

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONALIZANTE
EM PATRIMÔNIO CULTURAL**

**DIFUSÃO VIRTUAL DO PATRIMÔNIO
DOCUMENTAL DO ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO
DO RIO GRANDE DO SUL**

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

Viviane Portella de Portella

**Santa Maria, RS, Brasil
2012**

DIFUSÃO VIRTUAL DO PATRIMÔNIO DOCUMENTAL DO ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Viviane Portella de Portella

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação
Profissionalizante em Patrimônio Cultural, Área de Concentração em
Patrimônio Documental, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS),
como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Patrimônio Cultural.

Orientador: Prof^o Dr. Carlos Blaya Perez

Santa Maria, RS, Brasil

2012

Ficha catalográfica elaborada através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Central da UFSM, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Portella, Viviane Portella de
Difusão virtual do patrimônio documental do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul / Viviane Portella de Portella.-2012.
127 p. ; 30cm

Orientador: Carlos Blaya Perez
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de Pós-Graduação Profissionalizante em Patrimônio Cultural, RS, 2012

1. Arquivística 2. Difusão virtual 3. Usuário de arquivos 4. Ferramentas de comunicação online 5. Mídias sociais I. Blaya Perez, Carlos II. Título.

Universidade Federal de Santa Maria
Programa de Pós-Graduação Profissionalizante em Patrimônio Cultural

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova a Dissertação de Mestrado

DIFUSÃO VIRTUAL DO PATRIMÔNIO DOCUMENTAL DO
ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

elaborada por
Viviane Portella de Portella

como requisito parcial para obtenção do título de
Mestre em Patrimônio Cultural

COMISSÃO EXAMINADORA:

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

André Zanki Cordenonsi, Dr. (UFSM)

Daniel Flores, Dr. (UFSM)

Santa Maria, 19 de dezembro de 2012.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, quem me dá força e coragem para alcançar meus objetivos.

A minha mãe, responsável direta ou indiretamente por todos os meus êxitos, pelo amor e dedicação que tem por mim.

Aos meus familiares que sempre me apoiaram e compreenderam minha ausência para dedicar-me aos meus objetivos profissionais.

Agradeço a minha grande amiga Franciele Simon Carpes, pelo estímulo, compreensão e companheirismo. Muito obrigada, és um presente que a Arquivologia me proporcionou!

Aos professores do Curso de Mestrado em Patrimônio Cultural, em especial ao professor Carlos Blaya Perez por me aceitar como orientanda, por colaborar com seu conhecimento e experiência, pela sua disponibilidade em me atender, observações e incentivos.

Aos usuários e colegas do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul, em especial a Equipe Divulga APERS: Maria Cristina Fernandes, Silvia Soares e Clarissa Alves. Também agradeço a diretora Isabel de Oliveira Perna Almeida. A colaboração de todos foi essencial para a realização desta pesquisa. Obrigada!

A Cíntia Miguel Kaefer, exemplo de profissional, grande incentivadora e apoiadora em meus estudos e na vida!

Agradeço aos colegas Andrea Santos, Flávia Pozzebon, Rita Ilha, Sérgio Lampert e Valéria Bertotti. Juntos compartilhamos preocupações e bons momentos durante Mestrado.

Aos funcionários do Departamento de Arquivo Geral da UFSM, em especial a Camila Rodrigues, Lívia Retamoso e Maiara Nascimento pelo carinho e pela ótima recepção em todas as minhas “visitas” enquanto aguardava a Fran para irmos às aulas.

Agradeço a todas as pessoas que de certa forma foram e são essenciais na minha vida tanto acadêmica quanto pessoal.

A todos meu sincero agradecimento.

RESUMO

Dissertação de Mestrado
Programa de Pós-Graduação Profissionalizante em Patrimônio Cultural
Universidade Federal de Santa Maria

DIFUSÃO VIRTUAL DO PATRIMÔNIO DOCUMENTAL DO ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

AUTORA: VIVIANE PORTELLA DE PORTELLA

ORIENTADOR: CARLOS BLAYA PEREZ

Data e Local da Defesa: Santa Maria, RS, dezembro de 2010.

O Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (APERS) tem por missão preservar a memória do Estado com ações voltadas à gestão documental e a cultura. Para isto é fundamental que a sociedade tenha ciência dos acervos custodiados e dos serviços prestados. A partir desta constatação questionou-se: “É possível adotar uma estratégia de difusão virtual para divulgar os acervos recolhidos e os serviços prestados pelo APERS?”. Com o intuito de responder a esta dúvida e definir um programa de difusão virtual para a Instituição buscou-se alcançar os seguintes objetivos: identificar e caracterizar os fundos, os serviços e as atividades disponibilizadas aos usuários; delinear o perfil dos usuários; definir as ações de difusão a serem adotadas; para então, publicar e disponibilizar as ações do APERS para a sociedade através das formas de difusão virtual adotadas. Tendo por tema central a difusão do APERS e dos serviços prestados, utilizou-se metodologia considerada de natureza aplicada com abordagem quali-quantitativa do tipo estudo de caso quanto aos procedimentos técnicos adotados. Como forma de subsidiá-la abordaram-se os conceitos de patrimônio cultural, patrimônio documental e arquivística. Ao deter-se nas considerações quanto à arquivística enfatizou-se a difusão de acervos, estudo de usuários e ferramentas de comunicação online. Considerando a literatura abordada, a contextualização do universo da pesquisa e os resultados obtidos para os objetivos acima apresentados optou-se pela difusão virtual para a publicação e disponibilização das ações do APERS à sociedade. Desta forma, é apresentado o processo de implantação e acompanhamento de ferramentas de comunicação virtual para difusão do APERS e a análise dos resultados obtidos.

Palavras-chave: Arquivística. Difusão virtual. Usuário de arquivos.

ABSTRACT

Master's Dissertation
Professional Post-Graduate Program in Cultural Heritage
Universidade Federal de Santa Maria

DIFFUSION OF DOCUMENTARY HERITAGE VIRTUAL FILE ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

AUTHOR: VIVIANE PORTELLA DE PORTELLA

ADVISER: CARLOS BLAYA PEREZ

Date and Place of Presentation: Santa Maria, RS, December 19th 2012.

The Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (APERS) is to preserve the memory of the state with actions focused on document management and culture. For this it is essential that society has custody science collections and services. From this finding is questioned: "What strategy to adopt to promote the diffusion collections collected and services provided by APERS?". In order to answer this question and develop a outreach program for the institution sought to answer the following preliminary questions: What are the fonds, services and activities available to users? What is the profile of the users? Based on the answers, asked himself: What actions diffusion adopt? Having a central theme of the APERS and diffusion of services, was used methodology considered to be an applied approach with qualitative and quantitative case study regarding the technical procedures adopted. As a way to subsidize it addressed the concepts of cultural heritage, and archival documentary heritage. When you stop on the considerations regarding the archival emphasized the dissemination of collections, and study of users of online communication tools. Considering the literature addressed the contextualization of the survey and the response to the questions presented above was chosen for dissemination virtual publication and availability of the shares of the company APERS. Thus, we present the process of implementation and monitoring of virtual communication tools to spread the APERS and analyze the results.

Palavras-chave: Archival. Diffusion virtual. User files.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Aba blog "Início"	76
Figura 2 – Aba blog "Quem somos" com a primeira e a segunda versão	77
Figura 3 – Aba blog "Serviços".....	77
Figura 4 – Aba “Associação de Amigos” do blogue.....	78
Figura 5 – Aba “Exposições Virtuais” do blogue.....	78
Figura 6 – Aba “Projetos patrocinados” do blogue.....	79
Figura 7 – Layout Twitter.....	80
Figura 8 – Tela Layout Fanpage.....	80
Figura 9 – Cartão de visitas	81
Figura 10 – Wallpaper divulgando endereços das ferramentas de comunicação virtual..	81
Figura 11 – Logomarca Divulga APERS: modelo vertical (E) e horizontal (D).....	82
Figura 12 – Wallpaper comemorativo pré-lançamento (E) e de lançamento (D) da logomarca.....	83
Figura 13 – Email informativo comemorativo.....	83

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Tipos de usuários.....	67
Tabela 2 – Usuários externos	68
Tabela 3 – Pesquisadores	69
Tabela 4 – Atendimento ao usuário.....	69
Tabela 5 – Atendimento ao cidadão comum	70
Tabela 6 – Atendimento aos usuários internos	70
Tabela 7 – Atendimentos ao pesquisador	71
Tabela 8 – Visualizações página blogue.....	87
Tabela 9 – Seguidores no microblogue	90
Tabela 10 – Opções "Curtir" Fanpage	91
Tabela 11 – Total de usuários	91
Tabela 12 – Total de atendimentos	91

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AAP	Sistema de Administração de Acervos Públicos
ANPUH/RS	Associação Nacional de História/Regional RS
APERS	Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
DIDOC	Divisão de Documentação
DIPEP	Divisão de Pesquisa e Projetos
IPHAE	Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado
PROCERGS	Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul
RS	Rio Grande do Sul
SARH	Secretaria da Administração e dos Recursos Humanos
SBA	Simpósio Baiano de Arquivologia
SIARQ/RS	Sistema de Arquivos do Estado
SIPECOM	Seminário Internacional de Pesquisa em Comunicação
UNESCO	Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura

LISTA DE APENDICÊS

Apêndice A – Ferramentas de comunicação virtual para o APERS	107
--	-----

LISTA DE ANEXOS

Anexo A – Orientações e instruções quanto ao uso das mídias sociais no APERS	125
--	-----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 PATRIMÔNIO CULTURAL	19
2.1 Patrimônio Documental.....	21
2.2 Arquivística.....	23
3 DIFUSÃO DE ACERVOS	27
3.1 Estudo de Usuários	30
3.1.1 Tipos de usuários	33
3.2 Ferramentas de comunicação virtual o	36
3.2.1 <i>Blog</i> ou <i>blogue</i>	38
3.2.2 <i>Microblogging</i> ou <i>microblogue</i>	39
3.2.3 <i>Facebook</i>	41
4 CONTEXTUALIZAÇÃO DO UNIVERSO DE PESQUISA	45
4.1 Arquivos Públicos: legislação	45
4.2 Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul – APERS.....	47
5 METODOLOGIA	55
6 DESCRIÇÃO DO ACERVO DOCUMENTAL RECOLHIDO	59
7 DIAGNÓSTICO DOS SERVIÇOS E ATIVIDADES	61
8 ESTUDO DE USUÁRIOS	67
9 FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO VIRTUAL PARA O APERS	73
9.1 <i>Blogue</i>	75
9.2 <i>Microblogue: Twitter</i>	79
9.3 <i>Fanpage</i>	80
9.4 Difusão das ferramentas de comunicação virtual do APERS	81
10 ANÁLISE QUANTITATIVA DA UTILIZAÇÃO DAS FERRAMENTAS	87
CONCLUSÕES	93
REFERÊNCIAS	97

1 INTRODUÇÃO

O enfoque da pesquisa é a difusão virtual do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul – APERS. Esta Instituição centenária situada no Centro Histórico de Porto Alegre em um conjunto arquitetônico tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado – IPHAE possui mais de oito mil metros lineares de documentos salvaguardados. Estes são patrimônios que devem ser conhecidos pela sociedade, para que esta seja consciente da importância de sua preservação, se aproprie e atribua novas percepções sobre a história de si mesma.

O APERS é o órgão gestor do Sistema de Arquivos do Estado – SIARQ/RS, tendo por funções definir políticas e prestar assessoramento técnico aos órgãos do Estado e aos municípios quanto à gestão de documentos, bem como assegurar à comunidade a preservação e a disseminação de memória do Estado do Rio Grande do Sul. Incentiva o início e a continuidade da gestão documental junto aos demais órgãos da administração direta do Estado, a partir da realização de capacitações e assessoramento técnico contínuo. Desta forma, acompanha todas as etapas de gestão documental para, então, elaborar instrumentos de pesquisa consistentes visando disponibilizar a documentação recolhida aos pesquisadores.

Porém, a sociedade gaúcha nem sempre tem reconhecido o papel desta Instituição ou, ainda, desconhece os serviços prestados e formas de usufruí-los. A partir desta constatação questionou-se: “É possível adotar uma estratégia de difusão virtual para divulgar os acervos recolhidos e os serviços prestados pelo APERS?”.

Com o intuito de responder a esta questão e definir um programa de difusão virtual para a Instituição buscou-se alcançar os seguintes objetivos: identificar e caracterizar os fundos e os serviços e atividades disponibilizadas aos usuários, delinear o perfil dos usuários, definir as ações de difusão a serem adotadas, para então publicar e disponibilizar as ações do APERS para a sociedade através das formas de difusão adotadas.

Sendo assim, o tema central desta pesquisa consiste na difusão do APERS e dos serviços prestados. No decorrer da pesquisa ficou claro que a Instituição é bastante atuante perante a sociedade.

Alguns serviços prestados pela Instituição são consolidados, como é o caso da realização de oficinas de educação patrimonial para estudantes de ensino fundamental, o qual explora o potencial da Instituição enquanto espaço educativo e cultural instigando os

estudantes a refletirem sobre questões relacionadas ao patrimônio, memória, identidade e cidadania. A preocupação em instigar a reflexão de estudantes a estas questões se manifesta em outras realizações da Instituição, como na Mostra de Pesquisa. Este evento incentiva a difusão de acervos documentais a partir da seleção e apresentação de artigos acadêmicos elaborados a partir da pesquisa em fontes primárias.

Evidencia-se que o APERS possui um programa de difusão estruturado, com iniciativas voltadas a alguns seguimentos da sociedade. Soma-se a isto o interesse de que a estratégia adotada deveria contemplar as ações internas e externas da Instituição, explicitando as atividades que realiza e seu dinamismo de forma transparente.

Para a adoção de um novo meio de difusão, ficou claro que este deveria ser de baixo custo de manutenção e de fácil acesso e atualização, tendo em vista a precariedade de recursos tecnológicos da Instituição e dinamismo das atividades desenvolvidas. A partir do exposto optou-se pela difusão virtual através do uso de ferramentas de comunicação virtual gratuitas ainda em desuso pela Instituição.

Aliado a isto está a arquivologia, uma área em constante transformação a qual deve fazer uso da pesquisa científica na busca pelo aperfeiçoamento. É através da pesquisa científica que “as operações técnicas da arquivística ganharão em significado, em valor e em precisão científica” (LOPES, 1998, p.101). Neste contexto, insere-se o tema direcionado a difusão de Instituições mantenedoras de fontes primárias, que para seu desenvolvimento necessita de estudo, reflexão e questionamento por parte da comunidade arquivística.

Esta pesquisa considera a utilização dos arquivos permanentes para a preservação da história e da memória social do Estado do Rio Grande do Sul, uma vez que a história tem mantido relações com outras áreas do conhecimento, como a administração, para a utilização de novas fontes e gestão do conhecimento. Neste sentido, destaca-se que o Brasil possui legislação específica referente aos arquivos, na qual se regulam questões relacionadas à gestão e à preservação de documentos públicos, produzidos e acumulados por órgãos e entidades públicas em decorrência de suas atividades administrativas, legislativas e judiciárias no âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal.

Em consonância, este estudo abordando a difusão direcionadas a instituições arquivísticas, situa-se no contexto das pesquisas de interesse da arquivologia e vem ao encontro das necessidades do órgão em questão. O patrimônio documental do Estado contém questões políticas, sociais e culturais de uma época e informações de densidade humana que

devem ser exploradas e discutidas amplamente. Desta forma, é necessário tornar público o patrimônio documental do APERS, seus serviços e atividades produzindo conteúdos que constituam uma esfera pública de informação. Assim, acredita-se que se deve estruturar um programa de difusão capaz de dar acesso a estes e, com isto o conhecimento da Instituição e de seu entorno, preservada para a utilização da história, da administração e demais áreas.

Além disso, o interesse pelo estudo também se justifica pela formação e atuação profissional da pesquisadora. Atuando como arquivista no APERS, vivencia-se a relevância da implementação de programas de difusão. Dessa forma, este estudo proporciona a profissional uma visão mais ampla da realidade em que está atuando, além de possibilitar o aperfeiçoamento e estudo das políticas arquivísticas voltadas a sua área profissional.

Deste modo, no primeiro capítulo intitulado “Patrimônio Cultural” debate-se o conceito de patrimônio cultural, onde se evidencia que os conjuntos documentais são considerados parte deste patrimônio. Assim aborda-se o patrimônio documental e conclui-se com a discussão dos conceitos sobre a arquivística, área da ciência da informação que possui como objeto físico tanto a instituição arquivo quanto o documento.

No segundo capítulo intitulado “Difusão de acervos” são explorados os conceitos e enfoques da difusão, função arquivística responsável por comunicar os acervos e serviços prestados, estimulando a pesquisa e projetando a Instituição à sociedade. Para um programa de difusão ser bem estruturado é imprescindível que se conheça o público que se pretende conquistar, ou seja, seus prováveis usuários. Assim, são discutidos os conceitos de usuários, as abordagens de estudos de usuários e os diversos tipos de usuários já identificados de acordo com suas características. Ainda neste capítulo são abordadas as ferramentas de comunicação virtual com foco em blogue, microblogue e página institucional em mídia de relacionamento. Isto decorre da importância de se adequar ao tipo de usuário o meio de difusão a ser adotado.

No quarto capítulo intitulado “Contextualização do universo de pesquisa”, se considera a legislação brasileira no que se refere a arquivos públicos e o histórico da instituição levando em conta suas mudanças funcionais e evolução das atividades e serviços realizados.

No quinto capítulo intitulado “Metodologia” são especificados os passos para a realização da pesquisa. A metodologia utilizada é considerada de natureza aplicada com

abordagem quali-quantitativa do tipo estudo de caso quanto aos procedimentos técnicos adotados.

No sexto capítulo intitulado “Descrição do acervo documental recolhido ao APERS” relata os conjuntos documentais recolhidos à Instituição, suas datas de abrangência e algumas especificidades. Neste ponto chama atenção a presença de documentos oriundos dos Poderes Judiciário e Legislativo, de Tabelionatos e do Registro Civil, uma vez que a Instituição é vinculada ao Poder Executivo Estadual. Porém, este fato é esclarecido no desenvolvimento do seu histórico e ao percebermos a estruturação deste acervo desde 1906, quando a legislação arquivística, que estabelece a autonomia das esferas governamentais aos arquivos, inexistia ou era rudimentar.

No sétimo capítulo intitulado “Diagnóstico dos serviços e atividades realizadas” são apresentados os serviços e as atividades disponibilizados pelo APERS a sociedade. Foram identificados serviços de atendimento aos usuários que desejam requerer cópias de documentos ou pesquisar nas fontes primárias, e serviços de interação com a sociedade através da realização de visitas guiadas e participação nas oficinas de educação patrimonial. Outros serviços como a realização de eventos que estimulem a pesquisa em fontes primárias foram identificados, assim como a disponibilização de seus espaços para eventos culturais.

No oitavo capítulo intitulado “Estudo de usuários” apresenta-se os resultados da apreciação dos relatórios administrativos a fim de identificar o perfil dos usuários da Instituição tendo por base o ano de 2010, o qual antecede o início desta pesquisa. A partir do exame dos relatórios que registram os atendimentos aos usuários fica clara a distinção entre dois grandes grupos: os usuários internos e externos. Tendo em vista que o foco da pesquisa são os usuários externos, estes são subdivididos em subgrupos e analisados de acordo com os temas pesquisados e formas com que entraram em contato com a Instituição para realizar suas solicitações.

No nono capítulo intitulado “Ferramentas de comunicação virtual para o APERS” apresenta-se a resposta para o problema que norteou esta pesquisa, pois ao responder as questões preliminares fica clara qual deve ser a estratégia de divulgação dos acervos e serviços prestados pelo APERS: difusão virtual. Uma vez identificado que a *internet* é a segunda forma de contato mais utilizada pelos usuários externos e que este tipo de difusão ainda não era utilizada pela Instituição, além disso, exige poucos recursos tecnológicos e para utilizá-la basta ter acesso à *internet*, não demandando custos extras.

A partir disto são expostas as metodologias e táticas utilizadas para a implementação do blogue, microblogue e página institucional em mídia de relacionamento. Neste ponto, também se apresentam algumas dificuldades encontrados e estratégias para a efetivação da proposta de difusão. Desta forma, registra-se o “passo a passo” da produção, estruturação, manutenção e adaptação das ferramentas no contexto do APERS. Ainda neste capítulo mostram-se os modos de divulgação da existência das ferramentas de comunicação virtual para os demais órgãos do Estado e sociedade em geral. Sendo que este capítulo se versa sobre o produto da pesquisa, foi elaborada uma versão resumida, apêndice 1, na qual são apresentados os layouts das ferramentas de comunicação utilizadas e alguns exemplos de artigos veiculados nas mesmas.

No décimo capítulo intitulado “Análise quantitativa da utilização das ferramentas” consiste no julgamento da pós-produção da utilização das ferramentas de comunicação virtual. Tendo em vista que a pesquisa se desenvolveu de março de 2011 a agosto de 2012, sendo que a implementação das ferramentas ocorreu em agosto de 2011, foi possível construir todo o histórico de produção e desenvolvimento das mídias, bem como analisar os resultados obtidos com sua utilização. Assim, apresenta-se a comparação dos dados quanto ao número de usuários e atendimentos realizados no primeiro semestre de 2011 (sem as mídias) e primeiro semestre de 2012 (com mídias). Também é exposto o alcance quantitativo das mídias. A partir desta análise fica claro o alcance das ferramentas, mesmo que sua utilização não tenha incidido diretamente no aumento de demandas dos serviços prestados pela Instituição. Além disso, esta pesquisa procurou contribuir com o desenvolvimento da arquivística, assim buscou-se apresentar e publicar os seus resultados parciais em eventos e periódicos acadêmicos.

Por fim, apresentam-se as conclusões da pesquisa com a convicção de que sua realização contribuiu fortemente para a difusão do APERS, além de contribuir para a arquivologia no que concerne a estudos sobre difusão de acervos e instituições arquivísticas.

2 PATRIMÔNIO CULTURAL

O conceito de patrimônio é muito discutido e com o passar do tempo sofreu alterações. Habitualmente é identificado como o conjunto de bens pertencentes a um indivíduo ou a uma coletividade. Originalmente a palavra patrimônio provém do termo latim *patrimonium*, referindo-se a “propriedade herdada do pai ou dos antepassados, uma herança” (ZANIRATO, RIBEIRO, 2006, p. 253). Desta forma, significa que é aquilo recebido daqueles que viveram no passado. Patrimônio, para Garbinatto (2002) é uma construção coletiva, pertence a todos e todos os cidadãos devem ter o direito e o dever de preservá-lo, como possibilidade de resgate de sua identidade social (dentro de sua comunidade de origem) e individual (frente a frente consigo mesmo no espelho da alma).

Para Fontal Marillas (2003), o conceito de patrimônio cultural refere-se sempre as manifestações e testemunhos significativos da civilização humana. Porém, ao discorrer sobre o conceito de patrimônio cultural a autora afirma que o debate sobre esse conceito é múltiplo, uma vez que as interpretações diferem em suas concepções em cada unidade (patrimônio e cultura) e em conjunto (patrimônio cultural).

Cultura, de acordo com Santos (1994) diz respeito à humanidade como um todo e ao mesmo tempo a cada um dos povos, nações, sociedades e grupos humanos, pois faz referência a tudo aquilo que caracteriza a existência social de um povo ou nação, ou então de grupos no interior de uma sociedade. Deste ponto de vista, cultura “remete à ideia de uma forma que caracteriza o modo de vida de uma comunidade em seu aspecto global e totalizante” (COELHO, 1999, p. 103).

Castillo Ruiz (1996) afirma que patrimônio compreende elementos materiais e imateriais, naturais ou culturais, herdados do passado ou criados no presente, nos quais um determinado grupo de indivíduos reconhece sinais de sua identidade. De acordo com Hernández Cardona (2003 *apud* FONTAL MARILLAS, 2003), o conceito de patrimônio é polissêmico e esta em constante processo de desconstrução e construção.

Nesta direção, Zanirato e Ribeiro afirmam que apenas nos últimos anos o conceito de patrimônio passou a ser mais abrangente passando “de um discurso patrimonial referido aos grandes monumentos artísticos do passado, interpretados como fatos destacados de uma civilização, se avançou para uma concepção do patrimônio entendido como o conjunto dos bens culturais, referente às identidades coletivas” (ZANIRATO, RIBEIRO, 2006, p. 251).

Deste modo, os autores conceituam o patrimônio cultural como aquilo que compreende os bens materiais e imateriais, tangíveis e intangíveis que sejam considerados “manifestações ou testemunho significativo da cultura humana, reputados como imprescindíveis para a conformação da identidade cultural de um povo” (2006, p. 252).

Ao discutir a respeito do conceito de patrimônio cultural Coelho (1999) o define como o protagonista da manutenção, construção ou reconstrução da identidade pessoal ou coletiva de modo a proporcionar ao indivíduo e ao grupo o sentimento de segurança diante das acelerações da vida cotidiana. Sendo a identidade, aqui, entendida como um sistema de representações das relações entre indivíduos e os grupos e entre estes e seu território de reprodução e produção, seu meio, espaço e tempo (COELHO, 1999, p. 201). Assim, patrimônio cultural é o elo entre o passado e o presente de um grupo ou de uma nação que permite a identificação e a continuidade de sua história.

Esta afirmação é corroborada por Uzcátegui (2001 *apud* FONTAL MARILLAS, 2003), segundo o qual o patrimônio cultural é entendido como o conjunto de bens tangíveis e intangíveis que refletem a herança cultural de um povo, etnia ou grupo social, instituindo um sentido de pertencimento. O conceito de patrimônio cultural está sempre atrelado à pretensão de transmitir informações de uma geração à outra.

Assim, o patrimônio cultural está intimamente ligado às questões relativas à memória de um determinado grupo. Uma vez que é constituído pela memória de uma sociedade ou nação que se perpetua através de objetos, registros e produtos concretos produzidos no decorrer de sua evolução, sendo estes conjuntos entendidos como os bens culturais (BELLOTTO, 2000). Para melhor compreender o conceito de memória, será adotada a definição de Coelho (1999), na qual esta remete tanto ao sentido de antiguidade quanto ao tempo atual. Uma vez que, na concepção do autor, a memória é um princípio de organização e esta na natureza do imaginário como conjunto das relações que constituem o capital inconsciente e pensado do ser humano.

