

PÁGINAS a&b  
arquivos & bibliotecas

Especial

2018 SÉRIE 3

Como vem sendo tradição, a revista *Páginas a&b* dedica um número especial à divulgação dos textos das comunicações apresentadas no IV Workshop de Pós-Graduação em Ciência da Informação (WPGCI), realizado no dia no dia 25 de setembro de 2017, na Faculdade de Letras da Universidade do Porto. O evento, dinamizado no âmbito do Grupo de Trabalho de Ciência da Informação (GT\_CI), da SOPCOM (Associação Portuguesa de Ciências da Comunicação), tem reunido anualmente, desde 2014, estudantes e diplomados de cursos de mestrado e doutoramento da área de Ciência da Informação, maioritariamente de instituições portuguesas mas igualmente do espaço ibero-americano, para divulgação e discussão dos seus trabalhos de investigação. O WPGCI tem ainda constituído um momento importante de encontro dos membros do GT\_CI para balanço e programação de atividades futuras do grupo.

Este WPGCI de 2017, além da apresentação e discussão de nove trabalhos de mestrado e dois projetos de doutoramento, contou também com uma conferência de abertura a cargo de Viviana Fernández Marcial, da Universidade da Corunha, onde foram abordados os novos cenários do comportamento informacional configurados pelo uso dos dispositivos móveis, das redes sociais ou dos motores de pesquisa, com ênfase para os desafios que colocam aos serviços de informação e à necessidade de delinear novas abordagens e estratégias. Este mote da conferência de abertura serviu de enquadramento para a apresentação das restantes comunicações, das quais foram selecionadas sete para este número especial da revista *Páginas a&b*.

Assim, no texto de Ferreira e Silva, a partir da análise de legislação arquivística brasileira, são discutidas as noções de salvaguarda e de preservação em repositórios digitais, sublinhando-se a importância da criação de repositórios arquivísticos digitais de preservação enquanto ação de salvaguarda.

A análise das competências de informação por parte de estudantes jovens e adultos do ensino médio brasileiro, abordadas por Galante e Filho, evidencia que, apesar da aparente familiaridade da amostra com a internet, sobressaem dificuldades na avaliação, seleção e organização da informação, bem como a necessidade de aperfeiçoar a leitura e a escrita.

No trabalho de Rodrigues e Filho, é apresentado um panorama da situação dos repositórios institucionais nas universidades federais brasileiras e a influência das políticas de informação brasileiras no seu processo de expansão.

Já o texto de Rodrigues e Silva apresenta um estudo sobre o modo como o Estado Português tem avaliado a informação acumulada pelos Governos Cívicos, desde 1974 até à sua extinção, demonstrando que a avaliação é feita essencialmente com o intuito de conservar.

Por seu lado, Rodrigues, Fujita e Dal'Evedove discutem o contributo dos modelos mentais de Johnson Laird para adequar a representação da informação ao perfil específico dos utilizadores invisuais.

Segue-se o texto de Silva e Lima, onde é apresentada uma proposta de serviço de referência virtual para as bibliotecas da Universidade Federal Fluminense, a qual poderá servir de modelo para outros serviços de informação que fazem um uso intenso dos *media* sociais, do *e-mail* ou de outras formas de comunicação digital com os seus utilizadores.

Por fim, o trabalho de Torres, incidindo na Câmara Municipal do Porto, sublinha o papel crucial dos sistemas de classificação na gestão da informação organizacional, a partir do

---

caso concreto de criação de um modelo de integração dos planos de classificação utilizados em várias unidades orgânicas desta instituição.

Como vemos, as temáticas abordadas foram diversificadas, incluindo genericamente a gestão da informação em contextos organizacionais, o comportamento infocomunicacional e as funcionalidades dos serviços de informação. Assim, depois da realização do WPGCI 2017 e com a publicação destes textos selecionados, dá-se mais um contributo para o posicionamento da Ciência da Informação no campo interdisciplinar das Ciências da Comunicação, onde a colaboração entre investigadores da Comunicação e da Informação pode trazer novos caminhos de interpretação e novos entendimentos sobre os processos infocomunicacionais.

Para terminar, resta sublinhar que com a presente edição deste número especial, continua a dar bons frutos a parceria estratégica entre o GT\_CI e a revista *Páginas a&b*, promovendo-se a divulgação e partilha da investigação na área da Ciência da Informação. Na qualidade de Coordenadora do GT\_CI, agradeço a receptividade da direção da revista *Páginas a&b* para a publicação dos textos das comunicações do WPGCI e desejo a todos boas leituras.

A Coordenadora do Grupo de Trabalho  
de Ciência da Informação da SOPCOM

**Ana Lúcia Terra**

**Viviana Fernández Marcial**

**Resumo:** Los hábitos de acceso, uso y comunicación de la información se han ido transformando de forma sistemática a lo largo de décadas terminando por configurar un nuevo panorama. No se trata de modificaciones aisladas ni superficiales sino de auténticos cambios en el comportamiento informacional que tienen como sustrato importantes transformaciones de esquemas y prácticas informacionales. Los servicios de información, entre ellos las bibliotecas, se han erigido sobre la base de unos fundamentos y principios que ya no rigen la sociedad actual. El consumidor de información ha cambiado y ello apunta a que los servicios de información se enfrentan a nuevos desafíos. La ausencia de una auténtica adaptación a esta nueva realidad pone en tela de juicio el rol social de los servicios de información reduciendo su visibilidad y valor. El trabajo intenta sistematizar las manifestaciones de este nuevo comportamiento informacional y ofrecer elementos para la reflexión sobre su impacto en los servicios e información.

**Palavras-chave:** Consumidores de información; Hábitos de información; Servicios de información.

**Abstract:** Information access, use and communication behavior have been systematic changed in a throughout decades ending up drawing a new landscape. These changes are not isolated or insubstantial but true information behavior alterations that suppose mutations in schemes and practices. Information services, such as libraries, have been built on the basis of concepts and principles that no longer govern in nowadays. The information consumer was changed and it is pointed out that information services are facing new challenges. The lack of a true adaptation to this new reality puts into question the social role of information services reducing their visibility and value. The paper tries to systematize the information behavior changes and proposes some reflection about its impact on information services.

**Keywords:** Information users; Information behavior; Information services.

## **Introducción**

Los cambios en los hábitos de consumo y uso de la información, experimentados lo largo de varias décadas, han tenido un efecto acumulativo hasta configurar un nuevo panorama. Ello permite afirmar que estamos en presencia de un cambio significativo en el comportamiento informacional que merece toda atención desde la perspectiva de las Ciencias de la Información.

En este contexto las tecnologías de la información han tenido un importante protagonismo pero limitar las investigaciones a su estudio no arroja suficiente luz sobre la realidad. Importa conocer quién, cómo y cuándo utiliza las redes sociales, los dispositivos móviles o los buscadores de internet pero interesa además valorar como estas prácticas inciden en nuevos hábitos que afectan la sociedad, como perfilan un nuevo horizonte de relaciones sociales, como se establecen nuevos patrones de conducta social y como todo ello a su vez modela los usos de la información. El estudio de esta relación bidireccional servirá para comprender la verdadera dimensión de estos cambios que son sustanciales y significativos.

En el análisis de la literatura científica se aprecia que las diversas manifestaciones del comportamiento informacional son estudiadas de forma individual y aislada de ahí que el presente texto tenga como uno de sus objetivos sistematizar y poner en común este conjunto de cambios. Un rasgo distintivo de las investigaciones realizadas en este terreno es que ponen el centro de atención en los *Millennials*, Generación Net, nativos digitales, Generación Google, Generación Z en definitiva en aquellos jóvenes que han nacido en diversas épocas a partir de 1981 para quienes las tecnologías de la información son la puerta de acceso preferente a contenidos, comunicación y entretenimiento. Si bien en este colectivo encarna en sí una nueva generación de consumidores de información, también interesa estudiar otros segmentos pues los cambios en el comportamiento informacional parecen no estar condicionados por la edad, ni por el área geográfica ni por el perfil socioeconómico.

Otro rasgo característico de las investigaciones de hábitos de información es la tendencia a estudiar el entorno académico y de investigación. Una de las posibles razones que justifican este hecho puede venir de la práctica bibliotecaria. El análisis estudios de hábitos y usos de la información son el fin de los estudios de usuarios que se desarrollan en las bibliotecas. De ahí que exista una errónea identificación de estos usuarios con los usuarios de información. Usuarios o consumidores de información son todos los individuos, utilicen o no servicios de información y documentación. Dado que el comportamiento informacional se define como la conducta, actitud y aptitud de los individuos frente al acceso, uso y comunicación de la información, condicionado por la motivación, el entorno y el contexto del individuo.

Pero cómo es posible identificar que estamos ante un nuevo escenario, ante unos cambios que suponen verdaderas alteraciones de preceptos y paradigmas? Una muestra de ello es el caso Sci-Hub. Esta plataforma creada en el año 2011 ofrece acceso gratuito a más de 67 millones de documentos, su cobertura es muy amplia tanto a nivel temático como temporal permite. Incluye más del 80% de artículos publicados en grandes editores científicos como por Elsevier (HIMMELSTEIN *et al.*, 2017). Hasta aquí nada que llame la atención. Sí lo es el que Sci-Hub se autodenomina como el primer sitio *web* pirata que da acceso a documentos de investigación.

Pese a las demandas legales y su futuro incierto y más allá de la curiosidad de la noticia, aquí lo reseñable son las lecciones que derivan de esta realidad. Bohannon (2016) revela que los usuarios de Sci-Hub se distribuyen en todo el planeta, posee usuarios en países desarrollados y en países en vías de desarrollo indistintamente. Incluso podría señalarse que en los países europeos se localizan un amplio porcentaje de usuarios a pesar de que sus investigadores pueden acceder a una ingente cantidad de recursos de información de calidad a través de sus bibliotecas y del *open access*. Ello es indicio de unos patrones de conducta que son globales y que ciertas lógicas ya no son aplicables en nuestros días.

Otra lección a considerar es la disonancia entre que se espera en términos de comportamiento informacional y la realidad. Se espera que los investigadores utilicen los recursos disponibles a través de sus bibliotecas y que mantengan una actitud ética en el acceso a la información. Lo que se sucede en la práctica es que los investigadores, lo cual se puede extrapolar a todos los usuarios de la información, prefieren un sistema de búsqueda y descarga más sencillo y fácil, intuitivo y que la idea de legalidad es distinta y flexible. A tener en cuenta también es el efecto de viralidad de esta *web*. El propio hecho de ser una plataforma que va en contra del sistema de acceso a la información establecido, sea el que

sea, constituye *per se* un motivo más para su éxito pudiendo ser interpretado como experiencia de *marketing* viral.

## **1. Nuevos escenarios**

### **1.1. El consumidor y productor de información**

Las tecnologías 2.0 trajeron nuevas posibilidades al consumidor de la información gracias a un nuevo modelo de comunicación. En la *web* 1.0 el usuario era solo un receptor de la información, la interactividad inherente a los sistemas 2.0 permite que por una parte el individuo genere una retroalimentación de la información que recibe pero a su vez, y lo más importante, es que se convierte en un creador y emisor de información. El término *prosumer*, adoptado del área del *marketing*, viene a describir esta nueva realidad en la que el ciudadano asume un papel activo en la producción de información que genera sin necesidad de intermediarios a través del uso de blogs, redes sociales, canales de video, entre otros.

Antes esta nueva realidad, el papel de los medios de comunicación y de distribución de la información pierde protagonismo. En su vertiente positiva este hecho hace que la información sea más diversa y amplia, que no esté condicionada por la línea editorial de medios de comunicación o por los intereses económicos de las editoriales, aportando perspectivas y visiones distintas y complementarias. Las diversas formas de entender y comunicar la realidad se diversifican y algo muy importante, la agilidad y rapidez con que se transmite y comparte la información es mayor.

En su vertiente menos positiva, la ausencia de filtros hace que la información tenga un impacto directo en el consumidor. Y ello no es negativo en sí siempre y cuando cada uno tenga suficientes claves para evaluar la información que necesita. Una parte de los contenidos que circulan en la red se crean con fines malintencionados, lucrativos, de manipulación. Las denominadas *fake news* son un buen ejemplo de ello. El alcance de esta información no es desdeñable y ya constituye una preocupación de los estados. El impacto en determinados momentos y situaciones puede provocar una alarma social de importantes consecuencias.

El efecto de estas la información falsa es mayúsculo si tenemos en cuenta que los individuos no siempre tienen las herramientas ni las competencias para detectar la fiabilidad de una noticia. El Stanford History Education Group (WINEBURG *et al.*, 2016) desarrolló una amplia investigación a más de 7 000 estudiantes norteamericanos en 12 estados en el que se determinó que el 80% de los encuestados son incapaces de distinguir cuando una información es auténtica y no un contenido publicitario e incluso que conceden fiabilidad a una noticia solo por contener imágenes. Como telón de fondo de esta situación está la denominada era de la posverdad. El concepto acuñado por Steve Tesich al inicio de la década de los noventa es perfectamente tratado por Keyes (2004) quien apunta que las fronteras entre la verdad y la mentira es muy frágil, que los individuos mienten de forma continua y por cosas simples, que se acepta la mentira como parte de un juego consensuado que deriva en hábito. Por otra parte, está la actitud del receptor que asume la mentira como cierta, lo cual es más preocupante y alarmante pues no solo es ausencia de competencias sino una absoluta dejadez y pérdida del más mínimo sentido crítico.

Una consecuencia del aumento exponencial y constante de información es la sobrecarga de información, concepto de que ya parte de la década de sesenta del siglo XX. Este fenómeno descrito también como Síndrome de Fatiga Informativa (*IFS*) por el psicólogo Davis Lewis es identificado como un elevado nivel de estrés de asimilar la vasta información que reciben. Alfons Cornellá acuñó el concepto de infoxicación y refiere a la contaminación informativa por exceso de información. La sobresaturación de información puede provocar efectos negativos que incluyen estrés, confusión, pérdida de atención y de memoria, estados de ansiedad, así como reducción de la capacidad para resolver problemas.

En la búsqueda de información el usuario traza una ruta óptima para conseguir los máximos beneficios. Algo que la teoría del forrajeo de información (*information foraging*) explica a partir de la actitud adaptativa de los individuos frente a la información. Pirolli y Card (1999) desarrollaron un estudio comparando dos grupos de usuarios y una de las valoraciones que hacen es que “las presiones adaptativas funcionan en usuarios de información análoga a la ecológica, tales como las presiones sobre la alimentación de animales o la selección de parejas” (PIROLI y CARD, 1999:64-65). Frente a la búsqueda de información el individuo se adapta bien minimizando el tiempo bien maximizando el recurso. Un consumidor de información evalúa el coste-beneficio de la búsqueda de información y los procesos que le acompañan, si con el mínimo esfuerzo ejecuta una tarea luego entonces es posible explicar el bajo nivel de alfabetización informacional de los individuos.

### **1.2. Información: qué, dónde, cómo, cuándo**

La importancia y utilización de los formatos de información se ha ido modificando hasta configurar un nuevo panorama. El libro impreso ha ido perdiendo protagonismo para dar paso a otros formatos. Los estudios a un lado y otro del Atlántico muestran que los no lectores de libros rondan un 40% y este porcentaje se puede ver incrementado en la población más joven. Junto a estos datos por ejemplo hay que tener en cuenta el cierre de librerías pero supone ello que los lectores hayan transido al libro electrónico al audiolibro. No necesariamente. La valoración que se hace del uso del libro no debe ser tanto del formato en sí sino de las implicaciones en término de los modos de lectura. Puede que el usuario en su vertiente adaptativa esté dejando a un lado la lectura que requiere esfuerzo, como el libro, a favor de un modo de lectura exprés.

El uso de datos, a través del movimiento Open Data, en el ámbito científico pero también a nivel administrativo y gubernamental se convierte en un rasgo distintivo. La accesibilidad a los datos, por un lado, permite la utilización de los mismos para nuevos fines pero también implica actitud ética y transparencia informativa. Destaca también como en los servicios de información, en particular en bibliotecas, los objetos tridimensionales van formando parte de su colección, como es el caso de la Library of Congress, también como ya aparecen bibliotecas cuyos fondos y servicios son íntegramente digitales, de ahí la denominación de bibliotecas sin libros, es decir solo con colección en forma digital, como el caso de la Florida Polytechnic University. El formato audiovisual por su parte adquiere un especial protagonismo. En esta dirección Cerezo (2008:96) expresa *al observar los hábitos y usos en las redes sociales se observa cómo lo visual (fotos, vídeos, gifs) prima una vez más sobre lo textual. En los próximos meses seremos testigos de cómo el vídeo on line se erige en uno de los contenidos con más presencia en las redes sociales.*

Es conocido el impacto de los buscadores generales y como estos se han erigido en el medio preferente para recuperar información. A lo largo de los años diversos estudios en diversas partes del mundo han dado muestra de esta preferencia hacia buscadores como Google. Es probable que esta percepción se identifique con una parte de la población, consumidores de información más jóvenes o individuos que están fuera del entorno académico. Pero es que esta aceptación de un buscador como Google es también propio de los investigadores. En un estudio realizado por Rodríguez-Bravo, B. *et al.* (2017) se evidenció que los investigadores prefieren usar Google y Google Scholar como herramientas de descubrimiento a la par que corroboran como los repositorios son desconocidos para este colectivo.

Las redes sociales han abierto un canal novedoso como fuente de información y cada vez más utilizado. En una encuesta Pew Research Center, llevada a cabo en agosto de 2017 en la que participaron 4,971 adultos estadounidenses, se evidenció que cerca del 70% de los encuestados se informan a través de plataformas sociales (SHEARER y GOTTFRIED, 2017:2 ) siendo Facebook, Youtube, Twitter las plataformas preferidas para acceder a la información. Las cifras de un son muy cercanas a las obtenidas en estudio realizado en España en marzo de 2017 que arroja que los internautas de 16-65 años utilizan redes sociales, lo que representa más de 19 millones usuarios siendo también Facebook la plataforma más utilizada (IAB SPAIN, 2017:9). Más de los datos relativos a cuota de mercado, preferencias, edad, entre otros el punto central está en determinar qué impacto tienen las redes sociales en la conducta informacional. En esencia, el problema principal es que el usuario está concentrando su acceso a la información en las mismas. Como bien indica su designación, nuestra red de contactos son las personas con las que compartimos idénticos o cercanos intereses, puntos de vista, ideología. Por tanto, si la información circula en un ambiente cerrado es posible afirmar que el usuario en la práctica habita en un espacio de información restringido que recuerda a la teoría de la gratificación aplicada a la búsqueda de información (CHATMAN, 1991).

Las redes sociales requieren comunicación instantánea y los dispositivos móviles permiten una disponibilidad *online* permanente. La utilización de *smartphones* representa uno de los rasgos identitarios de la sociedad y no solamente de los jóvenes. La movilidad va unida de informa indisoluble al consumo de mensajes, contenidos, ocio. Con relación a esto último Yuste (2015:189) apunta que “el uso del móvil y de los canales sociales para acceder a contenido audiovisual y de entretenimiento es un hecho evidente entre los jóvenes que distintos estudios e investigaciones han confirmado recientemente”. En los teléfonos móviles hoy por hoy un individuo lleva toda la información necesaria para su funcionamiento diario además de ser su memoria. Toda la amalgama de aplicaciones y servicios permite al consumidor incluso prescindir de otras tecnologías y ello crea una percepción de inmediatez cada vez mayor.

Las tecnologías han modelado unos hábitos en el individuo en términos de procesamiento de la información imponiendo un nuevo modo de lectura. Esta transición de un esquema de aprehensión de la realidad basada en la dedicación de tiempo, en el esfuerzo, en la lectura reposada propia del documento impreso se desmantela dando paso a una nueva forma en los medios digitales. Este modelo consiste en una lectura sintética, donde predomina la visualización de videos, de preferencia por mensajes cortos, de contenidos con escasa carga informativa. Los estudios de Jacob Nielsen sobre las formas de lectura en la *web* a lo largo de estos años ofrecen datos al respecto sobre la lectura que denominó de escaneo y que ya dejaba descrita desde finales de los años noventa. Una lectura que se

reduce a leer palabras clave resaltadas, titulares llamativos, listas de viñetas, una idea por párrafo, lectura inversa empezando por las conclusiones (NIELSEN, 1997).

Este tipo de lectura basada en la visualización rápida, puntual, donde se salta de un contenido a otro, donde solo se repara en aquello que es más sugerente o llamativo modifica a su vez la forma de procesamiento de la información. Pero aquí la cuestión está en que por años se ha restado importancia a las actuaciones de los individuos en el ámbito virtual, como si en este contexto hubiera una especie de dispensa, como si existiera una auténtica frontera entre el comportamiento de los individuos en el “mundo real” y en el mundo digital. Muestra de ello es la tardanza con lo que se ha legislado sobre ciertas conductas delictivas en la red. Lo cierto es que esta lectura simplificada, reducida a textos cortos, donde no se valora ni aprecia el contenido y el mensaje en su totalidad ha tenido importantes consecuencias. La primera, es que no es privativa de la lectura en medios digitales como muestran los resultados de los informes PISA sobre competencia lectora donde los estudiantes tienen serias dificultades para comprender un texto simple.

En segundo lugar, esta forma de lectura ha modificado la forma de procesar la información que es rápida, superficial, carente o con mínima capacidad de análisis, irreflexiva. Cerezo (2008) describe con precisión esta realidad y pone el punto de atención sobre la denominada información fragmentada:

“[...] observamos cómo lo breve, lo fragmentado, se van imponiendo sobre la información extensa. La información fragmentada no tiene un comienzo claro y menos aún un final. La revista Wired ha denominado a este fenómeno Cultura Snack Para la biblia del conocimiento digital, desde los politonos para los teléfonos móviles al microblogging, el entretenimiento y la información – como parte cada vez más sustancial de éste– se han convertido en aperitivos de realidad que permiten mantenernos conectados permanentemente con un coste mínimo en recursos y atención. En una sociedad cada vez más compleja, la información se vuelve, en esa búsqueda de fragmentación y liquidez, cada vez más simple. La fragmentación de la información nos ayuda al acceso a la misma de forma rápida y permanente, pero no al conocimiento y a la profundidad de los temas”.

La forma en que se comunica la información es igualmente superficial. La cultura del cortar y pegar es una realidad extendida y, como ya sugiere el concepto de posverdad, la realidad es crítica en términos de comportamiento informacional porque los individuos a su vez pierden o no conceden importancia a la fiabilidad de la información, dando por válido aquello que es incierto, sesgado o poco veraz.

Case y Given (2016:377) plantean que los individuos buscan información para solucionar problemas, tomar decisiones o conocer una información o dato pero también la búsqueda de información puede realizarse por distracción o entretenimiento usando para ello la serendipia. Esta se produce cuando el individuo busca información sin tener una clara definición de su necesidad y cuando tampoco conoce dónde buscar información y difiere del resto de modos conforme al modelo de Spencer (2006). De acuerdo a dicho modelo, los individuos pueden saber lo que buscan o donde deben buscar o no formando así cuatro modos. Uno de los estándares de la alfabetización informacional es saber identificar las necesidades de información, que un individuo cumpla con este estándar no implica que pueda usar el modo serendipia, pero lo que sí sería de interés conocer en qué porcentaje

recuperan información por azar o porque realmente han establecido una estrategia para ello. El consumo de información pasivo sin estrategia ni directrices hace también que no sea reduce la capacidad de distinguir si es rigurosa o no. A ello se suma que hay períodos o ocasiones en los que se recibe una gran cantidad de información de forma intensa y el individuo no puede discernir su valor e impacto actuando de forma errática en su toma de decisiones.

### **1.3. Nativo digital ¿alfabeto informacional?**

A un nativo digital se le presuponen unas habilidades tecnológicas pero ello no lleva implícito el dominio de competencias informacionales. Más aún Rowlands *et al.* (2008:308) afirman que el impacto de las tecnologías en los jóvenes ha sido sobrevalorado. En el informe *Information Behaviour of the Researcher of the Future* se presentaron los resultados del análisis de la bibliografía de 30 años sobre el tema de uso de la tecnología por los jóvenes y del estudio intergeneracional usando como técnica el análisis de registros *web* (huella digital) (NICHOLAS *et al.* 2011:29-30) e todo lo cual se extrae:

- La alfabetización informacional de los jóvenes no ha mejorado con el mayor uso y familiaridad con la tecnología de la información: de hecho, la aparente facilidad con los ordenadores enmascara algunos problemas preocupantes.
- La velocidad de búsqueda de los jóvenes en la *web* significaba que se destina insuficiente tiempo en evaluar la información, ya sea por relevancia, precisión o autoridad; se deslizan en la superficie digital, el uso es superficial y no permanecen mucho tiempo.
- Este comportamiento a su vez conduce a lo uso indiscriminado de la información por la cual los jóvenes rara vez vuelven al mismo sitio *web*.
- Los jóvenes no comprenden suficientemente sus necesidades de información y, por lo tanto, resulta difícil desarrollar estrategias efectivas de búsqueda como resultado; ellos exhiben fuerte preferencia por expresarse en lenguaje natural en lugar de determinar qué palabras clave pueden ser más importantes.
- El uso omnipresente de los motores de búsqueda por los jóvenes plantea otras cuestiones: los jóvenes tienen mapas mentales poco sofisticados de lo que es internet, a menudo no aprecian las diferencias entre los diversos de recursos en red, un motor de búsqueda, sea que Yahoo!, o Google, se convierta en el marca principal que asocian con internet; y consecuentemente, los jóvenes no consideran intuitivos los recursos ofrecidos por la biblioteca y, por lo tanto, prefieren usar Google o Yahoo! en su lugar que ofrecen un solución familiar, amigable y sencilla para satisfacer para sus necesidades de estudio.

Como bien señalan Nicholas *et al.* (2011:30) no es apropiado estigmatizar una generación o generaciones. Cabe preguntarse por qué los *millennials* han adquirido estas prácticas. No hay más que observar como el comportamiento informacional gira en torno a la motivación. Son las necesidades de información y los estímulos para satisfacerlas que articulan estos hábitos. La teoría de forrajeo de información (*Information Foraging*) (PIROLI y CARD, 1999) explica que los individuos optan por usar las vías que resultan más fáciles y directas

para a su vez lograr los mejores resultados, economizando su esfuerzo. Siguiendo esta idea si un estudiante aprueba un trabajo de clases en el que solo ha necesitado cortar y pegar, luego entonces no precisa emplear tiempo y esfuerzo en búsqueda complejas y en lecturas profundas. Por tanto, siendo las tecnologías determinantes en el cambio de patrones de conducta informacional lo cierto es que hay que ver como la sociedad en su conjunto ha transitado hacia un modelo de vida acomodaticio que se extiende, como no, a esta esfera.

Volviendo a la incidencia de las tecnologías en los hábitos de información cabe aún resaltar el creciente uso de dispositivos móviles. Yuste (2015) señala que “el uso del móvil y de los canales sociales para acceder a contenido audiovisual y de entretenimiento es un hecho evidente entre los jóvenes”, y pone de relieve que el consumo de televisión en los móviles es incluso un signo propio de esta generación. Pero quizá hay que ir más allá, porque lo que implica esto es que el usuario prescinde de otros dispositivos habituales para acceder a contenidos y demanda una inmediatez de la información siempre mayor, ahora la información debe ser “servida” en sus móviles. La cuestión de la movilidad plantea un reto y se contrapone a una concepción de los servicios de información que aún es reticente de abandonar, esto es, la presencia física del usuario.

El fenómeno *influencer*, usuarios que marcan tendencias, va escalando como un paradigma que, con importantes efectos en el ámbito del *marketing*, no debe dejar de ser analizado en el campo de las Ciencias de la Información. Esta credibilidad concedida a supuestos iguales que se convierten en auténticos líderes y suministradores de contenidos siembra una estela de usuarios de información que ponen el énfasis en el beneficio de recibir información de agentes informales, es decir de pretendidos iguales desarmando con ello también la estructura crítica necesaria para enfrentarse a la información. La realidad muestra cifras interesantes que no deben ser tenidas a menos, por ejemplo “en España [...] el 85% de los usuarios de redes sociales entre 16 y 55 años siguen perfiles de personas que marcan tendencias y lideran opiniones, y el 92% dicen confiar más en el contenido producido por otras personas que en la publicidad tradicional”(ARROYO, 2017).

Con los *influencers* los prescriptores tradicionales de información, entre ellos las bibliotecas, pierden vigencia porque la información que se comparte entre “iguales” es considerada más valiosa. Hay un poderoso efecto motivador en compartir contenidos, videos, imágenes, pero sobre todo experiencias. Compartir o no compartir esa es la cuestión. Cerezo (2008) indica que “Prensky considera que mientras para los padres y educadores “el conocimiento es el poder”, para los nativos digitales ‘compartir el conocimiento’ se convierte en el nuevo referente para entender el poder de influencia y prescripción: ‘dar para recibir más a cambio’”.

El compartir información conecta a su vez con una realidad como la privacidad de la información. Kokolakis (2017) se cuestiona si los individuos realmente están preocupados por la privacidad de su información en el entorno digital pues por un lado parece una preocupación esencial, a la vez que los individuos comparten, publican o más bien exhiben imágenes, noticias, gustos, preferencias, en definitiva información personal sin barrera alguna. A esta disonancia se le denomina paradoja de la privacidad y con certeza no es rasgo único de los *millennials*.

## 2. Nuevos desafíos

### 2.1. La biblioteca hoy

Los rasgos que caracterizan el comportamiento informacional en nuestros días plantean importantes desafíos para los servicios de información, suponen un cambio de paradigma. Uno de los servicios clave como la biblioteca atraviesa por un período de crisis consecuencia de los profundos cambios que se han ido experimentado en la sociedad a lo largo de los años. Las estadísticas hablan por sí mismas pero también comienza a existir un estado de opinión sobre su importancia social. En el año 2014, en la revista Forbes, se publicó artículo que proponía cerrar las bibliotecas del Reino Unido y en su lugar suministrar una suscripción a Amazon Kindle Unlimited a cada ciudadano ahorrando así costes a los contribuyentes (WORSTALL, 2014). En artículo publicado en *USA Today* el trabajo de bibliotecario se cita como uno de los que desaparecerán de cara a 2030 (HOON, 2017).

Diversos estudios parecen ir dando pistas de una situación de cierta alarma sobre la invisibilidad e infrutilización de las bibliotecas, lo cual se puede hacer extensivo al resto de servicios de información. Una interesante reflexión que realiza,

Las bibliotecas de investigación, orgullosas conservadores de las colecciones de impresiones históricas, se enfrentan a enormes desafíos en este mercado digital. La filosofía de almacenar grandes colecciones de libros, "just-in-case-they're needed", se está convirtiendo rápidamente en redundante a medida que los usuarios dan la espalda a la biblioteca como un espacio físico. (...) Los usuarios de la biblioteca exigen acceso 24/7, gratificación instantánea con un clic y cada vez buscan más "la respuesta" que un formato particular: una monografía de investigación o un artículo de revista (ROWLANDS *et al.*, 2008:293).

No hay que perder de vista en todo esto como las bibliotecas están derivando a otros conceptos. Muchas veces el usuario concede más valor a servicios periféricos o complementarios hasta desdibujar la esencia de las bibliotecas y los servicios de información. Ello va desde hacer uso de las salas de lectura como sala de estudio, el acceso a Internet e incluso iniciativas como Tool Library. No se trata de restar importancia a los servicios complementarios pero estos no deben ocupar el lugar del servicio base.

### 2.2. Retos en la práctica

Los cambios en el comportamiento informacional imponen nuevos retos que deben afrontar los servicios de información. Alguno de los elementos que dan lugar a la reflexión es cómo gestionar el exceso de información en un contexto donde las fuentes se multiplican y crecen exponencialmente de forma sistemática. Ello implica que el proceso de adquisición de información y documentos y los modelos de suscripción y contratación actuales no responden a esta realidad. Por su parte, la rapidez con que crece la información y el modelo de representación documental que se ha utilizado hasta la fecha no marchan a la par. Ni en representación de los contenidos, ni en los tiempos, ni en los conceptos teóricos-operativos que subyacen el tratamiento documental resulta pertinente y eficaz. Otra cuestión está en cómo almacenar toda la información disponible (*blogs, twits, websites, banners, videos, imágenes, comentarios...*) a lo que se suma los documentos en otros formatos.

La evaluación y valoración de las fuentes de información requiere nuevos conceptos. Por una parte cómo usar mecanismos que permiten una rápida detección de lo que es fiable y de calidad y lo que no es pues los tiempos de generación de información imponen un nuevo ritmo e incluso otros procesos de análisis distintos a los actuales porque por ejemplo la información falsa requiere un tratamiento de corrección inmediata tal como refiere Cooke (2017) al exponer:

Desafortunadamente, hay [...] una cantidad desmesurada de información en la web que es maliciosa hasta el punto de dañar a individuos y grupos de personas. Un ejemplo perfecto de esto es una noticia falsa. Las noticias fabricadas se difunden [...] a la velocidad de la luz. Si esta información no se refuta o se corrige, el daño está hecho y la evidencia permanece archivada digitalmente por toda la eternidad (COOKE, 2017:211).

La información de calidad se asocia a determinados formatos, como libros y revistas. Pero en nuestros días, cualquier individuo puede autoeditar un libro sin rigor alguno y en revistas prestigiosas se publican artículos que son fraudes científicos. Pero emerge una nueva realidad que se contrapone a la idea de identificar calidad con formatos, pues existen blogs que ofrecen contenidos rigurosos y fiables, de igual forma en un canal de video es posible encontrar recursos elaborados por especialistas que por iniciativa propia y sin el respaldo de entidad alguna presentan información valiosa. La concepción de lo que es fiable ya no obedece a esquemas pretéritos.

Los dispositivos móviles sitúan a los servicios de información ante una nueva concepción de los espacios físicos y de prestación del servicio. No se trata de la disponibilidad de los catálogos o del acceso a los servicios electrónicos sino la forma en que llega la información al usuario. Porque la movilidad demanda inmediatez y también facilidad de uso. La simplicidad de procesamiento de la información y la necesidad del equilibrio entre esfuerzo y beneficio se contraponen a los habituales sistemas de representación de la información y recuperación. Todo apunta a que es preciso abandonar la idea de la “codificación” de la información que es ajena al usuario y que le distancia de los servicios de información.

