídas a secretaria, a Intranet e o site Arm Digital.

### **Questão R27**

***Na sua opinião identifique as vantagens e as desvantagens da solicitação da informação online?***

Em relação à solicitação da informação online, foram referidas como vantagens: facilidade e rapidez de comunicação, poupança de tempo e maior conforto, o facto de se poderem colocar questões ao AD em qualquer altura, permite uma melhor gestão dos recursos humanos, garante um registo por escrito e permite abranger de um maior número de utilizadores. Como desvantagens foi referido o facto de, por vezes, o utilizador não fazer o pedido com todos os dados necessários à realização da pesquisa, o não saber como apresentar as questões assim como o preencher de forma incorreta o formulário de solicitação de serviços. Além destas desvantagens note-se que o facto de os métodos de solicitação online existentes atualmente na maior parte dos ADs (e-mail ou formulário através do site) não permitirem um diálogo em tempo real com o profissional do arquivo, levando a que situações como as descritas anteriormente, que necessitam de esclarecimentos e/ou de informação adicional, tornarem este meio menos eficiente pois obriga a uma série de novos contactos resultando numa resposta ao pedido inicial bastante mais demorada e/ou até mais cara.

No decorrer das entrevistas a alguns responsáveis de ADs, foi referido por um responsável, que uma desvantagem da solicitação da informação através do site era: “[...] os funcionários têm dificuldades no manuseamento das TICs e por isso existe uma certa desvalorização na resposta a estes pedidos, que assim demoram mais tempo a ser respondidos do que os solicitados presencialmente[...]”. Este mesmo responsável referiu em relação às vantagens que “[...]é necessário proteger a documentação mas também temos que a difundir e foi isso que as tecnologias nos trouxeram: a possibilidade de difundir e ao mesmo tempo proteger”.

Tabela 13 transcreve-se algumas respostas dos inquiridos aos responsáveis dos ADs relativas às vantagens e desvantagens da solicitação da informação on-line.

No decorrer das entrevistas a alguns responsáveis de ADs, foi referido por um responsável, que uma desvantagem da solicitação da informação através do site era



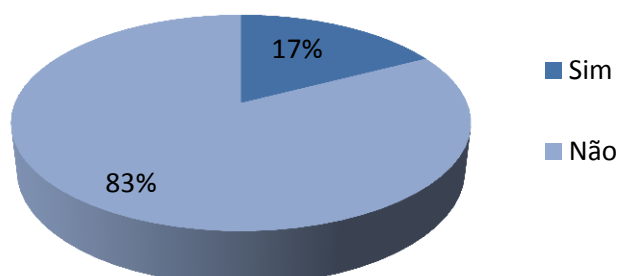
: “[...] os funcionários têm dificuldades no manuseamento das TICs e por isso existe uma certa desvalorização na resposta a estes pedidos, que assim demoram mais tempo a ser respondidos do que os solicitados presencialmente[...].” Este mesmo responsável referiu em relação às vantagens que “[...] é necessário proteger a documentação mas também temos que a difundir e foi isso que as tecnologias nos trouxeram: a possibilidade de difundir e ao mesmo tempo proteger”.

**Tabela 13 – Vantagens e desvantagens da solicitação da informação online, segundo os responsáveis dos ADs.**

“Vantagens: Facilidade e rapidez de comunicação. Desvantagens: por vezes o utilizador não faz o pedido com todos os dados necessários à realização da pesquisa.
“Rapidez”
“Só vejo vantagens, exceto para utilizadores iniciantes”.
“Vantagens para o utilizador: Poupança e conforto, sem necessidade de se deslocar à instituição. Desvantagens: Não tem acesso direto aos documentos, deixando de usufruir de todos os pormenores que o documento físico transmite. A nível de pesquisa poderá ficar mais caro e, por isso, incompleto.”
“A única desvantagem advém de, caso seja necessário algum esclarecimento sobre o pedido, este estar dependente da necessidade de novos contactos.”
“Na minha opinião a disponibilização da informação on-line só tem vantagens quer para o público quer para a instituição.”
“Há vantagens para os utilizadores que não têm de se deslocar. Vantagens para os técnicos que a podem seleccionar antecipadamente.”
“Vantagem: mais rápida e menos onerosa a sua expedição. Desvantagem: para permitir uma resposta mais rápida exige recursos humanos disponíveis para o fazer que nem sempre existem.”
“A vantagem seria que a informação necessária seria apresentada de uma só vez num formato padronizado, mas muitas vezes os utilizadores não percebem o formulário, não sabem como apresentar a questão e preenchem-no mal.”
“Vantagem: pode ser colocada em qualquer altura; não obriga a deslocação física do utilizador; não obriga a ter um funcionário sempre disponível só para esse fim.”
“Vantagens: causa menos transtorno ao cliente, quando este não se pode deslocar; regista por escrito o pedido e a resposta/serviço prestado. Desvantagens: quando a solicitação/pedido, por algum motivo, não se tornou clara, pode-se perder algum tempo até o utilizador ver o e-mail de resposta e conseguir explicar melhor o pretendido.”
“Facilidade de acessibilidade de informação num curto espaço de tempo - Abrangência de um maior número de clientes externos. Desvantagens, se é assim que pode ser considerada, por vezes temos que perguntar que tipo de informação é que necessitam mesmo, mas o utilizador presencial passa também por esta situação.”

**Questão R28**

*É mais fácil responder a um pedido através do sítio web do arquivo/correio electrónico do que o solicitado presencialmente? Justifique.*



**Figura 63 – Percentagens de ADs que consideram mais fácil (ou não) responder a um pedido online, relativamente a um presencial**

Sobre a facilidade de responder a um pedido feito remotamente (online) relativamente a um feito presencialmente, verificou-se que a grande maioria dos responsáveis, considerou ser mais difícil dar uma resposta a um pedido através do site do AD ou do e-mail. De facto 19 responsáveis responderam “Não” (83%) quando apenas 4 responderam “Sim” (17%). Deduz-se pelas respostas, que o as dificuldades em responder a uma solicitação feita online, está relacionada com as desvantagens deste tipo de solicitação referidas anteriormente e igualmente mencionadas nesta questão, tais como o facto de não ser possível obter mais informação sobre o pedido que pode ser necessária para melhor o compreender e assim responder com mais certeza e fiabilidade. Outro motivo apresentado para tornar a resposta mais difícil, tem a ver com o facto de esta ser necessariamente por escrito, ficando registada, sendo assim mais formal, obrigando o funcionário do AD a um cuidado adicional na elaboração da resposta. Do lado das respostas afirmativas, foi referido o facto de o profissional ter mais tempo para pesquisar e responder, sendo que alguns responsáveis referiram o facto de a resposta ficar registada como algo também facilitador. Houve ainda opiniões que defenderam a igualdade entre as duas formas, mas que tiveram de optar pelo “Sim” ou “Não”. Na Tabela 14 transcreve-se algumas respostas dados pelos responsáveis dos ADs justificando a opção seleccionada.

No decorrer das entrevistas a responsáveis de ADs foi referido por um responsável que uma das formas que entende ser mais eficiente para responder a pedidos remotos, ultrapassando as desvantagens na resposta aos pedidos feitos por e-mail ou formulário no site do AD, é utilizando o telefone, sendo este responsável um defensor da inter-relação com o utilizador e entendendo que desta forma o acesso ao objetivo do seu pedido é mais imediato.

**Tabela 14 – Justificações relativamente à maior facilidade (ou não) de responder a um pedido on-line relativamente a um presencial.**

“São situações completamente diferentes. Tudo isto depende também do tipo de pedido. Depende!!!! “
“É igual”
“Geralmente o presencial acaba por ser mais efetivo”
“Tem a vantagem de ficar registado.”
“Presencialmente há a possibilidade de trocar impressões com maior facilidade e poder satisfazer o pedido com maior fiabilidade.”
“Nem sempre o pedido à distância é suficientemente claro. Presencialmente é mais fácil apurar aquilo que o cliente efetivamente necessita.”
“Presencialmente podemos sempre obter informação adicional que ajuda a encontrar a resposta.”
“Permite mais disponibilidade e a resposta diferida.”
“Geralmente permite dar mais tempo e atenção na/à resposta e não causa a sensação desagradável de que o cliente está à espera muito tempo quando o serviço exige alguma demora. Por outro lado obriga a uma comunicação formal por escrito que se pode facilmente documentar/evidenciar.”
“Os clientes presenciais ou não presenciais são tratados de forma idêntica pois ambos merecem receber as respostas em tempo útil e de forma eficiente e eficaz.”

### Questão R46

***Existe preocupação do AD em complementar a informação que o utilizador solicita?  
Como? Dê exemplos.***

A existência de uma preocupação do AD em complementar a informação que o utilizador solicita existe e em alguns casos o profissional do AD fornece informação adicional tal como por exemplo: a indicação de dados geográficos e cronológicos, a indicação de outros fundos com documentação relacionada, ou elementos

associados, detectados durante a pesquisa, como existências documentais noutros serviços, averbamentos aos registos, etc.

É no entanto também referido que, mesmo havendo essa preocupação, nem sempre há possibilidade de fazer por limitações de tempo ou de recursos humanos.

Outros responsáveis entendem que a resposta deverá ser focada apenas no que é solicitado, cabendo ao utilizador realizar a pesquisa e aos serviços prestar apenas orientação.

Na Tabela 15 transcrevem-se algumas respostas dadas pelos responsáveis dos ADs relativas à sua opinião sobre o complementar da informação solicitada pelos utilizadores.

No decorrer das entrevistas a responsáveis de ADs foi referido que existe a preocupação em completar a informação ao utilizador “[...]porque procuram acompanhar o uso da informação em função das solicitações, que têm, indicando novos fundos de documentação [...]”. Foi igualmente referido que “[...] o arquivo acompanha as investigações, ajudando a complementar possíveis lacunas, indicando outras possíveis pesquisas em diferentes fundos que possam enriquecer as investigações[...] sugerindo igualmente o acesso a outros trabalhos de investigação, bibliografias, consulta de legislação ou outra informação que se encontra disponível na biblioteca do AD”

Um outro responsável referiu que “[...] em relação às séries documentais que tenham muita procura, tais como testamentos e registos de nascimento, estas são descritas ao nível de documento simples. Em relação às séries de registo de passaportes (120 mil), que inicialmente eram descritas ao nível do documento composto, atualmente passaram a ser descritas ao nível do documento simples, com o objetivo de serem recuperadas por nome e assim complementar o pedido e facilitar o seu acesso. “

Foi igualmente referido que “[...] O arquivista não deve ser ele a selecionar a informação a que o leitor tem de ter acesso, mas tem que ter meios que facilitem a consulta aos utilizadores particularmente àqueles com menos instrução (quando recorrem ao arquivo para o registo dos terrenos, sem saber como? e porquê?) assim como a utilizadores que vivem no estrangeiro e que precisam de realizar inventários de testamentos e partilhas, tal como no caso de solicitações, por exemplo, do Brasil ou da Argentina [...]”.

**Tabela 15 – Distribuição das respostas dos responsáveis em relação à preocupação em complementar a informação solicitada pelos utilizadores.**

“Sempre.”
“Sim, com informação adicional, se possível”
“Indicação de dados geográficos e cronológicos.”
“Existe preocupação em responder adequada e corretamente à informação solicitada e, sempre que necessário, procurar recolher junto do utilizador todos os dados que permitam fornecer-lhe essa resposta.”
“Existe a preocupação, mas não possuí recursos humanos.”
“Através de pesquisas efectuadas sobre o assunto.”
“Indicando outros fundos com documentação relacionada.”
“A linguagem natural é assimilada convertida em linguagem técnica e neste sentido o atendedor faculta a informação que vai ao encontro das necessidades do utilizador. É sugerida, por exemplo, a consulta de diferentes fundos ou de séries documentais do mesmo ou de outros fundos, que ele desconhece e que podem complementar ou mesmo satisfazer a informação que procura. Por exemplo, quem procura testamentos no notariado e não os encontra é encaminhado para a série equivalente das Administrações do Concelho. Quem começa por procurar um legado feito a uma Misericórdia consultará os livros de registos de legados, as atas, e o notariado ou a Administração do Concelho respetiva.”
“Existe muita preocupação não existe é muitas vezes a possibilidade.”
“A resposta é focada no que é solicitado. O trabalho de pesquisa é do utilizador que pode receber orientação do serviço.”
“Sim, se nas pesquisas da informação forem detetados elementos associados, como existências documentais noutros serviços, averbamentos aos registos, etc.”
“O utilizador é autónomo na pesquisa. Apenas respondemos ao solicitado, mas claro que se acharmos que podemos indicar outro tipo de informação sobre o tema em causa damos conhecer outros fundos/acervo documental e bibliográfico existente no ARM ou fora dele.”

### Questão R47

***Como conhecem as necessidades específicas dos utilizadores?***

Segundo as respostas dos responsáveis, verifica-se que as necessidades específicas dos utilizadores são conhecidas pelos seus pedidos (que em alguns ADs são analisados a nível estatístico), através do diálogo direto com os estes ou por outras formas próprias que os utilizadores têm de comunicação das suas necessidades.

Na Tabela 16 apresentam-se algumas respostas dadas pelos responsáveis dos ADs relativas às formas que têm de conhecer as necessidades específicas dos utilizadores.

No decorrer das entrevistas a responsáveis de ADs foi referido por responsáveis que conhecem as necessidades específicas através dos utilizadores, pois estes sabem o que o AD tem incorporado, pois numa primeira fase recorrem à entidade produtora (Conservatórias, Tribunais, Notários) no entanto, muitas das vezes são induzidos em erro, porque estas instituições prestam informação baseando-se na Lei da incorporações, que nem sempre é cumprida, ou seja a documentação ainda se encontra nas entidades produtoras e não nos ADs mas as entidades produtoras reencaminham os utilizadores para os ADs. Com esta informação, os utilizadores recorrem aos ADs e percebem que “foram enganados” e ficam perdidos, quando muitas das vezes necessitam de certidões urgentes. Nestes casos, além da paciência que os funcionários dos ADs têm que demonstrar, tentam resolver o problema telefonando para as ditas instituições produtoras, informando que o fundo pretendido ainda se encontra na respetiva entidade. Como sugestão, um dos responsáveis afirmou que “ Se o portal do cidadão e loja do cidadão dessem informação correta sobre as incorporações e respectivas datas, as pessoas não ficariam perdidas sabendo onde obter a documentação que procuram”.

**Tabela 16 – Formas que os responsáveis têm para conhecer necessidades específicas dos utilizadores.**

“Pela forma como é efetuado o pedido ou a sequência de pedidos.”
“Depende. Normalmente tentando esmiuçar bem os seus objetivos concretos. Tipo diálogos socráticos. Como lhe digo, depende muito de pessoa para pessoa.”
“Mediante contatos diretos, por e-mail...”
“Através da formulação do pedido.”
“Através da resposta aos questionários realizados periodicamente e através do atendimento presencial e remoto.”
“Pelos pedidos e solicitações dos próprios que são analisados a nível estatístico.”
“Inquéritos de satisfação”
“Através dos pedidos dos mesmos.”
“Dialogando com eles e interpretando a sua linguagem natural.”
“Questionários e atendimento.”
“Através da comunicação dos próprios e das respetivas solicitações.”
“Através da análise dos inquéritos de satisfação; perguntas feitas pelos leitores; documentação mais requisitada, por exemplo.”

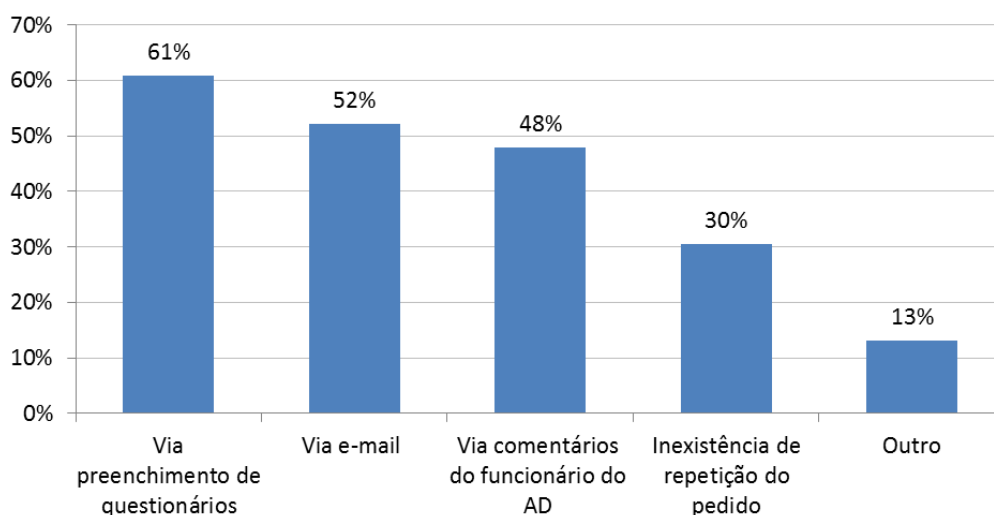
### Questão R48

#### *Como sabem se as necessidades específicas dos utilizadores são satisfeitas?*

Cerca de 61% dos responsáveis, afirma ter conhecimento da satisfação das necessidades específicas dos utilizadores através do preenchimento que estes fazem de questionários. O correio electrónico é o segundo método onde verificam se as necessidades dos utilizadores são satisfeitas (52%). O contacto direto com os funcionários e o facto de um pedido não ser repetido são de seguida referidos como as formas de verificação da satisfação das necessidades dos utilizadores (referidas por 48% e 30% dos responsáveis). Os 13% que escolheram a categoria “Outro” referiram “os elogios” transmitidos pessoalmente e a caixa de sugestões/reclamações.

Na Figura 64 apresenta-se a percentagem em relação ao total de responsáveis respondentes que selecionou cada uma das opções relativas à forma de avaliação da satisfação de necessidades específicas dos utilizadores.

No decorrer de uma entrevista a um dos responsáveis dos ADs, este referiu que “[...] normalmente um utilizador insatisfeito faz questão em dá-lo a conhecer.”



**Figura 64 – Formas referidas de avaliar a satisfação de necessidades específicas dos utilizadores.**

## Questão R49

### *Pode o processo de recuperação de informação tornar-se mais interativo?*

Verificou-se que a maior parte dos respondentes afirmam acreditar que os processos de recuperação de informação se podem tornar mais interativos (a maior parte das respostas foi apenas “Sim”), referindo em alguns casos a utilização de ferramentas das TIC como forma de o concretizar.

Na Tabela 17 transcrevem-se algumas respostas dados pelos responsáveis dos ADs sobre se o processo de recuperação de informação se poderia tornar mais interativo.

**Tabela 17 – Opiniões sobre se o processo de recuperação da informação se pode tornar mais interativo.**

“Sim.”
“Sim, há margem para melhorar.”
“Pode, através de aplicações informáticas em linha.”
“Penso que não.”
“É sempre possível entrecruzar informação, sobretudo em suporte digital, de diferentes fundos, séries documentais ou mesmo documentos compostos.”
“Pode e deve.”
“Sim, via Skipe ou facebook.”

## Questão R50

### *Podem os utilizadores tornar-se mais participativos no refinamento da informação recuperada?*

A totalidade dos inquiridos afirma que os utilizadores podem tornar-se mais participativos e desta forma dar o seu contributo no refinamento da informação recuperada. Na Tabela 18 pode ler-se respostas dadas pelos responsáveis dos ADs relativas à sua opinião sobre se os utilizadores se poderiam tornar mais participativos no refinamento da informação recuperada.

No decorrer das entrevistas a responsáveis de ADs foi referido pelos responsáveis que os utilizadores podem e devem tornar-se mais participativos. Foi referido por exemplo, que frequentemente acontecia os utilizadores identificarem erros na descrição dos documentos quando acediam através dos instrumentos de pesquisa (guias) na sala de leitura e que, afirmava um responsável: “[...]na minha perspetiva é preferível disponibilizar o máximo de informação e corrigir os erros do



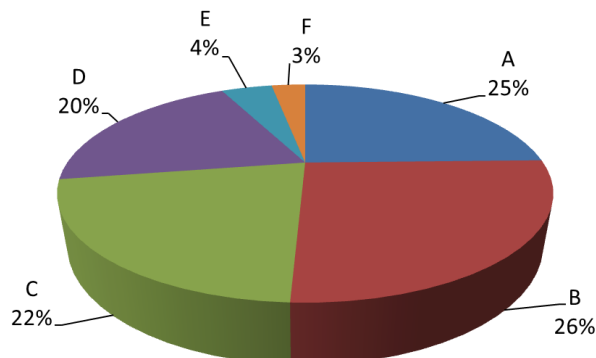
que «perder» demasiado tempo com as descrições / normalização, já que não temos recursos humanos suficientes. O Arquivo está para servir o público e os funcionários devem agradecer esta ajuda ao contrário de acharem que é uma calamidade”.

**Tabela 18 – Utilizadores mais participativos no refinamento da informação recuperada**

“Sim, sobretudo se souberem com mais rigor o que procuram.”
“Sim, através de formulários com campos obrigatórios.”
“Podem.”
“À medida que o entrosamento entre cliente e atendedor a se for aprofundando e alargando, ao ponto de se receberem "dicas" oportunas sobre a informação facultada e/ou consultada.”
“Acho sobretudo que pode haver grandes vantagens na interação entre arquivistas e investigadores. Há projetos que pela sua especificidade e complexidade ganhariam com a constituição de equipas multidisciplinares. Normalmente estes diálogos não são pacíficos, mas acho-os preferíveis a situações em que investigadores se arrogam de arquivistas gozando do seu prestígio social comparativamente mais elevado.”
“Sim. Se verificarem algum erro ou algo que queiram acrescentar costumam dar conhecimento para melhorarmos o serviço público prestado à comunidade.”

### Questão R51

**Identifique os três aspetos que mais valoriza para tornar acessível a informação nos AD**



Legenda

- A - Facilidade no acesso à informação com recurso aos instrumentos de pesquisa (Catálogo/Inventário/Guia)
- B - Informação disponível em suporte eletrónico
- C - Rapidez no acesso à informação
- D - Informação Compreensível
- E - Informação entregue pelo funcionário
- F - Outro (Pertinência do tratamento técnico)

**Figura 65 – Distribuição dos aspectos mais valorizados pelos responsáveis para tornar a informação acessível nos ADs**

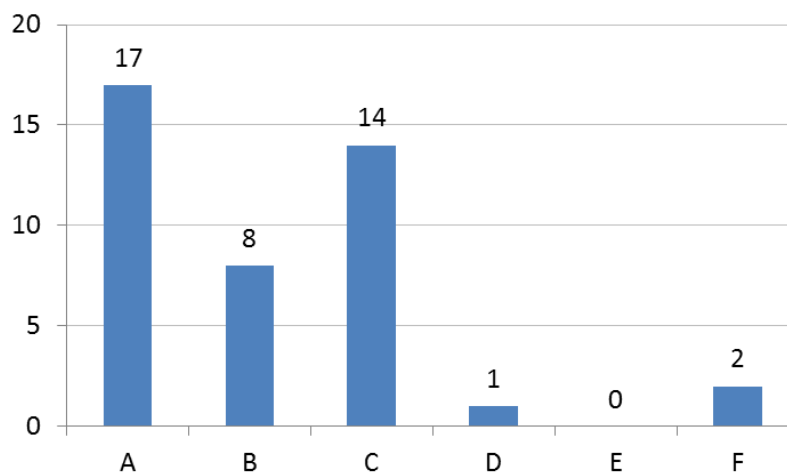
Verificou-se que para a generalidade dos responsáveis dos Arquivos, os três aspetos mais valorizados para tornar a informação acessível são: A disponibilização da informação em suporte electrónico (opção B, com 26% do total), a facilidade no acesso à informação com recurso aos instrumentos de pesquisa (Catálogo/Inventário/Guia) (opção A, com 25%), seguindo-se a rapidez no acesso à informação (opção C, com 22%).

No decorrer das entrevistas a responsáveis de ADs foi referido por exemplo por um responsável que: “[...] O AD cumpre uma política de colocar rapidamente a documentação ao utente, procurando outras vias como o disponibilizar na web. Se tivesse mais recursos humanos já teria uma página no facebook. É essencial dar a conhecer ao maior n.º de pessoas o AD, disponibilizar o maior número de imagens, etc. [...]”. Foi igualmente referido que os aspectos mais valorizados pelos utilizadores no acesso à informação prendem-se com a disponibilidade em suporte electrónico assim como com a atualização da informação.

## **Questão R52**

***Segundo a sua perspetiva elenque as razões que considera dificultarem mais a pesquisa dos utilizadores a quando do acesso à informação nos AD.***

Verificou-se que 17 dos 23 responsáveis (74%), consideram que o facto de o utilizador não saber exprimir com exatidão as suas necessidades de informação, é uma das razões que mais dificulta a pesquisa pelo utilizador. A dificuldade dos utilizadores em interpretar a informação disponível é a segunda das razões apontadas, referida por 14 responsáveis (cerca de 61%). A dificuldade em localizar a informação que necessita é o terceiro motivo referido, tendo sido apontada por 8 responsáveis (35%). Apenas 1 responsável considerou que os instrumentos de pesquisa não são os adequados e os 2 que responderam na categoria outro referiram a “Falta de preparação científica ou mesmo literária” e o facto de “Os instrumentos de acesso não estarem disponíveis em linha.”. Nenhum responsável respondeu não existirem razões que possam dificultar o acesso à informação do AD pelos utilizadores (Figura 66).



Legenda:

- A - Não saber exprimir com exatidão as suas necessidades de informação
- B - Não saber localizar a informação que necessita
- C - Dificuldades em interpretar a informação disponível
- D - Os instrumentos de pesquisa da informação criados pelo Arquivo não são adequados.
- E - Nenhuma razão dificulta o seu acesso à informação nos Arquivos
- F - Outro

**Figura 66 – Razões selecionadas pelos responsáveis, que podem dificultar o acesso dos utilizadores à informação nos ADs.**

### Questão R53

***Excetuando os casos previstos na legislação em vigor, nomeadamente, na lei 149/83-5 de Abril e Decreto-Lei 16/93 de 23 de Janeiro, os utilizadores têm acesso livre e pleno a todo o tipo de informação? Justifique.***

Foi respondido pelos responsáveis que de uma forma geral, os utilizadores têm acesso a todo o tipo de informação de acordo com os diplomas indicados e com restante legislação mais específica relativa ao acesso à informação. Além das restrições por motivos legais, foram ainda referidas as situações de fundos que pertencem a particulares, que podem definir um “acesso restrito” aos seus documentos, assim como os casos em que o estado de conservação dos documentos originais origina igualmente restrições de acesso. Destas respostas pode observar-se que da parte dos responsáveis dos ADs existe uma predisposição para disponibilizar toda a informação aos utilizadores, salvo de acesso restrito por motivos legais ou por falta de condições para manuseamento e uso. Na Tabela 19 transcrevem-se algumas respostas dadas pelos responsáveis dos ADs sobre a restrição no acesso dos utilizadores à informação dos ADs.

**Tabela 19 – Respostas de responsáveis relativas às restrições de acesso à informação nos ADs.**

“O acesso à informação é efetuado de acordo com os diplomas indicados e com a restante legislação relativa ao acesso à informação.”
“Não.”
“Pode haver casos pontuais em que não, por exemplo um Fundo em que os "proprietários" indicam que o acesso é restrito e tem que ser previamente autorizado.”
“Sim, excepto documentação sigilosa.”
“Os utilizadores têm acesso livre a toda a documentação custodiada pelo AD, exceto nos casos previstos na legislação em vigor.”
“Sim.”
“Os utilizadores têm acesso livre e pleno a todo o tipo de informação que se encontra confiada à tutela do Arquivo. As restrições têm a ver com as várias disposições legais, para além das apontadas, que restringem a comunicabilidade por inteiro (caso dos testamentos antes do óbito do testador, ou dos processos de divórcios, etc) a não interessados diretos. Pode haver restrições pontuais se o estado de conservação do documento original for mau e não exista no momento suporte alternativo. Obviamente, que estas limitações são ultrapassadas logo que possível.”
“Existe legislação específica, como o código do notariado que impede o acesso livre ao registo de testamentos públicos sem que haja prova do óbito do testador, mas existem outros entraves como o estado de organização, o estado de conservação da documentação ou o tipo de suporte que podem ser entraves ao acesso.”
“A política seguida é disponibilizar o mais possível a informação, salvaguardada a lei e estando esta em condições de ser manuseada e usada. Mesmo se não tratada, prepara-se minimamente a documentação para a respetiva consulta em tempo útil.”
“Não, há documentos que são de consulta parcial.”

## Questões R56 e R57

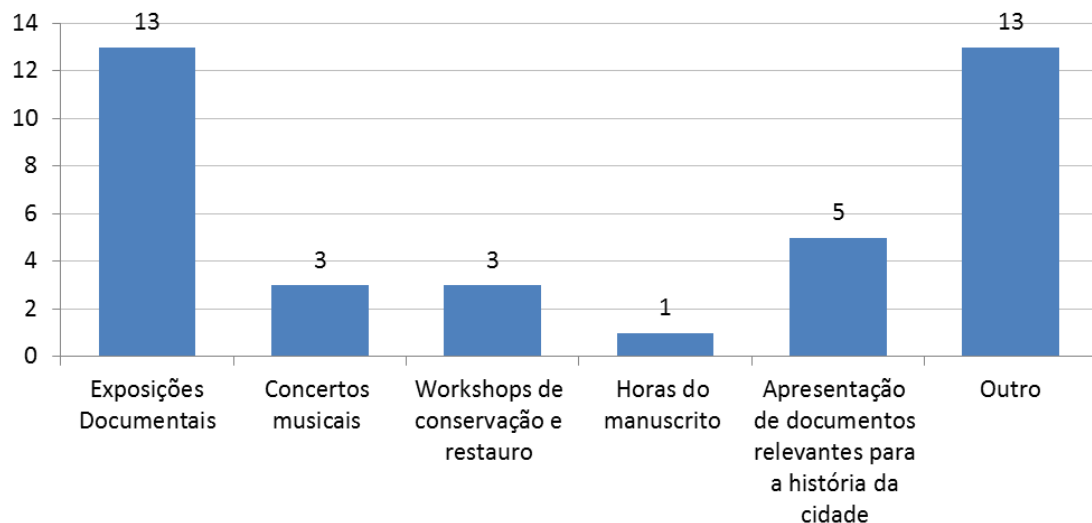
***Diga quais são as atividades realizadas no âmbito da difusão cultural?***

***Como é que se realiza a divulgação dessas atividades?***

Segundo as respostas dos responsáveis, as atividades mais realizadas nos ADs no âmbito da difusão cultural são as “Exposições Documentais”<sup>498</sup>, com 13 respondentes a selecionar esta opção (57%). Foram referidas outras atividades não listadas inicialmente, num total de 13 respostas “Outro”, sendo que entre estas se encontram em maior número as “visitas guiadas ou visitas de estudo” com 5

<sup>498</sup> Por exposição documental consideram-se todas as exposições constituídas por documentos (exclusivamente ou maioritariamente por documentos).

respondentes, a publicação de “boletins”<sup>499</sup> ou “newsletters” com 3 respondentes também e “formações para o exterior” (uma resposta) e “seminários e outros workshops” (uma resposta). Igualmente nesta última categoria 3 respondentes afirmaram não realizar atividades de difusão cultural (referindo a falta de recursos). O número de respostas obtidas nas restantes opções listadas encontra-se representado na Figura 67.



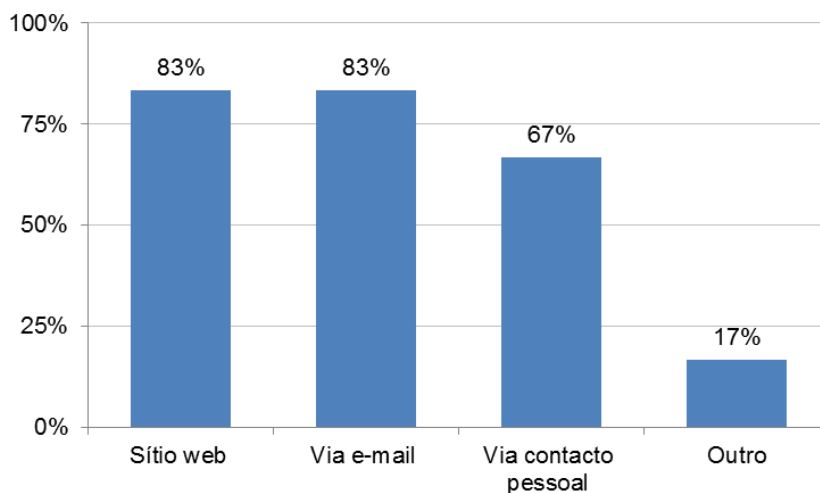
**Figura 67 - Atividades realizadas no âmbito da difusão cultural que os responsáveis referem disponibilizar nos seus ADs.**

Relativamente às formas utilizadas para a divulgação das actividades de divulgação e difusão cultural, verificou-se que em 83% dos Arquivos analisados, a divulgação é feita através do Sítio web e/ou correio eletrónico. A divulgação através de contacto pessoal foi referida em 67% dos Arquivos. Apenas 17% dos Arquivos responderam a categoria “outro”, tendo sido aqui referidos a divulgação feita através de cartazes, desdobráveis, posters e flyers, notas de imprensa ou ainda na “Agenda Cultural”.

Na Figura 68 pode observar-se a distribuição destas percentagens referidas, pelas categorias disponíveis no questionário.

---

<sup>499</sup> O Arquivo Distrital de Aveiro (boletim Arquivo Vivo) publicam boletins informativos. O Arquivo Distrital de Braga colabora na revista editada pela Universidade. A publicação de um boletim informativo, por parte do Arquivo, para além da importância de que isso se reveste enquanto meio de comunicação com o público, constitui um meio de divulgação da atividade do Arquivo. Simultaneamente é também um registo público e generalizado da sua atividade. A publicação pode ser feita, para além de suporte em papel, em suporte electrónico.



**Figura 68 – Percentagem de ADs que utiliza cada uma das formas de divulgação de atividades de difusão cultural.**

Pela análise das respostas ao questionário aos responsáveis de ADs assim como pelas entrevistas, verificou-se que todos concordam plenamente com o facto de a produção de atividades culturais pelo Arquivo aumentar a presença social do mesmo na sociedade; concordam que a produção de atividades culturais da responsabilidade do Arquivo é decisiva para a melhoria da imagem institucional que a comunidade tem do mesmo e estão também de acordo relativamente ao facto da imagem do Arquivo também se refletir na variedade de serviços que oferece, nomeadamente culturais. Consideram ainda que a produção de atividades culturais pelos Arquivos possibilita diversificar os públicos do Arquivo abrangendo, nomeadamente, os que não são abrangidos pelos restantes serviços prestados (consulta, investigação, etc.). Alguns referiram igualmente que não possuem plano de difusão cultural, estando os objetivos "culturais" previstos no "Plano de atividades".

Do total de 7 responsáveis entrevistados, apenas três afirmaram ter protocolos no âmbito da difusão cultural com outras instituições. Os restantes não os têm e referiram que a obrigatoriedade deste tipo de cooperação é na área do tratamento técnico (apoio na organização e tratamento de arquivos) ". Também referiram que não têm Serviço Educativo, criado enquanto unidade orgânica. No entanto, todos os ADs entrevistados afirmam que esta função de difusão cultural é garantida. A maioria afirma que, geralmente as exposições patentes no Arquivo são utilizadas no âmbito das atividades educativas.

Em relação a outras formas de difusão cultural os responsáveis referiram igualmente os Boletins e as Newsletters como forma de divulgação, como por exemplo

o “O Boletim do Arquivo da Universidade de Coimbra”, publicado desde 1973 que, a partir do volume XXV de 2012, passou a ter apenas edição on-line<sup>500</sup>. Outros ADs, como o de Faro ou o AD da Guarda publicam igualmente uma newsletter.

No decorrer das entrevistas a responsáveis de ADs estes fizeram igualmente uma série de comentários, relativamente à realização de atividades de difusão de cultural, assim como sobre respectiva divulgação, tais como:

“ [...] Não é uma função principal, existem sempre outras prioridades que não esta. Uma exposição exige da parte de todos os funcionários um trabalho suplementar, que só com a boa vontade de todos e com muito esforço é realizada.”

“O AD é visto como um organismo cultural mas depois pede-se que atue como organismo administrativo face às necessidades de informação. Aquilo que um público nos pede não é coincidente com o que outro público pede.”

“[...] tem a sua importância mas não é o primordial. Não é a função primordial do Arquivo mas é muito positivo que se façam atividades que se focam na divulgação do Arquivo, da sua função social e da difusão do património arquivístico.”

“[...] papel de difusor da informação é até potenciador da conservação da documentação, porque faz com que documentação que se encontrava há muito acondicionada em depósito, seja retirada para a exposição.”

“São importantes. A difusão é uma das competências do Arquivo. Somos um serviço público e existimos para servir o público. Mas não conseguimos difundir se não tivermos a documentação adquirida tratada e organizada. Sem Instrumentos de pesquisa não podemos difundir. Temos cerca de 4 km de documentação e somos apenas um técnico superior e quatro técnicos profissionais.”

“[...] são os ADs que propõem os objetivos de difusão cultural à DGLAB, sendo depois discutidos e estabelecidos os objetivos finais. A realização dos objectivos no âmbito da difusão cultural apresenta-se, desta forma, facultativa e depende do reconhecimento, vontade e possibilidade dos ADs em concretizá-la.”

---

<sup>500</sup> É uma publicação de periodicidade anual, estando aberto à colaboração de investigadores nacionais e estrangeiros vocacionada para a edição de trabalhos e pesquisas no âmbito da Arquivística e da História, dando preferência aos que têm por objeto acervos existentes no Arquivo da Universidade de Coimbra. Visa estimular o debate pluridisciplinar no âmbito da Ciência da Informação e da História e dar a conhecer a atividade que nestes domínios se desenvolve em Portugal e em especial no referido Arquivo. C.f site do Arquivo Distrital de Coimbra [em linha]. [Cons. 23 fev. 2012]. Disponível em WWW:<URL:http://www.uc.pt/auc>.

“Realizamos exposições documentais pois é uma forma de mostrar, no próprio edifício, o que se faz e de dar a possibilidade de mostrar às pessoas os documentos. Acrescentam sempre alguma coisa e justificam a nossa existência, ilustram o que fazemos.”

“[...] exposições porque são um meio de divulgar a instituição e a documentação. Os materiais produzidos neste âmbito são igualmente importantes porque de outra forma a exposição fica apenas na memória. É importante que figure informação que perdure”

“Geralmente as exposições patentes no Arquivo são utilizadas no âmbito das atividades educativas”

“[...]divulgamos as atividades através de convite dirigido à comunidade em geral, para além do ofício convite enviado a instituições, possibilitando que a divulgação da exposição não se circunscreva a contactos institucionais, em detrimento da comunidade.”

“ O AD disponibiliza um livro de exposição, por forma que o visitante dê a sua opinião e testemunho sobre a exposição. Este instrumento permite um envolvimento do público e implica que o Arquivo reconheça a importância do seu testemunho, para além do testemunho formal de entidades oficiais e/ou institucionais.”

### **Sobre as Questões R66 a R72**

Um sucessivo acumular de infortúnios de ordem técnica (informática)<sup>501</sup>, fez com que se perdessem as respostas do questionário aos utilizadores, desde a questão R66 até à última questão R72.

Ironicamente, esta falha revela a potencial volatilidade da informação em suporte digital que obriga, como fomos referindo e defendendo ao longo deste trabalho, a uma formação específica dos profissionais de arquivo nas áreas da informática e das

---

<sup>501</sup> Sucedeu que a migração dos dados em bruto desde a plataforma LimeSurvey para posterior análise era realizada exportando para formato Excel, que na altura da exportação utilizava a versão 2003 (com um limite máximo de 255 colunas). Uma vez que a exportação das respostas às questões e respectivas subopções era feita por colunas, o número máximo de 255 colunas terminou por truncar os dados exportados. O segundo infortúnio foi só nos termos apercebido de que estes ficheiros não tinham todas as respostas já após uma formatação para upgrade dos servidores da ESEIG, onde estava instalada a plataforma LimeSurvey tendo por descuido sido apagados os dados dos inquéritos sem que se tivesse feito um backup. Deste modo, os resultados destes inquéritos ficaram apenas nos ficheiros Excel anteriormente exportados, ficando em falta as respostas às 7 últimas perguntas do questionário aos responsáveis dos ADs.



novas tecnologias ou TIC, no sentido de um manuseamento seguro e eficaz da informação em suporte digital.

Esta falha ocorrida, empobrece infelizmente os resultados da nossa pesquisa, uma vez que as respostas perdidas dizem respeito a questões abertas onde os responsáveis dos ADs indicavam uma série de problemas acuais assim como propostas para o futuro dos ADs, informação extremamente útil no âmbito deste trabalho e que assim ficou limitada à prestada pelos mesmos responsáveis no decurso das entrevistas realizadas.

### **Questão R68**

#### ***Quais são os maiores problemas nos arquivos?***

No decorrer das entrevistas a responsáveis de ADs o maior problema referido pela maior parte dos entrevistados foi a falta de recursos humanos, o equipamento informático obsoleto e pouca autonomia e recursos financeiros. Em alguns casos também foram referidos problemas de falta de espaço para a realização de novas incorporações assim como a dificuldade em as tratar e descrever com as limitações de meios (RHs e equipamentos).

### **Questão R69**

#### ***Identifique solução que implementou para os problemas identificados no AD.***

No decorrer das entrevistas a responsáveis de ADs foi referido com frequência que muitos dos problemas no funcionamento dos ADs são resolvidos graças a uma real dedicação e esforço por parte dos respectivos profissionais que procuram constantemente formas criativas de contornar as dificuldades, tal como traduz a frase de um responsável ao afirmar que as soluções resultam do “[...] vestir a camisola do arquivo e receber respostas de agradecimento por parte dos utilizadores[...]”.

Relativamente aos problemas mais frequentemente referidos (falta de recursos, nomeadamente financeiros), algumas das soluções apresentadas passaram por candidaturas a fundos estruturais, isoladamente ou parceria com entidades públicas a nível municipal, distrital ou regional (como por exemplo o Programa Operacional da Cultura que permitiu a realização do projecto de instalação da base de dados CRAV – Consulta Real em Ambiente Virtual, no AD do Porto).

Outra forma de procura de recursos financeiros, passa pela procura de patrocinadores e mecenas para atividades, serviços ou instalação de equipamentos nos ADs.

Para outros problemas, que não de recursos, mas de funcionamento e eficiência dos serviços, foram referidas soluções de reorganização organizacional e de gestão nos ADs e para problemas como a falta de espaço para a incorporação de fundos, foram em alguns casos referidos a subcontratação (outsourcing) de empresas de gestão documental.

## **Questão R70**

### ***Quais os projetos futuros que gostaria de ver implementados?***

No decorrer das entrevistas a responsáveis de ADs foram referidos alguns projectos que estes gostariam de implementar, e que numa grande maioria estão relacionados com uma maior abertura dos arquivos à comunidade e à procura de novos públicos para uma participação e colaboração mais ativa e mais informada com os ADs, incluindo também a vontade de aproveitar o conhecimento profundo que alguns utilizadores frequentes têm do arquivo ou em particular sobre determinados fundos.

Foram assim descritos em linhas gerais alguns projetos que procuram integrar o trabalho desenvolvido por genealogistas, investigadores ou historiadores (profissionais com um profundo conhecimento dos fundos que utilizam com frequência), numa lógica de parceria que pudesse melhor servir estes utilizadores e que proporcionasse igualmente um retorno ao próprio arquivo (como a utilização do seu trabalho para corrigir, acrescentar e melhorar por exemplo as ferramentas de descrição dos fundos sobre os quais trabalham, ou utilizando o seu conhecimento para formar igualmente os funcionários do AD).

Outra das ideias referidas diz respeito à realização de parcerias com as escolas e com as entidades que as tutelam, de atividades de extensão educativa através, por exemplo, da inclusão no plano curricular de disciplinas obrigatórias (como o português, história, ciências ou outras) da “obrigatoriedade” de recurso aos ADs para a realização de trabalhos no âmbito destas disciplinas. Esta seria uma forma de apresentar e dar a conhecer aos mais novos os fundos, funções e utilidade dos ADs, como forma de captar futuros utilizadores, abrindo assim os ADs à comunidade e a novos públicos.

Outros projectos frequentemente referidos, e que vão sendo realizados na medida das possibilidades com os meios disponíveis mas que muitos responsáveis gostariam que fossem mais frequentes e abrangentes, dizem respeito à realização de cursos e workshops nos ADs para a formação de utilizadores, quer no sentido de os

tornar mais autónomos nas pesquisas assim como no sentido de os sensibilizar para o importante papel dos arquivos, permitindo ainda a divulgação dos fundos e informação existente nos ADs e a captação de novos públicos.



### 10.3. Resumo de resultados, interpretação e análise comparativa

Nas sub rubricas anteriores, procedeu-se a uma análise descritiva dos resultados dos inquéritos aos utilizadores e aos responsáveis dos ADs, complementando estes últimos, com as opiniões e sugestões dos responsáveis, obtidas nas entrevistas realizadas. Esta análise descritiva permitiu obter uma caracterização e informação relevante sobre os ADs tais como o perfil, interesses, preferências, grau de satisfação e utilização de fundos, de ferramentas de acesso, de serviços, de TICs, etc., por parte dos utilizadores. Relativamente aos responsáveis, descreveu-se os resultados obtidos relativos ao seu perfil, a formas de gestão, à posição e opinião perante as mudanças originadas pelas TICs, sobre os serviços, as transferências de suporte, a disponibilização da informação aos utilizadores e caracterização do seu comportamento informacional, a percepção sobre as suas necessidades, expectativas, dificuldades e graus de satisfação, incluindo igualmente opiniões e medidas sugeridas por estes responsáveis para melhoria e adaptação da mediação praticada nos ADs aos novos desafios que lhes são colocados, à luz do novo paradigma pós-custodial e informacional.

Neste novo subcapítulo procede-se a uma análise comparativa (entre respostas dos utilizadores e dos responsáveis em confronto igualmente com alguns resultados do “Inquérito à satisfação dos clientes DGLAB 2011”<sup>502</sup>), analisando, reorganizando e interpretando os resultados da nossa investigação anteriormente descritos, segundo uma estrutura de objectivos parcelares também já definida para responder às hipóteses levantadas no âmbito deste trabalho e ao seu objectivo central: compreensão e caracterização da mediação da informação praticada pelos ADs, sua influência e impacto sobre objectivos dos utilizadores e a percepção destes assim como dos responsáveis sobre estas realidades.

---

<sup>502</sup> Relatório de inquérito à satisfação dos clientes DGLAB 2011, realizado pela DGLAB, desenvolvido com o objetivo de medir e avaliar o desempenho dos serviços diretamente prestados aos clientes e aferir o seu grau de satisfação relativamente àquelas unidades orgânicas, tendo em vista identificar prioridades de intervenção para a melhoria dos serviços atualmente prestados. Este Relatório apresenta as principais conclusões inferidas do inquérito realizado aos Clientes da Direção-Geral de Arquivos no decurso do ano de 2011. Foram alvo de inquérito os clientes de todos dos arquivos de âmbito regional da DGARQ, designadamente: arquivos distritais de Aveiro, Beja, Bragança, Castelo Branco, Évora, Faro, Guarda, Leiria, Portalegre, Porto, Santarém, Setúbal, Viana do Castelo, Vila Real, Viseu e, ainda, o Arquivo Nacional Torre do Tombo. O Arquivo Distrital de Lisboa foi analisado enquanto parte integrante do Arquivo Nacional Torre do Tombo

Apresentam-se assim de seguida os resultados e respectiva análise segundo a estrutura referida:

**1. Identificar e caracterizar o perfil, formação, usos e necessidades do utilizador da informação destes sistemas de informação, para compreender: que informação procuram? Como? Porquê? Com que frequência? e o que fazem com a informação recolhida?**

Da análise descritiva apresentada anteriormente podemos verificar que os diferentes ADs não recolhem todos o mesmo tipo de dados sobre os respectivos utilizadores, e que os dados que recolhem têm mais a ver com as necessidades de controlo e resposta aos pedidos que não são uniformes entre ADs, não sendo possível aos ADs, com essa informação, traçar e caracterizar perfis de utilizadores. (ver Figura 39 – Distribuição dos dados mais solicitados aos utilizadores (% de ADs que os solicitam). e respectiva questão R17).