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (2005) afirma que o patrimônio cultural brasileiro é composto por “bens de natureza material e imaterial, tomados individualmente ou em conjunto, portadores de referência à identidade, à ação, à memória dos diferentes grupos formadores da sociedade brasileira”, sendo os conjuntos documentais também mencionados.

No âmbito do Rio Grande do Sul, a Constituição de 1989 (2011) garante o acesso ao patrimônio cultural do Estado, sendo este entendido como o patrimônio natural e os bens de natureza material e imaterial que se referem “à identidade, à ação e à memória dos diferentes grupos formadores da sociedade rio-grandense”. Esta prerrogativa é reafirmada pela Lei nº. 7231, de 18 de dezembro de 1978, a qual especifica que os bens em que a preservação seja de interesse público constituem o patrimônio cultural do Estado e devem ser objeto de seu interesse e cuidadosa proteção, entre eles os acervos documentais.

Desta forma, é perceptível que os conjuntos documentais são considerados, tanto na esfera federal quanto estadual, componentes do patrimônio cultural. Em acordo Bellotto (2000), ao se referir a documentos permanentes de arquivos públicos, afirma que o patrimônio documental é caudatário do patrimônio cultural, ou seja, pode ser entendido como uma das linhas do patrimônio cultural, sendo bens culturais, tanto quanto os demais.

2.1 Patrimônio Documental

Os registros que retratam os fatos, as atividades e as informações que envolvem as entidades públicas e privadas, pessoas e família constituem o patrimônio documental. Para Edmondson (2002), o patrimônio documental deve possuir as seguintes características: móveis, feitos de símbolos/ códigos, sons e/ ou imagens, preserváveis (os suportes são elementos inertes), reproduzíveis e transladáveis, e fruto de um processo de documentação deliberado. Além disso, de acordo com o autor, a configuração do documento se dá pelo conteúdo informativo e pelo suporte no qual ele se consigna, sendo que ambos são igualmente importantes como parte da memória.

Os documentos configuram-se na “unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 73). Segundo Tessitore, “para que os documentos cumpram sua função social, administrativa, jurídica, técnica, científica, cultural, artística e/ou histórica é necessário que estejam preservados, organizados e acessíveis” (2003, p. 11). Para isto são geridos desde sua criação com a finalidade de preservar seu significado e valor de modo a desempenharem

um papel essencial no desenvolvimento das sociedades ao contribuir para a constituição e salvaguarda da memória individual e coletiva. O livre acesso aos arquivos enriquece o conhecimento sobre a sociedade humana, promove a democracia, protege os direitos dos cidadãos e aumenta a qualidade de vida (ICA, 2010, p. 01).

Com o fim de tornar as informações contidas nos documentos acessíveis por meio do seu tratamento desde sua produção/ aquisição até a sua disponibilização ao usuário a arquivística é a disciplina que estuda os arquivos, suas funções e utilização, agrupando “todos os princípios, normas e técnicas que regem a gestão dos arquivos” (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 24). Desta maneira, com o ciclo completo da gestão de documentos é possível a preservação somente dos arquivos que formarão o patrimônio documental das nações, através de políticas consistentes de preservação da memória informativa e probatória de seus produtores. “Assim, vemos, através do tempo, os documentos de arquivo públicos, de peças imprescindíveis ao processo decisório, administrativo e judiciário, passarem, por causa do seu valor informativo permanente, a bens culturais” (BELLOTTO, 2000, p. 154).

Ao se referir aos documentos de arquivos permanentes Bellotto (2000) afirma que estes representam, em arquivística, a sua *archivalia*. Neste viés, de acordo com a autora, para que um conjunto de documentos possa constituir o patrimônio documental de uma instituição, seja ela pública ou privada, deve possuir as seguintes características: ter cumprido sua função imediata, ligada a razão pela qual foi criado; não tramitar mais; ter passado pelo arquivo corrente; e ter sido submetido à tabela de temporalidade, sido avaliado como permanente pela densidade de seu valor informativo, tanto para a história institucional do local que o produziu/recebeu/acumulou como para a sociedade que viveu e atuou neste local. Afirmação que esta em consonância com a teoria arquivística quanto a documentos permanentes.

No que se refere à proteção do patrimônio documental mundial tem-se como parâmetro as “Diretrizes para a salvaguarda do patrimônio documental” elaboradas por Ray Edmondson, publicadas em 2002, para o Programa Memória do Mundo das Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura – UNESCO.

No âmbito do Brasil, como já mencionado, a Constituição da República de 1988 (2005) classifica os documentos como parte do patrimônio cultural do país, especificando que “cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem”. Este direito é reafirmado pela Constituição do Estado do Rio Grande do Sul de 1989 (2011), a qual ressalta que cabe “à administração pública a gestão da documentação governamental e as providências para franquear-lhe a consulta”.

Desta forma, cabe à administração pública o correto tratamento da documentação para que se preserve a memória informativa da nação. Em se tratando de áreas do conhecimento

que se preocupam com a proteção do patrimônio documental está à ciência da informação, mais especificamente a arquivística.

2.2 Arquivística

A arquivística pode ser entendida como a “ciência que estuda os princípios e procedimentos metodológicos empregados na conservação dos documentos de arquivo, permitindo assegurar a preservação dos direitos, dos interesses, do saber e da memória das pessoas físicas e morais” (DELMAS, 2001 *apud* FONSECA, 2005, p. 10). Porém, segundo Rousseau e Couture (1998, p. 24), a arquivística é tratada como “a disciplina que agrupa todos os princípios, normas e técnicas que regem as funções de gestão dos arquivos”.

Na mesma linha Bellotto (2002, p. 5) a conceitua como a “disciplina que se ocupa da teoria, da metodologia e da prática relativa aos arquivos, assim como se ocupa da sua natureza, suas funções e da especificidade de seus documentos/informações”. Neste viés, o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 37) a define como a “disciplina que estuda as funções do arquivo e os princípios e técnicas a serem observados na produção, organização, guarda, preservação e utilização dos arquivos”.

A partir dos enfoques apresentados, é perceptível que a arquivística está em processo de construção. Segundo Bellotto (2002, p. 5),

“a arquivística, ainda hoje discutida vivamente se ciência, técnica ou disciplina, por apresentar características próprias de todas elas sem enquadrar-se exatamente nas premissas necessárias a cada uma, é preferivelmente definida, na bibliografia especializada e no dicionário de terminologia do Conselho Internacional de Arquivos, como disciplina”.

Em consonância, Castanho *et al* (p. 10, 2006) infere que a arquivística “enquanto disciplina científica encontra-se em processo de evolução, marcado pelo desenvolvimento de pesquisas que visam aprofundar e criar conceitos, teorias e metodologia pertinentes a sua área”. Ainda segundo as autoras, a arquivística tem por objetivo tornar as informações acessíveis aos usuários, por meio do seu tratamento, ou seja, dar acesso às informações contidas nos documentos.

A partir de sua definição, a arquivística pode ser entendida como o entrelaçamento da teoria e da prática que a permeiam. A teoria que aborda a história, objeto, âmbito de atuação e metodologia da própria arquivística, e a prática, que considera suas técnicas e procedimentos a serem adotados para a conservação e difusão das informações (CRUZ MUNDET, 1994).

A arquivística, como prática, é tão antiga quanto à própria escrita, e materializada pela necessidade de preservar a memória da humanidade no decorrer do tempo, por meio de registros em diferentes formas e suportes (RIBEIRO, 2003). Por meio do conhecimento teórico e prático da arquivística, são gerenciados e preservados os documentos arquivísticos, formadores dos diferentes arquivos existentes ao longo da história.

Os documentos de arquivo são os produzidos por uma entidade pública ou privada ou por uma família ou pessoa no transcurso das funções que justificam sua existência como tal, guardando esses documentos relações orgânicas entre si. Surgem, pois, por motivos funcionais administrativos e legais. Tratam sobretudo de provar, de testemunhar alguma coisa. Sua apresentação pode ser manuscrita, impressa ou audiovisual; são em geral exemplares únicos e sua gama é variadíssima, assim como sua forma e suporte (BELLOTTO, 2006, p. 37).

Os arquivos guardam fontes para a memória da sociedade. De acordo com a Declaração Universal sobre Arquivos (ICA, 2010, p. 01), os arquivos constituem-se em patrimônio único e insubstituível por registrarem decisões, ações e memórias transmitidas de uma geração a outra. Nesta perspectiva, Duarte e Farias (2005, p. 49) afirmam que “o arquivo é a memória e esta, por sua vez, tem potencialidade para informar e alterar a realidade presente”.

Ao se tratar dos assuntos relacionados à memória, deve-se destacar que documentos administrativos ou ligados à vida e/ou atuação de órgãos, podem transcender suas finalidades de criação, tornando-se testemunhos e fontes a serem utilizadas por historiadores e pesquisadores (BELLOTTO, 2006). Para Rousseau e Couture (1998, p. 65), “cada vez mais os organismos utilizam os seus documentos nas suas pesquisas retrospectivas, a fim de melhor compreender o presente”.

Sendo assim, o tratamento dispensado aos documentos arquivísticos, por meio de técnicas e procedimentos adequados, podem garantir sua preservação e usos posteriores, compondo, assim, o patrimônio documental da humanidade.

A informação orgânica contida nos documentos é o objeto intelectual da arquivística ou, mais precisamente, os dados que possibilitam a informação. O objeto físico pode ser tanto o arquivo quanto o documento (BELLOTTO, 2002). O primeiro pode ser entendido como o conjunto de documentos acumulados no decorrer das atividades de seu produtor, ou como o espaço físico onde se armazena a documentação. O segundo é o suporte em que as informações resultantes das atividades de pessoas ou instituições estão contidas. Para terem validade é indispensável que sejam imparciais, autênticos, naturais, orgânicos e únicos.

No âmbito da teoria arquivística, há três maneiras diferenciadas de abordar o pensamento arquivístico: arquivística tradicional, *records management*, e arquivística integrada. A primeira concentra-se nos arquivos de valor permanente, focalizando as atividades no arranjo e na descrição, não trabalhando a origem dos documentos (LOPES, 1998). A segunda detém-se na documentação de caráter administrativo, excluindo seu valor histórico. A arquivística integrada, por sua vez, engloba as duas outras abordagens. Esta entende a criação, a avaliação, a aquisição, a conservação, a classificação, a descrição e a difusão como funções aplicáveis a qualquer idade do arquivo, sendo relacionadas e inseparáveis, garantindo a intervenção arquivística em todo o ciclo vital dos documentos (ROSSEAU; COUTURE, 1998).

É no contexto da arquivística integrada que se insere a gestão de documentos, estabelecendo políticas que permitem vantagens como: acesso rápido às informações, melhor organização, controle e integridade dos documentos e dos conjuntos documentais, respeitando os princípios da ordem original e da proveniência. Desta forma, o gerenciamento arquivístico de documentos permite o correto tratamento dos documentos desde a sua produção até seu destino final, permitindo o acesso às informações de maneira sistematizada e controlada, contribuindo significativamente com a preservação dos arquivos.

A gestão de documentos, sob a perspectiva da arquivística integrada, é o conjunto de procedimentos dados aos documentos desde a sua elaboração até a sua eliminação ou seu recolhimento, sendo que após este, as práticas arquivísticas continuam a serem exercidas. Um programa integrado de gestão de documentos só terá sentido se as funções de gestão de arquivos forem consideradas. De acordo com Rousseau e Couture (1998) é a arquivística integrada que permite assegurar a unidade e a continuidade das intervenções no âmbito de uma política de organização dos arquivos. Entende-se a criação, a avaliação, a aquisição, a conservação, a classificação, a descrição e a comunicação como funções relacionadas e inseparáveis, aplicadas a todas as idades do arquivo. Todos esses procedimentos são relevantes, porém neste trabalho será salientada a comunicação, ou seja, a difusão de acervos.

3 DIFUSÃO DE ACERVOS

A gestão documental tem como fim o acesso e a preservação dos acervos produzidos permitindo o seu amplo conhecimento por seus usuários. Assim, entre as funções arquivísticas, está à difusão, o ato de comunicar a sociedade os acervos, instigando-a a pesquisa.

Comunicação, no sentido amplo, define-se como “capacidade de trocar ou discutir ideias, de dialogar, de conversar, com vista ao bom entendimento entre pessoas” (FERREIRA, 1993, p. 134). A comunicação também pode ser entendida como o processo de difusão, de desenvolver, de forma prática, o direito dos cidadãos em ascender à cultura (GARCIA BELSUNCE, 1996). Blaya Perez (2005, p. 7), detalha melhor esta função arquivística, explicando que este processo “vem a ser a divulgação, o ato de tornar público, de dar a conhecer o acervo duma instituição assim como os serviços que esta coloca a disposição dos seus usuários”.

Para Martínez Comeche (1995, 101), a difusão, no sentido amplo de sua definição, é entendida como a disposição da informação documental ao receptor. Isso pode ser interpretado como o ato de disponibilizar a informação, em concordância com Heredia Herrera (1987), a qual defende que a razão de ser do serviço de arquivo é a comunicação de seus documentos; pois de nada adianta possuir o acervo bem organizado e conservado se não comunicá-lo a quem lhe é de direito.

Para alcançar este fim, Silva e Cardona (2005, p. 84), enfatizam que “a difusão arquivística deve proporcionar aos usuários conhecimento do acervo existente; do contexto da produção documental, ou seja, do organismo produtor, e; da importância do tratamento de acervos arquivísticos e das instituições e profissionais que o fazem”.

O acesso ou a consulta aos documentos arquivísticos adapta diversas formas de comunicação segundo Heredia Herrera (1987). São elas: comunicação do documento, oferecendo o mesmo diretamente ao usuário ou suas cópias completas ou parciais; e comunicação da informação, que é a comunicação do conteúdo dos documentos ou sua referência por meio de instrumentos de descrição, de consultas à distância, buscas ou localizações.

Ao discorrer sobre difusão em arquivos, Bellotto (2006) afirma que esta pode ocorrer sob três enfoques: editorial, cultural e educativa.

A difusão editorial consiste na publicação de informações sobre o conteúdo informacional constante nos acervos, as atividades e dos programas desenvolvidos pelo arquivo. De acordo com Bellotto (2006, p. 229), a partir das publicações é possível ao arquivo

atrair novos usuários, e fazê-los compreender o que é e o que representa. Isso porque, além dos instrumentos de pesquisa – inegável forma de possibilitar o acesso direto do pesquisador ao documento primário – um arquivo público pode produzir outros gêneros de publicações que o tornem também centro de vivência e de inter-relações culturais, tanto quanto um laboratório de pesquisa histórica. São os manuais, as edições de textos, as monografias de caráter histórico, os catálogos seletivos, as edições comemorativas.

As publicações são o elo entre a informação documentada e o usuário. Blaya Perez (2008, p. 37) completa afirmando que “as publicações são canais de comunicação com o mundo exterior”, visto que informa o que existe e o que ocorre no interior da instituição. Em referencia, Bellotto (2006, p. 230) afirma que “o arquivo não será totalmente útil aos meios do saber e da cultura se não puder editar obras raras, jornais antigos e monografias que, independentemente de se basearem nos documentos do seu acervo, completam a sua missão informadora e formadora junto à comunidade”.

A difusão cultural esta estritamente ligada às atividades culturais promovidas ou apoiadas pelo arquivo. Desta forma, estas atividades podem ou não estar diretamente ligadas à instituição, porém são destinadas a um público específico. Estas atividades, segundo Blaya Perez, (2008), podem consistir em conferências, visitas guiadas, oficinas, exposições, lançamento de livros, ciclos de projeções, entre outros.

Destaca-se que o serviço de difusão cultural de um arquivo possui duas importantes funções: “lançar elementos de dentro para fora, procurando atingir um campo de abrangência cada vez mais amplo, e a que permite o retorno dessa mesma política, acenando com atrativos no recinto do arquivo” (BELLOTTO, 2006, p. 228).

A difusão educativa ocorre através de programas educativos existentes nos arquivos ou com sua participação, visando à aproximação com públicos específicos com o intuito de formar usuários conscientes da importância da preservação do patrimônio documental.

O desenvolvimento de laços entre os arquivos e a educação não depende só da compreensão do papel que a educação deve exercer no mundo contemporâneo; são igualmente importantes: o reconhecimento do verdadeiro valor dos arquivos como fonte educativa e a vontade de transformar o valor educativo potencial dos arquivos em programas positivos e realistas. (PAYNE, 1980 *apud* BELLOTTO, 2006, p. 230)

Estas formas de difusão potencializam e tornam mais eficazes a difusão nos arquivos, favorecendo o acesso a informação, tanto dos serviços e atividades prestados, quanto dos

acervos. Enfatiza-se que elas não são excludentes, muito pelo contrário, ao trabalhá-las harmoniosamente, pode-se melhor satisfazer as necessidades de informação dos usuários.

Neste sentido, Jardim (1999) em seu texto “O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação”, afirma que a satisfação das necessidades dos usuários de arquivos é uma variável fundamental de qualquer serviço de informação. Para melhor servir aos usuários, adaptar-se a suas características significa, aos arquivos, renovar suas formas de atendimento, adequando suas funções e superando outras já em desuso.

Bellotto (2006, p. 227) ao se referir à difusão em arquivos públicos, afirma que esta atividade “é a que melhor pode desenhar os seus contornos sociais, dando-lhes projeção na comunidade, trazendo-lhe a necessária dimensão popular e cultural que reforça e mantém o seu objetivo primeiro” dar acesso à informação. A autora enfatiza, ainda, que cabe ao serviço de difusão procurar ampliar cada vez mais o campo de abrangência dos usuários, lançando elementos de dentro para fora e ao mesmo tempo, dar o retorno dessa ação ao interior do arquivo.

Segundo Kurtz (1990), o usuário da informação, em nossos dias, requer rapidez, eficiência e precisão na busca da informação, e recorre aos arquivos para a satisfação de suas necessidades. Eles trazem novas demandas e fazem solicitações de serviços à distância, com isso, os profissionais da informação devem estar aptos a atendê-los. Assim, surge a virtualização das relações entre os arquivistas e o usuário.

Com isto a tendência é que os serviços dos arquivos passem a ser disponibilizados também em espaços virtuais, visto que

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

No que tange a utilização da *Internet*, salienta-se que esta passou a popularizar-se no final da década de 90 início dos anos 2000, sendo que, de acordo com Oliveira e Matos (2011, p. 02), “a tendência a intensificação da inclusão de instituições e serviços arquivísticos em ambiente *web*. Contudo, a presença das instituições arquivísticas na internet e os serviços virtuais disponibilizados refletem a atuação presencial dessas instituições”.

Neste sentido, Pozzebon (2011) ao pesquisar sobre as condições de difusão e acesso ao conteúdo arquivístico disposto em sítios de instituições arquivísticas públicas da região sul do Brasil, destaca que os arquivistas procuram constituir as fontes de informações em meios

alternativos à investigação presencial, atendendo ao interesse social e promovendo o arquivo, por meio da difusão.

Em consonância, Edmondson afirma que “à medida que se desenvolve, a *Internet* será uma ferramenta de acesso ao patrimônio documental cada vez mais eficaz que consegue vencer a tirania da distância” (2002, p. 18). Obviamente que a disponibilização e a difusão de serviços através da *Internet* devem ser precedidas pela organização física do acervo. Arelado a isto os serviços de atendimento, pesquisa e realização de eventos devem já estar consolidados.

Com a *Internet*, os serviços de informação passam a estar virtual, caracterizando-se como serviços de informação virtuais. Ocorre uma quebra de paradigma, onde estes serviços passam a ser disponibilizados “extra-muros”, visto que a barreira do ‘espaço’ é quebrada. A questão do tempo, também passa a ser revista, pois como estes serviços são disponibilizados na *Internet*, podem ser consultados a qualquer hora do dia, sete dias por semana (SÁ, 2005, p. 04).

A difusão de acervos em ambiente virtual contribui para o processo de transferência de informação, conferindo maior visibilidade aos fundos documentais e aos serviços prestados pela instituição. Entre as formas de difusão disponíveis na *Internet* há a utilização de mídias sociais, as quais são ferramentas de comunicação de uso gratuito e de fácil entendimento. Porém, o uso dessas ferramentas como forma de difusão de arquivos deve ser planejado cuidadosamente, estabelecendo objetivos claros para garantir a eficácia do conteúdo disponibilizado.

Para tornar o processo de difusão mais eficiente deve-se conhecer o público a que se pretende conquistar realizando, então, o estudo dos usuários da instituição.

3.1 Estudo de Usuários

Dar acesso à informação é a função primordial da arquivística. Para isso é fundamental conhecer os usuários que consultam ou pesquisam as informações documentais, pois estes são os “clientes” do arquivo. Os arquivistas tiveram seu interesse despertado pelo comportamento dos usuários dos arquivos, assim como pelas necessidades de informação e o uso que os mesmos faziam desta.

Em busca das soluções destes questionamentos passou-se a desenvolver, a partir da década de 1940, estudos de usuários. Pesquisar em arquivos deixou de ser uma atividade de um grupo restrito de indivíduos iniciados (BLAYA PEREZ, 2002) e passou a ser dos mais

variados perfis, todos em busca de informações, portanto para melhor atendê-los precisamos saber quais são suas características e interesses.

Os profissionais da informação estão se conscientizando que desempenham a função social de tornar acessível para a sociedade as informações arquivísticas que constam nos acervos. Com isso, passam a desenvolver serviços de informação arquivística centrados no usuário, e um dos caminhos que pode ser utilizado para desenvolver esses serviços conforme as necessidades de informação dos usuários é o Estudo de Usuários, pois se torna possível identificar os usos e usuários dos acervos, contribuindo para a eficácia no desenvolvimento dos serviços (SÁ, 2005, p. 02).

Os usuários de informação são definidos por Sanz Casado (1994) como o indivíduo que necessita de informação para o cumprimento de suas atividades. De acordo com este autor, todos somos usuários de informação, visto que necessitamos de informação cotidianamente para o exercício de nossas atividades.

No Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 159) usuário é definido como a “pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador”. Sob esta abordagem, pode-se entender o usuário como a pessoa que sente necessidade de informação e que busca satisfazê-la com a realização de pesquisas em arquivos, sendo mais apropriada ao conceito de usuários de arquivos.

Considerando as características dos usuários dos arquivos é possível disponibilizá-los a infraestrutura que melhor atenda as necessidades de sua consulta. Segundo Kurtz (1990) a realização de estudo de usuários constituiu-se em um instrumento importante para a avaliação e planejamento de serviços e sistemas de informação. Em acordo, Blaya Perez (2002, p. 66) comenta que “os arquivos começaram a realizar estudos para verificar quais são os seus usuários potenciais com o objetivo de dedicar-lhes os seus esforços com atividades culturais e sociais”.

Desta maneira, os instrumentos de pesquisa, políticas e programas de treinamento podem ser elaborados de acordo com seu perfil e suas necessidades de informação. O autor ainda completa afirmando que estes estudos podem servir aos arquivistas como subsídio a indicadores que permitirão a comprovação da reação dos usuários aos programas implantados. Além disso, os treinamentos para os funcionários podem ser elaborados de forma adequada para atender aos usuários de maneira satisfatória.

Conhecer algumas definições que fazem parte da conduta dos usuários é fundamental para melhor atendê-lo, dessa maneira Sanz Casado (1994) destaca, informação, conhecimento, necessidade de informação, desejo de informação, demanda de informação, uso de informação, e requerimento de informação. Para o autor, informação é o canal de

comunicação através do qual são transferidas mensagens ou dados, determinados empiricamente e apresentadas em documentos ou transmitidas oralmente. Esta informação, quando ordenada e estruturada torna-se o conhecimento. Mas devemos atentar para o fato de que a mesma informação produz diferentes conhecimentos em indivíduos diversos.

Ainda segundo este autor, a necessidade de informação é o que o indivíduo deve ter para desenvolver seu trabalho. Muitas vezes o usuário não é capaz de expressar sua necessidade de informação, cabendo ao arquivista fazer com que ele verbalize-a de forma clara e singular. Segundo Lancaster (1978, apud SANZ CASADO, 1994), a necessidade de informação pode se concentrar em duas categorias. Na primeira há a necessidade de localizar e obter um documento em particular e de conhecer o seu autor e/ou título. Na segunda existe a necessidade de localizar um documento relativo a algum tema em particular.

Ainda de acordo com o autor, o desejo de informação consiste naquilo que o indivíduo gostaria de ter e que pode ser transformado em demanda pelo especialista em informação. Esta demanda de informação é o que o usuário solicita ao arquivo. Sendo o uso da informação a forma como a informação será utilizada. Muitas vezes, não se sabe o destino dado à informação e como ela foi utilizada pelo usuário, apesar de saber o que ele solicitou e obteve em um arquivo. Por fim, Sanz Casado afirma que o requerimento de informação significa o que é necessário, desejado ou demandado.

Na literatura existente, há duas abordagens de estudos de usuário. A primeira conhecida como abordagem tradicional, baseia-se em pesquisas quantitativas, direcionada ao sistema de informações. Nessa abordagem, os usuários são identificados e dispostos em categorias. Seus principais objetivos são:

determinar os documentos que são mais utilizados; descobrir como os usuários obtêm as informações nas fontes disponíveis, assim como as formas de busca; analisar a aceitação das inovações tecnológicas; evidenciar o uso feito dos documentos; pesquisar as maneiras utilizadas para se obter o acesso aos documentos e determinar as demandas toleráveis (SÁ, 2005, p. 26).

A nova abordagem – abordagem emergente – surgiu a partir da década de 1980 e direciona os estudos de usuário de maneira a ser possível identificar quais as informações que lhes são necessárias, além de englobar algumas características da abordagem tradicional. Assim, pode-se analisar como, por que e para quais fins as informações são utilizadas, e quais os fatores que influenciaram o seu uso (SÁ, 2005). O usuário é analisado enquanto indivíduo, a partir de seus aspectos psicológicos e sociológicos; através de pesquisa qualitativa, melhor direcionando os estudos de usuário.

1.1.1 Tipos de usuários

A partir da realização de estudos de usuários são identificados diversos tipos de usuários classificados de acordo com características em comum. Essas definições são decorrentes dos arquivos estudados ou das pesquisas e teorizações dos autores. Considerando as características dos seus acervos cada arquivo pode encontrar tipos diferentes de usuários, definindo as denominações que serão dadas aos grupos de usuários que fazem uso dos seus serviços.