Hay síntomas que apuntan a que la actitud frente a los aspectos éticos en el acceso a la información son discordante entre el consumidor y los servicios de información. Estos se han sumado a la disponibilidad de la información en abierto a través de *open access*, y el *open data* a través de alternativas como las rutas verde y dorada pero el usuario prefiere una plataforma como Sci-Hub que está fuera de esa oferta. En términos generales el consumidor de información no parece tener grandes cuestionamientos con descargas ilegales de contenidos. Hay una clara tendencia en el consumo de información que demanda contenidos de emisores no oficiales. Si trazáramos un paralelismo con los medios publicitarios los servicios de información de información se situarían en el espacio de los “*above the line*” y los usuarios prefieren usar medios “*bellow the line*”.

Estos significativos cambios en el comportamiento informacional, y la evidencia de una importante ruptura con la praxis de los servicios de información, obligan a repensar en lo que el *marketing* aporta a la gestión. Esto es la necesidad de planificar servicios de información que conecten con las necesidades de los consumidores. Y para conocer estas, es necesario que la investigación de los hábitos de consumo y uso de la información sean estudiados con métodos más eficaces.

### **2.3. Nuevo enfoque metodológico**

La investigación del comportamiento informacional ha hecho uso y abuso de la encuesta. Esta afirmación no implica restarle valor pero sí significar que como único método es insuficiente e impreciso. El consumo de información es contextual y resulta de mayor interés estudiar el comportamiento real pero además indagar no solo por las manifestaciones sino también en la motivación. La valoración de todo ello teniendo como marco de referencia el contexto y el entorno del usuario de información permite establecer las debidas conexiones entre las diversas aristas de los hábitos de información y los aspectos que configuran la realidad sociológica y tecnológica del individuo.

La triangulación metodológica en la que se combinen métodos directos e indirectos, y que incluyan métodos de experimentación, puede arrojar resultados más precisos sobre el comportamiento informacional. El reto de los métodos de estudio está también en valorar ese carácter intangible que tiene el uso de la información. Como señala Pirolli y Card (1999:7) “la búsqueda de información suele ser una tarea incrustada en el contexto de alguna otra tarea.” Evaluar con precisión cómo la información se incorpora a la base de conocimientos y cómo aprovechada de forma efectiva para cumplir con un propósito es un desafío.

Parece importante no solo la combinación de métodos para ser más eficaces en su estudio sino también ampliar los segmentos habitualmente estudiados que se centran en su mayoría en el ámbito académico con preferencia en los nativos digitales. Lo cierto es que la sociedad ha cambiado en su conjunto y quizá lo más significativo por contrastar es la ausencia de una casualidad entre hábitos y edad, ciclo de vida o status social y también comprobar que el día a día modela al consumidor de información y que el contexto académico no es más que una extensión de lo cotidiano. Por otra parte, el consumo de información es un fenómeno de gran complejidad en el que todo enfoque reduccionista introduce una visión distorsionada de la realidad. El comportamiento informacional es y debe ser objeto de estudio de las Ciencias de la Información pero es preciso el concurso de otros conocimientos procedentes, entre otros, de la Psicología, Antropología, Comunicación, Sociología, Informática, Filosofía en busca de esa necesaria interdisciplinariedad que propia de nuestra área.

### **Conclusiones**

Los estudios y análisis del comportamiento informacional permiten no solo tener unos datos sino además contar con las referencias para trazar políticas y estrategias de intervención. Cualquier medida o acción debe considerar que hay hábitos en el acceso y uso a la información que son irreversibles porque marchan a la par de profundas mudanzas de las formas de ser y vivir de la sociedad. Para los servicios de información es un momento trascendental pues hay un nuevo usuario de información. Este nuevo usuario con nuevas exigencias y nuevas expectativas apunta a la necesidad de reconfigurar el papel de los servicios de información, su papel mediador. Si las transformaciones del usuario son sustanciales luego entonces los servicios de información requieren ser planificados conforme a otros enfoques y preceptos.

La incorporación de una tecnología u otra en los servicios de información y el uso no siempre apropiado de herramientas y métodos de sistemas de gestión, como el *marketing*

y la gestión de la calidad, introducen mejoras pero no son suficientes para atender a esta nueva realidad. Las bases conceptuales que modelan hoy por hoy la gestión de la información no responden a la realidad y se impone un cambio de paradigma. Hay espacio entonces para una breve reflexión, a nivel histórico de dónde parte la base de la organización y gestión de las archivos, bibliotecas y centros de documentación ¿Será que se está enfrentado a un usuario del siglo XXI con los paradigmas de siglos anteriores? Lo cierto es que los usuarios tienen una concepción de la información que no siempre es coincidente con la que se propone desde los servicios de información. La realidad demanda concebir la gestión de la información sobre las bases de la *Information Science* donde la información, con todas las implicaciones que conlleva este concepto, es el verdadero objeto de atención. La realidad demanda un nuevo posicionamiento de los servicios de información.

### **Referencias bibliográficas**

#### **ARROYO, Liliana**

2017 Revolución digital y tendencias culturales: el fenómeno influencer. CCCBLAB [En línea]. (28 marz. 2017). [Consult. 3 nov. 2017].  
Disponible en: <http://lab.cccb.org/es/revolucion-digital-y-tendencias-culturales-el-fenomeno-influencer/>.

#### **BOHANNON, John**

2016 Who's downloading pirated papers? Everyone. *Science Magazine*. [En línea]. 28 abr. 2016. [Consult. 20 mayo 2017].  
Disponible en: <http://www.sciencemag.org/news/2016/04/whos-downloading-pirated-papers-everyone>. ISSN 1095-9203.

#### **CASE Donald; GIVEN, Lisa**

2016 *Looking for information: a survey of research on information seeking needs*. 4ª ed. Bingley, UK: Emerald, 2016.

#### **CEREZO, José María**

Hacia un nuevo paradigma: la era de la información fragmentada. *Telos* [En línea]. 76 (jul.-sept. 2008). [Consult. 20 mayo 2017].  
Disponible en:  
<https://telos.fundaciontelefonica.com/telos/articulocuaderno.asp@idarticulo=6&ev=76.htm>.

#### **CHATMAN, Elfreda A.**

1991 Life in a small world: applicability of gratification theory to information-seeking behavior. *Journal of the American Society for Information Science*. 42:6 (1991) 438-449.

#### **COOKE, Nicole A.**

2017 Posttruth, truthiness and alternative facts: information behavior and critical information consumption for a new age. *The Library Quarterly*. 87:3 (2017): 211-221.

**HIMMELSTEIN, Daniel S. [et al.]**

2018 Sci-Hub provides access to nearly all scholarly literature. *eLife* [En línea]. (9 feb. 2018). [Consult. 20 feb. 2018].

Disponible en: <https://elifesciences.org/articles/32822>.

**HOON, Michael**

2017 Careers: 8 jobs that won't exist in 2030. *USA Today* [En línea]. (13 oct. 2017). [Consult. 3 nov. 2017].

Disponible en: <https://www.usatoday.com/story/money/careers/2017/10/13/8-jobs-that-wont-exist-in-2030/104219994>. ISSN 0734-7456.

**IAB SPAIN**

2017 *Estudio anual de redes sociales en España 2017 Interactive Advertising Bureau*. [En línea]. (abr. 2017). [Consult. 20 mayo. 2017].

Disponible en: [https://iabspain.es/wp-content/uploads/iab\\_estudioredessociales\\_2017\\_vreducida.pdf](https://iabspain.es/wp-content/uploads/iab_estudioredessociales_2017_vreducida.pdf).

**KEYES, Ralph**

2004 *The Post-truth era: dishonesty and deception in contemporary*. New York: St. Martin's Press, 2004.

**KOKOLAKIS, Spyros**

2017 Privacy attitudes and privacy behaviour: a review of current research on the privacy paradox phenomenon. *Computers & Security*. 64 (2017) 122-134.

**NICHOLAS, David [et al.]**

2011 Google Generation II: web behaviour experiments with the BBC. *Aslib Proceedings: new information perspectives*. 63:1 (2011) 28-45.

**NIELSEN, Jakob**

1997 How users read on the web. *Fremont, CA: Nielsen Norman Group* [En línea]. (1 oct. 1997). [Consult. 3 mar. 2014].

Disponible en: <https://www.nngroup.com/articles/how-users-read-on-the-web/>.

**PIROLI, Peter; CARD, Stuart K.**

1999 Information Foraging. *Psychological Review*. 106:4 (1999) 643-675. [Consult. 14 mayo 2017].

Disponible en:

[https://www.researchgate.net/publication/229101074\\_Information\\_Foraging](https://www.researchgate.net/publication/229101074_Information_Foraging).

**RODRÍGUEZ BRAVO, Blanca [et al.]**

2017 Descubrimiento de información científica: ¿todavía misión y visión de la biblioteca académica? *El Profesional de la información*. 26: 3(2017) 464-479.

**ROWLANDS, Ian [et al.]**

2008 The Google generation: the information behaviour of the researcher of the future. *Aslib Proceedings*. 60 (4) (2008) 290-310.

**SHEARER, Elisa; GOTTFRIED, Jeffrey**

2017 *News use across social media platforms 2017*. [En línea]. Washington D.C.: Pew Research Center, 2017. [Consult. 30 sept. 2017].

Disponible en: [http://assets.pewresearch.org/wp-content/uploads/sites/13/2017/09/13163032/PJ\\_17.08.23\\_socialMediaUpdate\\_FINAL.pdf](http://assets.pewresearch.org/wp-content/uploads/sites/13/2017/09/13163032/PJ_17.08.23_socialMediaUpdate_FINAL.pdf).

**SPENCER, Donna**

2006 *Four modes of seeking information and how to design for them*. [En línea]. Boxes and Arrows, 2006 [Consult. 19 mayo 2017].

Disponible en: <http://boxesandarrows.com/four-modes-of-seeking-information-and-how-to-design-for-them/>.

**WINEBURG, Sam [et al.]**

2016 *Evaluating information: the cornerstone of civic online reasoning*. [En línea]. Stanford: Stanford History Education Group, 2016. [Consult. 20 mayo 2017].

Disponible en: <http://purl.stanford.edu/fv751yt5934>.

**WORSTALL, Tim**

2014 Close the libraries and buy everyone an Amazon kindle unlimited subscription. *Forbes* [En línea]. (18 jul. 2014).

Disponible en: <https://www.forbes.com/sites/timworstall/2014/07/18/close-the-libraries-and-buy-everyone-an-amazon-kindle-unlimited-subscription/#74e92a8848cb>.

**YUSTE, Barbara**

2015 Las Nuevas formas de consumir información de los jóvenes. *Revista de estudios de juventud*. [En línea] 108:14 (2015) 179-191. [Consult. 14 mayo 2017].

Disponible en:  
[http://www.injuve.es/sites/default/files/2017/46/publicaciones/revista108\\_14-nuevas-formas-consumir-informacion.pdf](http://www.injuve.es/sites/default/files/2017/46/publicaciones/revista108_14-nuevas-formas-consumir-informacion.pdf).

Viviana Fernandez Marcial | [viviana.fernandez@udc.es](mailto:viviana.fernandez@udc.es)

Universidade da Coruña - Facultade de Humanidades e Documentación (Espanha)

**Resumo:** A pesquisa objetiva discutir propostas para o aprimoramento das noções de salvaguarda e de preservação em repositórios digitais por meio da análise da legislação arquivística pertinente. A metodologia empregou: a) abordagem hipotético-dedutiva; b) procedimentos qualitativo, quantitativo e comparativo e c) técnicas de análise documental e temática. Em conclusão, a noção de salvaguarda, de modo distinto da de preservação, trata exatamente de assegurar a preservação, e neste sentido nós vemos a implementação de um Repositório Arquivístico Digital de Preservação, conforme decidimos denominá-lo, como uma ação de salvaguarda.

**Palavras-chave:** Preservação digital; Repositórios digitais – preservação; Salvaguarda digital.

**Abstract:** The research aims to discuss proposals for improving the notions of preservation and safeguarding in digital repositories, distinguishing each other, based on analysis of properly archival legislation. The methodology includes: a) hypothetical deductive approach; b) qualitative, quantitative, and comparative procedures; and c) techniques of documentary and thematic analysis. In conclusion, the notion of safeguarding, differently from the one of preservation, deals exactly to ensure the preservation. In this way, we see the implementation of an Archival Digital Preservation Repository, as we decided to call it, as an action of safeguarding.

**Keywords:** Digital preservation; Digital repositories – preservation; Digital safeguard.

## 1. Introdução

A informação criada em meio digital encontra-se em perigo de desaparecimento e de falta de confiabilidade. A ausência de leis que assegurem a salvaguarda de conteúdos informacionais criados em meio digital é foco de discussões em nível mundial. No Brasil, enfrentamos o desafio de avançar em ações que garantam a preservação e a salvaguarda digitais. A incipiência das ações de preservação e de políticas de salvaguarda conferem impacto direto em relação às práticas de tratamento dos conteúdos informacionais digitais. É preciso pensar na importância das ações de preservação digital, tendo em vista que na construção do legado de uma nação, “a memória é um elemento essencial do que se costuma chamar a ‘identidade’, individual ou colectiva, cuja busca é uma das atividades fundamentais dos indivíduos e das sociedades de hoje [...]” (LE GOFF, 1982:57).

A salvaguarda, ou seja, a garantia da preservação da memória, requer políticas de informação que norteiem práticas e técnicas adequadas ao tratamento e preservação em logo prazo dos conteúdos públicos natos digitais.

Nesta pesquisa, informação é conceituada como processo - uma concatenação de eventos, de fenômenos, que se desenvolve com alguma unidade e regularidade - capaz de promover a ampliação da consciência que temos acerca da possibilidade de conhecer e agir. Por sua vez, os conteúdos informacionais públicos criados em meio digital - textuais e não textuais - consistem na representação da informação, ou seja, num conjunto de dados organizados

em sequências lógicas de dígitos binários, quantificáveis e localizáveis, com vistas ao atendimento de uma necessidade individual ou social (SILVA, 2002, 2006).

Em decorrência da compreensão do conceito de informação adotado, propomos que a salvaguarda da informação digital deve ser realizada por meio dos Repositórios Arquivísticos Digitais de Preservação (RAD-Pres) na medida em que as instituições que custodiam a informação digital regulamentam suas ações embasando-se na formulação de procedimentos de preservação digital - incluindo-se aí, equivocadamente, em nosso entender, as políticas, quando na verdade estas deveriam ser especificamente referenciadas por políticas de salvaguarda, que garantam a preservação, e no conseqüente desenvolvimento de programas de preservação digital que favoreçam o planejamento, a criação e a manutenção de RAD-Pres.

O planejamento e a implementação dos repositórios digitais refletem a necessidade do aprimoramento do que vem sendo, na verdade, proposto mais como uma *noção* de salvaguarda digital do que como um conceito científico. Diferenciar ‘salvaguarda digital’ de ‘preservação digital’ pela construção e proposição de *conceitos* efetivos, mais apropriados ao discurso científico do que as noções generalistas, colabora para a redução de mal-entendidos associados a relevantes terminologias que comportam concepções diferentes, ainda que complementares.

Frente a imprescindibilidade de estudos e pesquisas – que tratem da informação digital e da garantia da sua preservação – apresentamos nesse artigo a discussão de propostas para o aprimoramento do entendimento científico acerca do que seja salvaguarda, propondo um efetivo conceito para o termo (eliminando assim seu caráter apenas nocional, ou ideológico, se preferirmos), e para o aperfeiçoamento do conceito de preservação, em repositórios digitais, por meio da análise da legislação arquivística pertinente. A base epistemológica da presente investigação é fundada na abordagem hipotético dedutiva, que se faz acompanhar das técnicas e dos procedimentos. São adotadas as técnicas: a) documentação indireta, mediante pesquisa bibliográfica e documental, iniciando-se pelas fontes referentes ao tema; e b) análise documental das noções de salvaguarda junto às leis e decretos. Em acréscimo são empregados os procedimentos de análise qualitativa e comparativa.

Com relação ao termo salvaguarda, destacamos, conforme temos percebido, que, até então, vem sendo proposto como uma *noção*, ou seja, como uma “unidade de significação de um discurso ideológico” (CASTELLS e IPOLA, [1982]:12), quando na verdade deveria ser desenvolvido também como um *conceito*, ou seja, como uma “unidade de significação de um discurso científico” (CASTELLS e IPOLA, [1982]:12), e de modo distinto do conceito de preservação, com o sentido, então, de assegurar, de garantir a preservação propriamente dita, admitindo-se, assim, como ação de salvaguarda o Repositório Arquivístico Digital de Preservação RAD-Pres. Em síntese, a análise da legislação relativa à preservação e à criação e implementação de repositórios digitais apontou para a necessidade do planejamento e delimitação do conceito de salvaguarda do patrimônio digital, visto que o termo salvaguarda não é citado, explicitamente, no conjunto de documentos citados.

## 2. Ações de preservação, políticas de salvaguarda e repositórios digitais de preservação

Os conteúdos informacionais criados em meio digital na condição de novo tipo de legado – em benefício das gerações atuais e futuras – requerem o estabelecimento de políticas e ações que assegurem a preservação. Ressalte-se que a salvaguarda desses conteúdos informacionais demanda “[...] procedimentos, sistemas, normas e práticas que levem os produtores de documentos a criar e manter documentos arquivísticos fidedignos, autênticos, preserváveis e acessíveis.” (UNESCO, 2004:1).

O ato de formular uma política de salvaguarda e ações de preservação digitais vincula-se ao nível de compromisso público e à eficiência administrativa das instituições, seja em relação à gestão dos documentos arquivísticos digitais sob sua custódia, seja em relação à preservação desses documentos, incluindo, deste modo, o acesso contínuo aos repositórios ou sistemas que os contenham (SILVA JÚNIOR e MOTA, 2012).

Entre os documentos normativos e com registro de melhores práticas, a *Carta para a preservação do patrimônio arquivístico digital: preservar para garantir o acesso (Conarq)*, segundo Silva Júnior e Mota (2012:62), define cinco características de destaque em um programa de preservação digital: a) responsabilidade; b) viabilidade organizacional; c) sustentabilidade; d) adequação técnica; e) segurança; e f) responsabilização de procedimentos. Na Carta, são registradas recomendações acerca da preservação digital do patrimônio arquivístico digital, manifestando “[...] a necessidade de os Estados membros, incluindo o Brasil, estabelecerem políticas e ações para proteger o patrimônio digital.” (UNESCO, 2004:1).

A proposta esteve baseada em estudos de projetos internacionais (InterPARES I e II, o projeto *Pittsburgh Functional and Requirements for Evidence in Recording*, o modelo de requisitos para a gestão de arquivos eletrônicos – MoReq –, os requisitos usados pelo *United States Department of Defense Records – DOD* – e a metodologia [*Designing & Implementing a Recordkeeping Systems*] - DIRKS) (MÁRDERO ARELLANO, 2004:24-25).

Estudo desenvolvido por Silva Júnior e Mota (2012), caracterizando o processo de implementação das políticas de preservação digital no Brasil, revelou que uma reduzida parcela de instituições e empresas estabeleceram alguma política de preservação digital. Os autores destacaram ainda que, mesmo entre as instituições que dispunham de políticas de preservação, esse fator não garantia a preservação dos conteúdos informacionais criados em meio digital.

Ressalte-se que o planejamento de repositórios digitais que favoreçam o desenvolvimento de programas que garantam a preservação digital é imprescindível. Por conta da rápida obsolescência tecnológica, os conteúdos informacionais criados em meio digital inauguram campos de complexidade em relação aos desafios quanto à preservação digital e à sua regulamentação.

O ato de formular uma política de salvaguarda digital vincula-se ao nível de compromisso público e à eficiência administrativa das instituições, seja em relação à gestão dos documentos arquivísticos digitais sob sua custódia, seja em relação à preservação desses

documentos, incluindo desse modo, o acesso contínuo aos repositórios ou sistemas que os contenham. (SILVA JÚNIOR e MOTA, 2012).

Os repositórios digitais são tecnologias com o potencial para viabilizar a gestão e o acesso aos conteúdos informacionais, todavia é preciso que essa ferramenta também disponha de meios que possibilitem salvaguardar esses conteúdos, de modo a garantir em logo prazo ou indeterminadamente o acesso à informação. Um dos principais fatores que tem impacto direto em relação ao planejamento e à implementação de repositórios digitais – condizentes com as demandas requeridas à informação criada em meio digital – está relacionado com a ausência ou incipiência das políticas institucionais de salvaguarda relativas às ações de preservação. Para Flores (2014:7):

Esse ambiente constitui-se de uma solução informatizada em que os materiais são capturados, armazenados, preservados e acessados. Um repositório digital é, então, um complexo que apoia o gerenciamento dos materiais digitais, pelo tempo que for necessário, e é formado por elementos de hardware, software e metadados, bem como por uma infraestrutura organizacional e procedimentos normativos e técnicos.

O movimento pelo livre acesso organiza-se politicamente. A Santa Fé Convention, uma reunião de gestores de repositórios de documentos científicos ocorrida em outubro de 1999, cria a Open Archives Initiative (OAI). A reunião de Santa Fé levou ao estabelecimento da Iniciativa Arquivo Aberto (OAI) (SOMPEL e LAGOZE, 2000). O objetivo do OAI foi contribuir de forma concreta para a democratização do acesso à comunicação científica. Atualmente, admitindo-se o contexto de estabelecimento das políticas de livre acesso, em nível mundial, os repositórios institucionais assumem um papel-chave na condição de instrumentos de uma política institucional (MARCONDES e SAYÃO, 2009).

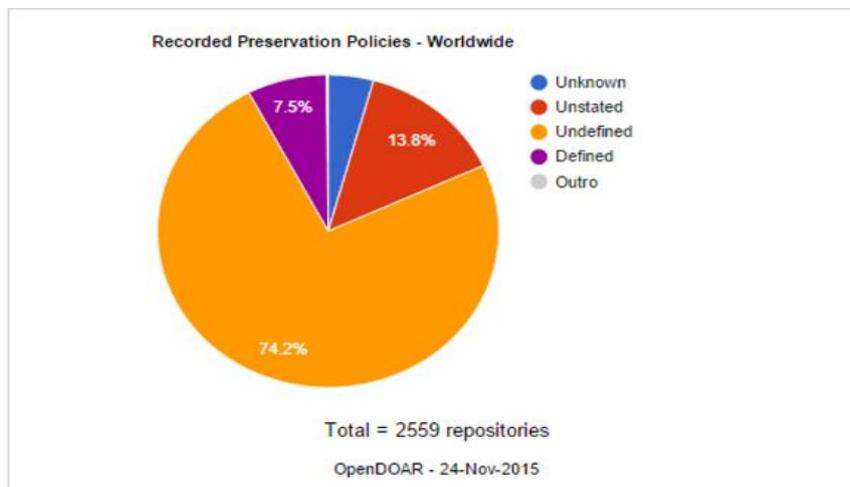
Segundo pesquisa realizada por Millington (2006) – efetuada junto ao *Directory of Open Access Repositories* (OpenDOAR)<sup>1</sup> – mais de dois terços dos repositórios digitais abrangidos em nível mundial não divulgavam as políticas para submissão, uso das fontes depositadas e preservação digital a longo prazo.

O resultado da pesquisa de Millington (2006) ofertou diagnóstico inicial acerca do estado da arte em torno das “políticas de preservação” (que denominaríamos como *políticas de salvaguarda*) da informação digital. Esse cenário já evidenciava a importância da regulamentação destinada ao acesso, uso e preservação da informação digital, que devido a sua natureza “[...] frágil e fugaz, necessita de gerenciamento cuidadoso desde o momento da sua criação e uma abordagem política e estratégica de modo a garantir a preservação” (BOERES, 2004:37).

---

<sup>1</sup> OpenDOAR - diretório que registra repositórios criado pelo Joint Information Systems Committee (JISC) e hospedado na Universidade de Nottingham.

Fig. 1 – Estabelecimento de políticas de preservação no mundo



Fonte: Millington (2006)

Atualmente, com o incremento das ações que visam a democratizar a informação por meio do acesso aberto, como também das ações que potencializam a garantia da preservação, houve um crescimento correspondente do número de repositórios, sobretudo os institucionais.

Em 2010, Amaro apresentou o panorama brasileiro de repositórios institucionais na 1ª Conferência Luso-Brasileira sobre Acesso Aberto (CONFOA), em Braga, Portugal, mostrando na ocasião que, em número de repositórios, o Brasil ocupava o quarto lugar entre 20 (vinte) outros países. Foram identificados 71 (setenta e um) repositórios de todas as tipologias – dentre os quais 33 (trinta e três) correspondiam a repositórios institucionais, delimitando-se por Estado e por região.

Pinfield e colaboradores (2014) realizaram um novo mapeamento e caracterização dos repositórios no contexto mundial por meio do OpenDOAR. O resultado indicou que quase a totalidade (1.864, mil oitocentos e sessenta e quatro) era institucional (equivalente a 83% do total global – 2.253, dois mil duzentos e cinquenta e três). Essa categoria foi seguida pelos repositórios temáticos, com 11% (238, duzentos e trinta e oito). Foram identificados ainda 96 (noventa e seis) repositórios agregados (4% do total) e 55 (cinquenta e cinco) repositórios governamentais (2% do total).

A ampliação do número de repositórios, na dimensão mundial, pode ilustrar que as iniciativas permitem visualizar como o movimento de acesso aberto se estabelece mundialmente. Nessa perspectiva, um dos modelos mais recomendados atualmente é o Open Archival Information Systems (OAIS), desenvolvido pelo Consultative Committee for Space Data Systems (CCSDS). Esse modelo está descrito pela norma ISO 14.721, disponibilizada em 2003 (revisada em 2012 e já em fase de nova revisão neste ano de 2017), que o apresenta como tecnologia com garantias de confiabilidade (GRÁCIO, FADEL e VALENTIM, 2013). Todavia, é preciso destacar que as garantias de confiabilidade aqui definidas como “garantias da preservação” (e portanto, como as entendemos, tal como salvaguarda) precisam ser bem delimitadas. Acrescenta-se que:

A perspectiva arquivística da preservação digital parte da compreensão dos limites e significados dos documentos (autenticidade, capacidade probatória, integridade das informações, contexto de produção e manutenção), dando ênfase às tarefas que as organizações e instituições arquivísticas que criam e são responsáveis pela guarda permanente desses documentos e que devem observar para lidar com objetos digitais autênticos. (MÁRDERO ARELLANO, 2008:39).

O CONARQ, em sua Resolução nº 43, de 4 de setembro de 2015, altera a redação da Resolução nº 39, de 29 de abril de 2014, e estabelece diretrizes para a implementação de Repositórios Arquivísticos Digitais confiáveis, com o objetivo de transferir e recolher documentos arquivísticos digitais para instituições arquivísticas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos (SINAR) (BRASIL. Conselho..., 2015). Assim, as instituições depositárias de documentação pública, particularmente os arquivos, devem dispor de Repositórios Arquivísticos Digitais Confiáveis (RDC-Arq) para a gestão, a preservação e o acesso de documentos digitais.

### **3. Metodologia**

A base da investigação é epistemologicamente fundada no método de abordagem hipotético dedutivo e se faz acompanhar das técnicas – análises documental e temática – e dos procedimentos qualitativo, quantitativo e comparativo, a partir de Marconi e Lakatos (2000, 2005).

A pesquisa é de natureza analítico-conceitual sob o viés da análise crítica popperiana. Destaca-se que a “[...] ‘falsificabilidade’ não era algo oposto ao critério do sentido da verificabilidade, mas sim uma consequência do método crítico da procura do erro” (POPPER, 1994:58). Segundo o autor, o método de tentativa e erro consolida a ação de conhecer na medida em que uma solução experimental é admitida ou eliminada, quando considerada falsa.

Ressalte-se que, o método de procedimento comparativo favoreceu a análise das noções e(ou) conceitos de salvaguarda, preservação e repositórios digitais mapeados na legislação arquivística. A crítica das noções/conceitos identificados possibilitou a implementação do método de tentativa e erro que incorreu na eliminação das hipóteses não validadas. As noções/conceitos selecionados na legislação arquivística foram analisados qualitativamente e submetidos à análise crítica do ponto de vista mais próximo da veracidade ou daquele da falsidade.

### **4. Resultados: salvaguarda, preservação e repositórios digitais de preservação**

A discussão das propostas para o aprimoramento das noções/conceitos de salvaguarda e de preservação em repositórios digitais a partir da análise da legislação arquivística pertinente possibilitou estabelecer especificidades caracterizadoras quanto as noções de repositório digital, preservação e salvaguarda digitais. Foram analisados os seguintes documentos: a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – *Lei de Acesso à Informação*

*Pública* (BRASIL.Leis..., 2011), a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 – *Política Nacional de Arquivos* (BRASIL. Leis..., 1991), o Decreto nº 7.724/2012 – regulamenta a Lei 12.527/2011 (BRASIL. Leis..., 2012), o Decreto nº 4.073/2002 – regulamenta a Lei nº 8.159/1991 (BRASIL. Leis..., 2011), a *Carta para a Preservação do Patrimônio Arquivístico Digital* (BRASIL. Conselho..., 2005), e as *Diretrizes para implantação de Repositórios Arquivísticos Digitais Confiáveis* (RDC-Arq), aprovadas pela Resolução nº 43 do CONARQ, de 4 de setembro de 2015 (BRASIL. Conselho..., 2015).

A Carta do CONARQ (2005) foi um dos documentos que contemplou a definição mais próxima para um conceito de salvaguarda, apesar do documento empregar o termo preservação como sinônimo para o que entendemos como salvaguarda.

Quanto à expressão “repositório digital”, a partir da análise das *Diretrizes para implantação de Repositórios Arquivísticos Digitais Confiáveis* (RDC-Arq), foi possível destacar diferenças entre noções de: a) repositório digital; b) repositório arquivístico digital e c) repositório digital confiável (Quadro 1).

**Quadro 1 - Repositórios digitais segundo as Diretrizes para Implantação de RDC-Arq**

Tipologia	Definições	Emprego
Repositório digital	É formado por elementos de <i>hardware</i> , <i>software</i> e metadados, bem como por uma infraestrutura organizacional e procedimentos normativos e técnicos.	- Arquivo permanente, biblioteca digital, acervo de obras de arte digitais, depósito legal de material digital e curadoria de dados digitais de pesquisa.
Repositório Arquivístico Digital	Armazena e gerencia os documentos nas fases corrente, intermediária ou permanente.	- Proteção das características do documento arquivístico e gerenciamento de documentos e metadados de acordo com as práticas e normas da Arquivologia (gestão documental, descrição arquivística e preservação).
Repositório Arquivístico Digital Confiável (RDC-Arq)*	É uma tecnologia de gestão e garantia da preservação (salvaguarda), que atende aos requisitos necessários a um repositório confiável* por meio do emprego de procedimentos arquivísticos para preservar e ofertar acesso aos conteúdos informacionais digitais pelo tempo necessário.	- Salvaguarda de documentos arquivísticos e metadados mediante adoção de metodologias, normas, padrões, protocolos e políticas para a garantia da preservação.

(\*) Checklist estabelecida pelo relatório *Trusted Digital Repositories*.

**Fonte:** Dados da pesquisa (2017), mediante análise da Resolução nº 43 do CONARQ, de 04/09/2015.

Em particular, o estudo das *Diretrizes para Implantação de Repositórios Arquivísticos Digitais Confiáveis* (RDC-Arq) acentuou a importância da devida delimitação das noções/conceitos de salvaguarda e de preservação digitais para o planejamento e a implementação de RDC-Arq (Quadro 1). A opção pela expressão e pela conceituação de “Repositório Arquivístico Digital de Preservação (RAD-Pres)”, em substituição à expressão “Repositório Arquivístico Digital Confiável (RDC-Arq)”, é então aqui proposta por nos parecer mais adequada, já que na última há uma polissemia inerente ao sentido e ao significado do termo "confiável": ao propormos sua substituição por "de preservação", considerando que o termo preservação condiz de forma apropriada com a ação de preservar, estaremos remetendo ao entendimento acerca do referido repositório, com maior propriedade científica, à "proteção especial aos documentos de arquivo, independente do suporte em que a informação está registrada" (BRASIL. Conselho..., 2005:1).

A pesquisa indica que os RAD-Pres são ambientes digitais destinados ao gerenciamento, preservação e salvaguarda de conteúdos informacionais nato-digitais, mediante a adoção de metadados de preservação – inseridos em infraestrutura adequada (hardware e software), desde que amparados por políticas de salvaguarda digital, metodologias, padrões, normas institucionais e ações cooperativas, que assegurem a preservação.

A garantia da preservação da informação digital pode ser realizada por meio dos RAD-Pres, na medida em que as instituições que custodiam a informação digital, regulamentem suas ações de preservação digital embasando-se na formulação de políticas de salvaguarda (que garantam a preservação), e no conseqüente desenvolvimento de programas de preservação digital que favoreçam o planejamento, a criação e a manutenção de RAD-Pres.

## **5. Considerações finais**

Garantir o direito de acesso à informação e à memória digitais é mais um desafio no contexto crescente de produção acelerada de conteúdos, originalmente, em meio digital. Para tanto, é imprescindível considerar a importância dos *instrumentos legais* (políticas, legislação e normas) e da *infraestrutura tecnológica de acesso aos conteúdos informacionais* - uso de repositórios digitais de preservação, adoção de metodologias, padrões, metadados e formatos condizentes com a preservação a longo prazo.

No tocante ao estudo dos instrumentos legais selecionados – a legislação arquivística – possibilitou destacar a relevância da análise das noções e discussão dos conceitos de salvaguarda e de preservação para o desenvolvimento de uma conceituação de repositório digital apropriada à implementação da efetiva salvaguarda digital. Nesse sentido, foi proposta a expressão, na forma de conceito, de Repositório Arquivístico Digital de Preservação (RAD-Pres), em substituição a RDC-Arq.

O conjunto documental pertinente à temática se constitui como ações políticas que podem contribuir no aprimoramento de políticas de salvaguarda digital. Destacamos que a análise das Diretrizes para Implantação de Repositórios Arquivísticos Digitais Confiáveis (RDC-Arq) reafirmou a importância do estabelecimento da diferenciação entre as noções e conceitos de salvaguarda e de preservação para melhor compreensão das noções de repositório digitais apresentadas.

Reportando-se à infraestrutura tecnológica de acesso aos conteúdos informacionais, os resultados elucidam que os RAD-Pres devem ser planejados e implementados em consonância com os instrumentos legais, ou seja, as políticas de salvaguarda digital. Para tanto, é imprescindível o investimento na criação de infraestrutura tecnológica e acesso aos conteúdos informacionais, a partir da criação de repositórios digitais de preservação que admitam o uso de metodologias, padrões, metadados e formatos condizentes com a preservação em longo prazo.