Assim, para esta caracterização torna-se necessária a realização de inquéritos específicos aos utilizadores dos ADs, tal como o que realizamos no âmbito deste trabalho. **Existem igualmente outros estudos**, mas normalmente mais focados na **avaliação do grau satisfação** dos utilizadores dos ADs, como o “Inquérito à satisfação dos clientes DGLAB 2011” e que, com este enfoque, terminam igualmente por não recolher informação relativa aos usos e necessidades dos utilizadores.

Sobre os resultados obtidos no inquérito aos utilizadores, anteriormente descritos, **podemos salientar e traçar um perfil típico de utilizadores**: distribuem-se numa quase paridade entre sexo masculino (ligeiramente superior) e feminino, têm uma idade compreendida entre os 26 e os 52 anos, não são membros de associações de arquivistas, bibliotecários ou documentalistas, dividem-se maioritariamente pelos graus de mestrado e licenciatura, são trabalhadores ou trabalhadores-estudantes, tendo com maior frequência as seguintes profissões: historiadores, genealogistas, investigadores e docentes, profissionais ligados à educação, engenheiros, trabalhadores da administração pública e funções administrativas (ver da Figura 7 à Figura 11 e respectivas questões U2 a U11).

Esta caracterização do utilizador que realizamos a partir dos dados do nosso inquérito aos utilizadores é consonante com os resultados apresentados no “Inquérito à satisfação dos clientes DGLAB 2011” que, incidindo sobre os 17 Arquivos sob a sua

alçada (incluindo além de ADs, o Centro Português de Fotografia) apresenta como resultados sobre caracterização de utilizadores: 65% do sexo masculino e 38% do feminino; faixa etária mais frequente entre os 33 e os 42 anos e com o grau de ensino mais frequente a Licenciatura (seguido de ensino secundário completo). Ainda sobre o perfil dos utilizadores, referimos o tipo de atividades que estes mais gostariam de ver realizadas nos ADs (Figura 12, questão U13), tendo-se salientado a desejo de ver “Apresentação de documentos relevantes para a história da cidade” seguido da realização de Workshops e cursos de formação, indicando a vontade de participação, envolvimento e aprendizagem dos utilizadores na sua interação com os ADs.

**Relativamente aos usos e necessidades de informação, verificou-se** na nossa análise que os motivos de utilização dos ADs mais frequentemente apresentados foram a “Investigação Histórica”, a “Investigação Genealógica”, a “Transcrição de documentos” e “No âmbito da atividade profissional” (ver Figura 18, questão U23), sendo os fundos mais procurados os fundos paroquiais, seguindo-se os fundos de administração local e em terceiro lugar os fundos notariais (foram indicados estes fundos e por esta ordem quer pelos utilizadores - Figura 21, questão U26 - quer pelos responsáveis - Figura 57, questão R45).

Estes **resultados apontam no mesmo sentido dos referidos** no inquérito da DGLAB, que refere como principais motivos de visita aos ADs o “desenvolverem investigação em genealogia, seguindo-se motivos relacionados com a investigação histórica [...] em seguida os motivos relacionados com fins legais”, apontando igualmente os fundos paroquiais como os mais procurados.

A justificação para a predominância da procura dos fundos paroquiais, dada quer pelos responsáveis dos ADs, durante as entrevistas realizadas, quer resultante da análise cruzada de resultados, consiste no facto de os ADs serem muito utilizados por genealogistas e historiadores (que necessitam destes fundos para realizar o seu trabalho) e também, em grande medida, como resultado do protocolo de digitalização que a DGARQ realizou com o FamilySearch.org<sup>503</sup>, o motor de pesquisa fundado

---

<sup>503</sup> A FamilySearch.org é de acesso gratuito e com bases de dados de todo o planeta que permite a disponibilização de milhões de imagens online e despertou, igualmente, o interesse e a curiosidade de estudantes do Ensino Superior. Este serviço é semelhante ao que alguns portugueses estão a levar a cabo nas plataformas como o Geneall.pt que “ é um. site de língua portuguesa do projecto global Geneall que inclui outros cinco sites definidos pelas línguas dos seus nacionais - inglês, espanhol, francês, alemão e italiano - e ainda um sétimo site que incorpora genealogias dos países não abrangidos por estas línguas. O Geneall.pt integra a informação genealógica que respeita essencialmente a Portugal e Brasil mas também a todos os outros países de expressão portuguesa”, onde é possível, por subscrição, ter acesso a informação já trabalhada por milhares de

pelos mórmons, reconhecidos mundialmente como os maiores cultores da genealogia, por motivos religiosos (seguidores da religião "Later Day's Saints") e que desta forma facilitam igualmente o acesso a estes fundos ao disponibilizarem as respectivas digitalizações aos ADs. Os mórmons pretendem dar cumprimento a um de seus dogmas, que é batizar gerações de ancestrais, dedicando-se assim a digitalizar todos os registos de nascimentos, casamentos e óbitos de todos os países em que conseguem essa permissão. As digitalizações destes registos estão armazenadas na cidade de Salt Lake City, situada no Estado americano de Utah. Trata-se, como se vê, de um grandioso projeto de preservação da história das famílias, e capaz de construir uma gigantesca árvore genealógica, mostrando os laços de parentesco da humanidade atual. De referir que se interessam menos pelos registos de óbito, embora protocolos realizados os obriguem de certo modo também à digitalização destes assentos, para eles de menor importância.

No que se refere aos fundos notariais, fundos judiciais e fundos da administração central, os responsáveis dos ADs afirmam que a procura é sobretudo realizada por advogados, funcionários e particulares para fins jurídicos de prova, mas também por estudantes de mestrado e de doutoramento, para a realização de trabalhos académicos. Em relação aos restantes fundos, os responsáveis afirmam que a procura é ainda muito reduzida, mas não deduzem qualquer justificação habilitada, referindo no entanto que têm a percepção de que a população em geral não tem ideia dos fundos disponibilizados pelos ADs ou de que existe um desinteresse generalizado da população portuguesa pelo tipo de informação custodiada pelos ADs.

Refira-se que relativamente a trabalhos ou obras para fins de publicação, que resultaram ou necessitaram de informação disponibilizada pelos ADs através de consulta realizadas pelos respectivos autores, de acordo com o estabelecido por Lei, aos ADs consultados deverá ser disponibilizado um exemplar do trabalho ou obra, sendo que quando tal acontece, o AD fica com informação relativamente ao uso dos seus fundos. Note-se no entanto, que de acordo com o referido por responsáveis de ADs, estes trabalhos ou obras ficam apenas disponíveis na biblioteca dos ADs, não

---

peças e comprar obras importantes para o estudo aprofundado da origem de diversos nomes. Existem ainda outros sites semelhantes como o site Genregis e a página [www.chartersdeazevedo.no.sapo.pt](http://www.chartersdeazevedo.no.sapo.pt). C.f site Geneall | Portal de Genealogia [Em linha] [Consultado em 10 de fev.2013] Disponível em [www.url: http://geneall.net/pt/](http://www.url: http://geneall.net/pt/).



sendo referidas nos instrumentos de pesquisa disponíveis, tornando-as assim, de certo modo invisíveis e estáticos.

**Sobre as formas preferenciais de acesso**, os resultados dos inquéritos aos utilizadores revelaram uma predominância do acesso presencial (42% acede unicamente de forma presencial quando apenas 26% acede exclusivamente de forma remota). No entanto verificou-se que uma percentagem significativa de utilizadores referiu utilizar ambas as formas de acesso (27%) (ver Figura 14, questão U16, que permite seleccionar ambas as opções). Quando questionados sobre a forma preferencial de pesquisa (questão U29 de escolha única) a distribuição foi praticamente paritária, ainda que com uma frequência ligeiramente superior no acesso presencial (56%) relativamente ao acesso remoto (44%). **Confrontando estes resultados com os referidos no estudo da DGLAB de 2011**, verifica-se que distribuição entre acesso presencial e remoto é igualmente quase paritária, referindo no entanto o estudo da DGLAB uma distribuição inversa (42% de acesso presencial e 58% de acesso remoto). Note-se que o universo de ADs objecto do estudo da DGLAB é menos abrangente que o da nossa investigação (17 arquivos no estudo da DGLAB e 23 no presente trabalho).

Relativamente à frequência com que os utilizadores acedem aos ADs, de forma presencial ou remota (Figura 16, questão U19), verificou-se que os utilizadores que usam os ADs com maior frequência fazem-no mais vezes remotamente do que presencialmente. Já para os que recorrem com menor frequência aos ADs (no máximo 2 vezes por ano), verificou-se que o acesso presencial é o mais frequente. Quanto aos períodos de maior utilização dos ADs verificou-se, através do inquérito aos responsáveis (Figura 37, questão R15) que o mês com maior procura é o mês de Agosto, explicando-se com o facto de muitos utilizadores aproveitarem as férias de verão para realizar suas pesquisas, seguindo-se o mês de Julho, e por fim o mês de Março.

**2. Compreender de que modo a utilização das TIC alterou os usos, formas de acesso, tipologia da informação pesquisada e dos serviços utilizados, assim como o grau de satisfação dos utilizadores dos ADs relativamente aos seus objectivos;**

Pela análise das respostas dos inquéritos realizados a utilizadores e a responsáveis dos ADs, percebe-se que nos últimos anos a introdução das TIC foi naturalmente alterando a forma como os utilizadores acedem à informação dos ADs e aos seus serviços e que os responsáveis dos ADs consideram que a tendência de utilização das TIC nos ADs é globalmente elevada (ver Figura 41, questão R31). Uma das principais mudanças foi a possibilidade de acesso à informação de forma remota, quer a partir dos sites dos ADs quer a partir de bases de dados para pesquisa de documentação on-line disponibilizadas por estes (principalmente o DigitArq e o CRAV), assim como pela introdução do correio electrónico como forma privilegiada de contacto à distância, reduzindo de forma substancial as solicitações por CTT assim como os contactos por telefone.

Como vimos anteriormente, a possibilidade de acesso remoto, permite que muitos utilizadores possam recorrer aos serviços dos ADs sem terem de se deslocar fisicamente, ainda assim, não retirou a importância nem a preferência em muitas das situações pelo acesso presencial (observamos atualmente uma quase paridade entre utilizadores “remotos” e “presenciais”), tendo no entanto contribuído para que muitos dos utilizadores que se deslocam fisicamente aos ADs tenham já um maior conhecimento dos fundos e dos serviços destes. Ainda sobre a forma de acesso remota, verificamos que a maior parte dos utilizadores referiu utilizá-la para aceder a instrumentos de pesquisa (ver Figura 15, questão U18), revelando assim que esta nova possibilidade, introduzida pelo avanço das TIC, constitui uma alteração na forma de acesso à informação, substituindo o formato dos instrumentos de pesquisa em papel pelo formato digital. Esta alteração verifica-se igualmente no acesso presencial, onde o acesso via instrumentos de pesquisa se realiza utilizando ambos os suportes em papel e electrónico (ver questão U31, que revela que o uso de instrumentos de pesquisa em formato papel é feito por 90% dos utilizadores e que 60% dos utilizadores utilizam estes instrumentos em formato electrónico).

**Esta nova forma de utilização de instrumentos de pesquisa e respectiva frequência ou distribuição relativa foi igualmente referida no relatório da DGLAB**

de 2011 no mesmo sentido, referindo designadamente que “[...] verificamos que 68% do total dos clientes da rede DGARQ faz já a sua investigação com recurso às bases de dados DIGITARQ (CRAV) (46,8%); TT online (11,9%) ou outra base de dados electrónica diversa das duas anteriores (9,3%). Não obstante, constatamos que 32% de clientes ainda se vê obrigado a aceder a instrumentos de pesquisa que, embora em formato electrónico, não são bases de dados, caso dos IPD (em papel ou em PDF)”.

Ainda sobre o **impacto das TICs nos serviços disponibilizados** pelos ADs, salienta-se a possibilidade que o acesso remoto permitiu, não só em termos de pesquisa de informação, mas também pela possibilidade de solicitação de serviços on-line, como requisição de certidões, pedidos de reprodução, etc..

Uma outra alteração introduzida pelas TICs prende-se com a introdução do suporte digital para os documentos, cuja existência (ou não), dependendo das políticas de transferência de suportes, concretamente da digitalização, termina por ter alguma influência na informação pesquisada. De facto existem já uma série de bases de dados que possibilitam a visualização de documentos digitalizados, que deste modo, pela facilidade de acesso, remoto, ao próprio documento, têm potencialmente e na realidade mais visibilidade.

No entanto, tal como referido pelos responsáveis dos ADs parte da informação digitalizada e disponibilizada on-line é mais objecto de curiosidade do que de necessidades específicas, e que os utilizadores sabem bem o que procuram quando recorrem aos ADs, motivo pelo qual a maior parte dos responsáveis dos ADs considera que a introdução das TICs não altera ou condiciona a tipologia de informação pesquisada, apenas facilitando o seu acesso (ver Tabela 8, questão R34). Ainda sobre o suporte digital, foi referido que hoje em dia uma grande maioria de utilizadores solicita os documentos neste suporte, justificando-se facilmente pela facilidade de cópia, armazenamento, envio e recepção, que este suporte proporciona.

**Sobre o impacto das TICs no grau de satisfação dos utilizadores relativamente aos seus objectivos, percebe-se que todas** as alterações que foram simplificando e tornando mais eficazes e eficientes as pesquisas e o acesso à documentação foram naturalmente bem recebidas e do agrado dos utilizadores. Ainda assim, e porque a introdução das TICs nos ADs é um processo gradual e que acompanha (nalguns casos eventualmente com algum atraso) a introdução das TICs na vida quotidiana das pessoas, as alterações daí resultantes foram sendo recebidas

e percebidas com a naturalidade da “evolução gradual dos tempos” não se podendo diretamente comparar o grau de satisfação dos utilizadores com o antes e o após introdução das TICs. Ainda assim, é possível avaliar o grau de satisfação atual destes utilizadores com as novas ferramentas de pesquisa digitais, assim como relativamente aos conteúdos e à possibilidade de realizar solicitações de serviços através dos sítios web dos ADs, possibilidades que só existem atualmente graças às TICs.

Assim, foi possível observar, pelas respostas aos questionários aos utilizadores, que o grau de concretização dos seus objectivos foi classificado globalmente como muito positivo, quer relativamente à utilização do CRAV (base de dados para “Consulta Real em Ambiente Virtual”) com uma pontuação média de 4,3 numa escala de 0 a 5, quer relativamente às pesquisas documentais on-line (DigitArq) com uma média 4,1 (ver Figura 26 e Figura 28, e questões U34 e U36). De igual modo, o grau de satisfação dos utilizadores, quer relativamente aos conteúdos, quer relativamente às solicitações de serviços dos ADs através do sítio web, demonstrou ser globalmente elevado, sendo esmagadoramente maioritárias as respostas “satisfeito” e “muito satisfeito” (ver Figura 32 e Figura 33 relativas às questões U40 e U41, respectivamente).

**Estes resultados apontam no mesmo sentido dos obtidos no inquérito da DGLAB 2011 que refere um índice de satisfação com os instrumentos de pesquisa documental “com ferramentas por via electrónica de 3,53 (70,64% na escala de 0 a 100)” referindo igualmente que “No cômputo geral, o nível médio de satisfação percebido pelos nossos clientes relativamente à qualidade dos sites web da rede DGARQ é bastante positiva, situando-se na ordem do 80% (3.99, na escala de Likert de 1 a 5).”**

**3. Identificar e caracterizar o perfil, formação, e necessidades dos profissionais dos ADs para responderem aos objectivos e solicitações dos utilizadores destes serviços de informação, percebendo nomeadamente como a utilização das TIC alterou o seu papel, como estes se adaptaram a estas novas tecnologias, qual a sua perspectiva e propostas neste contexto, analisando igualmente se a mudança na importância dada ao utilizador, ao longo dos anos, alterou o comportamento destes profissionais;**

Sobre os profissionais dos ADs, o nosso estudo permitiu uma caracterização detalhada do perfil dos respectivos responsáveis, tendo-se igualmente procedido a uma caracterização do número, tipo e formação (incluindo quais as instituições de formação) dos respectivos técnicos.

Quanto ao perfil tipo dos responsáveis pelos ADs verificou-se uma distribuição quase paritária de sexos com uma ligeira predominância do género feminino, que a faixa etária predominante é a dos 44 aos 52 anos, seguida da dos 53 aos 61 havendo no entanto alguns responsáveis mais novos (desde os 35 anos). Desempenham o seu cargo, em média há 6 anos (com desvio padrão de 5, estando o mais “antigo” há 24 anos à frente do AD), mais de metade são membros da BAD – Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, sendo predominantemente pós-graduados na área (Arquivo e Bibliotecas), que maioritariamente iniciaram a sua carreira profissional como docentes, tendo ingressado posteriormente na carreira técnica superior de Arquivo, a partir da qual foram promovidos a Chefe de Divisão ou Diretor de Arquivo (ver questões R3 a R8 e Figura 34 a Figura 36). Sobre as principais medidas implementadas no início da carreira pelos responsáveis dos ADs (questões R9 e R10, Tabela 4) destacaram-se: 1) as relacionadas com a promoção da imagem do AD na comunidade através do desenvolvimento de serviços que vão de encontro às necessidades dos utilizadores, 2) a reafecção de recursos humanos e 3) a digitalização de documentos, sendo que, apesar de notarem falta de recursos financeiros, humanos, de gestão e de espaço, todos os responsáveis responderam afirmativamente que voltariam a tomar as mesmas medidas, já que, na sua avaliação, conseguiram criar um serviço de excelência e adquiriram nova visibilidade e acréscimo de utilizadores pela abertura, modernização e qualidade dos serviços do seu AD

Os profissionais técnicos dos arquivos dividem-se entre Técnicos Superiores (excluindo o ANTT, o AD do Porto e o AR da Madeira, que possuem um elevado número de técnicos superiores, a média é de 2,4 técnicos superiores por arquivo) e Assistentes Técnicos e Operacionais (excluindo os mesmos arquivos são, em média, 4,7 Assistentes por AD). Os técnicos superiores dos ADs possuem em grande maioria uma licenciatura (90%) e uma pós-graduação (95%), havendo muito poucos com título de Mestre, somente um Doutorado, e nenhum com Bacharelato ou Pós-Doutoramento, sendo que muitos deles (64%) tiraram o Curso Técnico Profissional de BAD (ver questões R58 e R59 e Figura 58).

Decorrente desta caracterização, entendemos que os profissionais dos ADs possuem de um modo geral uma formação específica nas áreas tradicionalmente relacionadas com a atividade de um arquivo (conservação e restauro, paleografia, codicologia, normalização técnica, descrição arquivística, etc.) e que nesse sentido estão de um modo geral bem preparados para responder e auxiliar os utilizadores nas suas pesquisas, em questões que se inserem nestes âmbitos. No entanto, e ainda que as pós-graduações ou outras formações específicas em arquivo e bibliotecas venham progressivamente a incorporar igualmente áreas mais técnicas nomeadamente a informática e as novas tecnologias, a cada vez maior incorporação das TIC nos ADs obriga a que os seus profissionais possuam, cada vez mais, competências nestas áreas, no sentido de poderem igualmente responder às solicitações dos utilizadores, decorrentes da sua necessidade de utilização de novas ferramentas, novas formas de pesquisa ou novos serviços, decorrentes da incorporação das TIC.

De facto a progressiva utilização das TIC nos ADs originou naturalmente grandes mudanças, tal como as apresentadas acima no ponto 2), tendo sido precisamente a “crescente utilização das novas tecnologias” referida pela maior parte dos responsáveis dos ADs, como sendo a principal mudança ocorrida nos últimos 10 anos nos ADs (ver questão R12 e Tabela 6). Estas mudanças traduzem-se nos novos suportes (digitais), nas novas formas de acesso (remoto), novas ferramentas de pesquisa (bases de dados on-line, sites e outras ferramentas digitais), nos serviços (solicitações e comunicação por via remota, e-mail ou formulários on-line, envio de documentos em suporte digital), ou ainda nas formas de divulgação dos próprios ADs e respectivos fundos e atividades (disponibilização de informação diversa on-line, por e-mail, etc.).

Neste contexto o papel dos profissionais dos ADs é em parte alterado no sentido em que este necessita de lidar diariamente com as novas tecnologias, devendo naturalmente ter formação específica para tal e tendo ainda de ser capaz de auxiliar e ensinar igualmente os utilizadores no uso das novas ferramentas de pesquisa digitais. Assim, e se a introdução das TIC veio por um lado facilitar o papel dos profissionais dos ADs, pelas vantagens e facilidades que trouxe no tratamento, manuseamento e pesquisa de informação, uma das dificuldades referidas pelos responsáveis dos ADs, prende-se precisamente com as limitações de recursos (humanos, materiais e financeiros) para fazer face às necessidades decorrentes da utilização destas novas tecnologias. Podemos verificar e observar exemplos desta realidade na adaptação dos profissionais às novas tecnologias nas respostas à questão R11 (Tabela 5), onde são referidas nomeadamente as dificuldades de recursos para fazer face às transferências de suporte ou novas necessidades dos utilizadores, referindo-se igualmente como tem sido possível ultrapassar estas dificuldades:

*“Tem sido um longo e árduo trabalho mas, feito sempre com uma equipa com alma, muito empenhada que faz o que gosta e, sobretudo está motivada”;*

*“os técnicos deste arquivo têm feito a formação necessária de forma a assegurar as novas tarefas/realidades.”;*

*“Possuímos alguns equipamentos de qualidade para a transferência de suporte, embora seja escassa a formação dos RHs e só agora se começa a desbloquear a questão da manutenção dos referidos equipamentos [...] Procura-se fomentar um certo espírito de "polivalência" e de auto-aprendizagem dos colaboradores, a par com a formação institucional (difícil de obter[...] pelos custos envolvidos).”;*

*“[...] digitalização e disponibilização de reproduções «on line» têm sido, nos últimos dois anos, a atividade central do Arquivo. A falta de recursos especializados tem sido e continua a ser um "ponto fraco" do serviço e com fortes limitações na produção deste Arquivo.”;*

*“Foi muito difícil de articular e concretizar as medidas referidas pela falta RHs especializados na área tecnológica; Criou-se o site para divulgação do arquivo e disponibilização de informação; A digitalização está a ser feita de acordo com pedidos ou para fazer reproduções de livros que não podem ir à sala de leitura. Só temos um digitalizador [...]”.<sup>504</sup>*

Um outro exemplo ilustrativo de como a introdução das TIC requer uma adaptação dos profissionais e de que nem sempre é no sentido de facilitar o seu

---

<sup>504</sup> Todas estas afirmações foram transcritas das respostas dos responsáveis dos ADs.

papel é observável nas respostas à questão R28 (Figura 63 - onde uma esmagadora maioria (83%) dos responsáveis dos ADs afirmou ser mais difícil responder a um pedido de um utilizador realizado através do site do AD ou por correio electrónico do que responder ao mesmo pedido solicitado presencialmente) ou à questão R27 (Tabela 13 - sobre as vantagens e desvantagens da solicitação de informação pelos utilizadores remotamente):

*“[...] os funcionários têm dificuldades no manuseamento das TICs e por isso existe uma certa desvalorização na resposta a estes pedidos, que assim demoram mais tempo a ser respondidos do que os solicitados presencialmente[...];”*

*“Só vejo vantagens, exceto para utilizadores iniciantes”;*

*“A vantagem seria que a informação necessária seria apresentada de uma só vez num formato padronizado, mas muitas vezes os utilizadores não percebem o formulário, não sabem como apresentar a questão e preenchem-no mal.”;*

*“Vantagens: Facilidade e rapidez de comunicação. Desvantagens: por vezes o utilizador não faz o pedido com todos os dados necessários à realização da pesquisa.”;*

*“[...] Desvantagens: quando a solicitação/pedido, por algum motivo, não se tornou clara, pode-se perder algum tempo até o utilizador ver o e-mail de resposta e conseguir explicar melhor o pretendido.”;*

*“Vantagem: pode ser colocada em qualquer altura; não obriga a deslocação física do utilizador; não obriga a ter um funcionário sempre disponível só para esse fim”<sup>505</sup>*

Ou seja, nesta questão, do ponto de vista da dinâmica organizacional, o acesso remoto à informação foi entendido pelos responsáveis dos AD como vantajoso, sobretudo quando assume a forma de solicitação on-line, porque é, regra geral, mais rápido, permite uma melhor gestão dos recursos humanos, a abrangência de um maior número de utilizadores, a realização dos pedidos de acordo com um formato padronizado, e a formalização registada dos pedidos. Comporta contudo desvantagens decorrentes da incapacidade do utilizador em fazer o seu pedido com todos os dados necessários à realização da pesquisa, não saber apresentar as questões ou preencher de forma incorreta os formulários, o que faz com que 83% dos responsáveis considere mais eficiente e eficaz responder a um pedido presencialmente: porque possibilita a troca de impressões em tempo real de modo a apurar o que o utilizador realmente procura e assim satisfazer o pedido com maior fiabilidade.

---

<sup>505</sup> Respostas retiradas dos questionários aos responsáveis dos ADs.



Ainda sobre propostas e formas de adaptação dos profissionais dos ADs às novas tecnologias, além das referidas necessidades de recursos especializados e da formação, quer dos profissionais quer dos utilizadores, nestas áreas, traduzidas pelas respostas dos responsáveis dos ADs, entendemos o facto de a implementação de uma política de gestão documental electrónica ter sido realizada numa grande parte dos ADs (40%) por sua própria iniciativa (questão R30, Figura 49) como um indicador da compreensão pelos respectivos responsáveis da necessidade e inevitabilidade da incorporação das TICs nos ADs assumindo igualmente as consequentes alterações do papel dos seus profissionais como inevitáveis e indispensáveis. Saliente-se a importância da formação dos utilizadores dos ADs em TICs, (nomeadamente nas ferramentas de consulta e pesquisa disponibilizadas nos ADs), como uma das propostas referidas pelos responsáveis e igualmente observável nas respostas dos utilizadores, sendo uma tarefa indispensável no sentido de os tornar mais autónomos e independentes na pesquisa de informação e na utilização dos serviços dos ADs, libertando assim os respectivos profissionais. Esta importância é percebida pelos responsáveis dos ADs tal como se verifica pela existência de políticas de formação dos utilizadores em alguns ADs por sua própria iniciativa (cerca de 30% dos ADs, percentagem longe da ideal, mas que pode ser compreendida pelas limitações de recursos existentes) como se pode verificar pela resposta à questão R33 (Figura 43). Esta questão da “literacia informacional” dos utilizadores é apresentada em mais detalhe no ponto 4) abaixo apresentado.

De referir igualmente a contribuição da DGARQ/DGLAB no apoio aos ADs relativamente às TIC e à necessária adaptação dos profissionais dos ADs, nomeadamente através do fornecimento de RHs especializados e de recursos materiais (referidos por 56% dos responsáveis de ADs) assim como no apoio através da formação dos profissionais dos ADs (referido por 50% dos responsáveis) tal como se verificou pelas respostas à questão R40 (Figura 52).

Sobre a mudança na importância dada ao utilizador ao longo dos anos, a existência de estudos e questionários para avaliação do grau de satisfação destes (como os realizados pela DGLAB ou por este trabalho) é reveladora, assim como o grau de satisfação global dos utilizadores verificados nos estudos. Ainda assim importa salientar a necessidade de estes estudos irem mais longe, permitindo além da avaliação do grau de satisfação, conhecer igualmente as necessidades

específicas de informação assim como respectivos usos e objectivos, por parte dos utilizadores, pois só com este conhecimento é possível sugerir propostas mais eficazes no sentido de melhorar a mediação e os serviços praticados pelos ADs, para melhor servir a comunidade. De igual modo, a crescente importância dada ao utilizador, numa óptica de serviço à comunidade e de preservação da memória e da identidade cultural de um povo, obriga a uma melhor e maior divulgação dos fundos e respectiva informação presente em cada AD, pois sem o conhecimento da existência desta “memória”, não haverá quem a utilize.

#### **4. Saber como se evidencia a literacia informacional dos utilizadores, encarada como a capacidade crítica de buscar, avaliar, seleccionar e usar informação nos vários contextos, através da Mediação;**

Na nova Era da Informação, a par da evolução das TIC, também o conceito de literacia informacional foi evoluindo, no sentido em que passou a incorporar múltiplas “literacias”, tais como novas competências técnicas, tecnológicas, digitais, visuais, de linguagem, etc., no sentido de permitir a criação, a pesquisa, o uso, a difusão e a comunicação de informação num novo contexto informacional. Esta nova forma de literacia informacional incorporou as competências tradicionais ou de referência para o uso da informação, procurando e permitindo ir mais além, nas formas de procura, utilização, comunicação e difusão assim como nas necessidades de avaliação crítica, verificação e percepção de conteúdo da informação. Assim, e no âmbito da pesquisa e uso da informação nos arquivos, a literacia informacional dos utilizadores é um factor com forte impacto na satisfação dos seus objectivos e na definição de estratégias para os mesmos. As anteriormente referidas alterações dos usos, formas de acesso e tipologias da informação pesquisada assim como de serviços dos ADs, resultantes da introdução das TICs nos arquivos, não podem pois dissociar-se da percepção e do grau de literacia informacional dos seus utilizadores, sendo igualmente tarefa dos ADs o contribuir para a formação e desenvolvimento de competências destes nesse sentido.

Através da análise de resultados dos inquéritos, foi possível constatar que as competências dos utilizadores dos ADs em áreas essenciais que contribuem para a literacia informacional necessária ou desejável atualmente, como as competências em TICs, são classificadas como tendo um nível global “médio”, apresentando níveis

muito variáveis, consoante o perfil do utilizador. Nas respostas obtidas à questão R32 (Figura 42) pode por exemplo verificar-se que os responsáveis dos ADs consideram que a grande maioria dos utilizadores (67%) possui competências “médias” no manuseamento das ferramentas das TIC, seguindo-se uma percentagem elevada (28%) de utilizadores com um nível “baixo” nestas competências e uma pequena minoria (5%) com um nível elevado.

Ainda que os responsáveis dos ADs estejam conscientes deste facto e da importância destas competências para o sucesso no atingir dos objectivos dos utilizadores com a desejável autonomia, as frequentemente referidas faltas de meios poderão explicar o ter-se igualmente verificado uma ainda baixa percentagem de ADs com políticas de formação diretamente destinadas aos utilizadores (ver questão R33 e Figura 43).

Isto não significa que os ADs não contribuam para o aumento da “literacia informacional” dos seus utilizadores, pelo contrário, pois as dificuldades encontradas por muitos dos utilizadores obrigam a que os profissionais dos ADs, atuem como seus mediadores, nomeadamente através das explicações e auxílio que prestam até que os utilizadores se familiarizem com os novos instrumentos de acesso e pesquisa. De facto, verificou-se igualmente uma elevada percentagem de utilizadores a referir que os motivos que mais dificultavam o acesso se prendiam com o facto de “Não saber localizar a informação que necessitam” (30%) ou por “Dificuldades em interpretar a informação disponível” (28%), tal como se pode observar nas respostas à questão U25 (Figura 20). De igual modo, o elevado número de pesquisas necessárias, referido pelos utilizadores para o atingir dos objectivos sobre determinado assunto que investigam (ver questão U28, Figura 23), pode ser revelador da necessidade (e do proveito resultante) de um incremento no nível de literacia informacional no que às competências para a utilização e manuseamento das atuais ferramentas digitais de pesquisa diz respeito.

Verificou-se que a maior parte dos responsáveis dos ADs considerou que a utilização das TIC como meio de acesso e pesquisa da informação nos ADs não condiciona nem determina a preferência dos utilizadores por determinado tipo de informação em detrimento de outra, argumentando com o facto de estes saberem o que querem e procuram (ver questão R34 e Tabela 8). No entanto transparece igualmente que a maior ou menor facilidade na utilização destas ferramentas se traduz numa maior ou menor difusão e divulgação de muita outra informação menos

procurada pelos utilizadores pelo simples desconhecimento da sua existência nos ADs, tal como se pôde verificar por algumas das respostas à questão R34:

*“As TIC não influenciam a investigação efectuada pelos nosso clientes. Mas temos consciência que caso a pesquisa fosse feita como nas bibliotecas ou centros de documentação com uma palavra de busca atrairia mais utilizadores [...]”;*

*“Obviamente que a informação que estiver disponível on-line acaba por ser mais conhecida e, conseqüentemente, aumentar a sua procura. O que não estiver disponível pode permanecer no desconhecimento, a não ser que o utilizador procure especificamente certo tipo de informação e questione o AD sobre a sua existência.”;*

*“As pessoas mais avessas ao respetivo uso tendem para consultar guias/catálogos em papel e resistem à consulta dos registos paroquiais a partir do banco de imagens. Não obstante, tal resistência começa a desaparecer, quando tentamos promover interfaces amigáveis e à medida do rejuvenescimento dos clientes. Já os que dominam bem as TIC podem, eventualmente, descartar (ou tentar, quando possível) informação que não seja veiculada por elas.”<sup>506</sup>*

Assim, vendo a utilização das TIC como uma oportunidade de melhoria no acesso e difusão da informação dos ADs, por permitir e potenciar a criação de novas ferramentas para os utilizadores procurarem a informação de forma mais eficaz e eficiente, os responsáveis dos AD referem-se frequentemente aos obstáculos ocasionados pelos variáveis níveis de literacia dos utilizadores, que dificultam igualmente a implementação de medidas tendentes à intensificação do recurso às TIC no desenho dos sistemas de procura da informação arquivística.

Uma forma de evidenciar os efeitos dos diferentes níveis de literacia informacional, no que às TIC diz respeito, pode ser feita pela análise da relação entre as habilitações académicas dos utilizadores (questão U9) e as respectivas formas de acesso mais utilizadas por estes, quer para o acesso presencial (questão U17) quer para o acesso remoto (U18), tal como se apresenta na Tabela 20, calculando as distribuições absolutas e relativas das respostas para cada nível de habilitações.

Nesta tabela pode observar-se por exemplo que os utilizadores com habilitações apenas ao nível do ensino básico preferem claramente o acesso presencial (70% contra 30%), sendo que em ambos os tipos de acesso recorrem quase exclusivamente aos funcionários dos arquivos para satisfazer suas

---

<sup>506</sup> Respostas retiradas dos questionários aos responsáveis dos ADs.

necessidades de pesquisa (86% no acesso presencial, 100%, através de solicitação por e-mail, no acesso remoto). Uma outra observação que esta tabela evidencia, num sentido semelhante, revela que à medida que se sobe nas habilitações académicas dos utilizadores, estes vão progressivamente manifestando uma preferência pela utilização dos instrumentos de pesquisa (catálogo, inventário, guia) relativamente à solicitação aos funcionários dos ADs. Isto é particularmente visível a partir do grau de “licenciatura”, onde se inverte a preferência da forma de acesso, passando as percentagens de utilizadores que utilizam os instrumentos de pesquisa a ser superior às percentagens destes que recorrem à solicitação aos funcionários, para ambos os tipos de acesso presencial (comparação entre a % de “IP” relativamente à % de “SF”) e remoto (comparação entre a % de “IP” e/ou “Form” relativamente à % de “Email”).

Note-se que as percentagens relativas aos totais de utilizadores (englobando todos os graus de habilitações académicas), e que refletem uma quase paridade entre “SF” e “IP” (no acesso presencial) e uma maior preferência pelos “IP”, seguida de “E-mail” e posteriormente “Form” (no acesso remoto), são coerentes com os apresentados nas respectivas questões anteriormente (U17 e U18, Figura 15), apenas variando minimamente nos valores das percentagens calculadas pelo facto de nesta ultima tabela não se considerarem as respostas seleccionando os campos “Outro”.

**Tabela 20 - Relação entre habilitações académicas dos utilizadores (questão U9) e as formas de acesso mais utilizadas, nos casos presencial (questão U17) e remoto (questão U18).**

Habilitações	Acesso Presencial						Acesso Remoto						Total		
	%		%		Total_P= %		%		%		Total_R= %			Total_P+R= Total_P+ Total_R	
	SF	SF/Total_P	IP	IP/Total_P	SF+IP	Total_P/ Total_P+R	Email	Email/Total	Form	Form/Total	IP	IP/Total			Email+ Form+IP
Ensino Básico	6	86%	1	14%	7	70%	3	100%	0	0%	0	0%	3	30%	10
Ensino Secundário	39	59%	27	41%	66	53%	23	39%	17	29%	19	32%	59	47%	125
Bacharelato	15	79%	4	21%	19	49%	11	55%	1	5%	8	40%	20	51%	39
Licenciatura	66	49%	70	51%	136	61%	24	28%	25	29%	38	44%	87	39%	223
Pós-graduação	24	47%	27	53%	51	54%	15	35%	7	16%	21	49%	43	46%	94
Mestrado	38	47%	43	53%	81	59%	19	34%	9	16%	28	50%	56	41%	137
Doutoramento	13	37%	22	63%	35	61%	3	14%	5	23%	14	64%	22	39%	57
Pós-Doutoramento	3	43%	4	57%	7	54%	2	33%	0	0%	4	67%	6	46%	13
<b>Totais</b>	<b>205</b>	<b>51%</b>	<b>198</b>	<b>49%</b>	<b>403</b>	<b>58%</b>	<b>99</b>	<b>34%</b>	<b>64</b>	<b>22%</b>	<b>131</b>	<b>45%</b>	<b>294</b>	<b>42%</b>	<b>697</b>

Legenda:

- P: Presencial;
- R: Remoto;
- SF: Solicitação ao funcionário;
- IP: Instrumentos de pesquisa (catálogo/inventário/guia);
- Email: E-mail (solicitação ao funcionário);
- Form: Formulário disponível no sítio web;

Pode assim concluir-se que se os diferentes graus de literacia informacional são apontados e verificados como sendo uma das dificuldades ou desafios na definição, criação e utilização de ferramentas de acesso à informação, nomeadamente na implementação das TIC nos ADs, por outro lado existe também uma concordância entre os responsáveis dos ADs relativamente ao facto de que a aposta nas TIC e suas ferramentas é essencial e termina por ser uma forma de ir aumentando as competências dos utilizadores no sentido da melhoria da sua literacia informacional no contexto da Era da Informação em que vivemos. Assim, e verificando que os utilizadores terminam por adaptar as suas formas de acesso em função quer das suas próprias competências, quer das formas e métodos de pesquisa que têm à sua disposição nos ADs, revelando assim a sua capacidade de atingir os seus objectivos de pesquisa, demonstra-se igualmente que existe uma necessidade de formação e educação dos mesmos no sentido de melhorar a sua autonomia e capacidade crítica ou de avaliação da informação nas pesquisas que realizam. Esta formação e educação, no sentido da literacia informacional dos utilizadores, abrange igualmente as áreas de formação tradicionais dos profissionais dos arquivos (como paleografia, codicologia, descrição arquivística, etc.), sendo que na parte relativa às competências nas áreas das TIC (onde também os profissionais de arquivo têm desenvolver aptidões) a crescente aposta na sua utilização nos ADs, constitui uma oportunidade para a formação dos utilizadores, que podem desta forma ganhar mais autonomia e eficácia nas suas pesquisas. De facto verifica-se que esta é uma opinião generalizada entre os responsáveis dos ADs tal como referido em algumas das suas respostas à questão R35 (Tabela 9) que aqui transcrevemos (sobre o impacto da utilização das TIC na aquisição de competências informacionais pelos utilizadores):

*“Tem um impacto fracamente positivo e fundamental porque a utilização das TIC no AD é muito elevada.”;*

*“[...] estamos a tentar criar FAQ's e um Apoio ao Utilizador que vai desde orientar na pesquisa do catálogo até ao como proceder uma pesquisa genealógica, por exemplo. Isto significa ter, como ponto de partida, uma ideia de que as TIC podem ajudar-nos a dar mais competências ao utilizador na busca e seleção informacional.”;*

*“O utilizador do AD deverá ser autónomo na sua pesquisa, mas isso não invalida que não possamos dar apoio numa fase inicial. Além do mais, como já foi dito, fazemos formação de utilizadores para que possam desenvolver as suas competências [...]”;*

*“Estou convencida que a aposta na aquisição de competências informacionais dos utilizadores iria aumentar consideravelmente a consulta tornando-a mais eficaz e eficiente. Por outro lado [...] o utilizador à medida que evolui nas suas competências informacionais torna-se cada vez mais exigente.”*<sup>507</sup>

Ainda sobre a literacia informacional, verifica-se igualmente que na interação dos profissionais dos ADs com os utilizadores, a troca de informação e ganho de aptidões pode funcionar nos dois sentidos, e que pelo facto de existirem uma série de utilizadores bastante frequentes e com formação e conhecimentos profundos sobre os ADs e seus fundos, é do interesse dos ADs utilizar e beneficiar igualmente da participação dos utilizadores quer na formação dos profissionais dos ADs, assim como no melhoramento quer das ferramentas de pesquisa assim como dos seus conteúdos como na descrição de documentos por exemplo. Este facto pode ser observado pelas respostas dos responsáveis dos ADs à questão R50 (Tabela 18) quando questionados sobre a possibilidade de uma maior participação dos utilizadores no processo de recuperação da informação (entre diferentes fundos por exemplo):

*“Sim. Se verificarem*

*algum erro ou algo que queiram acrescentar costumam dar conhecimento para melhorarmos o serviço público prestado à comunidade.”;*

*“À medida que o entrosamento entre cliente e atendedor a se for aprofundando e alargando, ao ponto de se receberem "dicas" oportunas sobre a informação facultada e/ou consultada.”;*

*“Acho sobretudo que pode haver grandes vantagens na interação entre arquivistas e investigadores. Há projetos que pela sua especificidade e complexidade ganhariam com a constituição de equipas multidisciplinares[...]”*<sup>508</sup>

Em conclusão, neste capítulo procedeu-se à descrição do trabalho de campo/terreno realizado no contexto empirico definido e delimitado pelo universo dos arquivos distritais representados pelos seus directores e por uma amostra significativa de seus utilizadores. Este trabalho, sobre a temática central em observação – a mediação da informação e uso da informação nos ADs – foi levado a cabo através de

---

<sup>507</sup> Respostas retiradas dos questionários aos responsáveis dos ADs.

<sup>508</sup> Respostas dos responsáveis dos ADs de Faro, Lisboa, Vila Real, aquando das entrevistas.

metodologias quantitativas e qualitativas que se descrevem e analisam. Comporta um relevante aparato estatístico que sintetiza e ilustra suficientemente os interessantes resultados obtidos.

Num segundo plano, passou-se à análise dos resultados ensaindo-se uma interpretação global dos mesmos e uma aproximação comparativa aos divulgados por outros inquéritos e estudos.

Trata-se de uma componente da tese de dimensão mais prática e descritiva mas essencial à prossecução dos objectivos delineados para a investigação, da verificação das hipóteses equacionadas, da problematização teórica estabelecida e ainda indicativa, por sua vez, das conclusões a que poderá chegar-se sobre a problemática em estudo, cuja melhor interpretação e análise crítica se passará a desenvolver.



## **CAPÍTULO IV - ANÁLISE CRÍTICA SOBRE A MEDIAÇÃO PRATICADA NOS ARQUIVOS DISTRITAIS**

Neste capítulo pretende-se proceder a uma análise crítica dos resultados anteriormente descritos e analisados, no sentido de responder às hipóteses levantadas no âmbito deste trabalho, nomeadamente sobre o papel da mediação nos ADs, a sua influência na satisfação e no atingir das necessidades e objectivos de procura de informação assim como a percepção que quer utilizadores quer responsáveis têm deste papel e suas influências ou impactos. Procura-se igualmente apresentar as posturas, medidas e soluções que os responsáveis dos ADs têm, relativamente ao papel atual e futuro dos ADs, nomeadamente no âmbito da nova Era da Informação, ou mais especificamente, do novo paradigma pós-custodial, informacional e científico apresentado e explicitado igualmente neste trabalho.

Por outras palavras, procuramos descrever na prática, em que medida os responsáveis dos Arquivos Distritais têm noção da mediação que praticam e se o utilizador está igualmente dependente e consciente da mediação que lhe é prestada, tendo esta influência no grau de satisfação das suas necessidades de pesquisa e sugerir e apontar medidas e caminhos para os ADs, nesta área específica.

Esta análise crítica foi realizada no sentido de avaliar as práticas de mediação nos ADs, no âmbito do paradigma pós-custodial e dos objetivos que os AD preconizam. As premissas em que se traduz este paradigma refletem-se na valorização da informação enquanto fenómeno humano e social, na constatação do incessante e natural dinamismo informacional, oposto ao “imobilismo” documental, e numa prioridade máxima concedida ao acesso à informação, mediante condições específicas totalmente definidas e transparentes, pois só o amplo acesso público justifica e legitima a custódia e a preservação. Os objetivos preconizados para os ADs exprimem-se na promoção e na execução da política arquivística de acordo com as orientações protagonizadas pela DGARQ/DGLAB; na salvaguarda e valorização do património arquivístico de interesse histórico; no apoio técnico à organização de arquivos públicos e privados; no garantir do cumprimento da legislação sobre proteção de dados de forma a garantir os direitos do Estado e dos cidadãos; na promoção da qualidade dos serviços e da divulgação cultural e educativa.



## 11. Mediação nos ADs, sua percepção e influência no grau de satisfação dos utilizadores

A mediação é realizada pelos responsáveis e percebida pelos utilizadores, assim, parece-nos pertinente iniciar esta análise crítica pelo impacto e efeito da mediação que é praticada no serviço ao qual os utilizadores recorrem, quando necessitam de ser orientados quanto aos documentos que precisam e como podem pesquisá-los e a eles aceder. Este serviço, de “pesquisa e consulta”, existe de facto, mesmo que, em alguns ADs, a política do próprio arquivo em relação às funções e atividades do trabalho de referência arquivística não seja muito clara ou explicitamente descrita (admitimos que por circunstâncias várias incluindo a herança histórica, as restrições orçamentais, a falta de recursos humanos, etc.).

Estamos a referir-nos aos “serviços de leitura e referência”, designação assumida por todos os ADs estudados, exceto um número restrito: o do Porto (que o designa como “referência e leitura virtual”<sup>509</sup>), o de Coimbra (que o designa por “orientações de pesquisa”, com o respetivo “Manual para pesquisa on-line dos registos Paroquial / Civil”<sup>510</sup>), o de Guimarães (que utiliza a designação de “serviços”<sup>511</sup>), e o da Madeira (que designa estes serviços de “acesso às fontes”<sup>512</sup>).