Turraubella I Mirabet (1997 apud BLAYA PEREZ, 2002) define dois grupos de usuários, de acordo com as diferentes funções dos arquivos, os usuários internos e externos. Os usuários internos são aqueles provenientes da organização ou instituição produtora da documentação e os usuários externos são os que recorrem ao arquivo para realizarem pesquisas de cunho pessoal ou administrativo.

Ele ainda subdivide os usuários externos em quatro grupos: pesquisadores profissionais (com formação universitária); pesquisadores aficionados (estudam sobre a história local ou genealogia); estudantes (buscam informações para a realização de trabalhos solicitados por professores); e cidadão comum (pessoas comuns que realizam pesquisas de caráter administrativo ou consultas esporádicas).

Garcia Belsunce (1982) afirma que não são os arquivos quem determinam o uso da informação e sim, o uso que determina os arquivos. Neste sentido, o autor aponta três grupos de usuários: acadêmico; popular; e prático.

O acadêmico caracteriza-se por buscar informação para o desenvolvimento de trabalho intelectual. Estes usuários, em decorrência de suas pesquisas caracterizam-se, geralmente, por serem longas costumam se transformar em usuários habituais. O usuário popular é definido como o homem comum que necessita da informação por si mesma. Estes usuários distinguem-se por consultar informações tanto para a tomada de decisões quanto para realizar pesquisas variadas, sem características acadêmicas. Os práticos consistem nos usuários que se diferenciam por realizarem pesquisas rápidas, geralmente na documentação mais recente e requererem que o serviço prestado seja rápido e eficiente.

Sanz Casado (1994) analisa os usuários de informação sob outro aspecto, dividindo-os em dois grandes grupos: usuários potenciais e usuários reais. O primeiro compreende os indivíduos que necessitam de informação para desenvolver suas atividades, mas não são

conscientes disso, assim não expressam suas necessidades de informação. O segundo abarca os usuários que além de serem conscientes de suas necessidades de informação, a utilizam frequentemente para desenvolver suas atividades. O autor (1996) enfatiza, ainda, que conhecer as necessidades de informações e os hábitos dos usuários de arquivo é uma tarefa fundamental para o desenvolvimento de diversas atividades arquivísticas. Assim, os produtores e serviços de informação podem ser ajustados ao perfil do usuário. Ele apresenta alguns tipos de usuários: científico, indústria, administradores e cidadão.

O usuário do tipo científico são os especialistas que recorrem a todo o tipo de informação a respeito da investigação que realizam. A partir de seus hábitos, podem ser subdivididos em: cientistas puros e experimentalistas; técnicos; cientista social; e humanistas. A indústria, é a empresa que necessita de informações específicas aplicáveis as suas atividades e que, preferencialmente, apontem soluções. Sua demanda é variada e em diferentes graus de complexidade. Os do tipo administradores e políticos são os usuários que necessitam de informações variadas com o fim de compreenderem conseqüências políticas, econômicas ou sociais de determinada decisão. E, por fim, o autor apresenta o cidadão comum, o qual se caracteriza por buscar as mais diversas informações tanto cotidianas, quanto técnica-científica, de acordo com seus interesses momentâneos.

Vázquez Murillo (2004) afirma que uma das incumbências dos arquivistas é prestar serviços aos usuários de arquivo. Assim, ao tratar sobre políticas direcionadas aos usuários, os divide em dois grupos: os usuários clássicos e novos e os usuários característicos. Os usuários clássicos e novos são subdivididos em: sociedade civil, entidade, especiais e investigadores.

A sociedade civil consiste no cidadão que busca informações governamentais ou privadas de seu interesse ou da comunidade. Quanto a estes o autor observa que, no entanto, na sociedade civil, também existem pessoas que não possuem registros, que não são cidadãs e *“éstos, de por sí, caen fuera de la sociedad civil, son marginales”* (p. 103). Sendo função do arquivista, mediante seus recursos profissionais, reunir esforços com outros profissionais para incluir estas pessoas, tornando-as cidadãs. Além disso, o arquivista, conhecendo o perfil destes usuários, deve adaptar recursos e políticas de acesso às informações de modo a promover a transparência democrática, pois *“no puede prevalecer la privacidad, so pena de convertir los archivos en aguantaderos de corrupción”* (p. 103).

A entidade produtora/receptora consiste na primeira usuária do arquivo. Utiliza os documentos de arquivo para fundamentar e sustentar seus direitos e suas atribuições, bem

como os interesses de outras pessoas ou entidades. Além de atender adequadamente seus clientes e prestar contas de suas ações à comunidade, se necessário.

Os usuários definidos como especiais são pessoas com necessidades de naturezas variadas. *“Introduzcamos el concepto de usuario débil e indefenso”* (p. 104). São pessoas: com pouco tempo para pesquisa; analfabetos funcionais,..., com deficiências físicas, assim é imprescindível que políticas diferenciadas sejam implementadas.

E os usuários chamados de investigadores do patrimônio documental são os usuários de arquivos históricos. Em se tratando destes usuários o autor chama atenção para dois pontos da política arquivística. O primeiro diz respeito às ferramentas para a recuperação da informação; o uso dos instrumentos de recuperação de informação deve contar com auxílio informático e possuir nomenclaturas controladas. O segundo refere-se a observação dos prazos de guarda e a classificação dos documentos. *“Una vez agotado dicho plazo, debería ser normal – con pocas excepciones – ofrecer el documento a la consulta”* (p. 105).

Os usuários característicos, por sua vez, são subdivididos em dois grupos, os estatísticos e os jornalistas. Os usuários estatísticos são os que necessitam das informações arquivísticas para elaboração de estatísticas. Referindo-se aos documentos gerados por estes usuários, Vázquez refere-se a política documental que *“ha de reflexionar y tomar decisiones sobre sistemas de ordenación y descripción, y plazos de guarda de las estadísticas y de los documentos que brindaran los datos, a los que llamaremos documentos primarios”* (p. 106). Já os jornalistas: recorrem aos arquivos para verificar fatos.

Sá (2005), ao analisar o perfil do usuário de um arquivo, distingue dois tipos de usuários, pesquisador habitual e o eventual. O pesquisador habitual é aquele que possui objetivos específicos; frequenta a sala de consulta por longos períodos e pesquisa diversos fundos. E o pesquisador eventual, por sua vez, possui objetivos de esclarecer fatos, reivindicar direitos; frequentando a sala de consulta por períodos curtos e de modo assistemático.

A autora revela, ainda, uma terceira categoria, que pode ou não englobar as outras duas; são os usuários remotos. Estes realizam pesquisas via internet, solicitando os serviços por meio de correio eletrônico.

Bellotto (2006), ao se referir à organização dos arquivos públicos, cita quatro tipos fundamentais – usuários: administrador, cidadão, cidadão comum e pesquisador. O administrador é quem produziu a documentação e que dela faz uso em seu processo decisório. O cidadão é o que busca dados juridicamente válidos; sendo o cidadão comum aquele cidadão

não graduado em busca de cultura geral. Já o usuário pesquisador caracteriza-se por buscar informações para a realização de trabalhos de análise de eventos do passado e de comportamento.

Muitos autores classificam os usuários com diferentes denominações, no entanto para satisfazer suas necessidades é fundamental analisá-los quanto a seus hábitos e comportamentos para definir a que grupo pertence. Após esta definição, os responsáveis pelo arquivo terão argumentos consistentes para elaborar e implementar políticas para atendê-los com eficácia. Além de ter mais consistência para a escolha do melhor meio de difundir os acervos custodiados.

3.2 Ferramentas de comunicação virtual

O acesso à informação ficou muito mais ágil e fácil com a quebra de paradigma propiciada pela internet, rompendo as barreiras físicas de comunicação. Neste meio, os usuários influenciam e são influenciados sobre os mais variados assuntos, sendo as ferramentas de comunicação virtual um meio para isto.

As ferramentas de comunicação virtual só podem existir na *Internet*. Segundo Primo (2008, p. 47) os “*blogs* e redes de *microblogging* participam hoje do composto informacional midiático, mesmo de sujeitos que não publicam nos meios digitais, mas os lêem”. Neste sentido, entende-se composto informacional midiático como o conjunto de informações disseminadas tecnologicamente por meios de comunicação que servem para a atualização individual sobre notícias.

As mídias sociais são organizações elegantes que rompem definitivamente com o fluxo de comunicação existentes na história. Isso porque democratiza o acesso à informação, empoderando o indivíduo e quebrando o monopólio da opinião pública. Estes recursos permitem “aos usuários dialogar e trocar informações, desde opiniões a arquivos (...). Com os recursos de colaboração, os canais de comunicação passam a ser de ‘muitos-para-muitos’, havendo diálogo entre usuário e a instituição e entre os próprios usuários – que colaboram entre si” (ARCHER, CIANCONI, 2010, p. 61).

As mídias sociais são segmentadas de acordo com alguns fins, como: relacionamento (*Facebook*, *Orkut*), profissionais (*Linkedin*), blogues (*Blogspot*, *Wordpress*, *Tumblr*), microblogues (*Twitter*, *Identica*), conteúdo audiovisual (*Youtube*, *Flickr*, *Picasa*),

conhecimento colaborativo (*Wikipédia, Wikimédia*), geolocalização (*Foursquare*), entre outros.

Porém, estar em todas as redes sociais não significa estar inserido nelas. É preciso escolher poucas e acertadas. A rede social escolhida como ferramenta de comunicação virtual deve ser aquela que está adequada às necessidades, interesses e peculiaridades do difusor, com base no seu perfil e no perfil do público receptor.

Em pesquisa realizada em 2010 pela Revista Delloitte, com 302 empresas de diversos segmentos e portes econômicos que atuam no Brasil e possuem faturamento superior a cinco milhões, 70 por cento delas utilizam ou monitoram mídias sociais, sendo 38 por cento delas empresas do setor de serviços (1º lugar), 20 por cento do setor de varejo, bens de consumo e transporte (2º lugar) e 19 por cento do setor de tecnologia, mídia e telecomunicações (3º lugar). Segundo o relatório da pesquisa que teve como objetivo determinar o grau de maturidade das organizações brasileiras em relação à explosão das mídias sociais no mundo,

apesar do grande número de organizações que utilizam as mídias sociais, a maioria delas ainda não atinge completamente todos os benefícios prometidos, não compreendem os riscos ou não conseguiram implementar mídias sociais de forma integral, em toda a empresa, o que exige uma transformação na cultura e nos hábitos dos profissionais que serão os atores sociais no relacionamento com o mercado. Esses fatores fazem com que essas empresas percam vantagem competitiva, pois aquelas que saem na frente na adoção dessas práticas, desfrutam dos grandes benefícios relacionados à imagem, à reputação e à satisfação dos clientes (DELLOITTE, 2010, p. 07).

O uso das mídias sociais como ferramentas de comunicação virtual envolve o planejamento, a produção de conteúdo, o relacionamento com outros públicos, e o monitoramento.

O planejamento engloba a avaliação das características e interesses de quem pretende difundir informações, análise do ambiente, escolha das redes sociais a serem utilizadas e eventuais estratégias de comunicação e *marketing*.

A produção de conteúdo comporta as ações como a criação do perfil, estabelecimentos de produção de conteúdos (textos, imagens, entre outros), definição de linha de conteúdos e periodicidade de notícias a serem publicadas.

O relacionamento com outros públicos significa estabelecer redes de conexões, identificação de palavras-chave, retribuição de citações, resposta a comentários, dúvidas, críticas e, principalmente, “ouvir” o que está sendo comentado sobre a temática que aborda e sobre suas postagens.

O monitoramento da ferramenta de comunicação virtual refere-se à análise do ambiente, quantificação de acessos, menções, controle de assuntos estratégicos entre outros. Neste item, é importante ressaltar a medição do alcance das redes sociais a partir de sua visibilidade, influência e engajamento do perfil em questão.

Ao analisar a visibilidade pode-se quantificar o número de visualizações da página e o número de seguidores ou amigos, por exemplo. A influência pode ser medida a partir do somatório das citações positivas e negativas, subtraídas as negativas pelo cociente do total de citações. Ao realizar a análise de engajamento considera-se o número de comentários, *retweets*, citações de respostas ou com complementos, favoritos, marcações e compartilhamento de conteúdos.

De acordo com a pesquisa realizada pela Revista Delloitte (2010), a ferramenta de comunicação virtual mais popular entre as empresas que utilizam as mídias sociais são as redes sociais, com 81 por cento, seguida do microblogue *Twitter*, com 79 por cento. Porém, com o ritmo de crescimento do *Twitter* no Brasil, ele deverá superar o uso das redes sociais muito em breve. O blogue corporativo também é uma ferramenta bastante popular, sendo utilizada por 70 por cento das empresas. As *Wikis* e compartilhamento de listas de favoritos são os menos usados pelas organizações.

2.1.1 *Blog* ou blogue

O *blog* ou blogue é uma página informal virtual semelhante a um sítio que surgiu no final da década de 1990. Segundo Primo (2008), a palavra *blog* tem origem no termo *weblog*, a qual é formada por duas palavras; *web* que significa página de internet e *log*, diário de bordo. Consiste em “uma página permanente na rede, hospedada gratuitamente, de acesso remoto, sem custos para o usuário, sem necessidade de conhecimento teórico prévio” (COSTA, 2007, p. 53).

Sua estrutura permite a atualização rápida a partir de acréscimos de artigos ou *posts*, como são chamados cada unidade de texto. Estes são, em geral, organizados de forma cronológica inversa. Os blogues são desenvolvidos com foco em uma temática, podendo ser escritos por um número variável de pessoas, de acordo com sua política. Muitos blogues fornecem comentários ou notícias sobre um assunto em particular. Nesta direção, Primo (2008, p. 46) afirma que os blogues institucionais são “aqueles cujos posts e interações são

sobredeterminados pela formalização das relações e sistematização das forças de trabalho em busca de objetivos que delimitam e direcionam a atuação de cada participante do processo”.

Um blogue típico combina texto, imagens e *links* para outros blogues, páginas da *web* e mídias relacionadas a seu tema. A possibilidade dos leitores deixarem comentários é uma forma de interagir com o autor e outros leitores. Alguns sistemas de criação e edição de blogues são muito atrativos pelas facilidades que oferecem, disponibilizando ferramentas próprias que dispensam o conhecimento de linguagens próprias de informática. Segundo Costa, fundamentalmente os blogues seguem uma estrutura básica, na qual

a) os textos são publicados com data e hora, acompanhados da assinatura de seu autor (ou pseudônimo); b) a tendência é que os textos sejam lidos de cima para baixo, ou seja, primeiro os mais novos, depois os mais antigos; c) há uma sessão de comentário, onde os leitores podem se manifestar; d) há ligações para outros *blogs*; e) há uma descrição, ou apresentação, do autor do *blog*” (2007, p. 53).

Por suas características, muitos confundem blogue com um diário ou, como afirma LUZ (2010, p. 30), como cartas ou memórias de um arquivo pessoal. Porém, Primo (2008, p. 47) afirma que “os *blogs* não são sinônimos de diários pessoais na internet escritos, em tom confessional, recheados de banalidades, normalmente por adolescentes, como apressou-se a relatar a imprensa e ainda insistem alguns autores”.

3.1.1 *Microblogging* ou microblogue

Criado em 2006 por Jack Dorsey e sediado em São Francisco (EUA), o *Twitter* é um microblogue em textos curtos. De acordo com o página de suporte do *Twitter*, na aba “*Tweetts*”¹, o “*Twitter* sempre pergunta ‘O que está acontecendo?’ Cada resposta a esta questão é considerada uma atualização do *Twitter*, ou o que as pessoas chamam de ‘*Tweet*’”. Sendo que cada atualização possui 140 caracteres ou menos.

A ferramenta permite aos usuários enviar e receber atualizações pessoais de outros contatos. As atualizações são exibidas no perfil do usuário em tempo real e também enviadas a outros usuários seguidores que tenham assinado para recebê-las. As atualizações de um perfil ocorrem por meio do sítio do *Twitter*, por RSS, por SMS ou programa especializado para gerenciamento. O serviço é gratuito para iPhone, iPad, Blackberry, Windows e Android, entretanto, usando o recurso de SMS pode ocorrer a cobrança pela operadora telefônica.

1 Disponível em: <https://support.twitter.com/articles/262354-como-enviar-um-tweet>. Acessado em: 22.08.2011.

Desde sua criação, o *Twitter* ganhou extensa notabilidade e popularidade por todo mundo. Segundo o blogue *Twit Brasil*, especializado em informações sobre a ferramenta, os brasileiros adotaram o *Twitter* como uma forma de acompanhar o que está acontecendo tanto local como globalmente. Desde o dia sete de junho de 2011 a ferramenta disponibiliza os textos traduzidos para o português, o que poderá popularizar o uso do serviço entre os brasileiros. Além do português, a ferramenta está disponível em inglês, alemão, italiano, francês, espanhol e japonês.

Segundo Primo (2008, p. 47), “em virtude da rapidez com que se publicam *tweets* na rede, com frequência a rede *Twitter* consegue divulgar notícias com muito mais rapidez que qualquer meio jornalístico tradicional”. Nesta direção, o blogue *Twit Brasil* divulgou que nas últimas eleições presidenciais os três principais candidatos utilizaram o *Twitter* para promover suas campanhas, interagindo diretamente com os eleitores e respondendo às suas perguntas. No Rio Grande do Sul, o atual governador e muitos deputados mantêm uma página no *Twitter* como meio de comunicação com a população.

O uso do *Twitter* pode ser, também, utilizado como ferramenta pedagógica. Em matéria veiculada no portal Universidade.com.br, o professor Oge Marques, da Universidade Atlântica da Flórida, afirma que através do *Twitter* os alunos podem aprofundar questões sobre temas que surgem dentro das salas de aula. Isto porque a ferramenta possibilita a troca de conhecimento com professores e colegas.

Porém, na mesma matéria o professor Jorge Armando Valente, pesquisador do Núcleo de Informática Aplicada à Educação da Universidade de Campinas, afirma que nenhuma escola conseguiu até o momento utilizar as redes sociais como ferramenta pedagógica de forma sistemática. Ele afirma, ainda, que as redes sociais só se constituirão como ferramentas pedagógicas se forem utilizadas com orientação adequada.

De acordo com a página do *Twitter*, na aba “Sobre”², “conectado a cada *Tweet*, há um painel detalhado que fornece informações adicionais, um contexto mais aprofundado e mídias incorporadas”. Desta maneira, é possível publicar no *Twitter* apenas uma “manchete” a qual direciona para outro meio de comunicação onde o conteúdo está melhor detalhado, como um blogue ou sítio institucional.

Entre os recursos disponibilizados pelo *Twitter* estão: *retweet*, *twitter list* e o *trending topics*. O *retweet* consiste na função de replicar determinado conteúdo de um usuário para a

² Disponível em: <http://twitter.com/about>. Acessado em 22.08.2011.

lista de seguidores, dando crédito a seu autor original. O *twitter list* possibilita ao usuário criar listas compartilháveis de usuários, dinamizando a leitura de postagens. Já o *trending topics* é uma lista de nomes mais postados em tempo real. Esta lista pode ser global ou filtrada por país ou cidades.

Ainda na aba “Sobre”, a empresa informa que algumas empresas usam a ferramenta “para compartilhar informações de forma rápida com as pessoas interessadas em seus produtos e serviços, para coletar sugestões e informações do mercado em tempo real, e construir relacionamentos com clientes, parceiros e pessoas influentes”.

Com a análise realizada sobre a usabilidade e versatilidade das ferramentas de comunicação virtual conclui-se que o blogue e o microblogue se adequam as características do APERS.

4.1.1 *Facebook*

O Facebook é uma rede social de relacionamento interpessoal, fundada em quatro de fevereiro de 2004. Criada por Mark Zuckerberg, Chris Hughes, Dustin Moskovitz e Eduardo Saverim, inicialmente, com função de contatar os estudantes de uma universidade dos Estados Unidos da América, foi expandida gradualmente até permitir a criação de perfil para qualquer pessoa com treze anos ou mais e tomar proporções mundiais em onze de setembro de 2006.

Aos usuários é possível criar um perfil com fotos e listas de interesses pessoais, trocando mensagens privadas e públicas com outros usuários e participantes de grupos. A visualização dos dados detalhados do perfil é permitida apenas para amigos confirmados, sendo definidos pelo responsável pelo perfil os níveis de visualizações dos seus dados aos não amigos. De acordo com Ciriaco (2012) o perfil médio do brasileiro nesta rede social é formado do sexo feminino (54% dos usuários), tem entre 18 e 24 anos (33%) e possui em média 206 contatos adicionados. Por mês, os usuários da rede social: enviam 996 mil vídeos, atualizam status 339 milhões de vezes, enviam 460 milhões de fotografias, trocam 715 milhões de mensagens, postam 1,6 bilhão de comentários, e clicam 1,6 bilhão de vezes no botão “Curtir”.

A utilização do sítio é gratuita para os usuários, gerando receita a partir de publicidade com a inclusão de *banners* no *feed* de notícias e grupos patrocinados. Entre os recursos

disponíveis aos usuários estão: mural; *status*; as opções curtir, compartilhar e comentar; mensagens; eventos; grupos; páginas, as “*fan pages*”; entre outros.

O mural consiste em um espaço no perfil dos usuários para que os contatos escrevam mensagens públicas (com ou sem anexos), visíveis a qualquer usuário com permissão para ver o perfil completo. O *status* permite aos usuários informar a seus amigos e a membros de grupos e páginas fatos que acha interessante, como fotos, *links* e vídeos. O que é postado nos murais e no *status* é possível aos demais usuários curtir, compartilhar e comentar sobre aquela informação. Quando um usuário “curte” algo significa que ele aprova/concorda com o que foi postado, porém quando compartilha e comenta algo pode ser positivamente, por concordar com a informação ou por discordar e estar emitido opinião contrária.

As mensagens funcionam como semelhante a um email, pois os usuários podem trocar mensagens privadas com um ou mais usuários. O recurso “eventos” permite ao usuário convidar outros usuários para participar de um evento, físico ou virtual, com data, local e hora marcados previamente, sendo que os convidados podem responder com as seguintes opções: participar, não sei ou recusar. Este recurso, se utilizado com planejamento, pode ser uma importante ferramenta para mobilizar grandes públicos em prol de determinado acontecimento, uma vez que cada usuário pode convidar outros que pertençam a sua rede de relacionamento. Já a opção “grupo” permite criar grupos de usuários selecionados para compartilhar informações de maneira pública ou privada. Assim, quando um membro publica algo, todos os outros integrantes recebem a notificação, além disso nos grupos há o bate-papo entre os seus componentes possibilitando a estes uma forma de listas de discussão.

Entre seus recursos destacam-se as páginas – *fan pages*. As páginas são espaços para que pessoas físicas ou jurídicas comuniquem-se com os usuários interessados em receber suas postagens. As opções para os tipos de páginas a serem criadas são: negócios locais ou local; empresa, organização ou instituição; marca ou produto; artista, banda ou figura pública; entretenimento; e causa ou comunidade. O sucesso das páginas é medido pelo número de pessoas que a “curtem”. A sua publicização na rede pode ser através das notícias compartilhadas ou indicação de seus usuários. Em se tratando deste recurso a especialista em redes sociais Alessandra Sleiman (2012) afirma que:

Podemos considerar esta era das redes sociais como uma revolução no *marketing*. Pois empresas de pequeno e médio porte com pouca verba para *marketing*, deixam de serem espectadores passivos e podem fazer parte de ações na rede sem custo nenhum, ou com pouco custo, permitindo-lhes participar de ações eficazes construindo uma popularidade impressionante e criando novas oportunidades para a empresa atingir seu público alvo.

O *Facebook* é a rede social com maior abrangência atualmente e criar e manter uma página profissional se tornou tão importante quanto manter um sítio na web. De acordo com Ciriaco (2012) atualmente no Brasil são 37 milhões de usuários ativos, desses 51 por cento acessa a rede diariamente, 32 por cento acessam via plataformas móveis e a média de tempo mensal de conexão é de 6 horas e 57 minutos.

4 CONTEXTUALIZAÇÃO DO UNIVERSO DE PESQUISA

Para melhor situar o leitor sobre o universo que serve de ambiente de estudo, neste caso, o Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul, abordar-se-á de forma breve a legislação brasileira no que se refere a arquivos públicos e o histórico da instituição.

4.1 Arquivos Públicos: legislação

Em se tratando de conjuntos documentais “fundamentalmente não há mais do que duas categorias de arquivos: os públicos e os privados” (BELLOTTO, 2002, p. 27). Os arquivos privados são constituídos por documentos de direito privado – entidade coletiva, pessoa ou família. Os arquivos públicos ou estatais são formados por conjuntos documentais de entidades de direito privado encarregadas de serviços públicos ou por documentos acumulados a partir das funções executivas, legislativas e judiciárias de âmbito federal, estadual e municipal.

Ao se referir aos arquivos públicos, Bellotto (2006, p. 227), afirma que estes existem “com a função precípua de recolher, custodiar, preservar e organizar fundos documentais originados na área governamental, transferindo-lhes informações de modo a servir ao administrador, ao cidadão e ao historiador”. Para Marinho Jr e Silva (1998, p. 26),

as funções dos arquivos públicos não se esgotam na preservação do direito ao passado, mas vão além, preservando o direito ao presente, quando o indivíduo encontra documentos ou informações que resolvam problemas cotidianos e ainda o direito a um cenário futuro mais promissor. Nesta relação é que um espesso público é legitimado, passando a ter um significado. O papel primordial que compete aos arquivos hoje e que justifica a sua existência ao lado da sociedade é agregar uma função social às ações que desenvolvem, às informações que produzem e transferem e à memória coletiva que preservam.

Os governos e os gestores de instituições públicas devem desenvolver políticas arquivísticas a fim de otimizar o funcionamento destas, de suas instalações e de servir à administração e à pesquisa (BELLOTTO, 2002). Uma vez que, os arquivos públicos são responsáveis por recolher, preservar e organizar fundos documentais originados da área governamental com a função precípua de viabilizar o acesso pela sociedade às informações por eles custodiadas (BELLOTTO, 2000).

O arquivo nacional constitui-se no principal agente da política arquivística de um país, seguido pelos arquivos públicos estaduais e municipais. A mesma autonomia das esferas governamentais é seguida pelos arquivos nacional, estaduais e municipais. Assim, cada qual é

responsável pelos conjuntos documentais gerados em decorrência da administração direta ou indireta em sua esfera de jurisdição sem haver qualquer relação de subordinação entre eles; respeitando a independência dos poderes (MACHADO; CAMARGO, 2000).