### **Referências bibliográficas**

#### **AMARO, B.**

2010 Repositórios institucionais: panorama da experiência brasileira. In CONFERÊNCIA LUSO-BRASILEIRA SOBRE ACESSO ABERTO, 1<sup>a</sup>, Braga, 2010 – *Anais*. [Em linha]. Braga: CONFOA, 2010. [Consult. 28 mar. 2016].  
Disponível em: <http://www.slideshare.net/ConfOA/conferencia-portugal-repositriosinstitucionais-panorama-da-experincia-brasileira-revisado>.

#### **BOERES, Sonia Araújo de Assis**

2004 *Política de preservação da informação digital em bibliotecas universitárias brasileiras*. [Em linha]. Brasília: S. Boeres, 2004. [Consult. 16 jan. 2017].  
Dissertação de mestrado em Ciência da Informação e Documentação, apresentada à Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília. Disponível em: [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/1693/1/Dissertacao\\_Sonia.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/1693/1/Dissertacao_Sonia.pdf).

#### **BRASIL. Conselho Nacional de Arquivos**

2015 *Resolução, de 04 de setembro de 2015*. [Em linha]. Altera a redação da Resolução do CONARQ nº 39, de 29 de abril de 2014, que estabelece diretrizes para a implementação de repositórios digitais confiáveis para a transferência e recolhimento de documentos arquivísticos digitais para instituições arquivísticas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos - SINAR. Rio de Janeiro: CONARQ, 2015. [Consult. 4 nov. 2017].  
Disponível em: <http://www.conarq.gov.br/index.php/resolucoes-do-conarq/335-resolucao-n-43,-de-04-de-setembro-de-2015>.

#### **BRASIL. Conselho Nacional de Arquivos**

2005 *Carta para a Preservação do Patrimônio Arquivístico Digital: preservar para garantir o acesso*. [Em linha]. Rio de Janeiro: CONARQ, 2005. [Consult. 1 mar. 2016].  
Disponível em: [http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes\\_textos/Carta\\_preservacao.pdf](http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes_textos/Carta_preservacao.pdf).

#### **BRASIL. Leis, decretos, etc.**

2012 *Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012*. [Em linha]. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Brasília: Casa Civil, 2012. [Consult. 1 mar. 2016].  
Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/2002/d4073.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/d4073.htm).

**BRASIL. Leis, decretos, etc.**

2012 *Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012*. [Em linha]. Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento. Brasília: Casa Civil, 2012. [Consult. 1 mar. 2016].

Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/decreto/D7845.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/D7845.htm).

**BRASIL. Leis, decretos, etc.**

2011 *Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011*. [Em linha]. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília: Casa Civil, 2011. [Consult. 18 fev. 2016].

Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm).

**BRASIL. Leis, decretos, etc.**

2002 *Decreto nº 4.073, de 3 de janeiro de 2002*. [Em linha]. Regulamenta a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. Brasília: Casa Civil, 2011. [Consult. 4 mar. 2016].

Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/2002/d4073.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/d4073.htm).

**BRASIL. Leis, decretos, etc.**

1991 *Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991*. [Em linha]. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Brasília: Casa Civil, 1991. [Consult. 15 fev. 2014].

Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm).

**CASTELLS, Manuel; IPOLA, Emílio**

1982 *Prática epistemológica e ciências sociais*. 4ª ed. Porto: Edições Afrontamento, [1982].

**FLORES, Daniel**

2014 *Resolução 39/14 - Conarq: Diretrizes para a implementação de repositórios digitais confiáveis de documentos arquivísticos*. [Em linha]. Porto Alegre, RS: Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul, 2014. [Consult. 29 jun. 2016].

Disponível em: <http://pt.slideshare.net/dfloresbr/>.

**FROHMANN, Bernd**

2009 Revisiting "what is a document?" *Journal of Documentation*, 65:2 (2009) 291-303.

**FROHMANN, Bernd**

2008 Documentary ethics, ontology and politics. *Archival Science*. 3:8 (2008) 165-180.

**LE GOFF, Jacques**

1982 Documento / monumento. In *Memória*. Lisboa: Edições 70, 1982, p.103-115.

**GRÁCIO, José Carlos Abbud**

2012 *Preservação Digital na gestão da informação: um modelo processual para as instituições de ensino superior*. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012.

**GRÁCIO, José Carlos Abbud; FADEL, Bárbara; VALENTIM, Marta Lígia Pomim**

2013 Preservação digital nas instituições de ensino superior: aspectos organizacionais, legais e técnicos. *Perspectivas em Ciência da Informação*. [Em linha]. 18:3 (2013). [Consult. 10 abr. 2016].

Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-99362013000300008](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362013000300008).

**INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION**

2012 *ISO 14.721: space data and information transfer systems: open archival information system: reference model*. Genève: ISO, 2012.

**LOSOWSKA, M.**

2011 Redes de repositórios: proyectos latinoamericanos. In CONFERÊNCIA LUSO-BRASILEIRA SOBRE ACESSO ABERTO, 2ª, Rio de Janeiro, 2011 – *Anais*. [Em linha]. Rio de Janeiro: CONFOA, 2011. [Consult. 25 mar. 2016].

Disponível em: <http://www.slideshare.net/ConfOA/aa-brasil-nov2011>.

**MAFFESOLI, Michel**

1994 O Poder dos espaços de celebração. *Revista Tempo Brasileiro*. 116 (1994) 59-70.

**MARCONDES, Carlos Henrique; SAYÃO, Luis**

2009 À guisa de introdução: repositórios institucionais e livre acesso. In *Implantação e gestão de repositórios institucionais: políticas, memória, livre acesso e preservação*. Salvador : EDUFBA, 2009, p. 9-21.

**MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria**

2005 *Fundamentos de metodologia científica*. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2005.

**MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria**

2000 *Metodologia científica*. 3ª ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 2000.

**MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel**

2008 *Critérios para a preservação digital da informação científica*. [Em linha]. Brasília, 2008. [Consult. 15 mar. 2016].

Tese de doutoramento em Ciência da Informação, apresentada à Universidade de Brasília. Disponível em:

[http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=4547](http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=4547).

**MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel**

2004 Preservação de documentos digitais. *Ciência da Informação*. [Em linha]. 33:2 (2004) p. 15-27. [Consult. 12 jul. 2016].

Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a02>.

**MILLINGTON, Peter**

2006 *OpenDOAR documents and presentations: the new improved OpenDOAR directory of OA repositories*. [Em linha]. UK: University of Nottingham, 2006. [Consult. 10 mar. 2016].

Disponível em: <http://www.opendoar.org/about.html>.

**MIRANDA, M.; GALINDO, M.; VILA NOVA, S.**

2011 Política de preservação digital nos repositórios institucionais de acesso livre: o caso das instituições de ensino superior no Brasil. In ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 12º, Brasília, 2011 - *Anais*. Brasília: ANCIB, 2011.

**MURAKAMI, Tiago Rodrigo Marçal; FAUSTO, Sibele**

2013 Panorama atual dos Repositórios Institucionais das Instituições de Ensino Superior no Brasil. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*. 4:2 (2013) 185-201.

**PINFIELD, Stephen [et al.]**

2005-2012 Open-Access Repositories Worldwide, 2005–2012: past growth, current characteristics and future possibilities. *Journal of the Association for Information Science and Technology*. [Em linha]. 65:12 (2014) 2.404-2.421. [Consult. 11 mar. 2016].

Disponível em: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/asi.23131/pdf>.

**POPPER, Karl S.**

1994 Entrevista com Karl Popper. In *O Racionalismo crítico na política*. Trad. Maria da Conceição Côrte-Real. 2ª ed. Brasília: Universidade de Brasília, 1994, p. 51-60.

**Registry of open access repositories (ROAR)**

[20--] *Registry of open access repositories (ROAR)*. [Em linha]. [Consult. 14 abr. 2016].

Disponível em: <http://roar.eprints.org/>.

**Repository 66**

[20--] *Repository 66*. [Em linha]. [Consult. 14 abr. 2016].

Disponível em: <http://maps.repository66.org/>.

**SILVA, Rubens Ribeiro Gonçalves da**

2006 Informação, ciberespaço e consciência. *TransInformação*. 18:3 (2006) 191-201.

**SILVA, Rubens Ribeiro Gonçalves da**

2002 *Digitalização de acervos fotográficos públicos e seus reflexos institucionais e sociais: tecnologia e consciência no universo digital*. [Em linha]. Rio de Janeiro, 2002. [Consult. 14 abr. 2015].

Tese de doutoramento em Ciência da Informação apresentada à Escola de Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. Disponível em:

[http://www.cridi.ici.ufba.br/publicacoes/Tese-Rubens-Silva-\(2002\)-Digitalizacao-de-acervos-fotograficos.pdf](http://www.cridi.ici.ufba.br/publicacoes/Tese-Rubens-Silva-(2002)-Digitalizacao-de-acervos-fotograficos.pdf).

**SILVA JUNIOR, Laerte Pereira da; MOTA, Valéria Gameleira da**

2012 Políticas de preservação digital no Brasil: características e implementações. *Ciência da Informação*. [Em linha]. 41:1 (2012) 51-64. [Consult. 10 abr. 2016].

Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1351>.

**SOMPTEL, Herbert Van de; LAGOZE, Carl**

2000 The Santa Fe Convention of the Open Archives Initiative. *D-Lib Magazine*. [Em linha]. 6:2 (2000). [Consult. 12 ago. 2014].

Disponível em: <http://www.dlib.org/dlib/february00/vandesompel-oai/o2vandesompel-oai.html>.

**UNESCO**

2004 *Recommendation on the promotion and use of multilingualism and universal access to cyberspace and report by the Director-General*. [Em linha]. Paris: UNESCO, 2004. [Consult. 20 mar. 2014].

Disponível em:

[http://portal.unesco.org/ci/ev.php?url\\_id=13475&url\\_do=do\\_topic&url\\_section=201&reload=1082057417](http://portal.unesco.org/ci/ev.php?url_id=13475&url_do=do_topic&url_section=201&reload=1082057417).

**Flávia Catarino Conceição Ferreira | [flaviaferreira@ufba.br](mailto:flaviaferreira@ufba.br)**

Universidade Federal da Bahia (UFBA), Brasil.

**Rubens Ribeiro Gonçalves da Silva | [rubensri@ufba.br](mailto:rubensri@ufba.br)**

Universidade Federal da Bahia (UFBA), Brasil.

**Resumo:** Identifica as competências pertinentes à busca e ao uso da informação por estudantes de Ensino Médio na modalidade Educação de Jovens e Adultos na cidade de Ribeirão Preto/SP. Quanto aos objetivos específicos, identificou-se o perfil dos alunos e as dificuldades encontradas para a busca e uso da informação, apresentou-se as competências necessárias e sugeriu-se programas para o desenvolvimento de Competência em Informação. Trata-se de estudo de caso único, de abordagem quanti-qualitativa e amostragem por acessibilidade, com 128 alunos do ensino médio (jovens e adultos) e uso de questionário para a coleta de dados. Conclui-se que, independente da faixa etária, os educandos demonstram a necessidade de aquisições e/ou melhorias na leitura e escrita, manejo da informação e reconhecimento das necessidades de informação, deflagrando a ausência da escola neste processo, visto que aprenderam sozinhos ou com terceiros a utilizar as TIC.

**Palavras-chave:** Competência em Informação; Educação de Jovens e Adultos; Ensino Médio; Tecnologias de Informação e Comunicação.

**Abstract:** It identifies the competencies pertinent to information search and use by students of High School in the modality Education of Young people and Adults in the city of Ribeirão Preto/SP. As for the specific objectives, the profile of the students and the difficulties encountered for the search and use of the information were identified, presented the necessary competencies and suggested programs for the development of Competence in Information. It is a unique case study, with quantitative-qualitative approach and sampling by accessibility, with 128 high school students (young and adults) and use of a questionnaire to collect data. It is concluded that regardless of the age group, students demonstrate the need for acquisition and/or improvements in reading and writing, information management and recognition of information needs, triggering the absence of the school in this process, since they learned alone or with third parties to use ICT.

**Keywords:** Literacy; Youth and Adult Education; High school; Information and Communication Technologies.

## 1. Introdução

Os aprendizes do século XXI estão inseridos no contexto das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC), no qual, torna-se imprescindível o desenvolvimento de competências.

A fugacidade das TIC e a vasta circulação das informações reforçam a necessidade de competências e a valorização das aptidões do indivíduo, no qual o foco não se restringe ao acesso, mas também, no uso e atribuição de significado às informações recuperadas, visando compreendê-las e transformá-las em conhecimento (BELLUZZO, 2014). Neste sentido, a Competência em Info (CoInfo) deve ser um elemento constituinte de ações pedagógicas e estar atrelada à educação.

O termo 'Competência em Informação' originou-se nos Estados Unidos em 1974 pelo bibliotecário Paul Zurkowsky, para orientar os usuários que utilizavam bases de dados eletrônicas. Tal iniciativa também ressaltou sobre o esforço e investimento governamental

para a implementação do programa e acesso às ferramentas de informação para os cidadãos americanos (ZURKOWSKI, 1974).

Deste modo, a CoInfo compreende habilidades e atitudes para saber quando a informação é necessária para resolução de problemas ou tomada de decisão (HORTON JÚNIOR, 2007), envolve as TIC, a informação e conhecimento, no qual, almeja-se o saber pela utilização benéfica e adequada da informação, com vistas à aplicabilidade social, seu uso implica a criação de valores, senso crítico e aprendizado contínuo (BELLUZZO, 2005).

O papel social da informação permite a integração dos indivíduos em sociedade como cidadãos, ao compartilhar e apropriar-se dos saberes ao assumir uma postura crítica diante o volume conflitante de informações (CONEGLIAN, SANTOS e CASARIN, 2010). Na concepção de Martins (2013) o poder da informação está na capacidade do indivíduo em atribuir-lhe significado, nomeá-la ou confrontá-la com a realidade.

Um dos dilemas contemporâneos é a reformulação da concepção de Educação. O ensino é ação multicultural, multi, inter e transdisciplinar, que agrega distintos meios de aprendizagem e ato coletivo que precisa concatenar com o desenvolvimento sustentável e econômico e tem o ser humano como elemento central (ZORZAN e ECCO, 2004).

Na escola, não se trata apenas do acesso às informações e conhecimento, mas também, é espaço para o (auto)desenvolvimento e formação integral do educando (estimular sua confiança e investir nas relações interpessoais), a criatividade e corroborar para que (se) descubram e desenvolvam talentos (BELLUZZO, 2014).

Dudziak (2005) e Perrenoud (2001) defendem um aprendizado significativo, de conteúdo contextualizado e atrativo ao estudante. Logo, a aprendizagem sustenta-se em quatro pilares a serem desenvolvidos ao longo da vida: aprender a conhecer (capacidade de compreensão); aprender a fazer (ação no meio); aprender a viver juntos (cooperação) e aprender a ser (união de todos os elementos), tais pilares são integrados ao ensino para a formação global do indivíduo (DELORS, 1998). Em particular, na educação de adultos, os quatro pilares expandem o conhecimento e as oportunidades, sejam estas em esfera particular ou profissional, pela superação de si e constante aperfeiçoamento teórico-prático.

A Educação de Jovens e Adultos (EJA) é uma modalidade ou tipo de ensino direcionado aos jovens e adultos que necessitem de habilitação em ensino fundamental (idade mínima de 15 anos) e/ou ensino médio (idade mínima de 18 anos) e que não puderam concluí-lo no período apropriado a idade. Por conseguinte, é de responsabilidade do Sistema de Ensino assegurar o acesso, a gratuidade e qualidade, além de condições para a continuidade e a conclusão dos estudos pelos alunos (BARELLA, 2007).

Os desafios para o ensino EJA se deparam com aspectos de ensino universalizado, contextualizado de qualidade (NAKANO e ALMEIDA, 2007), pela necessidade de currículo e metodologias próprias, haja vista, os atuais parâmetros utilizados são do ensino regular (GOMES, 2015). Há a necessidade de políticas e ações, voltadas à realidade dos alunos (contexto de estudo e trabalho), ao incluir suas experiências de vida proporcionando-lhes melhores oportunidades (FÁVERO e FREITAS, 2011).

O estudo identificou as competências pertinentes à busca e o uso da informação por estudantes de Ensino Médio da modalidade Educação de Jovens e Adultos (EJA) na cidade

de Ribeirão Preto/SP. Quanto aos objetivos específicos: identificou-se o perfil dos alunos e as dificuldades encontradas para a busca e uso da informação, caracterizou-se o entendimento da CoInfo pelos estudantes, apresentou-se as competências necessárias e foram sugeridas ações para o desenvolvimento da CoInfo. Foi adotada a terminologia Competência em Informação e sua abreviatura (CoInfo) para o Brasil, conforme sugere o *Overview of Information Literacy Resources Worldwide* publicado pela UNESCO.

### **2. Metodologia**

Neste trabalho tratou-se de um estudo de caso único (YIN, 2000), de abordagem quanti-qualitativa e amostragem por acessibilidade com (n=128) estudantes da EJA em Ribeirão Preto/SP. A coleta de dados ocorreu em maio de 2016 e utilizou-se o questionário autoaplicável como fonte de evidência, constituído por 17 (dezesete) questões de múltipla escolha e 4 (quatro) questões dissertativas, preenchido pelo aluno em sala de aula, e em seguida, entregue a pesquisadora.

O questionário foi elaborado pela pesquisadora, a qual, durante a construção do referido instrumento considerou as etapas do ciclo da informação, para que de maneira linear, o participante respondesse às questões conforme as funções/ações de busca, seleção, avaliação e uso da informação. Num primeiro momento, identificar a busca de informação acerca do conhecimento, importância, objetivo de uso da internet e como aprenderam a fazê-lo. Em seguida, se este aluno reconhece suas necessidades de informação, faz uso de estratégias de busca, se apresenta dificuldades no processo e sabe diferenciar as fontes de informação.

Posteriormente, se o mesmo consegue qualificar o material que recuperou, avaliando aspectos intrínsecos e extrínsecos à informação e suas fontes, se reconhece a importância, utilidade e aplicabilidade da informação que acessou/buscou – atentando-se as questões de leitura e escrita (imprescindíveis para o desenvolvimento da CoInfo) na interpretação e redação a partir do material recuperado/avaliado. Perguntou-se também como a escola, professor e biblioteca podem auxiliar no processo de busca e uso da informação, e por fim, nas questões dissertativas, possibilitou-lhes um espaço para destacar assuntos que despertam atenção ou interesse, a importância da informação para vida escolar e profissional, além do entendimento e aspectos que envolvem o termo Competência em Informação.

Quanto aos aspectos éticos e de aplicação do instrumento, os alunos foram informados e orientados em linguagem clara sobre a relevância da pesquisa, seus objetivos, do caráter voluntário da participação, do sigilo de sua identidade e das informações, além das questões éticas e riscos que envolvem o estudo, em cumprimento à Resolução CNS nº 466 de 2012, que aborda a Pesquisa com Seres Humanos. Em seguida, solicitou-se o consentimento oficial para participação mediante assinatura de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Estabeleceu-se o recorte etário para a análise dos dados, conforme o Estatuto da Juventude (Lei n. 12.852/2013) para os jovens, com idade de 15 a 29 anos, e adultos, de 30 a 59 anos. Enquanto critérios de inclusão, somente coletaram-se dados com indivíduos maiores de idade e regularmente matriculados na instituição de ensino.

Utilizou-se a Análise de Conteúdo (BARDIN, 1995) para o tratamento dos dados, conforme seis categorias para análise: Busca de informação (1<sup>a</sup>), Seleção das Fontes de Informação (2<sup>a</sup>), Avaliação das Fontes de Informação (3<sup>a</sup>), Organização e Uso da Informação (4<sup>a</sup>), Informação (5<sup>a</sup>) e Competência em Informação (6<sup>a</sup>).

### **3. Resultados e discussão**

Acerca do perfil, houve predominância de jovens com 19 anos (23,60%) e 20 anos (14,61%), e de adultos com 43 anos (10%) e 50 anos (10%), de jovens do sexo masculino (50,56%) e mulheres adultas (66,33%). Quanto a carga horária de trabalho, têm-se uma média de 8 horas para 46,67% (jovens) e 22,22% dos adultos. A carga de estudos é de 4 horas em média para jovens (22,47%) e adultos (20%); e 94% dos alunos tiveram a necessidade de realizar um intervalo (entre ensino fundamental e médio).

Vigano e Laffin (2016) salientam que a escola é um campo de estudo que merece atenção dos pesquisadores, pois se trata de um espaço de sociabilização, busca de autonomia e empoderamento dos indivíduos.

Verificou-se também que esses alunos apresentam grande *saber informal e sensível*, devido sua experiência de vida e dos ofícios que executam, sendo muito receptivos e acessíveis, demonstrando interesse em adquirir novos conhecimentos. Barreto (2006) salienta que esta é uma postura muito positiva, devendo ser bem trabalhada pelo professor à medida que preparam esses alunos para saberes mais complexos, como o científico.

Os alunos da modalidade EJA precocemente experienciam o trabalho, com isso, adquirem inúmeras responsabilidades, o que implica muitas vezes realizar um intervalo ou tempo sem estudo. Vê-se, então, que a procura pela escola e a conclusão dos estudos é um projeto de vida para estes alunos, pois é uma decisão que depende de variáveis, como: tempo e disposição, influência de terceiros (família, filhos, marido, patrão), recursos financeiros, condições, meios de transporte e locomoção, num processo contínuo de ingresso e desistência (BARRETO, 2006).

Segundo Di Pierro (2016) existe uma dificuldade dos alunos para equilibrar o tempo de emprego e escola, além da restrição de horário com somente classes noturnas e tempo enxuto. Logo, um modelo que reproduz o ensino fundamental/médio regular não se torna atrativo, pois esses educandos têm uma bagagem de vida, cultura e trabalho, assim como, precisaram criar estratégias para tomadas de decisões para adequação à sua realidade, portanto, necessitam de um currículo flexível.

Na primeira categoria, Busca de informação, observou-se que 84,27% (jovens) e 56,57% (adultos) sabem buscar informações na internet, destacando-se 20,93% (jovens) e 26,67% (adultos) que sabem parcialmente. Sobre a importância em buscar informações na internet, 32,58% (jovens) e 36,67% (adultos) afirmaram que auxilia para o crescimento pessoal e profissional; 40,45% dos jovens aprenderam sozinhos e 43,48% dos adultos tiveram ajuda de parentes para aprender a buscar informações na internet. A internet é utilizada por 78,65% (jovens) e 56,57% (adultos) para estudos, lazer e trabalho.

No contexto da pesquisa e busca de informações, também se destaca a importância em conhecer as tipologias de fontes de informação (primárias, secundárias, terciárias e obras

de referência) (CAMPELLO e CALDEIRA, 2005; SILVA e TOMAÉL, 2004), assim como, os canais formais e informais de informação onde podem ser acessadas as informações (CAMPELLO, CÉNDON e KREMER, 2000). Silva e Tomaél (2004) orientam para a questão da versatilidade de fontes que podem ser encontradas concomitantemente de maneira impressa e digital; e de fontes híbridas ou combinadas na internet, oriundas do ambiente dinâmico e interativo que caracteriza o ambiente virtual. Deste modo, torna-se necessária a elaboração de técnicas de busca que permitam um bom índice de recuperação de informações confiáveis e qualidade.

A análise da Seleção das fontes de informação mostrou que 50,56% (jovens) têm noção do que necessitam ao realizar a pesquisa e 39,33% sabem parcialmente; entre os adultos, 56,67% afirmaram ter noção e 36,67% uma noção parcial. Nas técnicas de busca, 66,29% (jovens) acessam sites conhecidos e 43,33% (adultos) por assunto/tema. Após as buscas, 46,07% (jovens e adultos) diferenciam os tipos de materiais e documentos, mas 39,33% (jovens) e 33,33% (adultos) faz parcialmente. Destacam-se 14,61% dos jovens e 20% de adultos que não sabem fazê-lo.

Varela e Barbosa (2012) explicam que a necessidade de informação pode surgir em situações específicas, em momentos de incerteza, dúvidas ou para a resolução de problemas, sendo relacionadas à aspectos intrínsecos e extrínsecos ao indivíduo; no qual, sugerem ações de planejamento e estratégias para delimitar as fontes de informação, com base nos objetivos a serem alcançados.

Calva Gonzáles (2004) destaca as especificidades da necessidade de informação, classificando-a em fatores internos e externos: *Internos*: a) conhecimento, b) experiência, c) Habilidades, hábitos e habilidades, d) Interesses pessoais, e) A motivação para atividades pessoais e de trabalho, f) Personalidade, g) ambições, h) educação, i) status social, nível hierárquico do sujeito em seu local de trabalho, papel ou papel que desempenha no seu trabalho e grupo e j) Objetivos pessoais e objetivos. E os *fatores externos*: a). Atividade na qual o sujeito trabalha, b) condições de vida/moradia e c) ambiente que cerca o assunto ou grupo de indivíduos em geral. Tais fatores influenciam diretamente no entendimento do comportamento para a busca de informação, que representa o surgimento das necessidades. Os fatores internos e externos se associam/relacionam de modo a desencadear motivações que conduz os sujeitos a ter uma necessidade de informação.

Calva González (2004) reforça que estes fatores influenciam diretamente no entendimento do comportamento para a busca de informação, que representa o surgimento das necessidades. Os fatores internos e externos se associam de modo a desencadear motivações que conduzem os sujeitos a ter uma necessidade de informação.

Acerca das dificuldades para buscas na internet, jovens e adultos ressaltam não enfrentar dificuldades, ou então, encontram parciais obstáculos. Estes sabem avaliar se o material atendeu sua necessidade de maneira completa ou parcialmente, destacando-se uma parcela entre os adultos que não conseguem fazê-lo. Cunha (2010) salienta que pesquisas na internet podem apresentar alguns entraves que podem estar relacionadas às informações disponíveis, dificuldade apresentada pelo usuário, ou ainda, sistema de recuperação da informação adotado.

Na internet, é frequente a recuperação de um grande volume de informações ou de materiais com baixa relevância e sem indicativo de qualidade. Neste sentido, torna-se

imprescindível a utilização de estratégias de busca para a definição e representação dos descritores.

Na Avaliação das fontes de informação, 65,17% (jovens) não têm dificuldades fazer buscas na internet e 29,21% com parcial dificuldade; 46,67% (adultos) sabem fazê-lo e 33,33% indicam dificuldades. Ao encontrar a informação, 80,90% (jovens) e 73,33% (adultos) conseguem avaliar se o material atendeu a necessidade, mas 15,73% dos jovens e 16,67% (adultos) sabem parcialmente. Quando encontram o material que necessitam, 65,17% (jovens) e 56,67% (adultos) finalizam suas buscas, comparando os tipos de materiais recuperados de maneira parcial pelos jovens (56,18%) e forma mais aprofundada pelos adultos (66,67%).

Para Tomaél *et al.* (2004) avaliar a informação permite reconhecer sua relevância e aplicabilidade e detectar inconsistências nas fontes acessadas, pois em razão da informalidade da internet, muitas fontes não disponibilizam informações técnicas que acrescentam credibilidade ao conteúdo. Os pesquisadores destacam importantes critérios para avaliação de fontes na internet, sendo eles: identificação da fonte, consistência e confiabilidade das informações, adequação da fonte e links, facilidade de uso e acesso, aparência da fonte, possíveis restrições e presença de canais de suporte ao usuário. Entretanto, tais critérios estão sujeitos a alterações, por ser a internet um ambiente dinâmico e em constante transformação.

Segundo Varela e Barbosa (2012) identificar e pesquisar fontes de informação na internet exige do usuário capacidades para solucionar dificuldades que venha enfrentar, saber avaliar o quão útil e pertinente é a informação recuperada, quais são os elementos que podem ser utilizados em uma situação específica, e ainda, como armazenar dados e informações de maneira adequada e organizada para voltar a consultá-la ou usá-la sempre que necessário.

Em organização e uso da informação, 47,19% (jovens) e 50% (adultos) dizem que o site onde está disponível a informação é uma conduta para avaliar a veracidade e confiabilidade da fonte; e que após a leitura, são capazes de identificar o assunto, sua relevância e aplicabilidade de acordo com 56,18% (jovens) e 50% (adultos); entretanto, há aqueles que sabem parcialmente, 37,08% (jovens) e 40% (adultos). Durante a leitura, 60,67% (jovens) e 60% (adultos) são capazes de interpretar, relacionar as ideias e escrevê-las, contudo, 31,46% (jovens) e 26,67% de adultos fazem-no parcialmente.

Acerca das dificuldades para organizar ou usar as informações da internet, jovens (61,80%) e adultos (46,67%) não enfrentam obstáculos, dos quais, 24,72% (jovens) indicaram parciais dificuldades e 33,33% (adultos) com grande dificuldade, entre elas, os jovens destacaram a escrita e redação (20,22%), comparação das informações (14,61%), elaboração de síntese e resumo (7,87%), já entre os adultos, há obstáculos para a escrita e redação (16,67%) e avaliação da informação (13,33%). Os dados trazem uma proximidade entre resultados informados pelos jovens e os adultos, que reforçam a necessidade de habilidades e de aperfeiçoamento de leitura e escrita, que antecedem a CoInfo.

Belluzzo (2005) ressalta a questão da pesquisa, aspecto de grande relevância para a comunicação científica, tendo em vista que a postura da escola é de agilizar este processo, sem orientar os alunos sobre os procedimentos metodológicos para a busca e avaliação da informação. Logo, este aprendizado deve levar o estudante a questionar-se sobre os

aspectos pertinentes a pesquisa e processo de confecção de um trabalho escolar, do que se trata (assunto), qual o objetivo, extensão e prazo para confecção, etc.

Autores defendem as ações de incentivo à leitura/formação de leitores mediante a execução de programas de capacitação de educadores e mediadores, com atividades pedagógicas que envolvam conteúdos disciplinares e bibliotecas, em trabalho interdisciplinar com docentes e bibliotecários, conforme defendem os órgãos IFLA e UNESCO (BELLUZZO, 2008; CASTRO FILHO, 2016; VARELLA e BARBOSA, 2012).

Na quinta categoria, de Informação, sucintamente, destacam-se funções e qualidades atribuídas pelos jovens e adultos. A informação é importante para: a) aprender mais; b) para o aprendizado; c) crescimento e o aperfeiçoamento; d) futuro e para a evolução pessoal; e) aplicar o que foi aprendido no trabalho; f) auxiliar os filhos em idade escolar; g) evoluir e acompanhar o mundo atual; h) manter-se atualizado e i) proporcionar melhores oportunidades no mercado.

Alves e Varela (2016) afirmam que a informação é direito humano, assegurado pelas Nações Unidas. É também responsabilidade social, necessidade primária e direito do indivíduo ao oferecer condições para exercício da cidadania (BELLUZZO, 2014; JOAQUIM, 2015; REIS, PEDROSO e CUNHA, 2010; SILVEIRA, 2000).

Reis, Pedroso e Cunha (2010) afirmam que a informação é insumo no processo educativo e na constituição de conhecimentos, que não somente possibilita a inserção do indivíduo na sociedade, mas também, o faz através de conhecimentos prévio e instituídos que permitem a reflexão e elaboração de novos saberes.

Buckland (1991) explica que não existe uma conformidade para o termo Informação, pois se identificam distintas abordagens e aplicabilidades, onde uma única definição não se faz satisfatória ou completamente apropriada, entretanto, são passíveis de identificação, ordenamento e classificação, o que permite a sua compreensão. Esta é de natureza multifacetada e contém aspectos objetivos, subjetivos, individuais e coletivos que se aliam às quatro dimensões da CoInfo (técnica, estética, ética e política) para o manejo da informação, que incluem competências para a análise e aplicação significativa da informação para construção da realidade (VITORINO, 2016; VITORINO e PIANTOLA, 2011). Belluzzo (2014) salienta que não basta o acesso à informação, também faz-se necessário identificar e compreender o seu uso e significado.

Atualmente, tem-se a concepção de que apenas o uso e acesso à tecnologia traduz conhecimento. Logo, para obtê-lo, faz-se necessária uma postura crítica perante os dados e as informações, relacionando-os e estabelecendo conexões com conhecimentos prévios (BELLUZZO e FERES, 2016). Para Rezende e Abreu (2000:60) “O conceito de conhecimento complementa o de informação com valor relevante e de propósito definido”.

A última categoria, Competência em Informação, têm-se significados relacionados à informação e às competências individuais, dentre elas, a capacidade do indivíduo em/de saber, entender e ser informado, usar e compreender a informação que procurou, está relacionada à concretude da informação (certeza que é verdadeira e confiável), corresponde a uma pessoa esclarecida, atualizada, apta e com capacidade de conquistar as informações, dar informação correta e que possa ajudar outras pessoas. Esses alunos se interessam por temas variados, de âmbito escolar e não escolar, incluindo disciplinas em diversas áreas de conhecimento, atualidades, política, estética/arte, temas relacionados a saúde, redes

sociais e internet, dentre outros. Os estudantes também destacam a importância dos cursos, oficinas e treinamentos, com a parceria entre docentes e bibliotecários para a aquisição de Competência em Informação, conforme defendem (DUDZIAK e BELLUZZO, 2008).

Segundo Perrenoud (2000) a competência está atrelada a capacidade de acessar recursos cognitivos para lidar com distintas circunstâncias, e com base na informação e no conhecimento, possam estar preparados e integralizados à sociedade, ou seja, tais competências empregam, agregam e mobilizam conhecimentos para auxiliar na resolução de problemas e contínuo aprendizado. Neste sentido, a CoInfo é uma área que demanda aprendizado e o desenvolvimento contínuo de conceitos, atitudes e habilidades para entendimento e uso da informação, seja para obter novos conhecimentos ou de utilidade cotidiana (BELLUZZO, 2007; VARELA, BARBOSA e FARIAS, 2016).

Mata, Casarin e Marza (2016) também salientam a CoInfo como área de estudo (disciplina), por sua teoria e aplicabilidade, assim como, um processo de ensino que promove a realização de programas integrados aos currículos, sempre com foco no usuário.

No que tange a associação das competências e conteúdos disciplinares, Perrenoud (2013) sugere a instituição de espaços-tempo de formação comum a várias disciplinas, pela união das competências e disciplinas numa possível cooperação inter e pluridisciplinar, para reunir, acessar e mobilizar os conhecimentos obtidos em distintas disciplinas. Embora, nenhuma competência refere-se a uma disciplina específica, dependerá dos conhecimentos obtidos nessas disciplinas. E neste espaço, a CoInfo encontra sua importância enquanto instrumento pedagógico e de ações realizadas em âmbito escolar e não escolar, inseridos à proposta da instituição de ensino e que perpassasse o currículo escolar.