Neste sentido, parece-nos importante definir o conceito de “Serviço de Referência” (SR) de arquivo, que, segundo o *Dicionário de Terminologia Arquivística*, é o «serviço do arquivo que tem como função orientar os utilizadores, informando-os sobre a documentação existente, sua comunicabilidade, acessibilidade e formas de acesso, e facultando-lhes os respectivos instrumentos de descrição documental»<sup>513</sup> e

---

<sup>509</sup> Serviço que “Visa simplificar e permitir ao leitor usufruir à distância, através da Internet, de um conjunto de serviços que neste momento apenas são disponibilizados presencialmente no Arquivo, e.g., consultar o catálogo da instituição, visualizar documentos digitalizados, solicitar reproduções digitais, reservar documentos para leitura presencial, solicitar certificados, obter informações, etc”. Arquivo Distrital do Porto – [em linha]. [consultado 12 Out. 2012] Disponível: [http://www.adporto.pt/index.php?option=com\\_content&task=section&id=5&Itemid=82pesquisa.adporto.pt/](http://www.adporto.pt/index.php?option=com_content&task=section&id=5&Itemid=82pesquisa.adporto.pt/)

<sup>510</sup> Arquivo da Universidade de Coimbra-[em linha]. [consultado 12 Out. 2012] Disponível: <<http://www.uc.pt/auc/orientacoes>>

<sup>511</sup> Ver: Serviço de leitura; Serviço de Reprodução, Serviço administrativo; Serviço cultural/educativo - ARQUIVO MUNICIPAL ALFREDO PIMENTA [consultado 12 Out. 2012] Disponível: [http://www.csarmento.uminho.pt/amap\\_2.asp](http://www.csarmento.uminho.pt/amap_2.asp)

<sup>512</sup> Arquivo Regional da Madeira- [em linha]. [consultado 12 Out. 2012] Disponível: < [http://www.arquivo-madeira.org/item1.php?lang=0&id\\_channel=19&id\\_page=338](http://www.arquivo-madeira.org/item1.php?lang=0&id_channel=19&id_page=338)>

<sup>513</sup> Cf. Ivone Alves [et al] (1993) – Dicionário de terminologia arquivística. Op.cit. p. 109.

que, segundo o “International Coucil on Archives – Multilingual Archival Terminology”, é definido como «The range of activities involved in providing information from or about records and archives, eg making records and archives available for access and providing copies or reproductions of records and archives.»<sup>514</sup>

Como referido no Capítulo II, este serviço é descrito pelos ADs, como sendo: «[...] uma sala de leitura, onde qualquer cidadão, devidamente identificado e mediante o preenchimento de uma requisição com os seguintes dados: documento requisitado, o nome, endereço e número do bilhete de identidade, pode consultar gratuitamente os fundos documentais do Arquivo. A consulta presencial de documentos é feita obrigatoriamente na sala de leitura e está apenas condicionada pelo seu estado de conservação ou por restrições de ordem jurídica, nomeadamente a relativa à divulgação de dados pessoais.»<sup>515</sup>

Podem ser livremente consultados na sala de leitura, todos os instrumentos de descrição e pesquisa produzidos pelo arquivo. Na sala de leitura está à livre disposição do investigador uma pequena biblioteca de referência, complementada maioritariamente por estudos genealógicos e monografias de interesse local, bem como instrumentos de descrição [...]»<sup>516</sup>

O ANTT, define este serviço como um serviço mais específico de orientação ao utilizador: «[...]Os utilizadores deverão dirigir-se à Referência, onde técnicos especializados estão à sua espera para o ajudar. Aí encontrará todos os instrumentos de descrição pormenorizados (incluindo algumas bases de dados consultáveis em linha) e poderá requisitar os documentos. Tem ainda à sua disposição uma biblioteca de apoio com obras de referência, acesso à Internet e à PORBASE bases de dados bibliográfica nacional).»<sup>517</sup>

Como podemos observar, tanto pela definição patente nos Dicionários Arquivísticos referidos, como pela descrição, que se pode encontrar nos sítios dos ADs, consideramos que o conceito de SR e o serviço que disponibiliza, apesar das

---

<sup>514</sup> Cf. International Coucil on Archives – Multilingual Archival Terminology - *cit* [ Ellis, Judith, ed. Keeping Archives. 2nd edition. Fort Melbourne: D W Thorpe, 1993: 478. [em linha]. Disponível em <http://www.ciscra.org/mat/termdb/term/302> [Consultado 02 de setembro de 2013]

<sup>515</sup> Arquivo Distrital de Leiria – [em linha]. Disponível: na internet em: <http://adlra.dglab.gov.pt/servicos/leitura-e-referencia/> [Consultado 03 de janeiro de 2012] Também poderão consultar os sites dos outros Arquivos Distritais

<sup>516</sup> Idem, *ibidem*.

<sup>517</sup> ANTT- [em linha] 2012 - Disponível no <http://antt.dglab.gov.pt/servicos/leitura-e-referencia/> [Consultado 03 de outubro de 2012]

consideráveis alterações e evoluções que abordamos mais à frente, ainda se encontra numa perspetiva de mediação custodial, historicista,

O conceito de serviço de referência, nesta perspetiva de mediação custodial, vai de encontro às considerações referidas por Penteado, em 1995, sobre serviços de referência em arquivos definitivos<sup>518</sup>, enquadrando-os numa concepção restrita e conservadora, fundamentando, que esta definição «(...) não contempla alguns aspetos particularmente relevantes do quadro histórico da arquivística portuguesa, caracterizado, por exemplo, por uma razoável dispersão de fundos.»<sup>519</sup> e que estes «[...] deveriam, igualmente, prestar informações sobre a documentação existente em outros arquivos e bibliotecas, nomeadamente a que possui relação com os fundos e coleções existentes no referido arquivo».<sup>520</sup>

Deste modo, Penteado demonstra a necessidade da inter-relação entre os profissionais de informação. Nesse sentido, também Richard J. Cox sintetizava: «At the least, archival reference service is a function that suggests the need for cooperative research between archivists and related informational professionals»<sup>521</sup>, assim como no que se refere à indispensável interação com outras instituições gestoras de património, tal como afirmam Ramón Alberch y Joan Boada. «[...]Delimitar la personalidad diferenciada de los archivos respecto a las otras instituciones gestoras del patrimonio cultural no debe significar un obstáculo en el reconocimiento de la existencia de ciertos puntos de confluencia, y en consecuencia, tiene que contribuir a la potenciación de una gestión más racional y eficaz. Es a partir del conocimiento y reconocimiento de las funciones y servicios que deben prestar los distintos equipamientos -especialmente archivos, bibliotecas y museos- cuando se podrán elaborar políticas de colaboración que permitan desarrollar fórmulas que comporten una gestión más integral del patrimonio.»<sup>522</sup>

Penteado afirma ainda que a definição de SR apresentada não traduzia de forma objetiva qual é a orientação que deveria ser dada ao utilizador, para que possa

---

<sup>518</sup> PENTEADO, Pedro (1995) - Serviços de Referência em arquivos Definitivos- Alguns Aspectos Teóricos Cadernos BAD. Lisboa: BAD. 2 (1995), p. 19-41.

<sup>519</sup> Idem, *ibidem*. p.20.

<sup>520</sup> Idem, *ibidem*. p.20.

<sup>521</sup> COX, R. J. (1992) - Researching Archival Reference as an Information Function: Observations on Needs and Opportunities. RQ., vol. 31: nº 3, pp. 387.

<sup>522</sup> BONILLA, Diego Navarro (2001) - El servicio de referencia archivístico: retos y oportunidades - Rev. Esp. Doc. Cient., 24, 2,p.179.

pela via mais rápida e eficaz cumprir o seu objetivo de pesquisa, sugerindo que os utilizadores fossem formados e orientados para tendencialmente aumentarem o grau de pertinência e eficácia dos seus pedidos, evitando a demora no circuito da comunicação do documento, tornando-os mais auto-suficientes<sup>523</sup>, libertando assim os recursos humanos dos arquivos para outras tarefas. Para tal, propõe métodos e técnicas de referência a serem implementados nos arquivos, sugerindo igualmente como poderiam estes estar organizados.

Assim, Penteado afirma que este serviço devia ser organizado a partir da caracterização do utilizador, pois é este que determina o tipo de atendimento, ajudando a definir a coleção de referência. Por este motivo deveria efetuar-se um estudo sobre os utilizadores que determinasse o seu perfil, as suas necessidades de informação e as suas expectativas em relação a este serviço.<sup>524</sup> Opinião que partilhamos, salientando embora o facto de, atualmente, em Portugal, não encontrarmos estudos de utilizadores de arquivos definitivos que englobem estes três aspetos (perfil, necessidades e expectativas).

Penteado sugere que se deveria minimizar esta lacuna recorrendo a «(...) a) fontes históricas do seu arquivo que normalmente são mais usadas, através da análise estatística de pedidos, a consulta de bibliografia (citações de estudos e teses, relatórios de pesquisa), etc.; b) as fontes que permitem responder às grandes modas historiográficas do momento; c) os perfis de utilizadores traçados para outros arquivos de características semelhantes<sup>525</sup>», sublinhando no entanto que com estes dados recolhidos apenas era possível revelar as tendências do comportamento do utilizador e não as necessidades específicas de informação, como seria desejável.

Ainda assim, em Portugal, nos últimos 10 anos, foi surgindo uma mudança sobre a perspetiva que se tinha do utilizador e da sua importância, tendo este vindo gradualmente a perder o seu papel de recetor passivo e passando gradualmente a recetor semi-passivo.

Na nossa perspetiva, esta mudança tem-se verificado pela necessidade e importância, sentida por parte da DGLAB e pelos próprios ADs<sup>526</sup>, da realização de

---

<sup>523</sup> PENTEADO, Pedro (1995) Serviços de Referência em arquivos Definitivos- Alguns Aspectos Teóricos. *Op.cit.* p.20-22.

<sup>524</sup> *Idem, ibidem*, p. 23.

<sup>525</sup> *Idem, ibidem*, p.22.

<sup>526</sup> Informação recolhida nas entrevistas realizadas.

inquéritos<sup>527</sup> de satisfação aos seus utilizadores, com a intenção de se identificarem necessidades e implementar melhorias no atendimento e nos serviços disponibilizados ao utilizador, tornando-o parte ativa do processo.

Contudo, estes estudos não assumiram ainda o objetivo de identificar as necessidades específicas de informações, pois não refletem aspetos de contexto, psicológicos e emocionais que interferem na conduta do utilizador quando ele procura informação, conferindo-lhe, portanto, um papel mais ativo e colaborativo, designadamente no que respeita à avaliação da informação e na possibilidade de produzir o seu “pacote de informação mediada”, tornando-o um colaborador.

Esta perspetiva essencialmente custodial, foi a que observamos em geral nos ADs estudados, tendo-se verificado nomeadamente que estes não reconhecem ainda as necessidades individuais dos utilizadores nem o seu comportamento informacional e não recolhem de uma forma uniforme os dados solicitados aos utilizadores aquando da sua interação com o arquivo, contribuindo assim para um crescente desconhecimento destes agravado pela cada vez maior presença anónima e difusa dos utilizadores, em resultado do seu acesso remoto e virtual. Deste modo, verificou-se que os ADs, tendo já alterado as formas de acesso, ainda não alteraram os métodos tradicionais de pesquisa de informação (no sentido de os tornar interativos e dialogantes com os utilizadores) pelo que os utilizadores têm ainda que orientar as suas pesquisas segundo as regras definidas pelo sistema fornecedor de informação, contrariando parte dos objetivos que defendemos no âmbito no paradigma pós-custodial da informação.

Em relação aos métodos e técnicas, Penteadó referia que, «A comunicação entre o utilizador e o arquivista, no processo de referência supõe, em primeiro lugar, a superação de eventuais barreiras existentes entre ambos. O utilizador colocará com maior facilidade o seu problema de pesquisa se sentir confiança na capacidade de auxílio das pessoas que se encontram à frente do serviço e o interesse destas na respetiva resolução. Por outro lado, a existência de condições estáveis e convidativas para desenvolver a entrevista de referência, pode igualmente servir como factor motivador de um primeiro contacto. Compreende-se pois a importância do equipamento e da escolha do local para montar este tipo de serviços. Quanto ao processo de referência, este pode ser dividido em cinco fases. A primeira inicia-se a

---

<sup>527</sup> Inquéritos à Satisfação dos Clientes - DGLAB 2009 e 2011.

partir do momento em que a questão do utilizador é colocada e nela o arquivista procura identificar ou reconhecer o fulcro do problema exposto, bem como avaliar a necessidade de informação do seu interlocutor. É uma fase que exige ao técnico uma grande capacidade de concentração, em que este procura anotar, sempre que se justifica, os dados mais relevantes da exposição do emissor, e intervém apenas quando ele não é suficientemente explícito. É necessário sublinhar que da quantidade e da qualidade da informação prestada pelo utilizador depende a resposta final. É, por isso, frequentemente necessário esclarecer melhor a questão de referência e desmontar a sua complexidade a partir de uma nova fase do processo, na qual se desenrola uma entrevista relativamente pormenorizada»<sup>528</sup>.

Pareceu-nos importante descrever estas técnicas e métodos, porque apesar de terem sido pensadas, em 1995, para um serviço de referência “tradicional” (pedidos presenciais ou por carta e, ou por telefone) adequam-se igualmente a um serviço de “referência-online”<sup>529</sup>, no que diz respeito ao objetivo a ser alcançado, que é cooperar com os utilizadores das mais diversas áreas procurando encontrar a informação que estes necessitam.

Com base no que observamos pela caracterização que fizemos no capítulo II, sobre o processo de criação do Arquivo Nacional, a origem dos ADs, a evolução das políticas arquivísticas nacionais e sobre a formação académica ministrada aos profissionais da informação, podemos afirmar que os arquivistas sempre estiveram mais voltados para os depósitos de arquivo e para a elaboração de instrumentos de pesquisa e controlo da documentação assim como para a conservação dos fundos, do que propriamente para a sua comunicação. O apoio aos utilizadores era secundarizado, feito apenas na medida das suas solicitações e das possibilidades dos técnicos. Não podemos esquecer, contudo, que os níveis de exigência de informação eram mais limitados do que na atualidade, atendendo também a que o número de utentes dos arquivos era reduzido, menos exigente, e que o respetivo perfil era pouco diversificado,

---

<sup>528</sup> PENTEADO, Pedro (1995) Serviços de Referência em arquivos Definitivos- Alguns Aspectos Teóricos. Op.cit. p.34-35.

<sup>529</sup> Apesar da aplicação dos processos de referência na web, ser o futuro, Susan Malbin assegura que a interação do arquivista e o utilizador permanecerá necessária e a entrevista de referência será uma característica do trabalho deste. Cf: MALBIN, S (1997) -. The reference interview in archival literature. College and Research Libraries. vol. 58: nº 1, p.. 69-80.



Neste sentido, nestes arquivos, os métodos referidos por Penteadó foram paulatinamente sendo implementados, ao longo de quase 20 anos, continuando a ser realizados, sem uma clara noção das funções<sup>530</sup> reais destes profissionais, como podemos verificar através das distintas opiniões proferidas por, Cox<sup>531</sup>, Moreno<sup>532</sup>, Malbin<sup>533</sup>, Pugh<sup>534</sup>, Schellenberg<sup>535</sup>.

Entretanto, e em paralelo com esta realidade, incontornável, «(...) A rede internética, com a sua infra-estrutura telemática e a tecnologia digital na base da produção, do armazenamento da recuperação e da disseminação de doses gigantescas de informação [...] está a revolucionar e a instaurar o reordenamento possível para os serviços de informação e para os comportamentos de mediadores – arquivistas [...] e de utilizadores, em especial, os info-incluídos e os born digital ou nativos da internet.»<sup>536</sup>. Deve igualmente referir-se o papel das reformas da Administração Pública, que vieram dar maior protagonismo ao utilizador, nomeadamente pela necessidade de transparência nos procedimentos em relação ao acesso aos documentos produzidos no âmbito da AP, “obrigando” os profissionais da informação a readaptarem-se e a desempenharem outras funções<sup>537</sup>, mas assistindo-

---

<sup>530</sup> Ver: estudo sobre formação académica relativa às funções de um arquivista de referência. Sobre esta formação a nível internacional ver o projeto: CIARAN B. TRACE and CARLOS J. OVALLE - Archival Reference and Access: Syllabi and a Snapshot of the Archival Canon - School of Information, The University of Texas at Austin, Austin, TX – [em linha] 2012 Disponível em URL <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02763877.2011.596364#.U2-hNXY-piM> [Acedido em 12 de dezembro de 2012] his study investigates the nature and scope of archival reference and access education within a select number of Library and Information Science programs with specializations in archives and preservation that are accredited by the American Library Association. To do so, syllabi for archival courses offered in the 2009–2010 academic year were examined to produce a profile of the important topics, readings, and assignments in the area of archival reference and access. Implications of the findings for the archival profession and for master’s level graduate archival education are also discussed.

<sup>531</sup> COX, R. J. (1992) - Researching Archival Reference as an Information Function : Observations on Needs and Opportunities. S.l.: RQ, vol. 31, nº 3.Op.cit.p. 387-397.

<sup>532</sup> MORENO TORES, R. (1991) - El bibliotecario de referencia : técnicas y entorno espacial. Revista Española de Documentación Científica. Vol. 14, nº 3, p. 287-300.. 287-300.

<sup>533</sup> MALBIN, S.(1997) - The reference interview in archival literature. College and Research Libraries. vol. 58: nº 1, p. 69-80.

<sup>534</sup> PUGH, M. J. (1982) - The illusion of omniscience: Subject Access and the Reference Archivist.. Op.cit. p. 33-44.

<sup>535</sup> In. BONILLA, Diego Navarro (2001)- El servicio de referencia archivístico: retos y oportunidades - Rev. Esp. Doc. Cient., 24, 2. Op.cit. p.179.

<sup>536</sup> SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2010) – Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação. Recife: Néctar. ISBN 978-8560323-33-3,. p.184.

<sup>537</sup> The importance of reference and access as a key component of archival work is highlighted not only in the archival literature but also in several key professional documents relating to the education and

se igualmente a uma certa confusão, nomeadamente em relação às funções, procedimentos efetuados pelos ADs.

Como referimos, e partilhando a opinião de Oliveira e Bertholino, a internet provocou alterações no comportamento do profissional da informação e transforma os serviços de referência (SRs) tradicionais (para o utilizador presencial) nos SRs voltados para os utilizadores remotos, os SRs virtuais<sup>538</sup>.

Esta mudança surgiu nas décadas de 1980, quando se tornou comum a disponibilização dos catálogos das bibliotecas na rede, o que, em bibliotecas, veio facilitar a localização de informações e documentos. Segundo Arellano<sup>539</sup>, os serviços de referência virtuais tornaram-se igualmente uma realidade nos serviços de arquivo.

Nos ADs nacionais, e segundo Miriam Pereira<sup>540</sup>, a primeira tentativa realizou-se em 2003, com a «[...]colocação online dos instrumentos de busca, desenvolvendo a incipiente sala de referência já criada no site do IAN/TT, [...] O software adquirido, e já em uso também nos Arquivos Distritais, permite a transmissão via web, de forma simples. [...] O desenrolar do projecto em curso do TT online [...] e os projectos de digitalização [...] vão permitir interligar sala de referência virtual e arquivo virtual.»<sup>541</sup>

---

certification of archivists. The Academy of Certified Archivists' (ACA, 2009) Role Delineation Statement (which was developed by professional archivists and archival educators and is used as a basis for the ACA certification examination) lists reference services and access as one of seven key domains or areas of practice of archival work. Similarly, the Society of American Archivists' (SAA, 2002) voluntary Guidelines for a Graduate Program in Archival Studies (GPAS; a tool for the SAA to endorse "the development of coherent and independent graduate programs in archival studies" in the United States) identifies reference and access as a key archival function within the category of core archival knowledge (core archival knowledge providing "the theoretical and practical basis necessary to work as a professional archivist"). The importance of reference and access as a component of archival work is further supported by the findings of the nationwide survey of the American Archival Profession—the Archival Census and Education Needs Survey. A\*CENSUS data indicate that reference services and access is the archival function that occupies the greatest proportion of most archivists' work time (the mean percentage of on-the-job time spent on this function was 19.9%) (SAA, 2004). C.f. CIARAN B. TRACE and CARLOS J. OVALLE - Archival Reference and Access: Syllabi and a Snapshot of the Archival Canon - School of Information, The University of Texas at Austin, Austin, TX – [em linha] 2012 Disponível em URL <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02763877.2011.596364#.U2-hNXY-piM> [Acedido em 12 de dezembro de 2012.p.77.

<sup>538</sup> Para mais informações sobre formas do serviço de referência virtual .Ver: PESSOA, Patrícia, CUNHA, Murilo Bastos da - Perspectivas dos serviços de referência digital -Inf. & Soc.:Est., João Pessoa, v.17, n.3, p.69-82, Set./Dez. 2007

<sup>539</sup> ARELLANO, Miguel Angel. (2001) - Serviços de referência virtual. Ciência da Informação, Brasília, v.30, n. 2,p. 7-15, maio/ago.

<sup>540</sup> Ex Diretora-Geral do IANTT- BOLLETIM Arquivos Nacionais- Outubro> Dezembro 2003.

<sup>541</sup> PORTUGAL. Arquivo Nacional - Arquivos Nacionais. Boletim dos Arquivos Nacionais (N. 17, Jul.- Set. 2006). Lisboa: IAN/TT, 2006. p. 9., Disponível em :< [http://dgarq.gov.pt/files/2008/10/boltt\\_02.pdf](http://dgarq.gov.pt/files/2008/10/boltt_02.pdf)> [Acedido em 1 Julho 2011]

Esta mudança verifica-se nomeadamente através da alteração das atividades, funções desenvolvidas nos serviços dos ADs, como a criação de ferramentas web de acesso aos documentos, nomeadamente instrumentos de pesquisa, assim como elaboração de páginas da Internet permitindo, designadamente, estabelecer novas formas de comunicação com seus utilizadores, servir como portal para outras fontes de informação de interesse destes, atrair maior número de utilizadores das mais diversas áreas de forma efetiva, recuperar informação em menor tempo, entre outras mudanças.

Diante desta conjuntura, com novas formas de comunicação com os utilizadores, o SR requer maior flexibilidade e amplitude de conhecimento por parte do arquivista, exigindo considerável atenção aos problemas de interação dos utilizadores com os sistemas de informação automatizados, adaptando os serviços e os produtos oferecidos às necessidades destes.

Enquanto no SR tradicional o arquivista mantém controlo e tem procedimentos de forma independente, com o utilizador remoto a relação é diferente, pois este último controla o processo de acordo com sua conveniência, preservando o anonimato, selecionando fontes, descartando e pesquisando outros SRs.

Para Márdero Arellano (2001, p.2) os SR digitais têm diversas vantagens como: a pesquisa em bases de dados on-line com respostas rápidas às questões dos utilizadores; uso do hipertexto e hipermedia na qual se possibilita ao utilizador navegar por “infovias” mais amigáveis, de acordo com a sua escolha e com uma maior agilidade e rapidez nos acessos e menos burocracia, permitindo diminuir o tempo dispendido pelo utilizador e pelos profissionais da informação.

Embora a Internet ofereça grandes vantagens aos serviços disponibilizados pelos arquivos, muitos utilizadores, como verificamos na nossa investigação, enfrentam ainda uma série de problemas ou dificuldades ao utilizar esses serviços, tais como: inaptidão para lidar com computadores; dificuldade em formular expressões de pesquisa, utilização de interfaces com diversas formas de geração de expressão de pesquisa e formas de visualização avançadas; não-padronização dos diferentes sistemas de arquivo; etc. De facto, muito frequentemente, quando um utilizador acede a uma ferramenta de pesquisa, experimenta uma perceção confusa de como pode alcançar o seu objetivo. Muitos dos utilizadores não possuem conhecimentos médios ou avançados em informática, desconhecendo as possibilidades e estratégias de busca das ferramentas, e utilizam um vocabulário

limitado de sinónimos das palavras-chave sobre um determinado assunto, o que dificulta a compreensão do processo e o uso de sistemas de pesquisa com sucesso. Estes fatores tornam o processo de pesquisa difícil e muitas vezes são causa de desânimo, pois a diversidade de opções de pesquisa, com comportamento e terminologia variada de um sistema para outro, textos extensos de ajuda ao utilizador e interfaces pouco atrativos, geram dificuldades<sup>542</sup> na realização do serviço de pesquisa à informação. Estas dificuldades foram igualmente verificadas e são patentes nos resultados da nossa investigação.

Ainda referindo-nos aos SRs virtuais, devemos salientar o serviço via correio electrónico. Este difundiu-se na Web a partir de 1990 e foi o primeiro a ser usado nos arquivos. Concretamente, nos ADs, foi-se desenvolvendo nos finais da década de noventa. Este serviço possui duas variedades que são: o e-mail básico e o formulário via Web. Em ambas as opções o utilizador envia ao arquivo a sua solicitação via correio eletrónico, sendo que no caso do formulário, depois de preenchido online, o utilizador apenas “clica” e envia a informação preenchida em campos pré-definidos. Têm como vantagens: o facto de o utilizador poder solicitar informação a qualquer hora e em qualquer local onde a Internet esteja acessível; o facto de o utilizador poder receber respostas mais completas do que as que poderiam ser dadas pessoalmente, isto porque normalmente o arquivista de referência dispõe de mais tempo para pensar e responder as perguntas recebidas, recorrendo, por vezes, a outras fontes e até mesmo consultando outros profissionais com experiência na área; existe ainda a possibilidade do arquivamento de mensagens recebidas e enviadas de forma automática.

---

<sup>542</sup> «[...] algunos estudios desarrollados mediante encuestas y centrados en analizar la opinión del usuario en relación con los instrumentos de descripción, se concluye que las ayudas puestas a disposición del usuario no son totalmente satisfactorias, necesitando un asesoramiento frecuente del personal de referencia del archivo. [...] Por tanto, es necesario investigar las técnicas y recursos puestos en juego en ese momento trascendental y presente en todo archivo que constituye el traspaso de las puertas del archivo por part del usuario y el comienzo de una interrogación sobre el centro y sus documentos, que se irá perfilando a medida que el archivero de referencia y el usuario entablen una relación fluida. En el transcurso de la misma se debe determinar el origen que motiva la demanda de documentos, la finalidad, la temática concreta, así como la competencia del usuario para manejarse entre legajos, con el fin de determinar una tipología de usuario en función de la competencia y habilidad en el manejo de las estructuras archivísticas, herramientas descriptivas, etc. En definitiva, establecer una negociación entre el usuario y el profesional de referencia para que éste disponga de los datos necesarios y pueda orientar al usuario de la mejor manera posible, en función de su habilidad y destreza para manejarse por un archivo, de los conocimientos previos (el bagaje archivístico y documental) con los que accede al archivo y sobre todo de la determinación y acuerdo mutuo sobre lo que realmente se desea investigar» In. BONILLA, Diego Navarro (2001).Op.cit.p.194.

Estas mensagens podem ser utilizadas para avaliar o tipo de perguntas formuladas, as necessidades de informação mais frequentes, o tipo de cliente, o tempo decorrido entre pergunta e resposta, a qualidade das respostas e outros fatores pertinentes para o arquivo, no entanto como observamos na nossa investigação, estes dados não são ainda usados pelos ADs para obterem um conhecimento mais aprofundado do utilizador. De facto, verificamos além de uma heterogeneidade nos dados solicitados aos utilizadores entre diferentes arquivos mas não observamos que os ADs tratassem de forma sistemática estes dados por forma a obterem um maior conhecimento das necessidades e objetivos dos utilizadores.

Relativamente às desvantagens dos serviços remotos ou via web, como também pudemos observar pela análise dos resultados da nossa investigação, estas são igualmente referidas sendo necessário desenvolver estratégias para as ultrapassar, referindo-se nomeadamente a necessidade de gerir o tempo de resposta à questão, que pode variar de poucas horas até mesmo dias ou as dificuldades relacionadas com a entrevista de referência, que pode requerer várias trocas de mensagens até que se tenham esclarecido por completo as reais necessidades do utilizador, causando, assim, frustração para ambas as partes.

Outra desvantagem referida consiste no facto de, com a prestação do serviço de referência via correio eletrónico, o arquivista acabar por fazer todo o serviço para o utilizador. Normalmente, no SR (presencial) o arquivista e o utilizador trabalham em conjunto na pesquisa da informação: o arquivista indica as bases adequadas para a pesquisa e auxilia o utilizador na pesquisa, ou seja, ensina-o a pesquisar, enquanto trocam informações para refinar a pesquisa como forma de encontrar a informação mais precisa possível. No caso dos ADs que estudamos, verificamos que o utilizador ainda se encontra muito dependente da forma presencial de acesso à informação, recorrendo a esta forma através da requisição aos funcionários e, também, a partir dos instrumentos de pesquisa produzidos. Todavia, quando estas solicitações são realizadas remotamente, (e-mail, ou preenchimento do formulário) apesar de o acesso ser mais rápido, por vezes a resposta não é tão rápida nem tão eficiente, porque obriga “quase sempre a vários contactos” até o processo estar completamente finalizado, atrasando assim a mediação.

Relativamente às solicitações através dos instrumentos de pesquisa on-line e à consulta das bases de dados, como o DigitArq (plataforma eletrónica vocacionada para o arquivo definitivo, com carregamento gradual de registos, que veio trazer um

novo manancial de potencialidades em termos de acesso remoto à informação, orientado para o “Governo Electrónico e a Sociedade da Informação, aproximando os Cidadãos da Administração Pública”) ou o CRAV (que visou a criação de uma sala de referência e leitura virtual com as funções das salas hoje existentes, fisicamente, nos arquivos, permitindo que por via deste, os próprios utilizadores presenciais que se deslocam ao Arquivo para consulta dos documentos originais passem a utilizar o mesmo ambiente que utilizariam através da intranet, para os diversos serviços, da requisição de leitura ao pedido de reprodução), a nossa investigação revelou que, apesar das dificuldades sentidas por muitos utilizadores quando ainda não conhecem e não estão familiarizados com as “novas ferramentas” de acesso, existe um grau de satisfação dos utilizadores, relativamente ao atingir dos seus objetivos, bastante satisfatório.

Assim, como verificamos, independentemente dos meios usados<sup>543</sup> para aceder à informação e das novas funções dos profissionais, continuam a existir diferentes necessidades de orientação, que correspondem a diferentes expectativas em relação ao trabalho que é esperado do mediador da informação, e que estão intimamente relacionadas com o grau de formação do utilizador, com a identificação das suas características físicas ou sociais, e à finalidade com que procuram a informação, seja por aqueles que possuem objetivos científicos de consulta, seja por finalidades práticas, seja aqueles que procuram o AD por fins informativos e/ou lúdicos. Como ilustração dos diferentes objetivos e expectativas, podemos referir, por exemplo alunos que frequentam um AD para realizarem trabalhos académicos, a quem deverão ser fornecidas informações bastante atualizadas, indicações sobre documentos existentes em outros arquivos e até sugestões e orientações normalizadoras para a publicação de materiais do arquivo. Simultaneamente, temos igualmente utilizadores não alfabetizados, que numa boa parte das vezes pretendem apenas fotocópias de documentos administrativos para resolução de questões

---

<sup>543</sup> «[...] El número, la variedad y la calidad de las ayudas e instrumentos descriptivos (reference finding aids: <http://www.archivistes.qc.ca/liens/guide.htm>) que favorecen el acceso a la documentación, ofrecidas por los archivos, dan una muestra de hasta qué punto la denominada e-reference hace de estas herramientas de referencia un potente recurso con el fin de atender a las demandas de información de los usuarios del archivo de forma remota. [...] El servicio de referencia electrónico archivístico busca establecer canales de comunicación en línea con sus usuarios, permitiendo unos modos de acceso a la descripción de los documentos de archivo muy útiles antes de la definitiva y necesaria consulta in situ del documento original en el propio centro...». In: BONILLA, Diego Navarro (2001)- Op.cit. p.189.

práticas, a quem é preciso explicar os passos mais elementares da pesquisa. Outra situação será a dos estrangeiros ou os idosos, que frequentemente exigem uma maior atenção às suas questões, dada a dificuldade em conseguirem entender a língua, a escrita, ou mesmo, em proceder à leitura dos documentos.

Em relação ao grande público, aquele que não é especializado tem-se verificado um aumento crescente, tendendo a suplantar o número de eruditos e investigadores. Trata-se de um público diversificado que necessita do apoio dos mediadores, pois uma boa parte tem pouca formação sobre as metodologias de pesquisa e sobre as potencialidades das fontes do arquivo para a resolução do seu problema. Isto reforça a nossa posição relativamente a necessidade de formação dos utilizadores e evidencia a importância de pensar a mediação sob diferentes perspetivas.

Resumindo, diríamos que o conhecimento do tipo de utilizador, dos seus temas de pesquisa, dos documentos que precisa ou deseja, podem e devem condicionar a estruturação do serviço de atendimento e orientação, procurando conciliar e utilizar em seu proveito fatores incontornáveis, tais como os recursos humanos, financeiros e tecnológicos de que o arquivo dispõe. Salientamos assim, que o acesso do público não pode passar pela mera possibilidade de pesquisa e consulta ou da disponibilização de reproduções, usando os meios tradicionais. A rentabilização das instituições da área cultural, em que se deverão incluir os ADs, «obriga», também, ao uso dos instrumentos tecnológicos e organizacionais existentes, devidamente adequados e ajustados aos bens que custodiam e disponibilizam ao público, numa perspetiva de serviço público assim como de contribuição para a sua formação cultural e informacional.

Verificamos através do nosso estudo que os utilizadores têm uma maior perceção da mediação da informação que é praticada nos ADs, quando sentem que esta tem influência nos resultados das suas pesquisas (quando as pesquisas ou serviços prestados não servem os seus objetivos ou se, pelo contrário, superam as suas expectativas ao dispensarem o recurso a outras formas de acesso à informação que procuram).

De facto, através da investigação realizada, foram demonstradas algumas falhas no processo de mediação, percecionadas pelos utilizadores, nomeadamente, quando estes referiram razões que mais dificultam a pesquisa de informação, como o “Não saber localizar a informação de que necessita” (seja através do sitio web, seja

através dos instrumentos de pesquisa disponibilizados), fazendo com que considerem que os instrumentos de pesquisa criados pelos ADs não são adequados, ou quando referem “não saber exprimir com exatidão as suas necessidades de informação”, por não conseguirem ultrapassar obstáculos de comunicação além dos relativos à interpretação da informação disponível.

De destacar igualmente outros motivos, referidos pelos utilizadores mais experientes e mais frequentes nos ADs (investigadores e genealogistas), que, por terem um conhecimento mais aprofundado dos fundos disponíveis, dos serviços, dos vários arquivos que consultam, e das técnicas de pesquisa que são disponibilizadas, tornam-se mais autónomos e mais exigentes na pesquisa e no resultado da informação que pesquisam, mas que continuam a sentir falhas ou dificuldades na mediação. Estes utilizadores sugerem frequentemente correções e fornecem sugestões de melhoria às descrições realizadas pelos serviços, bem como melhorias em relação aos procedimentos a realizar futuramente, nomeadamente sugestões relativas a trabalho colaborativo.

Este comportamento dos utilizadores mais experientes foi verificado, como referido anteriormente, quer nas respostas dadas ao inquérito aos utilizadores e aos responsáveis, assim como no inquérito realizado pela DGLAB.

Como exemplo<sup>544</sup> de sugestões ou críticas referidas relativamente às pesquisa on-line e presencial nos ADs, destacam-se as seguintes:

- havia «[...] a necessidade de se realizar descrições dos registos presentes nos livros de notas dos fundos paroquiais, das inquirições de género, dos índices dos passaportes]»;

- seria pertinente «[...] colocarem online os microfilmes, porque não se justifica pagar um balúrdio para obtenção de uma cópia em CD do mesmo.»;

- «[...] todos os arquivos distritais deveriam ter uma cópia de todos os microfilmes ao distrito a que diz respeito, não faz sentido ter que se deslocar à TT para o efeito de consulta.»;

- os ADs «[...] adquirissem mais aparelhos para a visualização de microfilmes, uma vez que os actuais não respondem às necessidades dos utentes que se deslocam à sala do ANTT»;

---

<sup>544</sup> Sugestões e críticas dos utilizadores, retiradas do nosso inquérito e do inquérito da DGLAB (2009-2011).



- deveriam «[...] melhorar a precisão dos instrumentos de pesquisa, nomeadamente, em relação a algumas das cotas consignadas nos índices e que estão erradas, não se correspondendo com a documentação a que presumivelmente conduzem, ou bem são marcadas como ‘inexistentes’ ao fazer a requisição para poderem estar acessíveis.»;

- «[...] As fontes de informação sobre cidadãos com mais de 100 anos deveriam ser mais aprofundadas, deveria haver mais informação sobre os mesmos e, se possível, a mesma deveria ser objecto de cruzamento com os outros arquivos distritais.»

- era «[...] necessário verificar os documentos paroquiais digitalizados. Obviamente que será incomportável a verificação folha a folha, mas porventura a verificação da 1ª e última folha de cada livro/grupo (baptismos, casamentos, óbitos), já que em diversos livros a divisão não foi efectuada no local correcto, passando baptismos para casamentos, ou casamentos para óbitos ou mesmo desaparecendo dezenas de páginas correspondentes a vários anos. A simples verificação do último assento com a data da descrição temporal do livro sinalizará imediatamente um erro.»;

- «[...] A forma como está sendo usada para o envio das cópias do documento (via correios) não está atendendo às nossas necessidades. Acredito que se, enquanto não temos acesso globalmente on-line, os documentos fossem copiados via Scanner e enviados por meio eletrônico (E-mail) teríamos duas vantagens: menor custo e muito menos tempo gasto no processo. E se em vez de Scanner fosse usado a fotografia digital seria bem melhor para a conservação dos livros pois o sacrifício dos mesmos é bem menor.»;

- no sítio web deveria poder-se «[...]colocar um campo com “novidades” onde estivesse disponível a informação atualizada para evitar perder-se tempo à procura»;

Relativamente a sugestões de ordem mais colaborativa com os serviços, identificámos algumas respostas, que na nossa perspetiva vão de encontro a uma mediação mais pós-custodial, nomeadamente quando se refere que:

- «[...] o Arquivo deveria ser mais aberto (e até estimular) a cooperação com os investigadores no sentido de proceder à melhoria, correcção e rigor dos instrumentos de pesquisa e de referência. Acredito que, por lidarem quotidianamente com a documentação e a trabalharem de acordo com os seus interesses, os investigadores deveriam ser parceiros a considerar, quer na identificação das necessidades de

comunicação com os utentes, quer, inclusivamente, na correção e/ou melhoria dos índices e instrumentos de referência.»;

- «[...] deveria existir um serviço, de interpretação, ou leitura, de documentos antigos, ou de difícil leitura e interpretação para um leigo, e que, para ser mais rápido, este serviço poderia ser realizado também pelos investigadores, genealogistas, etc em conjunto com os técnicos do arquivo.»

Estas críticas e sugestões encontram-se igualmente patentes nos inquéritos realizados em 2009 e 2011, pela DGLAB, onde era solicitado aos utilizadores dos ADs, que sugerissem áreas de intervenção prioritárias que entendiam dever ser alvo de melhorias em relação do desempenho global dos serviços. Entre estas foram referidas nomeadamente questões relativas ao tempo de espera para obtenção e entrega dos serviços/documentos, à precisão, capacidade auto-explicativa dos instrumentos acesso e à rapidez de obtenção de informação através destes tal como apresentamos na Tabela 21.

Inquérito à Satisfação dos Clientes_DGARQ 2009	Inquérito à Satisfação dos Clientes_DGARQ 2011
<p><b>Prioridade de intervenção máxima (grau 1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via Internet, correio eletrónico, Fax...)</li> <li>• Razoabilidade dos preços</li> <li>• Tempo de espera para obtenção do serviço / produto</li> <li>• Precisão dos instrumentos de pesquisa documental</li> </ul>	<p><b>Prioridade de intervenção máxima (grau 1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Razoabilidade dos preços;</li> <li>• Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via internet, correio eletrónico, fax...);</li> <li>• Precisão dos instrumentos de pesquisa documental.</li> <li>• Tempo de espera para obtenção do serviço / produto (certidões, reproduções, informações diversas, pedidos de autorização...).</li> </ul>
<p><b>Prioridade de intervenção média (grau 2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade auto explicativa dos Instrumentos de pesquisa documental</li> <li>• Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental</li> <li>• Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos</li> <li>• Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta</li> </ul>	<p><b>Prioridade de intervenção média (grau 2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos</li> <li>•Consistência e pertinência da informação</li> <li>•Capacidade autoexplicativa dos instrumentos de pesquisa documental</li> <li>•Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental</li> </ul>
<p><b>Prioridade de intervenção mínima (grau 3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consistência e pertinência da informação</li> <li>• Competência do pessoal dos serviços</li> <li>• Cortesia do pessoal dos serviços</li> </ul>	<p><b>Prioridade de intervenção mínima (grau 3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta</li> <li>• Competência do pessoal dos serviços</li> <li>• Cortesia do pessoal dos serviços</li> </ul>

**Tabela 21 - Áreas de melhoria identificadas como prioritárias nos inquéritos DGLAB:  
Análise Comparativa<sup>545</sup>.**

Por forma a confrontar resultados da nossa investigação com outros dados, deveremos referir que tem havido uma preocupação latente por parte dos responsáveis dos ADs da DGLAB quer relativamente à promoção do acesso à documentação, sendo este objetivo central do trabalho arquivístico, quer relativamente ao objetivo de satisfazer os utilizadores quando estes recorrem aos seus serviços. Tal como verificamos pelos dados da nossa investigação, por exemplo relativamente aos conteúdos disponibilizados no sítios web dos ADs, a apreciação foi globalmente positiva, com a maioria dos utilizadores a assumir-se satisfeito, nomeadamente no que se refere à facilidade em encontrar e recuperar a informação pretendida, à disponibilidade de informação pertinente, à rapidez na obtenção da informação e à possibilidade de consulta sem deslocação aos serviços. Sobre a opinião dos utilizadores relativamente aos sítios web dos ADs, podemos igualmente confrontar com a informação patente no Inquérito da DGLAB, na parte relativa à satisfação global dos utilizadores tal como apresentado na Tabela 22.

---

<sup>545</sup> FURTADO, José Maria (2012) – Inquérito à Satisfação dos Clientes DGARQ 2011 – Relatório Final. Portugal:DGARQ,p.89.

Nível de concordância – Satisfação global. Quadro comparativo 2009 / 2011			
Opções de Resposta	2009	2011	Tx. Variação
A. Globalmente, o pessoal do serviço foi Competente.	4,58	4,48	-2,18%
B. Globalmente, o pessoal do serviço foi Cortês.	4,71	4,53	-3,82%
C. Globalmente, o pessoal do serviço foi Flexível (i.é capaz de sugerir vias alternativas para resolução dos problemas).	4,45	4,27	-4,04%
D. Globalmente, o tempo de espera de resposta à minha solicitação foi razoavelmente curto.	4,31	4,3	-0,23%
E. Globalmente, o Arquivo demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades.	4,43	4,18	-5,87%
F. Globalmente, estou satisfeito com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo Arquivo.	4,41	4,22	-4,31%
G. No fim da minha experiência com os serviços do Arquivo, consegui obter o que necessitava.	4,27	4,1	-3,98%
<b>Média</b>	<b>4,45</b>	<b>4,30</b>	<b>-3,37%</b>

**Tabela 22 – Satisfação global de utilizadores de ADs, “quadro comparativo” segundo estudo da DGLAB<sup>546</sup>**

Congratulando-nos com o facto de os resultados do nosso estudo se revelarem, de sentido idêntico ao das conclusões referidas nos inquéritos da DGLAB (tais como os traduzidos nas tabelas acima apresentadas), indicarem um grau de satisfação global dos utilizadores dos ADs muito significativo, não podemos deixar de salientar que isso não significa que estes não precisem de se readaptar às novas necessidades usos e ambiente global, antes pelo contrário. De facto entendemos que há um grande trabalho a fazer no âmbito da mediação praticada nos ADs, resultado da cada vez mais rápida mudança do seu contexto global na Era da Informação, nomeadamente tal como defendemos ser o seu papel sob o paradigma pós-custodial, pois «A mediação da informação é um processo histórico-social. O momento em que se concretiza não é um recorte de tempo estático e dissociado de seu entorno. Ao contrário: resulta da relação dos sujeitos com o mundo.»<sup>547</sup>

<sup>546</sup> FURTADO, José Maria (2012) –Op.cit.,p.84.

<sup>547</sup> ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de (2009) – Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Pesq. bras. Ci. Inf.* Vol.2, nº.1, p.92- 93 (jan./dez. 2009) [em linha]. [Cons. 01 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://eprints.rclis.org/13269/1/MEDIA%C3%87%C3%83O\_DA\_INFORMA%C3%87%C3%83O\_Linguagens.pdf

Assim e como referimos anteriormente atendendo ao conceito e atributos da Mediação da Informação, esta encontra-se presente em todos os momentos do processo informacional, não somente na disponibilização da informação para o utilizador, mas também em todas as atividades desenvolvidas pelo profissional da informação.

Neste sentido é também necessário referir a importância do reconhecimento efetivo da difusão cultural enquanto uma das funções dos arquivos, como função capaz de o fazer interagir com um público não especializado e de ampliar o seu reconhecimento social, enquanto entidades valorizadas pelo público em geral. O autor espanhol Cruz Mundet<sup>548</sup> confirma que o público escolar jovem, os curiosos e uma gama de novos utilizadores encontraram nos arquivos uma fonte de pesquisa capaz de satisfazer as suas necessidades culturais e intelectuais. No nosso entender a aproximação deste público aos arquivos é reforçada pelo princípio da difusão e pelo acesso à cultura por parte dos cidadãos. A difusão procura acabar com a invisibilidade, tanto para a população em geral, como também para os gestores e políticos que ainda não se aperceberam da importância dos arquivos. Neste sentido, entendemos como muito importante elaborar um plano de marketing e promoção da imagem do arquivo, de forma a alcançar uma imagem e uma identidade institucional consolidada. É também importante que a identidade procurada se reflita na sociedade em que esteja inserida, de forma que essa imagem seja favorável aos interesses da mesma.

Como verificamos, a maioria dos responsáveis concordam que as exposições documentais, produção de dossiês e a publicação de Boletins/Newsletter (estes em menor número) são um dos tipos de atividades de difusão cultural que podem possibilitar uma melhoria da imagem institucional do Arquivo, uma maior diversificação de públicos e uma outra forma de mediação da informação. No entanto, estas atividades apesar de serem realizadas para um “público em geral”, na realidade, verifica-se que os ADs não sentem necessidade em diversificar públicos quando têm uma conceção de que o Arquivo tem por público prioritário os investigadores e utilizadores com necessidades de informação ou de prova, legitimando-se, igualmente com a inexistência de recursos humanos e financeiros para a impossibilidade de realização destas atividades.

---

<sup>548</sup> CRUZ MUNDET, José Ramón (2001) – Manual de Archivística. Madrid: Fundación German Sánchez Ruipérez. p.28-43.

Em Portugal, o acesso é mencionado na legislação referente aos arquivos e à cultura<sup>549</sup> mas esta encontra-se dispersa por inúmeros diplomas, como referimos, dificultando o seu conhecimento. Portanto, cabe aos arquivistas, «porque o nível de notoriedade dos arquivos e dos seus profissionais refletem a sua própria indiferença em relação à sociedade»<sup>550</sup>, a responsabilidade de adotar as medidas exigidas para satisfazer as necessidades dos seus diferentes tipos de utilizadores. Cabe-lhes também identificar e aproximar os serviços oferecidos pelos arquivos e as suas potencialidades dos seus potenciais utilizadores, que desconhecem. De fato, numa sociedade marcada pela evolução tecnológica, em que se verifica uma contínua alteração nas formas de acesso e difusão da informação dos arquivos, a utilização das novas tecnologias, especialmente a internet, como forma de contacto com os utilizadores é uma ferramenta indispensável, para a mudança de imagem dos arquivos, que também pode ser utilizada como base para a edição de documentos, para potencializar as possibilidades e o alcance dos programas educativos e para a formação de utilizadores. Com os recursos multimédia surgem novas oportunidades para a realização de atividades didáticas e divulgativas. Para que esta função tenha o máximo de sucesso nos seus objetivos, deverão ser utilizadas igualmente estratégias de marketing, em que se podem inserir os estudos dos utilizadores e suas características, de forma a ajustar os serviços às suas necessidades.