A sociedade tem o direito ao acesso à informação pública, seja para fins culturais, econômicos, políticos ou comprovação de direitos. Isto é explicitado na Constituição da República Federativa do Brasil (2005), que garante, em seu artigo quinto, inciso trinta e três, a todo cidadão o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, coletivo ou geral.

De acordo com o artigo 17 da Lei nº. 8.159, de oito de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, a administração da documentação pública compete às instituições arquivísticas federais, estaduais, municipais e do Distrito Federal. Assim, os arquivos estaduais são compostos pela documentação produzida, recebida e acumulada a partir das funções do Poder Executivo, Poder Judiciário e do Poder Legislativo estadual.

A gestão, organização e vinculação dos arquivos estaduais e municipais seguem a legislação estadual e municipal (BRASIL, lei nº. 8.159/91). O acesso à documentação pública é assegurado a todo o cidadão, respeitando-se as categorias de sigilo dos documentos que devem ser fixadas por decreto e respeitadas pelo órgão público que a produziu.

A documentação sob a guarda dos arquivos públicos constitui-se em importante fonte de cultura e “é dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação” (BRASIL, lei nº. 8.159/91).

As atividades arquivísticas, a cada momento, ganham novas dimensões culturais e sociais, ampliando-se “cada vez mais o entrosamento entre arquivo e cidadão” (BELLOTTO, 2006, p. 34). Fazendo-se necessário a melhor comunicação dos serviços disponibilizados pela instituição arquivística e entre o cidadão que é usuário, por direito, das informações sob a custódia destas. Neste ponto é importante fazer uso de ferramentas que possibilitem a interação com os usuários e agilidade na troca de informação.

4.2 Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul – APERS

Em oito de março de 1906, pelo Decreto nº 876, o então presidente do Estado, Antônio Augusto Borges de Medeiros, determinou a criação do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul – APERS, à época compondo a Repartição de Arquivo Público, Estatística e Biblioteca do Estado do Rio Grande do Sul, subordinada à Secretaria dos Negócios do Interior e Exterior, no contexto da ideologia positivista. Porém, esta Repartição entrou em funcionamento fisicamente somente em 15 de março, no andar térreo do edifício da Escola Complementar, situado na Rua Duque de Caxias, esquina com a Rua Marechal Floriano Peixoto, onde hoje se encontra a Escola Bom Jesus Sévigné.

Por este Decreto o Arquivo deveria: “adquirir e conservar, sob classificação sistemática, todos os documentos concernentes à legislação, à administração, à história, à geografia, às artes e indústrias do Rio Grande do Sul”. Além disso, uma das atribuições da Repartição era a publicação das memórias históricas do Rio Grande do Sul – RS, presente nos documentos não reservados. Demonstrando o interesse do governo da época na divulgação do acervo custodiado.

Ainda de acordo com o mesmo Decreto a Repartição possuía três seções: a primeira seção competia à guarda e a catalogação dos documentos sob sua custódia, devendo estes ser ordenados cronologicamente e por assunto, obedecendo à história do RS colonial, imperial e republicano; a segunda seção Estatística deveria executar, coordenar e analisar todos os trabalhos estatísticos no âmbito do Estado; e a terceira seção Biblioteca “cabia a conservação e catalogação das obras nacionais e estrangeiras relativas ao desenvolvimento da capacidade do homem”.

Em 1909, através do Decreto nº 1.435 ocorreu o desmembramento das seções de Estatística e da Biblioteca do Arquivo. Separação que redundou na criação de órgãos independentes, dando-lhes autonomia e regimentos próprios.

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

Em 1912, o prédio da “Bailante” deu espaço para a construção do Teatro Araújo Viana, onde atualmente encontra-se o prédio da Assembleia Legislativa do Estado. Tal fato

não representou problema, pois entre 1908 e 1910, tiveram início as obras que hoje configura o Prédio I, cuja conclusão ocorreu no ano de 1912. Sobre esta construção é relatado em mensagem enviada à Assembleia dos Representantes do Estado do RS em 1908 (p.14-15):

O Arquivo Público corresponde plenamente aos fins para que foi criado e de tal forma crescem os seus serviços, a par da enorme responsabilidade que lhe assiste com a guarda de todos os documentos públicos e privados do Estado, que resolvi a construção de um prédio adequado em terreno à Praça Marechal Deodoro e já adquirido por compra.

O projeto arquitetônico em estilo neoclássico foi elaborado pelo arquiteto francês Maurício Gras³, mesmo projetista do Palácio Piratini. Esse prédio, cuja área era de 557 metros quadrados com fachada de 70 metros foi construído na área central da cidade de Porto Alegre junto à Praça da Matriz, ao Teatro São Pedro, Tribunal de Justiça, ao Palácio Piratini e Assembleia Legislativa, portanto no centro histórico da cidade e junto aos símbolos dos poderes constituídos. Sobre as características deste prédio em mensagem enviada à Assembleia dos Representantes do Estado do RS em 1912 é relatado (p. 18-19):

Começado em 1910, está terminado este edifício, cuja construção era uma necessidade real (...). É quase incombustível e oferece as garantias indispensáveis contra possível incêndio, assegurando assim a valiosa documentação que encerra. Ainda com o mesmo intento previsor, na sala dos depósitos de água existe uma grande torneira, à qual é fácil adaptar uma mangueira, existindo em sua parte externa mais cinco válvulas para o mesmo fim. A ventilação e asseio interiores são realizados por aparelhos elétricos modernos, de fácil manejo e funcionamento econômico. Já se esta procedendo a mudança do conteúdo do velho para o novo Arquivo Público.

Em 1913 através do Decreto 1.994 o APERS tinha três seções: Primeira Seção Administrativa, Segunda Seção de Arquivo Histórico e Geográfico e Terceira Seção de Arquivo Forense. Cabia a primeira seção: “adquirir e conservar, sob classificação sistemática, todos os documentos concernentes à legislação, à administração, à história, à geografia, às artes e indústrias do Rio Grande do Sul”; à segunda, “executar, coordenar e analisar todos os trabalhos estatísticos que se relacionarem com o estado físico, econômico, comercial, industrial, político, administrativo, moral e intelectual do Estado”; e à terceira, “incumbir-se do serviço da Biblioteca Pública na forma prescrita por este regulamento.”

Em 1918 começou a construção do segundo prédio – Prédio II, tendo sua arquitetura e concepção em concordância com o Prédio I, possuindo, portanto, uma área em torno de 500 metros quadrados. Assim, o Prédio II possui, também, estantes de concreto e escadas e piso de ferro, sendo, desta forma, praticamente incombustível e mantendo em seu interior uma temperatura em torno de 18°C, contribuindo com a conservação dos documentos. Em

3 Fonte: <http://www.apers.rs.gov.br/portal/index.php?menu=historico>. Acessado em: 23.04.2011.

mensagem enviada à Assembleia dos Representantes do Estado do RS em 1912 é realizada uma importante observação sobre o terreno que abriga este prédio e que justifica diversos problemas de umidade detectados ao longo de sua história: “Devido a forte declividade do terreno e outros acidentes tornaram-se indispensáveis trabalhos de drenagem para canalização das águas pluviais que durante o inverno, principalmente, descem com impetuosidade dos prédios vizinhos e a montante” (p.23).

No período de 1921 a 1926 foi publicada regularmente a Revista do Arquivo Público do Rio Grande do Sul, cujas matérias proviam, essencialmente, da segunda sessão, ou seja, do Arquivo Histórico e Geográfico. De acordo com o Decreto nº 3.528, de 13 de outubro, foi neste mesmo ano esta seção foi transferida do APERS para o Museu Júlio de Castilhos que originou o Departamento de História Nacional, atual Arquivo Histórico do Rio Grande do Sul. Fato que acarretou no desmembramento dos conjuntos documentais sob sua custódia. Em 1927 ocorreu novamente a publicação daquela Revista por parte do Museu Júlio de Castilhos, porém com a denominação de Revista do Museu e Arquivo Público do Rio Grande do Sul, atividade que se estendeu até o término de 1930.

A construção do terceiro prédio – Prédio III ocorreu na década de 1940, com, aproximadamente, 2000 metros quadrados e com projeto arquitetônico distinto aos dois primeiros. Concluída a obra, inicialmente em suas dependências passou a funcionar o Ginásio Estadual Júlio de Castilhos, cujas instalações haviam sido totalmente destruídas por um incêndio. Sobre esta construção, de acordo com mensagem enviada à Assembleia Legislativa do Estado do RS em 1948, previa-se:

A providência de maior vulto foi à consignação de verba no orçamento para a construção do novo pavilhão que desde o primeiro semestre de 1947 vem sendo estruturada. O plano abrange um sistema moderno para arquivos desta natureza. E nele estão previstas a instalação de uma grande oficina de encadernação, de restauração de documentos, pelo processo de parafina, um gabinete técnico para fotocópias, uma nova sala de consultas ligada a um pequeno auditório com parede de projeção, biblioteca, etc. Uma vez realizadas essas instalações o Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul passará a ser um dos mais modernos da América do Sul, pois contará em seu edifício com os meios para iniciar a microfilmagem de documentos públicos, dispensando o enorme espaço que pelo processo atual jamais bastaria à quantidade de documentos que para ali se recolhem” (p. 28-29).

A partir deste relato é perceptível a preocupação com preservação dos documentos, tendo em vista a construção de laboratórios para este fim. Porém, percebe-se certo empirismo quanto à administração da documentação, pois não encontramos relatos quanto à definição de políticas de gestão documental, o que leva a crer que os documentos seriam microfilmados sem aplicação de critérios de avaliação e possivelmente com eliminação de originais.

O Regimento do Arquivo estabelecido através do Decreto nº 9.207, de 05 de agosto de 1958, determinou que fosse sua finalidade recolher, guardar e conservar sob classificação sistemática:

- a) os livros e documentos concernentes à legislação, à administração e à história do Estado e de seus municípios;
- b) os livros, autos e documentos oriundos dos tabelionatos e cartórios do Estado, referentes a registros e ações judiciais, que tratam de compra e venda, contratos, doações, hipotecas, quitações, procurações, partilhas amigáveis, testamentos, inventários, execuções, possessórias, medições, reivindicárias, habilitações de casamentos, rescisórias, registro de nascimento, casamentos, desquites, óbitos, etc;
- c) os livros e processos referentes a lançamentos e pagamentos de impostos, taxas e emolumentos, à transmissão inter-vivos e causa mortis, às leis e decretos do Império e da República, etc.

Conforme esse regimento competia a Instituição realizar conferências, palestras, publicações assim como efetuar projeções cinematográficas relacionados com a vida do Rio Grande do Sul e também realizar intercâmbio com outras instituições similares. Consta neste regimento que nesse período os serviços podiam ser fornecidos mediante grande diversidade técnica, uma vez que se dispunha de recursos de fotografia, desenho e microfilmes. Além disso, também possuía autonomia financeira, uma vez que contava com a prerrogativa de elaborar o seu orçamento, gerenciar a folha de pagamento dos seus funcionários, e também por receber diretamente as taxas que gerava.

Conforme o Decreto nº 17.869, de 26 de abril de 1966, era finalidade do APERS, efetuar a guarda e o controle de documentos referentes a todo o patrimônio jurídico, territorial e histórico do Estado, bem como o fornecimento de certidões, cópias autênticas e fotocópias referentes à documentação sob a sua responsabilidade.

Mais uma vez, nos anos 1970, a capacidade do APERS em recolher documentos foi se esgotando. Em 1971 os processos judiciais passaram a ser enviados ao Arquivo do Poder Judiciário; e em 1974 os documentos do Poder Executivo deixaram de ser recebidos, sendo mantidos nas Secretarias de origem e, em 1975, o mesmo ocorreu com os documentos do Registro Civil. Foi, também, nesse período que ocorreu a transferência de um conjunto expressivo de documentos para o Arquivo Histórico do Rio Grande do Sul.

De acordo com o Decreto 22.388, de 29 de março de 1973, eram finalidades da instituição:

- I – Receber, guardar e conservar sob classificação sistemática os documentos provenientes dos órgãos integrantes dos Poderes Judiciário e Executivo do Estado;
- II – Reproduzir, nos termos da legislação em vigor, em microfilmes, os documentos sob sua guarda;

III – Proporcionar às partes interessadas ou a seus procuradores a consulta aos documentos arquivados;

IV – Fornecer, mediante o pagamento das taxas devidas, certidões, fotocópias e reproduções de microfilmes requeridos pelas partes ou por seus procuradores, dos documentos recolhidos à Repartição”.

Em 1975 a Secretaria do Interior e Justiça, a qual o Arquivo era vinculada, mudou sua denominação para Secretaria de Justiça, mediante a promulgação do Decreto nº 23.979 de 15 de agosto.

Em 1981, em comemoração aos 75 anos do Arquivo ocorreu o “Seminário História do Rio Grande do Sul nos últimos 75 anos” em promoção conjunta com a Universidade Federal de Santa Maria – fato que posteriormente acabou propiciando a realização de estágio para os alunos do Curso de Arquivologia. Foi durante esse período que a Junta Comercial se estabeleceu no Prédio III do APERS, para só sair em 1999. A respeito disto é comentado em mensagem enviada à Assembleia Legislativa do Estado do RS em 1983 que: “a Junta Comercial, depois de cem anos em vários prédios alugados em Porto Alegre, instalou-se pela primeira vez num prédio do Estado” (p. 64), não sendo esclarecidos os motivos da sua instalação no prédio destinado ao APERS.

No contexto da promulgação da Constituição de 1988 a qual possui artigos específicos quanto aos direitos de acesso à informação e meios de cultura, bem como a preservação do patrimônio cultural brasileiro, o Estado do RS criou o Sistema de Arquivo do Estado – SIARQ/RS, em 1989, pelo Decreto nº. 33.200, de 05 de junho. Os primeiros indícios do planejamento da criação de um Sistema de Arquivos para o Estado ocorreu em 1985 quando, em mensagem enviada a Assembleia Legislativa, é registrada a intenção de elaboração de tabelas de temporalidade e de definição de prazos de transferência dos documentos. Em outra mensagem no ano de 1988 expõe-se (p. 72):

Na área do Arquivo Público há a destacar o levantamento geral da situação do órgão, com o objetivo de definir o estado de conservação, o volume e técnicas arquivísticas adotadas para a guarda do acervo documental, bem como a estrutura física e administrativa atual. Dentro desta linha, buscou-se definir e garantir as competências do Arquivo Público quanto às atividades de recolhimento, preservação e acesso aos documentos produzidos e acumulados pela administração pública, criando, também, formas de integração entre o órgão e a administração de documentos. Foi instituída uma comissão de avaliação do acervo documental com vistas a definição e recuperação do mesmo e a preservação de informações histórico-administrativas de real valor.

Em 1991, o APERS passou a subordinar-se à Secretaria do Planejamento e da Administração, o que se deu através da Lei nº 9.433, de 27 de novembro. Nessa época que se

completou a possibilidade de o APERS implementar o SIARQ/RS, mediante a realização de concurso público para dotar a instituição de arquivistas.

Foi também durante este período que ocorreu a solicitação junto ao Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Rio Grande do Sul o tombamento do conjunto arquitetônico do APERS. O Instituto, reconhecendo o valor histórico-cultural do conjunto, declarou-se favorável, sendo a Portaria nº 06, de 13 de março de 1991, da Secretaria da Cultura, o ato que oficializa este fato.

Em 1995 muda a estrutura organizacional da Administração Direta do Estado, através da Lei nº 10.356, de 10 de janeiro, surgindo a Secretaria da Administração e dos Recursos Humanos (SARH), a partir da alteração da então Secretaria de Estado do Planejamento e da Administração.

O Decreto nº 35.923, de 12 de abril de 1995 definiu a área de competência da SARH, e o Decreto nº 36.186, de 22 de setembro de 1995, detalhou a organização interna de cada um dos Departamentos, ficando o APERS, com as seguintes competências:

- a. definir diretrizes e políticas arquivísticas para o Poder Executivo do Estado;
- b. viabilizar o intercâmbio do Arquivo Público com órgãos afins;
- c. coordenar, acompanhar, executar e avaliar as políticas arquivísticas, com o objetivo de preservar a memória do Estado;
- d. promover e divulgar o Arquivo Público do Estado;
- e. definir e implantar Sistemas de automação de dados.

Também são especificadas as atribuições de cada uma das duas divisões existentes, cabendo à Divisão de Documentação, por exemplo, promover e valorizar a pesquisa, oferecendo um assessoramento especializado ao pesquisador, enquanto que dentre as competências da Divisão de Pesquisa e Projetos ressaltam-se: desenvolver atividades de transcrição e pesquisa, objetivando publicações, promover estudos visando à elaboração de instrumentos de pesquisa, a de implementar as atividades do Sistema de Arquivos do Rio Grande do Sul – SIARQ/RS, no que tange à gestão dos documentos públicos e a de ministrar treinamentos, palestras e seminários, objetivando dar apoio a outros órgãos.

Portanto, a mudança no perfil institucional do APERS foi impulsionado a partir de 1995, através da criação da SARH. Assim, ocorreu uma modificação na sua atribuição que era de receber, guardar e conservar a documentação do poder público para a de formular a política arquivística para todos os órgãos do Poder Executivo Estadual. Constando também o compromisso com a preservação da memória do Estado e com o desenvolvimento da pesquisa histórica.

No final da década de 1990 foi instalado inquérito civil por parte do Ministério Público Estadual, com a finalidade de obrigar o Poder Executivo Estadual a restaurar os Prédios I e II. Desta forma teve início o processo de restauração dos pavilhões e a concomitante retomada e reparo do Prédio III, o qual finalmente passa a ser ocupado por quem de direito. Paralelo às obras de restauração e reforma no conjunto arquitetônico do APERS foram realizados a organização arquivística de alguns acervos documentais, não sem antes mapear e identificar os documentos que teriam que ser transferidos.

Junto com a transferência daqueles documentos, foram sendo arrumados e adequados os espaços internos no Prédio III de modo a constituírem salas de trabalho para o atendimento ao público, abrigar os funcionários assim como os pesquisadores, além de passar a armazenar distintos acervos documentais.

O processo de transformação de identidade institucional do APERS concretizado pelos processos acima descrito foi complementado com a criação de um logotipo com a finalidade de sinalizar que a entrada da Instituição não mais se dava pela garagem, mas sim pela porta central do Prédio III. Junto a esses logotipos também foi criado um sítio para o SIARQ/RS em parceria com a Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul – PROCERGS.

O serviço de realizar visitas guiadas pelo interior da instituição foi institucionalizado efetivamente a partir de 2002, sendo oferecido as quartas-feiras nos dois turnos. A tradição em realizar visitas já existia, porém de forma esparsa e mais circunscrita ao universo acadêmico. A partir de abril de 2002 se deu a execução do primeiro projeto de educação patrimonial da instituição. Destinado aos estudantes da rede pública estadual, mais especificamente aos estudantes da 5ª série do Ensino Fundamental, denominado “Por Dentro do Arquivo”, cuja finalidade era trabalhar com os conceitos de arquivo, memória e cidadania bem como em utilizar os espaços físicos da Instituição e parte da sua documentação. Sintetizando, o objetivo era que através da vivência deste projeto as crianças pudessem melhor entender a importância da existência das instituições de memória no processo de construção da cidadania.

Em 2003 foi criado o sítio institucional do APERS. Com a finalidade de difundir e aproximar o APERS da comunidade acadêmica, neste mesmo ano surgiu a “Mostra de Pesquisa do APERS”. Mas somente a partir de 2006, com as comemorações do centenário da instituição que começaram a ser publicados os anais do evento que ocorre anualmente.

O Sistema de Administração de Acervos Públicos – AAP, foi criado em 2005 pelas técnicas da Instituição em parceria com a PROCERGS, e consiste em um banco de dados trabalhado e acessado via internet sem que exista a necessidade de instalação de programas especiais. Este sistema tem por objetivo disponibilizar as informações dos documentos permanentes sob custódia do APERS. Atualmente estão disponíveis para consulta no sítio institucional do APERS, documentos do poder Judiciário, documentos do Registro Civil e Documentos da Comissão Especial de Indenização..

Em 2008, ocorreu a publicação da Instrução Normativa 01 que dispõe sobre o Plano de Classificação e da Tabela de Temporalidade de Documentos para a administração Direta. Nesse período, também, foram criadas duas oficinas de educação patrimonial: uma denominada “Os Tesouros da Família Arquivo” e a outra denominada “Desvendando o Arquivo Público: historiador por um dia”, e em ambas, os estudantes entram em contato com fontes primárias existentes na Instituição.

A partir de 2008, a Portaria 13, de 30 de outubro, definiu a existência de Espaços Culturais no APERS composto pelo Jardim, pela Sala Borges de Medeiros, pelo Auditório Professor Marcos Justo Tramontini e pelo Espaço Cultural Professor Joel Atilio Pinto dos Santos. Iniciativa que teve por finalidade promover a integração com entidades culturais, educativas, sociais, artísticas, esportivas e a comunidade em geral. Enfim, o objetivo é fazer com que nestes espaços ocorram exposições, palestras, mostras, teatro, apresentações musicais entre outras formas de interação com a sociedade.

Em 2010, ocorreu novo concurso para prover o serviço público estadual de servidores. Assim, o quadro de recursos humanos do APERS, atualmente é composto por arquivistas, técnica em assuntos culturais, agentes administrativos, estagiários, terceirizados e cargos em comissão.

5 METODOLOGIA

Esta pesquisa é considerada aplicada, por sua natureza, e quali-quantitativa, quanto à forma de abordagem do problema. Quanto aos procedimentos técnicos adotados, por sua vez, identifica-se como um estudo de caso, por aprofundar-se no objeto, permitindo seu conhecimento detalhado (SILVA, 2005). “O estudo de caso reúne o maior número de informações detalhadas, por meio de diferentes técnicas de pesquisa, com o objetivo de apreender a totalidade de uma situação e descrever a complexidade de um caso concreto” (GOLDENBERG, 2008, p.33).

Nesta pesquisa, o Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (APERS) e os acervos nele recolhidos correspondem ao universo ao qual se voltam os objetivos e resultados a serem alcançados. Para definição dos procedimentos a serem adotados no Departamento propõe-se o levantamento da literatura e das normas existentes no âmbito do Estado, em sentido convergente ao APERS. A partir desse estudo, devem-se definir as diretrizes que melhor se adequem às políticas de difusão dos acervos recolhidos e dos serviços prestados pelo APERS.

Para a análise do acervo documental recolhido ao APERS pesquisou-se no acervo administrativo e no sítio da Instituição.

A análise dos serviços prestados e as atividades desenvolvidas no APERS foi realizada através da observação direta e pesquisa no sítio da instituição. Durante a observação direta buscou-se presenciar a prestação dos serviços aos usuários *in loco*. Desta forma, a pesquisadora permaneceu nos ambientes de atendimento aos usuários para identificar como o atendimento se dá de fato, se o que está descrito no sítio se reflete durante o atendimento.

Para identificar os usuários do APERS, bem como delinear o seu perfil, buscou-se recolher os dados mediante levantamento. Para fundamentar teoricamente este capítulo da pesquisa, foi realizada a revisão teórica embasada em livros e artigos, buscando rever os conceitos que abordam a temática sobre usuários de arquivos.

A pesquisa sobre o perfil dos usuários se delimitou a análise de relatórios administrativos e conhecimentos prévios da pesquisadora sobre a instituição. Os instrumentos que foram utilizados para a coleta de dados foram os relatórios de registro de: atendimento por solicitante, atendimento ao público, tema por pesquisa, acervo manuseado, e de cópias por solicitante.

Estes relatórios são gerados a partir da base de dados do sistema de gerenciamento de Acervos Arquivísticos Públicos – AAP. O AAP é “uma base de dados criada com o objetivo de auxiliar nas atividades de gerenciamento e descrição dos acervos, bem como auxiliar na prestação dos serviços à população” (DRESSLER *et. al.*, 2011, p. 03).

Os relatórios analisados foram gerados a partir do módulo “Serviços” o qual tem a função de “servir de apoio no atendimento ao cidadão, nas pesquisas e na busca de documentos individuais para cópia ou emissão de vias” (DRESSLER *et. al.*, 2011, p. 04). Neste módulo são registrados todos os dados dos usuários quando este solicita a pesquisa, como seus dados pessoais e dados relativos à pesquisa. A cada solicitação do usuário é acrescentado ao seu cadastro o registro do novo pedido de pesquisa, com isso é possível o controle estatístico e a manutenção do cadastro dos usuários. Segundo Dressler *et. al.* (2011, p. 06) “o acúmulo desses dados permite a emissão de relatórios administrativos dos atendimentos, servindo como um instrumento de monitoramento e de segurança dos acervos e favorável à preservação dos acervos”.

Estes relatórios compreendem o período de primeiro de janeiro de 2010 a trinta e um de dezembro de 2010. Os usuários do APERS realizam solicitações de forma presencial, por telefone e por correio eletrônico. Esta etapa de análise e quantificação dos relatórios levou quatro semanas, sendo executada de 28 de março a 22 de abril de 2011.

A partir dos resultados obtidos no estudo de usuários, passou-se a pesquisar sobre ferramentas de comunicação virtual para definir as que melhor se adaptam ao público do APERS. Para isto também foi considerado o perfil do Estado, o aparato tecnológico disponível no APERS e a facilidade de acesso às mesmas. Com a definição do uso de ferramentas de comunicação virtual como meio de difusão, foi constituída equipe para viabilizar o projeto de utilização das mesmas. As ferramentas escolhidas foram blogue, microblogue e, mais tarde, uma página em rede social. O período de investigação sobre as ferramentas e planejamento da forma de operacionalização das mídias a serem utilizadas teve duração de três meses, com execução de primeiro de maio a 29 de julho de 2011.

No mês de agosto de 2011 deu-se início a operacionalização das ferramentas com a estruturação de uma equipe interna responsável pela gestão da metodologia e das atividades que envolvem a utilização das mídias sociais. Assim, foi elaborado o projeto “Divulga APERS”, vinculado a Divisão de Pesquisa e Projetos (DIPEP), o qual perdurou até dezembro de 2011. Com base no êxito do mesmo, o “Divulga APERS” passou a figurar como uma atividade permanente na DIPEP a partir de janeiro de 2012.

Tendo o exposto, este relatório de pesquisa trata da análise do planejamento, implementação, operacionalização e resultados da utilização de ferramentas de comunicação virtual no APERS no período de março de 2011 a agosto de 2012. Para análise dos resultados obtidos com a utilização destas optou-se por realizar dois tipos de análise quantitativa.