Varela e Barbosa (2012) enaltecem a aplicabilidade da teoria sócio-histórica de Vygotsky e da autonomia proposta por Paulo Freire enquanto alicerce para estruturas lógicas que trabalham a informação e a educação, sendo essenciais para a aquisição de competência cognitiva e de informação, de extrema relevância na atualidade. Mata, Casarin e Marza (2016) defendem com base nos preceitos de Delors, uma aprendizagem ao longo da vida enquanto elemento das necessidades de informação para se almejar indivíduos autônomos e dinâmicos, condição indispensável para o futuro da cidadania.

Acerca da CoInfo e seu desenvolvimento, Vitorino e Piantola (2011) e Vitorino (2016) estabeleceram quatro dimensões para a CoInfo. Utilizou-se tais obras para auxiliar na identificação destas dimensões e unidades de sentido para representatividade do conceito. Deste modo, realizou-se a análise e a identificação de uma quinta dimensão para a CoInfo a partir do entendimento do termo Competência em Informação pelos estudantes, que corresponde a última questão do instrumento.

Vitorino (2016) ressalta a informação para o desenvolvimento da CoInfo, colocando-a como uma matéria prima que permeia o processo, reforçando que a CoInfo é um caminho para diminuir as desigualdades sociais e oportunizar o acesso à informação, auxiliando para a conquista de melhores oportunidades aos indivíduos. Deste modo, o presente estudo destacou com base nas autoras, uma/a quinta dimensão (informação) enquanto condição para o empoderamento e autonomia dos educandos EJA com vistas à atuação cidadã e uso da informação em âmbito pessoal, profissional e social.

No contexto Europeu, há novos modelos de aprendizagem, mediante esforços de organismos internacionais e elaboração de documentos, dentre eles, o Processo de Bolonha (UE) que fomentam o aprendizado contínuo, pelo currículo flexível de programas desenvolvidos por universidades europeias. Também se destacam as parcerias com as unidades de informação (centros de aprendizagem e informação), as disciplinas de livre escolha, as disciplinas transversais obrigatórias com atribuição de créditos, os cursos em Literacia em Info e a realização de seminários e a cooperação entre docentes e bibliotecários (ALVES e VARELA, 2016; ALMEIDA e HÉRNANDEZ-PEREZ, 2013; MATA, CASARIN e MARZA, 2016).

Em contrapartida, a implantação da CoInfo no contexto brasileiro, ainda se depara com alguns desafios, entre eles: a) aspectos didático-pedagógicos; b) de institucionalização e divulgação; c) de expansão das políticas e pesquisas; d) de conscientização, apoio do governo e de entidades; e) na presença de bibliotecários e cientistas em cargos estratégicos no governo; f) de interlocução com a sociedade em projetos de extensão; g) a necessidade de uma rede colaborativa mediante a criação de um repositório; h) a instituição da CoInfo como disciplina ou tema transversal (FARIAS e BELLUZZO, 2015; LEITE et al., 2014).

A CoInfo também apresenta inter-relação com a sustentabilidade nos âmbitos econômico, ambiental, político, cultural e social, principalmente, evidenciam-se os aspectos sociais pela importância do “capital humano” para aquisição de competência para a cidadania (uso crítico dos dados e informações), para desenvolvimento econômico (uso criativo e vigoroso do conhecimento associados aos sistemas de informação), e para o mercado de trabalho/empregabilidade permitindo o ingresso e êxito financeiro dos indivíduos e organizações, conforme destaca (BELLUZZO, 2013; BELLUZZO e FERES, 2016).

Os resultados deste estudo, apontaram que os jovens, mesmo com uma aparente familiaridade com a internet, não conseguem satisfatoriamente organizar, analisar e documentar informações, assim como, têm necessidades de aperfeiçoamento em leitura e escrita. Os adultos também apresentam tais dificuldades, em maior ou menor grau, e que reforçam a importância da transversalidade e trabalho conjunto para o ensino de noções básicas de CoInfo.

#### ***4. Considerações finais***

Em vista da carência base teórica (EJA e CoInfo), crê-se que esta pesquisa possa contribuir para a reflexão, articulação e fortalecimento da Educação e Ciência da Informação e fomento aos estudos de fronteira. Deste modo, este estudo permitiu uma aproximação da realidade dos alunos EJA e o reconhecimento do perfil e necessidades, além do alcance dos objetivos propostos.

A CoInfo é um importante coadjuvante no processo de ensino-aprendizagem, assim permite a educação para a informação, com significado e que possa assegurar o empoderamento do indivíduo. Assim como, contribuiu para estabelecimento de uma quinta categoria para a CoInfo (informação para o empoderamento e autonomia) do educando EJA, mediante ações de/em CoInfo em módulos trabalhados ao longo do semestre ou ano letivo, com assuntos de interesse desses educandos, executados de maneira transversal com atuação colaborativa entre bibliotecários e docentes.

O protagonista neste processo é o educando, cabendo ao docente apoiá-lo e orientá-lo para que possa desenvolver a autonomia e independência. Assim sendo, as aprendizagens das competências podem corroborar para resolução de conflitos e problemas do contexto socioeconômico e cultural, e de forma gradativa, preparar os alunos para exercícios e situações de maior complexidade, conforme as necessidades e particularidades que cada indivíduo manifesta. Concorde-se com Perrenoud (1999) sobre o fato que a competência mobiliza um funcionamento cognitivo de transferência (FARIAS e BELLUZZO, 2015).

Para Vargas e Gomes (2013) os jovens e adultos são dotados de talentos e experiências, pois se constituem como sujeitos capazes de expandir suas potencialidades quando lhe são proporcionadas as oportunidades para o seu enriquecimento social e intelectual. Dessa maneira, a formação do sujeito estrutura-se no diálogo e vivência com o outro ao compartilhar experiências. E em particular, na Educação de Jovens e Adultos, a realidade vivenciada por estes indivíduos deve ser constituinte de sua educação e base para as práticas pedagógicas.

Com a filosofia da CoInfo nas práticas escolares e acadêmicas e alinhadas a missão da instituição, pode-se alcançar reconhecimento, visibilidade, adesão e recursos, contudo, não se trata de um tema secundário, pois a aquisição de conhecimentos também diz respeito ao modo pensar e refletir sobre a informação e seu uso, e por este motivo, é de suma importância para a aprendizagem (FARIAS e BELLUZZO, 2015).

Deste modo, sugere-se a utilização da “Modelagem Conceitual pedagógica de desenvolvimento da Competência em Informação” (FARIAS e BELLUZZO, 2015) para inclusão transversal da CoInfo na Educação, organizadas em módulos (ORTEGA et al., 2009; RAMOS, 2014) para a aquisição de noções básicas de CoInfo. O conteúdo deve alinhar conteúdos disciplinares e transversais, para o manejo da informação em suporte digital, despertando nos alunos o senso crítico, uso ético e aprendizado ao longo da vida. Contudo, são necessários posteriores estudos para o delineamento de modelos e avaliações com adequada transposição didática e abordagem pedagógica da CoInfo para a EJA.

### **Referências bibliográficas**

**ALMEIDA, M. da G. G.; HERNÁNDEZ-PÉREZ, T.**

2013 La Integración curricular de la alfabetización informacional (ALFIN) en las universidades españolas: experiencias de tres modelos distintos. In ENCONTRO IBÉRICO EDICIC, 6º, Porto, 2013 – *Globalização, ciência, informação: atas*. [Em linha]. Porto: EDICIC, 2013. [Consult. 15 mar. 2017].

Disponível em:

[http://eprints.rclis.org/23191/1/SPAIN\\_La%20integraci%2B%C2%A6n%20curricular%20de%20la%20Alfabetizaci%2B%C2%A6n%20Informacional.pdf](http://eprints.rclis.org/23191/1/SPAIN_La%20integraci%2B%C2%A6n%20curricular%20de%20la%20Alfabetizaci%2B%C2%A6n%20Informacional.pdf).

**ALVES, F. M. M.; VARELA, A. V.**

2016 Integração curricular de Literacia em Informação em contexto universitário: a disciplina de técnicas de busca e uso da informação na Universidade Carlos III de Madrid em Espanha. In ALVES, F. M. M.; CORRÊA, E. C. D.; LUCAS, E. R. de O. - *Competência em informação: políticas públicas, teoria e prática*. Salvador: EDUFBA, 2016, p. 303-334.

**BARDIN, L.**

1995 *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1995.

**BARELLA, L. M. de S.**

2007 *Alfabetização de jovens e adultos na perspectiva do letramento: descrição das práticas de letramento de jovens e adultos e possíveis relações com as práticas pedagógicas desenvolvidas*. Campinas/SP: UNICAMP, 2007.  
Dissertação de Mestrado.

**BARRETO, V.**

2006 *Trabalhando com a educação de jovens e adultos: alunas e alunos da EJA*. [Em linha]. Brasília, DF: Ministério da Educação; SECAD, 2006. [Consult. 10 dez. 2016].  
Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/secad/arquivos/pdf/eja\\_caderno1.pdf](http://portal.mec.gov.br/secad/arquivos/pdf/eja_caderno1.pdf).

**BELLUZZO, R. B. C.**

2014 O Conhecimento, as redes e a Competência em Informação (CoInfo) na sociedade contemporânea: uma proposta de articulação conceitual. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*. [Em linha]. João Pessoa, 4 (2014) 48-63. [Consult. 25 jul. 2016].  
Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/21276>.

**BELLUZZO, R. B. C.**

2013 Competência em Informação: vivências e aprendizado. In BELLUZZO, R. B. C.; FERES, G. G. - *Competência em informação: das reflexões às lições aprendidas*. São Paulo: FEBAB, 2013, p. 58-74.

**BELLUZZO, R. B. C.**

2008 Como desenvolver a Competência em Informação (CI): uma mediação integrada entre a biblioteca e a escola. *CRB-8 Digital*. [Em linha]. São Paulo, 1:2 (2008) 11-14. [Consult. 7 nov. 2015].  
Disponível em:  
<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/25/25>.

**BELLUZZO, R. B. C.**

2007 *Construção de mapas: desenvolvendo competência em informação e comunicação*. 2ª ed. rev. e ampl. Bauru: Cá Entre Nós, 2007.

**BELLUZZO, R. B. C.**

2005 Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. *ETD: educação temática digital*. Campinas, 6:2 (2005) 30-50.

**BELLUZZO, R. B. C.; FERES, G. G.**

2016 Inteligência, criatividade e competência em informação: uma articulação necessária no contexto social contemporâneo. In ALVES, F. M. M.; CORRÊA, E. C. D.; LUCAS, E. R. de O. - *Competência em Informação: políticas públicas, teoria e prática*. Salvador: EDUFBA, 2016, p. 125-153.

**BUCKLAND, M.**

1991 Information as thing. *Journal of the American Society for Information Science*. [Em linha]. 42:5 (1991) 351-360. [Consult. 4 dez. 2016].  
Disponível em:  
<http://ppggoc.eci.ufmg.br/downloads/bibliografia/Buckland1991.pdf>.

**CALVA CONZÁLES, J. J.**

2004 *Las Necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México, DF: Universidade Nacional Autónoma de México, 2004.

**CAMPELLO, B. S.; CALDEIRA, P. da T.**

2005 *Introdução às fontes de informação*. Belo Horizonte: Autêntica, 2005.

**CAMPELLO, B. S.; CENDÓN, B. V.; KREMER, J. M.**

2000 *Fontes de informação para pesquisadores e profissionais*. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000.

**CASTRO FILHO, C. M. de**

2016 Políticas públicas, biblioteca e competência no contexto escolar. In ALVES, F. M. M.; CORRÊA, E. C. D.; LUCAS, E. R. de O. - *Competência em informação: políticas públicas, teoria e prática*. Salvador: EDUFBA, 2016, p. 51-71.

**CONEGLIAN, A. L. O.; SANTOS, C. A. dos; CASARIN, H. de C. S.**

2010 Competência em informação e sua avaliação. In VALENTIM, M. - *Gestão, mediação e uso da informação*. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010, p. 255-275.

**CUNHA, M. B. da**

2010 Serviços de Busca. In CUNHA, M. B. da. - *Manual de fontes de informação*. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2010, p. 148-171.

**DELORS, J.**

1998 *Educação um tesouro a descobrir: relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI*. Brasília, DF: UNESCO, 1998.

**DI PIERRO, M. C.**

2016 Perdemos 3,2 milhões de matrículas na educação de jovens e adultos: entrevista. *Revista Época* [Em linha]. (27 jun. 2016). [Consult. 12 dez. 2016]. Disponível em: <http://epoca.globo.com/ideias/noticia/2016/06/maria-clara-di-pierro-perdemos-32-milhoes-de-matriculas-na-educacao-de-jovens-e-adultos.html>.

**DUDZIAK, E. A.**

2005 A Competência em informação: melhores práticas educacionais voltadas para a information literacy. In CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21º, Curitiba, 2005. [Em linha]. Curitiba: C.B.B.D.C.I, 2005. [Consult. 3 ago. 2016]. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/6876/>.

**DUDZIAK, E. A.; BELLUZZO, R. C. B.**

2008 Educação, informação e tecnologia na sociedade contemporânea: diferenciais à inovação?. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. [Em linha]. Nova série. São Paulo, 4:2 (2008) 44-51. [Consult. 25 jul. 2016]. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/111>.

**FARIAS, G. B. de; BELLUZZO, R. C. B.**

2015 Construção, representação e reconfiguração social da competência em informação no Brasil. In PINTO, V. B.; VIDOTTI, S. A. B.; CAVALCANTE, L. E. - *Aplicabilidades metodológicas em Ciência da Informação*. Fortaleza: Edições UFC, 2015, p. 169-190.

**FÁVERO, O.; FREITAS, M.**

2011 A Educação de adultos e jovens e adultos: um olhar sobre o passado e o presente. *Revista Inter Ação: revista da Faculdade de Educação da UFG*. [Em linha]. 36:2 (2011) 365-392. [Consult. 12 nov. 2015]. Disponível em: <https://www.revistas.ufg.br/interacao/article/view/16712>.

**GOMES, V. dos S.**

2015 *Reconhecimento social e permanência na EJA*. Porto Alegre, 2015.  
Dissertação de Mestrado.

**GOMES, M. A. G.; DUMONT, L. M. M.**

2016 A Noção de Competência em Informação e a de Sociologia da Educação e do Trabalho: embate epistemológico. *InCID: Biblioteconomia e Ciências da Informação e da Documentação*. [Em linha]. 6:2 (2016) 84-105. [Consult. 12 set. 2016].  
Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/issue/view/7812>.

**HORTON JÚNIOR, F. W.**

2007 *Understanding information literacy: a primer*. [Em linha]. Paris: UNESCO, 2007.  
[Consult. 10 ago. 2016].  
Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001570/157020e.pdf>.

**JOAQUIM, B. dos S.**

2015 O Empoderamento freireano a partir da inclusão digital na Educação de Jovens e Adultos. *EJA em Debate*. [Em linha]. Florianópolis. 4:6 (2015). [Consult. 15 dez. 2016].  
Disponível em: <https://periodicos.ifsc.edu.br/index.php/EJA>.

**LEITE, C. [et al.]**

2014 Relatório geral do evento: I Seminário sobre Competência em Informação do ENANCIB - integrando as redes dos pesquisadores – proposta de monitoramento e intercâmbio de atividades de pesquisa no Brasil. In SEMINÁRIO SOBRE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DO ENANCIB, 1º, Belo Horizonte, 2014 – *Anais...* [Em linha]. Belo Horizonte: MCT/IBICT/UNESP, 2014.[Consult. 25 jul. 2016].  
Disponível em:  
[http://www.lti.pro.br/userfiles/downloads/RELATORIO\\_seminario\\_ENANCIB\\_2014.pdf](http://www.lti.pro.br/userfiles/downloads/RELATORIO_seminario_ENANCIB_2014.pdf).

**MARTINS, A. A. L.**

2013 Mediação informacional: uma perspectiva a partir do campo social da informação. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14º, Florianópolis, 2013 - *Anais...* [Em linha]. Florianópolis: ANCIB; IBICT, 2013.  
[Consult. 20 dez. 2016].  
Disponível em:  
<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xivenancib/paper/view/4185/3308>.

**MATA, M. L. da; CASARIN, H. de C.; MARZA, M. A.**

2016 Da educação de usuários à competência em informação: perspectivas conceituais. In ALVES, F. M. M.; CORRÊA, E. C. D.; LUCAS, E. R. de O. - *Competência em informação: políticas públicas, teoria e prática*. Salvador: EDUFBA, 2016, p. 279-300.

**NAKANO, M.; ALMEIDA, E.**

2007 Reflexões acerca da busca de uma nova qualidade da educação: relações entre juventude, educação e trabalho. *Educação & Sociedade*. 28:100 (2007) 1.085-1.104.

**ORTEGA, A. [et al.]**

2009 Técnicas de búsqueda y uso de la información: nueva asignatura en los planes de grado de la UC3M. In CONFERENCIA INTERNACIONAL SOBRE BRECHA DIGITAL E INCLUSIÓN SOCIAL, 2ª, Madrid, 2009 - *Actas...* [Em linha]. Leganés, Madrid: Universidade Carlos III de Madrid, Instituto de Documentación y Gestión de la Información Agustín Millares, 2009. [Consult. 1 abr. 2017].  
Disponível em: <http://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/8180>.

**PERRENOUD, P.**

2013 *Desenvolver competências ou ensinar saberes?: a escola que prepara para a vida*. Porto Alegre: Penso, 2013.

**PERRENOUD, P.**

2001 Dez novas competências para uma nova profissão. *Patio: revista pedagógica*. [Em linha]. 17 (2001) 8-12.. [Consult. 16 maio 2016].  
Disponível em: [http://penta3.ufrgs.br/MIE-ModIntrod-CD/pdf/etapa2\\_as\\_novas\\_competencias.pdf](http://penta3.ufrgs.br/MIE-ModIntrod-CD/pdf/etapa2_as_novas_competencias.pdf).

**PERRENOUD, P.**

2000 *Dez novas competências para ensinar*. Trad. Patrícia Chittoni Ramos. Porto Alegre: Artes Médicas Sul. 2000.

**PERRENOUD, P.**

1999 Construir competência é virar as costas aos saberes? *Patio: revista pedagógica*. [Em linha]. 11 (1999) 15-19. [Consult. 16 maio 2017].  
Disponível em: <http://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/29108-29126-1-PB.pdf>.

**RAMOS, M. C. L.**

2014 *Seminário de pesquisa e intervenção II: educação profissional integrada à educação básica na modalidade de Educação de Jovens e Adultos – PROEJA*. [Em linha]. Florianópolis: IFSC, 2014. [Consult. 8 dez. 2016].  
Disponível em: [http://www.ifsc.edu.br/arquivos/ead/PROEJA\\_Seminario%20de%20pesquisa%20e%20intervencao%20II.pdf](http://www.ifsc.edu.br/arquivos/ead/PROEJA_Seminario%20de%20pesquisa%20e%20intervencao%20II.pdf).

**REIS; A. S. dos; PEDROSO, A. P. F. ; CUNHA, C. S.**

2010 A Questão informacional e o uso de recursos tecnológicos na Educação de Jovens e Adultos de Belo Horizonte (EJA-BH): realidade e utopia na prática docente. *Ponto de Acesso*. [Em linha]. Salvador, 4:3 (2010) 16-31. [Consult. 8 nov. 2016].  
Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4701>.

**REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. de**

2000 *Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas*. São Paulo: Atlas, 2000.

**SILVA, T. E. da; TOMAÉL, M. I.**

2004 Fontes de informação na internet: a literatura em evidência. In TOMAÉL, M. I.; VALENTIM, M. L. P. - *Avaliação de fontes de informação na internet*. Londrina: EDUEL, 2004, p. 1-17.

**SILVEIRA, H. F. R. da**

2000 Um Estudo do poder na sociedade da informação. *Ciência da Informação*. [Em linha]. 29:3 (2000) 79-90. [Consult. 3 jan. 2017].  
Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/ao8v29n3.pdf>.

**TOMÁEL, M. I. [et al.]**

2004 Critérios de qualidade para avaliar fontes de informação na internet. In TOMAÉL, M. I.; VALENTIM, M. L. P. - *Avaliação de fontes de informação na internet*. Londrina: EDUEL, 2004, p. 19-40.

**VARELA, A.; BARBOSA, M. L. A.**

2012 Trajetórias cognitivas subjacentes ao processo de busca e uso da informação: fundamentos e transversalidades. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*. [Em linha]. 17:1 (2012) 142-168. [Consult. 15 mar. 2017].

Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17nesp1p142/22730>.

**VARELA, A.; BARBOSA, M. L. A.; FARIAS, M. G. G.**

2016 Saberes e competência na formação do bibliotecário: construindo um perfil profissional baseado na interação, sensibilidade e autonomia. In ALVES, F. M. M.; CORRÊA, E. C. D.; LUCAS, E. R. de O. - *Competência em informação: políticas públicas, teoria e prática*. Salvador: EDUFBA, 2016, p. 199-233.

**VARELA, A.; BARBOSA, M. L. A.; FARIAS, M. G. G.**

2013 Desenvolvimento de competência informacionais, científicas e tecnológicas: responsabilidade do ensino superior com parceria entre a docência e a biblioteca. In BELLUZZO, R. B. C.; FERES, G. G. - *Competência em informação: das reflexões às lições aprendidas*. São Paulo: FEBAB, 2013, p. 169-202.

**VARGAS, P. G.; GOMES, M. de F. C.**

2013 Aprendizagem e desenvolvimento de jovens e adultos: novas práticas sociais, novos sentidos. *Educação e Pesquisa*. [Em linha]. 39:2 (2013) 449-463. [Consult. 10 dez. 2016].

Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ep/v39n2/aop937.pdf>.

**VIGANO, S. de M. M.; LAFFIN, M. H. L. F.**

2016 A Educação de Jovens e Adultos como um espaço de empoderamento das mulheres. *Revista EJA em Debate*. [Em linha]. 5:7 (2016) 1-19. [Consult. 14 jan. 2017].

Disponível em:

[http://periodicos.ifsc.edu.br/index.php/EJA/article/view/2105#.WL74pG\\_yvDc](http://periodicos.ifsc.edu.br/index.php/EJA/article/view/2105#.WL74pG_yvDc).

**VITORINO, E. V.**

2016 Competência em Informação: relatório de pesquisa realizada com os dirigentes de bibliotecas de instituições de educação superior no sul do Brasil. In ALVES, F. M. M.; CORRÊA, E. C. D.; LUCAS, E. R. de O. - *Competência em Informação: políticas públicas, teoria e prática*. Salvador: EDUFBA, 2016, p. 387-407.

**VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D.**

2011 Dimensões da competência informacional. *Ciência da Informação*. [Em linha]. 40:1 (2011) 99-110. [Consult. 27 fev. 2017].

Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v40n1/a08v40n1.pdf>.

**ZORZAN, A. L.; ECCO, I.**

2016 Educação: um tesouro a descobrir. *Revista de Ciências Humanas*. [Em linha]. 5:5 (2004) [Consult. 17 dez. 2016].

Disponível em:

<http://revistas.fw.uri.br/index.php/revistadech/article/view/243/443>.

**YIN, R. K.**

2001 *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

**ZURKOWSKI, P. G.**

1974 *The Information service environment, relationships and priorities: related paper n. 5*. Washington, D.C: NCLIS; NPLIS, nov. 1974. [Consult. 10 ago. 2016].

Disponível em: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED100391.pdf>.

**Mavi Galante Mancera** | [mavigalante.mk@hotmail.com.br](mailto:mavigalante.mk@hotmail.com.br)

Universidade de São Paulo (USP), Brasil

**Cláudio Marcondes de Castro Filho** | [claudiomarcondes@ffclrp.usp.br](mailto:claudiomarcondes@ffclrp.usp.br)

Universidade de São Paulo (USP), Brasil

**Resumo:** O artigo é constituído por um histórico-descritivo que parte da seguinte indagação: como se relacionam as políticas de informação com a expansão dos Repositórios Institucionais nas universidades federais brasileiras? E tem os seguintes objetivos: identificar as políticas de informação do governo federal brasileiro para repositórios; verificar quais universidades federais possuem Repositórios Institucionais e apresentar um breve histórico da expansão dos repositórios nas universidades federais brasileiras. Quanto aos resultados, indicam que as políticas de informação brasileira são positivas, pois contribuem para a expansão dos Repositórios Institucionais nas universidades federais; no entanto, os Repositórios Institucionais não estão implementados em todas as universidades. Apontam para a importância da continuidade da expansão dos Repositórios Institucionais nas universidades federais, que devem aderir às políticas de informação do país, e, dessa forma, contribuem com a divulgação de informação científica nacional.

**Palavras-chave:** Política pública de informação; Repositórios institucionais brasileiros; Universidades Federais brasileiras.

**Abstract:** The article is constituted by a historical-descriptive that starts from the following question: how do information policies relate to the expansion of Institutional Repositories in Brazilian federal universities? And has the following objectives: to identify the information policies of the Brazilian federal government for repositories; to verify which federal universities have Institutional Repositories and to present a brief history of the repositories expansion in Brazilian federal universities. Regarding the results, they indicate that Brazilian information policies are positive, since they contribute to the expansion of Institutional Repositories in federal universities; however, Institutional Repositories are not implemented in all universities. They point to the importance of the continuity of the expansion of Institutional Repositories in federal universities that must adhere to the information policies of the country, and in this way contribute to the dissemination of national scientific information.

**Keywords:** Public information policy; Brazilian institutional repositories; Brazilian Federal universities.

## 1. Introdução

Por meio das políticas públicas culturais, sócias e educacionais, entre outras, é possível minimizar as desigualdades de um país, que, segundo Chauí (2000:478), foram inventadas “[...] como modo pelo qual a sociedade, internamente dividida, discute, delibera e decide em comum”. O conceito ainda é nebuloso pois estudiosos do assunto partem de diferentes premissas que resultam em definições variadas. Secchi (2014:2) afirma que “qualquer definição de política pública é arbitrária”, pois não há consenso entre os especialistas no tema quanto ao seu conceito. Destacamos as definições de Lynn (1980), que argumenta ser um conjunto de ações do governo destinadas a produzir efeitos específicos. Peters (1986) relata que política pública é a soma das atividades dos governos, que agem diretamente ou através de delegação, e que influenciam a vida dos cidadãos. Dye (1984) define política pública como “o que o governo escolhe fazer ou não fazer”. Laswell (1936) coloca que decisões e análises sobre política pública implicam responder às seguintes questões: quem ganha o quê, por quê e que diferença faz.

A política pública possui três conceitos-chave: *polity* diz respeito às instituições políticas; *politics* se relaciona aos processos políticos; *policy ou public policy* se refere aos conteúdos da política. Na ciência política essas três categorias são importantes na análise de políticas públicas (*policy analysis*), pois é um conjunto de procedimentos sistemáticos ou métodos de análise de políticas que podem ser usados para atacar problemas políticos contemporâneos (PATTON e SAWICKI, 1986).

Segundo Lowi *apud* Secchi (2014), as políticas públicas podem ser classificadas em: a) “políticas regulatórias”, que tratam das regras, estabelecem leis e códigos; b) “políticas distributivas”, que são decisões tomadas pelo governo, beneficiando alguns grupos, gerando impactos mais individuais que coletivos; c) “políticas redistributivas”, que atingem maior número de pessoas e implicam custos para certos grupos sociais; d) “políticas constitutivas”, que tratam dos procedimentos. As políticas públicas, geralmente, incluem mais de um tipo de política.

Este estudo, contempla o modelo de “políticas constitutivas”, pois trataremos da política de informação entendida como processos e procedimentos que estabelecem os parâmetros por meio dos quais a informação é criada, tratada, recuperada e usada por seres humanos: “são mecanismos sociais usados para controle da informação e os efeitos sociais da aplicação desses mecanismos” (BURGER, 1993 *apud* MARQUES e PINHEIRO, 2008:2), com recorte para os Repositórios Institucionais (RI) que pode ser considerado um tipo de biblioteca digital (LEITE *et al.*, 2012) em universidades federais públicas. A política de informação de um país possui estreita relação com as universidades, pois ambas têm relação com a produção, o tratamento e a disseminação de bens e serviços de informação, sendo que uma é encarregada de estabelecer ações de governos e outra com a responsabilidade pelo processo de criação e disseminação, tanto de novos conhecimentos quanto de novas tecnologias. Conforme (ANGLADA, 2014, *tradução nossa*), “as instituições que patrocinam a pesquisa podem e devem concordar em facilitar o acesso aberto às informações e dados”.

Os Repositórios Institucionais (RI), que são ferramentas capazes de armazenar e disseminar o conhecimento registrado de forma permanente, devem, pelas suas características, estar inseridos nas políticas públicas de informação. Surgem do movimento de acesso livre que permite ao usuário a leitura, o download, a cópia, a distribuição ou o uso para propósito legal sem custo. Segundo Baptista *et al.* (2007:2), permitem “[...] maior visibilidade nas pesquisas e sua utilização pelo maior número possível de interessados, o que promove, em última instância, o desenvolvimento da ciência”.

Este estudo visa identificar as políticas públicas de informação brasileira e que influências podem ter ocorrido para a expansão dos Repositórios Institucionais das universidades federais brasileiras, a partir da seguinte indagação: como se relacionam as políticas de informação nesta expansão dos Repositórios Institucionais?

Deste modo, pretende-se elaborar um histórico descritivo sobre políticas de informação e expansão dos Repositórios Institucionais nas universidades federais brasileiras, de forma a: identificar as políticas de informação do governo federal para repositórios; verificar quais universidades federais brasileiras possuem Repositórios Institucionais; apresentar um histórico de expansão dos repositórios nas universidades federais brasileiras.

Apresentar as políticas de informação do Brasil e relacioná-las com a constituição de RIs é algo relevante para saber se o país está alinhado às prerrogativas do movimento de acesso livre que preconiza o acesso sem custos à informação científica no mundo inteiro, pois tem-se em vista que a pesquisa científica, quando desenvolvida em universidade pública, é financiada com recursos públicos.

## **2. Políticas públicas de informação**

O entendimento das políticas públicas de informação perpassa por um histórico evolutivo. Começamos pela definição apresentada por Anglada (2014:1), ao dizer que política pública de informação é “[...] uma ação bem sucedida de vários agentes com o objeto informação e com determinadas metas definidas”. Sebastián, Rodríguez e Mateos (2000, *tradução nossa*) dizem que as políticas de informação fornecem diretrizes para a concepção de uma estratégia e de programas voltados para o desenvolvimento e uso de recursos, serviços e sistemas de informação.

A partir da década de 1950, com o fim da Segunda Guerra Mundial e início da Guerra Fria, a informação passa a ser uma importante ferramenta nas decisões governamentais, e as políticas de informação ganham força e passam a ser discutidas. Em 1963, surge o relatório de Weinberg (*Weinberg Report*), sob responsabilidade do governo americano, que tratava sobre a transferência de informação científica; segundo o United States President’s Science and Advisory Committee, 1963 (*apud* GONZALEZ DE GÓMEZ, 2002:28) entre alguns dos principais fatos que sinalizam a constituição de um campo prático-discursivo diferenciado e relativamente autônomo das políticas de informação, cabe destacar o *Weinberg Report*.

Também na década de 1960 as agendas<sup>1</sup> internacionais estabelecidas pela Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) tratam da política de informação de forma a tornar o debate internacional evidente e cooperativo, para proporcionar e otimizar ao máximo o acesso e uso da informação, procurando incluir todos os países, principalmente aqueles em desenvolvimento.

Na década de 60, a UNESCO e o Conselho Internacional de Associações Científicas (ICSU) sugerem as bases do Sistema Mundial de Informação Científica e Tecnológica (UNISIST), discutidas nas XIV (1966) e XV (1968) Conferências Gerais da entidade. Em 1972, na XVII Conferência Geral da UNESCO, o programa intergovernamental UNISIST é lançado (JARDIM, 1995:35).

O UNISIST objetivava a cooperação entre os países, de forma voluntária, com relação ao uso da informação científica e como ferramenta para diminuir as desigualdades entre países desenvolvidos e em desenvolvimento. Com a “explosão da informação” se reconheceu que o volume de informações exigia novas formas de lidar com a informação

---

<sup>1</sup> Agenda é uma coleção de problemas, interpretação de causas, símbolos, soluções, que atraem a atenção da população e gestores governamentais (BIRKLAND, 2007).

(produção, acesso e uso), e os sistemas precisavam se adaptar rapidamente para responder a este problema (JARDIM, 1995).

A partir da proposta do UNISIST, em 1974 ocorre a Conferência Intergovernamental sobre Planejamento de Infra-Estruturas Nacionais de Documentação, Bibliotecas e Arquivos, realizada em Paris, organizada pela UNESCO, de onde surgiram algumas recomendações, como os Sistemas Nacionais de Informação (NATIS). A conferência visava

analisar os conceitos gerais, resultantes das conclusões de conferências regionais sobre planejamento na América Latina, Ásia, África, Estados Árabes e definir diretrizes gerais da política e a metodologia do planejamento para aplicá-las aos serviços de documentação, bibliotecas e arquivos. (UNESCO,1975 *apud* JARDIM, 1995:37).

O conceito do NATIS visa o envolvimento dos governos de forma a maximizar a disponibilidade de todas as informações relevantes através de serviços de documentação, biblioteca e arquivos. Foi pensado para constituir todos os serviços que influenciam na difusão da informação, permitindo que todos os usuários recebam a informação procurada. Em 1980 ocorre o encontro em Virgínia, nos Estados Unidos, para debater o papel da informação na solução de problemas no processo de desenvolvimento econômico e social dos países; a partir de então, as ações do NATIS são absorvidas pelo UNISIST, que passa a ser o programa de informação da UNESCO.

Na década de 1990, a *internet* começa a alcançar a população em geral com o desenvolvimento do *World Wide Web* (www); por ser uma rede mundial de computadores, acaba por permitir a chamada “infra-estrutura global de informações”, um programa do governo dos EUA apresentado em 1994 na reunião da *International Telecommunication Union*, em Buenos Aires (GONZALEZ de GÓMEZ, 2002).

A partir de uma estrutura tecnológica, do crescimento da *internet*, da insatisfação dos atores envolvidos com o sistema de comunicação, surge o movimento de acesso aberto que foi consagrado no *Budapest OA Initiative* (2002), na *Bethesda Statement on Open Access Publishing* (2003) e na Declaração de Berlim sobre Acesso Aberto ao Conhecimento nas Ciências e Humanidades (2003) – as três declarações juntas visam a promoção da comunicação científica. Nesse aspecto, Kuramoto (2009) destaca que o acesso aberto trata de algo “acessível em linha, acessível livre de custos, acessível imediatamente e acessível livre da maior parte das restrições relativas a direitos autorais e licenciamento”.