Devemos ainda salientar a documentação produzida no âmbito desta função de difusão cultural e as atividades desenvolvidas pontualmente e por isso efémeras, como por exemplo as exposições. Esta documentação consagra igualmente uma forma de mediação informacional, no sentido em que a produção dos catálogos da exposição significa que a exposição permanecerá, enquanto registo, e que todo o esforço implicado na sua produção foi salvaguardado, viabilizando o acesso a outros que não puderam usufruir dela de modo presencial. O guia da exposição possibilita informação ao visitante e orienta-o no percurso expositivo, a folha de sala oferece igualmente a informação ao visitante, a produção de um registo fotográfico da exposição, permite dispor de informação para outras exposições (circuito expositivo, legendagem, disposição dos elementos, entre outros). Documentar em imagens exposições realizadas, poupa tempo na realização de outras, ao mesmo tempo que

---

<sup>549</sup> Para uma informação completa pode consultar o caderno SIADÉ 1 disponível no site da DGARQ em: [http://dgarq.gov.pt/files/2008/10/siade\\_caderno11.pdf](http://dgarq.gov.pt/files/2008/10/siade_caderno11.pdf).

<sup>550</sup> COUTURE, Carol (1999) - Les Fonctions de l'archivistique contemporaine. Op.cit.p.32

constitui uma mais-valia enquanto fonte de informação para futuras opções na conceção das áreas e escolha de elementos.

Em síntese, entendemos e verificamos que o processo de mediação continua essencialmente confinado ao domínio de umas quantas especificidades técnicas e normativas, aplicadas à organização e à representação da informação, com a finalidade de proporcionar o acesso à informação custodiada.

De facto, pudemos observar que a maior parte dos arquivos continuam a ter uma missão custodial, relativamente à valorização que atribuem aos objetivos que estão estipulados na lei: salvaguarda e valorização do património arquivístico de interesse histórico (promovendo-se a sobrevalorização da custódia ou guarda); promoção e execução da política arquivística de acordo com as orientações protagonizadas pela DGLAB (o que pode significar pouca autonomia e liberdade para se tornarem um marco de identidade regional e facilitadora de informação); garantia do cumprimento da legislação sobre proteção de dados de forma a salvaguardar os direitos do Estado e dos cidadãos relacionados e que em algumas situações pode corresponder a constrangimentos legais desfasados da realidade e por isso deveriam ser criteriosamente estudado e definidos em conjunto por especialistas de várias áreas do conhecimento;

No entanto, também, podemos afirmar que existe uma contradição entre alguns objetivos preconizados pelos arquivos as novas funções, competências e formas de divulgação da informação que entretanto se foram (auto) construindo e evidenciando.

Verificamos igualmente, que a maior parte dos responsáveis ainda estão ligados à mediação custodial, patrimonialista, historicista mas, tentam adaptar-se a uma mediação pós-custodial, informacional, científica, tal como evidencia a maior necessidade de mostrar os fundos que custodiam, através da sua divulgação on-line, verificando-se uma maior valorização da informação em detrimento do suporte ou através da maior aproximação a todos os tipos de utilizadores e não só aos utilizadores ditos “eruditos “ (tal como se observava no paradigma custodial), mas preocupando-se com todos os que podem ter interesse na informação custodiada para que esta esteja acessível e seja conhecida por todos e para todos.

Salientamos, por fim, a fase de mudança em que entendemos encontrar-nos e que, por motivos externos aos ADs (avanços tecnológicos, Era da Informação, democratização do acesso à informação, integração e sobrevivência das instituições num mundo mais globalizado, etc) termina por se refletir nos seus novos papéis, funções e necessidades, novo campo onde as formas e conceito de mediação tomam um papel central no sentido de definir objetivos, estratégias e rumos, tal como procuramos apresentar e defender, ao longo desta tese, sob a perspetiva de um novo paradigma (pós-custodial) para os ADs.



## 12. Medidas e propostas para melhoria da mediação praticada

Segundo os resultados que fomos apresentando anteriormente, entendemos poder deduzir que tem havido mudanças significativas na mediação da informação que é praticada pelos profissionais assim como na percepção desta quer pelos utilizadores, quer pelos próprios profissionais. Assumimos assim que está efetivamente em curso nos ADs, uma crise de práticas antigas que abre para a transição comportamental, mediada pela informação e pelo acesso, resultante da heterogeneidade dos intervenientes intrínsecos, e agentes de uma sociedade de informação em que é emergente um paradigma Pós-custodial, científico e informacional, que defendemos, simultaneamente em coabitação/contraposição com o paradigma Custodial, historicista e patrimonialista anterior.

Para ilustrar de forma resumida as principais características de cada um destes paradigmas, preconizados pelos autores da Escola do Porto a par dos objetivos estipulados por lei para os ADs, apresentamos a seguinte tabela.

<i><b>Paradigma Custodial</b></i>	<i><b>Paradigma Pós-custodial</b></i>	<i><b>Objetivos Legais dos ADs</b></i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobrevalorização da custódia ou guarda;</li> <li>- Conservação e restauro do suporte;</li> <li>- Identificação do serviço/missão custodial;</li> <li>- Público de Arquivo e de Biblioteca, como eruditos, “superior” em contraponto à cultura popular, “de massas” e dos produtos de entretenimento;</li> <li>- Ênfase da memória como fonte legitimadora do Estado-Nação e da Cultura, como reforço identitário do mesmo Estado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valorização da informação enquanto fenómeno humano e social;</li> <li>- Constatação do incessante e natural dinamismo informacional, oposto ao “imobilismo” documental;</li> <li>- Prioridade máxima concedida ao acesso à informação, por todos, mediante condições específicas e totalmente definidas e transparentes, pois só o acesso público justifica e legitima a custódia e a preservação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valorização que atribuem à salvaguarda do património arquivístico de interesse histórico;</li> <li>- Cumprimento da legislação sobre proteção de dados de forma a garantir os direitos do Estado e dos cidadãos relacionados</li> <li>Promoção e execução da política arquivística de acordo com as orientações protagonizadas pela DGLAB;</li> </ul>

**Tabela 23 – Principais características dos paradigma custodial e pós-custodial e objetivos preconizados para os ADs**

Como se pode observar pela Tabela 23, e contrapondo com os resultados da nossa investigação, consideramos, por um lado, que a maior parte dos ADs continuam a ter uma missão custodial patrimonialista e historicista relativamente aos objetivos que preconizam no decorrer da sua missão, nomeadamente:

- Na valorização que atribuem à salvaguarda do património arquivístico de interesse histórico, promovendo a sobrevalorização da custódia ou guarda em detrimento do acesso à informação;
- Na necessidade de asseverar o cumprimento da legislação sobre proteção de dados de forma a garantir os direitos do Estado e dos cidadãos relacionados, mesmo que estes constrangimentos legais estejam atualmente desfasados da realidade, pois deveriam ser criteriosamente estudado e definidos em conjunto por especialistas de várias áreas do conhecimento;
- Na promoção e na execução da política arquivística de acordo com as orientações protagonizadas pela DGLAB, verificando-se pouca autonomia e liberdade para se tornarem num marco de identidade regional e facilitador de informação.

Esta missão custodial resulta da evolução do papel dos Arquivos onde, ao longo dos séculos, fomos assistindo à obrigatoriedade de incorporar documentos de carácter probatório, legitimadores do Estado-Nação e da Cultura, na Torre do Tombo, nos ADs nas secretarias-gerais e, atualmente na “Central eletrónica de arquivo do Estado<sup>551</sup>”, instituições assim herdeiras de técnicas de mediação semi custodial, corporativista. Como Bellotto referiu [...] os documentos passam da condição de “arsenal da administração” para a de “celeiro da história”<sup>552</sup>, na nossa opinião, como reforço identitário do Estado.

---

<sup>551</sup> Esta tem como principal objetivo a deslocalização dos “diferentes arquivos em papel das várias instituições públicas para uma única localização numa zona de baixo custo imobiliário”. Prevê-se que a deslocalização deverá ser acompanhada de intervenções com vista ao aprofundamento da desmaterialização, principalmente “a digitalização do arquivo” com vista a tornar “o seu acesso fácil, imediato e de baixo custo”. Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º 12/2012, que aprovou o “Plano global estratégico de racionalização e redução de custos com as TIC na Administração Pública” (AP) no horizonte dos anos 2012-2016, elaborado pelo Grupo de Projeto para as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

<sup>552</sup> BELLOTTO (2004), Op.cit p. 116.

Por outro lado, afirmamos e verificamos igualmente que existe uma contradição implícita entre os objetivos referidos e preconizados, pelos ADs, serviços de informação, ainda agarrados a uma mediação custodial e às necessidades específicas que se colocam actualmente aos ADs e aos seus profissionais, como por exemplo, no desempenho de novas funções, que implicam a identificação e aprendizagem de outras competências, assim como de outras formas de difusão da informação. Podemos verificar que muitos dos responsáveis estão já focalizados em satisfazer e responder às necessidades dos utilizadores, cada vez mais exigentes e que necessitam de respostas mais rápidas, verificando-se assim a constatação do incessante e natural dinamismo informacional, oposto ao “imobilismo” documental, característica identificada na mediação pós-custodial, uma mediação tendencialmente mais partilhada e colaborativa.

Assim, na nossa perspetiva, ainda não se identifica claramente nos ADs uma mudança de paradigma, verificando-se, no entanto, estar-se perante uma alteração do contexto da mediação implícita, sentida como uma transição, assente no seu ambiente tradicional-digital, agora com multi-mediações, institucionais. Em resultado desta transição, em função das multi-mediações, a gestão destes serviços de informação, por parte dos responsáveis dos ADs, e pela DGLAB, constitui actualmente um desafio complexo e difícil de implementar.

Como referimos também, nesta fase de mudança a que assistimos, a DGLAB continua resilientemente a ter um papel ativo na orientação, colaboração, regulamentação e promulgação de políticas de arquivo que têm acompanhado as reformas da AP, nomeadamente aquelas com repercussões diretas no funcionamento, na organização e missão dos ADs. Esta orientação tem-se feito de forma a permitir que os ADs continuem a enfatizar a memória como fonte legitimadora do país, dos arquivos e em simultâneo enfatizando o papel social, educativo, solidário que foi surgindo com as reformas da AP. A necessidade de existir uma maior aproximação a todos os tipos de utilizadores e o constatar que todos (não só os “eruditos”) podem ter interesse na informação custodiada levou, a que os responsáveis destes ADs sentissem a necessidade de elaborar formas diferentes de disponibilizar a informação que custodiam, de que são exemplo os sítios web, ou a presença em redes sociais, para um conhecimento e acesso mais alargado aos utilizadores e a potenciais utilizadores.

Demonstra-se assim, que sob o novo paradigma que assume uma mediação pós-custodial, se dá um maior ênfase à aquisição de novas competências por parte dos funcionários dos arquivos, nomeadamente em TIC, em detrimento das competências tradicionais nas áreas de conservação e restauro, como era verificado na perspectiva custodial. De facto, impõe-se efetivamente a realização de ações de formação, tais como as que estão a ser ministradas aos funcionários em formato E-learning, na área das TIC assim como a necessidade de aquisição de mais equipamento de digitalização, ou de substituição do equipamento obsoleto (observação referida pelos responsáveis entrevistados), para poder corresponder aos objectivos e satisfazer utilizadores cada vez mais exigentes, que querem por exemplo saber que documentação existe nestes serviços de informação, em detrimento das descrições arquivísticas que os documentos devem respeitar antes de estarem acessíveis. No entanto, e ainda acerca destas novas competências, devemos salientar a necessidade de continuarem a existir profissionais de informação com competências nas áreas mais tradicionais como a da interpretação dos documentos, a denominada paleografia, importante para que não se corra o risco de certa documentação ficar inacessível por falta de técnicos com conhecimentos nesta área.

Além da formação dos profissionais e do aumento das suas competências em TIC, verifica-se ainda, que para atingir uma plena valorização da informação como fenómeno humano e social, é necessário intervir na educação, na colaboração e nas formas de interação com os utilizadores, proporcionando assim a promoção de literacias e meios para o acesso à informação. Seja de âmbito regional ou global, o conhecimento das necessidades específicas dos utilizadores e dos profissionais da informação, reside na herança do património informacional. Como tal, as necessidades de multi-mediações, tornam-se evidentes, implicando um maior inter-relacionamento com os profissionais e com as formas de pesquisa, exigências trazidas também pelas novas competências técnicas de manuseamento das TIC por parte dos utilizadores. Como resposta a esta questão, sentida e igualmente formulada por teóricos e pensadores da área da CI, foram surgindo programas e projetos para a sensibilização, formação e adaptação dos profissionais desta área. Devemos assim salientar a importância das alterações verificadas no âmbito da formação académica dos profissionais da informação em Portugal, tendo como principais pioneiros, em 2001, a Faculdade de Letras da Universidade do Porto (com a Licenciatura em Ciência da Informação, ministrada conjuntamente com a Faculdade de Letras e a

Faculdade de Engenharia, da Universidade do Porto)<sup>553</sup> e a Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão<sup>554</sup> do Instituto Politécnico do Porto (com a Licenciatura em Ciências e Tecnologias da Documentação e Informação e o Mestrado em Informação Empresarial, estruturados conforme o estipulado no Euro-Referencial I-D de 2005)<sup>555</sup>. De salientar que o Euro-Referencial é o documento que caracteriza as “Competências e aptidões dos profissionais europeus de Informação-Documentação” e os respetivos “Níveis de qualificação dos profissionais europeus de Informação-Documentação”.

Neste sentido é importante, referir igualmente, o estudo “Archival Reference and Access: Syllabi and a Snapshot of the Archival Canon”, realizado na Universidade de Texas at Austin, sobre a formação académica em serviços de referência arquivísticos « This study investigates the nature and scope of archival reference and access education within a select number of Library and Information Science programs with specializations in archives and preservation that are accredited by the American Library Association. To do so, syllabi for archival courses offered in the 2009–2010 academic year were examined to produce a profile of the important topics, readings, and assignments in the area of archival reference and access. Implications of the findings for the archival profession and for master’s level graduate archival education are also discussed.»<sup>556</sup> Chegaram à conclusão que em nenhuma escola, onde foi realizado este estudo, ofereciam uma distinta formação em serviços de referência arquivística, (...)The most common type of reference and access assignment for both course types was the indirect experience assignment: readings, discussion, papers, and projects. Direct experience assignments, where students had the opportunity to interact directly with the physical or online archive and, in some cases, with archivists

---

<sup>553</sup> PINTO, Maria Manuela Gomes Azevedo, (2013) - A Formação de Arquivistas no Quadro da Ciência da Informação: o caso da Universidade do Porto – IV Seminário Internacional de Arquivos de Tradição Ibérica [Em linha] Disponível em URL: <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/3089.pdf> [Acedido em 12 de Julho de 2013]

<sup>554</sup> Cf. Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão do Instituto Politécnico do Porto [em linha] Disponível: <http://www.eseig.ipp.pt/eseig/index.php/pt/cursos/licenciaturas/ctdi> [acedido em 12 janeiro de 2014]

<sup>555</sup> Euro-Referencial I-D ” (2005) [em linha] Disponível na internet em: [http://www.eseig.ipp.pt/eseig/documentos/doc\\_noticias/EuroReferencial\\_P.pdf](http://www.eseig.ipp.pt/eseig/documentos/doc_noticias/EuroReferencial_P.pdf) [acedido em 12 Janeiro de 2014]

<sup>556</sup> CIARAN B. TRACE and CARLOS J. OVALLE (2012)- Archival Reference and Access: Syllabi and a Snapshot of the Archival Canon. The Reference Librarian. School of Information, The University of Texas, Austin, TX, [Em linha] Consultado em 10 de dezembro de 2010] Disponível em www. URL< <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02763877.2011.596364#.U5PYAXY-piM>

themselves, also featured in both course types. Although the existing literature about archival reference education suggests that simulated experiences and role play would be beneficial for students, we did not find any instance of this type of assignment in our study. Why these types of assignments do not feature as part of the archival curriculum is as yet unknown and needs to be the focus of further research»<sup>557</sup> na nossa perspectiva, esta formação também fazer parte dos programas curriculares dos cursos de Ciência da informação em Portugal.

Verificou-se ainda, que no sentido de dotar os ADs de capacidade de responder aos desafios de mediação actuais tal como defendemos, se torna necessário igualmente, rever a legislação de acesso à informação nos ADs, rever prazos, condições de incorporação da informação bem como rever funções, procedimentos relativos aos serviços de referência/mediação e funções de difusão/extensão educativa, em âmbitos tradicional ou digital e, acima de tudo, realizar uma mediação explícita e colaborativa com todos os intervenientes, acompanhado as reformas da AP e situando os ADs numa fase de transição urgente e contínua pós-custodial.

De salientar que da totalidade dos ADs estudados, nos 18 dos arquivos que dependem da DGLAB, tendo por isso de seguir as suas diretrizes e sendo em parte menos autónomos, existem responsáveis que têm uma visão mais focalizada no acesso à informação como exercício do direito de cidadania e uma forma de trabalhar mais aberta à novidade e à mudança, fazendo com que o arquivo acompanhe as transformações inerentes a uma sociedade de informação, com multi-mediações, institucionais, assentes no paradigma pós-custodial, científico, informacional e dinâmico. Os seja, verifica-se que mesmo em ADs cujos objectivos não foram ainda (re)definidos num contexto pós-custodial, é possível e até inevitável trabalhar nesse sentido, dando outra forma de expressão e de utilização da informação que contém, através de novas formas de mediação.

A mediação, segundo Silva e Ribeiro é caracterizada por «mediadores especializados, como são os bibliotecários e os arquivistas, mas, ao mesmo tempo é

---

<sup>557</sup> Archival Reference and Access: Syllabi and a Snapshot of the Archival Canon. *Op. Cit.* p. 92.

partilhada com informáticos e designers de informação, de quem depende a feitura do website através do qual são disponibilizados os acervos em depósito»<sup>558</sup>.

Todavia, como referem estes autores, e como observado pelos resultados apresentados, designadamente sobre a presença na web dos ADs através de sites institucionais, estes«[...] continuam a ser concebidos em moldes de usabilidade que ainda convocam características da mediação custodial, ao imporem ao utilizador os esquemas de catalogação, de indexação e os sumários descritivos – considerados suficientes para o potencial interessado – e ao pretenderem “ensiná-lo” a seguir a via de acesso indicada “paternalmente”. Trata-se de uma tendência que perdura e que é justificada pela necessidade de indicar ao utilizador ou potenciais “clientes” a melhor forma de obter com rapidez e plena satisfação, a informações pretendidas – os manuais de utilizador consagram esta postura mediadora que é, também, fortemente dirigida e até manipuladora.»<sup>559</sup>

É importante salientar que a maior parte dos responsáveis dos ADs afirmou ter criado os sítios web por iniciativa própria, como “autodidatas”, outros, recorreram à ajuda dos técnicos da “casa” (Guarda, Faro) outros recorreram a parcerias com Universidades (Porto, Vila Real) e outros ainda, recorreram a empresas da área. Em relação aos conteúdos dos sítios verificamos que são também da responsabilidade destes. Atualmente, verifica-se uma tendência para esta partilha de mediação, existindo uma maior intervenção do informático e do Web designer, tendo-se constatado que em diversos sites de ADs sob dependência da DGLAB as páginas possuem já um mesmo layout, mas que a responsabilidade dos conteúdos continua a estar dependente dos responsáveis dos ADs. Verificou-se ainda que alguns dos ADs estão já presentes noutras redes sociais como o facebook, blogs, etc.

Como já referimos, consideramos estar a atravessar uma crise de transição, de partilhas de mediações, mas convém dizer-se que não propomos para os ADs um desenho de motor de busca como o Google, para referir um exemplo extremo. Não só porque tal redundaria, em última análise, na hegemonia dos informáticos sobre os profissionais de informação, mas tão-somente porque é possível e desejável, no quadro de uma mediação pós-custodial, que a arquivística se desenvolva em torno de

---

<sup>558</sup> SILVA, Armando Malheiro da (2010) - Mediações e mediadores em Ciência da Informação. Op.cit.

<sup>559</sup> SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2010) - Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação. Op.cit p.176.

princípios que permitam articular o domínio progressivo das TIC na custódia, conservação, organização, seleção e avaliação de volumes cada vez mais consideráveis de informação, com o conhecimento rigoroso das necessidades e perfis de utilização da informação pelos utilizadores.

Sobre esta questão, parece-nos relevante a análise realizada por Gomes *et. al.* no Brasil sobre a presença na web das bibliotecas das instituições de ensino superior públicas, considerando que seria um dispositivo de apoio à mediação da informação realizada pelos bibliotecários, parece-nos relevante. Os resultados deste estudo demonstraram que o espaço virtual dessas bibliotecas não se encontra explorado no seu máximo potencial para disseminação, acesso e uso da informação, nem se verifica a ampliação do processo de comunicação directa com os seus utilizadores reais e potenciais, já que, além do aplicativo “fale conosco” e/ou formulário de contacto no site, muito poucas investem na web social ou web 2.0 – twitter, facebook, blogs –, fundamental não apenas para reforço do atendimento das necessidades informacionais dos utilizadores, mas também para um desenvolvimento da literacia informacional e da interatividade.

Partindo da premissa, igualmente validada pelos resultados da nossa investigação, de que os ADs possuem limitações crónicas ligadas à escassez de recursos verifica-se que o uso intensivo da internet ainda não é, de fac

não é, de facto, crítico para o funcionamento dos serviços de representação da informação e de referência nas instituições. Assim, apesar de os ADs já terem websites, estes estão ainda longe de aproveitar as novas possibilidades de interação que se apresentam atualmente, como podemos observar pela interação permitida aos utilizadores e que ainda se resume em grande parte aos canais de comunicação já existentes antes da chamada web 2.0.

Somos da opinião que é necessário potenciar a aproximação dos utilizadores não académicos aos acervos dos arquivos e fazê-los participar diretamente no processo de criação e/ou revisão das representações da sua informação. Todavia, como observamos, a disponibilização de representações de informação arquivística ainda se dá por meio da migração do que já foi feito de modo tradicional, com a criação de novas bases de dados na internet e com a digitalização e disponibilização dos objetos digitais produzidos a partir dos acervos. Dos instrumentos de localização de documentos aos instrumentos que apresentam representações contextuais que



ampliem a consciência para o que realmente o acervo contém, há um caminho de aproximação gradual, mas contínuo, do utilizador. As mudanças na produção e uso dos instrumentos de referência parecem ocorrer no momento em que a arquivística propõe ênfase no acesso ao conteúdo dos acervos, em detrimento de apenas preservá-lo.

A internet, enquanto expressão das necessidades dos seus utilizadores, aspira a ser cada vez mais fácil de usar e a poder agregar pessoas em comunidades virtuais ou aplicativos de uso social como enciclopédias criadas pelos usuários (Wikipédia) ou sites de periódicos de notícias em que os utilizadores comentam e/ou debatem as matérias publicadas. Segundo Ricardo Andrade<sup>560</sup>

«Os instrumentos arquivísticos de referência na internet também começam a apresentar funcionalidades sociais, com o objetivo não apenas de aproximar o utilizador das representações existentes, mas de fazê-lo participar diretamente do processo de criação e/ou revisão dessas representações, essas funcionalidades podem evoluir para as “comunidades” [...]. Consideramos que a nova geração de instrumentos de referência marca o aproveitamento das possibilidades do fenômeno Web 2.0 no âmbito das instituições arquivísticas, que culminaria na aproximação maior dos utilizadores não académicos às instituições de custódia. Essa aproximação realimenta as características da nova geração: instrumentos de referência fáceis de utilizar, padronizados e com comunidades virtuais compostas por outros utilizadores e por especialistas que poderão auxiliar no entendimento e uso dessas ferramentas, essas próprias podem beneficiar das dúvidas e dos debates suscitados, gerando um círculo de multi-mediações»<sup>561</sup>. É neste sentido que se deverá aproximar os utilizadores e torná-los mais ativos e participativos

Com verificamos, uma das oportunidades tornadas possíveis foi a disponibilização dos instrumentos arquivísticos de referência, via web<sup>562</sup>, e a

---

<sup>560</sup> ANDRADE, Ricardo Sodré; SILVA, Rubens R. G. (2012) – Uma nova geração de instrumentos arquivísticos de referência a publicação dos produtos das descrições arquivísticas em meio eletrônico [em linha]. [Cons. 20 mar. 2012]. Disponível em WWW: <URL: [http://www.twiki.ufba.br/twiki/pub/Cridi/Publica%E7%F5es/3cna-ricardoan drade\\_01.pdf](http://www.twiki.ufba.br/twiki/pub/Cridi/Publica%E7%F5es/3cna-ricardoan drade_01.pdf)>.

<sup>561</sup> Idem, ibidem, p. 12

<sup>562</sup> In ANDRADE, Ricardo Sodré; SILVA, Rubens R. G. (2012), verificámos que a web proporciona um ambiente com facilidades para o utilizador interessado em consultar um instrumento arquivístico de referência. As facilidades mais comumente encontradas seriam os recursos de motores de busca, a familiaridade com a web que todo utilizador de internet possui e a fácil apropriação das informações contidas nos instrumentos arquivísticos de referência. Algumas possibilidades, tratadas como especulativas por MacNeil (2005), são plausíveis na web, o veículo ideal para que se possa transcender os limites artificiais impostos pela tradicional prática de descrição arquivística. Nesse ambiente, os instrumentos arquivísticos de referência são partes de uma rede complexa de hiperlinks e documentos interativos que relatam a história, avaliação, preservação, uso e interpretação de uma documentação através do tempo. Essa rede poderia prover aos utilizadores múltiplos caminhos que os permitissem explorar um determinado universo documental, além de

possibilidade de criação de novos tipos de instrumentos arquivísticos de referência, diferentes dos conhecidos tradicionalmente, por se desvencilharem de formatos e do suporte físico, além de partilharem das características normalmente encontradas nos aplicativos identificados como sendo parte da Web 2.0<sup>563</sup>. As «[...] características são alcançadas quando o instrumento é criado de acordo com regras que definem a boa usabilidade (usability) da interface, a adoção de padrões abertos (openness) e a possibilidade de criação de uma comunidade (community) em seu entorno.»<sup>564</sup>. Relativamente a outra geração de instrumentos arquivísticos de referência e como medida proposta e passível de ser adotada pelos ADs, referimos a proposta de “instrumentos arquivísticos de referência de nova geração”<sup>565</sup> defendida na dissertação de mestrado de Ricardo Andrade<sup>566</sup>, e que se traduz numa (next generation finding aids), que compreende a disponibilização de representações arquivísticas na web, utilizando as possibilidades da Web 2.0, permitindo assim, um novo grau de interatividade e acesso por parte dos utilizadores e promovendo a existência de comunidades virtuais.

Ainda no âmbito dos instrumentos de referência em meio eletrónico devemos citar e sugerir igualmente outros trabalhos, como por exemplo: “A experiência Midosa-

---

possibilitar a criação novos caminhos, pela incorporação de novas representações e entendimentos. Enquanto ferramenta de apresentação, afirma MacNeil, os hiperlinks por si só já apresentam ao arquivista um novo conjunto de possibilidades e responsabilidades. Não basta relacionar os produtos da representação, há a responsabilidade em contextualizar essas relações e tornar a relevância dessas relações clara aos usuários. Sá (2005) argue que os serviços de informação arquivística na Web devem estar centrados no utilizador, cujas características se alinham às da nova geração de instrumentos arquivísticos de referência. Ela considera importante que o utilizador se consiga movimentar de um ponto ao outro na busca das informações desejadas. Deve ser um serviço facilitador e pensado no usuário e nas suas necessidades [...]” (SÁ, 2005, p. 109), observando a racionalização dos recursos e esforços desse utilizador, abrindo canais de comunicação que possam permitir a identificação das necessidades e expectativas. A importância do estudo de utilizadores para a nova geração de instrumentos arquivísticos de referência parece evidente na medida em que os mecanismos de interação no instrumento, que permitem ao pesquisador a manipulação e visualização das representações, devem ser constantemente adaptados aos diversos e mutantes perfis de utilizadores».

<sup>563</sup> VAN GARDEREN, Peter. Web 2.0 and archival institutions. 2006a. Disponível em: <<http://archivemati.ca/2006/05/08/web-20-and-archival-institutions/>>. Acesso em: 20 de Março 2012.

<sup>564</sup> Web 2.0 and archives access system. 2006b. Disponível em: <<http://archivemati.ca/wp-content/shockwave-flash/SAA2006.html>>. Acesso em: 20 de Março de 2012.

<sup>565</sup> Conceito utilizado para designar uma proposta de instrumentos que incorporam as possibilidades que a internet apresenta, aderindo a padrões, atentos à usabilidade e promovendo a existência de comunidades virtuais em seu entorno. IN ANDRADE, Ricardo Sodr e e SILVA, Rubens R. G.(2012). Op,cit, p.34

<sup>566</sup> ANDRADE, Ricardo Sodr e e SILVA, Rubens R. G.(2012). Op,cit.

Online, da Alemanha” que criou «[...] versões de software capazes de exportar seus dados para o formato EAD-DTD ou outros formatos baseados em XML. Além disso, o projecto almejava permitir o controlo de todas as atividades de cunho arquivístico na instituição, coligindo e integrando as informações geradas nessas atividades e desenvolver métodos para converter o legado de instrumentos arquivísticos de referência analógicos por meio de softwar inteligentes, reconhecimento ótico de caracteres (OCR) e análise automática de layouts»<sup>567</sup> .

A entrada dos Arquivos na Era Digital tem, contudo, algumas especificidades que deverão salientar-se, quanto mais não seja porque «[...] aos suportes materiais, sucede-se um meio dinâmico e complexo que obriga a equacionar: o contexto tecnológico, isto é, a arquitectura computacional adoptada pela organização (interligação entre hardware, software, periféricos, comunicações, até à própria informação que contém (sua estruturação, relações, formatos, etc.); o contexto interno da própria organização; o contexto externo em que esta se insere e todo o ambiente da Era da Informação»<sup>568</sup> No que se refere à preservação digital por exemplo, e de acordo com Maria Manuela Pinto, importa ressaltar que o meio digital passa a associar à dimensão física do documento novas dimensões lógicas (código), conceptual (significado) e essencial (autenticidade e ciclo de vida) que também terão de ser comunicadas e mediadas, pelo que

«[...] a conceitos chave do anterior paradigma como arquivo, colecção ou fundo se sucede o de sistema de informação, ao conceito de documento de arquivo ou documento de biblioteca o de informação, ao conceito de artefacto o de mentefacto, ao conceito de suporte físico o de meio material e/ou tecnológico – físico e lógico - onde se encontra e/ou através do qual é produzida, processada, armazenada, difundida e preservada a informação»<sup>569</sup> Por tal, e em simultâneo, também os serviços de referência dos ADs carecem de reformulação que acompanhe a mediação da informação disponibilizada pelas TIC, sem que esta se restrinja, simplesmente, ao sítio web do Arquivo. O serviço de referência, isto é, o trabalho de ligação entre o utilizador e os recursos do arquivo realizado pelo arquivista com vista à recuperação da informação, terá de traduzir a dinâmica online, e reconfigurar-se de

---

<sup>567</sup> BRUEBACH, Nils. Archival Science in Germany. In: Archival Science, vol. 3, n. 4, p. 379-399, 2003.

<sup>568</sup> PINTO, Maria Manuela Gomes de Azevedo (2009) – Gestão da informação e preservação digital: uma perspectiva portuguesa de uma mudança de paradigma. Nuevas perspectivas para la difusión y organización del conocimiento. Op.cit, p.331.

<sup>569</sup> Idem, ibidem p.344.

acordo com o paradigma emergente, como referimos anteriormente. Neste contexto, faz igualmente sentido sugerir uma proposta de Patrícia Moreno, relativa ao “Serviços de referência digital: uma análise apoiada em agentes de interface”. Apresenta-se como projeto «na área da Ciência da Informação fornecendo uma estrutura tecnológica para facilitar o projeto e implementação de interfaces que terá como objetivo o acesso otimizado aos recursos informacionais disponíveis em catálogos de bibliotecas na Internet e ainda possibilitar o melhor atendimento ao usuário, utilizando-se para tanto a tecnologia de agentes, proporcionando um ambiente computacional mais amigável.»

Refira-se que a criação das estruturas tecnológicas, baseadas em TIC, ao serviço da mediação, em particular nos ADs, tal como temos vindo a defender, requer muito trabalho, estudo e precauções várias. Segundo Chagas, Arruda e Blattmann<sup>570</sup>, são por exemplo, necessários alguns cuidados ao utilizar técnicas de busca em bases de dados online, para evitar os erros mais comuns, como: as pronúncias incorretas e digitação; péssimas descrições para limitar termos ou conceitos; questões muito amplas ou específicas; falta do uso de sinónimos adequados. Diante disso, é necessário criar um serviço transparente em relação à interação do utilizador com as interfaces de acesso ao serviço de referência digital, para que a interface se torne a peça fundamental no processo de recuperação da informação proporcionando ao utilizador não especialista facilidades de uso e interpretação.

Reforçamos mais uma vez que a importância do estudo de utilizadores para a nova geração de instrumentos arquivísticos de referência parece evidente na medida em que os mecanismos de interação no instrumento, que permitem ao pesquisador a manipulação e visualização das representações que devem ser constantemente adaptados aos diversos e mutantes perfis de utilizadores, permitindo as mediações explícitas e partilhadas.

Podemos propor a utilização de estratégias como o crowdsourcing, quer para análise de relevância na recuperação da informação, quer para disseminação da

---

<sup>570</sup> CHAGAS, Joseane; ARRUDA, Susana; BLATTMAN, Ursula ((2004)) -Interação do usuário na busca de informações. Revista ACB. v. 9, n. . p.10-12. ISSN:1414-0594 [Em linha] [Consultado em 19 de março de 2013] Disponível em [http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCEQFjAA&url=http%3A%2F%2Fsnbu.bvs.br%2Fsnbu2000%2Fdocs%2Fpt%2Fdoc%2Ft145.doc&ei=1tiuVNKbBIL8sAS-n4H4CQ&usg=AFQjCNG5FcvxjDvujnjCA2CJkFQo\\_tawQ&sig2=Pk3bn7gYcUdMUIMuTKHyOg&bv m=bv.83134100,d.cWc](http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCEQFjAA&url=http%3A%2F%2Fsnbu.bvs.br%2Fsnbu2000%2Fdocs%2Fpt%2Fdoc%2Ft145.doc&ei=1tiuVNKbBIL8sAS-n4H4CQ&usg=AFQjCNG5FcvxjDvujnjCA2CJkFQo_tawQ&sig2=Pk3bn7gYcUdMUIMuTKHyOg&bv m=bv.83134100,d.cWc)

informação, como uma forma de contornar as comumente referidas e verificadas dificuldades e limitações de recursos nomeadamente financeiros, para o desenvolvimento de projectos próprios nos ADs. O termo crowdsourcing foi utilizado pela primeira vez em 2006, num artigo de Jeff Howe para Revista *Wired*, detalhando as vantagens de utilização de espaços colaborativos online como iStockPhoto.com, que incentiva a partilha de fotografias e coloca ao mesmo nível fotógrafos amadores e profissionais. O mais importante a reter é que os novos tempos vêm demonstrando uma transformação sem precedentes no modo como a informação é gerada e consumida, considerando que, em ambiente web, o número de produtores e consumidores de informação se multiplicou incomensuravelmente, nomeadamente através da partilha de conteúdos em blogs e redes sociais, mas sobretudo porque a informação que aí circula, mesmo distante do controlo e validação dos produtores tradicionais, é em geral tida por fidedigna, sendo, por tanto, o conhecimento que dela advém socialmente legitimado pelo processo de intermediação colaborativa que o *crowdsourcing* tem subjacente<sup>571</sup>.

Basta termos presente que o exemplo mais conhecido de *crowdsourcing* é a *Wikipedia*<sup>572</sup>, uma enciclopédia online construída em tempo real pelos próprios utilizadores da web e que confere a todos, sem excepção, a possibilidade de elaborar e editar conteúdos sobre as mais diversas temáticas, contribuindo assim para enriquecer o conhecimento sobre matérias constituindo o património comum da humanidade.

No campo da arquivística, valerá a pena atentar no Projecto VeleHanden<sup>573</sup>, apresentado na última conferência do ICA- International Council on Archives<sup>574</sup>. Em português, a palavra velehanden significa “muitas mãos”, e foi o termo encontrado para identificar o projecto de crowdsourcing desenvolvido pelos Arquivos da cidade de Amesterdão, na Holanda. A ideia consistiu na disponibilização de documentos digitalizados dos Arquivos aderentes num portal construído para efeito, pedindo-se ao

---

<sup>571</sup> Para uma análise mais aprofundada, ver, por exemplo DE ANGELI, Rafael; MALINI, Fabio - Crowdsourcing e colaboração na internet: breve introdução e alguns casos, MUCHERONI, Marcos Luiz; SILVA, José Fernando Modesto da - Uso de “Crowdsourcing” para análise de relevância em Ciência da Informação e HUBERMAN, Bernardo A.; ROMERO, Daniel M.; WU, Fang - Crowdsourcing, attention and productivity.

<sup>572</sup> Ver sitio web: <http://www.wikipedia.org/>

<sup>573</sup> Disponível em <http://velehanden.nl>

<sup>574</sup> Realizada entre os dias 20 e 24 de Agosto de 2012, em Brisbane, na Austrália.

público em geral (a crowd) que se voluntariasse para a sua posterior indexação, transcrição ou até mesmo o enriquecimento das fontes documentais através da junção de elementos como fotografias e textos complementares. No domínio da arquivística, as questões relacionadas com a autenticidade e a fiabilidade da informação são cruciais, pelo que a utilização do crowdsourcing inquieta naturalmente os profissionais da área, considerando a grande possibilidade de existirem erros. Contudo, e apesar de atestarem a necessidade de se instituírem mecanismos de controlo especificamente dirigidos à deteção e correção de erros, a avaliação feita por Fleurbaay e Eveleigh<sup>575</sup> sobre o Projecto VeleHanden é francamente positiva, porque o esforço colaborativo entre arquivistas e utilizadores tornou premente que os primeiros fizessem incidir a sua ação interventiva no acesso à informação, incorporando-a na missão institucional dos Arquivos:

«What is important here is that archivists as well as participants reflect and learn from crowdsourcing projects, and that we work together to identify areas where current professional processes and services might be improved to meet user needs. In this guise, archival authority relies not so much on control, as on a balance of interaction, and of reciprocal trust and understanding between archivist and user.»<sup>576</sup> Num outro prisma de análise, o crescimento do crowdsourcing deixa também antever a necessidade de se recentrar o papel-chave dos profissionais de arquivo ao nível da descrição arquivística, isto é, começa a assumir-se como vital que transfiram o core da sua atividade dos procedimentos de indexação, catalogação e transcrição de volumes incomensuráveis de documentos para a digitalização e controlo de qualidade.

Pelas propostas e exemplos descritos, podemos salientar a extrema relevância da aposta no desenvolvimento de ferramentas da Web Semântica ou Web 3.0, que permitem que a informação deixe de ser apenas compreensível para humanos para passar a ser também compreensível por computadores, aumentando assim exponencialmente a capacidade de organização e recuperação da informação disponível online. Na realidade, trata-se da materialização de motores de busca mais inteligentes, com base na construção de ontologias, e que não nos devolvem apenas

---

<sup>575</sup> FLEURBAAY, Ellen; EVELEIGH, Alexandra (2012) – Crowdsourcing: Prone to Error? Op.cit.

<sup>576</sup> Idem, ibidem, p.9.

uma lista de links onde podemos pesquisar a informação pretendida, mas passíveis de dar resposta efetiva às nossas necessidades informacionais<sup>577</sup>.

É neste contexto da web semântica<sup>578</sup> que se entende o aparecimento das bases de dados, dos catálogos coletivos e da obrigação de abordar a normalização do conteúdo dos documentos para facilitar o acesso à informação. Relembramos aqui as normas de normalização/descrição: as ISAD (G), as ISAAR (CPF) que são compatíveis com a EAD, que define uma estrutura de dados normalizados permitindo assim a partilha e o acesso aos instrumentos de descrição, utilizando uma linguagem SGML<sup>579</sup> que está em conformidade com o XML, facilitando assim o seu tratamento na internet. Em suma a normalização proporcionada pela ISAD (G) associada a formatos como a EAD, permitem a partilha eletrónica de descrições arquivísticas, de acordo com a informação que se encontra estruturada em campos pré-determinados<sup>580</sup>.

A este propósito é de referir, também, alguns projetos que aplicam os conceitos da web semântica aos arquivos, transformando dados meramente informativos em dados preparados para serem operacionalizados por mecanismos de recuperação rápida, nomeadamente o projeto de “Integración de archivos digitales en la Web a partir del sistema de gestión parlamentario SIAP”<sup>581</sup>; o projeto sobre um museu de fotografia<sup>582</sup> e o projeto de um museu de ciências naturais<sup>583</sup>. Neste âmbito, ainda de referir a proposta de Salvador Sánchez Alonso [et, al], sobre a interoperabilidade semântica nas descrições arquivísticas, que «[...]pretende

---

<sup>577</sup> Sobre a evolução do Google nesta matéria, ver: <http://mashable.com/2012/02/13/google-knowledge-graph-change-search/> [acedido em 15-06-2013]

<sup>578</sup> BERNERS-LEE, T., Hendler, LASSILA, J.O. (2001). The Semantic Web. Scientific American, 284(5), p. 34–43.

<sup>579</sup> Standard Generalized Markup Language.

<sup>580</sup> Cf. ALONSO, Sánchez, [et al] (2008) - Sobre la interoperabilidad semántica en las descripciones archivísticas digitales – Revista Española de Documentación Científica. 31, 1 Enero-Marzo, 11-38, 2008- ISSN 0210-0614. p.14.

<sup>581</sup> COSTILLA, C., CREMADES, J., CALLEJA, A., FERNÁNDEZ, R. y PALACIOS, J.P. (2004)- Integración de archivos digitales en la Web a partir del sistema de gestión parlamentario SIAP. In Actas del IX Congreso Nacional de Internet, Telecomunicaciones y Movilidad, Mundo Internet 2004, p.41–57.

<sup>582</sup> HÄNNINEN, H. (2005).- Creating and implementing a large ontology (RDF schema) for managing photography collections for the Finnish Museum of Photography (FMP). In actas de XML Finland 2005 Conference.

<sup>583</sup> CHI, Y. (2006) - Constructing Ontologies for Sharing Knowledge in Digital Archives. In D.S. Yeung et al. (Eds.): Advances in Machine Learning and Cybernetics, 4th International Conference, ICMLC 2005, LNAI 3930, pp. 295–304.

conseguir mediante la representación de ISAD(G) en un lenguaje de ontologías específicamente orientado a la Web, y estableciendo correspondencias con ontologías de conocimiento general. El objetivo es proporcionar servicios y funcionalidades de acceso avanzadas que mejoren las que actualmente proporcionan los puntos de acceso normalizado, formalizando las descripciones archivísticas para su manejo por programas de computadora»<sup>584</sup>. A diferença deste trabalho reside no enfoque que é dado à ISAD (G), utilizando como base a lógica de descrições, a linguagem de ontologias Web (OWL)<sup>585</sup> e, como suporte para definições de conceitos gerais, a base de conhecimentos de “Opencyc”<sup>586</sup> que se pode classificar no âmbito das denominadas “ontologias fundamentais”, permitindo assim proporcionar avanços de comprovativo e consulta da informação.

Ainda a propósito da “web3.0 nos arquivos”, a comunicação apresentada por José Carlos Ramalho no VII Encontro CTDI, na Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão a 23 de Abril de 2013, abre pistas de reflexão muito interessantes<sup>587</sup>. Sustentado no pioneirismo do projeto *HiTeX*, desenvolvido entre 1989 e 1991 no Arquivo Distrital de Braga, Ramalho propõe a discussão da aplicabilidade da web semântica no contexto dos arquivos, advogando a sua implementação. O projecto *HiTeX* consistiu na tentativa de desenho e construção de um sistema tecnológico de apoio à transcrição de documentos históricos capaz de registar, organizar e gerir informação de natureza histórica custodiada e conservada

---

<sup>584</sup> ALONSO, Sánchez, [et al] - Sobre la interoperabilidad semántica en las descripciones archivísticas digitales – Revista Española de Documentación Científica. 31, 1 Enero-Marzo, 11-38,2008- ISSN 0210-0614.p.11.

<sup>585</sup> Web Ontology Language - es un lenguaje de marcado semántico para publicar y compartir ontologías en Internet, específicamente orientado a aquellas aplicaciones que necesiten procesar el contenido de la información en una ontología Web, y no sólo representarla de manera inteligible para usuarios humanos. Las ontologías definidas en OWL pueden utilizar cualquiera de los tres sub-lenguajes disponibles: OWL-Lite, OWL-DL y OWL-Full. - Disponível: [www: http://www.w3.org/TR/owl-ref](http://www.w3.org/TR/owl-ref) - [em linha] 2013, consultado em 10 de outubro de 2013. Para um aprofundamento maior, consultar. ALONSO, Sánchez, [et al] –Op.cit. .p.17-18

<sup>586</sup> El proyecto Cyc (Lenat, 1995) representa uno de los intentos más importantes de construir una base de conocimiento de un volumen significativamente mayor al de otros sistemas actuales. Sus promotores creen que el éxito de la inteligencia artificial requiere la realización de enormes bases de conocimiento para que los sistemas basados en ellas puedan aprovecharse del conocimiento común o general (common-sense), y no limitarse a conocimientos específicos de ciertas situaciones o dominios.El proyectoOpenCyc (<http://www.opencyc.org>) no es otra cosa que una versión reducida de Cyc que puede descargarse gratuitamente a través de Internet. In ALONSO, Sánchez, [et al] – Op.cit..p.29.

<sup>587</sup> RAMALHO, José Carlos (2013) - Arquivos digitais na 3ª geração da Web : uma ideia com mais de 20 anos. In actas: VII Encontro CTDI, na Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão. Vila do Conde.



no AD de Braga, mas que não se traduziu em avanço suplementar em razão de, à época, a descrição arquivística ainda não seguir uma norma, não existirem bases de dados arquivísticas disponíveis e acessíveis, e a tecnologia web não se encontrar ainda suficientemente desenvolvida. No entanto este projeto tem avançado e com a parceria do AD do Porto, vanguardista nas tomadas de posição e assunção de estratégias que promovam o acesso e a interação com os utilizadores.

Recordamos que, especificamente em Portugal, as limitações de ordem orçamental e a prevalência da resistência à mudança organizacional e procedimental nos Arquivos, eventualmente fruto das estruturas de poder instituídas e da pressão de uma cultura técnico-profissional cristalizada ao longo do tempo, impede a consolidação do novo paradigma pós-custodial, informacional e científico e, sobretudo, teima-se em não ver o que Ketelaar<sup>588</sup> explicita nas seguintes palavras: «Information is being strongly individualized with the aid of intelligent machines that understand people as an individual, not as part of the masses.»<sup>589</sup>

De acordo com a abordagem de Jane Fountain<sup>590</sup>, para compreender a complexidade da adoção das TIC<sup>591</sup> na governação é imperativo conhecer as estruturas e estudar os processos e as mudanças culturais e organizacionais, e evitar a simplificação que coloca o enfoque na capacidade tecnológica dos sistemas de informação, nas resistências burocráticas, na relutância dos funcionários públicos

---

<sup>588</sup> KETELAAR, Eric (2007) - Archives in the Digital Age: New Uses for an Old Science, Archives & Social Studies: A Journal of Interdisciplinary Research, vol. 1, no. 0 (March 2007) 167-191 [Em linha] [Consultado em 34 de outubro de 2013] Disponível na internet [www.<URLhttp://archivo.cartagena.es/publicas/catalogos/social\\_studies/\\_vYni1KYCfL-ZPeZr1dQhYw](http://www.archivo.cartagena.es/publicas/catalogos/social_studies/_vYni1KYCfL-ZPeZr1dQhYw)

<sup>589</sup> Idem, Ibidem. p.170.