A primeira análise buscou identificar o número de usuários virtuais que consomem as informações veiculadas sem, necessariamente, utilizar os serviços presenciais da Instituição. Assim, foram analisados os números de acessos ao blogue, seguidores no microblogue e opções “curtir” na página da rede social frente às estratégias de divulgação adotadas.

Na tentativa de balizar a incidência da utilização das mídias sociais frente aos usuários presenciais foram analisados os relatórios administrativos de solicitante por período e de atendimento ao público. Esta análise foi realizada comparando o primeiro semestre de 2011, quando as ferramentas não eram utilizadas, e o primeiro semestre de 2012, tendo as mídias sociais instituídas como uma atividade permanente na Instituição.

6 DESCRIÇÃO DO ACERVO DOCUMENTAL RECOLHIDO

O acervo do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (APERS) é constituído por acervos provenientes do Poder Executivo, Judiciário e Legislativo, de Tabelionatos e Registro Civil. O período compreendido é de 1763 a 2012, porém as datas não são sequenciais e o fato de um acervo compreender um determinado período não significa que todo este período será contemplado, pois alguns fundos não foram recolhidos em sua totalidade.

O acervo proveniente do Poder Executivo é constituído de documentos produzidos pelos órgãos da Administração Direta e Indireta do Estado, datados de 1868 a 2012, totalizando 701 metros lineares, aproximadamente. O quadro de arranjo constitui-se de fundos, considerando-se “fundo” as secretarias de Estado, autarquias, fundações e empresas de economia mista. Os fundos correspondem as Secretarias da Educação, Saúde, Justiça, Fazenda, Agricultura, Coordenação e Planejamento, Administração, Casa Civil, Transportes, Segurança Pública, Trabalho e Habitação, Economia (Indústria e Comércio) e Tesouro do Estado. O acervo é de caráter intermediário e permanente, avaliado e organizado parcialmente.

O acervo documental do Poder Judiciário recolhido das esferas Federal e Estadual ao APERS é formado por processos judiciais, de 1763 a 1980, totalizando 1.726 metros lineares. Os processos, em geral, referem-se a crimes, medições de terras, habeas-corpus, inventários, testamentos entre outros. O quadro de arranjo possui 103 fundos, considerando-se “fundo” a comarca de cada município. A codificação dos Fundos é numérica crescente, sendo ordenados nas estantes pelo método geográfico. O acervo é de caráter permanente e está em fase de reorganização, acondicionamento, informatização e elaboração de instrumentos de pesquisa.

A documentação oriunda do Poder Legislativo compreende o período de 1953 a 1994, totalizando 142 metros lineares. É composto por propostas para criação, incorporação, fusão e desmembramentos de municípios. Por se tratar de um fundo aberto de caráter permanente, o acervo é ordenado fisicamente pelo método cronológico por data de abertura do processo.

O acervo dos Tabelionatos é constituído por 95 fundos, os quais somam 1.128 metros lineares, aproximadamente, sendo formado por livros notariais que compreendem o período de 1763 a 1985. Os livros notariais tratam de escrituras de procurações, transmissões (algumas escrituras de escravos), testamentos, compra e venda de bens móveis e imóveis, hipotecas,

contratos, apontamentos e protestos de letra e registros gerais do tabelião. A codificação dos fundos é numérica crescente, sendo ordenados nas estantes pelo método geográfico. O acervo está descrito seguindo o modelo adotado pela Norma Geral e Internacional de Descrição Arquivística (ISAD-G), com descrição multinível, que parte do geral para o particular, sendo o primeiro que reúne os documentos dos Tabelionatos da capital do Estado.

O acervo de Registro Civil é formado por livros de registros de nascimentos, casamentos e óbitos, do período de 1929 a 1975, totalizando oito milhões de certidões. O quadro de arranjo constitui-se de 195 fundos, considerando-se “fundo” o cartório de cada município. A codificação do fundo é numérico crescente, sendo ordenados nas estantes pelo método geográfico. Os processos de habilitação de casamento são de 1859 a 1985 totalizando 1.440 metros lineares. O quadro de arranjo constitui-se de 71 fundos, os quais estão informatizados e disponíveis para consulta no nosso portal do APERS.

Ao se analisar a composição do acervo do APERS a legislação arquivística, a qual garante a autonomia das esferas governamentais estendida aos arquivos, pode ser lembrada. O que permite indagar sobre o porquê do APERS, um órgão do Poder Executivo, possuir sob sua custódia outros acervos não originários do Poder ao qual está vinculado. Porém, é preciso ater-se que desde a criação do APERS, em 1906 a legislação arquivística era incipiente ou, ainda, inexistente no Brasil. Além disso, o Regimento do APERS lhe conferia a guarda de documentos gerados no âmbito do Estado, sem ater-se ao Poder ao qual o mesmo estava vinculado e a lei sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, a qual foi assinada somente em 1991. Desta forma, as diversas modificações administrativas pelas quais o APERS passou incidiram diretamente na constituição do seu acervo.

7 DIAGNÓSTICO DOS SERVIÇOS E ATIVIDADES

No Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (APERS) são realizadas várias atividades direcionadas ao atendimento à sociedade. Estas são direcionadas aos usuários que pesquisam diretamente nas fontes primárias ou que apenas usufruem das atividades culturais realizadas no APERS. A partir da observação direta e da pesquisa no sítio da instituição foi possível listar os seguintes serviços e atividades realizadas em benefício da comunidade.

No serviço de atendimento aos usuários há três formas já instituídas, e que apresentam bons resultados, no APERS: sala de pesquisa, tele-atendimento e balcão virtual. Nas três formas de atendimento a solicitação de documentos para pesquisa deve ser realizada com vinte quatro horas de antecedência. Para solicitações de cópias autenticadas de documentos o tempo máximo de atendimento é de uma hora após a solicitação do usuário.

O atendimento prestado na “sala de pesquisa” consiste no atendimento presencial realizado ao usuário. Nesta modalidade o usuário que dirige-se ao APERS dispõe deste espaço para a realização da sua consulta/pesquisa. A sala de pesquisa, local onde o usuário realiza sua pesquisa, comporta até vinte e seis pesquisadores simultaneamente.

O serviço de “tele atendimento” consiste no atendimento ao usuário por telefone, sendo o número disponibilizado por linha convencional (não é disponibilizado número de 0800). Neste serviço o usuário pode realizar a solicitação de material para pesquisa ou fotocópias de documentos para fins probatórios (no máximo de 24 fotocópias) como se estivesse no balcão da sala de pesquisa. A partir da solicitação por telefone, os documentos para pesquisa são disponibilizados para consulta na sala de pesquisa no prazo de 24 horas e as cópias de documentos para fins comprobatórios no prazo de uma hora, em ambos os casos o usuário precisar ir ao APERS para acessar o documento solicitado. Esta denominação de “tele atendimento” já era utilizada e está instruída no APERS, desta forma, nesta pesquisa será mantida a mesma denominação ora utilizada na instituição.

A modalidade denominada “balcão virtual” possibilita ao usuário solicitar previamente documentos para consulta local. Para utilizar este serviço basta o usuário acessar o sítio do APERS no *link* “Balcão Virtual” e preencher o formulário de requisição. Para saber se o documento que pretende pesquisar está disponível o usuário deve realizar a “Consulta on-line”.

A “Consulta on-line” permite ao usuário consultar os documentos já descritos no Sistema de Administração de Acervos Públicos – AAP. Este sistema é uma base de dados criada com o objetivo de auxiliar nas atividades de gerenciamento e descrição dos acervos e na prestação dos serviços aos usuários. Segundo Dresseler *et al.* (2011) até o ano de 2011 mais de 480 mil itens documentais foram disponibilizados a consulta, com destaque para os acervos do Poder Judiciário e para as habilitações de casamento.

Para interação com os usuários presenciais e público em geral destaca-se dois serviços: visitas guiadas e oficinas de educação patrimonial.

As visitas guiadas são realizadas pelo interior do conjunto arquitetônico do APERS com a proposta de conhecer o acervo e a estrutura do complexo arquitetônico. Durante as visitas são apresentadas ao público as características e especificidades do conjunto arquitetônico, formado por dois prédios em estilo neoclássico, projetados para a guarda e conservação de documentos. Informa-se, ainda, aos visitantes os trabalhos que são desenvolvidos na instituição e outras curiosidades que sejam de interesse dos mesmos. As visitas são realizadas com agendamento prévio, sendo possível realiza-la fora do horário de expediente (à noite e aos sábados).

As oficinas de educação patrimonial visam construir espaços de aproximação entre o APERS e as escolas com a intenção de despertar nos estudantes o interesse pela preservação do patrimônio arquivístico, arquitetônico e histórico cultural. Desta forma, as atividades desenvolvidas buscam ser um espaço de estímulo à reflexão sobre o modo como o patrimônio foi constituído, as políticas de preservação e sua difusão para seu acesso público. Procura-se, ainda, instigar a consciência crítica, utilizando-se da memória para a produção de significados individuais e coletivos.

Neste sentido, durante as oficinas são trabalhados conceitos como memória, patrimônio, identidade e cidadania. São oferecidas duas oficinas, uma para alunos de 5ª e 6ª séries, denominada “Os Tesouros da Família Arquivo” e a outra para alunos de 7ª a 8ª séries, chamada de “Desvendando o Arquivo Público: historiador por um dia”.

Na oficina “Os Tesouros da Família Arquivo” são debatidos aspectos da educação para o patrimônio a partir do contato com fontes primárias que tratam sobre o período da escravidão: carta de alforria, contrato de compra e venda de escravos, testamento, inventário e processo-crime. Os alunos são instigados a conhecer fontes primárias e produzir seus próprios registros, preservando sua própria história.

Para isso são utilizados recursos didáticos-pedagógicos como a peça “A Família Arquivo conta sua história”, em que quatro fantoches introduzem a discussão a respeito da escravidão e da importância da preservação patrimonial para os estudos e a compreensão deste e de outros períodos históricos, ou ainda a “Caça ao tesouro”, em que procuram no acervo documentos que resgatam a história de indivíduos que foram escravos no Rio Grande do Sul.

Na oficina “Desvendando o Arquivo Público: historiador por um dia” o instrumento utilizado para trabalhar a educação patrimonial é o ofício do historiador. Nesta oficina cada aluno é convidado a ser um “historiador por um dia”, ajudando o Professor Mario Temporáclitos, “historiador do APERS”, a realizar suas pesquisas no acervo da instituição.

Os grupos tomam contato com diversos tipos de documentos: certidão de nascimento, processo-crime, inventário, habilitação de casamento e processo de medição de terras. A partir da análise dessa documentação, podem realizar reflexões acerca da prática da pesquisa histórica e de como o conhecimento histórico é produzido e transposto didaticamente para a sala de aula. O trabalho realizado em grupo é sistematizado e suas conclusões são expostas através de apresentação em um painel imantado.

Bellotto (2000), ao abordar sobre ação educativa em arquivos, destaca que a abertura dos arquivos ao público escolar, aqui se referindo aos alunos de ensino fundamental e médio, pode trazer benefícios didáticos surpreendentes. Porém, a autora ressalta que este contato entre o arquivo e a escola não pode ser esporádico, “festivo”, inconsistente e casual, propondo, assim, a “institucionalização da assistência educativa por parte do arquivo, de forma permanente, dinâmica e crescente” (BELLOTTO, 2000, p. 161).

Ao encontro disto o APERS oferece curso anual de formação continuada em Educação Patrimonial para professores e capacitação semestral para estudantes de graduação que desejem ter contato com oficinas de Educação Patrimonial. Neste sentido, pode-se propor como complemento a disponibilização de atividades no blogue institucional, para que os professores deem continuidade das atividades de educação patrimonial instigadas durante a visita dos estudantes ao APERS. Além disso, Bellotto (2000, p. 165) destaca que

De um lado, a educação não pode perder potencialidades didáticas do arquivo: tornar a história, de uma vez por todas, uma disciplina prazerosa, que se entende e se acompanha e não que se decore e tudo se aceite sem indagações. De outro lado, o arquivo, se não contemplar a importante força social que lhe oferece o mundo escolar, estará perdendo uma oportunidade de participar da melhoria das condições do ensino.

Outra forma de interação com o público disponível no APERS é através de seus espaços culturais: Jardim, Sala Borges de Medeiros, Espaço professor Joel Abílio Pinto dos Santos e Auditório professor Marco Justo Tramontini. Estes espaços além de servirem de cenário para a realização das visitas guiadas e oficinas de educação patrimonial podem possuir usos específicos para eventos esporádicos e periódicos. Entre esses espaços destaca-se o Espaço professor Joel Abílio Pinto dos Santos e Auditório professor Marco Justo Tramontini.

No Espaço professor Joel Abílio Pinto dos Santos são realizadas exposições de artistas em geral ou sobre temáticas em consonância com eventos que estejam ocorrendo no Auditório professor Marco Justo Tramontini. Para chamar a atenção do público para as exposições são confeccionados e disponibilizados cartazes e folhetos informativos na sala de pesquisa e em outros órgãos do Estado. É enviado, ainda, *email* para a lista constante no *mailing* do APERS, esta é formada pelos endereços eletrônicos dos usuários cadastrados, funcionários do Estado e participantes de eventos que no momento da inscrição ou assinatura da lista de presença informaram o mesmo.

No Auditório professor Marco Justo Tramontini são realizados eventos esporádicos como o Ciclo de Cinema e encontros sobre temáticas específicas e eventos periódicos como a Mostra de Pesquisa e a Jornada de Estudos sobre Ditaduras e Direitos Humanos.

A Mostra de Pesquisa é um evento anual promovido pelo APERS para divulgação da produção intelectual das Ciências Humanas. Pretende-se que este seja um espaço de estímulo à interação entre a comunidade pesquisadora, de incentivo à utilização de fontes primárias arquivísticas em trabalhos de pesquisa e de divulgação de locais de pesquisas e seus respectivos acervos documentais. Para a Mostra são recebidos trabalhos para avaliação nas modalidades de artigos e resumos de pôsteres.

A Jornada de Estudos sobre Ditaduras e Direitos Humanos foi criada para oportunizar espaço aberto de discussão, reflexão e produção de conhecimento a respeito das Ditaduras de Segurança Nacional ocorridas na América Latina e sua relação com os Direitos Humanos. Busca-se, assim, estimular o debate crítico a respeito de tais experiências autoritárias e estimular que o conhecimento produzido a respeito seja difundido, gerando novas pesquisas e mecanismos de conscientização social. A programação do evento tem como foco as comunicações oriundas dos artigos recebidos, oferecendo também outras atividades culturais, como a realização de exposições no Espaço Joel Abílio Pinto dos Santos.

Todos os serviços e atividades prestados ao público pelo APERS são gratuitos. Ao analisar as atividades disponibilizadas a sociedade percebe-se que as diversas formas de interação, no sentido do “acesso do cidadão ao universo de informações de cunho cultural, social e mesmo de lazer que o arquivo lhe pode oferecer ademais de ser o ‘guardião’ dos seus direitos e deveres cívicos, que se expandem hoje a setores culturais e educativos no arquivos” (BELLOTTO, 2000, p. 159) são alcançados.

Dos serviços e atividades disponibilizados aos usuários é perceptível que todos possuem formas de atendimento presencial, por telefone ou via email, quando estes não são virtual como o “Balcão virtual” ou o “Consulta virtual”.

Desta forma, é perceptível a presença bastante forte do usuário virtual ou remoto, os quais realizam pesquisas via *internet*, solicitando os serviços por *email*. Porém, as únicas formas de interação com estes usuários são o portal institucional, *email* ou telefone, desconsiderando o uso de mídias sociais como *blog* e *microblogging* como o *Twitter*, por exemplo. Porém, ressalta-se que

“as instituições que atuam nas áreas de preservação do patrimônio histórico e cultural devem promover uma política de divulgação de suas atividades e de esclarecimento de suas práticas e instrumentos de ação a fim de estabelecer amplos canais de comunicação com todos os segmentos da sociedade, de modo claro e direto” (BELLOTTO, 2000, p. 158).

Estas ferramentas de comunicação são utilizadas por diversos órgãos do governo por sua característica informal e por permitir maior interação com o público, além de serem facilmente atualizáveis. Durante breve pesquisa na *internet* foi possível identificar a existência de diversos *blogs* e *Twitters* de instituições públicas como museus, bibliotecas, arquivos e outros espaços culturais, e até mesmo de autoridades de Estado como do governador do RS, secretários, deputados entre outros. O Governo do Estado do RS mantém um portal de comunicação com o cidadão chamado “Gabinete digital” no qual é possível a interação direta com o governador por meio do espaço “o governador responde” no qual é possível fazer perguntas ao mesmo e a mais votada durante determinado período é respondida. Neste portal também são disponibilizados os últimos “*tweets*” do *microblogging* do governador e suas últimas postagens em um sítio de relacionamento.

8 ESTUDO DE USUÁRIOS

O estudo de usuários se faz necessário para que o público ao qual se destinam as estratégias de difusão sejam conhecidos, possibilitando a elaboração de conteúdos atrativos e uteis, condizentes ao seu perfil. A seguir apresenta-se a análise dos dados realizada a partir dos relatórios administrativos relativos ao ano de 2010 de serviços prestados aos usuários com o intuito de delinear o perfil dos usuários do APERS. O primeiro relatório analisado foi o de atendimento por solicitante.

A primeira análise objetivou quantificar os usuários externos e internos, visto que o APERS, além de prestar serviços à comunidade, possui atividades de administração e disponibilização do acervo. Esta primeira diferenciação entre os usuários esta em sintonia com Turraubella I Mirabet (1997 apud BLAYA PEREZ, 2002), o qual, de acordo com as diferentes funções dos arquivos, define dois grandes grupos de usuários, usuários externos e usuários internos. A seguir é apresentada a tabela 1 demonstrando os dados.

Tabela 1 – Tipos de usuários

Tipo	Total	Porcentagem
Usuário Externo	14.497	99,95%
Usuário Interno	08	0,05%
Total	14.505	100,0%

Fonte: Sistema AAP do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul

A análise dos dados coligidos demonstra que 99,95 por cento dos usuários são externos, sendo o número total de usuários bastante expressivo, quatorze mil quinhentos e cinco. Através da observação direta sobre o funcionamento da instituição, o baixo número de usuários internos é rapidamente identificado.

No APERS os funcionários e estagiários são divididos em equipes de trabalho, nas quais, geralmente, apenas um membro responsabiliza-se por fazer o pedido de documentos ao setor de busca e repassá-lo aos demais. Desta forma, se tem, também, requisições de pesquisa que são para atender demandas internas de trabalho, pois o corpo técnico é responsável pela realização da avaliação, descrição e demais funções relativas aos acervos.

Para melhor identificar os usuários externos, estes serão detalhados na tabela 2, a seguir. Optou-se por congrega-los em dois grandes grupos para contribuir na definição dos públicos do APERS.

Tabela 2 – Usuários externos

Tipo	Total	Porcentagem
Cidadão comum	14.132	97,48%
Pesquisador	365	2,52%
Total	14.497	100,0%

Fonte: Sistema AAP do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul

A tabela apresentada a cima, evidencia que a maioria, 97,48 por cento, dos usuários constituí-se em cidadão comum e apenas 2,52 por cento em pesquisadores. A maior procura de usuários do tipo cidadão comum, aquele que tem uma necessidade específica de informação e que se dirige ao arquivo somente para satisfazê-la, se deve ao fato do APERS disponibilizar gratuitamente cópias autenticadas⁴ de certidões de nascimento, casamento e óbito, inventários, escrituras entre outros.

O acervo de Registro Civil⁵, como já comentado anteriormente, compreende o período de 1929 a 1975, com 195 fundos (aqui considerado o Cartório de cada município), totalizando oito milhões de certidões. Para que o cidadão faça uso deste serviço, basta solicitar ao Serviço de Atendimento⁶ (por telefone, internet ou presencial) a certidão que necessita, informando seu nome, cidade onde foi registrado e filiação. A partir destes dados a equipe de busca localiza e entrega a cópia autenticada em um prazo máximo de uma hora.

Ao se considerar a importância do acervo do APERS, por ser o órgão do Estado responsável pela guarda, manutenção e disponibilização do acervo do poder público estadual, percebe-se que o quantitativo de pesquisadores é considerado baixo. Para melhor conhecer os usuários pesquisadores do APERS, a seguir apresenta-se a tabela 3 com o total de pesquisadores por assuntos pesquisados.

Mais uma vez nota-se o extremo entre os itens elencados ao se analisar os dados apresentados. A maioria dos usuários classificados como pesquisadores são, basicamente, genealogistas, com 50,41 por cento deste público. O genealogista, geralmente, recorre aos arquivos para realizar pesquisas específicas sobre história familiar. Em decorrência do tipo de pesquisa, um mesmo genealogista pode gerar um grande número de registros de atendimento, constituindo-se em um pesquisador habitual. Entre os temas mais pesquisados destacam-se, também, história do Rio Grande do Sul (RS), escravos e crime.

⁴ Fonte: <http://www.apers.rs.gov.br/portal/index.php?menu=servicos>, acessado em 01.05.2011.

⁵ Fonte: <http://www.apers.rs.gov.br/portal/index.php?menu=notas>, acessado em: 01.05.2011.

⁶ Fonte: <http://www.apers.rs.gov.br/portal/index.php?menu=balcao>, acessado em 01.05.11.

Tabela 3 – Pesquisadores

Assunto	Total	Porcentagem
Genealogia	184	50,41%
Historia do RS	62	16,98%
Escravos	36	9,86%
Crime	31	8,76%
Terras	11	3,01%
Imigração italiana	10	2,74%
Herança	06	1,64%
Biografia	04	1,09%
Emancipação	02	0,55%
Imigração alemã	02	0,55%
Política	02	0,55%
Transcrição paleográfica	02	0,55%
Violência	02	0,55%
Índios	01	0,27%
Jogo do bicho	01	0,27%
Justiça/ditadura	01	0,27%
Loteamento POA	01	0,27%
Patrimônio cultural	01	0,27%
Patrimônio histórico	01	0,27%
Quilombos	01	0,27%
Terra e conflito	01	0,27%
Total	365	100,0%

Fonte: Sistema AAP do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul

Ao analisar o número de pesquisadores percebe-se que este fica abaixo da expectativa, porém, o número de atendimentos realizados ao público é bastante significativo, como demonstrado na tabela 4. O total de atendimentos ao público é o registro de quantos atendimentos foram solicitados no período analisado, ressaltando-se que um mesmo usuário pode fazer diversas solicitações de atendimento. Para melhor ilustrar a demanda gerada pelos usuários, estes serão apresentados como cidadão comum, genealogista (os pesquisadores que realizam pesquisa sobre ascendência/descendência familiar), interno (servidores do APERS) e pesquisador (sem os genealogistas).

Tabela 4 – Atendimento ao usuário

Tipo	Usuários	Atendimento
Cidadão comum	14.132	14.291
Genealogista	184	423
Pesquisador	181	4.602
Usuário Interno	08	218
Total	14.505	19.534

Fonte: Sistema AAP do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul

A análise demonstra que os usuários classificados como cidadão comum, geralmente, solicitam atendimento uma vez, visto que dos 14.132 usuários, somente 159, ou seja 1,12 por cento, deles realizaram mais de uma solicitação. O segundo maior número de solicitações de atendimento demandam dos pesquisadores, nesta análise, excluindo-se os genealogistas, os quais formam o terceiro maior grupo de usuários que costumam pesquisar nos acervos do APERS. Por fim, os usuários internos que apesar de serem em número reduzido, realizaram, somente em 2010, 423 solicitações de atendimento.

De acordo com as possibilidades de solicitações de atendimento disponibilizadas pelo Serviço de Atendimento do APERS, a seguir serão quantificadas as formas de contato de acordo com os usuários. Os totais de atendimentos estão de acordo com os dados informados na tabela 5, o primeiro tipo analisado é o cidadão comum.

Tabela 5 – Atendimento ao cidadão comum

Forma de solicitação	Total	Porcentagem
Teleatendimento	13.445	94,08%
Internet	516	3,61%
Presencial	330	2,31%
Total	14.291	100,0%

Fonte: Sistema AAP do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul

Ao se visualizar a tabela que relaciona as formas de contato do cidadão comum fica evidenciado que o teleatendimento é a forma preferida, ou seja, os usuários preferem telefonar para o Serviço de Atendimento ao Usuário para fazer sua solicitação. Esta opção é a mais fácil e adequada, pois como o tempo para entrega dos documentos solicitados por este público, como já analisado anteriormente, é de apenas quarenta minutos. Assim, o usuário solicita o documento e após desloca-se para retirá-lo, o que demonstra a comodidade do serviço prestado. Obviamente, a internet também proporciona conforto aos usuários, porém depende do acesso a rede mundial de computadores e conhecimentos prévios do usuário quanto ao uso desta maneira de comunicação.

Na tabela 6 demonstra-se as formas de atendimento aos usuários internos.

Tabela 6 – Atendimento aos usuários internos

Forma de solicitação	Total	Porcentagem
Presencial	214	98,16%
Teleatendimento	03	1,38%
Internet	01	0,46%
Total	218	100,0%

Fonte: Sistema AAP do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul

Os usuários internos realizam suas solicitações de atendimento, em sua maioria, presencialmente. Isto se deve, obviamente, por eles trabalharem na própria instituição. Acredita-se que as outras formas de contato, sejam exceções. A seguir, demonstram-se os tipos de atendimentos escolhidos pelos pesquisadores.

Tabela 7 – Atendimentos ao pesquisador

Forma de solicitação	Total	Porcentagem
Presencial	2.608	51,91%
Internet	1.658	32,99%
Teleatendimento	759	15,10%
Total	5.025	100,0%

Fonte: Sistema AAP do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul

O grupo dos usuários pesquisadores é o que apresenta maior diversidade nas formas de solicitação. Entre estes prevalecem às solicitações presenciais, escolhida por 51,91 por cento dos pesquisadores. A segunda forma de atendimento foi através da internet, escolhida por 32,99 por cento e, por fim, o teleatendimento, com 15,10 por cento dos pesquisadores. Diferentemente do cidadão comum que procura os serviços do APERS para solucionar uma necessidade específica e dos usuários internos que compreende os servidores da instituição, o grupo de usuários pesquisadores abarca diversos tipos de pessoas. Esta característica pode ser a explicação para a variabilidade das formas de solicitação de atendimento.