### **2.1. Políticas públicas de informação no Brasil**

As políticas públicas de informação no Brasil iniciaram-se na década de 1950, com o desenvolvimento científico e tecnológico, com a criação do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) em 1951 e com o Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD) em 1954, por meio de esforços da UNESCO, com a Fundação Getúlio Vargas. Durante a década de 1950, a UNESCO promoveu a instalação de centros nacionais de documentação em determinados países considerados subdesenvolvidos, o que ocasionou no governo brasileiro interesse pelo desenvolvimento da produção científica brasileira (LEMOS, 1986). Pode-se afirmar que a UNESCO, como uma referência mundial na constituição dos sistemas nacionais de informação nos países em desenvolvimento, apresentou elementos que nortearam políticas públicas de informação

na área de ciência e tecnologia no Brasil. O Brasil, que teve a representação da UNESCO estabelecida no país em 1964, é signatário de suas políticas de informação como UNISIST, por meio do IBICT.

Nos anos 1970, ocorrem mudanças nas atividades de ciência e tecnologia no país; alguns órgãos foram reorganizados, entre eles o IBBD, que passa a ser chamado de Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) com o propósito de coordenar as atividades de ciência e tecnologia no Brasil. Atualmente, o IBICT é o órgão de referência em transferência de tecnologias da informação.

Quanto ao movimento de acesso aberto, o Brasil adere oficialmente em setembro de 2005, por meio do IBICT, com o *Manifesto Brasileiro de Apoio ao Acesso Livre à Informação Científica* e com a *Declaração de Apoio ao Acesso Aberto à Literatura Científica - Carta de São Paulo*, documento publicado em dezembro do mesmo ano.

O acesso aberto proporcionou a criação de repositórios institucionais por meio de incentivo e apoio do IBICT às universidades brasileiras, que receberam assistência técnica e kits compostos de estação de trabalho e com *softwares*. A seleção das universidades se deu através de editais cujo objetivo era “[...] dar condições (equipamentos, *software* e treinamentos) para a construção e implantação de RIs nas universidades e institutos de pesquisa públicos” (FRANÇA, 2015:142). E, ainda, disponibilizou serviços que colaboraram/colaboram com as implementações de RIs como o Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER) e o Sistema de Organização e Acompanhamento de Conferências (SOAC), ambos de 2003, e em 2004 o Sistema de Publicação Eletrônica de Teses e Dissertações (Tede).

Outra iniciativa importante para a difusão da produção acadêmica, e que de certa forma incentiva à implementação de repositórios, é a Portaria nº 13, de 15 de fevereiro de 2006, da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)<sup>2</sup>, que exige dos programas de pós-graduação que disponibilizem suas teses e dissertações em formato digital.

Atualmente, as políticas públicas de informação no Brasil contam com a Lei nº 12.527/2011 de acesso à informação (LAI), promulgada em 2012, que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Podemos dizer que é um mecanismo que possibilita maior transparência das atividades dos órgãos governamentais, sejam eles federais, estaduais ou municipais; dentro desse contexto, as universidades que devem oferecer, em sua interdisciplinaridade, a construção teórica orientadora, sendo o laboratório para o tratamento dos fluxos informacionais estruturados dos principais setores de informação do país, também devem seguir as premissas da lei em questão, disponibilizando suas informações (processos licitatórios, orçamentos, contratos, entre outros) e, principalmente, a sua produção científica, que pode ser disponibilizada por meio dos Repositórios Institucionais.

---

<sup>2</sup> Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) é uma fundação vinculada ao Ministério da Educação (MEC) do Brasil que atua na expansão e consolidação da pós-graduação *stricto sensu* (mestrado e doutorado) em todos os estados do país (CAPES, 2016).

### 3. Repositórios institucionais

Em meados de 1980, a crescente demanda de usuários pelos periódicos científicos soma-se à inviabilidade das bibliotecas universitárias americanas em manter suas coleções, em virtude da falta de financiamento para o valor cobrado pelas editoras que, a cada ano, se apresentava mais alto que a inflação e outros índices que medem a economia. Deu-se assim início à chamada crise dos periódicos (MUELLER, 2006). A partir desse contexto socioeconômico mundial, junto ao contexto tecnológico, permitiu-se o surgimento da ideia do movimento de acesso aberto (*open access*) às produções científicas.

Os Repositórios Institucionais surgem desse movimento, sua criação permite às instituições produtoras de pesquisa organizarem a produção científica de seus pesquisadores e disseminá-las de forma a melhorar a sua visibilidade. O Repositório Institucional de acesso aberto, para Costa e Leite (2006), é um serviço de informação científica em ambiente digital e interoperável dedicado ao gerenciamento da produção científica e/ou acadêmica de uma instituição, representado pela reunião, armazenamento, organização, preservação, recuperação e, sobretudo, a ampla disseminação da informação científica produzida na instituição.

Para Lynch (2003), um Repositório Institucional é um conjunto de serviços que uma universidade oferece aos membros da sua comunidade para a gestão e disseminação de materiais digitais criados pela instituição e os membros de sua comunidade. A criação de Repositórios Institucionais nas universidades federais brasileiras alinha-se às demandas da sociedade, pois possibilitam a transparência do que está sendo produzido quanto à informação científica por meio do acesso aberto, e ainda permitem:

- Aumentar a visibilidade e o impacto das publicações dos pesquisadores de uma instituição;
- Promover o acesso à produção científica e intelectual de uma instituição;
- Preservar a produção científica e intelectual de uma instituição;
- Ser um instrumento de coleta e organização da produção científica e intelectual de uma instituição;
- Melhorar os processos de comunicação científica;
- Oferecer insumo para monitoramento da produção científica de uma instituição (CROW, 2002; LYNCH, 2003; BARTON, 2004; BAILEY JR., 2006; LEITE, 2009 *apud* COSTA, 2014:63).

A implantação de Repositórios Institucionais, segundo Marcondes e Sayão (2009), trata do reconhecimento de que as atividades acadêmicas e intelectuais das agências de pesquisa e universidades estão progressivamente representadas, documentadas e compartilhadas em formato digital.

Com o Repositório Institucional, o pesquisador tem a possibilidade de disponibilizar as suas produções científicas e ter acesso a outras pesquisas realizadas por outros pesquisadores, ampliando sua capacidade de geração de novos conhecimentos. Essa tendência se consolida mundialmente e amplia, exponencialmente, a criação de

repositórios interoperáveis nacionais e estrangeiros, facilitando sobremaneira os processos burocráticos de uma instituição de nível superior (KURAMOTO, 2005).

Nesse contexto, a implementação de Repositórios Institucionais em universidades está condicionada a diversos fatores, dentre eles, a política de informação nacional e institucional.

#### **4. Procedimentos metodológicos**

Nesta pesquisa, procurou-se apresentar as políticas de informação brasileira e definições sobre os repositórios, relacionando sua contribuição para a expansão dos RIs nas universidades federais. Para tanto, este estudo tem como método, o método histórico-descritivo, apoiado na pesquisa bibliográfica para contextualizar a temática em questão, sendo a pesquisa de cunho quanti-qualitativo.

A pesquisa baseou-se na visita ao endereço eletrônico das 64 universidades federais brasileiras que foram identificadas no sitio do Ministério da Educação (MEC) e, posteriormente, efetuou-se o levantamento da existência dos repositórios nas universidades federais, por consulta na internet, através dos endereços eletrônicos das universidades, *web site* do IBICT, dos diretórios do Registry of Open Access Repositories (ROAR) e do Directory of Open Access Repositories (OpenDOAR), no período de 25 de abril a 28 de maio de 2017.

Para a fundamentação teórica desta pesquisa, procurou-se utilizar a literatura produzida pelos especialistas da área. Quanto à seleção de materiais, utilizou-se de bases de dados *on-line* de periódicos na área da ciência da Informação, páginas *web* e repositórios de variadas universidades para a consulta a artigos, dissertações, teses.

#### **5. Análises e discussões parciais**

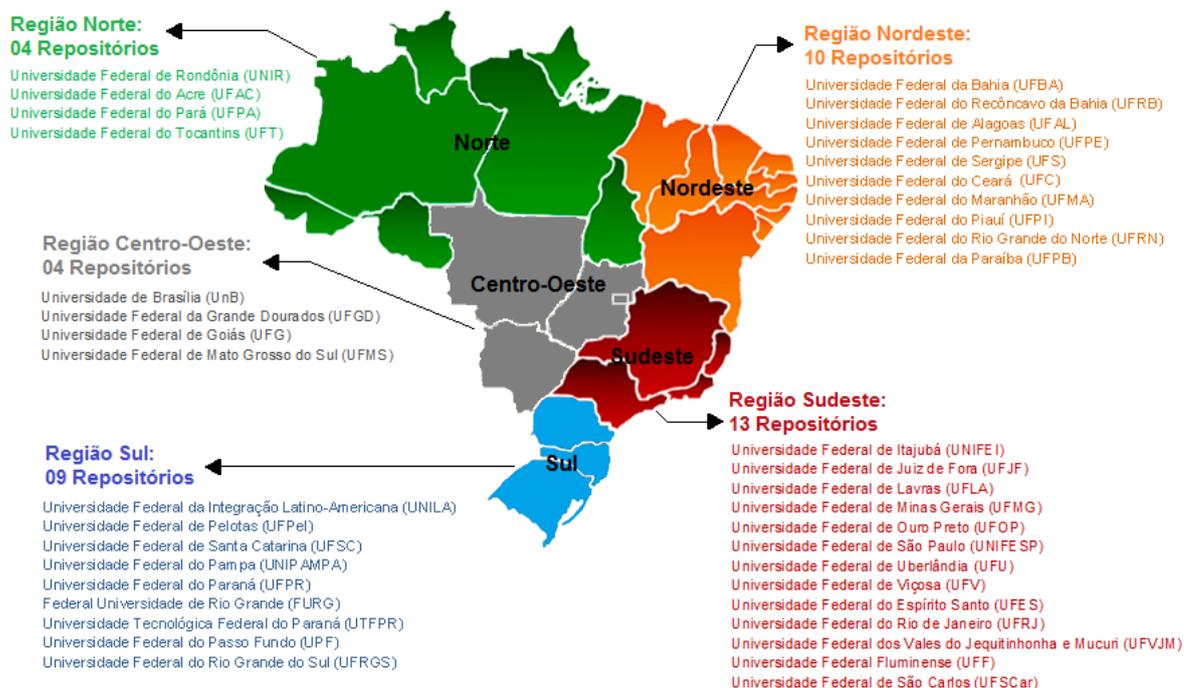
Atualmente, o Brasil possui 64 universidades federais<sup>3</sup> distribuídas da seguinte forma: Nordeste, 18 universidades; Norte, 10 universidades; Sudeste, 19 universidades; Sul, 12 universidades e Centro-oeste, 5 universidades. Identificou-se em seus *websites* que 62,5% (n=40) possuem repositórios e 37,5% (n=24) não possuem repositórios.

O Mapa 1 mostra e nomeia todas as universidades que possuem repositórios e sua distribuição por regiões.

---

<sup>3</sup> Fonte: <http://emec.mec.gov.br>

Mapa 1 – Universidades federais brasileiras com repositórios



Fonte: Elaborado pelos autores<sup>4</sup>

Por meio da tabela 1, identifica-se o número total de universidades por regiões e os repositórios implantados.

Tabela 1 – Regiões brasileiras com repositórios

Regiões	Universidades	Repositórios	%
Centro-Oeste	05	04	80%
Nordeste	18	10	55,5%
Norte	10	04	4%
Sudeste	19	13	68,5%
Sul	12	09	75%

Fonte: Elaborado pelos autores

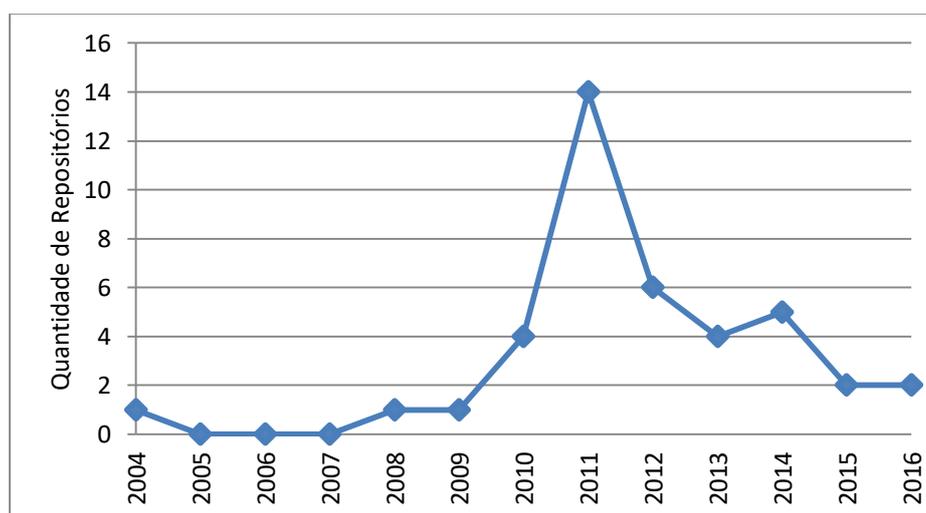
Na região Centro-Oeste, 80% (n=4 de 5) das universidades implantaram repositórios, e na região Sul 75% (n=9 de 12). Os números demonstram que as duas regiões estão alinhadas com as diretrizes do movimento de acesso aberto que no Brasil tem sido representado pelas políticas públicas de informação apresentadas neste trabalho.

<sup>4</sup> Fontes: <http://www.ibict.br/>; <http://roar.eprints.org/> e <http://www.opendoar.org/>

Na região Sudeste, 68.5% (n=13 de 19) das universidades federais possuem repositórios, ou seja, mais da metade das universidades possuem repositórios, isto representa uma certa aderência às políticas públicas de informação brasileiras. No entanto, ocupa o primeiro lugar em número de universidades e a terceira posição em números de repositórios. É necessário um trabalho nessa região junto às universidades que ainda não implantaram repositórios, para que se fortaleçam como instituição, dêem visibilidade à sua produção científica organizada e permitam à sociedade conhecer a ciência que está sendo produzida.

O Nordeste, com 55.5% (n=10 de 18) de repositórios implantados, é a região com grande número de universidades, ficando atrás apenas do Sudeste; no entanto, ocupa o penúltimo lugar em implantações de repositórios. O Norte, com uma adesão à implantação de repositórios ainda menor, de apenas 40% (n=4 de 10). Essas duas regiões, certamente, possuem menor visibilidade quanto às suas produções científicas em virtude de não possuírem repositórios.

**Gráfico 1 – Implantação de repositórios das universidades federais brasileiras**



**Fonte:** Elaborado pelos autores

O gráfico permite observar que, de 2004 a 2009, o número de repositórios nas universidades federais brasileiras não era expressivo; no entanto, o país já contava com o *Manifesto Brasileiro de Apoio ao Acesso Livre à Informação Científica*, a *Declaração de Apoio ao Acesso Aberto à Literatura Científica – Carta de São Paulo* e a Portaria nº 13 da CAPES, demonstrando que tiveram pouca efetividade, nesse período, em motivar às universidades para que implantassem seus repositórios.

O destaque positivo quanto às implantações de repositórios é observado nos anos de 2011 a 2012, que apresenta relação com o edital lançado pelo IBICT, em 2009, que contemplou 18 universidades federais com kits que incentivavam a implantação de repositórios; pode-se presumir que foi uma política de muito êxito para a expansão desses repositórios, pois, de um total de 40 repositórios implantados, o edital foi responsável por 45% desse montante.

As políticas de informação no Brasil, em um primeiro momento, não se mostram eficazes na expansão de repositórios, até por ser um assunto novo para a época; no entanto, com o decorrer dos anos, as políticas foram ampliadas, colaborando com a ciência brasileira no incentivo direto e indireto à implantação de repositórios.

As políticas públicas de informação brasileira foram se complementando ao longo dos anos, mas há a necessidade de outros mecanismos não contemplados nas políticas existentes que ajudem na expansão dos repositórios, visto que 37,5% das universidades federais ainda não possuem repositórios; e ainda é acompanhado de uma queda na expansão no período de 2015 à 2016, conforme o gráfico 1.

## **6. Considerações finais**

A inexistência de repositórios em algumas universidades federais brasileiras, após 12 anos do primeiro manifesto de apoio ao movimento de acesso aberto, pode ser um alerta da necessidade de maior e melhor mobilização para a mudança desse quadro.

Verificou-se que as políticas públicas de informação existentes no Brasil abarcam os repositórios e são lideradas pelo IBICT. Foi possível identificar ações como a lei de acesso aberto, a Portaria nº 13 da CAPES, o Edital aberto pelo IBICT, em 2009, que resultou em 18 universidades contempladas, e os manifestos e cartas a favor do acesso aberto. Essas ações possibilitam afirmar que as políticas de informação brasileira contribuem para a expansão dos repositórios nas universidades federais; porém, 37.5% das universidades federais ainda não possuem seus repositórios. Algumas disparidades foram identificadas entre as regiões quanto à expansão dos repositórios: o Centro-Oeste e Sul contam com mais de 70%; a região Sudeste possui mais de 65%, o Nordeste com 55% e o Norte com menos de 50%. Os dados demonstram que algumas regiões não estão acompanhando essa expansão, e podem necessitar de políticas específicas, visto a enormidade do país com condições infra-estruturais e tecnológicas diferentes. Também se devem considerar a discussão e a possibilidade de políticas públicas de informação com mecanismos legais que exijam a implantação de repositórios em universidades federais públicas. Nesse sentido, há um Projeto de Lei do Senado 387/2011 (PLS 387/2011), cujo conteúdo é obrigar as instituições de educação superior de caráter público, bem com as unidades de pesquisa, a construir repositórios institucionais de acesso livre.

Por fim, ressalta-se que a legislação brasileira contempla o direito à informação, direito este que é público, um direito de todos os cidadãos. Neste contexto, é importante a continuidade da expansão dos repositórios nas universidades federais aderindo às políticas de informação do país, pois devem se caracterizar como facilitadoras da divulgação de informação científica, lembrando que informação e conhecimento possuem papéis estratégicos para a sociedade.

**Referências bibliográficas**

**ANGLADA, Luís**

2014 De qué hablamos cuando hablamos de políticas de información. *El Profesional de La Información*. 23:2 (2014) 105-111.

**BAPTISTA, Ana Alice [et al.]**

2007 Comunicação científica: o papel da Open Archives Initiative no contexto do Acesso Livre. *Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*. Nº especial (2007) 1-17.

**BIRKLAND, T. A.**

2007 Agenda setting in public policy. In *Handbook of public policy analysis: theory, politics and methods*. New York: Taylor and Francis Group, 2007, p. 63-78.

**CAPES**

[201-] *Portal Capes*. [Em linha]. Brasília: [s. n. : 201-]. [Consult. 1 mar. 2017]. Disponível em: <http://www.capes.gov.br/>.

**CHAUÍ, Marilena**

2000 *Convite à Filosofia*. São Paulo: Ática, 2000.

**COSTA, Michelli Pereira da**

2014 *Características e contribuições da via verde para o acesso aberto à informação científica na América Latina*. Brasília, 2014. Dissertação de mestrado.

**COSTA, S.; LEITE, F. C. L.**

2006 Repositórios institucionais: potencial para maximizar o acesso e impacto da pesquisa em universidades. In CONFERÊNCIA IBEROAMERICANA DE PUBLICAÇÕES ELETRÔNICAS NO CONTEXTO DA COMUNICAÇÃO CIENTÍFICA, 1ª, Brasília, 2006, – *Anais*. Brasília: Universidade de Brasília, 2006, p. 1-10.

**DYE, Thomas D.**

1984 *Understanding public policy*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1984.

**FRANÇA, Maira Nani**

2015 *Gestão em bibliotecas universitárias públicas: um enfoque tecnológico*. Uberlândia, 2015. 202p. Dissertação de mestrado.

**GONZÁLEZ DE GÒMEZ, M. N.**

2002 Novos cenários políticos para a informação. *Ciência da Informação*. 31:1 (2002) 27-40.

**JARDIM, José Maria**

1995 *Sistemas e políticas públicas de arquivos no Brasil*. Niterói : EDUFF, 1995.

**KURAMOTO, H.**

2009 *Acesso livre: maximizando a visibilidade da pesquisa e dos pesquisadores: palestra Magna apresentada no III Seminário em Ciência da Informação, Tendências para a organização e compartilhamento da informação*. [Em linha]. Brasília, 2009. [Consult. 27 abr. 2017]. Disponível em: <http://kuramoto.blog.br>.

**KURAMOTO, H.**

2005 *IBICT estimula adoção dos open archives no Brasil*. [Em linha] 2005. [Consult. 10 jan. 2017].

Disponível em: <http://www.ibict.br/noticia.php?id=148>.

**LASWELL, H. D.**

1936 *Politics: who gets what, when, how*. New York: McGraw Hill, 1936.

**LEITE, F. [et al.]**

2012 *Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia : boas práticas para a construção de repositórios institucionais da produção científica*. [Em linha]. Brasília: IBICT, 2012. [Consult. 23 abr. 2017].

Disponível em:

<http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/703/1/Boas%20pr%C3%A1ticas%20para%20a%20constru%C3%A7%C3%A3o%20de%20reposit%C3%B3rios%20institucionais%20da%20produ%C3%A7%C3%A3o%20cient%C3%ADfica.pdf>.

**LEMOS, Antônio Agenor Briquet de**

1986 Planejamento e coordenação da informação científica e tecnológica no Brasil. *Ciência da Informação*. 15:2 (1986) 107-115.

**LYNCH, C. A.**

2003 Institutional repositories: essential infrastructure for scholarship in the digital age. *ARL Bimonthly Report*. [Em linha] 226 (2003) 1-7. [Consult. 23 maio 2017].

Disponível em: <http://old.arl.org/resources/pubs/br/br226/br226ir~print.shtml>.

**LYNN, L. E.**

1980 *Designing public policy: a casebook on the role of policy analysis*. Santa Monica: Goodyear, 1980.

**MARCONDES, Carlos Henrique; SAYÃO, Luís Fernando**

2009 Introdução: repositórios institucionais e livre acesso. In *Implantação e gestão de repositórios institucionais: políticas, memória, livre acesso e preservação*. Salvador: Edufba, 2009, p. 9-22.

**MARQUES, R. M.; PINHEIRO, M. M. K.**

2008 Política de informação no Brasil: mercado informacional versus diversidade cultural: uma análise sob a ótica da legislação de telecomunicações e radiodifusão. In *ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9º*, São Paulo, 2008 – *Anais*. [Em linha]. São Paulo: USP, 2008. [Consult. 14 fev. 2017].

Disponível em : <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/viewFile/3075/2201>.

**MUELLER, S. P. M.**

2006 A Comunicação científica e o movimento de acesso livre ao conhecimento. *Ciência da Informação*. [Em linha] 35:2 (2006) 27-38. [Consult. 27 abr. 2017].

Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652006000200004&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652006000200004&lng=en&nrm=iso).

**PATTON, C. V.; SAWICKI, D. S.**

1986 *Basic methods of policy analysis and planning*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1986.

**PETERS, B. G.**

1986 *American public policy*. Chatham, N.J.: Chatham House, 1986.

**SEBASTIÁN, Mercedes Caridad; RODRÍGUEZ, Eva M Méndez; MATEOS, David Rodríguez**

2000 La Necesidad de políticas de información ante la nueva sociedad globalizada : el caso español. *Ciência da Informação*. 29:2 (2000) 22-36.

**SECCHI, Leonardo**

2014 *Políticas públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos*. 2ª ed. São Paulo: Cengage Learning, 2014.

Alex Silva Rodrigues | [alex\\_silvar@yahoo.com.br](mailto:alex_silvar@yahoo.com.br)

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Brasil

Cláudio Marcondes de Castro Filho | [claudiomarcondes@ffclrp.usp.br](mailto:claudiomarcondes@ffclrp.usp.br)

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Brasil

**Resumo:** Ao longo de 176 anos, os Governos Cívicos assumiram-se como os representantes do poder central, a nível distrital, com múltiplas áreas de intervenção. Os seus arquivos são representativos dessas abrangentes funções. O trabalho de investigação apresentado nestas páginas abarca o período que vai de 1974 à atualidade, época em que assistimos à afirmação da Democracia Portuguesa e a alterações na orgânica dos Governos Cívicos. De facto, procurámos perceber de que modo o Estado avaliou a informação acumulada pelos Governos Cívicos entre 1974 e a atualidade. Nesse sentido, analisaram-se os instrumentos de avaliação e autos de eliminação, referentes aos acervos de três Governos Cívicos, a saber os de Évora, Lisboa e Vila Real. Como resultados, o volume da informação a eliminar é diminuto, representando apenas cerca de 6%, a juntar ao facto de os instrumentos de avaliação serem pouco utilizados. Como principal conclusão, o Estado português avalia sobretudo para conservar.

**Palavras-chave:** Avaliação; Gestão de informação; Governos Cívicos; Informação acumulada.

**Abstract:** Over 176 years, Civil Governments were the main representatives of the Portuguese government, assuming major evidence in the District where they were implanted, regarding their multiple competences and functions. Their archives represent the execution of those wide functions. This investigation study reflects over the period between 1974 and present days, a time when Portuguese Democracy affirms itself and produces changes through our society and its institutions, such as Civil Governments. We've intended to know how Portuguese State proceeded, regarding the appraisal of the information accumulated by the Civil Governments. Finally, this study on "appraisal reports" and "elimination relations" state only to the archives of Évora, Lisboa and Vila Real Civil Governments. As results we affirm that eliminated information represents only 6%. We also add the fact that appraisal instruments aren't used. The main conclusion is that the Portuguese State proceeds to the appraisal of its information mostly to preserve it.

**Keywords:** Appraisal; Information management; Civil Governments; Accumulated information.

### **Introdução**

Este artigo, subordinado ao título *A Avaliação da informação acumulada dos Governos Cívicos (1974-2011)*, decorre de um trabalho de investigação para conclusão de Mestrado. Aquele desenvolveu-se num quadro que obrigou a uma revisão conceptual no domínio da Ciência da Informação e, mais especificamente, das teorias sobre a atribuição de valor à informação, as quais se desenvolveram em finais do século XIX e no século XX. A teorização sobre este assunto, traduzido numa função que é a avaliação e subsequente seleção da informação, pelo ditame de um destino final, aplicou-se a uma realidade concreta que foram os arquivos dos Governos Cívicos, designadamente a sua informação acumulada. Aqueles, à semelhança das referenciadas teorias arquivísticas, foram instituições criadas e desenvolvidas em meados do século XIX e cuja existência se prolongou até aos nossos dias.

Ao longo de 176 anos, os Governos Cívicos assumiram-se como os representantes do poder central, a nível regional ou local, influenciando com os múltiplos aspetos da vida de cada Distrito, em virtude das suas múltiplas áreas de intervenção. Os seus arquivos são

representativos dessas distintas e abrangentes funções, mantidas praticamente inalteráveis no decurso da sua existência (SOUSA e LIMA, 2014:43-57). De facto, não podemos falar de arquivos dos Governos Civis sem fazermos o devido enquadramento histórico, ainda que brevemente. Na verdade, só assim conseguimos perceber o contexto em que foi produzida a informação acumulada, que estudámos. Por outro lado, temos de entender o contexto legal, sobretudo aquele que respeita à avaliação da informação, o qual ocorre num determinado momento – décadas de 80 e 90 do século XX – e que tem como enfoque, não a informação, mas o documento, quando a avaliação tem maior incidência sobre a informação do que sobre o seu suporte. Ora, é precisamente durante este período que mais se teorizou sobre atribuição de valor à informação e que culminou, em Portugal, com a publicação de uma *Portaria de Gestão de Documentos* (PGD). Esta possibilitou a criação de outras, bem como a seleção e eliminação de informação, com as consequentes implicações na gestão de espaço de arquivo e do acervo, permitindo a conservação nos arquivos da informação considerada relevante.

O trabalho de investigação realizado abarca o período que vai de 1974 até à atualidade, período em que assistimos à afirmação da Democracia Portuguesa e, conseqüentemente, a alterações na orgânica dos Governos Civis, que viram diminuídas as suas competências, por oposição à crescente afirmação das Autarquias Locais (SOUSA, 2014).

De facto, procurámos perceber de que modo o Estado avaliou a informação acumulada pelos Governos Civis entre 1974 e a atualidade, tendo presentes as distintas correntes arquivísticas, nomeadamente o conceito, evolutivo, de avaliação.

### **Contextualização**

As leituras efetuadas, bem como as fontes consultadas, permitiram que estruturássemos o pensamento e organizássemos o nosso conhecimento, contribuindo para a definição do objeto de estudo e dos objetivos a atingir. Há que evidenciar algumas dessas leituras, estudos recentes e pertinentes para este tema, como as dissertações de mestrado realizadas em 2015, por Sílvia Marina da Silva (SILVA, 2015) e por Márcia Moreira (MOREIRA, 2015). Ambas reportam a uma tipologia e a uma função específica daquelas entidades, o *Licenciamento*. Com efeito, a primeira faz uma abordagem à história orgânica e às competências do Governo Civil do Porto, entre 1835 e 2011, baseando-se em informação legislativa, cruzando-a com a informação dos documentos analisados. Já a segunda procurou saber como se produziu a informação no Governo Civil do Porto, pela reconstrução do “modo de funcionamento” daquele Governo Civil.

Ressalte-se, também, o estudo efetuado pelo Professor José Tengarrinha (TENGARRINHA, 2002) relativo ao arquivo do Governo Civil de Lisboa, no qual se pronuncia sobre os depósitos e o acondicionamento dos documentos e, sobretudo, sobre o tratamento técnico conferido à informação aí acondicionada. Não podemos, também, deixar de referir aqui a dissertação de mestrado de Sandra Patrício da Silva, defendida na Universidade de Évora (SILVA, 2011), na qual demonstrou quais os “desígnios” que orientaram as decisões do Estado Português em relação à aquisição de documentos de arquivo e se era concretizada uma efetiva política de avaliação e aquisição, coerente e sistemática. Constatou e defendeu que os arquivos eram meros repositórios para

preservação da memória nacional, não existindo uma verdadeira política arquivística, articulada e estrutural.

O caminho trilhado por nós foi aquele que considerámos ser o mais correto para estudar a realidade que é a avaliação da informação acumulada nos Governos Cívicos. Uma realidade abrangente, pela dimensão e dispersão da informação produzida, compreendendo todo o território nacional e distintas entidades, a que acresce o período em estudo, também ele vasto, ao abarcar os anos que representam a construção do nosso país, enquanto um Estado democrático, o período pós abril de 1974, até aos nossos dias. De facto, este acontecimento promoveu alterações de fundo no nosso país e, conseqüentemente, na orgânica das instituições, como é o caso dos Governos Cívicos, sendo um marco de viragem na sociedade portuguesa e, também por isso, o ponto de partida para a nossa investigação.

Com efeito, estes organismos, enquanto representantes do governo central a nível regional, dominaram em vários aspetos a vida do distrito, em função das suas múltiplas áreas de intervenção, num país centralizado, díspar entre o litoral e o interior, e entre as grandes cidades, que eram (e são) Lisboa e Porto, e o resto do País, muito em particular, nas décadas de 70 e 80. Na realidade, a afirmação da democracia portuguesa promoveu e determinou a progressiva diminuição das competências dos Governadores Cívicos até ao encerramento destes organismos em 2011, com a conseqüente transferência das suas competências para outras entidades, como consagrado na lei (Lei n.º 1/2011, p. 5.117-5.128; Decreto-Lei n.º 114/2011, p. 5.130-5.186).

Apresentamos nestas páginas o resultado de uma investigação de carácter científico, a partir da qual procurámos compreender a realidade em estudo, ou seja, a informação acumulada nos Governos Cívicos, entre 1974 e 2011, especificamente a avaliação e a seleção a que aquela foi submetida. Na verdade, delimitámos esta investigação apenas aos Governos Cívicos, num total de dezoito, com sede em cada uma das capitais de distrito portuguesas, no período compreendido entre 1974 e 2011, embora muito provavelmente e talvez o mais correto fosse dizer a atualidade, especificamente meados de 2016, quando se efetuaram as últimas incorporações daqueles acervos nos Arquivos Distritais e se produziram os derradeiros instrumentos de avaliação, seleção e eliminação da informação acumulada. De facto, só neste ano foi ditado o destino final da informação acumulada nos arquivos daquelas entidades. Posto isto, e no que ao tema e título concerne, resta-nos dizer que também circunscrevemos o nosso raio de ação, ao focarmos esta análise na avaliação da informação acumulada.

Com efeito, colocámo-nos a seguinte questão de partida: de que modo o Estado avaliou a informação acumulada pelos Governos Cívicos entre 1974 e 2011?

### ***Objeto de estudo***

Para que conseguíssemos responder à questão acima enunciada, a qual orientou o nosso trabalho de investigação, definiu-se um conjunto de objetivos, designadamente conhecer, pela realização de um estudo de caso, a forma como os arquivos do Estado trataram a sua informação acumulada e tentar aferir valores percentuais, relativamente ao volume da informação conservada e eliminada pelos extintos Governos Cívicos.

De ressaltar que este estudo foi feito por amostragem. Com efeito, apenas analisámos a informação produzida por três Governos Cívicos, a saber os de Évora, Lisboa e Vila Real, excluindo-se da nossa análise, os “fundos” dos restantes Governos Cívicos, bem como os “fundos autónomos” existentes naquelas 18 entidades, os quais, na generalidade, foram transferidos para os Arquivos Distritais. A título de exemplo, referimo-nos a informação pertencente ou produzida pelas várias Comissões Distritais do Comissariado para os Desalojados (IARN) e Assembleias Distritais.

Na realidade, seleccionámos apenas estes três por julgarmos que esta amostragem era suficientemente representativa para identificar a existência de diferenças, significativas ou não, entre os procedimentos, as tipologias e o teor informativo conservado e eliminado, a percentagem de informação acumulada eliminada e os próprios critérios subjacentes a esta avaliação e tomada de decisão, consoante se tratasse de um arquivo ou Governo Civil, existente num meio urbano ou rural, mais próximo ou distante do poder central.