<sup>590</sup> FOUNTAIN, Jane (2006) – Questões Centrais no Desenvolvimento Político do Estado Virtual. In CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo (Org.) - A Sociedade em Rede: do Conhecimento à Acção Política. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda. ISBN 972-27-1453-8.

<sup>591</sup> Para Fountain as TIC transformam-se à medida que são desenhadas e utilizadas, distinguindo entre tecnologias da informação objetiva (onde se incluem a internet, outras telecomunicações digitais, o hardware e o software) e tecnologia aplicada, que corresponde às perceções dos utilizadores sobre as TIC, o seu design, implementação e uso. No seu entender, a sobrevalorização da internet no contexto organizacional decorre do facto de permitir a redução substancial dos custos operacionais e de comunicação e de potenciar largamente o universo de utilizadores (internos e externos), no entanto, ela não representa mais do que uma espinha dorsal através da qual se conectam computadores espalhados pelo mundo, e por esse motivo, é bem possível que concorra para o fortalecimento e a reprodução de mecanismos sociais e estruturais institucionalizados ao longo do tempo Ver: Modelo de Actuação da Tecnologia proposto por Fountain In FOUNTAIN, Jane (2001) – Building the Virtual State : Information Technology and Institutional Change. Washington D.C. : Brookings Institution Press. ISBN 0-8157-0078-4.

(como os responsáveis e funcionários dos ADs) e nas dificuldades dos utilizadores. Na sua perspetiva, não é de toda tarefa fácil modificar um sistema ou serviço de informação quando este se encontra integrado num sistema organizacional e institucional complexo, principalmente sob o primado das TIC, tendo em conta o significado e a profundidade dos efeitos provenientes, por exemplo, da introdução da internet na governação, designadamente ao nível da produtividade, coordenação, comunicação e controlo institucional. Assim, Foutain entende que deve olhar-se para a introdução das TIC e para as estruturas organizacionais como estando interligadas e influenciando-se reciprocamente:

«Each of one has casual effects on the other. Institutions and organizations shape the enactment of information technology. Technology, in turn, reshapes organizations and institutions to better conform to its logic. New information technologies are enacted – made sense of, designed, and used (when they are used) – through the mediation of existing organizational and institutional arrangements with their own internal logics or tendencies. These multiple logics are embedded in operating routines, performance programs, bureaucratic politics, norms, cultural beliefs, and social networks.»<sup>592</sup>. Em síntese a tecnologia, por sua vez, remodela organizações e instituições para melhor estar em conformidade com a sua lógica organizacional.

Em Portugal, o processo de modernização tecnológica do sector público tem enfrentado inúmeras dificuldades, residindo um dos problemas na complexidade do enquadramento legal e regulamentar próprio da AP, mas também na tendência marcada de colocar um interface web sobre a estrutura pré-existente, sem cuidar de reorganizar e adaptar processos e procedimentos e, porventura mais determinante, sem monitorizar as necessidades e usos da informação dos utilizadores<sup>593</sup>, nem tão pouco incrementar a mediação da informação que praticam. No entanto, desde a entrada de Portugal na União Europeia (1986) e devido à necessidade de aproximação do Estado quer ao cidadão quer à realidade existente na UE, tem surgido um conjunto de medidas governamentais que reposicionam o utilizador ou cidadão, relativamente ao seu acesso a informação pública, através nomeadamente

---

<sup>592</sup> FOUNTAIN, Jane (2001) – Building the Virtual State : Information Technology and Institutional Change. Op.cit p.12.

<sup>593</sup> Ver, a propósito, VEIGA, Pedro (2006) – A Reforma Organizacional e Modernização Tecnológica no Sector Público em Portugal ou Uma Visão sobre algumas Iniciativas de Sociedade de Informação em Portugal. In CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo (Org.) - A Sociedade em Rede : do Conhecimento à Acção Política. Lisboa : Imprensa Nacional-Casa da Moeda. ISBN 972-27-1453-8.

de uma mediação assente em TICs, das quais podemos salientar: o Decreto-Lei nº 64/94 de 28 de Fevereiro 1994,<sup>594</sup> que fixa os princípios gerais para a coordenação da utilização das tecnologias de informação na AP considerando que a sua difusão e correcta exploração tem reflexos positivos no desenvolvimento económico, social e cultural e no suporte à formulação de políticas e sua avaliação. A um outro nível, a criação da Comissão Nacional de Protecção de Dados Pessoais Informatizados (1991) foi também um passo legislativo atuante na criação de uma ética na utilização de dados informatizados; o “Livro Verde para a Sociedade da Informação” construído com base na participação alargada de profissionais e cientistas, publicado em 1997<sup>595</sup>; as “Mil Medidas de Modernização”<sup>596</sup>; “O Código do Procedimento Administrativo”<sup>597</sup>; o “INFOCID”<sup>598</sup>; a “Carta Deontológica de Serviço Público”<sup>599</sup>;

---

<sup>594</sup> Estabelece os princípios gerais relativos à aquisição ou locação de bens e serviços de informática pela Administração Pública – [em linha] [Consultado em 12 de setembro de 2013] Disponível na internet [www.dre.pt/cgi/dr1s.exe?t=dr&cap=11200&doc=19940637%20&v02=&v01=2&v03=190-01-01&v04=3000-1221&v05=&v06=&v07=&v08=&v09=&v10=&v11=%27DecretoLei%27&v12=&v13=&v14=&v15=&sort=0&submit=Pesquisar](http://www.dre.pt/cgi/dr1s.exe?t=dr&cap=11200&doc=19940637%20&v02=&v01=2&v03=190-01-01&v04=3000-1221&v05=&v06=&v07=&v08=&v09=&v10=&v11=%27DecretoLei%27&v12=&v13=&v14=&v15=&sort=0&submit=Pesquisar)

<sup>595</sup> Onde se pode ler: «Um Estado mais aberto aos cidadãos e às empresas contribuirá para melhorar a eficiência da Administração Pública. A administração pública central, regional e local oferecerá meios de comunicação por via electrónica em condições de igualdade com outros procedimentos existentes. (...) Adotar-se-á uma política de apoio à digitalização de arquivos, à publicação electrónica de documentos legais, ao desenvolvimento de bibliotecas digitais e à criação de uma infraestrutura nacional de informação geográfica. Não se pretende inventar uma nova modalidade de burocracia electrónica. As reformas de inovação tecnológica só podem ter êxito num contexto de profunda mudança global dos sistemas e métodos organizativos, de reinvenção de procedimentos e da própria estrutura da administração, desburocratizando-a e estimulando a desconcentração, a descentralização, a deslocalização, bem como a requalificação dos recursos humanos.» Cf. Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal. Missão para a Sociedade da Informação - Min. da Ciência e da Tecnologia. 1997. ISBN 972-97349-0-9. Disponível em <http://www.acessibilidade.gov.pt/docs/lverde.htm>

<sup>596</sup> Medidas implementadas e desenvolvidas pelo Secretariado para a Modernização Administrativa (criado em 1986) e que tinha como objetivo a melhoria da prestação de serviços ao cidadão, nas suas mais variadas situações: melhoria no atendimento, das informações prestadas, simplificação dos formulários, etc. Cf. NOLASCO, Maria Inês (2004) – A evolução da qualidade na Administração Pública Portuguesa. Cadernos BAD. Lisboa: BAD. N.º 2, p. 33-47. Disponível em WWW: <URL:<http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno22004/NolascoBAD204.pdf>>.

<sup>597</sup> Surge com o DL n.º 442/91, de 15 de Novembro.

<sup>598</sup> Trata-se de um sistema interdepartamental de informação administrativa ao cidadão. Foi criado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 18/91, de 31 de maio com o intuito de disponibilizar, via eletrónica, informação básica sobre direitos, obrigações e procedimentos a ter na relação entre cidadão e serviços públicos

<sup>599</sup> « (...) os valores fundamentais do Serviço Público são concretizados em deveres nos três âmbitos em que os funcionários entram em relação na sua actividade profissional: em primeiro lugar, deveres para com os cidadãos, entendidos em sentido muito amplo que compreenda todas as entidades, individuais ou colectivas, que se dirigem à Administração; deveres para com a

Sistema da Qualidade dos Serviços Públicos<sup>600</sup>; o Programa Operacional Sociedade da Informação 2000-2006 (POSI)<sup>601</sup>; as “Lojas do cidadão”<sup>602</sup>; a Simplificação da Administração Pública 1 e 2 (Simplex )<sup>603</sup>; a reforma da administração Central consubstanciada no PRACE; o PREMAC; a reforma da Administração Local. De referir igualmente os planos de acção eEuropa 2002, eEuropa 2005, Estratégia de Lisboa 2010 e i2010-European Information Society<sup>604</sup>.

---

Administração, envolvendo no mesmo conjunto os deveres para com o Serviço Público e os deveres para com os colegas e superiores hierárquicos; finalmente, os deveres para com os órgãos de soberania, os órgãos de Governo próprios das regiões Autónomas e os titulares dos órgãos autárquicos, titulares do poder político com quem os Funcionários Públicos devem estreitamente colaborar, sem esquecer, porém, a posição privilegiada que nesta matéria não pode deixar de ser assumida pelo Governo, dada a sua qualidade constitucional de órgão superior da Administração Pública» Cf. RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE MINISTROS n.º 18/93. D.R. I-B Série. 64 (1993-03-17) 1272-1273. Disponível em WWW: <URL:http://dre.pt/pdf1sdip/1993/03/064B00/12721273.pdf. “Aprova a Carta Deontológica do Serviço Público”. Diploma não vigente.

<sup>600</sup> DL n.º 135/99, de 22 de abril - que estabelece quais os princípios gerais que devem nortear as relações da AP com o cidadão, assim como sintetiza as normas vigentes no contexto da modernização administrativa Surge com o DL n.º 166-A/99, de 13 de maio.

<sup>601</sup> Estabelece no texto de enquadramento do “Eixo Prioritário 3 - Estado Aberto: Modernizar a Administração Pública”; «...visa prosseguir o objectivo de um Estado Aberto, através da generalização sistemática das tecnologias da informação e comunicação na gestão, processamento, arquivo, disponibilização e troca de informação entre os serviços públicos, os cidadãos e os agentes económicos e sociais, bem como a modernização das infra-estruturas físicas que garantam uma efectiva optimização da utilização das tecnologias da informação e comunicação. Associado a programas de simplificação e desburocratização administrativa e de disponibilização, por meios telemáticos, de conteúdos administrativos e de interesse público, este eixo prioritário visa contribuir para o desenvolvimento de formas inovadoras de administração pública integrada e aberta. Por outro lado e no que respeita à qualificação dos recursos humanos da administração pública, será desenvolvida uma estratégia de formação profissional com vista à actualização e aperfeiçoamento dos funcionários às novas tecnologias da informação e comunicação, de modo a efectivamente potenciar os investimentos a realizar no domínio da inovação e modernização administrativa.» Cf. POSI - Programa Operacional Sociedade da Informação 2000-2006. Quadro Comunitário de Apoio III. [em linha] Disponível em: <http://www.qca.pt/pos/download/2000/posi.pdf> [Consultado em 14 de outubro de 2012]

<sup>602</sup> Criadas pela Resolução n.º 176/97, de 21 de outubro, e mais tarde enquadrada pelo DL n.º 302/99, de 6 de Agosto.

<sup>603</sup> O SIMPLEX é um Programa de Simplificação Administrativa e Legislativa que engloba um conjunto de iniciativas que visam a facilitação da vida dos Cidadãos e Empresas. Cf. site da Agência para a Modernização Administrativa [em linha] [Consultado em 1 de Março de 2013] Disponível em: [http://www.ama.pt/index.php?option=com\\_content&task=section&id=14&Itemid=36.html](http://www.ama.pt/index.php?option=com_content&task=section&id=14&Itemid=36.html)

<sup>604</sup> Integrada na Agenda Europeia da Cultura, um marco na história da cooperação cultural europeia, em que pela primeira vez se partilha um conjunto de objetivos, propostos pela Comissão Europeia e aprovados pelos Estados Membros, pelo Parlamento Europeu e pela sociedade civil, no primeiro Fórum Cultural Europeu. São definidos três objetivos comuns: fomentar a diversidade cultural e o diálogo inter-cultural; promover a cultura enquanto catalisador da criatividade e promover a cultura enquanto elemento vital nas relações internacionais da União Europeia. A política de cooperação europeia na cultura é considerada um fenómeno novo enquanto instrumento de integração e coesão territorial. A Agenda Digital baseia-se nos resultados de consultas, em particular o Relatório de 2009 sobre a competitividade da Europa em matéria digital (2009), na consulta pública em 2009 sobre as prioridades das TIC, nas conclusões do Conselho TTE (2009), na consulta sobre a estratégia Europa 2020 e na contribuição da ICT Industry Partnership para a estratégia respeitante

Todas estas medidas e objectivos que preconizam, necessitam de meios e de uma aplicação estruturada e concertada, sendo que do lado dos recursos humanos exigem profissionais com uma formação transversal onde as competências em TICs e em gestão de informação são indispensáveis. As limitações de recursos nos ADs incluindo os recursos humanos, têm sido dos maiores entraves à integração de ferramentas informáticas de disponibilização de informação em ambiente eletrónico e na rede dos Arquivos Públicos, muito embora seja reconhecida a urgência de diversificar os instrumentos de acesso à informação além dos tradicionais guias, inventários e catálogos.

Ainda assim, apesar das dificuldades, somos da opinião que é possível dotar os profissionais de Arquivo destas valências, por via da inscrição da Arquivística no domínio da CI e da transformação dos profissionais de arquivo em especialistas da informação, isto é, treinados e habilitados a desenvolver um tipo de mediação da informação que se caracteriza «por uma interferência directa na escolha dos conteúdos, uma marca própria deixada na elaboração dos metadados e, pelo menos, a preocupação com o excesso de informação e o receio de que o utilizador se perca e não capture os “bons conteúdos” de que necessita»<sup>605</sup>

A este propósito, o artigo de NETO [et. al.], sobre a importância da inclusão digital na formação dos profissionais da informação, e em particular dos arquivistas, lança pistas de reflexão interessantes. Para os autores deste artigo, o crescimento do volume e do fluxo de informação característico da Sociedade da Informação e do Conhecimento demanda destes especialistas que se dediquem à apreensão de

---

à Europa digital (2015.eu), o relatório de iniciativa do Parlamento Europeu sobre essa estratégia e a declaração acordada na reunião ministerial em Granada (Abril de 2010) Os domínios de acção são sete: Um mercado único digital dinâmico; Interoperabilidade e normas; Acesso rápido à Internet; Confiança e segurança; Investigação e inovação; Melhorar a literacia digital; Benefícios das TIC para a sociedade. A par dos actuais temas em discussão: globalização, mudança organizacional, desenvolvimento económico, divisão digital, mobilidade; transições sociais; participação política; multiculturalismo; migração; valor público, questões legais, transparência; acesso e escolha dos indivíduos; privacidade; interfaces inteligentes; autenticação, software social; virtualização; serviços partilhados; tecnologias móveis; sistemas auto-organizados; interesses diversificados de stakeholders, colaboração, cooperação; competição; gestão do risco; dinâmicas entre sistemas; ontologias; arquivos digitais; pesquisa e recuperação de informação; qualidade e integração da informação. Cf. Europa Information society europe [em linha] [Consultado em 20 de Setembro de 2012] Disponível em: [www. <URL: http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010>](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010)

<sup>605</sup> Cf. Europa Information society europe, p.181 [em linha] [Consultado em 20 de Setembro de 2012] Disponível em: [www. <URL: http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010>](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010)

instrumentos que tornem a informação mais bem representada e acessível. Entre estes, o hipertexto, enquanto técnica que permite a organização textual da informação de uma forma complexa e não-linear por forma a facilitar a exploração de grandes quantidades de informação, assume-se como de importância vital. Na prática arquivística, o hipertexto pode revestir-se determinante porquanto possibilita ligações entre textos e documentos por associação, todavia, porque pressupõe que a informação se conecte não-linearmente, é indispensável que os profissionais de arquivo dominem as suas especificidades por inteiro e reconheçam o seu potencial de intermediação, designadamente por via da apropriação dos seus princípios estruturantes, tal como foram descritos por Pierre Lévi e citados por Neto:

- 1) Princípio da metamorfose (a rede hipertextual está sempre em construção e renegociação);
- 2) Princípio da heterogeneidade (os nós e as conexões dessa rede são diversos e conectam grupos, artefactos, forças naturais, provocando infinitas associações afectivas, lógicas etc.- entre esses elementos);
- 3) Princípio da multiplicidade e do encaixe de escalas (cada nó ou conexão, quando analisado em separado, pode ser constituído por outra rede ou redes e, assim, o que à primeira vista pode parecer único, é múltiplo);
- 4) Princípio da exterioridade (a rede não possui uma unidade orgânica, nem motor interno responsável pelo seu movimento; ela cresce ou se modifica, agregando elementos externos, conectando-se a novos elementos e a novas redes);
- 5) Princípio da topologia (no hipertexto, tudo funciona por proximidade, não há grandes pulos, apenas contiguidade; a rede não está no espaço, ela é o espaço);
- 6) Princípio da mobilidade de centros (a rede não tem centro, ou melhor, tem múltiplos centros que se constituem de acordo com a necessidade de construção dos sentidos).

Pode igualmente ler-se na percepção destes autores, como sendo essencial que o arquivista, não só incorpore na sua prática profissional o uso das TIC, como também promova a inclusão digital, um recurso inestimável para que se tornem efetivas e eficazes as multi mediações da informação nos Arquivos. Na verdade, e tal como atestam vários exemplos, um dos maiores problemas da implementação das

TIC em arquivos, não ocorre por falta de recursos, mas sim porque muitos destes profissionais, assim como a Administração Pública, não conseguem ainda usar ou otimizar os recursos, ao serviço dessas multi-mediações, efetivando o acesso à informação de acordo com a expectativa e percepção dos utilizadores.

A este respeito e, como uma possível medida, referimos o estudo efetuado por Neto [et al] <sup>606</sup> sobre o significado do termo hipertexto, onde, após esclarecimento sobre o conceito, 98% dos profissionais da área consideraram-no uma ferramenta suscetível de apoiar a recuperação de informação, 78% afirmaram que poderia auxiliar a organização da informação nos Arquivos, e 86% entenderam que deveria ser uma das matérias específicas de formação do curso. Medida que perfilhámos para uma eventual inclusão num programa curricular de CI

Se a literacia informacional dos profissionais dos ADs é uma necessidade inultrapassável, tal como verificamos na nossa investigação e como apontamos com as referências propostas, verifica-se de igual modo uma necessidade de investir em simultâneo na formação dos seus utilizadores, dando-lhes a conhecer não apenas os instrumentos de descrição arquivística disponibilizados, mas igualmente as TIC a que podem recorrer na sua busca da informação. Podemos assim afirmar que a promoção e desenvolvimento da inclusão digital entre os profissionais, por um lado, e da literacia informacional e inclusão digital dos utilizadores, por outro lado, deverá ser uma prioridade na gestão dos ADs portugueses.

No sentido de apresentar algumas medidas tomadas pela gestão de ADs para combinar a facilitação do acesso aos serviços de Arquivo com as funções próprias da descrição e gestão da informação arquivística, onde o papel da web, com o reforço da sua presença nos ADs nos últimos anos se revela como essencial (numa altura em que a aposta na web 2.0 não está generalizada e a evolução para a web 3.0 pareça ainda um horizonte relativamente distante), referimos de seguida alguns exemplos de boas práticas adoptadas em alguns ADs. Há por certo outras mais, mas acreditamos que os quatro exemplos que aqui referimos sumariamente poderão servir de

---

<sup>606</sup> Entre os alunos do curso de bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, constatou-se que 92% desconheciam o termo “hipertexto”. In NETO, Carlos Eugênio da Silva; LIMA, Janecely Silveira de; MACIEL, João Wandemberg Gonçalves (2010) – A formação pedagógica do arquivista no século xxi : o aprendizado do hipertexto. BIBLOS : Revista do Instituto de ciências Humanas e da Informação [em linha]. Vol. 24, nº.2, p.119-135. [Cons. 25 maio 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000010111&dd1=99554>. ISSN 0102-4388.

inspiração e estímulo para intervenções futuras daqueles que, como nós, têm interesse na promoção do paradigma pós-custodial, informacional e científico nos Arquivos portugueses.

O primeiro exemplo, incontornável no panorama arquivístico português, é o do serviço de “consulta real em ambiente virtual” do AD Porto. Implementado através do Projecto DigitArq (produção, conversão e gestão de conteúdos digitais de arquivo), este serviço é constituído por uma interface Web destinada à pesquisa e leitura remota e ao fornecimento de cópias dos documentos arquivados (sala de referência virtual)<sup>607</sup>. Sobre a importância deste tipo de iniciativas para a mediação da informação institucional praticada, os resultados da nossa pesquisa são significativos, dando conta de que, no universo de ADs objecto do nosso estudo, este arquivo foi contabilizado como o mais procurado e aquele que tem maior número de utilizadores.

O segundo exemplo é o projecto “e-Arquivos”, provido pelo Município de Ponte de Lima com o objetivo de desmaterializar a informação dos processos de obras particulares e criar postos de atendimento para consulta digital dos processos em arquivo. Este projecto traduziu-se, na apreciação de Cristina Freitas e Paulo Jorge Sousa<sup>608</sup>, no reforço do papel do Arquivo Municipal de Ponte de Lima em torno das premissas que sustentam o novo paradigma alicerçado na Ciência da Informação, no sentido em que uma intervenção estruturada a partir da identificação das tipologias documentais, dos processos, procedimentos e fluxos de informação ajustados ao comportamento informacional dos vários agentes e utilizadores envolvidos, possibilitou que o sistema integrado de informação do Município, no qual o projeto e-Arquivos se integra, traduzisse mais-valia quer ao nível da rentabilização dos recursos humanos e financeiros, quer na adoção de metodologias e ferramentas de administração adequadas aos objetivos e necessidades identificadas, quer ainda na melhoria da comunicação inter-serviços e na velocidade de acesso à informação por parte dos utilizadores.

---

<sup>607</sup> Para maior detalhe, ver LIMA, Maria João Pires de; BARBEDO, Francisco; SOUSA, António; LACERDA, Silvestre (2004) – Arquivo digital: gestão e serviços ao utilizador. In Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, nº. 8 (2004): Nas encruzilhadas da informação e da cultura : (re)inventar a profissão Estoril, 12, 13 e 14 de Maio de 2004. [Cons. 12 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.adporto.pt/ficheiros\_a\_descarregar/com\_adp\_8\_cong\_bad.pdf>..

<sup>608</sup> FREITAS, Cristiana; SOUSA, Paulo Jorge (2009) - Projecto e-arquivos: estudo de caso do Arquivo Municipal de Ponte de Lima. IV Encontro Ibérico EDIBciC - A Ciência da Informação criadora de conhecimento, Coimbra, 18 a 20 de Novembro. [Cons. 16 abr. 2013]. Disponível em WWW:<URL:http://eprints.rclis.org/16359/>.



Um terceiro exemplo que apresentamos, é o projecto “Arquivo da Web Portuguesa”<sup>609</sup> promovido pela FCCN - Fundação para a Computação Científica Nacional, com o objetivo de operacionalizar um serviço de pesquisa histórica sobre a informação arquivada, tornando assim possível a identificação e acesso a páginas arquivadas ao longo dos anos, que já não estão disponíveis na Web. A propósito deste projeto, deve salientar-se o trabalho de desocultação empreendido por Miguel Costa e Mário J. Silva, apresentado na conferência Temporal Web Analytics em Hyderabad, Índia em Março de 2011, analisando o comportamento dos utilizadores deste arquivo, que comporta um acervo de aproximadamente 182 milhões de documentos<sup>610</sup>.

Como quarto exemplo, referimos um projecto a nível europeu, onde participam ADs portuguesas através de coordenação pela DGARQ, que através da Rede e do Portal Português de Arquivos, agrega e disponibiliza informação das respetivas entidades aderentes, seja no âmbito do Portal Português de Arquivos, seja no âmbito do Portal Europeu de Arquivos. Assim, destacamos o caso da abertura do “Portal Europeu de Arquivos”<sup>611</sup>, que se concretizou em 2012, considerado um recurso fundamental no contexto da herança cultural europeia<sup>612</sup>, sendo uma ferramenta disponibilizada on-line de grande utilidade para os pesquisadores da história europeia, disponibilizando diversos documentos antigos de diferentes períodos, contendo mais de “14 milhões de unidades descritivas ligadas a aproximadamente 64 milhões de páginas digitalizadas de material arquivístico de 60 instituições de 14 países europeus”<sup>613</sup>. Neste momento, no Portal Europeu de Arquivos, é possível encontrar conteúdos do Arquivo Distrital de Lisboa e do Arquivo Nacional da Torre do

---

<sup>609</sup> Acessível em <http://www.arquivo.pt/>

<sup>610</sup> COSTA, Miguel; SILVA, Mário J. (2011) – Characterizing Search Behavior in Web Archives. *Temporal-Web Analytics Workshop*, 28 de Março, Hyderabad, Índia. [Cons. 14 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://arquivo-web.fccn.pt/about-the-archive/characterizing-search-behavior-in-web-archives>>.

<sup>611</sup> Cf. Portal Europeu de Arquivos (2013) [em linha] Disponível na internet [www.URL <http://www.archivesportaleurope.net/>](http://www.archivesportaleurope.net/)[Consultado em 24 de Março 2013]

<sup>612</sup> Cf. Notícia- Arquivo Nacional Torre do Tombo - Projeto APENet – Portal Europeu de Arquivos funcional e disponível. [em linha] Disponível na internet <URL<http://antt.dglab.gov.pt/2012/03/12/projeto-apenet-portal-europeu-de-arquivos-funcional-e-disponivel/>> [Consultado em 24 de março 2012]

<sup>613</sup> Cf. Informação no Portal Europeu de Arquivos (2013) [em linha] Disponível na internet [www.URL <http://www.archivesportaleurope.net/>](http://www.archivesportaleurope.net/)[Consultado em 24 de Março 2013]

Tombo, mas espera-se que, em breve, seja possível recuperar conteúdos de outros serviços de arquivo portugueses.

Com estes exemplos procuramos igualmente demonstrar que a prossecução dos objetivos no sentido da promoção de uma visão e prática pós-custodial, informacional e científica nos Arquivos portugueses, implica um incremento das opções de acessibilidade e de estruturas para a sua disseminação e que estas são mais facilmente materializadas e suportadas coletivamente. É desta necessidade de unir recursos e partilhar projectos que reside a aposta da Rede Portuguesa de Arquivos, considerada uma estrutura de acesso agregadora. O maior desafio radica assim na colaboração, na partilha de recursos e realização de ações comuns por parte dos parceiros envolvidos e a envolver; na racionalização e coerência das estruturas pré-existentes, o que implica promover a qualificação dos sistemas de arquivo das entidades envolvidas, através da implementação de normas e de boas práticas de gestão; mas também a promoção de uma melhor articulação e inter-relacionamento entre essas mesmas entidades.

Exemplos com os que descrevemos servem ainda para atestar a ideia de que «para se chegar ao conhecimento, não basta o acesso físico às tecnologias, mas, sobretudo, é preciso estimular os múltiplos processos cognitivos, a mediação e a contextualização que se constituem pré-requisitos para apreender e compreender conteúdos formativos e informativos»<sup>614</sup>. Assim, é expectável que o especialista da informação se dedique também ao desenvolvimento de outros instrumentos e mecanismos de mediação institucional, já que o acesso à informação em condições de equidade é, como cremos ter ficado claro, um dos principais fatores de superação das desigualdades sociais.

No ambiente dos Arquivos, a criação de um contexto propício à expansão da literacia informacional, isto é, do universo de competências crítico-cognitivas dos utilizadores no momento de procura, avaliação e uso da informação disponibilizada, é, como já referido, extraordinariamente relevante. Foi portanto com naturalidade e

---

<sup>614</sup> VAREL, Aida; BARBOSA, Marilene Abreu (2009) – A Multirreferencialidade de saberes nos atos de mediação do conhecimento : o aporte das ciências cognitivas à ação pedagógica das bibliotecas. Perspectivas em Ciência da Informação [em linha]. Vol. 14, nº.2, p.189. [Cons. 06 jun. 2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/790/587>>. ISSN 1981-5344.

satisfação que verificamos a promoção e expansão da literacia informacional através de actividades culturais realizadas nos AD estudados, revelando-se as “Exposições documentais” e as “Apresentações de documentos relevantes para a história da cidade” como as mais comuns seguidas de workshops de conservação e restauro e de exposições artísticas. A escolha do tipo de atividade cultural apresenta variações determinadas também pelos destinatários das mesmas, remetendo para a possibilidade de definição do tipo de atividade a realizar em função de grupos-alvo, mas neste aspeto, como em outros, importa estruturar uma intervenção sustentada nas necessidades e usos da informação pelos utilizadores o que, como vimos, pressupõe que os responsáveis dos Arquivos, bem como as equipas que dirigem, detenham uma formação multidisciplinar, polivalente e sólida que só poderá caber no domínio da C I<sup>615</sup>.

Esta inserção no domínio da Ciência da Informação, da formação multidisciplinar dos profissionais e dos responsáveis dos ADs é, em nossa opinião, igualmente essencial para que seja possível definir com maior rigor as necessidades dos utilizadores aquando do desenvolvimento e implementação de processos de modernização tecnológica nos Arquivos, mas também, e primordialmente, para a refundação de uma política de informação consistente com o prosseguimento da função arquivística no espaço e no tempo. Nesse sentido, o conjunto de sugestões apresentadas por Novelli [et al.]<sup>616</sup>, parecem-nos de referência obrigatória. De entre elas destacamos as seguintes:

- 1) Oferta de serviços especializados para utilizadores seniores, que incluam o contacto mais personalizado, a demonstração dos recursos electrónicos disponíveis ou a elaboração de guias especificamente dirigidos;
- 2) Colaboração com instituições científicas de referência nas actividades didáticas e de pesquisa;

---

<sup>615</sup> No universo dos AD analisados, existem 80 técnicos superiores e cada AD emprega, em média, 5 técnicos superiores, sendo que 64% tirou o Curso Técnico Profissional de BAD e são pós-graduados na área.

<sup>616</sup> NOVELLI, Valéria; HOFFMANN, Wanda; GRACIOSO, Luciana (2011) – Mediação da informação em websites de bibliotecas universitárias brasileiras: referencial teórico. Informação & Informação [em linha]. Vol. 16 nº. 3 p.142– 166. [Cons. 07 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/8357/10591>>.ISSN 1981-8920.

- 3) Realização de visitas a instituições de ensino para divulgação dos serviços e recursos do Arquivo;
- 4) Realização de acções de formação e workshops temáticos sobre tópicos específicos de pesquisa e/ou competências informacionais a desenvolver para capacitação dos utilizadores
- 5) Desenho de websites ricos em informação e interactivos, disponibilizando informação, serviços e recursos, mas servindo também como canal de comunicação e ferramenta de formação à distância, nomeadamente através da promoção de comunidades virtuais em torno do Arquivo e utilização dos recursos web 2.0 e web 3.0.

Devemos ainda salientar que devido às características apresentadas pela Internet, como a comunicação instantânea, a preservação do anonimato, o acesso a muitas e quaisquer formas de informação, sem levar em consideração onde ou quando o documento (ou informação) foi acedido ou produzido, reforçam a responsabilidade dos agentes, profissionais como bibliotecários, arquivistas, webdesigners, gestores de projectos, entre outros, no sentido da manutenção de certos princípios, tais como o fornecimento de serviços e de informação para toda a comunidade, a fidedignidade e veracidade da informação disponibilizada ou a possibilidade de escrutínio da sua origem e autoria. Estas responsabilidades poderão traduzir-se num indispensável código ou padrões de ética para este grupo de profissionais da informação.

De facto, um fator preponderante neste processo de mudança paradigmática relativamente à mediação da informação é referente aos elementos éticos envolvendo o ambiente web, a tecnologia de agentes e os fornecedores de informação.

Segundo Moreno, na sua tese de mestrado afirma, tal qual Buchanan<sup>617</sup>, em 1999 que «os fornecedores de informação mantêm grande poder e responsabilidade ética, pois eles devem preservar valores culturais e especificidade, enquanto

---

<sup>617</sup> BUCHANAN, E. A. (1999) - An overview of information ethics issues in a world-wide context. Ethics and Information Technology, n.1, p.193–201.

oferecem os melhores serviços àqueles que deles necessitam.»<sup>618</sup> Outro factor essencial diz respeito ao processo colaborativo, que comporta a coexistência de mediações diferentes, embora, forçosamente, complementares: a mediação assumida pelo especialista da informação, situado como interagente nas instituições culturais com sites interactivos (reactivos); a mediação por entidades de outro tipo (empresas, grupos, pessoas.), localizadas no “espaço de fluxos” ou na “infoesfera”, através de sites, portais, blogs, video-sharing services, que se caracteriza por uma interferência directa na escolha dos conteúdos, por uma marca própria deixada na elaboração dos metadados, pela preocupação com o excesso de informação e o receio de que o utilizador se perca e não capture a informação de que necessita; e, por outra parte, a mediação do informático ou do designer de sistemas interactivos e colaborativos, que exige uma crescente inclusão digital do utilizador, deixando-o livre para decidir quanto à escolha, inserção e indexação dos conteúdos.

No quadro do novo paradigma emergente, de pós-custodial, científico e informacional e perante estas novas lógicas de mediação e este novo tipo de mediadores, o papel do profissional formado em CI na construção da sociedade da informação deve compreender o fenómeno info-comunicacional em toda a sua complexidade. Assim partilhámos da referencia de Fernanda Ribeiro sobre este novo tipo de mediadores ao afirmar que estes

«Deverão continuar a assumir-se como mediadores de informação, mas com perfil de *experts* em avaliar, seleccionar e fornecer apenas informação útil e pertinente ao utilizador que a procura. E continuarão, certamente, a afirmar-se como garantes da preservação da memória, aspecto que, dada a volatilidade a que está sujeita a informação digital, será, sem dúvida, considerado uma função muito especializada e muito reconhecida socialmente, requerendo uma preparação adequada que não dispensará uma base científica bem consolidada»<sup>619</sup>. Em nosso entender, a aplicabilidade desta formação só será viável a partir do momento em que as instituições e a AP, “olharem” para estes mediadores como o garante do passado e o veículo do futuro,

---

<sup>618</sup> MORENO, P. S. (2005) - Serviço de referência digital: uma análise apoiada em agentes de interface. (2005). Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, [em linha]. [Consult. 5 de novembro. 2013]. Disponível na Internet em: <URL [http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/moreno\\_ps\\_me\\_mar.pdf](http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/moreno_ps_me_mar.pdf)

<sup>619</sup> RIBEIRO, Fernanda (2009) – O papel mediador da ciência da informação na Construção da sociedade em rede. p.35 [em linha]. Porto: Universidade do Porto .[Cons. 18-04-2012]. Disponível em [WWW: <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/26612/2/FRibeiro papelmediadorCI000108385.pdf>](http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/26612/2/FRibeiro papelmediadorCI000108385.pdf)

porque já emergimos numa nova Era e os desafios exigem respostas integradas, sistemáticas, meta-empíricas, perscrutadoras de novos limites, correspondendo à Ciência da Informação trans e interdisciplinar.

## CONCLUSÕES

Partimos para este trabalho tendo como questão base o estudo e caracterização da Mediação da Informação nos ADs, procurando identificar a percepção que quer utilizadores, quer responsáveis têm desta Mediação, assim como os seus efeitos e implicações no grau de satisfação e atingir dos resultados dos primeiros. O âmbito e objectivos deste trabalho de investigação estenderam-se à contextualização e à evolução do conceito (de Mediação) assim como do papel e missão dos ADs, no sentido de identificar e explicitar as questões paradigmáticas que lhes estão associadas atualmente.

Começando por resumir as respostas que fomos obtendo e explicitando ao longo deste trabalho de investigação, relativamente às hipóteses inicialmente formuladas, entendemos elucidativo referir o seguinte:

- Os utilizadores percebem a influência da mediação praticada pelos ADs, principalmente quando não conseguem atingir os seus objectivos de pesquisa ou quando pelo contrário, as suas expectativas são excedidas;
- Existem obstáculos de comunicação ou de linguagem que são percebidos pelos utilizadores e que têm naturalmente influência no atingir dos seus objectivos tais como os que resultam da dificuldade na utilização dos instrumentos de acesso disponibilizados sem uma experiência prévia nestes ou sem auxílio dos profissionais dos arquivos;
- Apesar das dificuldades sentidas pelos utilizadores, quando ainda não estão familiarizados com as ferramentas de acesso, observa-se que em geral existe um grau de satisfação bastante elevado relativamente ao atingir dos seus objectivos. Este facto é explicado em grande medida pela possibilidade de estes recorrerem à ajuda dos profissionais de arquivo, quer presencialmente (solicitando ajuda aos funcionários), quer remotamente (colocando questões por e-mail ou através dos formulários), tendo-se assim demonstrado que os profissionais têm ainda um papel importante na mediação e que existe ainda uma necessidade de ensinar ou explicar aos utilizadores como utilizar determinados instrumentos de pesquisa;

- Os diferentes graus de formação e outras características dos utilizadores (idade, literacia, experiência prévia ou objectivos de pesquisa) resultam em diferentes necessidades de orientação, constituindo igualmente uma dificuldade ou desafio na criação de novos instrumentos de pesquisa que permitam que os utilizadores sejam mais autónomos;
- Os responsáveis dos ADs têm percepção que os utilizadores experienciam dificuldades no acesso à informação, no entanto não existe ainda uma preocupação ou cultura dos ADs que permita realizar estudos específicos sobre os processos de mediação ou sobre as necessidades individuais dos utilizadores (existem sobretudo estudos sobre o grau de satisfação destes). Verifica-se assim, que a falta desta informação dificulta o desenvolvimento de ferramentas de acesso mais dirigidas aos utilizadores, tendo estes de orientar as suas pesquisas segundo as “regras do fornecedor de informação”, ou seja, sujeitando-se à mediação imposta pelo AD, que, de um modo geral, possui ferramentas de acesso ainda baseadas nos métodos tradicionais de pesquisa (índices, catálogos ou inventários) mesmo quando acessíveis em novos formatos (como os formatos electrónicos disponibilizados presencialmente ou remotamente através da internet);
- Os ADs promovem já algumas medidas no sentido de melhorar a mediação (tal como a promoção atividades dirigidas ao público geral, como exposições, workshops, serviços educativos ou a criação de newsletters e boletins informativos e de divulgação cultural) e facilitar o acesso dos utilizadores (tal como se verificou com alguns projetos apresentados e já implementados, como o DigitArq ou o CRAV), sendo que a diferente dimensão dos diversos ADs e respectivas diferenças na capacidade de captação fundos e disponibilidade de recursos, assim como as diferentes visões ou formas de gestão dos seus responsáveis, resultem igualmente em diferentes medidas e respectivos resultados.

Além de uma resposta às hipóteses inicialmente formuladas, procuramos proceder a uma contextualização das mesmas e à obtenção de outros resultados ou conclusões igualmente importantes e pertinentes.



Assim, durante a realização desta tese, centrada na Mediação da Informação nos ADs, fomos constatando e verificando, no âmbito do enquadramento na Ciência da Informação que predefinimos, assim como sob a nossa perceptiva de análise, que, atualmente, os ADs se encontram numa fase de mudança ou transição. Esta mudança revela-se e reflete-se nos seus novos papéis, missão e objetivos, nas formas de interação com os seus utilizadores, nos modelos de gestão, formas de acesso e de divulgação da documentação/informação que detêm, ainda que, formalmente ou em termos das suas obrigações ou estatutos legais, estas mudanças não estejam claramente definidas ou assumidas.

Por este motivo, consideramos estar perante uma fase de transição, que fomos definindo e explicitando ao longo da tese com os resultados da investigação realizada e respectivos exemplos, suportando igualmente com uma revisão crítica da literatura sobre o tema. Esta fase de transição encontra-se nesta tese apresentada como uma mudança de paradigma, passando-se de um paradigma “custodial” para um novo paradigma “pós-custodial”, como resultado dos avanços sociais, científicos e tecnológicos na nova Era da Informação, tal como procuramos explicitar referenciando autores que defendem e explicam igualmente esta transição sob este prisma de mudança paradigmática, inserindo o conceito de Mediação no âmbito da Ciência da Informação.

Na nossa perspectiva, a fase de transição que verificamos e que defendemos para os ADs, começa igualmente a revelar uma contradição implícita entre os objetivos preconizados ou formalmente definidos para os ADs e as necessidades e desafios específicos com que estes se deparam atualmente. Entendemos poder afirmar que esta contradição se encontra subentendida nos resultados da investigação realizada, onde se revelaram uma série de novas funções e necessidades quer relativamente ao papel e atividade dos ADs quer relativamente aos seus profissionais, suas competências, formação e atividade.

De facto, um outro resultado observado prende-se com a verificação de que as necessidades, ao nível da formação e de novas competências que os profissionais de arquivos enfrentam hoje, no sentido de poderem responder aos novos papéis, desafios e atividade dos ADs, se alteraram significativamente relativamente aos perfis tradicionais dos profissionais “arquivistas”. Referimo-nos nomeadamente à necessidade dos atuais profissionais possuírem competências em áreas como as

TIC, comunicação, educação, animação cultural, outras tecnologias, etc., além das áreas “tradicionais”, como a paleografia, conservação e restauro, codicologia, normalização técnica ou descrição arquivística, que, não sendo atualmente suficientes, continuam a ser necessárias.

Pudemos igualmente observar neste trabalho que atualmente existe uma maior abertura dos ADs a um público cada vez mais diversificado e abrangente, onde a introdução das TIC teve um papel essencial (pela facilidade que o acesso remoto e que a própria presença dos ADs na net, através dos seus sites, proporcionou, assim como pelas novas formas de pesquisa e acesso à informação). Assim, observamos que a par de uma abertura a um público mais vasto (objectivo defendido e desejado por todos os responsáveis dos ADs respondentes ao inquérito ou entrevistados, no sentido do qual já implementaram e continuam a desenvolver novas iniciativas) constatamos igualmente uma maior proximidade dos ADs dos seus utilizadores, quer pelas formas de acesso (internet e acesso remoto) quer pelas atividades e iniciativas proporcionadas e programadas atualmente pelos ADs, no sentido de os aproximar da respectiva comunidade.

Um outro resultado que consideramos relevante, aponta para propostas que entendemos poderão e deverão constituir uma tendência ou linha de desenvolvimento futuro nos ADs. Este consiste na verificação de que apesar da implementação das TICs nos ADs ser atualmente uma realidade irreversível, que se traduziu em diversas melhorias, facilidades e novas oportunidades (facilitando acesso a serviços e pesquisas e permitindo o acesso e divulgação a um público mais vasto, nomeadamente pela possibilidade de acesso remoto), um uso “mais avançado” que as TICs podem possibilitar não é ainda uma realidade. Referimo-nos nomeadamente a uma utilização das novas tecnologias no sentido de proporcionar uma maior participação e interação dos utilizadores em direção a uma mediação tendencialmente mais partilhada e colaborativa. Como exemplo podemos referir os instrumentos de acesso atualmente disponíveis, ainda construídos sobre os instrumentos de pesquisa tradicionais, ainda que com novas possibilidades, como as resultantes do acesso remoto ou digitalização de documentos, mas onde a interatividade e/ou a adaptação dos instrumentos de acesso, em tempo real, em função das necessidades e processos de pesquisa e interação com os utilizadores não se encontra de todo implementada.

No seguimento da descrição anterior, entendemos que o nosso estudo evidenciou igualmente a importância e necessidade do estudo das necessidades informacionais dos utilizadores no sentido de permitir a criação de uma nova geração de instrumentos de pesquisa de referência. Tal parece-nos evidente, na medida em que os mecanismos de interação proporcionados pelos instrumentos de acesso, que permitem ao pesquisador a interação e visualização das representações da informação, deverão ser constantemente adaptados e ajustados às necessidades dos diversos, e mutantes, perfis de utilizadores.

Resultou igualmente deste trabalho, uma caracterização do utilizador dos arquivos, verificando-se que, comparando com estudos anteriores ou pelas próprias respostas dos responsáveis dos ADs, ainda que uma grande parte dos utilizadores continuem a ser historiadores, genealogistas ou investigadores, já se verificaram grandes mudanças nas tipologias de utilizadores dos ADs, que possuem atualmente um público muito mais vasto e variado. Observamos igualmente que a procura dos serviços e o acesso à informação aos ADs é predominantemente intencional, sendo essencialmente os motivos profissionais que determinam essa necessidade. Ainda que se verifique este resultado, pode igualmente afirmar-se que alguns ADs atuam já no sentido de procurar captar públicos com outros objectivos, tal como propomos e entendemos essencial no âmbito da evolução do seu papel e missão que defendemos.

No âmbito deste estudo tornou-se igualmente patente que as atuais reformas da Administração Pública, no sentido da optimização de recursos e de uma reorganização administrativa, designadamente os programas PRACE e PREMAC, se refletem igualmente em alterações ao nível das funções e responsabilidades dos ADs. Neste sentido, estas reformas em curso vêm trazer alguma incerteza e preocupação, obrigando a uma postura proactiva e crítica dos profissionais dos ADs, procurando preservar a qualidade do funcionamento dos serviços de arquivo e da transparência dos seus procedimentos, no sentido da manutenção do seu papel como guardiões da memória colectiva assim como de permitir um acesso livre e democrático a todos os cidadãos à informação que custodiam.

Como limitação do trabalho de investigação desenvolvido, assumimos o facto de não ter sido realizada (salvo raras exceções) uma análise dos resultados de forma

cruzada, que permitisse por exemplo avaliar os diferentes resultados obtidos para determinada questão correlacionando com parâmetros ou características explicitadas noutras questões. Desta forma poderia em teoria obter-se conclusões interessantes sobre como determinados parâmetros ou características obtidos em determinada questão influenciavam as respostas a outras questões permitindo por exemplo, verificar como a profissão ou habilitações condicionam os fundos mais procurados ou, como outro exemplo, relacionar o grau de satisfação com as solicitações de serviços aos ADs com a sua distribuição geográfica ou número de funcionários, etc. Refira-se no entanto que uma análise cruzada, realizada segundo métodos estatísticos válidos foi experimentada para alguns pares de questões, tendo-se verificado que o elevado número de opções de resposta em muitas das questões, assim como as diferentes tipologias de resposta permitidas, dificultaram esta tarefa retirando a validade estatística numa análise quantitativa, que para ter alguma validade exigiria um número de respondentes muito superior e/ou uma limitação nas inúmeras opções de resposta. Ainda assim e como se pôde verificar na análise descritiva dos resultados obtidos, foram apontadas algumas correlações sempre que os dados obtidos as permitiram evidenciar.

De salientar que a escolha da aplicação de questionários impôs-se porque pretendíamos cobrir a área geográfica de Portugal e das regiões autónomas. Como optamos por questões fechadas, reconhecemos que obtivemos respostas estandardizadas impedindo-nos de colher as diferentes naturezas de cada pessoa inquirida, dificultando assim uma abordagem qualitativa. Todavia, a distribuição de questionários aos responsáveis dos ADs e as visitas que realizámos possibilitou a recolha de dados de indivíduos com estatutos e perspectivas diferentes. Nesse sentido, fundamentou um conhecimento mais aprofundado, complexo e diversificado da realidade observada através da comparação das respostas obtidas em ambos os questionários. Ainda assim consideramos que a comparação estabelecida entre respostas a perguntas semelhantes por grupos distintos possibilitou uma análise de ordem qualitativa.