A partir destes resultados foi redigido um artigo sobre o “Perfil dos usuários do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul”⁷, apresentado no III Simpósio Baiano de Arquivologia – SBA. Este evento ocorreu de 26 a 28 de outubro de 2011 em Salvador, tendo por tema a discussão de “Políticas Arquivísticas na Bahia e no Brasil”, com foco em políticas de formação, políticas de acesso à informação e políticas públicas institucionais. Desta forma, o referido artigo foi apresentado no grupo de estudo sobre Estudos de Usuários de Arquivos, inserido na linha de Políticas de Acesso à Informação. A oportunidade de apresentar estes resultados em um evento específico possibilita o debate e a troca de experiências com outros pesquisadores da temática.

⁷ Artigo disponível nos anais do evento em: <http://www.arquivistasbahia.org/3sba/anais/>. Acessado em: 23.10.11.

9 FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO VIRTUAL PARA O APERS

Com a realização do diagnóstico dos serviços e atividades disponibilizados pelo Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (APERS) percebeu-se que o uso de ferramentas de comunicação como as mídias sociais não eram utilizadas. E, a partir do estudo de usuários realizado na instituição, identificou-se que a *Internet* é a segunda forma de contato mais utilizada para realizar solicitações de atendimentos pelos usuários.

De acordo com Sá (2005, p. 05), em um ambiente virtual “as informações poderão ser atualizadas constantemente, ao contrário, por exemplo, de um guia impresso, e a agilidade na atualização dos dados é imprescindível quando se trata de informação arquivística”. Além disso, o ambiente virtual possui baixo custo de manutenção, pois basta ter acesso a *Internet*.

Assim, passou-se a pesquisar sobre ferramentas de comunicação virtual com o intuito de definir as que melhor se adaptam ao público do APERS. Neste sentido, também foi realizada pesquisa sobre o uso de ferramentas de comunicação em meio eletrônico por instituições públicas na *Internet*. Esta pesquisa foi realizada procurando os tipos de ferramentas comunicação virtual que estas fazem uso. A pesquisa partiu do sítio institucional de organizações culturais com fins semelhantes ao APERS, como outros arquivos, bibliotecas e museus e de outros órgãos do governo do Estado.

Com a identificação do uso de ferramentas de comunicação virtual por outras instituições públicas com fins semelhantes aos do APERS e com o intuito de ampliar o número de usuários optou-se por criar o blogue e o microblogue, em decorrência de sua abrangência de públicos, fácil maleabilidade e por serem utilizados por outros órgãos de governo.

A partir disto foi instituída uma equipe responsável pela operacionalização do uso de ferramentas de comunicação virtual no APERS, com o apoio da direção. Para isto a referida equipe ficou responsável pela elaboração do projeto “Divulga APERS”, sendo o blogue livre a primeira ferramenta a ser utilizada e na sequência se deu a criação de um microblogue. Mais tarde foi adotada uma *fanpage* no *Facebook*.

Após a formação desta equipe foi realizado um *workshop* sobre mídias sociais como forma de comunicação institucional. O *workshop* foi ministrado por uma assessora de imprensa, formada em comunicação social com habilitação em jornalismo e com experiência em comunicação institucional virtual.

Neste *workshop* foram apresentadas possibilidades de interação em redes sociais da atualidade, ferramentas virtuais de relacionamentos com diferentes públicos e debateu-se sobre alternativas estratégicas de fortalecimento da comunicação institucional. A partir da apresentação de casos práticos de utilização de ferramentas de comunicação virtual a equipe discutiu sobre as possibilidades de aplicação no APERS e fez um breve levantamento de necessidades com o auxílio da ministrante.

Após o evento a equipe realizou diversas reuniões para levantamento das necessidades, elaboração de orientações quanto ao uso das *ferramentas* de comunicação virtual no APERS, formulação da estrutura e dos conteúdos do blogue. Também foram realizadas reuniões com a assessoria de comunicação e a divisão de informática da Secretaria de Estado a qual o APERS é vinculado para que estas tivessem ciência e contribuíssem para a viabilidade das ferramentas.

Em reunião com a assessoria de comunicação foi decidido que o blogue seria criado na plataforma *Wordpress*, por ser um *software* livre e gratuito, o que veio ao encontro ao Decreto Estadual 14.009/12, que dispõe sobre a adoção de formatos abertos; possuir análise de acesso integrada com estatísticas de acesso; e, também, em decorrência da reformulação dos sítios das instituições do governo, que segundo o representante da assessoria de comunicação, passarão a utilizar esta plataforma. Desta forma, o blogue do APERS já estará em consonância com os demais meios de comunicação virtual do Estado. A assessoria de comunicação também foi responsável pelo desenvolvimento do layout do blogue e microblogue.

Além disso, foi realizada a apresentação do projeto Divulga APERS aos demais colegas para que os mesmos conhecessem as orientações de uso das ferramentas de comunicação virtual (Anexo 1) e, também, com o intuito de que se envolvam com o projeto, desenvolvendo conteúdos e interagindo com as ferramentas.

Como forma de balizar o alcance das ferramentas de comunicação virtual com o público, optou-se por acompanhar as visualizações do blogue, o número de seguidores no microblogue e quantificar as opções “curtir” na *Fanpage* mensalmente.

As visualizações no blogue são quantificadas por IP/dia, assim, cada IP é contabilizado somente uma vez por dia, independentemente de quantas vezes ao dia acessa a página. De acordo com a plataforma *Wordpress*⁸, as médias são calculadas da seguinte forma:

A média é a soma de visitas dividida pelo número de dias. Excluem-se os dias anteriores à primeira visita gravada e os dias seguintes. Médias anuais são calculadas a partir dos somatórios, não de uma média das médias mensais. Médias são arredondadas para o próximo número inteiro para exibição.

Para acompanhar o desempenho no microblogue é visualizado no perfil da conta o número de seguidores, visto que a ferramenta não oferece o serviço de relatórios automáticos. Já o desempenho na *Fanpage* é quantificado a partir dos relatórios fornecidos pelo *Facebook.com*. Para melhor especificar o desenvolvimento do programa de difusão virtual para o APERS serão apresentados a seguir as estratégias adotadas de acordo com cada ferramenta.

9.1 Blogue

No dia primeiro de agosto de 2011 foi lançado o blogue⁹ contendo três “abas”: Início, Quem somos e Serviços, com uma aba lateral fixa (à direita) com uma breve descrição sobre o APERS e *links* para o sítio institucional do Arquivo, do Governo do Estado e da Secretaria da Administração e dos Recursos Humanos, além da menção às últimas cinco postagens no microblogue.

A partir da utilização da ferramenta e da familiarização com suas funcionalidades, o blogue foi sendo modificado para melhor atender as demandas da Instituição, assim, possui atualmente seis “abas”: Início, Quem somos, Serviços, Associação de Amigos, Exposições virtuais e Projetos patrocinados.

Também foram adicionados os seguintes *widjets* para viabilizar a melhor navegação e acessibilidade às informações veiculadas: a opção “Seguir *blog*” para que o usuário cadastre seu *email* e receba aviso de novas postagens, o buscador interno “Pesquisar” para que o usuário procure informações com a utilização de palavras-chave, informação do número total de acessos ao blogue, classificação dos artigos postados por categoria e por mês de postagem,

⁸ Fonte: <http://arquivopublicors.wordpress.com/wp-admin/index.php?page=stats&view=table&blog=24898139>. Acessado em: 04.10.2011. Para acessar estes dados é preciso realizar o *login* na conta *Wordpress* e acessar as ‘Tabelas resumitivas’ na aba Sítio *Stats*.

⁹ Endereço: <http://arquivopublicors.wordpress.com>

acréscimo do *link* para o portal de Acesso a Informação do Rio Grande do Sul, e *links* para os últimos 15 comentários realizados.

O *widget* de descrição contém: “O Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (APERS) é um Departamento da Secretaria da Administração e dos Recursos Humanos (SARH/RS). Preserva a memória do nosso Estado desde 1906 com ações voltadas a gestão documental e a cultura”, seguido do endereço da instituição, número de telefone, email e horário de atendimento ao público.

A aba “Início” é a página inicial, onde são postados artigos semanalmente (toda quarta-feira). Os artigos relatam os acontecimentos que envolvem a instituição, com a colaboração dos servidores. São utilizados diferentes recursos, possibilitando aos leitores o acesso à informação, com o auxílio de imagens, *links* e arquivos em formatos livres. Observe na figura 1 o *layout* desta aba ainda no formato com três abas:



Figura 1 - Aba *blog* "Início"10

Na aba “Quem Somos” inicialmente foi apresentado um breve histórico do APERS, sendo que para o leitor ler mais detalhes sobre a histórico do APERS foi disponibilizado um *link* para o sítio institucional. Após sua atualização foram inseridos o organograma da instituição, as atividades, programas e projetos desenvolvidos com *links* para artigos com mais informações, e foram listados os seus servidores e colaboradores. A divulgação dessas informações contribui para a transparência das ações desenvolvidas e torna público, à sociedade, as pessoas que atuam na instituição. Abaixo segue imagem (Figura 2) desta aba com a primeira versão ilustrada por duas fotografias, uma da fachada do Prédio II e outra do seu interior e segunda versão ilustrada por uma fotografia da fachada do Prédio III:

10 Fonte: <http://arquivopublicors.wordpress.com/>. Acessado em: 01.08.2011.



Figura 2 - Aba blog "Quem somos" com a primeira e a segunda versão¹¹

Na terceira aba, “Serviços” são apresentados os diversos serviços prestados pelo Arquivo a comunidade. Nesta aba, como é possível visualizar na figura 3, os serviços são apresentados em tópicos com uma breve descrição e as formas de contato. Quando o serviço é prestado de forma virtual ou possui mais detalhes no sítio da instituição, foi disponibilizado o *link* para o mesmo com a inscrição “Clique aqui”.



Figura 3 - Aba *blog* "Serviços"¹²

A aba “Associação de Amigos” é um espaço para informar sobre a Associação de Amigos do APERS, bem como quem faz parte de sua diretoria e formas de contato (veja figura 4). A Associação de Amigos tem importante papel frente ao apoio de projetos de melhoria das instalações e preservação do acervo, além de apoiar iniciativas científico-culturais da Instituição.

11 Fonte: <http://arquivopublicors.wordpress.com/about/>. Acessado em: 01.08.2011 e em 09.07.2012.

12 Fonte: <http://arquivopublicors.wordpress.com/servicos/>. Acessado em: 09.07.2012.



Figura 4 - Aba “Associação de Amigos” do blogue13

Na aba “Exposições virtuais” (Figura 5) são centralizados os *links* para as exposições virtuais realizadas via blogue. Este mecanismo possibilita divulgar a Instituição através de exposições com a utilização de diferentes formatos de mídias, como documentos iconográficos, textuais, sem a restrição de espaço físico e temporal, pois seu caráter virtual, além de lhe conferir caráter permanente, possui alcance global.



Figura 5 - Aba “Exposições Virtuais” do blogue14

A aba “Projetos patrocinados” consiste em dar visibilidade aos projetos desenvolvidos no APERS com patrocínios captados por meio da Associação de Amigos. Como a realização de alguns projetos depende dos mecanismos de incentivo à cultura, a sua publicização é uma das contrapartidas oferecidas aos patrocinadores. Visualize esta aba na Figura 6:

13 Fonte: APERS - arquivopublicors.wordpress.com/associação. Acessado em: 09.07.2012.

14 Fonte: APERS - arquivopublicors.wordpress.com/exposicoes-virtuais. Acessado em: 09.07.2012.



Figura 6 - Aba “Projetos patrocinados” do blogue15

A análise dos resultados alcançados com a utilização da ferramenta será realizada no próximo capítulo.

9.2 Microblogue: *Twitter*

Nove dias após o lançamento do blogue, teve início o uso do microblogue *Twitter*, com a veiculação do perfil @APERS_SARH. Esta ferramenta foi escolhida por permitir o contato mais próximo com os usuários e sociedade através de informações sucintas e de forma rápida. Porém o seu uso teve início após o lançamento do blogue em decorrência de problemas de liberação do uso da ferramenta no âmbito do APERS, visto que sítios de redes sociais são bloqueados na maioria dos órgãos do Governo.

Para utilização da ferramenta convencionou-se que serão postados os *leads* com *links* dos artigos publicados no blogue, informações institucionais e dicas sobre gestão documental. O *layout* da página segue o mesmo modelo adotado para o blogue, como é possível visualizar na figura 8. No campo “descrição” foi informado o endereço físico da Instituição, telefone, *email* e horário de funcionamento, sendo o endereço do blogue informado no campo de endereço de sítio. Veja o *layout* na figura 7:

15 Fonte: APERS - arquivopublicors.wordpress.com/projetos-patrocinados. Acessado em: 09.07.2012.



Figura 7 - Layout Twitter16

Como critério para definir as páginas a serem “seguidas” convencionou-se que apenas instituições (pessoas jurídicas) parceiras ou que tenham conteúdos condizentes com o âmbito de atuação do APERS serão “seguidas”, podendo, estas terem seu conteúdo “retuitado” quando as ações forem pertinentes.

9.3 Fanpage

A Fanpage (Figura 8) disponível no Facebook, até então utilizada como forma de identificação de local de trabalho, foi integrada às mídias institucionais a partir de 1º de março de 2012. É integrada com o Twitter e utilizada para veiculação dos leads com links dos artigos publicados no blogue. Esta mídia, além de interagir com os usuários do Facebook permite que estes compartilhem os assuntos de seu interesse com os seus contatos.



Figura 8 - Layout Fanpage

9.4 Difusão das ferramentas de comunicação virtual do APERS

Para divulgar a criação do blogue foi enviado um email para os servidores do APERS e outro para a lista de usuários cadastrados. Como meio de divulgar o uso das ferramentas de comunicação virtual do APERS entre os usuários foi criado um cartão de visita com os endereços do sítio, blogue, *Twitter*, página no Facebook, telefone e *email*, como é possível visualizar na figura 9.



Figura 9 - Cartão de visitas

Este cartão foi desenvolvido por um dos membros da equipe de difusão do APERS e é distribuído no encerramento das visitas guiadas, oficinas e demais eventos realizados na instituição. Com esta medida simples de divulgação pretende-se que os usuários mantenham contato e interajam com o APERS através das ferramentas.

Outra medida de divulgação destas ferramentas foi a colocação de um *wallpaper* (Figura 10) nos computadores da Secretaria da Administração e dos Recursos Humanos – SARH, a qual o APERS é vinculado, contendo os endereços do blogue e do microblogue.



Figura 10 - Wallpaper divulgando endereços das ferramentas de comunicação virtual

Esta estratégia foi implementada em nove de novembro de 2011, três meses após o uso das duas ferramentas e teve a colaboração da Assessoria de Comunicação da SARH. A partir do convite de que os servidores acessem as ferramentas, espera-se que estes se tornem usuários dos serviços e participem das atividades promovidas ou, até mesmo, apresentem sugestões de ações a serem desenvolvidas pela Instituição.

Como parte das comemorações de um ano de utilização das ferramentas de comunicação virtual pelo APERS foi solicitada a Assessoria de Comunicação da SARH a criação de uma logomarca para o “Divulga APERS”, figura 11:



Figura 11 - Logomarca Divulga APERS: modelo vertical (E) e horizontal (D)

A logomarca foi pensada de forma a representar tanto o valor histórico da instituição quanto o seu dinamismo e modernidade. Assim, a pasta, em tons de laranja, simboliza o patrimônio documental e o computador, na cor prata, interage com sua vertente contemporânea e globalizada. Também consiste em uma imagem autoexplicativa, pois o nome do núcleo de difusão virtual associado à imagem de um computador por si só induz a conclusão de que se trata de uma ação de divulgação da instituição através da utilização do computador, da internet.

De acordo com o assessor responsável pelo desenvolvimento da logomarca as cores laranja e prata foram escolhidas tendo em vista o simbolismo que possuem. O laranja, entre outros significados, representa a comunicação, calor efetivo, movimento, espontaneidade, agilidade mental, prosperidade, é a cor do sucesso. Já o prata esta associada ao moderno, às novas tecnologias, à novidade, à inovação, expressa solidez e valor, transmite estabilidade, sucesso e qualidade.

Para o lançamento da logomarca foi elaborada junto a Assessoria de Comunicação uma campanha interna durante no período de trinta de julho e três de agosto de 2012 com a publicação de dois *wallpapers* nos computadores utilizados pelos servidores da SARH. Um precedendo o dia primeiro de agosto criando certa expectativa e um posterior com a logomarca, veja na figura 12:



Figura 12 - Wallpaper comemorativo pré-lançamento (E) e de lançamento (D) da logomarca

Para o lançamento da logomarca ao público externo a SARH foi enviado *email* contendo informativo (figura 13) e publicado artigo no blogue relatando de forma sucinta o histórico do núcleo de difusão virtual do APERS.



Figura 13 - Email informativo comemorativo

Esta estratégia se mostrou bastante eficaz junto aos servidores da SARH, os quais criticaram positivamente a iniciativa de utilização das ferramentas e qualidade das informações veiculadas através de *emails* ou, até mesmo, elogios verbais diretamente aos membros da equipe. Soma-se a este fato as 5.420 visualizações do blogue no mês de agosto, com uma média de 175 visualizações/dia.

Outra forma de divulgação das ferramentas e da pesquisa que aqui se apresenta, foi à exposição da metodologia de desenvolvimento e divulgação das ferramentas de comunicação virtual do APERS no grupo de trabalho sobre Estudos da Recepção do IV Seminário Internacional de Pesquisa em Comunicação – IV SIPECOM. O evento promovido pelo Programa de Pós Graduação em Comunicação e pelos Cursos de Comunicação Social da Universidade Federal de Santa Maria ocorreu na cidade de Santa Maria, no período de 12 a 14 de setembro de 2011, com o propósito de discutir as temáticas sobre estratégias e identidades midiáticas.

O artigo apresentado teve como foco as “Ferramentas de Comunicação Virtual como Estratégia de Difusão do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul”¹⁷. O trabalho foi bem recebido pela coordenadora do grupo de trabalho e os ouvintes na apresentação oral, recebendo críticas positivas. A iniciativa de convidar um profissional da área de comunicação para ministrar o *workshop* como parte do processo de planejamento do projeto no APERS foi bastante elogiada por permitir um planejamento crítico, sistematizado e institucionalizado, além de demonstrar respeito às ciências da comunicação. A submissão do trabalho a um evento específico de comunicação constituiu-se em uma forma de “referendar” a metodologia empregada para a utilização das ferramentas de comunicação virtual no APERS com a avaliação de profissionais da área.

Também ocorreu a submissão do artigo “Práticas comunicacionais: difusão no Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul nos diferentes meios de comunicação virtual” à revista *Em Questão*, publicado na edição do primeiro semestre de 2012¹⁸. Esta revista é uma publicação da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e possui conceito B1 junto a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES¹⁹. Parte do trabalho, relatando a implementação das

17 Artigo disponível nos anais do evento em:

<http://www.ufsm.br/sipecom/anais/artigos/recepcao/PORTELLA%20e%20PEREZ.pdf>. Acessado em 20.09.2011.

18 Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/22930/19846>. Acessado em: 25.08.2012.

19 Disponível em: <http://qualis.capes.gov.br/webqualis/ConsultaPeriodicos.faces>. Acessado em: 25.08.2012.

ferramentas de comunicação virtual foi aceito no 3º Salão de Pós-Graduação da 27ª Jornada Acadêmica Integrada da UFSM, em forma de resumo expandido, sob o título “Mídias sociais: uma experiência implementada no Arquivo Público do RS”.

10 ANÁLISE QUANTITATIVA DA UTILIZAÇÃO DAS FERRAMENTAS

Nos dois primeiros meses não ocorreram manifestações por parte dos usuários, positivas ou negativas. Dentre os servidores apenas dois se manifestaram, um elogiando a criação da ferramenta e outro também elogiando a iniciativa, porém encaminhando algumas sugestões para melhorá-la. Durante o primeiro mês do blogue, ou seja, de primeiro a trinta e um de agosto, foram registradas 561 visualizações, com uma média de 18 visualizações por dia, de acordo com o relatório da plataforma *Wordpress20*. No segundo mês, ocorreu um decréscimo de visualizações, sendo 471 com uma média de 16 visualizações por dia, como é possível verificar na tabela 8.

Tabela 8 - Visualizações página blogue

Mês	Total de visualizações	Visualizações/Dia
Agosto	561	18
Setembro	471	16
Outubro	1.383	45
Novembro	2.673	89
Dezembro	815	26
Janeiro	1.407	45
Fevereiro	1.846	64
Março	5.496	177
Abril	4.097	137
Mai	5.112	165
Junho	3.359	112
Julho	3.190	103
Agosto	5.420	175
Total	35.828	90

Fonte: Relatório estatístico *Wordpress*.

No mês de outubro o número de visualizações do blogue triplicou, em relação os dois primeiros meses de atividade. Este fato pode decorrer do envio de *emails* ao *mailing* do APERS informando sobre novas postagens. Isto foi verificado a partir das datas de envio do *email* e do número de visualizações no mesmo dia e nos dias subsequentes. Observe a figura 14:

20 Fonte: <http://arquivopublicors.wordpress.com/wp-admin/index.php?page=stats&view=table&blog=24898139>. Acessado em: 04.10.2011.

seg	ter	qua	qui	sex	sáb	dom
set 26	set 27	set 28	set 29	set 30	out 1	out 2
19	47	51	22	30	7	9
out 3	out 4	out 5	out 6	out 7	out 8	out 9
21	28	116	136	42	7	26
out 10	out 11	out 12	out 13	out 14	out 15	out 16
38	22	11	54	41	6	24
out 17	out 18	out 19	out 20	out 21	out 22	out 23
25	28	46	120	46	18	22
out 24	out 25	out 26	out 27	out 28	out 29	out 30
57	97	101	68	49	30	20
out 31	nov 1	nov 2	nov 3	nov 4		
62	49	76	57	58		

Figura 14 - Calendário de visualizações no mês de outubro

No dia cinco de outubro foram postadas diversas notícias no blogue, com *leads* no *Twitter*, e enviado *email* para os usuários cadastrados no *mailing* anunciando que haviam novas notícias na ferramenta. Como é possível identificar na figura 4, no dia do envio do *email* e no subsequente ocorreu grande número de visualizações, sendo o dia seis de outubro o dia com maior número de visualizações do mês, cento e trinta e seis. A mesma estratégia foi utilizada nos dias vinte e vinte e cinco do mês em questão. Chama-se atenção para o número de visualizações no dia vinte, dia do arquivista²¹. Neste dia foi publicada uma notícia em comemoração ao dia do arquivista e ocorreu o lançamento de um Concurso Cultural.

O lançamento do Concurso Cultural teve como objetivo estimular a interação com os usuários e manter o número de leitores do primeiro mês. O concurso teve como temática o Dia Nacional da Consciência Negra comemorado no dia vinte de novembro. Desta forma o concurso foi estruturado da seguinte forma: todos, exceto a equipe do Divulga APERS, poderiam participar enviando uma frase de até trezentos caracteres para o *email* do projeto sobre o que representa o dia da consciência negra para o participante e para o Brasil. Das frases recebidas até o dia dez de novembro foram selecionadas três, as quais foram submetidas à votação, através de enquete, no blogue sendo o resultado divulgado no dia dezanove de novembro. O vencedor recebeu publicações do APERS e um brinde alusivo à temática.

²¹ A data de 20 de outubro foi dedicada aos profissionais de arquivo porque neste dia no ano de 1823, foi prevista no projeto da constituinte, a existência de um Arquivo Público no Brasil por proposição do deputado Pedro de Araújo Lima, futuro Marquês de Olinda.

No mês de novembro o número de visualizações do blogue superou o mês anterior, com 2.673 e média de 89 visualizações por dia, presume-se que isto se deva a participação dos usuários na votação do Concurso Cultural supracitado. Desta forma, pode-se concluir que propostas de interação com os usuários aliada ao envio de *email* informando novas postagens estimula-os a interagir com a ferramenta e a informar-se sobre a instituição.

Ao avaliar o número de visualizações do mês de outubro pode-se afirmar que a estratégia utilizada, enviando *email* divulgando as publicações de novas notícias na ferramenta, foi acertada. Outro fator que corrobora para tal afirmação deve-se ao fato da publicação de chamadas para as notícias no *clipping* de outras instituições, como no sítio da Fundação Palmares²² e no sítio da Associação Nacional de História/Regional RS – ANPUH/RS²³.

Em 2011, primeiro ano de utilização do blogue, foram publicados 78 artigos, com uma média de três artigos por semana. De acordo com relatório da plataforma *WordPress*²⁴, foram publicadas 536 imagens, ocupando um total de 108 *megabytes*. Ainda constam no mesmo relatório que os acessos ao blogue foram originários do Brasil, Portugal e Estados Unidos. Ao analisar estes resultados e comparando-os com o total de visualizações no mesmo período, fica explícita a assertiva na estratégia de difusão adotada na instituição.

Com a consolidação da utilização da ferramenta como meio de difusão virtual integrada com as atividades de difusão que já vinham sendo desenvolvidas da instituição, a equipe responsável pode implementar algumas modificações. Desta maneira, a partir do mês de janeiro de 2012 foram introduzidas novas opções na barra lateral do blogue, conforme já informado no subcapítulo 9.1.

Outra iniciativa foi a proposição de publicações de artigos mensais como o “APERS em números” e o “APERS entrevista”.

O “APERS em números” tem o intuito de publicizar o total de atendimentos prestados aos usuários, total de busca e rearquiamento de documentos no acervo, total de encaixamentos realizados (consiste na transferência de documentos armazenados em maços para caixas adequadas a conservação), quantos documentos foram recuperados no laboratório de conservação e restauração, quantos documentos foram indexados no Sistema AAP, número de

22 Disponível em: <http://www.palmares.gov.br/?p=15174>, acessado em: 20.10.2011.

23 Disponível em: http://www.anpuh-rs.org.br/informativo/view?ID_INFORMATIVO=2236, acessado em: 26.10.2011.

24 Disponível em: <http://arquivopublicors.wordpress.com/2011/annual-report/>, acessado em: 09.01.2012.

visitas guiadas e oficinas de educação patrimonial realizadas, e total de cópias de documentos entregues gratuitamente aos usuários.

O “APERS entrevista” consiste em entrevistas realizadas com pesquisadores que fazem uso do acervo ou da própria instituição para a realização de suas pesquisas. Estas iniciativas têm como objetivo demonstrar o potencial do APERS como meio de acesso à informação.