Convém, ainda, dizer que o critério subjacente a esta escolha, não foi o geográfico, como poderá parecer numa primeira instância, dado tratarem-se de arquivos dispersos pelo país, um no Norte, outro no Centro e outro no Sul; mas, antes, prevaleceu o facto de Lisboa, representar o centro urbano por excelência, a capital de Portugal, e um dos arquivos dos Governos Cívicos, para não dizer o Governo Civil, com maior produção informacional e a referência, para a elaboração dos regulamentos para avaliação da informação daquelas entidades, falamos das *Portarias de Gestão de Documentos (PGD)* de 1988 e 1999. Portanto, uma escolha inequívoca para fazer parte desta amostragem.

No respeitante, aos outros dois acervos, impunha-se um Governo Civil de uma cidade média e interior, mais “ruralizada” ou afastada de um grande centro urbano e distante do poder central. Neste sentido, e perante a indecisão optámos pelo estudo de dois acervos, que julgamos cumprirem os nossos requisitos e critério definido. O acervo do Governo Civil de Vila Real, uma cidade bastante distante do poder central, no Norte de Portugal; e o arquivo do Governo Civil de Évora, não tão distante de Lisboa, mas uma cidade média do interior, como a cidade daquele. Assim, cremos que esta amostragem é representativa de distintas realidades, no que importa à produção de informação, nas suas múltiplas vertentes, entenda-se dimensão do arquivo, tipologias de documentos produzidos, unidades informacionais e respetivos procedimentos e sistema de organização, só para mencionarmos alguns aspetos que, pensamos nós, permitiram perceber se existe um desfasamento, no que à avaliação, seleção e eliminação de informação concerne, entre distritos rurais e urbanos.

Nesse sentido, analisaram-se os instrumentos de avaliação e Autos de Eliminação, referentes aos acervos dos mencionados Governos Cívicos, sobre os quais nos pronunciaremos adiante, ao apresentarmos os resultados dessa análise.

### **Metodologia**

Para o presente estudo, utilizámos uma metodologia de natureza qualitativa. A técnica para realização deste trabalho foi a análise documental, baseada na pesquisa bibliográfica de fontes diversas, a partir das quais recolhemos, analisámos e interpretámos dados, os quais se sintetizaram e plasmaram em grelhas de observação, gráficos ou tabelas. Com efeito, para atingir os desígnios propostos, fizemos uma exploração e revisão da literatura que nos

permitiu aprofundar os conhecimentos sobre a temática em referência, o que foi escrito e a evolução sofrida ao longo dos tempos, sobretudo ao nível dos conceitos e das diretrizes emanadas pelo órgão regulador e documentos legais que foram surgindo. Para tal, procedemos à leitura de livros, artigos, legislação e trabalhos de investigação, em suporte de papel e em formato digital, estes últimos encontrados nas diversas consultas efetuadas em repositórios e catálogos *on-line*. Deste modo, realizámos leituras sobre os Governos Cívicos, a sua história, competências e funções dos seus Governadores. Mas também abordámos a legislação produzida, onde se preconizam aquelas competências e definem orgânicas, funções e formas de atuação, nas distintas matérias que levaram à produção de informação acumulada nos Governos Cívicos.

Por outro lado, verificámos as principais correntes arquivísticas e as diferentes linhas de pensamento, no respeitante à avaliação. Não o fizemos de forma aleatória, mas sim com o intuito de obter dados para questões que foram surgindo, ao longo das leituras realizadas, e decorrentes da nossa pergunta de partida.

Estudámos, ainda, as PGD, designadamente a nº 553/88, de 16 de agosto, e a nº 456/99, de 23 de junho, à luz das quais a informação existente naqueles acervos tem vindo a ser avaliada, nos últimos anos e a partir de 1999. Estes instrumentos de avaliação possibilitaram, enquanto instrumento legal publicado em *Diário da República*, que se eliminasse informação acumulada, produzindo-se os Autos de Eliminação decorrentes da sua aplicação. Para além destes, e porque nem todas as unidades de informação (séries) existentes naqueles acervos estão mencionadas nas *Portarias* ou foram produzidas posteriormente às datas em que aquelas foram publicadas, observámos os Relatórios de Avaliação de informação acumulada (RADA), produzidos, na sua maioria, no decurso dos anos de 2014 e 2015, findos os Governos Cívicos e enquanto alvo de tratamento da informação por parte do organismo que superintendeu à sua guarda e custódia. Como termo de comparação, com estes últimos instrumentos de avaliação e, também, fontes de referência, recorremos às Guias de Remessa e aos Autos de Entrega assinados por altura das incorporações daqueles acervos nos Arquivos Distritais, durante o período em estudo, como resultado das transferências ocorridas durante a vigência dos Governos Cívicos e, mais recentemente, os elaborados na sequência das incorporações realizadas no passado ano de 2015. Através destes, conseguimos fazer uma análise e inferir qual a informação conservada e eliminada através das PGD, quais as principais séries de conservação permanente, para usar a terminologia, e a sua dimensão, os metros lineares correspondentes, e, também, estabelecer uma comparação, quantitativa e qualitativa, entre a informação que efetivamente se eliminou e a que se conservou.

Posto isto, numa segunda etapa, fizemos pesquisa e análise documental das fontes que enumerámos em parágrafos anteriores, existentes nos 18 Arquivos Distritais, dispersos pelo país, e, também, nos depósitos de arquivo da Secretaria Geral da Administração Interna (SGAI), extraindo a informação que considerámos de pertinência, a qual foi registada em grelhas de análise.

Finalmente, sintetizámos a informação coligida em tabelas, por Governo Civil. Deste modo, conseguimos quantificar e perceber qual a informação eliminada por Governo Civil, entenda-se nos três que selecionámos, estabelecer termos de comparação e inferir formas de atuação, no que respeita à gestão e à avaliação da informação, nos diferentes distritos do país e ao longo das últimas décadas do século XX e primeira do XXI.

### *Análise de dados (questões de contexto)*

Antes de passarmos à análise dos dados e resultados obtidos convém ressaltar algumas questões de contexto, ou seja, os *Relatórios de Avaliação* de informação acumulada (RADA) produzidos em 2015/2016, isto é, os últimos relatórios feitos sobre os acervos daqueles organismos extintos, não se encontravam, à data em que realizámos o nosso trabalho, validados pela DGLAB. Neste ponto, importa destacar que analisámos exclusivamente as últimas versões dos mencionados instrumentos de avaliação, as quais julgamos serem as definitivas, pelo menos no que toca aos destinos finais dos conjuntos informacionais identificados.

Para além dos RADA, produzidos no decurso dos anos de 2015 e 2016, tivemos acesso a documentos que confirmam a existência de um Protocolo entre o Instituto dos Arquivos Nacionais Torre do Tombo (IAN/TT) e o Governo Civil de Lisboa, assinado no ano de 2002. Aquele estabelecia um acordo entre ambas as entidades para inventariação e avaliação do arquivo daquele Governo Civil, perante a necessidade urgente de preservar e tratar um acervo de “elevado valor histórico”. Este documento previa a incorporação da informação de conservação no IAN/TT, de forma faseada, e definia os procedimentos para aquela transferência. Com efeito, pronunciámo-nos sobre este Protocolo e ações decorrentes, por representarem uma fase preparatória das incorporações realizadas, por um lado; mas em especial, por os trabalhos efetuados com a sua assinatura, referimo-nos à inventariação e à avaliação da informação, os quais precederam a transferência do acervo, terem originado o que nos documentos a que tivemos acesso surge descrito como “(...) Relatório de Avaliação respeitante à remessa de documentação do Governo Civil de Lisboa a ser futuramente incorporada na Torre do Tombo”. Portanto, considerando o acima enunciado, constatámos ter sido feito no ano de 2003, no Governo Civil de Lisboa, um outro instrumento de avaliação, o qual foi remetido ao IAN/TT para parecer técnico e validação. Contudo, não conseguimos obter informações fidedignas sobre os Autos de Eliminação produzidos no âmbito deste Relatório, que não localizámos ou observámos entre o acervo do Governo Civil de Lisboa ou no Arquivo Nacional da Torre do Tombo (ANTT). Diga-se, que, no contacto com esta entidade, apenas conseguimos saber que, no decurso desta incorporação e decorrentes da elaboração do mencionado *Relatório*, foram produzidos e recebidos no Arquivo Nacional dois Autos de Eliminação, um em 2004 e outro em 2005. Porém, não conseguimos aceder aos mesmos. Por esta razão, optámos por não os considerar para os Resultados Finais.

No concernente ao arquivo do Governo Civil de Vila Real, apesar de no início dos anos 80 ter sido sujeito a uma ação de avaliação, desconhece-se que a mesma tenha dado origem a um *Relatório de Avaliação*, conhecendo-se apenas, até ao momento, a elaboração de um instrumento deste género, em 2015/2016.

Quanto à aplicação dos *Regulamentos* normativos que foram produzidos pelos Governos Cívicos e vigoraram entre 1988 e 1999, de acordo com a nossa análise e, segundo pudemos apurar, apesar de existir um instrumento de avaliação a partir de 1988, projetado e elaborado com a colaboração dos distintos Governos Cívicos, o mesmo não se aplicou. Todos os *Autos de Eliminação* produzidos, que observámos, reportam à *Portaria n.º 456/99*.

Aliás, no que concerne a Autos de Eliminação produzidos nos Governos Cívicos de Évora e Vila Real, apenas parecem existir aqueles elaborados pela Secretaria Geral da Administração Interna e realizados no âmbito do projeto *Os Governos Cívicos de Portugal*:

*História, Memória e Cidadania.* Efetivamente, não existem ou não foram localizados quaisquer Autos de Eliminação, no Arquivo Distrital ou no ANTT.

Na verdade, a partir da análise efetuada, constatamos que a aplicabilidade dos instrumentos de avaliação existentes ou a realização de ações de avaliação é diminuta e residual, como é, também, a informação que tem por destino final a eliminação. Podemos inferir, tomando por referência as três distintas realidades analisadas, que as ações de avaliação efetuadas ocorreram na sequência de protocolos assinados entre o Governo Civil e o ANTT e Arquivos Distritais. Saliente-se, o Governo Civil de Vila Real, que desenvolveu um projeto, com vista a avaliar e tratar arquivisticamente a sua informação acumulada, para posterior incorporação no Arquivo Distrital. Este processo contou com a participação ou foi desenvolvido em parceria com aquele Arquivo, porém, segundo averiguámos, foi uma ação isolada que não produziu efeitos, no que respeita à aplicabilidade regular dos instrumentos de avaliação existentes, a partir de finais de 80. Outro facto a evidenciar, no que importa a este Arquivo, é o de não terem sido produzidos *Autos de Eliminação* no seguimento das ações de avaliação e incorporações ocorridas. De facto, desconhece-se a realização de ações de eliminação da informação ou a produção de Autos de Eliminação elaborados durante a vigência deste Governo Civil. Quanto ao arquivo do Governo Civil de Évora, importa evidenciar a inexistência de qualquer ação de avaliação realizada naquele acervo ou mesmo o desconhecimento relativamente ao facto de a informação incorporada no Arquivo Distrital ser única e exclusivamente de conservação permanente.

## Resultados

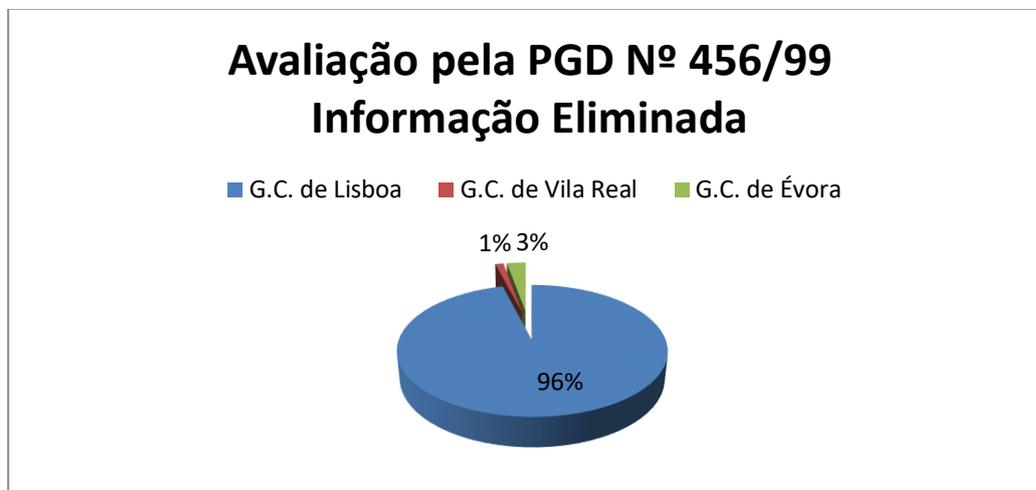
Passemos então à análise dos dados, ou seja, façamos a comparação entre os acervos dos três Governos Cívicos selecionados. O objetivo será verificar se, no que importa a informação acumulada e, em particular, aquela a eliminar, podemos considerar ser esta significativa face ao universo avaliado.

**Tabela 1 – Comparação entre a informação conservada e a informação eliminada dos Governos Cívicos de Lisboa, Vila Real e Évora**

Informação Acumulada nos Arquivos dos Governos Cívicos (valores extraídos dos RADA, 2015)				
	Conservação	Eliminação	Total	Informação eliminada (%)
G.C. de Lisboa	1050,985	35,785	1086,77	3,29%
G.C. de Vila Real	86,11	8,04	94,15	8,53%
G.C. de Évora	291,71	20,12	311,83	6,45%

**Fonte:** Relatórios de Avaliação pertencentes aos Governos Cívicos de Évora, Lisboa e Vila Real (2015).

**Fig. 1 – Informação eliminada ao abrigo da Portaria nº 456/99, de 23 de junho, nos Governos Cívicos de Évora, Lisboa e Vila Real**



Ao observarmos o gráfico e a tabela acima, não necessitamos de uma observação profunda para concluirmos que a diferença entre a informação que se conserva e a que se elimina ou se pode eliminar é abismal. Mesmo por recurso à aplicação do *Regulamento para Avaliação da Informação Acumulada*, em vigor (PGD nº 456/99), os valores apresentados e, logo, a informação passível de eliminar-se é residual. Refira-se, ainda, que os 96% de Lisboa, apresentados no gráfico supra, bem como a discrepância face aos valores dos outros Governos Cívicos, reside na aplicação da *PGD* de 1999, entre os anos de 2009 e o encerramento do Governo Civil de Lisboa. Ainda assim, e se estabelecermos comparações entre este valor, o período temporal a que reporta e a dimensão do arquivo, tendo por referência os valores totais apresentados no Relatório de Avaliação de 2015 e os dados que conseguimos apurar, referentes ao Relatório decorrente do Protocolo assinado em 2002 [2002-2005], julgamos que a informação a eliminar/eliminada é diminuta, sendo a quase totalidade da informação produzida objeto de conservação.

No geral, considerando os vários dados apresentados e tendo presente que o maior volume da informação foi avaliado e selecionado por recurso a Relatório de Avaliação de informação acumulada, cuja dimensão ou valor total já apresentámos; a que acresce o facto de dois dos Governos Cívicos selecionados não terem eliminado informação durante a sua vigência, de acordo com o que conseguimos apurar junto das entidades competentes, e sendo estes os únicos instrumentos de avaliação e dados disponíveis, referimo-nos a percentagens de eliminação de informação bastante reduzidas. Dita-se como destino final a eliminação, somente para a informação recuperável em outros documentos e cujos prazos de prescrição administrativa são determinados pelas tabelas de seleção anexas aos Regulamentos de Avaliação, mas sobretudo pela Legislação portuguesa, relativa às matérias avaliadas.

No respeitante à informação avaliada e, em particular, àquela cujo destino final é a eliminação, reporta sobretudo ao que designamos por funções de suporte, ou melhor, documentos que estão na base ou servem de suporte à elaboração de outros, nos quais se sintetiza a informação. Confirmámos que, independentemente do instrumento de

avaliação utilizado, PGD ou RADA, o teor informativo dos documentos a eliminar é idêntico, sendo que, no caso dos RADA, aquela ação dependa da existência dos ditos documentos síntese, como por exemplo a *Conta de gerência* do ano a que reportam. Por norma, dita-se a destruição, sobretudo, de documentos relativos à área de contabilidade, gestão de recursos humanos e patrimoniais e, também, os possíveis, relacionados com a emissão de passaportes.

### **Considerações finais**

A conclusão a que chegámos é a de que a aplicação dos instrumentos de avaliação é diminuta. Neste caso em concreto, aqueles existem e foram elaborados com a colaboração dos distintos Governos Cívicos, questionados e chamados a participar na elaboração das *PGD*, mas acontece que estas raramente ou nunca se aplicam. Poderemos inferir que tal se deverá aos fracos recursos, sobretudo humanos e especializados, que pudessem tratar convenientemente aqueles acervos. Porém, esta é meramente uma interpretação nossa, que não conseguimos aqui fundamentar. Conseguimos, contudo, afirmar que a *PGD n.º 553/88*, de 16 de agosto, não foi utilizada para avaliar informação. Com efeito, não localizámos ou visualizámos qualquer Auto de Eliminação produzido ao seu abrigo.

Por outro lado, segundo conseguimos apurar, e com exceção do Governo Civil de Lisboa nos anos de 2009 a 2012, as ações de avaliação, por recurso quer ao regulamento de avaliação da informação acumulada publicado em forma de Portaria, referimo-nos à *PGD n.º 456/99*, de 23 de junho; quer por RADA, foram efetuadas retrospectivamente, colocando em cheque e sendo a sua aplicação contrária aos pressupostos teóricos da avaliação, que ditam uma ação realizada sempre *a priori*, aquando da produção da informação e de forma prospetiva. Ora, o que constatámos, neste três Governos Cívicos, foi precisamente o oposto do preconizado e o incumprimento dos pressupostos teóricos sobre avaliação e, num sentido lato, relativos a Gestão de Informação.

De facto, no arquivo do Governo Civil de Évora, durante a vigência desta entidade, não se produziram quaisquer instrumentos ou ações de avaliação, sendo os únicos dados conhecidos a avaliação efetuada entre 2014 e 2016, pela aplicação da *PGD* de 1999 e por *Relatório de Avaliação*. Desconhece-se inclusive se a informação incorporada pelo Governo Civil no Arquivo Distrital de Évora é toda e exclusivamente de conservação permanente. Quanto ao Governo Civil de Vila Real, sucedeu praticamente o mesmo, ou seja, as ações de avaliação efetuaram-se retrospectivamente, sem que se produzissem ou tenhamos conhecimento da elaboração de instrumentos de avaliação e Autos de Eliminação, anteriores aos anos de 2014-2016. Todavia, este arquivo, por oposição ao anterior, teve a particularidade de, ao abrigo de um projeto e com o apoio do Arquivo Distrital, ter visto a sua informação inventariada, avaliada, descrita e aquela de conservação permanente incorporada no Arquivo Distrital, produzindo-se e publicando-se inclusive um Inventário (GONÇALVES e GUIMARÃES, 2000). Apesar de o Arquivo Distrital de Vila Real não ter conhecimento de qualquer instrumento de avaliação ou Auto de Eliminação, ou mesmo o Arquivo Nacional Torre do Tombo, e, não tendo nós localizado qualquer informação nesse sentido, presumimos, uma vez mais e a julgar pelas datas de acumulação da informação a eliminar, patentes no único Relatório de Avaliação relativo a este acervo, que ocorreu uma seleção, embora não tenham sido respeitados os procedimentos definidos sobre eliminação de documentos, nomeadamente o registo ou a prova de abate patrimonial.

Resta-nos evidenciar o produto da nossa análise, relativamente ao Governo Civil de Lisboa. De igual modo, não se aplicaram prospectivamente as PGD. Na realidade, não aplicou a de 1988 e a de 1999, tendo servido como referência para a, suposta, eliminação de informação, na sequência da validação de um Relatório de Avaliação, realizado no âmbito do tal Protocolo assinado com o IAN/TT (2002), para incorporação de informação de conservação permanente nos seus depósitos (2003-2005). Nesse sentido, apenas se aplica com regularidade a mencionada *PGD* a partir de 2009. Ainda assim, após a sua extinção e aquando do tratamento técnico e arquivístico de todos os seus acervos, pela entidade que ficou responsável pela sua guarda (SGAI), a generalidade da informação teve de ser avaliada por recurso a Relatório de Avaliação de informação acumulada.

Na verdade, a informação a eliminar representa, segundo aferimos, cerca de 6%, um valor bastante inferior ao que tínhamos em mente quando teve início este estudo. De evidenciar, também, que alguns destes conjuntos informacionais têm por destino a conservação parcial, embora esta seja uma situação residual. Contudo, nestes casos não conseguimos aferir os valores com exatidão. O que nos remete para o seu teor informativo, o qual representa informação contabilística ou da área financeira, de gestão de recursos humanos ou patrimoniais, funções de suporte ou informação que serve de suporte e se encontra sintetizada em outros documentos. Quando tal não se confirma, o organismo coordenador invalida a sua destruição e obriga a uma conservação parcial das unidades informativas. No que importa, ainda, ao teor ou tipologia documental, há que indicar alguma informação relativa à emissão de passaportes e cadernos de recenseamento eleitoral, documentos representativos das funções que incumbiam desde sempre aos Governos Cívicos e cuja eliminação foi possível.

Quanto às possíveis discrepâncias entre arquivos urbanos e rurais, para além das dimensões, não consideramos existirem elementos de relevância a apontar. A prática de uma efetiva Gestão de Informação e a aplicação de instrumentos de avaliação, se considerarmos todo o período abarcado pelo nosso estudo, foi diminuta. O realce está na assinatura de protocolos que possibilitaram a execução de projetos, em Lisboa, a capital, e Vila Real, deslocada e bem ao Norte do país. Sem estes acordos, constatamos não existirem recursos suficientes nos organismos que permitam aos Arquivos executarem a sua missão. De facto, Lisboa avalia e seleciona com regularidade a sua informação tardiamente. Segundo pudemos apurar, só produziu Autos de Eliminação continuamente após 2009.

Hoje, como durante a vigência dos Governos Cívicos, a assinatura de protocolos e a execução de projetos, com o envolvimento de distintas entidades, revelou-se fulcral e determinante no tratamento, na preservação e na disponibilização destes acervos.

Pelo que observámos e a partir da nossa análise, podemos dizer que teoria e prática são distintas e apenas complementares em alguns momentos, especificamente durante a execução de ações de avaliação parcelares, momentâneas e circunscritas no tempo. Em resposta à nossa pergunta de partida, cremos que os dados aqui transpostos evidenciam uma atuação ou preocupação do Estado bastante diminuta no que importa ao tratamento e à avaliação da sua informação acumulada, raramente passando os esforços nesse sentido de pura enunciação, e sendo a política seguida, não tanto de aplicação de regulamentos de avaliação de informação acumulada, mas antes e efetivamente, de aplicação de regulamentos de conservação da informação.

Com efeito, pelo exemplo concreto dos Governos Cívicos, assente neste estudo multicaso, que integra os Governos Cívicos de Évora, Lisboa e Vila Real, o Estado português avaliou a informação maioritariamente para a conservar.

### **Referências bibliográficas**

**GONÇALVES, Manuel Silva; GUIMARÃES, Paulo Mesquita**

2000 *Arquivo do Governo Civil de Vila Real: inventário*. Vila Real: Governo Civil; Arquivo Distrital, 2000.

**MOREIRA, Márcia Soraia Almeida**

2015 *O Licenciamento expedido pelo Governo Civil do Porto: tratamento arquivístico da documentação: 1870-1965*. [Em linha]. Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 2015. [Consult. 20 fev. 2017].

Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/81029>.

**PORTUGAL. Leis, decretos, etc.**

2011 Decreto-lei nº 11/2011. *Diário do Governo. 1ª Série*. 230 (30 nov. 2011) 5.130-5.186.

**PORTUGAL. Leis, decretos, etc.**

2011 Lei nº 1/2011. *Diário da República. 1ª série*. 230 (30 nov. 2011) 5.117-5.128.

**PORTUGAL. Leis, decretos, etc.**

1999 Portaria nº 456/99. *Diário da República. 1ª série-B*. 144 (23 jun. 1999) 3.370-3.736.

**PORTUGAL. Leis, decretos, etc.**

1988 Portaria nº 553/88. *Diário da República. 1ª série*. 188 (16 ago. 1988) 3.385-3.388.

**RODRIGUES, Maria João Abreu Cruz da Silva**

2017 *A Avaliação da informação acumulada dos Governos Cívicos : 1974-2011*. [Em linha]. Lisboa: Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, 2017. [Consult. 20 set. 2017].

Disponível em: <http://repositorio.ul.pt/handle/10451/28738>.

**SILVA, Sandra Cristina Patrício da**

2011 *O Que o Estado Português quis conservar: a avaliação e a aquisição de documentos de arquivo em Portugal nos séculos XIX e XX*. Évora: Universidade de Évora, 2011.

**SILVA, Sílvia Marina Coelho da**

2015 *A Descrição arquivística dos requerimentos e processos das licenças emitidas pelo Governo Civil do Porto de 1860 a 1965*. [Em linha]. Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 2015. [Consult. 20 fev. 2017].

Disponível em:

<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/81011/2/35547.pdf>.

**SOUSA, Fernando de, coord.**

2014 *Os Governos Cívicos de Portugal: História e memória: 1835-2011*. Porto: CEPESE, 2014.

**SOUSA, Fernando de; LIMA, Maria João Pires de**

2014 A Importância das fontes documentais dos Governos Cívicos de Portugal para o conhecimento da História de Portugal contemporâneo. In *Os Governos Cívicos de Portugal e a estruturação político-administrativa do Estado no ocidente*. Porto: CEPESE, 2014, p. 43-57.

**TENGARRINHA, José**

2002 *História do Governo Civil de Lisboa*. Lisboa: Governo Civil de Lisboa, 2002. 2 vol.

**Maria João Rodrigues** | [mjcruzrodrigues@gmail.com](mailto:mjcruzrodrigues@gmail.com)

Universidade de Lisboa, Faculdade de Letras / Centro de Estudos Clássicos

**Carlos Guardado da Silva** | [carlosguardado@campus.ul.pt](mailto:carlosguardado@campus.ul.pt)

Universidade de Lisboa, Faculdade de Letras / Centro de Estudos Clássicos

**Resumo:** Estudo interdisciplinar entre a Ciência Cognitiva e a Ciência da Informação sobre a teoria dos modelos mentais de Philip Johnson Laird, a fim de analisar as relações no universo da deficiência visual, em função da dificuldade em se compreender a representação mental de usuários cegos e de realizar os processos de representação documental para acessibilidade e recuperação da informação em bibliotecas. Trata-se de investigação na área de Organização e Representação do Conhecimento, com o objetivo de abordar a inclusão e a acessibilidade de usuários com deficiência visual em bibliotecas. Foi efetuada revisão de literatura científica sobre o viés investigativo das temáticas inclusão, acessibilidade e, principalmente, usuários com deficiência visual, em bibliotecas. Por fim, as discussões abordaram a relação da deficiência visual com a construção dos modelos mentais que contribuem com considerações específicas sobre o processo de pensamento de deficientes visuais.

**Palavras-chave:** Deficiência visual; Representação da informação; Representação mental.

**Abstract:** Interdisciplinary study between Cognitive Science and Information Science on the theory of mental models by Philip Johnson Laird to analyze the relations in the universe of visual impairment due to the difficulty in understanding the mental representation of blind users and performing the documentary representation processes for accessibility and retrieval of information in libraries. It is a research in the area of Knowledge Organization and Representation with the purpose of approaching the inclusion and accessibility of visually impaired users in libraries. A review of the scientific literature on the investigative bias of themes was held, considering: inclusion, accessibility and mainly visually impaired users in libraries. Finally, the discussions addressed the relation of visual impairment with the construction of mental models that contribute to specific considerations about the thinking process of the visually impaired people.

**Keywords:** Visual impairment; Representation of information; Mental representation.

## **Introdução**

Somente o que vemos constrói, ou o que pensamos? Seguindo essa premissa, como se faz o entendimento de mundo, para um deficiente visual? E como se representar e se recuperar a informação, nesse contexto? A partir da teoria dos modelos mentais de Philip Johnson Laird, objetiva-se analisar as relações no universo da deficiência visual, buscando uma interdisciplinaridade da Ciência Cognitiva junto à Ciência da Informação, de sorte que, assim, se norteiem discussões no âmbito da inclusão e acessibilidade e, sobretudo, da deficiência visual, em bibliotecas.

Dal'Evedove e Fujita (2013) apontam que existe interdisciplinaridade entre a Ciência da Informação (CI) e a Ciência Cognitiva (CC), pois a CC concebe meios para compreender, refletir e pensar o conhecimento humano, ao passo que a CI contribui com questões relativas ao processamento e representação da informação documental. Embora não seja competência do profissional da informação discorrer acerca dos processos cognitivos, há de se considerar a relevância dessas relações, visto que auxiliam na atuação dos sujeitos que lidam com a organização e a representação da informação.

Para tal, é significativo definir o processo de cognição, o qual consiste na capacidade dos indivíduos em desenvolver atividades mentais. “As pesquisas desenvolvidas sobre a cognição humana, têm buscado aprender o modo como as pessoas pensam, interpretam e percebem o mundo” (NEVES, 2011:16). Em face desse pressuposto, buscamos perceber a capacidade mental dos indivíduos no ato de compreensão do mundo, na ausência de um dos sentidos, neste caso, da visão.

O problema a ser investigado, portanto, é a dificuldade de se compreender a representação mental, no contexto da deficiência visual, e de representar a informação, considerando os usuários cegos.

Investigam-se, assim, as temáticas inclusão, acessibilidade e, especialmente, usuários com deficiência visual em bibliotecas, na área de Organização e Representação do Conhecimento (OCR), por meio de revisão de literatura científica, com o objetivo de apresentar discussões sobre o viés investigativo interdisciplinar, relacionado aos modelos mentais de Johnson Laird.

Com isso, foi possível realizar ponderações referentes à representação mental e de que modo essa representação, também, influencia a representação da informação para deficientes visuais.

### ***Deficiência visual***

Como deficiência, entende-se uma limitação parcial ou até mesmo a ausência de uma função física ou mental.

Já o deficiente visual é o indivíduo que possui uma baixa visão ou até mesmo a ausência total das funções do sistema visual. A possibilidade de enxergar é considerada, igualmente, um meio de comunicação, pois, a partir disso, delimitamos nossa comunicação visual com os demais, com o mundo, concretizando nossa percepção e compreensão do todo.

Honora e Frizanco (2008) apontam que a visão é a principal experiência sensorial dos indivíduos. É com base nela que se adquire grande parcela do conhecimento. O cérebro é mais usado para a visão do que para qualquer outro sentido.

Tendo em vista que a visão é um dos cinco sentidos, e que alguns sujeitos possuem a falta dessa percepção visual, como se faz a compreensão de mundo? No universo da deficiência visual, desenvolver-se e aprender a partir de outros sentidos é essencial. “Considerando-se que os deficientes visuais não possuem o referencial visual, é ideal que em seu processo de aprendizagem sejam estimulados outros sentidos que dispõem, como o tato e a audição” (VITORINI, 2015:37).

Com a limitação ou a ausência da percepção visual desses sujeitos, é necessário auxílio, para que desenvolvam suas habilidades e, sobretudo, que possam usufruir dos recursos oferecidos pela sociedade. Esse auxílio faz-se a partir do ato colaborativo de cada indivíduo diante da deficiência, e é o que constrói diariamente a noção de acessibilidade. É necessário que isso se estabeleça e que não haja barreiras arquitetônicas, comunicacionais, informacionais, entre outras, ao deficiente visual, físico, auditivo, intelectual. As tecnologias assistivas, como Braille ou *softwares* que fazem a leitura de tela de

computadores para deficientes visuais, por exemplo, são elementos indispensáveis para esse universo de acessibilidade.

Pensando no propósito de que tornar acessível também é incluir, é possível considerar que as bibliotecas possuem um preparo adequado para fornecer aos seus usuários possibilidades de comunicação, aprendizado e recuperação da informação? Os profissionais estão atentos a essas questões? Há tecnologia assistiva, de modo que se atendam a tais particularidades? Sobre tais ponderações, Pupo, Melo e Ferrés salientam:

**Não importa saber quantas pessoas com deficiência e quem são elas em sua instituição, mas sim se a sua unidade de informação tem a possibilidade de atender e acolher as diferenças que podem comparecer a qualquer momento, requerendo atendimento. (PUPO, MELO e FERRÉS, 2008:80).**

Desse modo, desenvolver habilidades, tornar possível incluir e integrar dizem respeito ao enfoque social que possui a biblioteca, quando é tomada como um espaço de disseminação da informação e construção do conhecimento.

Estudos dedicados à deficiência visual mostram-se relevantes no âmbito da Ciência da Informação enquanto campo científico dedicado a prover meios de facilitar o acesso e a recuperação da informação. Dentre os estudos que se referem a tal especificidade, tem-se as discussões de Vitorini (2015) no concerne as questões da linguagem documentária aplicada à recuperação da informação na perspectiva dos usuários deficientes visuais, salientando sobre as suas reais dificuldades e necessidades.

Segundo a Fundação Dorina Nowill para Cegos (2017), do total da população brasileira, 23,9% (45,6 milhões de pessoas) possuem algum tipo de deficiência. Sobre essa estatística a mais comum é a visual atingindo 3,5% da população.

A deficiência visual é definida como a perda parcial, total, congênita ou adquirida da visão, o que se determina dois grupos de deficiência:

- Cegueira: Perda total da visão ou pouquíssima capacidade de enxergar;
- Baixa visão ou visão subnormal: Tem-se pelo comprometimento do funcionamento visual dos olhos, mesmo após tratamentos ou meios de correção (FUNDAÇÃO, 2017).

Nos critérios de acessibilidade, Vitorini enfatiza o resguardo da legislação para indivíduos com deficiência visual:

**Sobre as questões da acessibilidade, os deficientes possuem amparo na legislação brasileira. No âmbito Federal, segundo a lei nº 9.610/9813 diz que não constitui ofensa aos direitos autorais a reprodução sem fins comerciais de obras literárias, artísticas ou científicas, pelo sistema Braille para deficientes visuais. Em 27 de junho de 2005, foi publicada a lei nº 11.126, regulamentada pelo Decreto Federal nº 5.904, de 21 de setembro de 2006, que dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecerem ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia, constituindo ato de discriminação, a ser penalizado com interdição e multa, sua violação. (VITORINI, 2015:9).**

O propósito da acessibilidade é permitir que o indivíduo que possui alguma deficiência (visual, física, auditiva, intelectual) tenha a possibilidade e facilidade de utilizar todos os recursos urbanos e os meios de comunicação de modo que, independentemente da sua limitação, esses sujeitos possam participar ativamente da sociedade.