Resumindo as principais implicações teóricas dos resultados e conclusões obtidos, entendemos importante salientar mais uma vez a fase de mudança em que enquadrámos os ADs, cuja mudança de um paradigma “custodial” para um “pós-custodial, informacional e científico” foi explicitada e verificada neste trabalho,

salientando igualmente a importância da evolução do conceito de Mediação da Informação. De facto neste novo âmbito e na perspectiva que assumimos, a Mediação engloba todas as atividades desenvolvidas por todos os profissionais de informação que trabalham nos ADs e não apenas no momento do contacto do utilizador com os instrumentos de acesso e documentos ou na obtenção de informações. Assim todas as ações da prática profissional fazem parte da Mediação que, sob esta perspectiva, é necessariamente partilhada e colaborativa, pois resulta de múltiplos intervenientes, institucionais, tecnológicos, instrumentais e individuais, incluindo quer os profissionais dos ADs assim como os próprios utilizadores.

Referindo-nos a implicações mais aplicadas resultado deste estudo, salientamos a importância de se obter um conhecimento mais aprofundado das necessidades e comportamentos informacionais dos utilizadores dos ADs (através da realização de estudos especificamente dirigidos) no sentido de fornecer dados que permitam definir políticas de gestão de serviços de informação, incluindo a criação de ferramentas e produtos informacionais, adaptados aos diferentes perfis de utilizadores, quer os que já utilizam os ADs quer aos novos públicos que importa atrair. Só com este conhecimento será possível criar novas formas e instrumentos de acesso que possam ir de encontro às necessidades e expectativas dos utilizadores ao mesmo tempo que os tornam mais participativos e autónomos na utilização de ferramentas tendencialmente mais interativas, colaborativas e auto adaptativas ou “inteligentes”.

No sentido da continuidade do trabalho aqui desenvolvido e da prossecução dos objectivos definidos e seu desenvolvimento futuro, sugerimos algumas linhas para potenciais investigações sobre esta temática, tais como:

- A realização de outros estudos especificamente dedicados à identificação das necessidades e comportamentos dos utilizadores, indo além dos inquéritos ao grau de satisfação de utilizadores, utilizando conceitos operatórios como a definição das necessidades de informação, de processos de busca, contexto, situação e meio ambiente, enquadrados no âmbito da CI trans e interdisciplinar. Este enquadramento corresponde aos desafios da nova Era da Informação, em que info-comunicamos com uma nova performance, refletida na realidade complexa e híbrida com que nos deparamos (como o hipertexto, a infosfera, etc.) deverá estar na base dos estudos referidos, no sentido de

permitir identificar como podem os ADs responder e corresponder às necessidades explicitadas, em consonância com as suas funções legais, de serviço público, e de preservação e divulgação da identidade cultural das suas comunidades e da nação;

- O desenvolvimento de investigação específica sobre como “alavancar” a utilização das TICs nos ADs, no sentido de tornar o acesso à sua informação mais interativo e de permitir uma mediação mais colaborativa, através da criação de parcerias com investigadores, genealogistas, ou outros utilizadores com um conhecimento profundo da realidade dos ADs e dos seus fundos. Assim, poder-se-ia beneficiar do saber e da interação de um público vasto (através do acesso remoto, que permite o contacto com milhões de utilizadores no ciberespaço) ao serviço de uma melhoria contínua e semiautomática dos próprios instrumentos de pesquisa, resultante de uma aprendizagem no decurso da interação com os utilizadores e do seu feedback;

- Consideramos igualmente de grande importância, no momento presente, o desenvolvimento de trabalhos e estudos dedicados à adaptação e reorganização dos ADs, no âmbito das reformas e das novas políticas para a Administração Pública, procurando encontrar soluções que possam responder quer aos objectivos de optimização de recursos e reorganização administrativa destas reformas, quer aos papéis e missões dos ADs, no âmbito do novo paradigma pós-custodial e da nova perspectiva de Mediação da Informação nos ADs. A articulação das reformas do Estado com os objectivos e missão dos ADs, procurando a manutenção do seu papel de preservação da identidade cultural de um povo e do real acesso livre e democrático à informação custodiada representa de facto hoje, no nosso entender, um desafio ao qual futuros trabalhos de investigação poderão dar um contributo essencial;

- Entendemos também de grande importância a realização de estudos sobre como continuar a desenvolver e a implementar a web 3.0 nestes sistemas de informação (ADs), utilizando a motores de busca mais “inteligentes”, com base na construção de ontologias, através dos quais se poderá pesquisar a informação pretendida, obtendo assim respostas efetivas às necessidades informacionais dos respectivos utilizadores.

Refletindo sobre a metodologia adotada consideramos que esta permitiu o cumprimento dos objetivos definidos inicialmente tendo-nos facultado dados e respostas esclarecedores, permitindo chegar a um conhecimento aprofundado sobre a percepção que os utilizadores e os responsáveis dos ADs têm da mediação da informação assim como da influência desta nos resultados das pesquisas.

A opção pelo uso de questionários permitiu-nos recolher informação descritiva passível de ser tratada quantitativamente mas também elementos que procurámos analisar numa perspectiva qualitativa. Por outro lado, as visitas aos ADs e as entrevistas aos seus responsáveis, facultaram-nos dados complementares aos questionários enriquecendo o nosso estudo com perspectivas mais descritivas e detalhadas da realidade do universo de estudo.

Verificamos neste estudo que os ADs possuem funções mediadoras de comunicação no espaço social, com estratégias comunicacionais específicas e por isso com funções de mediação institucionais, mas que se estão a transformar e a coexistir com um novo tipo de mediação emergente – deslocalizada ou dispersa (na Internet, em redes conexas), institucional, colectiva, grupal, pessoal e até anónima, interativa e colaborativa. Entre estes traços caracterizadores, realçamos a interação e os processos colaborativos, sociais, de participação cívica, espontânea e militante, que evoluíram, claramente, no sentido de chamar os utilizadores, preferencialmente “born digital” ou “digital nativos” a uma participação ativa ou em rede.

Pudemos ainda verificar e defender, que para se atingir uma plena valorização da informação como fenómeno humano e social, é necessário intervir na educação, na colaboração e nas formas de interação com os utilizadores, proporcionando assim a promoção de literacias e meios para o acesso à informação. Seja de âmbito regional ou global, o conhecimento das necessidades específicas dos utilizadores e dos profissionais da informação, reside na herança do património informacional. Como tal, as necessidades de multi-mediações, tornaram-se para nós evidentes, no sentido em que implicam um maior inter-relacionamento com os profissionais e com as formas de pesquisa, exigências trazidas também pelas novas competências técnicas de manuseamento das TIC.

Neste sentido, consideramos necessário fomentar a função social e educativa dos ADs, que na nossa perspetiva, está relacionada com as potencialidades educativas destes, no que se refere à captação de novos públicos, mas também na marcação da sua presença na sociedade. Este papel deverá ser realizado em parceria com as universidades, escolas, comunidade envolvente, redes sociais, etc., para que possa existir uma efetiva ligação entre arquivos e escolas. Esta aproximação deverá ser realizada pelos profissionais, utilizando os documentos como testemunho da herança e cultura das comunidades, realizando-se programas a nível nacional e regional, permitindo assim proporcionar à comunidade um maior conhecimento do que é um arquivo e contribuindo igualmente para um maior respeito pelo património documental.

Somos assim da opinião de que é através da difusão arquivística, com atividades educativas e programas de carácter permanente, que se permite, de forma prática, o direito dos cidadãos em aceder à cultura e à sua formação. Defendemos que os arquivistas se debrucem sobre a implementação de serviços educativos e sobre a sua conceptualização, pois desta forma, ao multiplicar as formas de acesso à informação arquivística, estar-se-á igualmente a multiplicar os potenciais utilizadores. Na realidade, trata-se de democratizar a informação, isto é, de desenvolver uma atitude que seja efetivamente capaz de promover a inclusão social conferindo aos indivíduos a possibilidade de transformar a informação que utilizam em conhecimento que lhes traga benefício, ressaltando aqui o papel dos arquivos como instituições sociais a quem cabe implementar uma política informacional cada vez mais justa, democrática e acessível.

Entendemos igualmente que para os ADs terem a capacidade de responder aos desafios de mediação atuais tal como defendemos, se torna necessário rever a legislação relativa ao acesso à informação nos ADs, rever prazos, condições de incorporação da informação bem como rever funções e procedimentos relativos aos serviços de referência/mediação e funções de difusão/extensão educativa, em âmbitos tradicional e/ou digital e, acima de tudo, realizar uma mediação explícita e colaborativa com todos os intervenientes, acompanhado as reformas da Administração Pública, entendendo a fase de transição, urgente, contínua e pós-custodial, em que situamos os ADs.



Concluimos, referindo que os profissionais de informação, mediadores destes serviços de informação, deverão continuar a assumir-se como mediadores, mas com um perfil de especialistas em avaliar, selecionar e fornecer apenas informação útil e pertinente ao utilizador procurando paralelamente afirmar-se como garantes da preservação da memória que consta e decorre da informação que está sob a sua responsabilidade. Este aspecto configura a transição paradigmática que urge empreender, priorizando o acesso à informação, salientando-se, como fica claro na teorização da Escola do Porto, que esta transformação não contempla simplesmente a atualização tecnológica dos arquivos, designadamente por via da introdução das TIC, sendo necessário que simultaneamente se instale, no domínio dos arquivos, e em definitivo, a abordagem crítica, trans e interdisciplinar da Ciência da Informação, já que apenas através deste novo “olhar” se torna possível compreender e empreender uma mediação pós-custodial que traduza uma política informacional inovadora, democratizada, participativa e criativa, potenciando a aproximação dos utilizadores não académicos aos acervos dos arquivos e fazendo-os participar diretamente no processo de criação e/ou revisão das representações da sua informação.



**BIBLIOGRAFIA**

ALBERCH FUGUERAS, Ramon (2001) - Archivos, memoria y conocimiento. In R. Alberch, L. Boix, N. Navarro y S. Vela - Archivos y cultura: manual de dinamización. Gijón: TREA, 2001. p. 13.

ALMEIDA, Francisco Alberto Severo de; SILVA, Armando Malheiro da; GUIMARÃES, António Teodoro Ribeiro (2011) – O modelo quadripolar aplicado à educação mediada por tecnologia da informação e comunicação: um estudo empírico. PRISMA.COM [em linha]. N.º16. [Cons. 03 jan. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/1319/PDF>>. ISSN 1646-3153.

ALMEIDA, João Ferreira de (2007) – Velhos e novos aspectos da epistemologia das ciências sociais. Sociologia, problemas e práticas [em linha]. N.º 55, p.11-24. [Cons. 10 dez. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/spp/n55/n55a02.pdf>>. ISSN 0873-6529.

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de (2009) – Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Pesq. bras. Ci. Inf.* Vol.2, nº.1, p.92- 93 (jan./dez. 2009) [em linha]. [Cons. 01 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:[http://eprints.rclis.org/13269/1/MEDIA%C3%87%C3%83O\\_DA\\_INFORMA%C3%87%C3%83O\\_Linguagens.pdf](http://eprints.rclis.org/13269/1/MEDIA%C3%87%C3%83O_DA_INFORMA%C3%87%C3%83O_Linguagens.pdf)>.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de (2011) – A mediação da informação e a leitura informacional. In CASADO, Elías Sanz; PORTAL, Salvador Gorbea; SÁNCHEZ, María Luisa Lascuraín (Ed.) – Memoria del VIII Encuentro de la Asociación de Educadores e Investigadores de Bibliotecología, Archivología, ciencias de la Información y Documentación de Iberoamérica y el Caribe. 12, 13 y 14 de noviembre del 2008. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; BORTOLIN, Sueli (2007) – Mediação da Informação e da Leitura [em linha]. II Seminário em Ciência da Informação. Londrina : UEL. [Cons. 01 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:[http://eprints.rclis.org/13269/1/MEDIA%C3%87%C3%83O\\_DA\\_INFORMA%C3%87%C3%83O\\_E\\_DA\\_LEITURA.pdf](http://eprints.rclis.org/13269/1/MEDIA%C3%87%C3%83O_DA_INFORMA%C3%87%C3%83O_E_DA_LEITURA.pdf)>.

ALONSO, Sánchez [et al.] (2008) – Sobre la interoperabilidad semántica en las descripciones archivísticas digitales. Revista Española de Documentación Científica. Vol. 31, n.º 1 Enero-Marzo, p. 11-38. ISSN 0210-0614.

ALVARES, Lilian; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique (2010) – Marcos históricos da Ciência da Informação : breve cronologia dos pioneiros, das obras clássicas e dos eventos fundamentais. TransInformação [em linha]. Vol. 22, nº 3, p. 195-205. [Cons. 10 dez. 2012]. Disponível em WWW: <URL:http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewissue.php?id=26>. ISSN 0103-3786.

ALVES, Ivone [et al.] (1993) – Dicionário de terminologia arquivística. Lisboa : Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro.

ALZAZA, N.S.; YAAKUB, A. R. (2011) – Students' Awareness and Requirements of Mobile Learning Services in the Higher Education Environment, American Journal of Economics and Business Administration [em linha]. Vol. 3, nº. 1, p. 95-100. [Cons. 15 out. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://thescipub.com/html/10.3844/ajebasp.2011.95.100>. ISSN 1945-5488.

AMARAL, Marina Isabel Tomás Pinto Ferraz do (2012) – Divisão de Bibliotecas e Arquivos Municipais de Cascais : Estudo da Satisfação dos Utilizadores das Bibliotecas : BMC – Casa da Horta da Quinta de Santa Clara e BMC – S. Domingos de Rana. Lisboa: Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa. Relatório de Estágio de Mestrado. [Cons. 10 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/6929/1/ulfl120639\_tm.pdf>.

ANDRADE, Ricardo Sodré; SILVA, Rubens R. G. (2012) – Uma nova geração de instrumentos arquivísticos de referência a publicação dos produtos das descrições arquivísticas em meio eletrónico [em linha]. [Cons. 20 mar. 2012]. Disponível em WWW: <URL:http://ricardo.arquivista.net/wp-content/uploads/2008/10/3cna-ricardoandrade\_01.pdf>

ANTONIO, Deise; MORAES, João Batista Ernesto de (2008) – O profissional da informação na sociedade do conhecimento: aspectos e proposta para a sua atuação na mediação da informação. Ibersid. [em linha]. Vol. 2, p.319-323. ISSN 1888-0967. [Cons. 16 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/2257/2017>.

ARQUIVO NACIONAL TORRE TOMBO (2012) - Serviços [em linha]. [Cons. 03 out. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://antt.dglab.gov.pt/servicos/leitura-e-referencia/>>.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila (2011) – Ciência da Informação, Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia : relações institucionais e teóricas. Encontros Bibli : Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação [em linha]. Vol. 16, nº 31, p. 110-130. [Cons. 22 dez. 2012]. Disponível em WWW: <URL:<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/147/14718352007.pdf>>. ISSN 1518-2924.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila (2010) - O conceito de informação na Ciência da Informação. Informação & Sociedade : Estudos [em linha]. Vol. 20, nº 3 p. 95-105. [Cons. 18 jan. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/6951>>. ISSN 1809-4783.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila (2009) – Correntes teóricas da Ciência da Informação. Ciência da Informação [em linha]. Vol. 38, nº 3, p. 192-204. [Cons. 18 jan. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1719/1347>>. ISSN 1518-8353.

ARELLANO, Miguel Angel (2001) - Serviços de referência virtual. Ciência da Informação. Vol. 30, nº. 2 (maio/ago), p. 7-15.

Arquivo Distrital do Porto (1993) - Guia do Arquivo Distrital do Porto : Uma experiência de tratamento documental – 1990/92. Porto: Arquivo Distrital do Porto. [em linha]. [Cons. 23 mar. 2012]. Disponível em WW:<URL:<http://adp.dglab.gov.pt/>>.

Arquivo Distrital de Aveiro [em linha]. [Cons. 23 fev. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://adavr.dglab.gov.pt/>>.

Arquivo Distrital de Bragança [em linha]. [Cons. 23 fev. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://adbgc.dglab.gov.pt/>>.

Arquivo Distrital de Beja – [em linha]. [Cons. 23 fev. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://adbj.a.dglab.gov.pt/>>.

Arquivo Distrital de Braga – [em linha]. [Cons. 23 fev. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.adb.uminho.pt/>>.

Arquivo Distrital de Setúbal – [em linha]. [Cons. 23 fev. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://adstb.dglab.gov.pt/>>.

Arquivo Distrital de Santarém [em linha]. [Cons. 23 fev. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://adstr.dglab.gov.pt/>>.

Arquivo Distrital de Coimbra [em linha]. [Cons. 23 fev. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.uc.pt/auc>>.

Arquivo Distrital de Faro [em linha]. [Cons. 23 fev. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://adfaro.algarvedigital.pt/>>.

Arquivo Distrital de Lisboa [em linha]. [Cons. 23 fev. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://adlsb.dglab.gov.pt/>>.

Arquivo Distrital da Madeira [em linha]. [Cons. 23 fev. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.arquivo-madeira.org/index.php>>.

Arquivo Distrital de Viana do Castelo [em linha]. [Cons. 23 fev. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://advct.dglab.gov.pt/>>.

Arquivo Distrital de Guarda [em linha]. [Cons. 23 fev. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.adguarda.pt/>>.

Arquivo Distrital de Viseu - [em linha]. [Cons. 23 fev. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.ad-viseu.com/>>

Arquivo Distrital de Évora- [em linha]. [Cons. 23 fev. 2012]. Disponível em WWW: <URL:<http://adevr.dglab.gov.pt/>>.

Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação (APSDI) – Glossário da Sociedade de Informação [em linha]. [Consult. 23 out. 2012]. Disponível em WWW: <URL:[http://www.apdsi.pt/main.php?mode=public&template=frontoffice&svacr=pages\\_43&id\\_page=138](http://www.apdsi.pt/main.php?mode=public&template=frontoffice&svacr=pages_43&id_page=138)>.

BAIÃO, António (1932) – Os Mais antigos índices da Tôrre do Tombo : regras inéditas para as pesquisas nos livros de Leitura Nova. Anais das Bibliotecas e Arquivos. Lisboa. 2ª Série. 10, p. 22-25.

BARBEDO, Francisco [et al.] (2008) – Governo electrónico e interoperabilidade, documento metodológico para a elaboração de um esquema de metainformação para a interoperabilidade (MIP) e uma macroestrutura funcional

(MEF) [em linha]. Lisboa: DGARQ. [Cons. 23 jan. 2012]. Disponível em WWW: <URL:[http://www.dgarq.gov.pt/downloads/Governo%20electronico%20e%20interoperabilidade\\_v1.pdf](http://www.dgarq.gov.pt/downloads/Governo%20electronico%20e%20interoperabilidade_v1.pdf)>.

BARBEDO, Francisco; CORUJO, Luís; SANT'ANA, Mário [et al] 2006 – Guia para a elaboração de cadernos de encargos e avaliação de software de sistemas electrónicos de gestão de arquivos. Lisboa: Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo. [Em linha] [Acedido em 5 de Janeiro de 2009] Disponível em WWW: <URL: <http://www.dgarq.gov.pt/files/2008/10/sega.pdf>>

BATES, Marcia J. – Information Behavior. In BATES, Marcia J.; MAACK; Mary Niles (Ed.) - Encyclopedia of Library and Information Sciences. New York : CRC Press, 2010. Vol. 3, p. 2381-2391. [Cons. 02 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information-behavior.html>>.

BATES, Marcia J. (1996) - Learning about the information seeking of interdisciplinary scholars and students. Library Trends [em linha]. Vol. 45, nº. 2 p. 155-164. [Cons. 18 out. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.261.273&rep=rep1&type=pdf>>. ISSN 0024-2594.

BATESON, Gregory (1972) – Steps to an Ecology of Mind : Collected Essays in Anthropology, Psychiatry, Evolution, and Epistemology. Chicago : The University of Chicago Press.

BELLOTTO, Heloisa Liberalli (2004) – Arquivos permanentes. Tratamento documental. 2.ª ed. Rio de Janeiro: FGV. ISBN 85-225-0474-1.

BERNERS-LEE, T; Hendler; LASSILA, J.O. (2001) – The Semantic Web. Scientific American, Annual Review of Information Science and Technology. Vol. 284, n.º 5, p. 34–43.

BERTALANFFY, Ludwig Von (1993) – Théorie générale des systèmes. Paris : Dunod. ISBN 2 10 001841 8.

BEZERRA, Fabíola Maria Pereira (2011) – A Biblioteca Pública e o Utilizador Idoso : relato da experiência portuguesa [em linha]. XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. Maceió, 7-10 Agosto. [Cons. 10 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/48/498>>.

BIRMAN, Joel (2008) – Arquivo e Mal de Arquivo: Uma leitura de Derrida sobre Freud. Natureza Humana [em linha]. Vol. 10, nº.1, p.105-128. [Cons. 18 maio 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/nh/v10n1/v10n1a05.pdf>>. ISSN 1517-2430.

BOEIRA, Sérgio Luís; KOSLOWSKI, Adilson Alciomar (2009) – Paradigma e disciplina nas perspectivas de Kuhn e Morin. INTERthesis-Revista Internacional Interdisciplinar [em linha]. Vol. 6, nº 1, p. 90-115. [Cons. 10 dez. 2012]. Disponível em WWW:<URL:[http://api.ning.com/files/lvR6OvSBmIXXZhbNQDvw11ra8TW2KfET0TN05Y4ScMHTe3frdtnt4zzUuD8TYyF19ixkcE9tCgm2rDSrV4BdEFp\\*\\*z15bpvw/PARADIGMANASPECTIVASDEKUHHEMORIN.pdf](http://api.ning.com/files/lvR6OvSBmIXXZhbNQDvw11ra8TW2KfET0TN05Y4ScMHTe3frdtnt4zzUuD8TYyF19ixkcE9tCgm2rDSrV4BdEFp**z15bpvw/PARADIGMANASPECTIVASDEKUHHEMORIN.pdf)>. ISSN 1807-1384.

BONILLA NAVARRO, Diego (2001) - El servicio de referència archivístico: retos y oportunidades. Revista. Específica. Documental Científica., Vol. 24, n.º 2.p.76.

BORBINHA, José Luís; HENRIQUES, Cecília; LOPES, Bruno; SEQUEIRA, João (2002) – Manifesto para a Preservação Digital. Cadernos BAD [em linha]. Nº. 2. [Cons. 12 jun. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno22002/Borbinha.pdf>>. ISSN 007-9421.

BORGES, Maria Manuel; CASADO, Elias Sanz (Coord.) (2009) – A Ciência da Informação criadora de conhecimento [em linha]. Coimbra : Imprensa da Universidade de Coimbra. ISBN 978-989-26-0014-7. [Cons. 07 jan. 2012]. Disponível em WWW: <URL:[http://eprints.rclis.org/16359/1/Artigo\\_eArquivos\\_EDIBciC\\_publicado.pdf](http://eprints.rclis.org/16359/1/Artigo_eArquivos_EDIBciC_publicado.pdf)>.

BORKO, Harold (1968) – Information science: What is it?. American Documentation [em linha]. Vol. 19, n.º 1, p. 3-5. DOI: 10.1002/asi.5090190103. [Cons. 05 jan. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.scribd.com/doc/533107/Borko-H-v-19-n-1-p-35-1968>>.

BRITO, Salustiano Lopes (1991) – Guia do Arquivo Distrital de Faro. Faro : Arquivo Distrital,p.14 .[Em linha] [Cons. 18-01-2013] Disponível em WWW.: <URL:<http://adfaro.algarvedigital.pt/>>.

BRUEBACH, Nils (2003) - Archival Science in Germany. Archival Science. Vol. 3, n.º 4, p. 379-399.



BUSH, Vannevar (1945) – As we may think. The Atlantic Monthly. N.º 2. [Cons. 12 nov. 2012]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ps.uni-saarland.de/~duchier/pub/vbush/vbush1.shtml>>.

BUCHANAN, E. A. (1999) - An overview of information ethics issues in a world-wide context. *Ethics and Information Technology*, n.1, p.193–201.

DIRECÇÃO GERAL DE ARQUIVOS - Caderno SIADÉ 1 [em linha]. [Cons. 12 out. 2012]. Disponível em WWW: <URL:[http://dgarq.gov.pt/files/2008/10/siade\\_caderno11.pdf](http://dgarq.gov.pt/files/2008/10/siade_caderno11.pdf)>.

CABOT RAMON, Romero (2000) – Los archivos y la difusión cultural: el ámbito de las exposiciones. In Archivum: International revue on archives. Vol. XLV. Munique : K.G. Saur.

CALIXTO, José António; CARRÃO, Maria Lucinda (2012) – As tecnologias de informação e comunicação na promoção da leitura em bibliotecas escolares : uma revisão preliminar da literatura. Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas [em linha]. Nº. 11 Integração, Acesso e Valor Social Fundação Calouste Gulbenkian: Lisboa, 18, 19 e 20 de Outubro de 2012. [Cons. 11 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/348>>.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger (2007) – O conceito de Informação. Perspectivas em Ciência da Informação [em linha]. Vol. 12, nº 1, p. 148-207. [Cons. 07 jan. 2012]. Disponível em WWW: <URL:<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/54/47>>. ISSN 1981-5344.

CARDOSO, Maria Teresa Araújo de Andrade (1985) – O Arquivo geral da administração: depósito de pré-arquivagem da administração central: proposta de criação. Bibliotecas, Arquivos e Museus. Lisboa. Vol. 1, n.º 2 (Jul.-Dez.), p. 433-483.

CARLOCK, Danielle M.; PERRY, Anali Maughan (2008) – Exploring faculty experiences with e-books: a focus group. Library Hi Tech [em linha]. Vol. 26, nº. 2, p. 244-254. [Cons. 15 out. 2013]. Disponível em WWW: <URL:[http://eprints.rclis.org/11916/1/Exploring\\_faculty\\_experiences\\_with\\_e-books.pdf](http://eprints.rclis.org/11916/1/Exploring_faculty_experiences_with_e-books.pdf)>. ISSN 0737-8831.

CASADO ELIAS, Sanz [et al.] (2011) - Memoria del VIII Encuentro de la Asociación de Educadores e Investigadores de Bibliotecología, Archivología, ciencias

de la Información y Documentación de Iberoamérica y el Caribe. 12, 13 y 14 de noviembre del 2008. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

CASE, Donald O. (2002) - Looking for information : a survey of research on information seeking, needs, and behavior. California: Academic Press. ISBN 0-12-150381-x.

CASTELLS, Manuel (2005) – A Era da Informação : Economia, Sociedade e Cultura. A Sociedade em Rede. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian. ISBN 972-31-0984-0.

CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo (Org.) (2006) - A Sociedade em Rede: do Conhecimento à Acção Política. Lisboa : Imprensa Nacional Casa da Moeda. ISBN 972-27-1453-8.

CHAGAS, Joseane; ARRUDA, Susana; BLATTMAN, Ursula (2004) -Interação do usuário na busca de informações. Revista ACB. v. 9, n. . p.10-12. ISSN:1414-0594 [Em linha] [Consultado em 19 de março de 2013] Disponível em WWW:.<URL:http://revista.acbsc.org.br/racb/issue/view/31

CHI, Y.(2006) - Constructing Ontologies for Sharing Knowledge in Digital Archives. In D.S. Yeung [et al.] (Eds.) - Advances in Machine Learning and Cybernetics, 4th International Conference, p. 295–304.

CHOAY, Françoise (2000) – A Alegoria do Património. Lisboa : Edições 70.

CHOY, F. C. (2011) - From library stacks to library-in-a-pocket : will users be around? Library Management. Vol. 32, nº 1/2. p. 62-72. [Cons. 15 out. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.lib.polyu.edu.hk/ALSR2010/programme/pdf/Theme1\_Choy.pdf>. ISSN 0143-5124.

CIARAN B. Trace; CARLOS J. OVALLE (2012) - Archival Reference and Access : Syllabi and a Snapshot of the Archival Canon - School of Information, The University of Texas at Austin, Austin, TX [em linha]. [Cons. 12 dez. 2012]. Disponível em WWW: <URL:http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02763877.2011.596364#.U2-hNXY-piM>.

CIRNE, Maria Teresa Filipe (2004) - Dinamização cultural e educativa dos Arquivos Municipais: novos rumos, outras estratégias. Revista de Ciências da

Informação e da Documentação. Ano 1, N.º 1. Porto: Univ. Portucalense Infante D. Henrique.

COLLIER, Mary Jane (Ed.) (2000) – Constituting cultural difference through discourse. International and Intercultural Communication Annual, Vol. XXIII. California: Sage. ISBN : 0-7619-2229-6.

COOK, Michael (1986) – Encuesta internacional sobre aplicaciones informáticas a la gestión archivística. ADPA. Madrid. ISSN 0211-7312. 5:2 p.43-54

COOK, Terry - The Concept of archival fonds: theory, description and provenance in the post-custodial era. Archivaria 35: Proceedings of the ACA Seventeenth Annual Conference [em linha]. Montreal 12-15 September 1992. [Cons. 01 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://journals.sfu.ca/archivar/index.php/archivaria/article/view/11882/12835>>. ISSN 1923-6409.

COOK, Terry; SCHWARTZ, Joan M. (2002) - Archives, Records, and Power : From (Postmodern) Theory to (Archival) Performance. Archival Science [em linha]. Vol. 2, nº. 3-4, p. 171-185 [Cons. 15 maio 2013] Disponível em WWW: <URL:<http://www.nyu.edu/classes/bkg/methods/cook.pdf>>. ISSN 1389-0166.

CORTÊS, Cristina; RAPOSO, Rui (2012) - A componente participativa no cenário português : do uso à participação. Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas [em linha]. Nº. 11: Integração, Acesso e Valor Social. Fundação Calouste Gulbenkian : Lisboa, 18, 19 e 20 de Outubro de 2012. [Cons. 11 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/436>>.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA [et al.] (2010) - Para além dos estudos de uso da informação arquivística : a questão da acessibilidade. Ciência da Informação [em linha]. Vol. 39, nº 2, p. 129-143. [Cons. 18 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1720/1373>>. ISSN 1518-8353.

COSTA, Miguel; SILVA, Mário J. (2011) – Characterizing Search Behavior in Web Archives. Temporal-Web Analytics Workshop, 28 de Março, Hyderabad, Índia. [Cons. 14 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://arquivo-web.fccn.pt/about-the-archive/characterizing-search-behavior-in-web-archives>>.

COUTURE, Carol (1994) - Les Fonctions de l'archivistique Contemporaine. Quebec: Presses de L' Université du Québec. ISBN 2-7605-0781-5.

COX, R. J. (1992) - Researching Archival Reference as an Information Function : Observations on Needs and Opportunities. S.I.: RQ, vol. 31, nº 3.

CRIPPA, Giulia; CARVALHO, Larissa Akabochi de (2012) – A mediação da informação através da comunidade virtual Anobii : um estudo de caso. Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e Ciência da Informação [em linha]. Vol. 17, nº. 35, p.97-120. [Cons. 07 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17n35p97/23584>. ISSN 1518-2924.

CRUZ MUNDET, José Ramón (2001) – Manual de Archivística. Madrid: Fundación German Sánchez Ruipérez.

CUNHA, Margarida Bívar P. L.; BRITO, Salustiano Lopes (1992) - Os Arquivos Distritais, a Arquivística e a Cultura das Regiões. Cadernos BAD (2). Lisboa: APBAD.

DANTAS, Cleide Furtado Nascimento [et al.] (2012) – A mediação da informação na rede de bibliotecas do Ministério Público Federal: um mapeamento sobre o uso dos serviços de referência online disponíveis no sistema Pergamum. Biblionline [em linha]. Vol. 8, nº.1, p.19-31. [Cons. 10 jun. 2013]. Disponível em WWW:<URL:http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000011944&dd1=22985>. ISSN 1809-4775.

DANTAS, José Guibson Delgado (2008) - Teoria das Mediações Culturais: Uma Proposta de Jesús Martín-Barbero para o Estudo de Recepção [em linha]. X Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste – São Luis, MA – 12 a 14 de junho de 2008. [Cons. 12 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.intercom.org.br/papers/regionais/nordeste2008/resumos/R12-0015-1.pdf>.

DANTAS, Júlio (1932) – Catálogo colectivo das bibliotecas portuguesas. Anais das Bibliotecas e Arquivos, Lisboa. 10 (37-38).

DAVALLON, Jean (2007) - A mediação: a comunicação em processo. Prisma.com: Revista de Ciências da Informação e da Comunicação do CETAC [em linha]. Nº 4, p. 3-36. [Cons. 11 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/645/pdf>. ISSN 1646-3153.

DE ANGELI, Rafael; MALINI, Fabio – Crowdsourcing e colaboração na internet : breve introdução e alguns casos. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. XVI Congresso de ciências da Comunicação na Região Sudeste – São Paulo - SP – 12 a 14 de maio de 2011 [Consultado em 10 jun. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.intercom.org.br/papers/regionais/sudeste2011/resumos/R24-0199-1.pdf>>.

DE BRUYNE, Paul; HERMAN, Jacques; DE SCHOUTHEETE, Marc (1974) – Dynamique de la recherche en sciences sociales : les pôles de la pratique méthodologique. Paris: Presses Universitaires de France.

DEARSTYNE, Bruce W. (1987) - What Is the Use of Archives? A Challenge for the Profession. The American Archivist [em linha]. Vol. 50, nº.1, p. 76-89. [Cons. 20 mar. 2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://archivists.metapress.com/content/572q383767657258/fulltext.pdf>>. ISSN 0360-9081.

DERRIDA, Jacques (2001) - Mal de Arquivo: uma impressão freudiana. Rio de Janeiro: Relume Dumará. ISBN 85-7316-247-3.

DERVIN, B. (1992) – From the Mind Eye of the User : The Sense-Making Qualitative-Quantitative Methodology. In GLAZIER, J.; POWELL, R. - Qualitative Research in Information Management. Englewood: Libraries Unlimited. Cap. 6, p. 61-84. [Cons. 12 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/2281/Dervin1992a.htm>>.

DESVAUX, Elisabeth Gautier (1988) – L'action culturelle aux archives. La Gazette des Archives. N. ° 141. Paris: Association des Archivistes Français. ISSN-218-345-756-1.

DIAS, Simone Lopes (2005) – A disseminação da informação mediada por novas tecnologias e a educação do usuário na biblioteca universitária. Banco digital de Teses e Dissertações [em linha]. Marília: Universidade Estadual Paulista. [Cons. 10 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:[http://www.marilia.unesp.br/Home/PosGraduacao/cienciadaInformacao/Dissertacoes/dias\\_sl\\_me\\_mar.pdf](http://www.marilia.unesp.br/Home/PosGraduacao/cienciadaInformacao/Dissertacoes/dias_sl_me_mar.pdf)>.

DIRECÇÃO GERAL DE ARQUIVOS – História institucional [em linha]. [Consult. 10 out. 2011]. Disponível em WWW: <URL:<http://dgarq.gov.pt/dgarq/historia-institucional/>>.

DIRECÇÃO GERAL DE LIVROS ARQUIVOS E BIBLIOTECAS - Documentos Técnicos e Normativos [em linha]. [Cons. 12 out. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://arquivos.dglab.gov.pt/servicos/documentos-tecnicos-e-normativos/lista-de-documentos/>>.

DOMINGUES, José António (2010) - O Paradigma Mediológico : Debray depois de Mcluhan. Covilhã: LabCom. ISBN : 978-989-654-031-9.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal (2012) - Mediação da informação e estudos de usuários : interrelações. InciD : Revista de Ciência da Informação e Documentação [em linha]. Vol. 3, nº.1, p.70-86. [Cons. 20 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/view/94/pdf>>. ISSN 2178-2075.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana (2010) - Competência Informacional: análise evolucionária das tendências da pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial. Informação & Informação [em linha]. Vol. 15, nº. 2, p.1 - 22 [Cons. 12 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/7045/6994>>. ISSN 1981-8920.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana (2009) – Formação do profissional da informação baseada na ligação entre competências, conteúdos de aprendizagem e currículo [em linha]. CBBB 2009 - Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, Bonito, MS - Brasil, 2009. [Cons. 21 mar. 2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://eprints.rclis.org/13974/>>.

ECO, Umberto (2011) – O Nome da Rosa. Lisboa: Gradiva. ISBN 978-989-616-454-6.

EDUARDO, Paz Ferreira (1994) - O poder autonómico, in: "Portugal vinte anos de democracia", Lisboa, Círculo de Leitores, p.106.

ELLIS, David (1989) - A behavioral approach to information retrieval system design. Journal of Documentation [em linha]. Vol. 45, nº.3, p. 171- 212. ISSN 0022-0418.

ERICSON, Timothy L. (1990-91) - Preoccupied With Our Own Gardens: Outreach and Archivists. Archivaria. Nº. 31, p. 114-122, Supplement : Public Programming in Archives.

FERREIRA, Eduardo Paz (1994) - O poder autonómico. In Portugal vinte anos de democracia. Lisboa : Círculo de Leitores.

FERREIRA, Letícia Elaine; JÚNIOR, Oswaldo Francisco de Almeida (2013) - A mediação da informação no âmbito da arquivística. Perspectivas em Ciência da Informação [em linha]. Vol. 18, nº.1, p.158-167. [Cons. 15 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1270/1111>>. ISSN 1981-5344.

FIDEL, Raya; PEJTERSEN, Annelise (2004) - From information behavior research to the design of information systems : the Cognitive Work Analysis framework. Information Research [em linha]. Vol. 10, n.º 1. [Cons. 02 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://informationr.net/ir/10-1/paper210.html>>.

FISHBEIN, MEYER (1981) – La Automatización de archivos : historia sumaria. revista ADPA. España; Subdirección General de Archivos, p 9-15.

FLEURBAAY, Ellen; EVELEIGH, Alexandra (2012) – Crowdsourcing: Prone to Error? International Council on Archives Conference. Brisbane, Australia, 20-24 Agosto de 2012. [Cons. 10 jun. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ica2012.com/files/pdf/Full%20papers%20upload/ica12Final00271.pdf>>.

FONSECA, Maria Odila - Informação e direitos humanos: acesso às informações arquivísticas. Ciência da Informação [em linha]. Vol. 28, nº.2 (1999). [Cons. 20 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/289/255>>.ISSN 1518-8353.

FOSTER, Hal (2004) - An Archival Impulse. October [em linha]. Nº. 110 p. 3-22. [Cons. 20 maio 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.imagearts.ryerson.ca/michalak/html/CD8320/Foster,%20H.%20%282004%29%20An%20Archival%20Impulse.pdf>>. ISSN 0162-2870.

FOUCAULT, Michel (2005) – A Arqueologia do Saber. Coimbra: Almedina. ISBN 972-40-1694-3.

FOUCAULT, Michel – As Palavras e as Coisas. Lisboa : Edições 70, 2005. ISBN 972-44-0531-1.

FOUNTAIN, Jane (2001) – Building the Virtual State : Information Technology and Institutional Change. Washington D.C. : Brookings Institution Press. ISBN 0-8157-0078-4.

FOUNTAIN, Jane (2006) – Questões Centrais no Desenvolvimento Político do Estado Virtual. In CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo (Org.) - A Sociedade em Rede: do Conhecimento à Acção Política. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda. ISBN 972-27-1453-8.

FREEMAN Freivogel, Elsie (1978) - Education Programs: Outreach as an Administrative Function. Society of American Archivists. [em linha]. Vol. 41, N.º. 2 (April), p. 147-153. [Consult. 8-08-2011 Disponível em WWW: <URL:<http://www.jstor.org/pss/40292081>>.

FREIRE, Isa Maria (2006) - Acesso à informação e identidade cultural: entre o global e o local. Ciência da Informação [em linha]. Vol. 35, n.º. 2. p. 58-67. [Cons. 05 jun. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/829/674>>. ISSN 1518-8353.

FREITAS, Cristiana; SOUSA, Paulo Jorge (2009) - Projecto e-arquivos: estudo de caso do Arquivo Municipal de Ponte de Lima. IV Encontro Ibérico EDIBciC - A Ciência da Informação criadora de conhecimento, Coimbra, 18 a 20 de Novembro. [Cons. 16 abr. 2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://eprints.rclis.org/16359/>>.

FUGUERAS RAMON, Alberch (2001) – Archivos, memoria y conocimiento. Archivos y cultura : manual de dinamización. Gijón: Ediciones. TREA.

FURTADO, José Maria (2012) – Inquérito à Satisfação dos Clientes DGARQ 2011 : Relatório Final. Lisboa: DGARQ.

GALVÃO, Rosa Maria Fátima (Coord); PAIS, Loureiro Rebelo (Colab.) (2010) - Normas Portuguesas de Documentação e Informação CT7. Lisboa : BNP; IPQ. ISBN 978-972-565-457-6.

GAMA, Fernando Alves; FERNEDA, Edberto (2010) - A Mediação da Informação nos Arquivos Permanentes: Serviços de Referência Arquivística no Ambiente Digital. Informação & Informação [em linha]. Vol. 15, n.º. 2. [Cons. 18 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/7352/7005>>. ISSN 1981-8920.



GARCIA, Cristiane Luiza Salazar; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (2011) - O papel da mediação da informação nas Universidades. Revista EDIciC [em linha]. Vol. 1, nº.2, p.351-359. [Cons. 01 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:[http://www.edicic.org/revista/index.php?journal=RevistaEDIciC&page=article&op=view&path\[\]=45&path\[\]=pdf](http://www.edicic.org/revista/index.php?journal=RevistaEDIciC&page=article&op=view&path[]=45&path[]=pdf)>. ISSN 2236-5753.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza (2010) - Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. Ciência da Informação [em linha]. Vol. 39, n.º 1, p.21-32. [Cons. 12 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02.pdf>>.

GOMES, Henriette Ferreira; PRUDÊNCIO, Deise Sueira; CONCEIÇÃO, Adriana Vasconcelos da (2010) - A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso dos dispositivos de comunicação na web. Informação & Sociedade: Estudos [em linha]. Vol. 20, nº.3, p. 145-156. [Cons. 12 maio 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009586&dd1=b8f79>>.ISSN 1809-4783.

GOMES, Rui Telmo; LOURENÇO, Vanda (2009) – Democratização Cultural e Formação de Públicos : Inquérito aos Serviços Educativos em Portugal. Lisboa: Observatório das Actividades Culturais.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora (2005) – Los Estudios de necesidades y usos de la información : fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Ediciones Trea. ISBN 84-9704-166-6.

GUERREIRO, Dália; CALIXTO, José António; BORBINHA, José Luís (2012) - Bibliotecas Digitais para as Humanidades: novos desafios e oportunidades. Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas [em linha]. Nº. 11: Integração, Acesso e Valor Social. Fundação Calouste Gulbenkian: Lisboa, 18, 19 e 20 de Outubro de 2012. [Cons. 11 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/354>>.

HAM, F. Geral (1975) - The Archival Edge, American Archivist, 38 (January), 1,p.6: [Cons. 01 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://web.utk.edu/~lbronsta/cox.pdf>>

HÄNNINEN, H. (2005). Creating and implementing a large ontology (RDF schema) for managing photography collections for the Finnish Museum of Photography (FMP). In actas de XML. Finland 2005 Conference.

HENRIQUES, Cecília (2006) – Construindo a nova administração: reflexões de uma arquivista. Cadernos BAD. Lisboa: BAD. 2, p. 6-13. Disponível em WWW: <URL:<http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno22006/CHenriquesCBAD206.pdf>>.

HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia [et al.] (2007) – Análisis de modelos de comportamiento en la búsqueda de información. Ciência da Informação [em linha]. Vol. 36, nº. 1. [Cons. 03 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/874/699>>. ISSN 1518-8353.

HUBERMAN, Bernardo A.; ROMERO, Daniel M.; WU, Fang (2009) - Crowdsourcing, attention and productivity. Journal of Information Science [em linha]. Vol. 35, nº.6, p. 758-765. [Cons. 12 jun. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.hpl.hp.com/research/scl/papers/crowd/crowd.pdf>>. ISSN 0165-5515.

INTERNATIONAL COUNCIL ON ARCHIVES – Multilingual Archival Terminology - cit [ Ellis, Judith, ed. Keeping Archives. 2nd edition. Fort Melbourne : D W Thorpe, 1993 : 478. [em linha]. [Cons. 02 de setembro de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ciscra.org/mat/termdb/term/302>>.

JARDIM, José Maria (1992) - As novas tecnologias da informação e o futuro dos arquivos. Revista Estudos Históricos [em linha]. Vol. 5, nº. 10, p. 251-260. [Cons. 05 jun. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.uel.br/pessoal/jneto/arqtxt/novastecnologiasJNETO.pdf>>. ISSN 0103-2186.

JARDIM, José Maria (1999) – O acesso à informação arquivística no Brasil : problemas de acessibilidade e disseminação. Documento preparatório Mesa Redonda Nacional de Arquivos, Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ, Rio de Janeiro, 13 a 15 de Julho de 1999. [Cons. 18 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:[http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/mesa/o\\_acesso\\_\\_informao\\_arquivstica\\_no\\_brasil.pdf](http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/mesa/o_acesso__informao_arquivstica_no_brasil.pdf)>.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila (2004) - Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. DataGramZero: Revista de Ciência da Informação [em linha]. Vol. 5, nº.5, p.1-13. [Cons. 18 mar. 2013]. Disponível em

WWW: <URL:<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002049&dd1=7b90c>>.

LÓPEZ YEPES, José (2005)- Diccionario enciclopédico de Ciencias de la documentación : Vol. 1 (A-G). Madrid : Editorial Síntesis. ISBN 9788497562584.

KETELAAR, Eric (2002) - Archival Temples, Archival Prisons: Modes of Power and Protection. *Archival Science* [em linha]. Vol. 2, nº. 3-4, p.221-238. [Cons. 15 maio 2013] Disponível em WWW:<URL:<http://home.hccnet.nl/e.ketelaar/ArchivalTemples.pdf>>. ISSN 1389-0166.

KETELAAR, Eric (2007) - Archives in the Digital Age: New Uses for an Old Science. *Archives & Social Studies: A Journal of Interdisciplinary Research* [em linha]. Vol. 1, p. 167-191. [Cons. 19 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:[http://archivo.cartagena.es/files/36-168-DOC\\_FICHERO1/10-ketelaar\\_archives.pdf](http://archivo.cartagena.es/files/36-168-DOC_FICHERO1/10-ketelaar_archives.pdf)>.

KETELAAR, Eric (2001) - Tacit Narratives: The Meanings of Archives. *Archival Science* [em linha]. Vol. 1, nº. 2, p. 131-141. [Cons. 20 maio 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://hdl.handle.net/2027.42/41812>>. ISSN 1389-0166.

KRIKELAS, James (1983) - Information-seeking behavior: patterns and concepts. *Drexel Library Quarterly* [em linha]. Vol. 19, nº. 2, p. 5–20. [Cons. 15 set. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.drexel Library.org/pdf/1983-2pp66-73.pdf>>. ISSN 0012-6160.

KUHLTHAU, Carol (2004) - Seeking Meaning: a process approach to library and information services. London: Libraries Unlimited. ISBN 1-59158-094-3.

KUHLTHAU, Carol C. (2008) - From Information to Meaning: Confronting Challenges of the Twenty-first Century. *Libri* [em linha]. Vol. 58, p. 66–73. [Cons. 18 set. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.librijournal.org/pdf/2008-2pp66-73.pdf>>. ISSN 0024-2667.

LACERDA, Silvestre (2001) – Arquivos! Boletim DGARQ. (N.º18 Julho - Setembro 2011) Lisboa: DGARQ. [Cons. 21 Fevereiro 2012]. Disponível em WWW: <URL: <http://dgarq.gov.pt/boletim/>>.

LAGE, Maria Otilia Pereira (2002) – Abordar o Património Documental : Territórios, Práticas e Desafios. Guimarães: NEPS. (Cadernos NEPS; n.º 4), p. 14-15.