Nos primeiros onze meses de utilização do blogue foram publicados 175 artigos e recebidos 38 comentários. Neste período foram realizadas 27.218 visualizações com uma média de 81 por dia. Este resultado é considerado bastante significativo, pois o número de visualizações mensais mantêm-se o que pode significar a fidelização dos usuários virtuais.

Com um mês de uso o perfil do APERS no *Twitter* possuía 56 seguidores, ou seja, perfis que assinam as notícias divulgadas. Veja tabela 9.

Tabela 9 - Seguidores no microblogue²⁵

Mês	Total de seguidores
Setembro	56
Outubro	71
Novembro	98
Dezembro	110
Janeiro	117
Fevereiro	146
Março	160
Abril	182
Maio	226
Junho	267
Julho	313
Agosto	352

Fonte: Resultado da visualização do perfil @APERS_SARH

No *Twitter* somamos, até então, 352 seguidores, que, em sua maioria, são da área cultural e espontâneos, pois não é utilizada a prática “sigo quem me segue” ou campanhas para recrutá-los.

Com apenas cinco meses de utilização a *Fanpage* no *Facebook* foi “curtida” por 262 usuários. Destes, 68% são do gênero feminino com idade entre 25-34 anos e a maioria dos usuários são das cidades de Porto Alegre e Santa Maria. Cabe salientar que Porto Alegre é a cidade onde o APERS está localizado e a sociedade costuma visitar centros de cultura, já Santa Maria é um polo universitário e possui um dos mais antigos cursos de Arquivologia.

²⁵ Fonte: Perfil *Twitter* no dia 09 de cada mês.

Tabela 10 - Opções "Curtir" *Fanpage*26

Mês	Total opções "Curtir"
Até Fevereiro 2012	90
Março	137
Abril	150
Mai	179
Junho	207
Julho	229
Agosto	262

Fonte: Resultado da visualização do perfil facebook/ArquivoPublicoRS

Em busca de identificar se a difusão do APERS no ambiente virtual impactou no número de usuários presenciais realizou-se a comparação do total de usuários e de atendimentos no primeiro semestre dos anos de 2011 e 2012.

Ao comparar o total de usuários no período supra citado é possível observar, conforme tabela 11, que ocorreu um aumento de 17% em 2012. Para tanto, salienta-se que o número de usuários do tipo cidadão comum, aqueles que recorrem a Instituição para solicitar e retirar cópias autenticadas de certidões de nascimento, casamento e/ou óbito, foi o único que aumentou passando de 5.594 para 6.668. Isto pode decorrer a pulicização deste serviço através das ferramentas de comunicação virtual.

Tabela 11 - Total de usuários

Tipo de usuários	Total em 2011	Total em 2012
Cidadão comum	5.594	6.668
Pesquisador	159	79
Usuário Interno	28	19
Total	5.781	6.765

Fonte: Sistema AAP do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul

Em 2011 os 5.781 usuários realizaram 8.789 solicitações de atendimento, sendo que no ano de 2012 os 6.765 realizaram 9.197 solicitações. Porém, ao analisar as segmentações de tipos de usuários, percebe-se que o maior número de atendimentos realizados foram demandados dos usuários do tipo cidadão comum e não dos pesquisadores como era previsto, veja na tabela 12.

Tabela 12 - Total de atendimentos

Tipo de usuários	Total em 2011	Total em 2012
Cidadão comum	6.562	8.034
Pesquisador	1.996	1.007
Usuário Interno	231	156

26 Fonte: *Fanpage*, disponível em: <https://www.facebook.com/pages/Arquivo-P%C3%BAblico-do-Estado-do-Rio-Grande-do-Sul/197427013601892>

Tipo de usuários	Total em 2011	Total em 2012
Total	8.789	9.197

Fonte: Sistema AAP do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul

Ao analisar as tabelas 11 e 12 é notório que apenas os usuários do tipo cidadão comum se destacam em relação aos usuários do tipo pesquisador e interno, pois foram os únicos que aumentaram em relação a número total de usuários e de solicitações de atendimento.

O decréscimo das demandas dos usuários internos pode derivar da variação do número de servidores e do direcionamento das atividades da Instituição. Quanto aos usuários do tipo pesquisador este decréscimo pode decorrer da deflagração da greve das instituições de ensino federais, uma vez que muitos pesquisadores interromperam suas pesquisas em apoio ao movimento.

Com base nos dados apresentados e do claro aumento de visualizações no blogue, de seguidores no *Twitter* e opções “curtir” na *Fanpage* acredita-se que ao introduzir o APERS no ambiente virtual e as mídias sociais em suas atividades de rotina, foram conquistados três resultados fundamentais: maior visibilidade à instituição, transparência de suas ações e a interação com a sociedade transpondo as fronteiras físicas.

CONCLUSÕES

Ao identificar e caracterizar os fundos e os serviços e atividades realizadas pelo Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul – APERS, pode ser observado o grande potencial da Instituição quanto ao acervo que possui e as formas de disponibilizá-lo. O período compreendido, de 1763 a 2012, ainda que não em sua totalidade, de documentos referentes à história do Rio Grande do Sul é bastante significativo como fonte de pesquisa.

As formas de serviços aos usuários são diversificadas, podendo este ser atendido de forma presencial ou virtual. Para o atendimento virtual o APERS disponibiliza instrumentos precisos, como a consulta virtual, o qual facilita o acesso dos usuários à informação desejada.

Além disso, entre as atividades realizadas destacam-se as oficinas de educação patrimonial as quais desempenham importante papel ao estimular os alunos de ensino fundamental em relação ao arquivo como fonte de pesquisa. Porém, ressalta-se que as oficinas não atendem alunos de ensino médio. Destaca-se a importância dessa atividade de difusão aliada às visitas guiadas, as exposições, as publicações, pois a integração destas atividades e sua divulgação virtual é que “potencializa” a difusão do APERS e proporciona maior visibilidade ao mesmo.

A realização do estudo dos usuários do APERS representa um valioso instrumento para identificar a necessidade de ampliação do programa de difusão do APERS e comprovar a relevância de suas fontes documentais para a sociedade gaúcha. Mas, para que o estudo possa ser utilizado para avaliar os serviços prestados e a satisfação dos usuários é preciso que seja realizado de forma qualitativa, compreendendo seus aspectos psicológicos e sociológicos, abordando os usuários diretamente.

O APERS, por tratar-se de um arquivo público, é detentor de grande parte das informações a respeito da administração Estadual. Assim, deve disponibilizar a informação não apenas aos usuários internos, que necessitam de seus documentos para a execução de suas atividades, mas também aos usuários externos. Desta forma, estes farão pleno uso do direito a informação pública.

Os resultados obtidos demonstram que a maioria dos usuários externos se constitui, basicamente, em cidadão comum. Este tem por característica a busca de documentos para fins comprobatórios, e desta forma, não produzindo conhecimento a partir de pesquisas realizadas no acervo. De acordo com os resultados, também ficou explícito que os temas mais

pesquisados são genealogia e história do Rio Grande do Sul. O primeiro tema, por sua vez, originou uma segmentação entre os usuários classificados como pesquisadores, por ser a maioria neste grupo.

A partir dos resultados obtidos através desta pesquisa é possível ter uma visão mais clara do perfil dos usuários do APERS, o que contribui significativamente para a elaboração de programas de difusão. Este estudo corrobora, também, para direcionar melhor as ações e cada vez mais buscar prestar um atendimento qualificado aos usuários fazendo com que a sociedade passe a conhecer e a usufruir os acervos do APERS.

A definição e adoção de ferramentas de comunicação virtual representam um importante passo para o APERS se inserir no meio virtual de comunicação e se aproximar da sociedade. Isto porque elas permitem que a comunicação seja interativa, uma vez que não apenas o APERS notifica seus serviços e atividades, mas também a sociedade pode manifestar-se e dialogar com a Instituição ou, ainda, os próprios usuários podem trocar informações sobre a Instituição.

Outro fato importante a ser observado sobre a utilização destas ferramentas pelo APERS consiste em este serviço ser prestado de maneira rápida e gratuita. O qual procura mostrar a Instituição em um ângulo mais atrativo de forma a despertar o interesse em conhecer e utilizar os serviços prestados. Além disso, estas ferramentas extravasam as fronteiras físicas, uma vez que as notícias estão no *cyber* espaço, ampliando mundialmente o alcance da difusão institucional.

A comunidade científica demonstra interesse pelos resultados parciais da pesquisa, uma vez que dois artigos formulados a partir destes resultados foram aceitos em eventos específicos. Assim, tanto o artigo sobre o “Perfil dos usuários do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul”, aprovado para apresentação no III Simpósio Baiano de Arquivologia, quanto o artigo sobre o uso das “Ferramentas de Comunicação Virtual como Estratégia de Difusão do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul” apresentado no IV Seminário Internacional de Pesquisa em Comunicação e o artigo “Práticas comunicacionais: difusão no Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul nos diferentes meios de comunicação virtual” publicado na revista *Em Questão*, constituem-se em uma maneira de estimular o interesse e o debate sobre a temática ora pesquisada.

Além disso, a participação e difusão dos resultados até então obtidos com esta pesquisa em eventos possibilitam a troca de experiências com outros pesquisadores. Soma-se

a isso, a divulgação da Instituição que serve de universo de pesquisa. A divulgação e disseminação dos serviços e atividades disponibilizados permitem maior clareza nas políticas de disseminação e acesso as informações contidas nos acervos da Instituição.

Cabe salientar que ao disponibilizar informações através da *internet* se proporciona um alcance mundial, portanto a quantificação e avaliação dos resultados e impactos obtidos através desta ação se tornam difíceis. Porém, é possível perceber pelas “respostas” como: número de visualizações, seguidores e outras formas de interação, assim os resultados até o momento se mostram muito positivos.

REFERÊNCIAS

ARCHER, Lyvia; CIANCONI, Regina de Barros. *Websítios dos Arquivos Públicos: funções exercidas e recursos de colaboração e interação com os usuários. Informação & Informação*, Londrina, v. 15, nº 2, p. 60-75, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/5752/7011>>. Acessado em: 20 set 2011.

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

ARQUIVO PÚBLICO (RIO GRANDE DO SUL). *Acervo físico da Memória Institucional do APERS*. Fonte documental.

_____. *Acervo*. Porto Alegre, 2011. Disponível em: <<http://www.apers.rs.gov.br/portal/index.php?menu=notas>>. Acessado em: 01mai 2011.

_____. *Balcão virtual*. Porto Alegre, 2011. Disponível em: <<http://www.apers.rs.gov.br/portal/index.php?menu=balcao>>. Acessado em 01mai 2011.

_____. *Relatório de acervo manuseado 2010*. Porto Alegre: APERS, 2010.

_____. *Relatório de atendimento ao público 2010*. Porto Alegre: APERS, 2010.

_____. *Relatório de atendimento por solicitante 2010*. Porto Alegre: APERS, 2010.

_____. *Relatório de cópias por solicitante 2010*. Porto Alegre: APERS, 2010.

_____. *Relatório de tema por pesquisa 2010*. Porto Alegre: APERS, 2010.

_____. *Serviços*. Porto Alegre, 2011. Disponível em: <<http://www.apers.rs.gov.br/portal/index.php?menu=servicos>>. Acessado em 01mai 2011.

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

_____. Documento de arquivo e sociedade. In : *Ciência & Letras*. Porto Alegre: Faculdade Porto-Alegrense de Educação, Ciências e Letras, 2002. Nº 31, Jan/Jun p.167-175.

_____. Patrimônio documental e ação educativa nos arquivos. In: *Ciência & Letras*. Port Alegre: Faculdade Porto-Alegrense de Educação, Ciências e Letras, 2000. Nº 27, Jan/Jun p. 151-166.

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

_____. *Marketing aplicado aos arquivos*. Universidade Federal de Santa Maria: Material didático Curso de Especialização Gestão em Arquivos, 2008.

_____. Os diferentes tipos de usuários de arquivos. In: *Caderno de Arquivologia*, Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Departamento de Documentação, Curso de Arquivologia. Nº1. Santa Maria: UFSM, 2002. p. 66-86.

BLOG DO ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. Disponível em: < <http://arquivopublicors.wordpress.com/>>. Acessado em: 01 ago 2011.

BLOG TWIT BRASIL. Disponível em: < www.twitbrasil.org>. Acessado em 27 jul 2011.

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*: promulgada em 5 de outubro de 1988: atualizada até a Emenda Constitucional nº 45, de 08.12.2004. 35. ed. São Paulo: Saraiva, 2005. (Coleção Saraiva de Legislação).

_____. Lei n. 8.159, de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*. Brasília, DF, 9 de jan. 1991. Disponível em: <<http://www.saesp.sp.gov.br/legfederal2002.doc>>. Acessado em: 16 nov 2005.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida; MACHADO, Helena Corrêa. 2. ed. *Como implementar arquivos públicos municipais*. São Paulo: Arquivo do Estado, 2000. (Projeto como fazer; v. 3).

CASTANHO, D. M.; GARCIA, O. M. C.; SILVA, R. B. P. da. *Arranjo e descrição de documentos arquivísticos*. Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, 2006.

CASTILLO RUIZ, J. Hacia una nueva definición de patrimonio histórico? In: *PH Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico*, Sevilla, v. 4, nº 16, 1996.

CIRIACO, Douglas. *É oficial: Facebook é a rede social mais utilizada no Brasil*. Disponível em: <<http://www.tecmundo.com.br/facebook/19481-e-oficial-facebook-e-a-rede-social-mais-utilizada-no-brasil.htm#ixzz264dfY100>>. Acessado em: 26 mai 2012.

COELHO, Teixeira. *Dicionário crítico de política cultural: cultura e imaginário*. 2. ed. São Paulo: Iluminuras, 1999.

COSTA, Maurício Alves da. *Teoria do polissistema: do folhetim ao blog, o polissistema literário brasileiro sob a interferência da internet*. 2007. 168 f. Dissertação (Mestrado em literatura comparada) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.

CRUZ MUNDET, José Ramón. *Manual de Arquivística*. 3ª ed. Madri: Fundação Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

DELLOITTE, Revista. *Relatório pesquisa sobre mídias sociais nas empresas: o relacionamento virtual com o mercado*. 2010. Disponível em: <http://www.deloitte.com/view/pt_BR/br/perspectivas/estudosepesquisas/19e510b00f4d8210VgnVCM100000ba42f00aRCRD.htm>. Acessado em: 14 out 2011.

DRESSLER, K.; FERNANDES, M. C.; VASCONCELLOS, R. P. de. Sistema AAP: agilidade e eficiência no acesso aos acervos do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul. In: *Anais do IV Encontro de Bases de Dados sobre Informações Arquivísticas: desafios contemporâneos: gerenciar, conectar e dar visibilidade aos arquivos*. Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 2011.

DUARTE, Zeny, FARIAS, Lúcio. *O espólio incomensurável de Godofredo Filho: resgate da memória e estudo arquivístico*. Salvador: ICI, 2005

EDMONDSON, Ray. *Diretrizes para a salvaguarda do patrimônio documental*. UNESCO, 2002. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br>>. Acessado em: 29 jul 2011.

FERREIRA, A. B. de H.a. *Minidicionário da língua portuguesa*. 3. ed. Rio de Janeiro: Nc Fronteira, 1993.

FONSECA, M. O. K. *Arquivologia e ciência da informação*. São Paulo: FGV, 2005.

GARBINATTO, Valeska. Ensino de história e patrimônio histórico: pontes para a construção da memória e cidadania. In: *Ciência & Letras*. Porto Alegre: Faculdade Porto-Alegrense de Educação, Ciências e Letras, 2000. Nº 27, Jan/Jun, p. 37-47.

GARCIA BELSUNCE, C. *El uso práctico de los archivos*. Archivum, Vol. XXIX, 1982. p. 77-86

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOLDENBERG, Mirian^o *A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais*. 10. Ed. Rio de Janeiro: Record, 2008.

HEREDIA HERRERA, Antonia. *Archivística General: teoria y practica*. Sevilla, Espanha: Diputación Provincial de Sevilla, 1987.

<http://www.apers.rs.gov.br/portal/index.php?menu=servicos>. Acessado em 01 mai 2011.

INTERNATIONAL COUNCIL ON ARCHIVES. *Declaração universal sobre arquivos*. Disponível em: < <http://www.ica.org/6573/reference-documents/universal-declaration-on-archives.html>>. Acessado em 20 out 2011.

JARDIM, José Maria. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. In: *Cadernos de Textos: mesa redonda nacional de arquivo*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999. Disponível em: < http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/mesa/o_acesso_informao_arquivstica_no_brasil.pdf>. Acesso em 26 jun 2011.

KURTZ, Clara Marli Scherer. Usuário do Arquivo Nacional e seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, 1990.

LOPES, Luis Carlos. *A imagem e a sombra da arquivística*. Rio de Janeiro: Arquivo Público, 1998.

LUZ, Charley. *Arquivologia 2.0: a informação digital humana*. Excertos de um arquivista 2.0 no mundo digital. Bookess: Florianópolis, 2010.

MARINHO JUNIOR, I. B.; SILVA, J. G. Arquivos e informação: uma parceria promissora. In: *Arquivo & Informação*, 1998. V. 1, n^o1, Jan/Jun, p. 15-32

MARTÍNEZ COMECHE, Juan Antonio. *Teoría de la información documental y las instituciones documentales*. Madri: Síntesis, 1995.

OLIVEIRA, L. A. F. de, MATOS, M. T. N. de B.. *As ferramentas da web 2.0 nos websites*

das instituições arquivísticas nacionais de tradição ibérica: uma reflexão sobre a cultura participativa. In.: SIMPÓSIO BAIANO DE ARQUIVOLOGIA, 3., 2011, Salvador. *Anais eletrônicos...* Salvador: AABA, 2011. Disponível em: <<http://www.arquivistasbahia.org/3sba/anais/>>. Acessado em: 02 nov 2011.

PORTAL UNIVERSIDADE. Disponível em: <<http://www.portaluniversidade.com.br/noticias-ler/escolas-podem-usar-twitter-e-facebook-como-ferramenta-pedagogica/2477>>. Acessado em: 27 jul 2011.

POZZEBON, Flávia. *Difusão de informação e acessibilidade de arquivos: um estudo dos sítios dos Arquivos Públicos da Região Sul do Brasil*. 2011. 46f. Monografia (Especialização em Gestão em Arquivos) – Universidade federal de Santa Maria, São João do Polêsine, 2011.

PRIMO, Alex. A cobertura e o debate público sobre os casos Madeleine e Isabella: encadeamento midiático de blogs, Twitter e mídia massiva. In: *Revista Galáxia*, São Paulo, nº 16, p. 43-59, dez. 2008.

RIBEIRO, Fernanda. *O acesso à informação nos arquivos*. Coimbra: Fundação Calouste Gulbenkian, Fundação para a Ciência e a Tecnologia, 2003. Volume I.

RIO GRANDE DO SUL. Constituição (1989). *Constituição do Estado do Rio Grande do Sul*. Disponível em: <<http://www.al.rs.gov.br/prop/legislacao/constituicao/constituicao.htm>>. Acessado em: 01 ago 2011.

_____. Decreto n. 1.435 de 11 de fevereiro de 1909. Desanexa da Repartição do Arquivo Público as respectivas 2ª e 3ª seções. Disponível no acervo Institucional do APERS.

_____. Decreto n. 17.869 de 26 de abril de 1966. Da nova organização a Secretaria de Estado dos Negócios do Interior e Justiça, fixa a respectiva lotação de cargos de provimento efetivo e em comissão e de funções gratificadas e da outras providencias. *Diário Oficial do Estado*, Porto Alegre, RS, 28 abr 1966. Disponível em: <http://www.al.rs.gov.br/legis/M010/M0100018.asp?Hid_IdNorma=42172&Texto>. Acessado em: 01 ago 2011.

_____. Decreto n. 22.388 de 23 de março de 1973. Dispõe sobre a estrutura básica do Arquivo Público do Estado, da Secretaria do interior e Justiça e da outras providencias. *Diário Oficial do Estado*, Porto Alegre, RS, 29 mar 1973. Disponível em: <http://www.al.rs.gov.br/legis/M010/M0100018.asp?Hid_IdNorma=35476&Texto>. Acessado em: 01 ago 2011.

_____. Decreto n. 23.979 de 15 de agosto de 1975. Disponível no acervo Memória

Institucional do APERS, custodiado pelo APERS.

_____. Decreto n. 33.200 de 05 de junho de 1989. Institui o Sistema de Arquivos do Estado. *Diário Oficial do Estado*, Porto Alegre, RS, 06 jun 1989. Disponível em: http://www.al.rs.gov.br/Legis/M010/M0100018.asp?Hid_IdNorma=18824&Texto>. Acessado em: 23 abr 2011.

_____. Decreto n. 35.923 de 12 de abril de 1995. Dispõe sobre a estrutura básica da Secretaria da Administração e dos Recursos Humanos e da outras providências. *Diário Oficial do Estado*, Porto Alegre, RS, 06 set 1995. Disponível em: http://www.al.rs.gov.br/legis/M010/M0100018.asp?Hid_IdNorma=12176&Texto>. Acessado em: 01 ago 2011.

_____. Decreto n. 36.186 de 22 de setembro de 1995. Aprova o Regimento Interno da Secretaria da Administração e dos Recursos Humanos. *Diário Oficial do Estado*, Porto Alegre, RS, 25 set 1995. Disponível em: http://www.al.rs.gov.br/legis/M010/M0100018.asp?Hid_IdNorma=11633&Texto>. Acessado em: 01 ago 2011.

_____. Decreto n. 876 de 08 de março de 1908. Dá regulamento para a repartição do Arquivo Público, Estatística e Biblioteconomia. Disponível no acervo Institucional do APERS.

_____. Decreto n. 9.207 de 05 de agosto de 1958. Altera a organização e o regimento interno do Arquivo Público e dá outras providências. Disponível no acervo Institucional do APERS.

_____. Decreto n. 9.433 de 05 de junho de 1989. Dispõe sobre a estrutura organizacional da administração direta e dá outras providências. *Diário Oficial do Estado*, Porto Alegre, RS, 27 nov 91. Disponível em: http://www.al.rs.gov.br/Legis/M010/M0100018.asp?Hid_IdNorma=16715&hTexto>. Acessado em: 23 abr 2011.

_____. Lei 7.231. Dispõe sobre o patrimônio cultural do Estado. *Diário Oficial do Estado*, Porto Alegre, RS, 18 dez 1978. Disponível em: http://www.al.rs.gov.br/legis/M010/M0100018.asp?Hid_IdNorma=28313&Texto=>. Acessado em: 01 ago 2011.

_____. Lei n. 10.356 de 10 de janeiro de 1995. Dispõe sobre a estrutura organizacional da administração direta e dá outras providências. *Diário Oficial do Estado*, Porto Alegre, RS, jan 1995. Disponível em: http://www.al.rs.gov.br/Legis/M010/M0100018.asp?Hid_IdNorma=12523&Texto=>. Acessado em: 23 abr 2011.

_____. Mensagem enviada à Assembleia dos Representantes do Estado do Rio Grande do Sul pelo presidente do Estado Carlos Barbosa Gonçalves na 4ª sessão ordinária da 5ª legislatura em 20 de setembro de 1908. Porto Alegre: Globo, 1908. 65p.

_____. Mensagem enviada à Assembleia dos Representantes do Estado do Rio Grande do Sul pelo presidente do Estado Carlos Barbosa Gonçalves na 4ª sessão ordinária da 6ª legislatura em 20 de setembro de 1912. Porto Alegre: Globo, 1912. 67p.

_____. Mensagem enviada à Assembleia dos Representantes do Estado do Rio Grande do Sul pelo presidente do Estado Antonio Augusto Borges de Medeiros na 2ª sessão ordinária da 8ª legislatura em 20 de setembro de 1918. Porto Alegre: Globo, 1908. 77p.

_____. Mensagem enviada à Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul pelo governador do Estado Walter Jobim em 21 de abril de 1948. Porto Alegre: 1948. 203p.

ROSSATO, Carlos Aléssio. *O Arquivo Público do Rio Grande do Sul na percepção de usuários: um ambiente a ser descoberto*. 2001. 85f. Dissertação (Mestrado em administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

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

RUIZ ABELLÁN, Joaquínº et al. Aportaciones en torno a los usuarios en documentaciónº *Documentación de las ciencias de la información*, [Murcia], 1998. Número 21, p. 11-75.

SÁ, Ivone Pereira de. *A face oculta da interface: serviços de informação arquivística na web centrados no usuário*. Rio de Janeiro, RJ: FIOCRUZ, 2005.

_____. Relato de experiência: perfil dos usuários do departamento de arquivo e documentação da Casa de Oswaldo Cruz/FIOCRUZ. In: *Caderno de Arquivologia*, Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Departamento de Documentação, Curso de Arquivologia. Nº2 Santa Maria: UFSM, 2005. p. 23-40.

SANTOS, José Luiz. *O que é cultura*. 14. ed. São Paulo: Brasiliense, 1994.

SANZ CASADO, Elías. *Manual de estudos de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1994.

_____. Necesidades informativas y estudios de usuarios. In: *Manual de información y documentación*º José López Yepes, organizador. Madrid: Pirâmide, 1996.

SILVA, Edna Lúcia da. *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. 4ª. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005.

SILVA, R. C. P.; CARDONA, G. M.. Políticas de difusão do Programa de Gestão Documental do Sindicato das Indústrias da Construção Civil. *Arquivística.net*, v. 1, p. 83-92, 2005.

SLEIMAN, Alessandra. *Facebook para Empresas: aprenda a melhorar sua participação na maior rede social*. Disponível em: <
http://www.dzai.com.br/memiliasalles/noticia/montanoticia?tv_ntc_id=68766>. Acessado em: 25 ago 2012.

TESSITORI, Viviane. *Como implantar centros de documentação*. São Paulo: Arquivo do Estado, 2003. (Projeto Como Fazer, v. 9).

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. *Estrutura e apresentação de monografias, dissertações e teses*: MDT. – 8. ed. – Santa Maria: UFSM, 2012.

VÁZQUEZ MURILLO, Manuel. *Administración de documentos y archivos: planeos para el siglo XXI*. Buenos Aires: Alfagrama, 2004.