Nesse sentido, o bibliotecário possui um imensurável propósito social no instante que é responsável por representar a informação e a biblioteca, por sua vez, é denominada como um espaço de disseminação da informação e construção do conhecimento. Vitorini (2015) também destaca a necessidade de se criar condições para que todos os usuários tenham seus direitos de acesso garantidos e com acessibilidade a todos os serviços oferecidos. Para que isso ocorra, biblioteca e bibliotecários necessitam estar preparados para atender os usuários com qualquer deficiência

### **Organização, representação do conhecimento na Ciência da informação e os modelos mentais**

As formas de organizar e representar o conhecimento são tão antigas quanto a própria existência humana. Sendo assim, entende-se que organizar e representar não são discussões elaboradas em tempos atuais, mas sim, algo que surge junto a própria evolução da sociedade, que aspira por compartilhar, decifrar e utilizar o conhecimento gerado, acumulado e registrado (GUIMARÃES, PINHO e FERREIRA, 2012). O conhecimento uma vez produzido, necessita ser divulgado, organizado e disponibilizado socialmente e é nesse aspecto que discorre a organização do conhecimento. Deste modo, esse processo de organizar e dispor o conhecimento se torna cíclico e ininterrupto.

Sendo assim, Carlan e Medeiros (2011:57), enfatizam que:

O conhecimento está em “eterno” crescimento, transformando-se e acumulando-se. Quando se adquire conhecimento relaciona-se com algo já existente, e sobre o qual somos capazes de raciocinar e chegar a conclusões. A criação de conhecimento sobre os objetos que nos cercam constitui uma prerrogativa essencial da racionalidade humana. Desenvolve-se, por instinto, num processo cognitivo que leva a identificar características do objeto percebido e comparar com características identificadas em outros objetos já conhecidos. A partir desse conhecimento, inicia-se um processo classificatório do objeto.

Nas discussões que cercam a compreensão sobre Organização do Conhecimento, entende-se que esta tem sua origem na Biblioteconomia, na Documentação e na Ciência da Informação e deriva-se do que se compreende como *Knowledge Organization* que segundo Hjørland (2008) está entre vários campos da atualidade que desempenham um papel nos ambientes contemporâneos e futuros de comunicação e compartilhamento. Entende-se que as primeiras formas de uso para tal conceito partiu, no início do século XX, de Charles Cutter e Ernest Cushingon Richardson (1900) e foi consolidado por W. C. Sayers Berwick e Henry Bliss. O livro de Bliss publicado em 1929 e intitulado *The organization of knowledge and the system of the sciences* trouxe importante contribuição para a área. Neste, os autores discorriam sobre classificação de livros e a representação de documentos nas bibliografias que devia ser alicerçado na organização do conhecimento (SANTOS, 2015).

Ademais, por apresentar um caráter interdisciplinar, a organização do conhecimento além de ser estudada no âmbito da Ciência da informação é estudada também em outras áreas, como antropologia, computação, filosofia, linguística, psicologia, sociologia, entre outras. Sendo assim:

Ao tratar do escopo do periódico *Knowledge Organization*, principal publicação na área de organização do conhecimento, Dahlberg (1993) ressalta a interdisciplinaridade da organização do conhecimento por meio do subtítulo do periódico que indica tanto o foco de interesse da publicação como da área de estudo “Devotado à Teoria do Conceito, Terminologia Sistemática e Organização do Conhecimento”. Mais adiante, a autora especifica que o domínio de organização do conhecimento se encontra no campo da Ciência da Informação, e suas disciplinas, Arquivologia, Biblioteconomia, Documentação e Museologia; na Ciência da Computação, incluindo Informática, Programação, Inteligência Artificial e Sistemas Inteligentes; Linguística e Terminologia e sistemas de pesquisa (DAHLBERG, 1993:211-212 *apud* PIOVEZAN, 2015:23).

No que se define ao aspecto conceitual, Rabello e Guimarães (2007:5) concordam que: “[...] segundo Hjørland (2003), em uma perspectiva pragmática e sócio-cognitiva, a OC, no âmbito da Ciência da Informação, é um conceito amplo que tem como significado, particularmente, a organização da informação em registros bibliográficos, incluindo índices de citação, texto completo e Internet”.

A Ciência da Informação e a Biblioteconomia são as disciplinas centrais da organização do conhecimento. Portanto, o conceito de organização do conhecimento assume, nesta esfera, o significado de atividades relativas à organização da informação em registros bibliográficos (HJØRLAND, 2003:87 *apud* GUIMARÃES, 2008) e “se preocupa com a natureza e qualidade de tais processos de organização do conhecimento assim como com sistemas de organização do conhecimento usados para organizar documentos, representações de documentos, trabalhos e conceitos” (HJØRLAND, 2008:2).

Para Barité (2001) a OC é uma disciplina científica aplicada e se preocupa em fornecer subsídios teóricos (e retroalimentar-se) relativamente ao continente conceitual adequado às diversas práticas e atividades sociais, tendo como enfoque o tratamento temático da informação e de um modo menos criterioso, também busca estudar a gestão do uso social da informação.

Dessa forma, os autores destacam: “[...] a OC está vinculada ao acesso ao conhecimento e pretende operar como instrumento de tratamento, gestão e uso da informação, abrangendo, de forma integradora, os fenômenos e as aplicações vinculadas à estrutura, disposição, acesso e difusão do conhecimento socializado, ou seja, registrado” (RABELLO e GUIMARÃES, 2007:5).

Hjørland (2008) aponta que a OC se compõe de dois tipos de organização que se relacionam:

- Organização social do conhecimento que consiste na “[...] organização em profissões, acordos e disciplinas. Se nos referimos a disciplina em nossas representações de conhecimento, estamos usando sistemas sociais de

Organização do Conhecimento”. (Ex.: CDD, CDU, organização social do trabalho etc.).

- Organização intelectual ou cognitiva do conhecimento “[...] organização do conhecimento em conceitos, sistemas conceituais e teorias”. (Ex.: sistema periódico em química, taxonomia zoológica em biologia, base dos sistemas de indexação etc.).

Tendo a definição dos objetos e atividades da Organização do Conhecimento e suas concepções, analisamos segundo Barité (2001:41) o objeto de estudo da Organização do Conhecimento:

O objeto de estudo da Organização do Conhecimento é – a nosso juízo – o conhecimento socializado, e como disciplina dá conta do desenvolvimento de técnicas para a construção, gestão, uso e avaliação de classificações científica, taxonomias, nomenclaturas e linguagens documentais. De outra parte, traz metodologias de uso e recuperação por linguagem natural. É esta visão integral do conhecimento, em que se associam as classificações filosóficas ou científicas do saber com as classificações destinadas à organização de documentos em bibliotecas, arquivos e outras unidades de informação que abre maiores perspectivas para um importante desenvolvimento disciplinar e interdisciplinar no âmbito da Biblioteconomia e documentação.

No que abarca tal fundamentação, Piovezan (2015:23) salienta que: “[...] para o autor em questão, o objeto de trabalho da organização do conhecimento é o conhecimento socializado, ou seja, o conhecimento humano que tenha sido registrado e institucionalizado de modo a colocar-se à disposição para uso”.

Portanto, compreende-se que o objeto de estudo da Organização do Conhecimento é o conhecimento socializado onde OC é um fenômeno social, resultado da organização do conhecimento individual. Sobre tal ponderação, Dal’Evedove (2014) ainda ressaltou que o objeto de estudo da Organização e Representação do Conhecimento é o “conhecimento em ação” onde compreende-se que este é um fenômeno de dimensão social, materializada e cíclica do conhecimento registrado e socializado com vistas para sua organização e representação, para que este resulte em um novo conhecimento (DAHLBERG, 1995; BARITÉ, 2001; GUIMARÃES, 2000, 2009).

No que concerne à organização de conhecimento em bibliotecas, o bibliotecário é o profissional responsável por essa organização que está correlacionada com esse conhecimento registrado (VITORINI, 2015). Para Pontes e Lima (2012:22):

A organização do conhecimento produz representações sistematizadas de conhecimento, que podem ser utilizadas na organização da informação, para padronizar as representações dos conteúdos dos recursos informacionais, visando facilitar a recuperação e o uso do mesmo.

Deste modo, a organização do conhecimento em bibliotecas ocorre em duas partes: o tratamento temático que consiste em analisar o documento de acordo com o seu conteúdo, e o tratamento descritivo que analisa o documento de acordo com a sua forma física.

Historicamente, a prática do Tratamento Temático da Informação – TTI – marcava um período de desenvolvimento técnico, onde, como forma de facilitar a organização do material bibliográfico nas bibliotecas, foi desenvolvido (na segunda metade do século XIX), pelo norte-americano Melvil Dewey, o sistema de Classificação Decimal de Dewey – CDD (RABELLO e GUIMARÃES, 2007:3).

Dias e Naves (2007:17) sintetizam o conceito de tratamento da informação como sendo:

[...] expressão que engloba todas as disciplinas, técnicas, métodos e processos relativos a: a) descrição física e temática dos documentos numa biblioteca ou sistema de recuperação da informação; b) desenvolvimento de instrumentos (códigos, linguagens, normas, padrões) a serem utilizados nessas descrições; e c) concepção/implantação de estruturas físicas ou bases de dados destinadas ao armazenamento dos documentos e de seus simulacros (fichas, registros eletrônicos, etc.). Compreende as disciplinas de classificação, catalogação, indexação, bem como especialidades delas derivadas, ou terminologias novas nelas aplicadas, tais como metadados, e ontologias, entre outras.

Considerando que processo de indexação abrange a representação temática dos assuntos dos documentos, para posteriormente viabilizar a recuperação do seu conteúdo, podemos destacar, segundo Chaumier (1988), que a indexação é a parte mais importante da análise documentária. É ela que atribui o valor a um sistema documentário.

Pode-se entender a conceituação da análise documentária da seguinte forma: “Conjunto de procedimentos efetuados com a finalidade de expressar o conteúdo de documentos científicos, sob formas destinadas a facilitar a recuperação da informação” (GARDIN, 1981:29 *apud* SILVA e FUJITA, 2004:136).

Análise documentária é uma operação, ou um conjunto de operações, que se destina a representar o conteúdo de um documento numa forma diferente da sua forma original, a fim de facilitar a consulta ou a referência num estágio superior (CHAUMIER, 1988:15).

Desse modo, Guimarães (2000) aponta que o tratamento, processamento ou organização da informação pertencente à análise documentária destina-se a natureza descritiva dos documentos (física) ou temática (conteúdo) a diferentes suportes informacionais, de modo que os mesmos possam ser localizados (no primeiro caso) e acessados em termos de assunto (segundo caso).

Uma segunda definição aponta esse processo interligado à questão de indexação:

É um macro universo no qual a indexação está inserida. A indexação é, então, o resultado da fase de representação, fase final da análise documentária, em que se utilizam as linguagens documentárias para a geração de produtos documentários (índices, classificatórias, etc.) (GUIMARÃES, 2000:2).

Para entender o que aborda a análise documentária e a indexação, Fujita (2003:61) descreve essa relação: “[...] Dentro desse bojo de evolução de técnicas de tratamento da informação, está ligada a análise documentária como extensão do tratamento temático que comporta a geração de resumos e a indexação”.

Portanto, a indexação na análise documentária também é reconhecida pelos sistemas de informação como a parte mais importante porque condiciona os resultados de uma estratégia de busca (FUJITA, 2003). Então a análise documentária é um processo pertencente e resultante da indexação.

Para Santos (2011), a indexação é atividade integrante do tratamento temático da informação que tem por finalidade extrair termos representativos do assunto de documentos com o objetivo de referenciá-los para uma melhor recuperação, e dessa forma é um método de Organização e Representação da Informação. Sobre a conceituação da indexação, a ABNT relata como um “[...] Ato de identificar e descrever o conteúdo de um documento com termos representativos dos seus assuntos e que constituem uma linguagem de indexação (ASSOCIAÇÃO..., 1992:2).

Para a UNISIST, a indexação formula-se: [...] “como a ação de descrever e identificar um documento de acordo com seu assunto” UNISIST (1981:84).

E conforme aponta Nunes (2004:55), sobre o conceito de indexação, e conseqüentemente, a recuperação da informação, tem-se que:

**A recuperação de informações armazenadas num catálogo ou numa base de dados bibliográfica depende fundamentalmente de uma boa indexação dos assuntos contidos nos documentos incorporados ao acervo de uma biblioteca. Indexar significa representar o conteúdo temático de um documento, o que se faz mediante a determinação do assunto de que trata o documento, a seleção dos conceitos relevantes associados ao assunto determinado e à tradução desses conceitos para os termos autorizados de uma linguagem documentária.**

Para Silva e Fujita (2004) esse conceito só surgiu a partir da elaboração de índices, mas atualmente vincula-se a análise de assunto. Para Borko e Bernier (1978:8 *apud* FUJITA, 2004) “É o processo de analisar o conteúdo informacional dos registros do conhecimento e sua expressão na linguagem do sistema de indexação”.

De tal modo, o propósito da indexação é representar os documentos de forma condensada, mas é importante salientar que essa representação é um processo intelectual do profissional e que também depende de questões como o contexto físico, sua compreensão diante da linguagem documentária e as necessidades da instituição, bem como as dos usuários. É importante considerar como aponta Lancaster (2004:17) que “[...] se aceitamos que a indexação é mais eficiente quando se orienta para as necessidades de um determinado grupo de usuários, a função do indexador será prever os tipos de pedidos para os quais determinado documento será provavelmente uma resposta útil”.

Dessa forma, é necessário que a indexação seja o mais consistente e criteriosa possível de modo a não se perder a informação no instante da busca.

Após as breves definições sobre indexação, há que se ressaltar o processo de indexação, que abrange a representação temática dos assuntos dos documentos, para posteriormente, viabilizar a recuperação do seu conteúdo. Segundo Rubi (2008:81), a representação temática é a:

**[...] Identificação do conteúdo do documento, por meio do processo de análise de assunto, e a representação desse conteúdo através de conceitos, que por sua**

vez, serão representados ou traduzidos em termos advindos de uma linguagem documentária, com vistas à intermediação entre o documento e o usuário no momento da recuperação da informação, seja em índices, catálogos ou base de dados.

Para tanto, compreende-se que a indexação é o processo de descrever e identificar um documento de acordo com o seu assunto e por sua vez, esse ato, é pertencente ao tratamento da informação que se insere a Ciência da Informação que mantém então o seu objetivo de produzir, organizar, representar e dispor o uso da informação. Portanto, na Ciência da Informação, quando falamos de organização e representação da informação e do conhecimento, a ênfase é dada aos processos de organização.

Sobre os primeiros conceitos que definem a CI, enfatiza-se que surgiram na década de 1960 (TAYLOR, 1966; REES e SARACEVIC, 1967; BORKO, 1968) e possuem, quase todos, a mesma ideia, onde a CI é destacada como uma ciência voltada para o estudo da produção, organização, armazenamento, disseminação e uso da informação. Nesse sentido, entendem a CI como uma disciplina inerente aos processos envolvidos com a informação – processos normalmente entendidos como processos técnicos, aplicados, de intervenção. O conceito de informação que sobressai de tais definições é a ideia de informação como uma “coisa”, um ente da realidade dotado de objetividade (ARAÚJO, 2009).

Saracevic (1996) ainda evidencia que a interdisciplinaridade, que perpassa na CI surgiu pela própria variedade da formação de todas as pessoas que se ocuparam com os problemas que surgiam na área. Entre os pioneiros havia engenheiros, bibliotecários, químicos, filósofos, psicólogos, matemáticos, cientistas da computação, homens de negócios e outros vindos de diferentes profissões ou ciências. Não foram todas as disciplinas na formação dessas pessoas que tiveram uma contribuição igualmente relevante, mas essa multiplicidade foi responsável pela introdução e permanência do objetivo interdisciplinar na CI.

Desse modo, a criação de esquemas e sistemas de organização e representação do conhecimento responde não apenas à necessidade de a sociedade saber o que se tem publicado pelo mundo, mas, também, à necessidade de as bibliotecas, como instituições de guarda e preservação, criarem condições para a recuperação desse conhecimento armazenado (GUIMARÃES, PINHO e FERREIRA, 2012:32).

Considerando as necessidades da Ciência da Informação, no que compete ao processo de organização, representação e disseminação do conhecimento, aborda-se intrinsecamente as questões da indexação bem como política da indexação, sendo estes processos responsáveis por representar um documento de forma condensada e permitir que a recuperação da informação seja eficaz.

Levando em conta as breves definições sobre representação, um dos aspectos que possibilitam a interdisciplinaridade entre as áreas (CC e CI) é justamente o de proporcionar uma reflexão sobre os processos mentais. Enquanto “a Ciência cognitiva concebe meios para compreender, refletir e pensar”, a Ciência da informação, entende a significância de “processar e representar a informação” (DAL'EVEDOVE e FUJITA, 2013). Com base nesses aspectos, refletir sobre o modo de “pensar em como se pensa”, abordando a CI, faz-se no seguinte sentido:

O ponto de vista cognitivo da ciência da informação implica que cada ato de processamento da informação, seja ele perceptivo ou simbólico, é mediado por um sistema de categorias e conceitos os quais, para o mecanismo de processamento da informação, constituem um modelo de mundo (MEY, 1982:4, *apud* LIMA, 2003:81).

Dessa maneira, é significativo entender inicialmente que a cognição humana é o processo que se refere às atividades mentais, as quais são cabíveis de adaptação, seguindo-se as necessidades de cada sujeito:

**A atividade cognitiva humana é um conjunto de habilidades adquiridas, e não a operação de um mecanismo fixo. Nenhum mecanismo rígido parece limitar a quantidade de informação que um indivíduo pode colher de uma fonte enquanto atende a outra. A prática capacita as pessoas a fazer o que parece impossível (DAVIDOFF, 2011:14).**

Para usuários com deficiência visual, desenvolver métodos e habilidades capazes de incluí-los socialmente faz-se necessário. Vygotsky (2007) assinala que, entre as capacidades humanas, está a de influenciar diretamente sua relação com o ambiente e, partindo desse ambiente, pessoalmente modificam seu comportamento, colocando-o sob seu controle. Portanto, “o conhecimento é construído durante as interações entre os indivíduos em sociedade, desencadeando o aprendizado” (NEVES, 2006:3).

Na acepção de Johnson Laird, desenvolvemos nosso raciocínio pela elaboração de modelos mentais. Estes se constituem como blocos cognitivos que podem ser combinados e recombinados, de acordo com a necessidade. Os indivíduos são capazes de construir o mundo internamente, antes mesmo de compreendê-lo (MOREIRA, 1996). Essas construções são essenciais para definir de que modo resolvemos conflitos, como interagimos socialmente, como nos comportamos e entendemos o mundo.

Johnson Laird (1983 *apud* NEVES, 2011) enfatiza que, quando pensamos, construímos o mundo que nos rodeia e desenvolvemos representações mentais que podem ser classificadas em três tipos:

- 1.** Imagens: Representações muito específicas que retém aspectos perceptivos particulares de objetos ou eventos;
- 2.** Modelos mentais: representações analógicas de conceitos, objetos e eventos;
- 3.** Proposições: representações expressáveis verbalmente em linguagem natural e por isso pode ser avaliada se verdadeiras ou falsas (NEVES, 2011:36).

Para Johnson Laird, “representações proposicionais são cadeias de símbolos que correspondem a linguagem natural, modelos mentais são análogos estruturais do mundo e as imagens são modelos vistos de um determinado ponto de vista” (1983:165).

Dessa forma, Neves (2011) destaca que as estruturas dos modelos mentais são as mesmas estruturas que consolidamos, para a construção do mundo real. Essas estruturas surgem com base em uma ideia inicial, que se modifica a partir da aprendizagem e do estado de verdade que é atribuído para esse novo modelo que foi construído.

O cego necessita assimilar o mundo externo e estabelecer relações usuais com o meio, de sorte que, a partir dessa ausência da visão, o deficiente visual seja capaz de construir seu próprio processo perceptivo, no que tange à sua estruturação cognitiva (AMIRALIAN, 1997). A fim de interagir socialmente, a pessoa é capaz de modificar seus modelos mentais, e essa noção é perceptível, quando abordamos a deficiência visual. Nesse caso, desenvolver outros estímulos e habilidades se torna imprescindível, em face de uma questão de interação social e até mesmo de sobrevivência. “Esses modelos mentais são determinados culturalmente e apreendidos a partir da nossa vivência em sociedade” (NEVES, 2006:4).

Assim, nota-se que as discussões acerca do processo cognitivo na CI são significativas, pois auxiliam o desenvolvimento da prática do bibliotecário, abarcando maior entendimento dos seus usuários e do próprio fazer:

Os cientistas de informação e os bibliotecários teriam um especial interesse nesta cognição humana, pois eles constroem bases de dados, catálogos e índices que, afinal, são artefatos cognitivos, isto é, são expressões do conhecimento. Como os usuários buscam a informação? “Com que estilo de conhecimento?” Com que “estrutura de conhecimento?” (MOSTAFA e MOREIRA,1999:17).

Essa relação ainda é aprofundada, de modo que “a interação usuário e bibliotecário perpassa pela gestão cognitiva de diferentes modelos de mundo aliados no momento de busca pela informação” (NEVES, 2006:5).

Portanto, a representação mental objetiva apontar que todas as atividades cognitivas podem ser descritas de distintas maneiras e inserem-se de modo que representem pensamentos extremamente complexos, que forneçam caminhos para a compreensão de cada “informação escondida em cada indivíduo”, mas, principalmente, de como essa informação é entendida, transpõe-se em conhecimento e como pode se inserir na vivência de cada um.

## **Conclusão**

Nas últimas décadas, houve grandes discussões, no que se refere aos estudos da cognição humana e da necessidade de compreensão desse ato de pensar. É notável a capacidade humana de se adaptar ao ambiente, de se reformular e estruturar suas relações mentais. Nesse sentido, a nossa habilidade de compreender e de expressar está relacionada ao nosso entendimento e, para essa compreensão de qualquer fenômeno ou estado das coisas, há a necessidade de elaborarmos modelos. Esses modelos, mesmo que não sejam absolutamente fiéis à realidade, nos permitem que tomemos decisões.

A interdisciplinaridade da CC e da CI atribui valor significativo, já que ambas buscam compreender como se dá o entendimento dos indivíduos, os modelos mentais, e de que modo se pode pensar e discutir a representação da informação, para um perfil tão específico de usuário. De que forma podemos contemplar os indivíduos cegos?

Os deficientes visuais necessitam dos estímulos para a construção de desenvolvimentos táteis e auditivos, e as discussões aqui intermediadas se deram fundamentalmente no sentido de abordar a relação da deficiência visual, a construção dos modelos mentais, pois,

considerando a significância deste estudo, destacou-se a importância de discussões mais efetivas na área, as quais abordem a temática brevemente apresentada.

Por conseguinte, relacionando as representações de Johnson Laird ao universo da deficiência visual, observa-se que é cabível que esse indivíduo elabore métodos cognitivos que sejam auxiliares na sua inserção social, uma vez que modelos mentais se configuram sobre o que é aprendido, e estes são capazes de modificar-se, à medida que aprendemos e nos inserimos em novas perspectivas. Se ao sujeito lhe falta a percepção visual, desenvolver outros sentidos é inerente à sua capacidade humana.

### **Referências bibliográficas**

**AMIRALIAN, M. L. T. M.**

1997 *Compreendendo o cego: uma visão psicanalítica da cegueira por meio de desenhos-estórias*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1997.

**ARAÚJO, C. A. A.**

2009 Correntes teóricas da Ciência da Informação. *Ciência da Informação*. 38:3 (2009) 192-204.

**ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS**

1992 *NBR 12676 : métodos para análise de documentos: determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação*. Rio de Janeiro: ABNT, 1992, p. 1-4.

**BARITÉ, M.**

2001 Organización del conocimiento: un nuevo marco teórico-conceptual en Bibliotecología y Documentación. In CARRARA, K., org. - *Educación, Universidad e Pesquisa*. Marília: UNESP Marília Publicações; São Paulo: FAPESP, 2001, p. 35-60.

**BORKO, H.**

1968 Information science: what is this? *American Documentation*. 19 (1968) 3-5.

**CARLAN, E.; MEDEIROS, M. B. B.**

2011 Sistemas de Organização do Conhecimento na visão da Ciência da Informação. *RICI: revista ibero-americana de Ciencia da Informação*. 4:2 (2011) 53-73.

**CHAUMIER, J.**

1988 Indexação: conceitos, etapas e instrumentos. *Revista brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. 21 (1988) 63-79.

**DAHLBERG, I.**

1995 Current trends in Knowledge Organization. In GARCIA MARCO, F. J., org. - *Organización del conocimiento en sistemas de información y documentación*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, 1995, p. 7-26.

**DAL'EVEDOVE, P. R.**

2014 *O Tratamento temático da informação em abordagem sociocultural: diretrizes de política de indexação em bibliotecas universitárias*. Marília, 2014.  
Tese de doutorado em Ciência da Informação – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências.

**DAL'EVEDOVE, P. R.; FUJITA, M. S. L.**

2013 A Nova configuração do paradigma cognitivo na Ciência da Informação: contribuições ao processo de conhecer o profissional da informação. *Informação & Informação*. 18:1 (2013) 59-81.

**DAVIDOFF, L. L.**

2001 *Introdução à Psicologia*. São Paulo: Pearson Makron Books, 2001.

**DIAS, E. W.; NAVES, M. M. L.**

2007 *Análise de assunto: teoria e prática*. Brasília, DF: Thesaurus, 2007.

**FUJITA, M. S. L.**

2004 A Leitura documentária na perspectiva de suas variáveis: leitor-texto-contexto. *DataGramaZero: revista de Ciência da Informação*. [Em linha]. 5:4 (2004). [Consult. 7 out. 2017]. Disponível em: [http://www.dgz.org.br/ago04/F\\_I\\_art.htm](http://www.dgz.org.br/ago04/F_I_art.htm).

**FUJITA, M. S. L.**

2003 A Identificação de conceitos no processo de análise de assunto para indexação. *Revista digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*. [Em linha]. 1:1 (jul.-dez. 2003) 60-90. [Consult. 7 abr. 2017]. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/viewissue.php?id=1>.

**FUNDAÇÃO DORINA NOWILL PARA CEGOS**

2017 *Fundação Dorina Nowill para Cegos*. [Em linha]. 2017. [Consult. 15 set. 2017]. Disponível em: <https://www.fundacaodorina.org.br/a-fundacao/deficiencia-visual/estatisticas-da-deficiencia-visual/>.

**GUIMARÃES, J. A. C.**

2009 Abordagens teóricas de tratamento temático da informação: catalogação de assunto, indexação e análise documental. *Ibersid*. (2009) 105-117.

**GUIMARÃES, J. A. C.**

2008 A Dimensão teórica do tratamento temático da informação e suas interlocuções com o universo científico da International Society for Knowledge Organization (ISKO) *RICI: revista ibero-americana de Ciência da Informação*. 1:1 (2008) 77-99.

**GUIMARÃES, J. A. C.**

2000 *Indexação em um contexto de novas tecnologias*. [S. l. : s. n.], 2000. Texto didático.

**GUIMARÃES, J. A. C.; PINHO, F. A.; FERREIRA, G M.**

2012 Relações teóricas da organização do conhecimento com as abordagens de catalogação de assunto, indexação e análise documental: uma análise de domínio da revista *Scire*: 1995-2010. *Scire*. 18:2 (2012) 31-41.

**HJØRLAND, B.**

2008 What is Knowledge Organization (KO)? *Knowledge Organization*. [Em linha]. 35:2-3 (2008). [Consult. 19 jan. 2018]. Disponível em: <http://arizona.openrepository.com/arizona/handle/10150/106183>.

**HONORA, M.; FRIZANCO, M. L.**

2008 *Esclarecendo as deficiências: aspectos teóricos e práticos para contribuir com uma sociedade inclusiva*. São Paulo: Ciranda Cultural, 2008.

**LAIRD, P. J.**

1983 *Mental models*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1983.

**LANCASTER, F. W.**

2004 *Indexação e resumos: teoria e prática*. 2ª ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

**LIMA, G. A. B.**

2003 Interfaces entre a Ciência da Informação e a Ciência Cognitiva. *Ciência da Informação*. 32:1 (2003).

**MOREIRA, M. A.**

1996 Modelos mentais. *Investigações em Ensino de Ciências*. 1:3 (1996) 193-232.

**MOSTAFA, S.; MOREIRA, W.**

1999 Referenciais teóricos da área de informação. *Transinformação*. 11:13 (1999).

**NEVES, D. A. B.**

2011 *Metacognição, informação e conhecimento: pensando em como pensar*. Recife: Nectar, 2011.

**NEVES, D. A. B.**

2006 Ciência da Informação e a cognição humana: uma abordagem do processo da informação. *Ciência da Informação*. 35:1 (2006).

**NUNES, C. O.**

2004 Algumas considerações acerca da ausência de políticas de indexação em bibliotecas brasileiras. *Biblos*. 16 (2004).

**PIOVEZAN, L. B.**

2015 *Avaliação da indexação em catálogos de bibliotecas universitárias por meio da recuperação da informação*. Marília, 2015.

Dissertação de mestrado em Ciência da Informação – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências.

**PONTES, F. V.; LIMA, G. A. B. O.**

2012 A Organização do conhecimento em ambientes digitais: aplicação da teoria da classificação facetada. *Perspectivas em Ciência da Informação*. 17:4, (2012).

**PUPO, D. T.; MELO, A. M.; FERRÉS, S. P.**

2008 *Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas*. Campinas: UNICAMP, Biblioteca Central Cesar Lattes, 2008.

**RABELLO, R.; GUIMARÃES, J. A. C.**

2007 A Relação conceitual entre conhecimento e documento no contexto da Organização do Conhecimento: elementos para uma reflexão. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 7º, Salvador, 2007.

**REES, A.; SARACEVIC, T.**

1967 *Education for information science and its relation to librarianship*. 1967.

**RUBI, M. P.**

2008 *Política de indexação para construção de catálogos coletivos em bibliotecas universitárias*. Marília, 2008.

Tese de doutorado em Ciência da Informação – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências.

**SANTOS, L. B. P.**

2011 *Política de indexação em bibliotecas universitárias: estudo diagnostico na região de Marília: relatório*. Marília, 2011.  
Relatório de Bolsa do CNPq – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências.

**SANTOS, C. A. C.**

2015 Organização e representação do conhecimento: bibliometria temática em artigos de periódicos brasileiros. *Revista brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. 11:nº especial (2015).

**SARACEVIC, Tefko**

1996 Ciência da informação: origem, evolução e relações. *Perspectivas em Ciência da Informação*. 1:1 (1996).

**SILVA, M. R.; FUJITA, M. S. L.**

2004 A Prática de indexação: análise da evolução de tendências teóricas e metodológicas. *Transinformação*. 16:2 (2004) 133-161.

**TAYLOR, R. S.**

1966 Professional aspects of information science and technology. *Annual Review of Information Science and Technology*. 1 (1966) 15-40.

**UNISIST**

1981 Princípios de indexação. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*. 10:1 (1981).

**VIGOTSKY, L. S.**

2007 *A Formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores*. 7ª ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

**VITORINI, E.**

2015 *Uso da linguagem documentária na busca da informação em bibliotecas universitárias: a perspectiva dos deficientes visuais*. Marília, 2015.  
Dissertação de mestrado em Ciência da Informação – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências.

**Talita Andrade Rodrigues | ta.andrade.rodrigues@gmail.com**

Universidade Estadual de São Paulo “Júlio Mesquita Filho” (UNESP), Brasil

**Mariangela Spotti Lopes Fujita | mariangelaslf57@gmail.com**

Universidade Estadual de São Paulo “Júlio Mesquita Filho” (UNESP), Brasil

**Paula Regina Dal'Evedove | p.dallevedove@gmail.com**

Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), Brasil

# UMA PROPOSTA DE SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL PARA AS BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

A VIRTUAL REFERENCE SERVICE PROPOSAL FOR UNIVERSITY LIBRARIES OF THE UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

Fernanda Daniel da Silva | Marcia Heloisa Tavares de Figueredo Lima

**Resumo:** O serviço de referência é uma função vital em qualquer biblioteca. O advento da *internet* trouxe vários benefícios para os bibliotecários abrindo um leque de possibilidades para o trabalho do bibliotecário de referência. Considerando que várias bibliotecas utilizam as mídias sociais, *sites* e *emails*, com o propósito de se relacionar com seus usuários, a utilização de uma política de serviço de referência virtual, que delinear diretrizes para esta prática, é de extrema importância. Contudo, várias bibliotecas não possuem uma política para o serviço de referência virtual. Assim, o presente trabalho apresenta uma proposta de serviço de referência virtual para as bibliotecas da Universidade Federal Fluminense. Destacando a importância da criação de uma política de serviço virtual e debatendo os critérios essenciais para a utilização do serviço de referência virtual.

**Palavras-chave:** Bibliotecas universitárias - políticas explícitas; Serviço de referência virtual; Serviços de informação; Universidade Federal Fluminense.

**Abstract:** The reference service is a vital function in any library. The advent of the internet has brought many benefits to librarians and opened a range of possibilities for the work of the reference librarian. Considering that several libraries use social media, sites and emails to communicate with their users, the use of a virtual reference service policy that offer guidelines for this practice is extremely important. However, several libraries do not have a policy for the virtual reference service. Thus, this work presents a proposal of virtual reference service for the libraries of Universidade Federal Fluminense. It highlights the importance of creating a virtual service policy and debates the essential criteria for the use of the virtual reference service.

**Keywords:** University libraries - explicit policies; Virtual Reference Service; Information Services; Universidade Federal Fluminense.

## 1. Introdução

O serviço de referência é uma função vital em qualquer biblioteca, uma vez que faz a ponte entre o usuário e sua necessidade de informação ou sua busca, além de supervisionar a realização de outras funções como a circulação de material e empréstimo. É considerado como o auxílio pessoal prestado ao usuário que objetiva eliminar ou sanar a necessidade de alguma informação. Grogan (2001, p. 8) descreve esta função como sendo um “elo vivo entre o texto e o leitor” e destaca, de acordo com Ranganathan, “os livros são para usar”. Litton (1979:6) ressaltava: “[...] o serviço de referência é alma e os nervos de toda biblioteca e sua eficiência é um indicio da eficiência alcançada nas outras seções da instituição”.