LE COADIC, Yves-François (1997) – La science de l'information. Paris: PUF. ISBN 2-13-046831-9.

LIMA, Maria João Pires de [et al.] (2011) – Arquivos distritais: A perspetiva de uma nova missão?. Cadernos BAD. Vol. 78, n.º 3, p. 78-86.

LIMA, Maria João Pires de; BARBEDO, Francisco; SOUSA, António; LACERDA, Silvestre (2004) – Arquivo digital: gestão e serviços ao utilizador. In Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, n.º. 8 (2004): Nas encruzilhadas da informação e da cultura : (re)inventar a profissão Estoril, 12, 13 e 14 de Maio de 2004. [Cons. 12 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:[http://www.adporto.pt/ficheiros\\_a\\_descarregar/com\\_adp\\_8\\_cong\\_bad.pdf](http://www.adporto.pt/ficheiros_a_descarregar/com_adp_8_cong_bad.pdf)>.

LOPES, Cristina Sousa; RAMOS, Teresa Oliveira - Infoliteracia na FEUP: uma visão de processo. Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas [em linha] n.º. 11 (2012): Integração, Acesso e Valor Social. Fundação Calouste Gulbenkian : Lisboa, 18, 19 e 20 de Outubro de 2012. [Cons. 11 abr. 2013]. Disponível em WWW <URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/459>>.

LOUSADA, Mariana; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; VALENTIM, Marta Lígia Pomim (2011) - Mediação da informação orgânica sob a perspectiva do processo decisório empresarial: análise do papel do Arquivista. Revista EDIciC [em linha]. Vol. 1, n.º3, p.248-262. [Cons. 14 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:[http://www.edicic.org/revista/index.php?journal=RevistaEDIciC&page=article&op=view&path\[\]=63&path\[\]=pdf](http://www.edicic.org/revista/index.php?journal=RevistaEDIciC&page=article&op=view&path[]=63&path[]=pdf)>.ISSN 2236-5753.

LOURENÇO, Alexandra; BARROS, Ana; PENTEADO, Pedro (2010) - Situação dos sistemas de arquivo da Administração Central do Estado – ACE. Questionários 2010. Relatório final. Lisboa: DGARQ,. 209. [em linha]. [Cons. 23 jan. 2012]. Disponível em: [http://dgarq.gov.pt/files/2011/05/Relatorio\\_questionarios\\_ACE\\_2010\\_v1.2.pdf](http://dgarq.gov.pt/files/2011/05/Relatorio_questionarios_ACE_2010_v1.2.pdf).

LUPORINI, Teresa Jussara (2002) - Educação patrimonial: projectos para a educação básica. Revista Ciências & Letras. N.º 31.

LYOTARD, Jean-François (2003) – A Condição Pós-Moderna. Lisboa: Gradiva.

MACÊDO, Silvana (2009) - Mal de Arquivo: a dinâmica do arquivo na Arte Contemporânea. Revista Crítica Cultural [em linha]. Vol. 4, nº 2, p.177-192. [Cons. 18 maio 2013]. Disponível em WWW: <URL:[http://www.portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/Critica\\_Cultural/article/view/141/155](http://www.portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/Critica_Cultural/article/view/141/155)>. ISSN 1980-6493.

MACEVICIUTE, Elena; WILSON, T. D. (Ed.) (2005) – Introducing information management : an information research reader. London: Facet Publishing. ISBN 9781856045612.

MALBIN, S. (1997) - The reference interview in archival literature. College and Research Libraries. Vol. 58, nº 1, p. 69-80.

MARQUES, José (2000) – Património Arquivístico Diocesano: Perspectiva Histórica da sua Formação e Defesa. Revista Theologica. Braga: [s. n.]. 2ª Série, nº 35.

MARQUES, Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso (2012) - A satisfação do cliente de serviços de informação: as bibliotecas públicas da Região Centro. Coimbra: Faculdade de Letras. Tese de doutoramento. [Cons. 15 mar. 2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://hdl.handle.net/10316/20462>>.

MARTIN, Manuel Ravina (1982) – Las actividades culturales y educativas de los archivos españoles : Realidades y perspectivas. Boletín de ANABAD. Vol. 32, Nº 4.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci (2007) - Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. Ciência da Informação [em linha]. Vol. 36, nº.2, p.18-127. [Cons. 12 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n2/12.pdf>>.

MARTINS, Ana Amélia Lage (2010) – Mediação: reflexões no campo da Ciência da Informação. Minas Gerais: Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Dissertação de Mestrado.

MATTA, Rodrigo Octávio Beton (2010) – Modelo de Comportamento Informacional de Usuários: uma análise teórica. In VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (Org.) – Gestão, Mediação e Uso da Informação. São Paulo: Cultura Acadêmica. ISBN 978-85-7983-117-1.

MEDEIROS, Ana Luiza; VANTI, Nadia (2011) - Vannevar Bush e as matrizes discursivas de *As we may think* por uma possível história da Ciência da Informação. Informação & Sociedade : Estudos [em linha]. Vol. 21, nº 3, p.31-39. [Cons. 30 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/9652>>. ISSN 1809-4783.

MEDEIROS, Filipa; SALGADO, Maria Armanda Palma (2012) - Bibliotecas, responsabilidade social e cidadania ativa: a experiência da Biblioteca do Campo Arqueológico de Mértola. Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas [em linha]. Nº. 11. Integração, Acesso e Valor Social Fundação Calouste Gulbenkian : Lisboa, 18, 19 e 20 de Outubro de 2012. [Cons. 11 abr. 2013]. Disponível em WWW <URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/385>>.

MEDEIROS, Helena [et. al.] (1998) – Gerir documentos em Portugal: como e para quê?. In Bibliotecas e arquivos na sociedade de informação : estratégias para o século XXI : comunicações de arquivo e sessões conjuntas. Lisboa : BAD. vol. 1, p.145-160.

MIGUEL, Ferreira – Mediação da Informação: Perspectivas Transversais. In Actas do IV Encontro CTDI, 29 de Abril de 2010. ISBN 978-989-95290-1-4.

MIRANDA, Májory Karoline Fernandes de Oliveira (2010) – O acesso à informação no paradigma pós-custodial : da aplicação da intencionalidade para a findability [em linha]. Porto:Universidade do Porto. Tese de doutoramento. [Cons. 15 out. 2012]. Disponível em WWW: <URL:<http://repositorioaberto.up.pt/bitstream/10216/50422/2/tesedoutmajorymiranda000112543.pdf>>.

Ministério da Ciência e da Tecnologia: Missão para a Sociedade da Informação (1997) - Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal. ISBN 972-97349-0-9. [Cons. 01 jun. 2013]. Disponível em WWW:.. <URL:<http://www.acessibilidade.gov.pt/docs/lverde.htm>>.

MORENO TORES, R. (1991) - El bibliotecario de referencia : técnicas y entorno espacial. Revista Española de Documentación Científica. Vol. 14, nº 3, p. 287-300.

MORENO, P. S. (2005) - Serviço de referência digital: uma análise apoiada em agentes de interface. (2005). Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação –

Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, [em linha]. [Consult. 5 de novembro. 2013]. Disponível em WWW: <URL: [http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/moreno\\_ps\\_me\\_mar.pdf](http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/moreno_ps_me_mar.pdf)

MORIN, Edgar; NICOLESCU, Basarab; FREITAS, Lima de (1994) – Carta da Transdisciplinaridade [em linha]. [Consultada a 10 dez. 2012]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.apha.pt/boletim/boletim1/pdf/CartadeTransdisciplinaridade.pdf>>.

MORIN, Edgar (1991) – O Paradigma Perdido. Mem Martins: Publicações Europa-América.

MORIN, Edgar; KERN, Anne Brigitte (2001) – Terra-Pátria. Lisboa: Instituto Piaget. ISBN 972-771-378-5.

MORSE, Kenneth T. (1959) – International Conference on Scientific Information: a Brief Report. Bulletin of the Medical Library Association [em linha]. Vol. 47, nº 2, p. 170-171. [Cons. 11 dez. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC200359/pdf/mlab00204-0068.pdf>>.

MUCHERONI, Marcos Luiz; SILVA, José Fernando Modesto da (2011) – Uso de Crowdsourcing para análise de relevância em Ciência da Informação. Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação [em linha]. Vol. 4, Nº. 1. [Cons. 11 jun. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/52/89>>. ISSN 1983-5116.

MULGAN, Geoff. – Moldar de novo o Estado e a sua Relação com os cidadãos: o potencial das tecnologias de comunicação e informação no curto, médio e longo prazo. In CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo (Org.) - A Sociedade em Rede : do Conhecimento à Acção Política. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 2006. ISBN 972-27-1453-8.

NETO, Carlos Eugênio da Silva; LIMA, Janecely Silveira de; MACIEL, João Wandemberg Gonçalves (2010) – A formação pedagógica do arquivista no século XXI: o aprendizado do hipertexto. BIBLOS : Revista do Instituto de ciências Humanas e da Informação [em linha]. Vol. 24, nº.2, p.119-135. [Cons. 25 maio 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000010111&dd1=99554>>. ISSN 0102-4388.

NEVES, Artur Castro (2006) – Como definir a Sociedade da Informação? Porto: Edições Afrontamento. ISBN: 9789723608441.

NICOLESCU, Basarab (1999) – O Manifesto da Transdisciplinaridade [em linha]. São Paulo: Triom. [Cons. 10 dez. 2012]. Disponível em WWW: <URL:<http://ruipaz.pro.br/textos/manifesto.pdf>>.

NOGUEIRA, Marta Maria Gonçalves Bilreiro Fialho (2012) – A difusão cultural no Arquivo Nacional e Arquivos distritais portugueses: exposições documentais (1990-2009). Lisboa: Universidade de Lisboa. Dissertação de Mestrado [em linha]. [Consult. 8 de novembro. 2013]. Disponível em WWW:<URL:[http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/491/1/19049\\_ulfl065627\\_tm.pdf](http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/491/1/19049_ulfl065627_tm.pdf)>.

NOLASCO, Maria Inês (2004) – A evolução da qualidade na Administração Pública Portuguesa. Cadernos BAD. Lisboa: BAD. N.º 2, p. 33-47. Disponível em WWW: <URL:<http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno22004/NolascoBAD204.pdf>>.

NOVELLI, Valéria; HOFFMANN, Wanda; GRACIOSO, Luciana (2011) – Mediação da informação em websites de bibliotecas universitárias brasileiras: referencial teórico. Informação & Informação [em linha]. Vol. 16 n.º. 3 p.142– 166. [Cons. 07 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/8357/10591>>.ISSN 1981-8920.

NOVELLI, Valéria; HOFFMANN, Wanda; GRACIOSO, Luciana (2011) – Reflexões sobre a mediação da informação na perspectiva dos usuários. Biblionline [em linha]. Vol. 7, n.º. 1, p.3-10 [Cons. 15 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/9570/5790>>. ISSN 1809-4775.

NUNES, Olga Mafalda da Cruz (2012) – Biblioteca Municipal João Brandão, análise das representações sociais dos utilizadores e do impacto social: Estudo de Caso. Porto: Universidade Fernando Pessoa. Dissertação de Mestrado. [Cons. 10 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:[http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/3149/1/DM\\_19232.pdf](http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/3149/1/DM_19232.pdf)>.

TORNEL, C. (1992-1993) - El archivo como centro de difusión cultural. In Irargi. Revista de Archivística. Vol. 5.



OLIVEIRA, J. N., L. SANTOS e L. AMARAL (2003) – Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado, Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, Universidade do Minho, Guimarães, Portugal. [Consultado em 15-06-2013] (disponível em < URL:<http://www.acessibilidade.gov.pt/manuais/guiaboaspraticas.pdf>

ORWELL, George – Mil Novecentos e Oitenta e Quatro. Lisboa: Antígona, 1999. ISBN 972-608-053-3.

OSBORNE, Ken – (1986-87) - Archives in the Classroom. Archivaria [em linha]. nº 23, p. 16-40. [Consult 8 dez. 2012]. Disponível em WWW: <URL:<http://journals.sfu.ca/archivar/index.php/archivaria/search/advancedResults>>.

OTLET, Paul (1934) – Traité de Documentation : le livre sur le livre : théorie et pratique. Bruxelles: Éditeurs-Imprimeurs D. Van Keerberghen & Fils.

PACHECO, Emília Lúcia; BARRADAS, Maria João de Oliveira; SEQUEIRA, Nélia de Brito (2012) - Formação de utilizadores na biblioteca universitária : um estudo de caso. In Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas [em linha]. Nº. 11: Integração, Acesso e Valor Social Fundação Calouste Gulbenkian: Lisboa, 18, 19 e 20 de Outubro de 2012. [Cons. 11 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/395>>.

PALAU; Nuria Bosom (1996) – La difusió cultural i la creació de productes de botiga:una proposta par a L'Arxiu Municipal de Barcelona. Barcelona : Universidad de Barcelona. Tese de Mestrado.

PENTEADO, Pedro (1995) – Serviço de Referência em Arquivos Definitivos: alguns aspectos teóricos. Cadernos BAD. N.º 2, p. 19-41. Lisboa: APBAD. ISSN 0007-9421.

PENTEADO, Pedro (2005) – Gestão de documentos de arquivo na administração central: percurso e desafios num contexto de mudança. Geocities [em linha]. [Cons. 25.10.2011]. Disponível em WWW:<URL:[http://geocities.ws/pedro\\_penteado/Tabula\\_P.pdf](http://geocities.ws/pedro_penteado/Tabula_P.pdf)>.

PENTEADO, Pedro (2006) – A nova arquitectura da administração central do estado e a política pública de arquivos. Cadernos BAD. N.º 2, p. 14-29. Disponível em

WWW:<URL:<http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno22006/PPenteadoCBAD206.pdf>>.

PENTEADO, Pedro (2013) - Políticas e Programas de valorização da informação arquivística num contexto de reforma do Estado – Disponível em WWW: <URL:[https://www.academia.edu/6284832/Políticas\\_programas\\_e\\_projetos\\_de\\_valorizacao\\_da\\_informacao\\_arquivistica\\_num\\_contexto\\_de\\_reforma\\_do\\_Estado](https://www.academia.edu/6284832/Políticas_programas_e_projetos_de_valorizacao_da_informacao_arquivistica_num_contexto_de_reforma_do_Estado)> [Consultado em 12 de abril de 2014]

PEREIRA, Carla Saiago (2008) – Contributos para a organização de uma Biblioteca Digital. Lisboa: ISCTE. Tese de mestrado. [Cons. 10 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<https://repositorio.iscte.pt/bitstream/10071/666/1/TESE.pdf>>.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da (2007) – Perspectivas dos serviços de referência digital -Inf. & Soc:Est. Vol.17, n.º 3, p.69-82 (set./dez.).

PIERRE, Lévy – As tecnologias da inteligência : o futuro do pensamento na era informática. Lisboa: Instituto Piaget, 1990. ISBN 9729295999.

PINTO, Leonor Gaspar; Ochôa, Paula (org.) (2006) – A imagem das competências dos profissionais de informação-documentação: relatório. Lisboa: Observatório da Profissão de Informação - Documentação (OPI-D).Disponível em WWW: <URL:<http://apdis.pt/download/REL%20ID%202006.pdf>>.

PINTO, Maria Manuela Gomes de Azevedo (2009) – Gestão da informação e preservação digital: uma perspectiva portuguesa de uma mudança de paradigma. Nuevas perspectivas para la difusión y organización del conocimiento. Actas, Congreso Isko-España, p. 323-355. [Cons. 03 jun. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://repositorioaberto.up.pt/bitstream/10216/25380/2/manuelapintogestao000100395.pdf>>.

PORTUGAL. Arquivo Nacional (2006) - Arquivos Nacionais: Boletim dos Arquivos Nacionais. N.º 17 (Jul.- Set.). Lisboa: IAN/TT. [Cons. 1 Jul. 2011]. Disponível em WWW: <URL:[http://dgarq.gov.pt/files/2008/10/boltt\\_02.pdf](http://dgarq.gov.pt/files/2008/10/boltt_02.pdf)>.

PORTUGAL. Arquivo Nacional (2011) – Arquivos! Boletim DGARQ. N.º18 (Julho – Setembro) Lisboa : DGARQ. [Cons. 21 fev. 2012]. Disponível em WWW: <URL:<http://dgarq.gov.pt/boletim/>>.

PORTUGAL. Leis, decretos, etc. - [Decreto de 18 de Março de 1911]. Diário do Governo. Lisboa. 65 (21 Mar. 1911) 1.211.215.

Projeto APEnet – Portal Europeu de Arquivos [em linha]. [Cons. 24 de março 2012]. Disponível em WWW: <URL:www. http://antt.dglab.gov.pt/2012/03/12/projeto-apenet-portal-europeu-de-arquivos-funcional-e-disponivel/>.

PUGH, Mary Jo (1982) – The Illusion of Omniscience : Subject Access and the Reference Archivist. American Archivist [em linha]. Vol. 45, nº. 1, p. 33-44 [Cons. 20 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://archivists.metapress.com/content/21861730132n24vx/fulltext.pdf>. ISSN 0360-9081.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc Van – Manual de investigação em Ciências Sociais. 2ª ed. Lisboa : Gradiva, 1998. ISBN 972-662-275-1.

RABELLO, Rodrigo (2012) – A Ciência da Informação como objeto: epistemologias como lugares de encontro. Perspectivas em Ciência da Informação [em linha]. Vol. 17, nº1, p.2-36. [Cons. 21 dez. 2012]. Disponível em WWW: <URL:http://eprints.rclis.org/16783/1/Rabello\_2012\_a%20ci.%20inf.%20como%20objeto.pdf>. ISSN 1413-9936.

RABELLO, Rodrigo (2008) – História dos conceitos e Ciência da Informação: apontamentos teórico-metodológicos para uma perspectiva epistemológica. Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação [em linha]. Vol. 13, nº 26, pp 17-46. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n26p17/6932>. ISSN 1518-2924.

RAMALHO, José Carlos (2013) – Arquivos digitais na 3ª geração da Web: uma ideia com mais de 20 anos. Comunicação apresentada no VII Encontro CTDI, Vila do Conde, 24 de Abril de 2013. [Cons. 11 jun. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/23979>.

RAU, Virgínia (1953) – Arquivos de Portugal: Lisboa. In Colóquio Internacional de Estudos Luso-Brasileiros, Washington, 1950 - Atas. Nashville: The Vanderbilt University Press.

REAL, Manuel Luís (1987) – Gestão do património arquivístico nacional. In Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2.º, Coimbra,

1987 – A Integração europeia: um desafio à informação: actas Coimbra: Livraria Minerva.

REEDER, Jessica K. - Web 2.0 and archives access system [em linha]. [Cons. 10 de novembro de 2012]. Disponível em WWW: <URL:<http://archivemati.ca/wp-content/shockwave-flash/SAA2006.html>>.

DIRECÇÃO GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E BIBLIOTECAS (2012) - Relatório de inquérito à satisfação dos clientes : DGLAB 2011 [em linha]. [Cons. 15 de Dezembro de 2013]. Disponível em WWW: <URL:[http://arquivos.dglab.gov.pt/diagnostico\\_2012/](http://arquivos.dglab.gov.pt/diagnostico_2012/)>.

COMISSÃO EUROPEIA (2005) - Report on archives in the enlarged european union. Increased archival cooperation in Europe : action plan. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2005. ISBN 92-79-00870-6. [Cons. 19 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:[http://ec.europa.eu/archival-policy/docs/arch/reportarchives\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/archival-policy/docs/arch/reportarchives_en.pdf)>.

RIBEIRO, Fernanda (2011) – A Arquivística como disciplina aplicada no campo da Ciência da Informação. Perspectivas em Gestão & Conhecimento [em linha]. Vol. 1, nº 1, p. 59-73. [Cons. 18-01-2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/9887/5619>>. ISSN 2236-417X.

RIBEIRO, Fernanda (2008) – A Inspeção das Bibliotecas e Arquivos e a ideologia do Estado Novo. In TORGAL, Luís Reis; PAULO, Heloísa (Coord.) - Estados autoritários e totalitários e suas representações : propaganda, ideologia, historiografia e memória. Coimbra : Centro de Estudos Interdisciplinares do Século XX da Universidade de Coimbra. ISBN 989-8074-53-9. p. 223-237. [Cons. 12 mar. 2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/5136.pdf>>.

RIBEIRO, Fernanda (2010) – Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da Ciência da Informação na sociedade em rede. Informação & Sociedade: Estudos [em linha]. Vol. 20, nº1, p. 63-70ISSN 1809-4783. [Cons. 18-01-2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/4440/3420>>.

RIBEIRO, Fernanda (2004) – Gestão da Informação / Preservação da Memória na era pós-custodial: um equilíbrio precário? [em linha]. Conservar Para Quê? 8ª Mesa-redonda de Primavera, Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 26 e 27

de Março de 2004. [Cons. 12 dez. 2012]. Disponível em WWW: <URL:<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo8861.PDF>>.

RIBEIRO, Fernanda (1996) – Indexação e Controlo de Autoridade em Arquivos. Câmara Municipal do Porto: Porto. ISBN 972-605-041-3

RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos: [em linha]. Porto: Universidade do Porto. Tese de Doutoramento. [Cons. 18-01-2012]. Disponível em WWW: < <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/7058/3/fribeirovol01000061435.pdf>

RIBEIRO, Fernanda (1998) – O Acesso à informação nos arquivos: [em linha]. Porto: Universidade do Porto. Tese de Doutoramento. [Cons. 18-01-2012]. Vol.1. Disponível em WWW: < <http://repositorioaberto.up.pt/bitstream/10216/7058/3/fribeirovol01000061435.pdf>

RIBEIRO, Fernanda (2009) – O papel mediador da ciência da informação na Construção da sociedade em rede [em linha]. Porto: Universidade do Porto.[Cons. 18-04-2012]. Vol.1. Disponível em WWW: < <http://repositorioaberto.up.pt/bitstream/10216/26612/2/FRibeiro papelmediadorCI000108385.pdf>

RIBEIRO, Fernanda (2005) – Os arquivos na era pós-custodial: reflexões sobre a mudança que urge operar. Boletim Cultural da Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão [em linha]. 3.<sup>a</sup> série, n.º 1, p.129-133. [Cons. 18-01-2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/14000/2/Arquivosnaerapscustodial000073169.pdf>>.

RIBEIRO, Fernanda (2008) – Para o estudo do paradigma patrimonialista e custodial: a Inspeção das Bibliotecas e Arquivos e o contributo de António Ferrão (1887-1965). Porto: CETAC – Centro de Estudos das Tecnologias e Ciências da Comunicação; Edições Afrontamento. ISBN 978-972-36-0948-6.

RODES, Jean Michel [et al.] (2003) – Memory of the information society. In UNESCO - Publications for the World Summit on the Information Society [em linha]. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001355/135529e.pdf>>.

ROSA, Maria de Lurdes (2009) – Problemáticas históricas e arquivísticas actuais para o estudo dos arquivos de família portugueses (Épocas Medieval e Moderna). In. Revista de História da Sociedade e da Cultura, 9 pp. 9-42

SABÓIA, João (2011) - A Rede de Arquivos do Algarve: Sistemas de Gestão Integrada da Informação. In Actas II Encontro de Arquivos do Algarve [em linha]. Portimão, 20 a 21 de Maio de 2011. [Cons. 11 jun. 2013]. Disponível da Internet em : <URL:<http://www.cm-viladobispo.pt/NR/rdonlyres/C974A634-B913-4F3E-9667-1369B22AADED/0/AtasdoIIEncontrodeArquivosdoAlgarve.pdf>>.

SANCHES, Gisele A. Ribeiro; RIO, Sinomar Ferreira do (2010) – Mediação da informação no fazer do bibliotecário e seu processo em bibliotecas universitárias no âmbito das acções culturais. InciD: Revista de Ciência da Informação e Documentação [em linha]. Vol. 1, nº.2, p.103-121. ISSN 2178-2075. [Cons. 10 abr. 2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/view/24/pdf>>.

SANTOS, Boaventura de Sousa (2003) – Um Discurso sobre as ciências. Porto: Afrontamento. ISBN 972-36-0174-5.

SANTOS, Paulo José de Oliveira (2009) – As atribuições das Secretárias-gerais dos Ministérios no âmbito da gestão documental [em linha]. Lisboa : Universidade de Lisboa. Dissertação de Mestrado. [Cons. 8 nov. 2012]. Disponível em WWW:<URL:[http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/491/1/19049\\_ulfl065627\\_tm.pdf](http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/491/1/19049_ulfl065627_tm.pdf)>.

SARACEVIC, Tefko (1999) – Information Science. Journal of the American Society for Information Science [em linha]. Vol. 50, n.º 12 (outubro). [Cons. 21 dez. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://comminfo.rutgers.edu/~tefko/JASIS1999.pdf>>.

SEGURADO, Teresa; AMANTE, Maria João (2012) – Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL : um lugar onde o ensino, a aprendizagem e a cultura convergem. Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas [em linha]. Nº. 11: Integração, Acesso e Valor Social. Lisboa : Fundação Calouste Gulbenkian. 18, 19 e 20 de Outubro de 2012. [Cons. 11 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/419>>.

SERRA, J. Paulo (1998) – A informação como utopia : estudos em Comunicação. Covilhã : Universidade da Beira Interior. ISBN 972-9209-68-5.

SERRA, J. Paulo (2007) – Manual de Teoria da Comunicação [em linha]. Covilhã: Universidade da Beira Interior. ISBN 978-972-8790-87-5. [Cons. 09-01-2013]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.livroslabcom.ubi.pt/pdfs/20110824serra\\_paulo\\_manual\\_teorica\\_comunicacao.pdf](http://www.livroslabcom.ubi.pt/pdfs/20110824serra_paulo_manual_teorica_comunicacao.pdf)>.

SFEZ, Lucien (1991) – A Comunicação. Lisboa : Instituto Piaget. ISBN 972-8245-11-4.

SHERA, Jesse H; CLEVELAND, Donald B. (1977) – History and foundations of Information Science. Annual Review of Information Science and Technology, Vol. 12, p. 249-275. ISBN 1-57387-185-0.

SILVA, Armando Malheiro da (2014) - Ciência da Informação e comportamento informacional Enquadramento epistemológico do estudo das necessidades de busca, seleção e uso. Prisma.Com [em linha]. N.º16 [Consultado 10-5-2014]. Disponível em WWW: <URL:<http://revistas.ua.pt/index.php/prisma.com/article/view/700>>. ISSN 1646-3153.

SILVA, Armando Malheiro da (2010) - Mediações e mediadores em Ciência da Informação. Prisma.com [em linha]. N.º 9, p.1-37. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://revistas.ua.pt/index.php/prisma.com/article/view/700/pdf>>. ISSN 1646 – 3153.

SILVA, Armando Malheiro da (2007) - Ciência da Informação e Sistemas de Informação: (re)exame de uma relação disciplinar. Prisma.com [em linha]. N.º 5, p. 2-47. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://revistas.ua.pt/index.php/prisma.com/article/viewFile/657/pdf>>. ISSN 1646 - 3153.

SILVA, Armando Malheiro da (2000) – A gestão da informação arquivística e suas repercussões na produção do conhecimento científico [em linha]. Seminário Internacional de Arquivos de Tradição Ibérica. Rio de Janeiro: CONARQ: Conselho Nacional de Arquivos e ALA - Associação Latinoamericana de Archivos. [Cons. 04 fev. 2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/22537/2/armandomalheirogestao000091469.pdf>>.

SILVA, Armando Malheiro da (2006) – A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico. Porto: Afrontamento; CETAC. ISBN 10 972-36-0859-6.

SILVA, Armando Malheiro da (2010) – Modelos e Modelizações em Ciência da Informação: O Modelo eLit.pt e a investigação em literacia informacional. Prisma.com [em linha]. N.º 13, p. 1-56. ISSN 1646 - 3153. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/785/710>>.

SILVA, Armando Malheiro da (2008) - Notas soltas sobre Ciência da Informação. Arquivística.net [em linha]. Vol. 4, nº 2, p. 59-73. [Cons. 03-01-2012]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CC0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.arquivistica.net%2Ffojs%2Finclude%2Fgetdoc.php%3Fid%3D507%26article%3D208%26mode%3Dpdf&ei=d871UMyLD4WYhAfVYHoAg&usg=AFQjCNEecP2dFDTJxwY3Aob8bO1Y3hJzWQ>>. ISSN 1808-4826.

SILVA, Armando Malheiro da Silva (2009) – Arquivologia e Gestão da Informação/ Conhecimento. Informação & Sociedade [em linha]. Vol. 12, nº.2, p. 47-52. [Cons. 06 maio 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/3712/3024>>. ISSN1809-4783.

SILVA, Armando Malheiro da Silva (2008) - Inclusão Digital e Literacia Informacional em Ciência da Informação. Prisma.com [em linha]. Nº7, p. 16-43. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/25490/2/armandomalheiroinclusao000101504.pdf>>. ISSN 1646 – 3153.

SILVA, Armando Malheiro da Silva (2010) - Literacia Informacional e o Processo Formativo: Desafios aos Profissionais da Informação. Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas [em linha]. N.º 10. Guimarães, 7, 8 e 9 de Abril de 2010. [Cons. 12 out. 2012]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/224/222>>.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2002) – Das ciências documentais à Ciência da Informação: Ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Edições Afrontamento. ISBN 972-36-0622-4.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2012) – Documentation/Information and their paradigms: characterization and importance in



research, education, and professional practice. Knowledge Organization. Vol. 39, nº.2, p.111-124. ISSN 0943-7444.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2004) – Formação, perfil e competências do profissional da Informação [em linha]. Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, n.º 8: Nas encruzilhadas da informação e da cultura : (re)inventar a profissão. Estoril. [Cons. 21 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/14056/2/formaoperfil000073239.pdf>>.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2010) – Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação. Recife : Néctar. ISBN 978-8560323-33-3.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2010) – Recursos da Informação. Serviços e Utilizadores. Lisboa : Universidade Aberta. ISBN 978-972-674-672-0.

SILVA, Armando Malheiro da [et al.] (1999) – Arquivística: Teoria e prática de uma Ciência da Informação: Vol. 1. Porto: Afrontamento. ISBN 972-36-0483-3.

SILVA, Augusto Santos; PINTO, José Madureira (Org.) (1986) – Metodologia das ciências Sociais. Porto : Afrontamento. ISBN 972-36-0503-1.

SILVA, Helen de Castro; BARROS, Maria Helena T. C. de (Org.) (2009) – Ciência da Informação : múltiplos diálogos [em linha]. Marília : Oficina Universitária Unesp. ISBN 978-85-60810-16-1. [Consultado a 10 dez. 2012]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.marilia.unesp.br/Home/Publicacoes/helen\\_e%20book.pdf](http://www.marilia.unesp.br/Home/Publicacoes/helen_e%20book.pdf)>.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo (2012) - Um olhar sobre a origem da Ciência da Informação: indícios embrionários para sua caracterização identitária. Encontros Bibli : Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação [em linha]. Vol. 17, nº 33, p. 1-29. [Cons. 30 mar. 2012]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17n33p1/21708>>. ISSN 1518-2924.

SILVA, Irisneide de Oliveira Souza [et al.] (2009) - A relação entre Arquivística e Ciência da Informação na sociedade pós-moderna. Ibersid [em linha]. ISSN 1888-0967. p. 281-289. [Cons. 03-01-2012]. Disponível em WWW:

<URL:[http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ibersid.eu%2Ffojs%2Findex.php%2Fibersid%2Farticle%2Fdownload%2F3751%2F3512&ei=asj1UOHoKIOJhQf9s4GgCA&usg=AFQjCNGEbJVZrcCT9\\_qGIK3-k\\_QC4Q4LJA](http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ibersid.eu%2Ffojs%2Findex.php%2Fibersid%2Farticle%2Fdownload%2F3751%2F3512&ei=asj1UOHoKIOJhQf9s4GgCA&usg=AFQjCNGEbJVZrcCT9_qGIK3-k_QC4Q4LJA)>. ISSN 1888-0967.

SILVA, Zélia Maria Delgado da (2011) – A Web 2.0 nas Bibliotecas Escolares. Lisboa : Universidade Aberta. Dissertação de Mestrado. [Cons. 10 abr. 2013]. Disponível em WWW:<URL:<https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/2102/1/Web%202.0%20em%20Bibliotecas%20Escolares.pdf>>.

SHERA, Jesse H.; CLEVELAND, Donald B.(1977) - History and foundations of Information Science. Annual Review of Information Science and Technology, 12, p. 249.275.

SIRIHAL, Adriana Bogliolo; LOURENÇO, Cíntia de Azevedo (2002) - Informação e Conhecimento : aspectos filosóficos e informacionais. Informação & Sociedade : Estudos [em linha]. Vol. 12, nº1, p.1-15. [Cons. 12 dez. 2012]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/154/148>>. ISSN 1809-4783.

SOUSA, António [et al.] (2007) – Consulta Real em Ambiente Virtual : implementação de uma sala de referência e leitura virtual num arquivo. In Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, nº. 9: Bibliotecas e Arquivos - informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação Ponta Delgada, 28, 29 e 30 de Março de 2007. [Cons. 12 abr. 2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/557>>.

SOUSA, Fátima (2012) – Políticas Para a Gestão de Informação Arquivística : Os Arquivos Centrais da Administração Pública dos Açores [em linha]. Lisboa : Universidade de Lisboa. Dissertação de Mestrado. [Consult.8 de out. 2013]. Disponível em WWW:<URL:[http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/491/1/19049\\_ulfl065627\\_tm.pdf](http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/491/1/19049_ulfl065627_tm.pdf)>.

SOUSA, Sandra Paula Fernandes Almeida (2011) – Preservação digital nos Arquivos Distritais Portugueses. Braga: Faculdade de Filosofia da Universidade católica Portuguesa. Tese de Mestrado. [Cons. 10 jun. 2013]. Disponível em WWW:

<URL :<http://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/8862/1/ciD-SandraSousa-Out-11.pdf>>.

SOUZA, Terezinha Batista de Souza; RIBEIRO, Fernanda (2009) - Os cursos de Ciência da Informação no Brasil e em Portugal: perspectivas diacrônicas. Informação & Informação [em linha]. Vol. 14, nº 1, p. 82-103. [Cons. 18-01-2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/3149/2892>>. ISSN 1981-8920.

SPINK, Amanda; COLE, Charles (Ed.) (2006) - New Directions in Human Information Behavior. Dordrecht: Springer. ISBN-10 1-4020-3667-1.

TERRA, Ana Lúcia Silva – As políticas de informação e de comunicação da União Europeia: uma leitura diacrónica e exploratória no âmbito da Ciência da Informação. Coimbra: Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, 2008. Tese de Doutoramento. [Em linha] [Cons. 10 dez. 2012]. Disponível em WWW: <URL:<https://estudogeral.sib.uc.pt/jspui/handle/10316/11215>>.

VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (Org.) (2012) – Estudos avançados em Arquivologia. Marília: Oficina Universitária. ISBN 978-85-7983-266-6.

VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (Org.) (2010) – Gestão, Mediação e Uso da Informação. São Paulo: Cultura Acadêmica. ISBN 978-85-7983-117-1.

VAN GARDEREN, Peter (2006) – Web 2.0 and archival institutions [em linha]. [Cons. 20 março 2012]. Disponível em WWW: <URL:<http://archivemati.ca/2006/05/08/web-20-and-archival-institutions/>>.

VAREL, Aida; BARBOSA, Marilene Abreu (2009) – A Multirreferencialidade de saberes nos atos de mediação do conhecimento : o aporte das ciências cognitivas à ação pedagógica das bibliotecas. Perspectivas em Ciência da Informação [em linha]. Vol. 14, nº.2, p.187-203. [Cons. 06 jun. 2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/790/587>>. ISSN 1981-5344.

VAZ, Sofia Manuela Ribeiro (2012) – Estágio na Direção-Geral de Arquivos: A concepção de uma Exposição sobre a Guerra do Ultramar e a sua valorização num contexto Educativo. Dissertação de Mestrado Repositório da Universidade de Lisboa. [em linha]. [Consult. 5 de novembro. 2013]. Disponível em WWW: <URL:[http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/491/1/19049\\_ulfl065627\\_tm.pdf](http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/491/1/19049_ulfl065627_tm.pdf)>

VEGA-ALMEIDA, Rosa Lidia; FERNÁNDEZ-MOLINA, J. Carlos; LINARES, Radamés (2009) - Coordenadas paradigmáticas, históricas y epistemológicas de la ciencia de la Información : una sistematización. Information Research [em linha]. Vol. 14, nº 2. [Cons. 30 mar. 2012]. Disponível em WWW: <URL:<http://informationr.net/ir/14-2/paper399.html>>.

VEIGA, Pedro (2006) – A Reforma Organizacional e Modernização Tecnológica no Sector Público em Portugal ou Uma Visão sobre algumas Iniciativas de Sociedade de Informação em Portugal. In CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo (Org.) - A Sociedade em Rede : do Conhecimento à Acção Política. Lisboa : Imprensa Nacional-Casa da Moeda. ISBN 972-27-1453-8.

VILLARD, Madeleine (1985) – L’archivobus un nouveau moyen de diffusion culturelle : le cas des Archives des Bouches -du-Rhone. La gazette des archives. N.º 129. Paris : Association des Archivistes Français.

WILSON, T. D. (Ed.) (2005) – Introducing information management : an information : research reader. London: Facet Publishing. ISBN 1-85604-561-7.

WILSON, T. D. (2000) - Human Information Behavior. Information Science Research [em linha]. Vol. 3, n.º 2. [Cons. 10 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>>.

WILSON, T. D. (1997) - Information Behaviour : an interdisciplinary perspective. Information Processing & Management [em linha]. Vol. 33, n.º 4, p. 551-572. [Cons. 10 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://ptarpp2.uitm.edu.my/silibus/infoBehavior.pdf>>. ISSN 0306-4573.

WILSON, T. D. (1999) - Models in information behaviour research. Journal of Documentation [em linha]. Vol. 55, nº. 3, p. 249-270. [Cons. 10 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>>. ISSN 0022-0418.

WILSON, T. D. (2006) - On user studies and information needs. Journal of Documentation [em linha]. Vol. 62, N.º 6, p. 658-670. [Cons. 10 mar. 2013]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.asiaa.sinica.edu.tw/~ccchiang/GILIS/LIS/p658-Wilson.pdf>>. ISSN 0022-0418.

ZANOLLA, Sílvia Rosa da Silva (2012) – O conceito de mediação em Vigotski e Adorno. Psicologia & Sociedade [em linha]. Vol. 24, nº.1, p. 5-14. [Cons. 01 mar.

2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v24n1/02.pdf>>. ISSN 0102-7182.

### **Legislação e Normas**

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA PORTUGUESA. D.R. I Série. 86 (1976 abr. 10) 738-775. [em linha]. [Cons. 23 de janeiro de 2013]. Disponível em WWW: <URL:<http://dre.pt/pdfgratis/1976/04/08600.pdf>>

DECRETO-LEI n.º 106-G/92. D.R. suplemento I-A Série. 126 (1992 jun. 01) 39-45. Disponível em WWW : URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/1992/06/126A01/00390045.pdf>. Aprova a Lei Orgânica dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo. Diploma não vigente.

DECRETO-LEI n.º 121/92. D.R. I-A Série. 150 (1992 set. 02). 3146-3147. Disponível em WWW : <URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/1992/07/150A00/31463147.pdf>> Estabelece os princípios de gestão de documentos relativos a recursos humanos, recursos financeiros e recursos patrimoniais dos serviços da administração directa e indirecta do Estado.

DECRETO-LEI n.º 135/99. D.R. I-A Série. 94 (1999 abr. 22) 2126-2135. Disponível em WWW : <URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/1999/04/094A00/21262135.pdf>> Define os princípios gerais de acção a que devem obedecer os serviços e organismos da Administração Pública na sua actuação face ao cidadão, bem como reúne de uma forma sistematizada as normas vigentes no contexto da modernização administrativa.

DECRETO-LEI n.º 149/83. Diário da República I Série. 78 (5 de Abril de 1983). Regime jurídico dos Arquivos Distritais e das Bibliotecas. p. 1151

DECRETO-LEI n.º 16/93. D.R. I-A Série. 19 (1993-01-23) 264-270. Disponível em WWW : URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/1993/01/019A00/02640270.pdf>. Estabelece o regime geral dos arquivos e do património arquivístico.

DECRETO-LEI n.º 166-A/99. D.R. I-A Série suplemento 111 (1999 maio 13) 2-6. Disponível em WWW : <URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/1999/05/111A01/00020006.pdf>> Cria o Sistema de Qualidade em Serviços Públicos (SQSP).

DECRETO-LEI n.º 200/2006. D. R. I Série. 206 (2006 out. 25) 7389-7393. Disponível na internet em:<URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/2006/10/20600/73897393.pdf>>

Estabelece o regime geral de extinção, fusão e reestruturação de serviços públicos e de racionalização de efectivos.

DECRETO-LEI n.º 215/2006. D. R. I Série. 208 (2006 out. 27) 7539-7548.

Disponível na internet em:<URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/2006/10/20800/75397548.pdf>>

Aprova a Lei Orgânica do Ministério da Cultura. Diploma não vigente.

DECRETO-LEI n.º 29/72. D.R. I Série. 19 (1972-01-24) 93-94. Disponível na

internet em:<URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/1972/01/01900/00930094.pdf>> Torna extensivo à generalidade dos serviços de natureza pública, estabelecendo as normas para a sua uniformização, o uso da microfilmagem dos documentos em arquivo, com a consequente inutilização dos respectivos originais. Diploma não vigente.

DECRETO-LEI n.º 302/99. D.R. I-A Série. 182 (1999 ag. 06) 5080-5084.

Disponível em WWW : <URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/1999/08/182A00/50805084.pdf>>.

Aprova a Lei Orgânica do Instituto para a Gestão das Lojas do cidadão. Diploma não vigente.

DECRETO-LEI n.º 442/91. D.R. I-A Série. 263 (1991 nov. 15) 5852-5871.

Disponível na internet em:URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/1991/11/263A00/58525871.pdf>>.

Aprova o Código do Procedimento Administrativo que veio regular os procedimentos da administração perante os cidadãos.

DECRETO-LEI n.º 447/88. D.R. I Série. 284 (1988 dez. 10) 4885. Disponível

na internet em:URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/1988/12/28400/48854885.pdf>> Regula a pré-arquivagem de documentação.

DECRETO-LEI n.º 60/97. D.R. I-A Série. 67 (1997 mar. 20) 1276-1283.

Disponível em WWW : <URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/1997/03/067A00/12761283.pdf>>

Aprova a orgânica do Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, do Ministério da Cultura. Diploma não vigente.

DECRETO-LEI n.º 93/2007. D. R. I Série. 63 (2007 mar. 29) 1913-1916.

Disponível na internet em:<URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/2007/03/06300/19131916.pdf>>.

Aprova a orgânica da Direcção-Geral de Arquivos.

DECRETO-LEI n.º 152/88, de 29 de Abril, retirando ao Instituto Português do

Património Cultural as suas competências em matéria arquivística.

DECRETO-LEI n.º 93/2007, de Março. [em linha]. [Consulta 28 Março 2012]., Disponível em WWW : <URL:[http://antt.dgarq.gov.pt/files/2008/10/93\\_2007.pdf](http://antt.dgarq.gov.pt/files/2008/10/93_2007.pdf)>.

DECRETO-LEI n.º 152/88. D.R. I Série. 99 (1988 abr. 29) 1710-1717. Disponível em WWW : <URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/1988/04/09900/17101717.pdf>>. Cria o Instituto Português de Arquivos (IPA). Diploma não vigente.

DECRETO-LEI n.º 424/85. D. R. I Série. 243 (1985 out. 22) 3492-3496. Disponível em WWW : <URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/1985/10/24300/34923496.pdf>>. Aprova a Lei Orgânica do Arquivo Nacional da Torre do Tombo. Diploma não vigente.

DECRETO-LEI n.º 13/85. D.R. I Série. 153 (1985 set. 06) 1865-1874. Disponível na internet em:<URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/1985/07/15300/18651874.pdf>>. Define o património cultural português.

DECRETO-LEI n.º 65/93. D.R. I-A Série. 200 (1993 ag. 26) 4524-4527. Disponível na internet em:<URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/1993/08/200A00/45244527.pdf>>. Regula o acesso aos documentos da Administração. Diploma não vigente.

DECRETO-LEI n.º 4/2004. D.R. I-A Série. 12 (2004-01-15) 311-317. Disponível na internet em :<URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/2004/01/012A00/03110317.pdf>>. Estabelece os princípios e normas a que deve obedecer a organização da administração direta do Estado.

DECRETO-LEI n.º 46/2007. D.R. I Série. 163 (2007 ag. 24) 5680-5687. Disponível em WWW : <URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/2007/08/16300/0568005687.pdf>>. Regula o acesso aos documentos administrativos e a sua reutilização, revoga, esta primeira, Lei n.º 95/93, de 26 de Agosto, com a redação introduzida pelas Lei n.os 8/95, de 29 de Março, e 94/99, de 16 de Julho, e transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2003/798/CE, do Parlamento e do Conselho, de 17 de Novembro, relativa à reutilização de informações do sector público.

LEI CONSTITUCIONAL n.º 1/2005. D.R. I-A Série. 155 (2005 ag. 12). Disponível em WWW:<URL:<http://www.dre.pt/util/pdfs/files/crp.pdf>>. Constituição da República Portuguesa.

Lei Orgânica da DGLAB - Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (Dec-Lei n.º 103/2012, de 16 de Maio), a DGARQ.

Portaria n.º 1003/99, de 10 de Novembro, em formato Excel.; Desinfestação da documentação de acordo com o previsto no n.º 3, do art.º 8.º, do Decreto-Lei n.º 47/2004, de 3 de Março.

Portaria n.º 192/2012 de 19 de Junho, e o Despacho n.º 9339/2012 de 11 de Julho.

Portaria n.º 394/2007 de 30 de Março - Fixa o número máximo de unidades orgânicas flexíveis da Direcção-Geral de Arquivos.

Regulamento (CE) n.º 1059/2003 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de Maio de 2003.

Resolução 217 A (III) da Assembleia-Geral das Nações Unidas a 10 de Dezembro de 1948. Acessível em <http://dre.pt/comum/html/legis/dudh.html#9>

RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE MINISTROS n.º 107/2003. D.R. Série I-B. 185 (2003 ag. 12) 4794-4832. Disponível em WWW : <URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/2003/08/185B00/47944832.pdf>>. Aprova o Plano de Ação para a Sociedade da Informação, principal instrumento de coordenação estratégica e operacional das políticas do XV Governo Constitucional para o desenvolvimento da sociedade da informação em Portugal.

RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE MINISTROS n.º 108/2003. D.R. I-B Série. 185 (2003 ag. 12) 4833-4851. Aprova o Plano de ação para o governo electrónico. Disponível em WWW : <URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/2003/08/185B00/48334851.pdf>>.

RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE MINISTROS n.º 110/2000. D.R I-B Série. 193 (2000 ag. 22) 4219-4222. Disponível em WWW : <URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/2000/08/193B00/42194222.pdf>>. Aprova a Iniciativa Internet e adota o respectivo plano de acção. Diploma não vigente.

RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE MINISTROS n.º 124/2005. D.R. I-B Série. 149 (2005 ag. 04) 4502-4504. Disponível em WWW : <URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/2005/08/149B00/45024504.pdf>>. Determina a reestruturação da administração central do Estado, estabelecendo os seus objectivos, princípios, programas e metodologia.

RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE MINISTROS n.º 176/97. D.R. I-B Série. 244 (1997 out. 21) 5688-5689. Disponível em WWW : <URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/>



1997/10/244B00/56885689.pdf>. Cria uma estrutura de projecto para implantação dos serviços de atendimento ao cidadão. Diploma não vigente.

RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE MINISTROS n.º 18/91. D.R. I-B Série. 124 (1991 maio 31) 2954-2956. Disponível em WWW : <URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/1991/05/124B00/29542956.pdf>>. Cria um sistema interdepartamental da informação aos utentes dos serviços públicos, denominado «INFOciD».

RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE MINISTROS n.º 18/93. D.R. I-B Série. 64 (1993 mar. 17) 1272-1273. Disponível em WWW : <URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/1993/03/064B00/12721273.pdf>>. Aprova a Carta Deontológica do Serviço Público. Diploma não vigente.

RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE MINISTROS n.º 39/2006. D.R. I-B Série. 79 (2006 abr. 21) 2834-2866. Disponível em WWW : <URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/2006/04/079B00/28342866.pdf>>. Aprova o Programa para a Reestruturação da Administração Central do Estado.

RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE MINISTROS n.º 53/2004. D.R. I-B Série. 94 (2004 abr. 21) 2388-2426. Disponível em WWW : <URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/2004/04/094B00/23882426.pdf>>. Aprova a operacionalização da reforma da Administração Pública, áreas de atuação e metodologias de aplicação.

RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE MINISTROS n.º 95/2003. D.R. I-B Série. 174 (2003 set. 30) 4474-4476. Disponível em WWW : <URL:<http://dre.pt/pdf1sdip/2003/07/174B00/44744476.pdf>>. Aprova as linhas de orientação da reforma da Administração Pública.

Resolução do Conselho de Ministros nº 95/2003 D.R. I-B Série. 174 (30 set. 2005). Disponível em WWW : <URL: <http://www.dre.pt/pdfgratis/2003/07/174B00.pdf>> Aprova as linhas de orientação da reforma da Administração Pública.

Regulamento (CE) n. o 105/2007 da Comissão, de 1 de Fevereiro de 2007 , que altera os anexos do Regulamento (CE) n. o 1059/2003 do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à instituição de uma Nomenclatura Comum das Unidades Territoriais Estatísticas (NUTS).

NP 4438 – 1; 2. 2005, Informação e Documentação : Gestão de documentos de Arquivo. Lisboa : IPQ.



## **ANEXOS**

ANEXO 1 - Questionário aos utilizadores de ADs

ANEXO 2 - Questionário aos responsáveis dos ADs

ANEXO 3 – Guião das entrevistas aos responsáveis dos ADs



## **ANEXO 1 - Questionário aos utilizadores de ADs**



## Mediação da informação nos Arquivos Distritais\_

Este questionário enquadra-se numa investigação de Doutoramento em desenvolvimento na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, na área da Ciência da Informação.

Tem como objetivo conhecer e analisar a perceção que os utilizadores dos Arquivos Distritais (AD) têm da mediação da informação a que estão sujeitos, quando recorrem aos seus serviços.

A cooperação dos utilizadores dos AD é crucial para a boa prossecução da investigação, motivo pelo qual se solicita 15 minutos do seu tempo para o preenchimento do presente questionário.

As questões assinaladas com asterisco (\*) vermelho são de carácter obrigatório.

Toda a informação recolhida será considerada confidencial pelo que se garante a privacidade dos dados.

Agradecemos antecipadamente toda a colaboração prestada.

Existem 41 perguntas neste inquérito

### Enquadramento

Para que este questionário atinja plenamente os objetivos previstos, deverá ser respondido, apenas, por utilizadores de Arquivos Distritais.

**1 Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais? \***

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim
- Não

## Caraterização dos Utilizadores

### 2 Sexo \*

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Feminino  
 Masculino

### 3 Idade \*

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- menos 16  
 17-25  
 26-34  
 35-43  
 44-52  
 53-61  
 62 ou mais

### 4 Atividade \*

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Trabalhador' ou 'Estudante-trabalhador' na pergunta '4 [3]' (Atividade) e A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Trabalhador  
 Estudante  
 Estudante-trabalhador  
 Desempregado  
 Reformado

### 5 Profissão \*

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Trabalhador' ou 'Estudante-trabalhador' na pergunta '4 [3]' (Atividade) e A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Se seleccionar a opção 'Outro:', por favor especifique a sua escolha utilizando o respetivo campo de texto.

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Genealogista  
 Historiador  
 Investigador  
 Político  
 Sociólogo  
 Filólogo  
 Arqueólogo  
 Outro



**6 Estudante**

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Estudante' ou 'Estudante-trabalhador' na pergunta '4 [3]' (Atividade) e A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Pré-Universitário
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento
- Pós-Doutoramento

**7****Desempregado**

**Que tipo de profissão exerceu? \***

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Desempregado' na pergunta '4 [3]' (Atividade) e A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**8****Reformado**

**Que tipo de profissão exerceu? \***

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Reformado' na pergunta '4 [3]' (Atividade) e A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**9 Habilitações académicas \***

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Ensino Básico
- Ensino Secundário
- Bacharelato
- Licenciatura
- Pós-graduação
- Mestrado
- Doutoramento
- Pós-Doutoramento

**10 Faz parte de Associações de Arquivistas, Bibliotecários e Documentalistas \***

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim
- Não

**11 Identifique quais?****Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '10 [5]' (Faz parte de Associações de Arquivistas, Bibliotecários e Documentalistas) e A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam:

- Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (BAD)
- Associação de Amigos do Arquivo Distrital do Porto (AAADP)
- Associação dos Amigos da Torre do Tombo (AATT)
- Associação portuguesa para a gestão da informação (INCITE)
- Associação Portuguesa de Documentação e Informação de Saúde (APDIS)
- O:

**12 Como obtém informações sobre as atividades culturais que se realizam nos Arquivos Distritais?****Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam:

- Através de sítio web
- Pessoalmente
- Como sócio de associação ligada aos AD
- Não obtenho essas informações
- Outro:

**13 Que tipo de atividades culturais gostaria de ver realizadas nos Arquivos Distritais?****Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam:

- Exposições documentais
- Concertos musicais
- Workshops de conservação e restauro
- Horas do manuscrito
- Apresentação de documentos relevantes para a história da cidade
- Outro:

## Utilização dos Serviços dos Arquivos Distritais

### 14 Assinale o Arquivo Distrital que utiliza mais frequentemente? \*

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Arquivo Distrital de Aveiro
- Arquivo Distrital de Beja
- Arquivo Distrital de Braga e da Universidade do Minho
- Arquivo Distrital de Bragança
- Arquivo Distrital de Castelo Branco
- Arquivo da Universidade de Coimbra
- Arquivo Distrital da Guarda
- Arquivo Alfredo Pimenta - Guimarães (2)
- Arquivo Distrital de Évora
- Arquivo Distrital de Faro
- Arquivo Distrital de Leiria
- Arquivo Distrital de Lisboa
- Arquivo Distrital de Portalegre
- Arquivo Distrital do Porto
- Arquivo Distrital de Santarém
- Arquivo Distrital de Setúbal
- Arquivo Distrital de Viana do Castelo
- Arquivo Distrital de Vila Real
- Arquivo Distrital de Viseu
- Arquivo Regional da Madeira (1)
- Biblioteca Pública e Arquivo Regional de Angra do Heroísmo (1)
- Biblioteca Pública e Arquivo Regional de Ponta Delgada (2)
- Biblioteca Pública e Arquivo Regional João José da Graça - Horta (2)
- Arquivo Nacional Torre do Tombo

(1) Estes arquivos, apesar de não serem distritais e de não pertencerem à Rede Portuguesa de Arquivos, fazem parte da lista publicada pela DGARQ no seu sítio web e consultada em 16/02/2012.

(2) Estes arquivos prestam os mesmos serviços, apesar de não serem distritais e de não pertencerem à Rede Portuguesa de Arquivos.

### 15 Indique a sua zona de residência: \*

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Distrito do arquivo selecionado
- Outro distrito do território nacional
- F

### 16 Identifique a forma como costuma aceder à informação dos Arquivos Distritais. \*

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Presencialmente
- Remotamente

**17 No acesso presencial, qual a forma mais utilizada? \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Presencialmente' na pergunta '16 [11]' ( Identifique a forma como costuma aceder à informação dos Arquivos Distritais.) e A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

- Solicitação ao funcionário
- Instrumentos de Pesquisa (Catálogo/Inventário/Guia)
- Outro

**18 No acesso remoto, qual a forma mais utilizada? \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Remotamente ' na pergunta '16 [11]' ( Identifique a forma como costuma aceder à informação dos Arquivos Distritais.) e A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

- E-mail (solicitação funcionário)
- Formulário disponível no sítio web
- Instrumentos de Pesquisa (Catálogo/Inventário/Guia)
- Outro

**19 Identifique com que frequência recorre aos serviços do Arquivo Distrital \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Quase todos os dias	1 vez por semana	1 vez por mês	1 vez em cada 6 meses	1 vez por ano	Nunca
Presencialmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Remotamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**20**

**Indique a frequência com que utiliza os seguintes serviços**

**Considere a escala de 1 (nunca) a 5 (com muita frequência): \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5
Pesquisa on-line	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Requisição de certidões em suporte papel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Requisição de certidões em suporte digital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pedido de pesquisa no âmbito da realização de trabalhos académicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pedido de pesquisa para o cumprimento de fins legais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pedido de pesquisa no âmbito da actividade profissional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pedido de reprodução em suporte papel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pedido de reprodução em suporte digital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pedido de realização de visitas de estudo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aquisição de publicações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elaboração de genealogias (árvore genealógica)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pedido para acompanhar uma exposições didáticas/culturais e de lazer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sala de Leitura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sala de Referência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviço Educativo e Extensão Cultural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviço de Empréstimo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transcrição de documentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**21 A sua solicitação ou pedido foi satisfeito? \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

- Sim
- Não

**22****Se sim, como classifica a forma como o Arquivo Distrital tratou a solicitação ou pedido?****Considere a escala de 1 (pouco) a 5 (muito) \*****Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?) e A resposta for 'Sim' na pergunta '21 [12]' (A sua solicitação ou pedido foi satisfeito?)

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5
Eficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rápido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Pesquisa de Informação

### 23 Identifique as situações que já o levaram a procurar informação nos Arquivos Distritais. \*

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Fins legais (certidões, escrituras, testamentos...)
- Investigação Histórica
- Investigação Genealógica
- Fins de Publicação
- No âmbito da sua atividade profissional
- Para realizar uma visita de estudo
- Para realizar trabalhos académicos
- Transcrição de documentos
- Para obter informação geral sobre o AD
- Pedido de reprodução ou certidão de documentos
- Por motivos culturais e de lazer
- Informações sobre registos/documentos incorporados
- Fins de empréstimo
- Outro:

### 24 Identifique 3 aspetos que mais valoriza para aceder à informação nos Arquivos Distritais. \*

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Selecione 3 respostas

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Facilidade no acesso à informação com recurso aos instrumentos de pesquisa (Catálogo/Inventário/Guia...)
- Informação disponível em suporte eletrónico
- Rapidez no acesso à informação
- Informação compreensível
- Informação entregue pelo funcionário
- Outro:

### 25 Aponte razões que considera dificultarem mais o seu acesso à informação nos Arquivos Distritais. \*

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Selecione no máximo uma resposta

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Não saber exprimir com exatidão as suas necessidades de informação
- Não saber localizar a informação que necessita
- Dificuldades em interpretar a informação disponível
- Os instrumentos de pesquisa da informação criados pelo Arquivo não são adequados
- Nenhuma razão dificulta o seu acesso à informação nos Arquivos
- Outro:

**26 Identifique os dois grupos de fundos onde a sua procura de informação nos Arquivos Distritais é mais frequente. \*****Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Selecione 2 respostas

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam:

- Fundos da Administração Central
- Fundos da Administração Central Desconcentrada
- Fundos da Administração Local
- Fundos Associativos
- Fundos de Confrarias
- Fundos Diocesanos
- Fundos Eclesiásticos
- Fundos Empresariais
- Fundos Familiares
- Fundos Paroquiais
- Fundos Judiciais
- Fundos Monásticos
- Fundos Notariais
- Coleções

**27 Como teve conhecimento dos fundos e/ou dos documentos que consultou? \*****Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for na pergunta '26 [14]' (Identifique os dois grupos de fundos onde a sua procura de informação nos Arquivos Distritais é mais frequente.) e A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam:

- Através de contacto pessoal com funcionário(s) do arquivo
- Através de fontes bibliográficas
- Através dos instrumentos de pesquisa em papel
- Através dos instrumentos de pesquisa on-line
- Através de outros documentos consultados no próprio arquivo
- Através de outros documentos consultados noutra(s) arquivo(s).
- Outro:

**28 Sobre um assunto de investigação que considerou relevante, quantas pesquisas realizou? \*****Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Até 4
- de 5 a 20
- Mais de 20

**29 Indique a sua forma preferencial de pesquisa da informação no Arquivo Distrital. \*****Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Presencialmente
- Remotamente

## Instrumentos de Pesquisa

### 30 Qual o instrumento de pesquisa que já utilizou? \*

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam:

- Catálogo
- Inventário
- Guia
- Outro:

### 31 Selecione o formato dos instrumentos de pesquisa que já utilizou presencialmente. \*

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Presencialmente' na pergunta '29 [20]' (Indique a sua forma preferencial de pesquisa da informação no Arquivo Distrital.) e A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam:

- Consulta Real em Ambiente Virtual (CRAV)
- Instrumentos de pesquisa em suporte eletrônico
- Instrumentos de pesquisa em suporte papel

### 32 Selecione o formato dos instrumentos de pesquisa que já utilizou remotamente. \*

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Remotamente' na pergunta '29 [20]' (Indique a sua forma preferencial de pesquisa da informação no Arquivo Distrital.) e A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam:

- Consulta Real em Ambiente Virtual (CRAV)
- Instrumentos de pesquisa em suporte eletrônico



**33**

**Relativamente ao CRAV: \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

----- Scenario 1 -----

A resposta for 'Consulta Real em Ambiente Virtual (CRAV)' na pergunta '31 [21]' (Selecione o formato dos instrumentos de pesquisa que já utilizou presencialmente.) e A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

----- ou Scenario 2 -----

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?) e A resposta for 'Consulta Real em Ambiente Virtual (CRAV)' na pergunta '32 [41]' (Selecione o formato dos instrumentos de pesquisa que já utilizou remotamente.)

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Sim	Não	Não sabe
Já fez pedidos de emissão de cópias/certidões?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O instrumento de pesquisa foi intuitivo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considera que o instrumento de pesquisa exigiu várias tentativas, implicando um processo mais lento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os resultados da pesquisa com recurso aos instrumentos de pesquisa (Catálogo/Guia /Inventário) foram suficientes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O utilizador teve acesso à descrição/resumo do documento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posteriormente à consulta CRAV, necessitou de fazer consulta física do documento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O instrumento de pesquisa foi elaborado com base nas normas gerais de descrição arquivística ISAD(G) e ISAAR (CPF)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O instrumento de pesquisa permitiu aceder à informação digital sem prévia consulta de instrumentos de pesquisa (Catálogo/Guia /Inventário)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A forma como a informação está organizada e acessível levou-o a realizar outras pesquisas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**34**

**De que forma estas pesquisas contribuíram para a concretização dos seus objetivos?**

Considere a escala de 1 (menos positivo) a 5 (muito positivo): \*

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Mais de 20' na pergunta '28 [16]' (Sobre um assunto de investigação que considerou relevante, quantas pesquisas realizou?) e A resposta for 'Sim' na pergunta '33 [22.1]' (Relativamente ao CRAV: (A forma como a informação está organizada e acessível levou-o a realizar outras pesquisas?)) e A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**35**

**Relativamente à pesquisa documental on-line, responda a estas questões: \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

----- Scenario 1 -----

A resposta for 'Instrumentos de pesquisa em suporte eletrónico' na pergunta '31 [21]' (Selecione o formato dos instrumentos de pesquisa que já utilizou presencialmente.) e A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

----- ou Scenario 2 -----

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?) e A resposta for 'Instrumentos de pesquisa em suporte eletrónico' na pergunta '32 [41]' (Selecione o formato dos instrumentos de pesquisa que já utilizou remotamente.)

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Sim	Não	Não sabe
Já fez pedidos de emissão de cópias/certidões?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O instrumento de pesquisa foi intuitivo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considera que o instrumento de pesquisa exigiu várias tentativas, implicando um processo mais lento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os resultados da pesquisa com recurso aos instrumentos de pesquisa (Catálogo/Guia /Inventário) foram suficientes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O utilizador teve acesso à descrição/resumo do documento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Foi suficiente o instrumento de pesquisa (sem consulta do documento)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O instrumento de pesquisa foi elaborado com base nas normas gerais de descrição arquivística ISAD(G) e ISAAR (CPF)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O instrumento de pesquisa permitiu aceder à informação digital sem prévia consulta de instrumentos de pesquisa (Catálogo/Guia /Inventário)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A forma como a informação está organizada e acessível levou-o a realizar outras pesquisas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**36**

**De que forma estas pesquisas contribuíram para a concretização dos seus objetivos?**

**Considere a escala de 1 (menos positivo) a 5 (muito positivo): \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Mais de 20' na pergunta '28 [16]' (Sobre um assunto de investigação que considerou relevante, quantas pesquisas realizou?) e A resposta for 'Sim' na pergunta '35 [22.2]' ( Relativamente à pesquisa documental on-line, responda a estas questões: (A forma como a informação está organizada e acessível levou-o a realizar outras pesquisas?)) e A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**37****Relativamente à pesquisa presencial em suporte papel: \*****Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Instrumentos de pesquisa em suporte papel' na pergunta '31 [21]' (Selecione o formato dos instrumentos de pesquisa que já utilizou presencialmente.) e A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	Sim	Não	Não sabe
Já fez pedidos de emissão de cópias/certidões?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O instrumento de pesquisa foi intuitivo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considera que o instrumento de pesquisa exigiu várias tentativas, implicando um processo mais lento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os resultados da pesquisa com recurso aos instrumentos de pesquisa (Catálogo/Guia /Inventário) foram suficientes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O utilizador teve acesso à descrição/resumo do documento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Foi suficiente o instrumento de pesquisa (sem consulta do documento)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O instrumento de pesquisa foi elaborado com base nas normas gerais de descrição arquivística ISAD(G) e ISAAR (CPF)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O instrumento de pesquisa permitiu aceder à informação digital sem prévia consulta de instrumentos de pesquisa (Catálogo/Guia /Inventário)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A forma como a informação está organizada e acessível levou-o a realizar outras pesquisas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**38****De que forma estas pesquisas contribuíram para a concretização dos seus objetivos?****Considere a escala de 1 (menos positivo) a 5 (muito positivo): \*****Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Mais de 20' na pergunta '28 [16]' (Sobre um assunto de investigação que considerou relevante, quantas pesquisas realizou?) e

A resposta for 'Sim' na pergunta '37 [22.4]' (Relativamente à pesquisa presencial em suporte papel: (A forma como a informação está organizada e acessível levou-o a realizar outras pesquisas?)) e A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- 1  
 2  
 3  
 4  
 5

**Sítio Web****39 Costuma aceder ao sítio web dos Arquivos Distritais? \*****Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim
- Não

**40****Indique o seu grau de satisfação relativamente aos conteúdos do sítio web :**

\*

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '39 [19]' (Costuma aceder ao sítio web dos Arquivos Distritais?) e A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Sem Resposta
Facilidade em encontrar a informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilização de informação pertinente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidade na recuperação da informação pretendida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informação não tratada arquivisticamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possibilidade de consulta sem deslocação aos serviços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**41****Indique o seu grau de satisfação relativamente às solicitações no sítio web:**

\*

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '39 [19]' (Costuma aceder ao sítio web dos Arquivos Distritais?) e A resposta for 'Sim' na pergunta '1 [8]' (Confirme, por favor, se é ou foi frequentador de Arquivos Distritais?)

Por favor, seleccione uma resposta apropriada para cada item:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Sem Resposta
Facilidade na compreensão e preenchimento dos formulários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidade na obtenção de cópias em suporte digital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez na resposta à primeira solicitação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez na obtenção da informação desejada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rigor e utilidade das informações prestadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Obrigada pela cooperação no preenchimento deste questionário.

Submeter o seu inquérito  
Obrigado por ter concluído este inquérito.



## **ANEXO 2 - Questionário aos responsáveis dos ADs**





## Questionário aos responsáveis dos Arquivos Distritais:

Este questionário enquadra-se numa investigação de Doutoramento em desenvolvimento na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, na área da Ciência da Informação.

Tem como objetivo conhecer e analisar a perceção que os responsáveis dos Arquivos Distritais (AD) têm da mediação da informação a que os utilizadores destes arquivos estão sujeitos.

A cooperação dos responsáveis dos AD é crucial para a boa prossecução da investigação, motivo pelo qual se solicita 20 minutos do seu tempo para o preenchimento do presente questionário.

As questões assinaladas com asterisco (\*) vermelho são de carácter obrigatório. Toda a informação recolhida será considerada confidencial pelo que se garante a privacidade dos dados. Agradecemos antecipadamente toda a colaboração prestada.

Existem 72 perguntas neste inquérito

### Perfil do responsável

#### 1 Nome do responsável do Arquivo Distrital (AD)

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

#### 2 Da lista apresentada indique o AD do qual é responsável \*

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

Outro

(1) Estes arquivos, apesar de não serem distritais e de não pertencerem à Rede Portuguesa de Arquivos, fazem parte da lista publicada pela DGARQ no seu sítio web e consultada em 16/02/2012.

(2) Estes arquivos prestam os mesmos serviços, apesar de não serem distritais e de não pertencerem à Rede Portuguesa de Arquivos.

#### 3 Sexo \*

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Feminino  
 Masculino

#### 4 Idade \*

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

#### 5 Habilitações académicas. Indique por extenso a instituição de ensino que frequentou. \*

Comment only when you choose an answer.

Por favor, seleccione todas as que se aplicam e forneça um comentário:

<input type="checkbox"/> Ensino Secundário	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Bacharelato	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Licenciatura	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Pós-Graduação	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Mestrado	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Doutoramento	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Pós-Doutoramento	<input type="text"/>

#### 6 Faz parte de Associações de Arquivistas, Bibliotecários e Documentalistas

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (BAD)  
 Associação de Amigos do Arquivo Distrital do Porto (AAADP)  
 Associação dos Amigos da Torre do Tombo (AATT)  
 Associação portuguesa para a gestão da informação (INCITE)  
 Outro:

## Percurso profissional

### 7 Há quantos anos desempenha a sua atividade como responsável do Arquivo? \*

Neste campo só é possível introduzir números.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

### 8 Descreva o seu percurso profissional \*

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

### 9

#### Quais as principais medidas que tomou quando iniciou a sua carreira como responsável do AD?

\*

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

### 10 Voltaria a tomar essas medidas? justifique

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**11**

**Considerando que as medidas são aplicadas tendo em conta funções/objetivos estipulados por lei, como é que tem conseguido, com todas as mudanças tecnológicas em curso, cumprir, gerir e articular em relação à:**

- **transferência de suportes;**
- **novo tipo de utilizadores habituados às tecnologias;**
- **falta de recursos humanos especializados.**

\*

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

## Caracterização do utilizador

**12 Na forma como os utilizadores procuram a informação, identifique quais as mudanças mais importantes ocorridas nos últimos 10 anos. \***

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**13**

**E, agora em 2012, como é que os utilizadores procuram a informação? \***

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**14 De que forma é que está disponível a informação no AD? \***

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**15 É possível determinar qual é o mês de maior procura pelos utilizadores nos AD? \***

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

Outro

**16 Quais são os tipos de utilizadores do AD? Indique a percentagem para cada um. \***

Comment only when you choose an answer.

Por favor, seleccione todas as que se aplicam e forneça um comentário:

<input type="checkbox"/> Genealogistas	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Historiadores	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Arqueólogos	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Politólogos	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Sociólogos	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Filólogos	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Investigadores profissionais	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Estudantes no âmbito de trabalhos curriculares	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Estudantes das Pós-Graduações no âmbito de trabalhos académicos	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Estudantes de Mestrados no âmbito de trabalhos académicos	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Estudantes de Doutoramento no âmbito de trabalhos académicos	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Advogados para fins jurídicos de prova	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Funcionários e/ou particulares para fins jurídicos de prova	<input type="text"/>
Outro: <input type="text"/>	<input type="text"/>

**17 Quando os utilizadores recorrem aos serviços do AD, quais são os elementos que lhes são solicitados? \***

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

<input type="checkbox"/> Nome
<input type="checkbox"/> Morada
<input type="checkbox"/> Contacto
<input type="checkbox"/> BI/CC
<input type="checkbox"/> NIF
<input type="checkbox"/> Filiação
<input type="checkbox"/> Naturalidade
<input type="checkbox"/> Nacionalidade
<input type="checkbox"/> Profissão
<input type="checkbox"/> Habilitações literárias
<input type="checkbox"/> Designação do pedido
<input type="checkbox"/> Objectivo do pedido
<input type="checkbox"/> Data do documento
<input type="checkbox"/> Carácter de urgência
<input type="checkbox"/> Outro: <input type="text"/>

**18**

**Como são realizados os inquéritos aos utilizadores para avaliação de satisfação na procura de informação? \***

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

<input type="checkbox"/> Presencial
<input type="checkbox"/> Atráves do sítio web

**19**

**O artigo nº 3 do Decreto-Lei n.º 149/83 de 5 de Abril estipula quais as instituições e os documentos que os AD devem incorporar.**

**O AD faz incorporações? \***

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim  
 Não

**20 Porque motivos não são realizadas as incorporações?**

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Não' na pergunta '19 [q18]' ( O artigo nº 3 do Decreto-Lei n.º 149/83 de 5 de Abril estipula quais as instituições e os documentos que os AD devem incorporar. O AD faz incorporações? )

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Falta de espaço  
 Falta de recursos humanos  
 Falta de condições para higienização da documentação a incorporar  
 Outro:

**21**

**Que medidas pensa implementar para cumprir o estipulado relativamente às incorporações?**

**\***

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

A resposta for 'Sim' na pergunta '19 [q18]' ( O artigo nº 3 do Decreto-Lei n.º 149/83 de 5 de Abril estipula quais as instituições e os documentos que os AD devem incorporar. O AD faz incorporações? )

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**Caracterização dos serviços do Arquivo Distrital****22 Assinale os fundos que fazem parte do acervo do AD. \***

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam:

- Fundos da Administração Central
- Fundos da Administração Central Desconcentrada
- Fundos da Administração Local
- Fundos Associativos
- Fundos de Confrarias
- Fundos Diocesanos
- Fundos Eclesiásticos
- Fundos Empresariais
- Fundos Familiares
- Fundos Paroquiais
- Fundos Judiciais
- Fundos Monásticos
- Fundos Notariais
- Coleções
- Outro:

**23 Indique (em Kms) a quantidade de documentos existentes no AD. \***

Neste campo só é possível introduzir números.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**24****Que tipos de instrumentos de pesquisa disponibiliza aos utilizadores?**

\*

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam:

- Guias
- Inventários
- Catálogos
- Outro:

**25 Estes instrumentos são elaborados com base na ISAD-(G) e na ISAAR-(CPF)? \***

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim
- Não

**26****Onde é que se encontram disponíveis os instrumentos de pesquisa mencionados anteriormente?**

\*

Comment only when you choose an answer.

Por favor, selecione todas as que se aplicam e forneça um comentário:

- Sala de referência
- Sala de leitura
- Sítio web
- Via e-mail
- Outro:

**27**

**Na sua opinião identifique as vantagens e as desvantagens da solitação da informação on-line? \***

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**28**

**É mais fácil responder a um pedido através do sitio web do arquivo/e-mail do que o solicitado presencialmente? Justifique. \***

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim  
 Não

Escreva um comentário à sua escolha aqui:

**29 A partir de que ano é que a informação foi colocada ao utilizador em formato eletrónico? \***

Neste campo só é possível introduzir números.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**30 A necessidade de implementação de uma politica de gestão documental eletrónica, foi realizada por: \***

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Por iniciativa do AD  
 Por imposição da DGARQ/DGLAB  
 Outro

**31 Qual a tendência de utilização das TIC nos AD? \***

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Baixa  
 Média  
 Alta



**32**

**Na sua perspetiva, que competências técnicas têm os utilizadores no manuseamento das ferramentas das TICs? \***

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Baixa
- Média
- Alta

**33 Existe alguma política de formação de utilizadores relativamente às TIC? \***

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Sim, definida pelo AD
- Sim, definida pelo DGARQ/DGLAB
- Não
- Outro

**34 Na sua opinião, como é que o uso das TIC condiciona a preferência e determina a procura de certos tipos de informação em detrimento de outros? \***

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**35**

**Na sua opinião que impacto tem/teria no AD a aposta na utilização das TIC na aquisição de competências informacionais dos utilizadores. Justifique \***

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**36**

**A aplicação informática usada no Arquivo é o DigitArq?**

\*

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

Sim

Não

Outro

**37**

**Refira as vantagens da aplicação utilizada.**

\*

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**38**

**Refira as desvantagens da aplicação utilizada. \***

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**39 Tem conhecimento de reclamações por parte dos utilizadores da aplicação? \***

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Não
- Sim
- Quais?
- Outro

**40**

**Em relação às TIC, recebe algum apoio da DGARQ/DGLAB? \***

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Nenhum
- Financeiro
- Consultadoria
- Recursos humanos especializados
- Recursos materiais
- Formação
- Outro:

**41**

**Relativamente à transferência da informação para outros suportes, indique a frequência com que faz microfilmagem?**

\*

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Trimestralmente
- Anualmente
- Nunca
- Outro

**42 Relativamente à transferência da informação para outros suportes, indique a frequência com que faz digitalização? \***

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Trimestralmente
- Anualmente
- Nunca
- Outro

**43 Qual a política adotada pelo AD para a realização da digitalização? \***

Por favor, seleccione **apenas uma** das seguintes opções:

- A documentação mais requisitada
- A documentação mais deteriorada
- Outro

**44 Indique a percentagem do acervo digitalizado**

Neste campo só é possível introduzir números.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**45 Identifique os grupos de fundos onde a procura de informação no AD é mais frequente. \***

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Fundos da Administração Central
- Fundos da Administração Central Desconcentrada
- Fundos da Administração Local
- Fundos Associativos
- Fundos de Confrarias
- Fundos Diocesanos
- Fundos Eclesiásticos
- Fundos Empresariais
- Fundos Familiares
- Fundos Paroquiais
- Fundos Judiciais
- Fundos Monásticos
- Fundos Notariais
- Colecções
- Outro:

**46**

**Existe preocupação do AD em complementar a informação que o utilizador solicita? Como? Dê exemplos. \***

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**47 Como conhecem as necessidades específicas dos utilizadores? \***

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**48 Como sabem se as necessidades específicas dos utilizadores são satisfeitas? \***

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Via preenchimento de questionários
- Via e-mail
- Via comentários do funcionário do AD
- Inexistência de repetição do pedido
- Outro:

**49 Pode o processo de recuperação de informação tornar-se mais interactivo? \***

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**50 Podem os utilizadores tornar-se mais participativos no refinamento da informação recuperada? \***

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**51 Identifique os três aspetos que mais valoriza para tornar acessível a informação nos AD. \***

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Facilidade no acesso à informação com recurso aos instrumentos de pesquisa (Catálogo/Inventário/Guia...)
- Informação disponível em suporte eletrónico
- Rapidez no acesso à informação
- Informação compreensível
- Informação entregue pelo funcionário
- Outro:

**52 Segundo a sua perspetiva elenque as razões que considera dificultarem mais a pesquisa dos utilizadores a quando do acesso à informação nos AD. \***

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Não saber exprimir com exatidão as suas necessidades de informação
- Não saber localizar a informação que necessita
- Dificuldades em interpretar a informação disponível
- Os instrumentos de pesquisa da informação criados pelo Arquivo não são adequados
- Nenhuma razão dificulta o seu acesso à informação nos Arquivos
- Outro:

**53 Excetuando os casos previstos na legislação em vigor, nomeadamente, na lei 149/83-5 de Abril e Decreto-Lei 16/93 de 23 de Janeiro, os utilizadores têm acesso livre e pleno a todo o tipo de informação? Justifique. \***

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**54 Na sua opinião, de que forma é que funciona a dependência do AD face à DGARQ, agora, DGLAB? \***

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**55 Na sua opinião, como é que funciona a rede portuguesa de arquivos? \***

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

## Actividades dos Arquivos

### 56 Diga quais são as actividades realizadas no âmbito da difusão cultural? \*

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Exposições documentais
- Concertos musicais
- Workshops de conservação e restauro
- Horas do manuscrito
- Apresentação de documentos relevantes para a história da cidade
- Outro:

### 57 Como é que se realiza a divulgação dessas actividades? \*

Por favor, seleccione **todas** as que se aplicam:

- Sítio web
- Via e-mail
- Via contacto pessoal
- Outro:

### 58 Quantos Técnicos Superiores fazem parte da equipa do AD? \*

Neste campo só é possível introduzir números.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

### 59 Qual é a formação dos Técnicos Superiores do AD? Indique a quantidade segundo a formação (Ex: Mestrado - 2)

Por favor, escreva aqui a(s) sua(s) resposta(s):

Bacharelato	<input type="text"/>
Licenciatura	<input type="text"/>
Pós-Graduação	<input type="text"/>
Mestrado	<input type="text"/>
Doutoramento	<input type="text"/>
Pós-Doutoramento	<input type="text"/>
Curso Técnico Profissional de BAD	<input type="text"/>

**60****Indique a instituição de formação dos Técnicos Superiores com Bacharelato.**

\*

**Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:**

Resposta for maior do que '0' na pergunta '59 [q83]' (Qual é a formação dos Técnicos Superiores do AD? Indique a quantidade segundo a formação (Ex: Mestrado - 2) (Bacharelato))

Por favor, selecione **todas** as que se aplicam:

- Universidade dos Açores, Faculdade de História, Filosofia e Ciências Sociais
- Universidade do Algarve, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais
- Universidade de Aveiro - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda
- Universidade Autónoma de Lisboa - UAL
- Universidade de Coimbra, Faculdade de Letras
- Universidade de Évora
- Universidade de Lisboa
- Universidade do Porto, Faculdade de Letras
- Universidade do Porto, Faculdade de Engenharia
- Universidade Aberta
- Universidade Fernando Pessoa
- Universidade Moderna
- Universidade Portucalense
- Universidade Católica Portuguesa, Faculdade de Ciências Humanas
- Universidade Católica Portuguesa, Faculdade de Filosofia de Braga
- Universidade Lusófona
- ISLA - Instituto Superior de Línguas e Administração
- ISDOM - Instituto Superior Dº Dinis
- ISCE – Instituto Superior de Ciências Educativas
- ISMAT - Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes
- (ESEIG) - Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão do Instituto Politécnico do Porto (IPP)
- Escola Superior de Educação de Santarém
- Instituto Politécnico de Tomar
- Outro:



**61 Indique a instituição de formação dos Técnicos Superiores com Licenciatura \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

Resposta for maior do que '0' na pergunta '59 [q83]' (Qual é a formação dos Técnicos Superiores do AD? Indique a quantidade segundo a formação (Ex: Mestrado - 2) (Licenciatura))

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Universidade dos Açores, Faculdade de História, Filosofia e Ciências Sociais
- Universidade do Algarve, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais Universidade do Algarve, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais
- Universidade de Aveiro - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda Universidade de Aveiro - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda
- Universidade Autónoma de Lisboa - UAL Universidade Autónoma de Lisboa - UAL
- Universidade de Coimbra, Faculdade de Letras Universidade de Coimbra, Faculdade de Letras
- Universidade de Évora Universidade de Évora
- Universidade de Lisboa Universidade de Lisboa
- Universidade do Porto, Faculdade de Letras Universidade do Porto, Faculdade de Letras
- Universidade do Porto, Faculdade de Engenharia Universidade do Porto, Faculdade de Engenharia
- Universidade Aberta Universidade Aberta
- Universidade Fernando Pessoa Universidade Fernando Pessoa
- Universidade Moderna Universidade Moderna
- Universidade Portucalense Universidade Portucalense
- Universidade Católica Portuguesa, Faculdade de Ciências Humanas Universidade Católica Portuguesa, Faculdade de Ciências Humanas
- Universidade Católica Portuguesa, Faculdade de Filosofia de Braga Universidade Católica Portuguesa, Faculdade de Filosofia de Braga
- Universidade Lusófona Universidade Lusófona
- Instituto Superior de Línguas e Administração - ISLA Instituto Superior de Línguas e Administração - ISLA
- Instituto Superior Dº Dinis - ISDOM Instituto Superior Dº Dinis - ISDOM
- Instituto Superior de Ciências Educativas - ISCE Instituto Superior de Ciências Educativas - ISCE
- Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes - ISMAT Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes - ISMAT
- Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão - ESEIG - do Instituto Politécnico do Porto - IPP Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão - ESEIG - do Instituto Politécnico do Porto - IPP
- Escola Superior de Educação de Santarém Escola Superior de Educação de Santarém
- Instituto Politécnico de Tomar Instituto Politécnico de Tomar
- Outro

**62 Indique a instituição de formação dos Técnicos Superiores com Pós-Graduação \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

Resposta for maior do que '0' na pergunta '59 [q83]' (Qual é a formação dos Técnicos Superiores do AD? Indique a quantidade segundo a formação (Ex: Mestrado - 2) (Pós-Graduação))

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Universidade dos Açores, Faculdade de História, Filosofia e Ciências Sociais
- Universidade do Algarve, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais
- Universidade de Aveiro - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda
- Universidade Autónoma de Lisboa - UAL
- Universidade de Coimbra, Faculdade de Letras
- Universidade de Évora
- Universidade de Lisboa
- Universidade do Porto, Faculdade de Letras
- Universidade do Porto, Faculdade de Engenharia
- Universidade Aberta
- Universidade Fernando Pessoa
- Universidade Moderna
- Universidade Portucalense
- Universidade Católica Portuguesa, Faculdade de Ciências Humanas
- Universidade Católica Portuguesa, Faculdade de Filosofia de Braga
- Universidade Lusófona
- Instituto Superior de Línguas e Administração - ISLA
- Instituto Superior Dº Dinis - ISDOM
- Instituto Superior de Ciências Educativas - ISCE
- Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes - ISMAT
- Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão - ESEIG - do Instituto Politécnico do Porto - IPP
- Escola Superior de Educação de Santarém
- Instituto Politécnico de Tomar
- Outro

**63 Indique a instituição de formação dos Técnicos Superiores com Mestrado \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

Resposta for maior do que '0' na pergunta '59 [q83]' (Qual é a formação dos Técnicos Superiores do AD? Indique a quantidade segundo a formação (Ex: Mestrado - 2) (Mestrado))

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Universidade dos Açores, Faculdade de História, Filosofia e Ciências Sociais
- Universidade do Algarve, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais
- Universidade de Aveiro - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda
- Universidade Autónoma de Lisboa - UAL
- Universidade de Coimbra, Faculdade de Letras
- Universidade de Évora
- Universidade de Lisboa
- Universidade do Porto, Faculdade de Letras
- Universidade do Porto, Faculdade de Engenharia
- Universidade Aberta
- Universidade Fernando Pessoa
- Universidade Moderna
- Universidade Portucalense
- Universidade Católica Portuguesa, Faculdade de Ciências Humanas
- Universidade Católica Portuguesa, Faculdade de Filosofia de Braga
- Universidade Lusófona
- Instituto Superior de Línguas e Administração - ISLA
- Instituto Superior Dº Dinis - ISDOM
- Instituto Superior de Ciências Educativas - ISCE
- Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes - ISMAT
- Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão - ESEIG - do Instituto Politécnico do Porto - IPP
- Escola Superior de Educação de Santarém
- Instituto Politécnico de Tomar
- Outro

**64 Indique a instituição de formação dos técnicos superiores com Doutoramento \***

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

Resposta for maior do que '0' na pergunta '59 [q83]' (Qual é a formação dos Técnicos Superiores do AD? Indique a quantidade segundo a formação (Ex: Mestrado - 2) (Doutoramento))

Por favor, selecione **apenas uma** das seguintes opções:

- Universidade dos Açores, Faculdade de História, Filosofia e Ciências Sociais
- Universidade do Algarve, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais
- Universidade de Aveiro - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda
- Universidade Autónoma de Lisboa - UAL
- Universidade de Coimbra, Faculdade de Letras
- Universidade de Évora
- Universidade de Lisboa
- Universidade do Porto, Faculdade de Letras
- Universidade do Porto, Faculdade de Engenharia
- Universidade Aberta
- Universidade Fernando Pessoa
- Universidade Moderna
- Universidade Portucalense
- Universidade Católica Portuguesa, Faculdade de Ciências Humanas
- Universidade Católica Portuguesa
- Universidade Lusófona
- Instituto Superior de Línguas e Administração - ISLA
- Instituto Superior Dº Dinis - ISDOM
- Instituto Superior de Ciências Educativas - ISCE
- Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes - ISMAT
- Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão - ESEIG - do Instituto Politécnico do Porto - IPP
- Escola Superior de Educação de Santarém
- Instituto Politécnico de Tomar
- Outro

**65**

**Quantos Técnicos Profissionais fazem parte da equipa do AD?**

Neste campo só é possível introduzir números.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**66 Qual é a formação dos Técnicos Profissionais do AD? Indique o nº segundo a formação (Ex.. 2 funcionários com Mestrado)**

Por favor, escreva aqui a(s) sua(s) resposta(s):

Bacharelato	<input style="width: 80px; height: 15px;" type="text"/>
Licenciatura	<input style="width: 80px; height: 15px;" type="text"/>
Pós-Graduação	<input style="width: 80px; height: 15px;" type="text"/>
Mestrado	<input style="width: 80px; height: 15px;" type="text"/>
Doutoramento	<input style="width: 80px; height: 15px;" type="text"/>
Pós-Doutoramento	<input style="width: 80px; height: 15px;" type="text"/>
Curso Técnico Profissional de BAD	<input style="width: 80px; height: 15px;" type="text"/>

**67 Indique a instituição onde os Técnicos Profissionais realizaram o Curso Técnico Profissional de BAD.**

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**68 Quais são os maiores problemas nos arquivos? \***

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**69 Identifique as soluções que implementou para os problemas identificados no AD. \***

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**70 Quais os projetos futuros que gostaria de ver implementados? \***

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**71 Na sua opinião, qual seria o AD ideal?**

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

**72 Na sua opinião, qual a pertinência deste questionário?**

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Submeter o seu inquérito  
Obrigado por ter concluído este inquérito.





**ANEXO 3 – Guião das entrevistas aos responsáveis  
dos ADs**



## GUIÃO DAS ENTREVISTAS AOS RESPONSÁVEIS DOS ARQUIVOS DISTRITAIS

As questões delineadas para os encontros com os responsáveis dos ADs foram as seguintes. Contudo, sendo entrevistas semi-dirigidas, os entrevistados podiam abordar outros temas para além dos referidos.

1.1 Nome do responsável do Arquivo Distrital (AD)

1.2 Indique o nome do AD

1.3 Género

1.4 Habilitações académicas

1.5 Faz parte de Associações de Arquivistas, Bibliotecários e Documentalistas

1.6 Descreva o seu percurso profissional

1.7 Quais as principais medidas que tomou quando iniciou a sua carreira como responsável do AD?

1.8 Considerando que as medidas são aplicadas tendo em conta funções/objetivos estipulados por lei, como é que tem conseguido, com todas as mudanças tecnológicas em curso, cumprir, gerir e articular:

- transferência de suportes;
- novo tipo de utilizadores habituados às tecnologias;
- falta de recursos humanos especializados.

2. Caracterização do utilizador

2.1 Na forma como os utilizadores procuram a informação, identifique quais as mudanças mais importantes ocorridas nos últimos 10 anos.

2.2 E, agora em 2012, como é que os utilizadores procuram a informação?

2.3 De que forma é que está disponível a informação no AD?

2.4 É possível determinar, qual é o mês de maior procura pelos utilizadores nos AD

Janeiro	Julho
Fevereiro	Agosto
Março	Setembro

Abril	Outubro
Maio	Novembro
Junho	Dezembro
Não é possível determinar	

3. Quais são os tipos de utilizadores do AD?

3.1 Quando os utilizadores recorrem aos serviços do AD, quais são os elementos que lhes são solicitados?

3.2 São realizados inquéritos aos utilizadores para avaliação de satisfação na procura de informação?

3.3 O artigo nº 3 do Decreto-Lei n.º 149/83 de 5 de Abril estipula quais as instituições e os documentos que os AD devem incorporar. O AD faz incorporações? Se não faz porquê?

3.4 Identifique os fundos do AD

3.5 Indique em (Kms) a quantidade de documentos existentes no AD

3.6 A que critérios obedece a informação que se pretende disponibilizar aos utilizadores?

3.7 Em que suporte físico está disponível a informação no AD

3.8 Que tipos de instrumentos de pesquisa disponibiliza aos utilizadores?

3.9 Onde é que se encontram disponíveis os instrumentos de pesquisa mencionados anteriormente?

4. Na sua opinião identifique as vantagens e as desvantagens da solitação da informação on-line?

4.1 É mais fácil responder a um pedido através do sitio web do arquivo/e-mail do que o solicitado presencialmente? Justifique.

4.2 A partir de que ano é que a informação foi colocada ao utilizador em formato eletrónico?

4.3 Qual a tendência de utilização das TIC nos AD?

4.4 Na sua perspetiva, que competências técnicas têm os utilizadores no manuseamento das ferramentas das TICs?

4.5 Existe alguma política de formação de utilizadores relativamente às TIC? Definida por quem?

4.6 Na sua opinião, como é que o uso das TIC condiciona a preferência e determina a procura de certos tipos de informação em detrimento de outros?

4.7 Na sua opinião que impacto tem/teria no AD a aposta na utilização das TIC na aquisição de competências informacionais dos utilizadores. Justifique

- 4.8 A aplicação informática usada no Arquivo é o Digitarq?
- 4.9 Refira as vantagens da aplicação utilizada.
- 4.10 Tem conhecimento de reclamações por parte dos utilizadores da aplicação?
- 4.11 Em relação às TIC, recebe algum apoio da DGARQ/DGLAB?
- 4.12 Relativamente à transferência da informação para outros suportes, indique a frequência com que faz microfilmagem? Digitalização?
- 4.13 Qual a política adotada pelo AD para a realização da digitalização? Indique a percentagem digitalizada
- 4.14 Se a transferência de informação para os suportes mencionados, nomeadamente, a microfilmagem e a digitalização não se efetuar, os utilizadores têm acesso à informação? Como?
- 4.15 Identifique os grupos de fundos onde a procura de informação no AD é mais frequente.
5. Existe preocupação do AD em complementar a informação que o utilizador solicita? Como? Dê exemplos.
6. Como conhecem as necessidades específicas dos utilizadores?
7. Como sabem se as necessidades específicas dos utilizadores são satisfeitas?
8. Pode o processo de recuperação de informação tornar-se mais interativo?
9. Podem os utilizadores tornar-se mais participativos no refinamento da informação recuperada?
10. Identifique os três aspetos que mais valoriza para tornar acessível a informação nos AD.
11. Segundo a sua perspetiva elenque as razões que considera dificultarem mais a pesquisa dos utilizadores quando do acesso à informação nos AD.
12. Excetuando os casos previstos na legislação em vigor, nomeadamente, na lei 149/83-5 de Abril e Decreto-Lei 16/93 de 23 de Janeiro, os utilizadores têm acesso livre e pleno a todo o tipo de informação? Justifique.
13. Na sua opinião, de que forma é que funciona a dependência do AD face à DGARQ, agora, DGLAB?
14. Na sua opinião a mediação é realizada essencialmente na Sala de referência? Como?
15. Na sua opinião, como é que funciona a rede portuguesa de arquivos?
16. Diga quais são as atividades realizadas no âmbito da difusão cultural? E como se realizam?
17. Quantos técnicos fazem parte da equipa do AD? Indique a formação e quantidade
18. Quais os projetos futuros que gostaria de ver implementados?
19. Na sua opinião, qual a pertinência deste questionário?