ZANIRATO, Silvia Helena; RIBEIRO, Wagner Costa Ribeiro. Patrimônio cultural: a percepção da natureza como um bem não renovável. In: *Revista Brasileira de História*. São Paulo: 2006. V. 26, nº 51, p. 251-262.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Ferramentas de comunicação virtual para o APERS

FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO VIRTUAL PARA O APERS

As ferramentas de comunicação virtual utilizadas pelo Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (APERS) tem por objetivo a difusão da instituição, explicitando a sociedade seus acervos e serviços. A seguir apresenta-se o layout do blog, *Twitter* e página institucional no *Facebook*.

Blogue

A aba “Início” é a página inicial, onde são postados artigos semanalmente (quartas-feiras). Os artigos relatam os fatos que envolvem o APERS, com a colaboração dos servidores. São utilizados diferentes recursos, possibilitando aos leitores o acesso à informação, com o auxílio de imagens, *links* e arquivos em formatos livres. Observe na figura 1 o *layout* desta aba ainda no formato com três abas:



Figura 1 - Aba blog "Início"²⁷

A seguir apresenta-se exemplos de artigos publicados no blogue. Por questões técnicas não foi possível captar, na imagem, a íntegra do conteúdo dos mesmos.

²⁷ Fonte: <http://arquivopublicors.wordpress.com/>. Acessado em: 01.08.2011.

Anais da I Jornada de Estudos sobre Ditaduras e Direitos Humanos

arquivopublicors Eventos, Publicações ALRS, América Latina, APERS, Arquivo Público RS, Direitos Humanos, Ditadura, Eventos, Jornada Estudos sobre ditadura, Publicações, Segurança Nacional, UFRGS Deixe um comentário



Nos dias 02, 09, 16 e 30 de abril de 2011 o APERS realizou, em parceria com o Programa de Pós-graduação em História da UFRGS e a Escola do Legislativo Dep. Romildo Bolzan/ALRS, a I Jornada de Estudos sobre Ditaduras e Direitos Humanos. O evento foi um espaço amplo de debate e reflexão a respeito das produções recentes das Ciências Humanas sobre a temática Ditaduras de Segurança Nacional na América Latina e Direitos Humanos, contando com 46 comunicações, dois painéis, apresentação e discussão de um documentário e atividade

cultural de encerramento.

Além dos incontáveis produtos desta atividade que cada participante pôde levar consigo, entre aprendizados, trocas de experiências, reflexões e sensibilização, é com muita alegria que na semana passada lançamos no site do APERS a publicação eletrônica elaborada a partir dos trabalhos apresentados ao longo do evento. Baixe o livro eletrônico [aqui](#).

Desejamos que este material contribua de forma significativa para a disseminação e produção do conhecimento, auxiliando-nos a concretizar mais um exercício pleno de cidadania através do acesso à informação. Boa leitura a todos!

Figura 15 - Artigo informando sobre disponibilização de anais de evento realizado pelo APERS

Reunião sobre os eixos temáticos da I CNARQ – Etapa Regional Sul

arquivopublicors Eventos APERS, Arquivo Público RS, Evento, Eventos, I CNARQ, Pesquisa em arquivos, Políticas Públicas Deixe um comentário



No último dia 13, os arquivistas do Estado, lotados em Porto Alegre, reuniram-se no Auditório Marco Justo Tramontini do APERS, para discutirem sobre os eixos temáticos da I CNARQ. A reunião ocorreu por incentivo do APERS para que os participantes possam aprimorar suas propostas para a I CNARQ – Etapa Regional Sul, que ocorrerá nos dias 21 e 22 de outubro.

Durante a discussão sobre os eixos temáticos, foram levantadas as necessidades e melhorias no âmbito dos arquivos, voltando às ações de forma a abranger as políticas de preservação do patrimônio documental como um todo. Um dos pontos levantados foi a importância de discutir e propor mecanismos que possibilitem que a legislação arquivística seja cumprida de fato.

Figura 3 - Artigo informando sobre evento realizado no APERS

Mundo dos Arquivos – Dicas de Leitura Parte I

📁 arquivopublicors 📁 Dicas 📁 Arquivo, Biblioteca, Dicas, Dicas de leitura, Literatura, Livros, Mundo dos Arquivos, Museu 💬 Deixe um comentário

Janeiro e fevereiro são meses "clássicos" para férias! E tem algo melhor nas férias do que "encontrar espaço na agenda" para ver aqueles filmes especiais, ou ler aqueles livros que sempre desejamos, mas nunca conseguimos por causa da correria do dia a dia?

Pensando nisto, preparamos algumas dicas de leitura que tem tudo a ver com o ambiente de arquivos, bibliotecas ou museus, estes espaços que nos reportam ao passado e carregam toda esta aura quase mágica, de descoberta, pesquisa, desafio... Afinal, estamos de férias, mas com certeza nossos gostos e interesses continuam ligados ao mundo dos arquivos! Confira neste post a 1ª parte da lista de títulos que nos remetem a personagens, cenários ou enredos que tem tudo a ver com este mundo!

- "1808", de Laurentino Gomes;
- "A sombra do Vento" e "O jogo do Anjo", de Carlos Ruiz Zafón;
- "Arquivos secretos do Vaticano e a Franco-Maçonaria", de Jose A. Ferrer Benimeli;
- "As memórias do livro", de Geraldini Brooks;
- "Código Da Vinci" e "Anjos e Demônios", de Dan Brown; e
- "Os arquivos secretos de Sherlock Holmes", de Arthur Conan Doyle.

Aproveite este espaço para comentar sobre outros livros que fragam os arquivos e espaços de memória e pesquisa em seu enredo. Será ótimo compartilharmos novas dicas! Boa leitura a tod@s!



Figura 4 - Artigo contendo dicas literárias sobre a temática de arquivos, bibliotecas e museus veiculado na seção "Mundo dos Arquivos"

outubro 20, 2011

Concurso Cultural Dia Nacional da Consciência Negra

arquivopublicors Concurso Cultural, Eventos Afrodescendente, Ano Internacional dos Afrodescendentes, APERS, Arquivo, Arquivo Público RS, Arquivo Publico, Assembleia Geral das Nações Unidas, Consciência Negra, Cultura, Cultura Negra, Dia Nacional da Consciência Negra, Espaços Culturais APERS, Pesquisa em arquivos, Políticas Públicas, Sala de Pesquisa APERS 1 comentário



A valorização da cultura negra em espaços que permitam a reflexão crítica sobre os seus valores culturais, morais e sociais devem ser estimulados. Neste sentido, a Assembleia Geral das Nações Unidas em sua 64ª sessão declarou 2011 como o Ano Internacional dos Afrodescendentes.

De acordo com o relatório da Assembleia, a intenção é “fortalecer as medidas nacionais e a cooperação regional e internacional em benefício dos afrodescendentes em relação ao gozo pleno de seus direitos econômicos, culturais, sociais, civis e políticos, sua participação e integração em todos os aspectos políticos, econômicos, sociais e culturais da sociedade, e a promoção de um maior conhecimento e respeito à diversidade de sua herança e sua cultura”.

No Brasil, o dia 20 de novembro é considerado o Dia Nacional da Consciência Negra. Para celebrar esta data, o APERS promove um concurso cultural para valorizar a cultura afrodescendente.

Para participar basta enviar ao APERS uma frase de até 300 caracteres sobre o que representa o Dia Nacional da Consciência Negra para você e para o Brasil.

As três melhores frases selecionadas farão parte de um painel que será exposto no Espaço Joel Abílio Pinto dos Santos (sala de exposições do APERS) e irão à votação no blog. O autor ou autora da frase mais votada ganhará as publicações das últimas Mostras de Pesquisa do APERS e outros brindes!

Regras:

Frase: deve ser redigida em português padrão com até 300 caracteres

Quem pode participar: tod@s, exceto a comissão organizadora.

Endereço para envio: email divulga-apers@sarh.rs.gov.br

Período de envio: de 20.10 a 10.11

Período de votação da melhor frase: 11.11 a 18.11

Divulgação resultado: 19.11

Saiba mais sobre a temática em:

[Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial](#)

[Fundação Cultural Palmares](#)

Participe!

Figura 5 - Artigo sobre Concurso Cultural realizado através do blogue

Semana APERS 106 anos e a violência contra a mulher: reflexões

🔍 arquivopublicors 📅 Eventos 📅 08 de março, 106 anos, Acesso, Aniversário, APERS, Arquivo Público RS, Arquivo Público do RS, Catálogo Seletivo, Dia internacional da mulher, Eventos, Mulheres, Pesquisa em arquivos, Políticas Públicas 🗨️ Deixe um comentário

Na semana que passou o Arquivo Público celebrou seu aniversário de 106 anos, que é comemorado no dia 08 de março, oferecendo diversas atividades. Como sabemos, o dia 08 de março é especial, afinal, nesta data comemora-se também o Dia Internacional da Mulher. E como não poderia deixar de ser, o APERS aproveitou a oportunidade para debater uma questão fundamental: a violência contra a mulher.

Mesmo após muitos anos de luta e trabalho das mulheres para garantir que as diferenças de sexo e gênero não sejam determinantes de relações de poder que as coloque em posição de submissão, e após diversas conquistas como o sufrágio universal, o acesso à educação e ao mercado de trabalho, sabemos que os movimentos de mulheres ainda se deparam com este grave problema: como acabar com a violência contra a mulher? Assim, no dia 07 reuniram-se para debate *Clarissa Sommer (historiadora/APERS)*; *Eloá Muniz da Silva (Coordenação Municipal da Mulher de Porto Alegre)*; *Delegada Isabel Trevisan (Delegacia de Atendimento à Mulher de Bento Gonçalves)*; *Nilce Azevedo Cardoso (psicopedagoga)*; e *Marília Menezes (Centro de Referência da Mulher/Secretaria de Políticas para as Mulheres do RS)*. Todas as falas foram riquíssimas e evidenciaram a importância do trabalho em rede para proteger as mulheres e dar-lhes suporte para que consigam se libertar emocional, psicológica e financeiramente de relações violentas.

Outro aspecto destacado por todas foi o reconhecimento do caráter histórico e cultural da violência contra a mulher em nossa sociedade, o que torna a resolução do problema mais complexa, já que suas raízes estão nas mentalidades que permeiam cada um de nós. Neste sentido, a historiadora Clarissa destacou a importância de iniciativas como o *Projeto Afinal, onde estão as mulheres no APERS? Gênero, memória e história*, que vem sendo desenvolvido desde março de 2011 no intuito de destacar através de Catálogos Seletivos acervos do APERS que possibilitem olhar para o passado e compreender melhor tais relações e a história das mulheres. Ao longo do trabalho no projeto, que atualmente lida com os documentos produzidos pela Vara de Família e Sucessão da Comarca de Porto Alegre, evidencia-se que a violência e a subjugação das mulheres é histórica. Mas, cabe destacar que se tal situação é construída historicamente, ela não é natural. E não sendo natural, ela pode e deve ser transformada! Por isto todas as iniciativas para acabar com a violência contra as mulheres são importantes: resgate da historicidade destas relações de gênero; amparo legal, psicológico e econômico; e inclusive de reeducação de agressores – além da punição legal cabível, é claro – como vem buscando fazer a Delegada Isabel Trevisan.

Conheça parte de um processo do acervo do APERS que está sendo catalogado pelo referido Projeto:



Figura 5 - Artigo sobre evento realizado contendo reflexões a respeito de temática tratada em projeto desenvolvido no APERS

APERS em Números – Março 2012

 arquivopublicors
  APERS em números
  APERS, Arquivo, Arquivo Público RS, Arquivo Público, Atendimentos aos usuários, Busca e rearquivamento, Documentos recuperados, Indexação Sistema AAP, Reprodução documentos, Visitas guiadas
  Deixe um comentário

Confira alguns dados referentes aos serviços realizados no APERS durante o mês de março:

- Atendimentos aos usuários: 1.609
- Busca e rearquivamento: 2.716
- Documentos recuperados: 642
- Indexação Sistema AAP: 2.095
- Reprodução de documentos: 2.041
- Visitas guiadas: 03



[Saiba mais sobre os serviços que o APERS presta a comunidade.](#)

Figura 16 - Artigo "APERS em números" publicado mensalmente publicizando dados quantitativos de algumas atividades realizadas.

APERS no Dia da Solidariedade

 arquivopublicors
  Eventos, Serviços
  APERS, Arquivo Público RS, Arquivo Público do RS, Arquivo Público, Atendimento ao Público, Atendimento usuários, Dia da Solidariedade, Esplanada da Restinga, Evento, Lei Estadual/RS nº 11.693, Políticas Públicas, Porto Alegre, Rotary Club, Serviços APERS
  Deixe um comentário



No dia 19 de maio, sábado das 10h às 17h, os servidores Elizabeth Lima e Luís de Oliveira participaram do Dia da Solidariedade, realizado pelo Comitê de Solidariedade, conforme Lei Estadual nº 11.693. Participaram vários órgãos, entre eles, Banrisul, Brigada Militar, DMAE, DMLU, INSS, Polícia Civil, Justiça Federal, Rotary Club, Secretaria do Trabalho e Assistência Social – FGTAS, SEFAZ, Casa da Sopa, Projeto Amor, PRORIM, Postos de Saúde e o Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul – APERS, que participou pela primeira vez.

O evento ocorreu na Esplanada da Restinga, na Estrada João Antonio da Silveira, s/nº em Porto Alegre. O APERS recebeu setenta solicitações de certidões de nascimento e casamento e destas trinta foram atendidas.

O vice-presidente do Rotary Club, Ruy Alberto Cohen, ao falar sobre os serviços prestados neste dia destacou que o APERS não só guarda documentos, como também fornece cópias de certidões de nascimento, casamento e óbito de 1929 a 1975 de Porto Alegre e Interior do Estado do Rio Grande do Sul.

Figura 8 - Artigo informando sobre participação e serviços realizados pelo APERS em evento

APERS Entrevista: Flávia Pozzebon

[arquivopublicors](#)
[APERS entrevista](#)
[acesso à informação, APERS, Arquivo, Arquivo Público RS, Arquivo Públiido do RS, Arquivo Publico, arquivos públicos brasileiros, Flávia Pozzebon, Pesquisa em arquivos, Sítios dos arquivos Públicos da Região Sul, Serviços APERS, Usuário online, Usuários de arquivos](#)
[Deixe um comentário](#)

Flávia Pozzebon, 28 anos, é formada em Ciências Sociais (2005), Arquivologia (2007) e especialista em Gestão Documental (2011) pela UFSM. Atualmente é mestranda do Programa de Pós-Graduação em Patrimônio Cultural pela UFSM e funcionária pública na área de licitações. Confira nossa entrevista com Flávia:



Blog do APERS: Flávia, você poderia comentar um pouco sobre como surgiu a ideia de pesquisar sobre os sítios dos arquivos Públicos da Região Sul do Brasil?

Flávia: A ideia surgiu da necessidade de buscar informações em sítios de arquivos públicos brasileiros. A partir deste momento pude vivenciar as dificuldades encontradas pelos usuários, quando da realização de suas pesquisas, principalmente pela falta de objetividade e facilidade na localização dos serviços prestados nos sítios. Diante desta situação, senti-me motivada a trabalhar mecanismos que propiciassem às instituições arquivísticas a melhoria das suas *home pages* e consequentemente facilitassem as pesquisas de seus consulentes.

Blog do APERS: como se deu a sua aproximação com este tema?

Flávia: Quando elenquei as dificuldades encontradas na busca por informações nos sítios dos arquivos públicos, decidi que era dada a oportunidade de desenvolver algum projeto que atendesse de maneira satisfatória as instituições na construção de seus portais. Diante disso, e com auxílio da minha orientadora Professora Fernanda Kieling Pedrazzi, escolhi estudar os sítios dos arquivos públicos da região sul do Brasil, pelo critério de localização geográfica. A partir deste recorte, pude deter minha pesquisa a estes espaços, através da observação dos sítios quanto aos serviços prestados, sistemas de busca, apresentação visual, entre outros.

Blog do APERS: qual a importância desta vivência para tua atuação enquanto profissional?

Flávia: Como profissional, muitas vezes, nos detemos tão somente em técnicas e teorias, amplamente discutidos na academia, e esquecemos-nos do papel dos usuários na construção destes espaços disseminadores da informação. Quando me despi dos preceitos arquivísticos, pude vivenciar na prática as dificuldades encontradas pelos consulentes na busca por informações no ambiente virtual. Foi então que tracei uma crítica à apresentação dos sítios dos arquivos públicos, muito mais como uma maneira de chamar a atenção ao tão discutido assunto "acesso à informação". Ora se, cada vez mais, nos é garantido o acesso à informação, que ele seja, então, de maneira clara e objetiva e que o ambiente virtual possa, de fato, ser chamado de democrático, atendendo às necessidades dos mais diferentes tipos de usuários.

Blog do APERS: qual a sua dica para os pesquisadores que estão começando agora a lidar com fontes primárias?

Flávia: Creio que o primeiro passo é definir um tema, ou seja, o que se quer pesquisar. A partir daí é necessário refinar a sua busca, através da consulta de informações que lhe sejam relevantes. E o mais importante, a sociedade precisa de pesquisadores, não só os acadêmicos, professores, enfim, mas todos aqueles dispostos a aprender, independente da sua formação. As instituições arquivísticas devem, como dito anteriormente, ser encaradas como espaços democráticos e ao alcance de todos. A sociedade, portanto, precisa cada vez mais estar familiarizada a esta realidade.

Blog do APERS: nas suas horas vagas, quando não estás pesquisando, quais são os teus hobbies ou tuas atividades preferidas de lazer?

Flávia: A curiosidade é o que me move, então quando não estou pesquisando ou trabalhando, gosto muito de aprender sobre os mais variados assuntos. Aprecio muito literatura brasileira, artes, Direito e, além disto, viagens e cinema.

Saiba mais sobre a pesquisa: [Difusão de informação e acessibilidade de arquivos: um estudo dos sítios dos arquivos públicos da região sul do Brasil](#)

Figura 9 - Artigo publicado na seção "APERS entrevista" - Seção que entrevista pesquisadores que fazem uso do acervo ou das ações da Instituição em suas pesquisas

Atividades APERS: DIVULGA APERS

arquivopublicors Atividades APERS, Divulga APERS APERS, APERS conta histórias, APERS em números, Arquivo, Arquivo Público RS, Atividades APERS, Blog, Blogue, Difusão, Difusão virtual, Divulga APERS, Evento, Exposições virtuais, Facebook, Fanpage, Informação, Mídias sociais, Pesquisa em arquivos, Redes sociais, Serviços APERS, transparência pública, Twitter Deixe um comentário

As atividades realizadas pela Equipe do DIVULGA APERS consistem em centralizar as informações referentes ao Arquivo Público do RS e suas linhas de ação para publicizá-las em nosso Blogue, assim são atividades da equipe:

- Incentivar os colegas a colaborarem com sugestões de notícias,
- Selecionar as sugestões encaminhadas ao *email* do Divulga até terça-feira, de acordo com as instruções quanto ao uso das mídias sociais,
- Realizar as adaptações necessárias e estruturar as notícias selecionadas,
- Publicar no Blogue as notícias todas as quartas-feiras,
- Encaminhar *email* para a lista de contatos do APERS informando novas postagens, e
- Atualizar o *Twitter* diariamente (segunda a sexta-feira) e a *Fanpage* semanalmente.

A equipe do DIVULGA APERS é composta por: Clarissa Sommer; Maria Cristina Fernandes; Sílvia Soares e Viviane de Portella, além da colaboração de Vanessa Menezes no "APERS conta histórias". Para saber mais sobre o DIVULGA APERS [clique aqui](#).



Equipe Divulga APERS: Viviane, Maria Cristina, Sílvia e Clarissa

Figura 10 - Artigo publicado na seção "Atividades APERS" com o objetivo de explicitar a sociedade as atividades desenvolvidas na Instituição e seus responsáveis

Na aba “Quem Somos” inicialmente foi apresentado um breve histórico do APERS, sendo que para o leitor ler mais detalhes sobre a histórico do APERS foi disponibilizado um *link* para o sítio institucional. Após sua atualização foram inseridos o organograma da instituição, as atividades, programas e projetos desenvolvidos com *links* para artigos com mais informações, e foram listados os seus servidores e colaboradores. Abaixo segue imagens (Figura 11 e 12) desta aba com a primeira versão ilustrada por duas fotografias, uma da fachada do Prédio II e outra do seu interior e segunda versão ilustrada por uma fotografia da fachada do Prédio III:



Figura 11 - Primeira versão da aba "Quem somos"



Figura 12 - Segunda versão da aba "Quem somos"

Na terceira aba, “Serviços” são apresentados os diversos serviços prestados pelo Arquivo a comunidade. Nesta aba (ver figuras 13 e 14), os serviços são apresentados em tópicos com breve descrição e as formas de contato. Se o serviço é prestado de forma virtual ou possui mais detalhes no sítio institucional, disponibilizou-se o *link* para o mesmo com a inscrição “Clique aqui”.



Figura 13 - Aba blog "Serviços"

A aba “Associação dos Amigos” é um espaço para informar sobre a Associação de Amigos do APERS (veja figura 4).



Figura 14 - Aba "Associação dos Amigos"

Na aba “Exposições virtuais” (Figura 15) são centralizados os *links* para as exposições virtuais realizadas via blogue.



Figura 15 - Aba “Exposições Virtuais” do blogue

A aba “Projetos patrocinados” (figura 16) consiste em dar visibilidade aos projetos desenvolvidos no APERS com patrocínios captados por meio da Associação de Amigos.



Figura 16 - Aba “Projetos patrocinados” do blogue

Microblogue: *Twitter*

Esta ferramenta é utilizada para veiculação de *leads* com *links* dos artigos publicados no blogue, informações institucionais e dicas culturais e de gestão documental, veja as figuras 17 e 18.



Figura 17 - Primeira versão Twitter



Figura 18 - Segunda versão Twitter

Fanpage

A *Fanpage* (Figura 19) é integrada com o *Twitter* e utilizada para veiculação dos *leads* com *links* dos artigos publicados no blogue. Esta mídia, além de interagir com os usuários do *Facebook* permite que estes compartilhem os assuntos de seu interesse com os seus contatos.



Figura 19 - Layout Fan page

ANEXOS

ANEXO A – Orientações e instruções quanto ao uso das mídias sociais no APERS

DIVULGA APERS

Orientação e instruções quanto ao uso das Mídias Sociais

1. A Equipe de Difusão é responsável pelo Blog, Microblog e informativos, sendo composta por: Clarissa; Maria Cristina; Sílvia e Viviane. Além da colaboração de Vanessa.
2. **Serão postados conteúdos relacionados às ações internas e externas do Arquivo.**
3. Periodicidade das postagens:
 - a. Blog: os conteúdos encaminhados ao e-mail divulga-apers@sarh.rs.gov.br serão postados nas quartas-feiras.
 - b. Microblog (Twitter): serão criadas frases prontas para postar sempre que não houver outro conteúdo, como as chamadas para os posts do Blog. Mínimo de 02 (dois) posts por dia.
4. Todos os servidores poderão escrever conteúdos para serem veiculados nos meios de difusão do Arquivo, desde que o conteúdo seja condizente com o âmbito de atuação do APERS.
 - a. Os servidores interessados em publicar conteúdos devem redigi-los e encaminhá-los a Equipe de Difusão, pelo e-mail divulga-apers@sarh.rs.gov.br, até às 17h15min de terça-feira.
 - b. A Equipe de Difusão é responsável por realizar a revisão e, se necessário, a adequação do conteúdo a ser veiculado.
 - c. Os servidores podem sugerir pautas para reportagem a serem feitas pela Assessoria de Comunicação – ASCOM, com o mínimo de 07 (sete) dias de antecedência. Exemplos de pautas: divulgação de eventos, assinatura de contratos relevantes...
 - d. Conteúdos que não serão veiculados nas mídias do APERS: apologia a atividades criminosas, pornografias, pedofilia, política partidária, discriminação de qualquer natureza ou conteúdos de interesse apenas do servidor, como informações familiares, festas entre outras.
 - e. Para melhor escrita de sua sugestão de notícia, siga as dicas de estrutura na próxima página.
5. O Microblog "seguirá" Microblogs de instituições (pessoas jurídicas) parceiras ou que tenham conteúdos condizentes com o âmbito de atuação do APERS, podendo, estas ter seu conteúdo "retuitado" quanto as ações forem pertinentes.
6. Os comentários e perguntas enviadas por meio das mídias, que requererem respostas, serão encaminhados ao servidor adequado, de acordo com o assunto, para que este responda;
 - a. O servidor deverá responder para o usuário por e-mail com cópia para o e-mail divulga-apers@sarh.rs.gov.br;
 - b. Quando as perguntas forem postadas no blog ou no microblog a Equipe de Difusão postará a resposta padrão "Sua pergunta foi encaminhada a nossa equipe que responderá em breve".

Sugestão de estrutura de notícia para o Blog¹:

Uma notícia deve contar um fato de maneira correta, coesa e concisa. Para isto na estrutura básica é importante que além de um título atraente tenha alguns dados básicos no seu desenvolvimento, ou seja, no corpo do texto.

No desenvolvimento do texto a ser noticiado é importante que as seguintes perguntas sejam respondidas:

- a. Quem? Sujeito/Personagem
- b. O que? Fato/Acontecimento
- c. Quando? Tempo
- d. Onde? Lugar
- e. Por quê? Causa/Motivo/Finalidade
- f. Como? Modo/Maneira

No atendimento aos questionamentos propostos é interessante que os itens "quem", "o que", "quando" e "onde" estejam dispostos no primeiro parágrafo, deixando os itens "por quê" e "como" para os demais parágrafos e que a texto contenha uma conclusão. É importante que os dados veiculados respeitem as fontes, citando-as quanto pertinente, sendo indispensável que o texto seja autêntico, vetando plágios e cópias indiscriminadas.

Recebemos notícias para postagem no Blog até terças-feiras para publicação nas quartas-feiras. Lembramos que as notícias são sempre da última semana, veja esquema:

2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	SAB	DOM
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

No esquema os dias da semana pintados de vermelho representam os dias de "acumulação" de notícias para postagem nas quartas-feiras, representado em verde, e assim sucessivamente. Sendo que notícias de semanas anteriores serão desconsideradas.

¹Fontes:
ATAÍDE, Joaquina Mota. *A notícia e sua estrutura*. Disponível em: <<http://ucalor.vlabol.uol.com.br/estrutura.html>>. Acessado em: 16.11.2011.
Notícia - estrutura e linguagem. Disponível em: <<http://www.educacao.br.gov.br/index.jsp?n=117&dArtigo=4582>>. Acessado em: 16.11.2011.