Bratkowski e Oliva (2010:2) mostram que as últimas décadas foram marcadas por uma revolução que proporcionou mudanças no comportamento humano, uma “revolução da informação e comunicação” que transformou os padrões da aldeia global no que diz respeito ao consumo e ao conhecimento, criando uma rede complexa de informações e interações. Essas mudanças influenciaram também as universidades, em grande parte no que se refere aos serviços prestados. A criação da *internet* e os avanços das tecnologias de informação e comunicação, também conhecidas como *ilfs*, proporcionaram o surgimento de um serviço de referência capaz de ultrapassar os limites da biblioteca: o serviço de

referência virtual, que utiliza a *internet* e outros recursos eletrônicos na busca dos mesmos objetivos do serviço de referência tradicional.

Contudo, a prática de criação de políticas diretivas para os diferentes serviços ou tarefas dos profissionais ainda não é muito disseminado, sendo assim, ainda não existem muitas políticas específicas para o serviço de referência virtual. Sloan (1988), citado por Márdero Arellano (2001:10) explica que “por muitos anos os serviços de referência têm sido conduzidos informalmente, apesar de existirem normas e políticas para eles nas bibliotecas, mas nenhuma aplicada a suas versões virtuais”. Apesar da afirmação de Sloan ser de 1988, quase três décadas atrás, ainda observamos que algumas bibliotecas universitárias não possuem uma política para o serviço de referência virtual, lacuna que também se dá quanto ao serviço de referência presencial.

A criação de uma política poderá auxiliar o serviço do bibliotecário de referência, uma vez que a normatização das orientações pode não só aperfeiçoar o atendimento ao usuário como também facilitar o trabalho do bibliotecário. A adoção de uma política institucional para o tema pode garantir que possíveis dúvidas e questionamentos sejam rapidamente sanados por toda a equipe responsável pelo setor ou serviço de referência, bem como assegurar a coerência no serviço prestado.

As universidades são locais de ensino e pesquisa. Por tal motivo, imagina-se que as bibliotecas universitárias sejam alvo de evolução e mudanças, já que seu público-alvo, supostamente qualificado e exigente, necessita sempre de informações confiáveis e atuais de maneira rápida e precisa.

Analisando que várias bibliotecas utilizam as mídias sociais, *sites* e *emails*, com o propósito de se relacionar com seus usuários, seria importante e interessante criar uma política que traçasse diretrizes para esta prática. Desta forma, observando essa lacuna nas normas de procedimento das bibliotecas da Universidade Federal Fluminense (UFF), surgiu a ideia da criação de uma política<sup>1</sup> escrita e específica para o serviço de referência virtual. Tal ideia nasceu da observação de que várias bibliotecas da UFF utilizavam ferramentas da *web 2.0* como forma de complementar, ou até mesmo implantar o serviço de referência, gerando, uma nova oferta de serviços - uma inovação - por algumas das bibliotecas.

## **2. O serviço de referência presencial e virtual**

Existem variadas definições para o serviço de referência. Para Maciel & Mendonça (2006:33) o serviço de referência abarca todas as atividades, diretas ou indiretas, relativas à prestação de serviços ao usuário.

Accart (2012:7) explica que o serviço de referência teve início no fim do século XIX nas bibliotecas públicas americanas, o *Reference Service*. Martins e Ribeiro (1979:9-10)

---

<sup>1</sup> Este artigo é um resumo da dissertação de mestrado – Silva (2016) - apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal Fluminense, com a orientação da Dr<sup>a</sup> Marcia Heloisa Tavares de Figueredo Lima, e que teve como principal objetivo criar uma política de serviço de referência virtual para as bibliotecas da Universidade Federal Fluminense (UFF).

destacam que a expressão serviço de referência teve sua origem na língua inglesa e foi adaptada para a língua portuguesa. A expressão vem do inglês, *reference work*, sendo traduzida sem grandes preocupações. A expressão *reference* define as obras postas para uso em determinado local da unidade, chamadas obras de consulta, que não podem ser emprestadas. Para Litton (1979:3) o serviço de referência é definido como, o serviço fornecido para auxiliar os leitores e, também, ajudar aos leitores no exame as fontes de informação.

Accart (2012:13) explica que: "a expressão 'serviço de referência presencial' assinala um lugar, físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e onde lhes são fornecidas informações, seja este espaço na biblioteca, no serviço de documentação ou no arquivo, em lugar de ou junto com um serviço à distância".

Desde a década de 80, observam-se na literatura afirmativas em torno dos impactos positivos das TIC nas bibliotecas. Se a transformação dos catálogos em bases de dados interoperáveis já é uma realidade, poucos dos bibliotecários percebem que o acesso aos acervos e aos serviços se deslocou para o interior das residências dos usuários.

Seguindo a definição de referência virtual da American Library Association - ALA (2004) que o considera como "um serviço de referência iniciado eletronicamente, muitas vezes em tempo real, onde os clientes utilizam computadores ou outra tecnologia de Internet para se comunicar com a equipe de referência, sem estar fisicamente presente", podemos considerar o uso de mídias sociais e do *email* como uma extensão do serviço de referência presencial prestado para os usuários.

O serviço de referência virtual, quanto ao tempo de resposta, pode ser síncrono ou assíncrono; no primeiro, os bibliotecários e usuários se relacionam em tempo real, enquanto no segundo a relação não é automática. O *email* é um exemplo de serviço de referência virtual assíncrono, e o *chat*, um exemplo, de síncrono.

A *internet* viabilizou várias possibilidades para o trabalho de bibliotecário de referência. Os obstáculos demográficos foram postos abaixo e grande parte dos recursos pode ser encontrada de forma livre, isto é, não é preciso o pagamento de nenhuma taxa para uso. A web representa uma transformação do paradigma radical com relação aos serviços bibliotecários. Ela propicia um ambiente informacional amplo, global, de alcance nunca visto pelos antigos serviços, acostumados a trabalhar em um ambiente delimitado, com uma comunidade de usuários identificável, restrita e até mesmo, conhecida pessoalmente. No novo ambiente, em uma escala mundial, os usuários podem ter acesso a diferentes recursos, independentes de sua localização física (MARCONDES, MENDONÇA e CARVALHO, 2006:175).

A prestação de auxílio não presencial na biblioteca começou de forma gradativa, inicialmente com o uso do telefone e, depois, do e-mail como canal de comunicação.

Márdero Arellano (2001) esclarece que as bibliotecas no exterior começaram fazendo uso de algumas ferramentas *online* (*Ask Jeeves* e *WebHelp*) como maneiras de comunicação remota, não utilizando apenas o telefone e *email*, mas, também, mecanismos sofisticados para auxiliar esta interação do pesquisador e material a ser estudado.

Para Accart (2012), o serviço de referência virtual é considerado como uma extensão do serviço de referência presencial, apesar de poder ser tratado como um serviço em separado.

O serviço de referência virtual é tido como um prolongamento do serviço de referência presencial, embora possa ser tratado como um serviço à parte. Cada vez mais atrai bibliotecas e outros serviços de informação (público e às vezes privados) que nele veem um excelente meio para estarem presentes na *internet* e garantirem sua promoção, em uma atividade de *marketing*. Das inúmeras vantagens que proporciona uma das mais evidentes é o **contato direto com o usuário** e a possibilidade de antecipar suas necessidades em matéria de informação tendo em vista as questões apresentadas (Accart, 2012:163).

### **3. As bibliotecas universitárias**

Cunha e Cavalcanti (2008) ressaltam que a biblioteca universitária é vinculada a uma instituição de ensino e pesquisa.

Biblioteca universitária. Academic library, college library, university library. **1.** A que é mantida por uma instituição de ensino superior e que atende às necessidades de informação dos corpos docentes, discentes e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão. Pode ser a única biblioteca ou várias organizadas como sistema ou rede. **2.** Nos EUA, "biblioteca criada, mantida e administrada por uma faculdade (*college*) para suprir as necessidades de informação dos professores e estudantes bem como manter programas educacionais de pesquisa e extensão" (CUNHA e CAVALCANTI, 2008:53).

Miranda (1978: 3-4) destaca que nem todas as bibliotecas universitárias são iguais, pois são influenciadas pelas instituições que as mantêm. Assim, precisam sempre estar alinhadas com anseios e necessidades de cada instituição, já que

cada instituição tem as suas características próprias, suas tradições e até mesmo barreiras psicológicas que são o produto de sua ideologia ou – para ser mais preciso – do ideário dos que a forjaram e nela imprimiram a sua personalidade, assim como a influência de seus novos líderes.

Miranda (1978) ressalta ainda que as bibliotecas universitárias brasileiras não têm o costume de planejar, não orientam adequadamente a composição da sua coleção e não destinam tempo e nem recursos para a referência e ao treinamento de usuários, descuidando do “princípio orientador dos serviços e os fins e objetivos da entidade”.

A biblioteca universitária é essencial para a universidade. Ela dá apoio para a comunidade acadêmica permitindo o acesso à informação. Para Ferreira (1980:5) as bibliotecas são instrumentos fundamentais para o processo de ensino e aprendizagem, não sendo possível idealizar o ensino sem o uso de bibliotecas.

Almeida (2005:5) ressalta que os objetivos das bibliotecas e dos centros de documentação devem ser idealizados em relação à instituição a que pertencem e à comunidade servida. Destarte, a política de serviço de referência virtual, deve ser elaborada considerando a instituição a qual a biblioteca pertence. Sendo assim, uma política criada para uma instituição, pode não servir para outra.

#### **4. A construção de uma política de Serviço de Referência Virtual**

Uma política pode ser definida como “planos gerais de ação, guias genéricos que definem linhas mestras, orientam a tomada de decisão e dão estabilidade à organização”, as políticas possibilitam que as decisões sejam previamente tomadas, impedindo repetições, permitindo uma decisão unificada e delegando competências, sem perder o controle (Almeida, 2005:6).

Uma política de serviço de referência, tanto para o serviço de referência presencial quanto para o virtual é de extrema importância para as bibliotecas. A participação dos funcionários na criação da política é essencial, por este motivo, seria interessante a criação de um grupo de trabalho composta por bibliotecários e, se possível, também a participação de alunos e professores, já que eles são os usuários potenciais do serviço de referência virtual.

Questões inerentes à estrutura da universidade, como a conectividade, já que uma unidade que fornece um serviço de referência virtual não pode ficar sem prestar seu serviço por falta de *internet*, deverão ser estudadas. Outra questão importante é relacionada aos funcionários: se o serviço for interrompido, será necessário orçar possível hora extra ou até mesmo instalar modalidades de trabalho extramuros. Será também necessário orçar gastos com energia elétrica, computadores, equipamentos, etc. Outro ponto importante é testar a política assim como ter um plano de trabalho.

Utilizando o livro de Weitzel (2012), o qual explica a criação de uma política de desenvolvimento de coleções, como guião, foi possível criar um paralelo e adaptar para o desenvolvimento de uma política de serviço de referência virtual. Isto é, o livro foi usado como um molde, sendo adaptado para o desenvolvimento de uma política de serviço de referência virtual.

A seguir, apresentamos oito passos considerados essenciais para a criação de uma política para o serviço de referência virtual em bibliotecas:

**1º passo** – A formação de uma equipe responsável – formada por bibliotecários de referência e um analista de sistemas designado pelo departamento de informática. A participação de funcionários do setor de informática se faz importante para a estruturação do serviço de referência virtual. Accart (2012) destaca alguns pontos que referem-se à necessidade de estudar e analisar assuntos relacionados à informática, como:

- acessibilidade – como a escolha ou não de hipertextos, o formato das páginas, HTML ou XML, o formato do *blog*, da lista de discussão, etc.;
- forma de contato – se será necessário a criação de um *email* específico para essa função. A utilização de *chats*, videoconferência, etc.;
- conectividade – analisar as formas de conectividade para que não existam problemas de conexão ou mesmo a falta dela;
- hospedagem do sistema – se o sistema será instalado num servidor da própria instituição ou num de fora. Outro ponto a ser destacado é o suporte do servidor, ele deve ser adequado para suportar todas as necessidades do sistema;

- interconexão entre os membros da equipe de referência – se o serviço for dividido é importante encontrar uma forma de os dois se comunicarem;
- segurança do intercâmbio e dos dados – deve ter barreiras como, por exemplo, *firewall*;
- programa – se o *software* é livre ou pago, se ele será desenvolvido pela equipe de informática da instituição ou se será contratada uma equipe de fora para tal.

Quanto aos funcionários, bibliotecários e técnico, que trabalharão com o serviço de referência virtual devem ser levados em conta vários pontos, tanto que Accart (2012:201) ressalta alguns pontos que devem ser considerados e debatidos. Se o serviço de referência virtual será independente do serviço de referência presencial, isto é, uma equipe para o presencial e outra para o virtual; se o serviço presencial será unido com o virtual, e assim, a equipe de referência se divide nos dois serviços; a terceira opção seria de um serviço colaborativo, “vários serviços virtuais se organizam em rede de referência virtual, e o trabalho é compartilhado entre as equipes de referência da rede”.

Outro ponto que deve ser destacado é a resolução de questões como:

- Onde a equipe vai trabalhar?
- Quais serão os equipamentos?
- Os softwares utilizados serão pagos ou livres?
- O serviço vai funcionar até que horas? Vai ser 24 h?
- Serão pagas horas extras ou a cada dia com serviço extra dará um dia de folga?

**2º passo** – Levantamento de dados da instituição, comunidade e serviços prestados – Almeida (2005:5) explica que os objetivos das bibliotecas e dos centros de documentação devem ser concebidos em relação à instituição a que pertencem e à comunidade servida. Para isso, é preciso analisar a missão e visão da universidade e também do sistema de bibliotecas. Também é essencial levantar o número de alunos, de graduação e pós-graduação, professores e funcionários. Relatórios de gestão e consultas ao PDI - Plano de Desenvolvimento Institucional são de grande serventia.

**3º passo** – Identificar a comunidade virtual

Que é formada por todos os estudantes matriculados nos cursos presenciais e à distância de graduação e pós-graduação *lato* e *stricto sensu*, todos os professores e todos os funcionários efetivos e terceirizados. Este total inclui ainda residentes (considerados estudantes de pós-graduação e eventuais bolsistas de outras instituições).

Para se fazer um bom serviço de referência é importante conhecermos nossos usuários potenciais. González Teruel (2005:23) explica que um estudo de usuários constitui-se de uma série de pesquisas e seus resultados permitem planejar e otimizar os sistemas de informação. A observação sistemática dos usuários possibilita uma grande ferramenta para tomar decisões.

4º passo – Analisar os serviços prestados

Observar e analisar quais serviços de referência são prestados pelas bibliotecas e se faz necessário propor a enunciação dos serviços prestados de maneira mais uniforme, isto é, os serviços prestados serem definidos da mesma forma, por exemplo, Orientação para normatização bibliográfica que pode ser definida também como Normalização de trabalhos científicos; Orientação e Auxílio ao Usuário – TCC<sup>2</sup>; ou Orientação normativa para TCC (monografia); serviço de revisão normativa.

5º passo – Estudar os serviços que poderão ser prestados

Analisar que novos serviços poderão ser oferecidos pelo serviço de referência virtual.

Podemos considerar algumas considerações que algumas instituições. A ALA (2001) disponibiliza uma lista de serviços que são considerados essenciais para o serviço de referência virtual:

O que se segue, embora não necessariamente exaustiva, são essenciais:

- assistência de referência;
- serviços educacionais e de informação on-line em formatos acessíveis ao maior número de pessoas, incluindo as pessoas com deficiência;
- acesso seguro, confiável. Rápido com recursos *on-line*;
- serviços de consulta;
- um programa de instrução para o usuário da biblioteca projetado para incutir habilidades de aprendizagem informacional independentes e eficazes, enquanto especificamente satisfizer às necessidades de apoio ao aluno e a comunidade de ensino à distância;
- empréstimos recíprocos ou contratual, ou de serviços de empréstimo entre bibliotecas usando aplicação mais ampla do uso justo de materiais protegidos por direitos autorais;
- acesso a materiais de reserva, em conformidade com as políticas de *copyright*, uso justo ou permissões;
- horário de serviço adequado para acesso do usuário ideal;
- promoção de serviços da biblioteca para a comunidade de ensino à distância, incluindo políticas documentadas e atualizadas, regulamentos e procedimentos para o desenvolvimento sistemático da gestão dos recursos de informação;

---

<sup>2</sup> TCC é a sigla para Trabalho de Conclusão de Curso.

- pronta entrega para os usuários de itens obtidos a partir de coleções da instituição, ou por meio de contrato de empréstimo entre bibliotecas via correio ou sistema de entrega eletrônica;
- e ponto de assistência com uso e instrução de uso dos meios de comunicação e equipamentos (ALA, 2001, *tradução nossa*).

Para as mídias sociais, é interessante, seguir as normas estabelecidas pela SECOM<sup>3</sup>. Devem ser levados em conta os seguintes aspectos:

- administração – indicar que serão os editores e administradores de cada *site*, perfil de rede social, administrador do *blog*, etc.;
- como a informação vem de uma instituição governamental, acredita-se que as informações ali contidas são confiáveis. Antes de uma informação ser publicada é fundamental que ela seja verdadeira e segura;
- todo conteúdo deve ser pensado e produzido para atender o público em geral;
- informação deve ser de fácil acesso, permitindo que qualquer pessoa a encontre;
- manter uma identidade-padrão;
- que a foto da capa de uma mídia social é o “cartão de visitas”.

**6º Passo** – Análise de documentos correlatos.

Outro ponto que deve ser destacado é dos "aspectos legais": não se deve esquecer de sempre respeitar as normas relativas aos direitos autorais<sup>4</sup>, e a lei de acesso à informação<sup>5</sup> (LAI) assim como a bibliografia da área como artigos de periódicos, trabalhos de conclusão de curso, dissertações, teses e livros da área. A questão do arquivamento das mensagens eletrônicas, *email*, também devem ser levadas em conta.

As diretrizes da ALA (2001) destacam que uma documentação deve ser mantida de forma de comprometimento.

---

<sup>3</sup> A SECOM - Secretaria de Comunicação Social da Presidência - é um órgão brasileiro que tem como função coordenar as ações de comunicação governamental. O manual tem como objetivo orientar as práticas no uso das mídias sociais para a comunicação governamental.

<sup>4</sup> A Lei que regula os Direitos do Autor no Brasil é a Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998.

<sup>5</sup> A Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso a Informação (LAI), regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Essa norma, publicada em 18 de novembro de 2011, entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades. A Lei vale para os três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, inclusive aos Tribunais de Conta e Ministério Público. Entidades privadas sem fins lucrativos também são obrigadas a dar publicidade a informações relativas à destinação da parcela orçamentária recebidas do poder público.

A biblioteca e o bibliotecário/administrador deve ter a seguinte informação atualmente disponível em versão impressa e/ou on-line em um formato acessível:

- guias de usuário e outros materiais de instrução de biblioteca;
- declarações de missão e propósito, políticas, regulamentos e procedimentos;
- estatísticas sobre o uso da biblioteca;
- estatísticas sobre coleções;
- medidas de avaliação instalações;
- medidas de avaliação coleções;
- necessidades e resultados de medidas de avaliação;
- dados sobre as designações de pessoal e de trabalho;
- organogramas institucionais e internos;
- orçamento detalhado(s);
- profissionais do pessoal *vitae*;
- descrições de cargos para todos os funcionários;
- acordos formais escritos;
- biblioteca de estudos de avaliação ou documentos;
- e evidência de envolvimento no desenvolvimento de currículo e planejamento (ALA, 2001)

Observamos que essa consideração da ALA (2001) vem ao encontro com as determinações da LAI.

**7º passo** – Criação de um esboço de política

Definir a periodicidade da avaliação da política até por que a instituição muda, a comunidade muda assim como as tecnologias mudam. Tempo de resposta, prioridades no atendimento e padrões no atendimento.

Accart (2012) anota que o tempo de resposta – no caso do atendimento virtual, é diferente do presencial. Geralmente, no caso de *online*, o tempo de resposta é maior que o presencial. Outros pontos ressaltados são:

- segurança e sigilo – o sigilo dos dados pessoais é uma questão importante. Podem ocorrer casos de pirataria de dados, ou mesmo casos de *spam*;
- intangibilidade – por ser um serviço *online*, não se deve esquecer que ele não tem limite territorial nem de horário. Podem ocorrer momentos de congestionamento do serviço;

- inseparabilidade – existe uma quantidade incalculável de informação na *internet*. Muita informação é produzida e buscada. O serviço de referência virtual não é em si uma ferramenta da *web 2.0*;
- heterogeneidade – cada serviço deve ser individualizado. O serviço deve ser personalizado de acordo com cada necessidade.

#### 8º passo – Divulgação dos novos serviços

Para que um projeto de política funcione é preciso que a comunidade aceite e participe da ideia. Em um primeiro momento, a comunidade a ser conscientizada é a de bibliotecários, já que eles são peças essenciais para que o projeto faça sentido e dê certo. No início, pode ser algo complicado, mas com o passar do tempo, com o projeto surtindo resultados, ficará mais fácil.

É importante que toda comunidade seja alcançada por esse projeto, desde o alto escalão da instituição até os alunos. Será essencial uma ação de marketing. Divulgação presencial, com cartazes e *folders*, e divulgação *online*.

#### **Notas finais**

O serviço de referência é importante em todas as bibliotecas. O surgimento da *internet* permitiu vários benefícios e possibilidades para o trabalho do bibliotecário de referência. Muitas bibliotecas fazem uso de mídias sociais, *sites* e *emails*, com o intuito de se relacionar com seus usuários. Contudo, várias bibliotecas não dispõem de políticas para o serviço de referência virtual. Uma política de serviço de referência, tanto para o serviço de referência presencial quanto para o virtual, é de extrema importância para as mesmas.

Para que um projeto da política funcione é imprescindível que a toda a comunidade acadêmica (funcionários, alunos e professores) aceite e participe do mesmo. Para a criação da política vários fatores devem ser considerados, como: a formação de uma equipe responsável pelo serviço; uma análise criteriosa dos assuntos relacionados à informática; compreender a instituição, na qual a biblioteca está inserida, a sua comunidade e os serviços que são e serão prestados. Por fim, sugere-se que a proposta de política de serviço de referência virtual seja apresentada em forma de minuta para a discussão com a comunidade universitária.

**Referências bibliográficas**

**ACCART, J.-P.**

2012 *Serviço de referência: do presencial ao virtual*. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2012.

**ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de**

2005 *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2005.

**AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION**

2004 *Reference and user services association: guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. [Em linha]. 2004.

Disponível em: <https://journals.ala.org/rusq/article/download/3168/3300>.

**AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION**

2001 *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. [Em linha]. 2001.

Disponível em: [www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines](http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines).

**BRASIL. Leis, decretos, etc.**

2011 Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005 e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*. [Em linha]. 2011.

Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm).

**BRASIL. Secretaria de Comunicação Social**

2012 *Manual de orientação para atuação em redes sociais*. [Em linha]. Brasília, 2012.

Disponível em: [http://www.secom.gov.br/pdfs-da-area-de-orientacoes-gerais/internet-e-redes-sociais/secommanualredessociaisout2012\\_pdf.pdf](http://www.secom.gov.br/pdfs-da-area-de-orientacoes-gerais/internet-e-redes-sociais/secommanualredessociaisout2012_pdf.pdf).

**BRATKOWSKI, R. H.; OLIVA, A. C.**

2010 *Proposta de uma política para o serviço de referência virtual assíncrono nas bibliotecas universitárias brasileiras*. In Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. [Em linha}. Rio de Janeiro, 2010.

Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/27145>.

**CUNHA, M. B. da; CAVALCANTI, C. R. de O.**

2008 *Dicionário de biblioteconomia e arquivologia*. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2008.

**FERREIRA, L. S.**

1980 *Bibliotecas universitárias brasileiras: análise de estruturas centralizadas e descentralizada*. São Paulo: Pioneiras, 1980.

**GONZÁLEZ TERUEL, Aurora**

2005 *Los Estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Ediciones Trea, 2005.

**GROGAN, D.**

2001 *A Prática do serviço de referência*. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2001.

**HUTCHINS, M.**

1973 *Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas*. Rio de Janeiro: F. G. Vargas, 1973.

**INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS**

2013 *Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública*. [Em linha]. Lisboa, 2013. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>.

**INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS**

2012 *Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital*. [Em linha]. 2012. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-es.pdf>.

**INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS**

2006 *Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital*. [Em linha]. 2006. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-es.pdf>.

**INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS**

1994 *Manifiesto de la UNESCO sobre bibliotecas públicas*. [Em linha] 1994. Disponível em: <http://www.unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf>.

**LITTON, G.**

1979 *A Informação na biblioteca moderna*. São Paulo: McGraw-Hill, 1979.

**MACIEL, A.; MENDONÇA, M.**

2006 *Bibliotecas como organizações*. Rio de Janeiro: Interciência, 2006.

**MARCONDES, C.; MENDONÇA, M.; CARVALHO, S.**

2007 *Serviços via Web em bibliotecas universitárias brasileiras. Perspectivas em Ciência da Informação*. [Em linha]. 11:2 (2007). Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/321>.

**MÁRDERO ARELLANO, M. Á.**

2001 *Serviços de referência virtual. Ciência da Informação*. 30:2 (2001) 7-15.

**MARTINS, M.G de; RIBEIRO, M. L.G.**

1979 *Serviço de referência e assistência aos leitores*. Porto Alegre: Universidade Federal de Rio Grande do Sul, 1979.

**MIRANDA, A.**

1978 *Biblioteca universitária no Brasil: reflexões sobre a problemática*. [Em linha]. 1978. Disponível em: [www.antonimiranda.com.br/ciencia\\_informacao/BIBLIOTECA\\_UNIVERSITARIA .pdf](http://www.antonimiranda.com.br/ciencia_informacao/BIBLIOTECA_UNIVERSITARIA.pdf).

**PLACER, X.**

1968 *Técnica do serviço de referência*. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Bibliotecários, 1968.

**REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION**

[20--] *Definitions of reference*. [Em linha]. [20--]. [Consult. 4 mar. 2017].  
Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference>.

**REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION**

[20--] *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers*. [Em linha]. [20--]. [Consult. 5 mar. 2017].  
Disponível em:  
<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>.

**REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION**

[20--] *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. [Em linha]. [20--]. [Consult. 4 mar. 2017].  
Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>.

**SILVA, F. D. da**

2016 *Uma Proposta de serviço de referência virtual para as bibliotecas da UFF*. [Em linha]. Niterói, 2016.  
Dissertação de mestrado - Universidade Federal Fluminense. Disponível em:  
[www.ci.uff.br/ppgci/arquivos/2016/dissertação/Dissertação%20Fernanda%20Daniel.pdf](http://www.ci.uff.br/ppgci/arquivos/2016/dissertação/Dissertação%20Fernanda%20Daniel.pdf).

**UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE**

2016 *Universidade Federal Fluminense*. [Em linha]. 2016. [Consult. 21 set. 2017].  
Disponível em: <http://www.uff.br/>.

**WEITZEL, S. da R.**

2012 *Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitária*. Rio de Janeiro: Interciência, 2012.

Fernanda Daniel da Silva | [fernandadaniel@id.uff.br](mailto:fernandadaniel@id.uff.br)

Universidade Federal Fluminense (UFF), Brasil

Marcia Heloísa Tavares de Figueiredo Lima | [marciahelolima@gmail.com](mailto:marciahelolima@gmail.com)

Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Brasil

Sara Torres

**Resumo:** A Câmara Municipal do Porto, uma das maiores instituições públicas portuguesas, a segunda maior no âmbito das autarquias locais, tem vindo a realizar um forte investimento na modernização administrativa ao longo dos últimos anos. A adoção de um novo Sistema de Gestão Documental - Porto.doc - relevou o papel crucial dos sistemas de classificação na gestão da informação da autarquia. Após uma análise cuidada, sob um pressuposto mais tecnológico, foi identificada uma carência efetiva na organização física dos processos administrativos, tornando essencial a criação de uma solução que minimizasse o impacto da entrada em vigor do novo Plano de Classificação que afetará diariamente os colaboradores da instituição. A conceção de um Modelo de Integração dos Instrumentos de Classificação devidamente articulado com o Plano de Classificação MEF-PCIAAL pretende facilitar a interoperabilidade semântica entre o Sistema de Arquivo da Câmara Municipal do Porto (composto pelo aplicativo de gestão documental e o arquivo físico) e as restantes entidades da administração pública.

**Palavras-chave:** Arquivo municipal; Câmara Municipal do Porto; Classificação da informação; Sistema de Gestão Documental.

**Abstract:** The Câmara Municipal do Porto is one of the biggest Portuguese public institutions, being one of the major local municipalities investing strongly in the modernization of the administration process, in the last few years. The adoption of a new records system management - Porto.doc - had a crucial role in the classification system in regard to the municipality's information. After a deep analysis in a more technological view, a fault in the organization of the physical processes was identified, showing the need for a new way to minimize the impact of the new classification plan which affects the workers of that same institution on a daily basis. The conception of an Integration Model for Classification Instruments working alongside with the MEF-PCIAAL plan, aims to facilitate the semantic interoperability between the archive system of the Câmara Municipal do Porto (composed by the records management system and the physical archive) and the remaining public administration entities.

**Keywords:** Municipal Archives; Câmara Municipal do Porto; Information classification; Records Management System.

## Introdução

Na segunda metade do século XX, o desenvolvimento tecnológico em particular a inovação dos processos de produção, armazenamento e disseminação da informação veio alterar todo o modelo económico e social dos países desenvolvidos que, até então, se baseava na produção de bens e produtos. Peter Drucker, na sua obra de 1969 *The Age of discontinuity*, descreve com pormenor o desenvolvimento económico dos anos do pós-guerra e anuncia a “indústria da informação” como a principal alavanca para o desenvolvimento futuro (DRUCKER, 1969:22).

As mudanças manifestaram-se rápidas com o aparecimento de uma cultura fortemente conectada aos avanços da eletrónica e da informática, na difusão do uso do computador, na criação de novos postos de trabalho associados aos setores nas Tecnologias da Informação, na necessidade incessante, a nível organizacional e individual, de obter formação ao nível

das Tecnologias e Comunicações Informacionais (LYON, 1992). O fenómeno informacional em causa encontra-se presente em diversas atividades que desempenhamos no nosso dia-a-dia e é esta realidade quotidiana que começa a ser reconhecida na “Sociedade Pós-Industrial, da Informação, em Rede, Bit ou do Conhecimento” (DeltCI, 2008), pelo valor que representa para a sociedade em geral.

A multiplicação excessiva da informação produzida, originária do rápido desenvolvimento tecnológico, despoletou a necessidade de aplicar sistemas eficazes de organização que proporcionassem um acesso fácil e rápido à informação (LE COADIC, 1996:6). Em consequência, a Ciência da Informação surge como uma área científica que vem conciliar as várias disciplinas que tradicionalmente se dedicaram à organização da informação como a Arquivística, a Biblioteconomia e a Documentação que num novo paradigma científico-informacional vem renovar as técnicas, métodos e processos que visam agora a organização da informação (e não o documento), como é o caso da classificação da informação.

### **1. Classificação da informação**

Classificar é “o ato ou operação intelectual que consiste em agrupar elementos, quem têm algo (caraterística ou propriedade) em comum formando um conjunto ou uma classe” (RIBEIRO, 2013:528). O ato de classificar permite a criação de classes de elementos com conexões entre si e distingui-los de outras classes que não contenham as mesmas caraterísticas.

Diemer (1974:145) citado por Pombo (1998:2) considera a classificação como um problema atual e divide este conceito em Classificação dos Seres, Classificação na área das Ciências, Classificação dos Livros conectada à Biblioteconomia e Classificação Informacional. A classificação no âmbito da Ciência da Informação corresponde à organização, ordenação e disposição da informação, em classes e subclasses, segundo regras ou critérios selecionados, um processo que resulta na normalização e uniformização da informação. Através da classificação é possível transformar uma operação mental básica como a distinção, numa rede de informação ordenada de conceitos associados, estabelecendo as relações necessárias entre classes e subclasses.

Os Sistemas de Classificação são instrumentos de organização, representação e acesso à informação que seguem critérios técnicos elaborados com a determinação de ordenar os documentos/informação e permitir a sua localização (RIBEIRO, 2013:528-530). Por sua vez, Silva (2013:2) define Classificação como o ato de proceder à identificação e organização da informação de cariz Arquivístico por “classes e ou categorias de acordo com a estrutura funcional e respetivas subfunções ou atividades das diversas entidades produtoras da administração pública, independentemente da sua natureza”, um requisito fundamental para o bom funcionamento dos Sistemas de Informação Digitais.

A classificação desde a Antiguidade que se destacou como uma “técnica” fundamental para a organização da informação com o fundamento de facilitar a guarda, preservação, busca e localização da informação necessária. Foram evoluindo os propósitos para a utilização da classificação desde a classificação bibliográfica e enciclopédica até à atualidade, em que estes sistemas classificativos se tornam fundamentais, não só para as bibliotecas e os arquivos, como também para a organização, representação e recuperação informacional

nas plataformas digitais que armazenam e facilitam a preservação e a difusão da informação (RIBEIRO, 2013:529).

A classificação nos arquivos é um instrumento de organização, representação e recuperação da informação com base numa operação intelectual e técnica de categorização/sistematização dos documentos/informação. No âmbito da Arquivística, a classificação revela-se numa perspetiva, essencialmente, orgânico funcional. De acordo com Ribeiro (2013:535) existem “duas dimensões essenciais que a classificação pode ter: a dimensão organizar/arrumar e a dimensão representar/recuperar informação”.

- A dimensão organizar/arrumar fisicamente documentos praticamente não é usada nos arquivos pois estes serviços não promovem o livre acesso às estantes dado que a classificação física dos documentos, só originaria uma grande perda de espaço de armazenamento.
- A dimensão representar/recuperar informação é fundamental nos arquivos pois pressupõe a elaboração de quadros de classificação que espelham a estrutura orgânico e funcional da entidade produtora (particularmente nos arquivos históricos) ou de planos de classificação temático-funcionais que promovem não só a arrumação sistemática, mas também física dos documentos de uso corrente (em dossiês, pastas físicas, ou digitais).

A evolução da Sociedade da Informação impulsionou a chegada da *web* semântica voltada para o utilizador, tentando tornar os Sistemas Informatizados o mais próximos possível do funcionamento a mente humana, para facilitar o acesso à informação por parte dos utilizadores. Paralelamente a este fenómeno aparecem novas formas de expressão da classificação como as Ontologias, Taxonomias, Mapas de Conceitos, Folksonomias, entre outros. O acesso por assuntos nos arquivos corresponde à integração dos arquivos na Sociedade Digital, disponibilização de conteúdos na *web*, acesso em casa dos utilizadores, utilização da metainformação, elaboração de linguagens de indexação e facilitação do acesso a todo o tipo de formatos. A distinção entre classificação nas Bibliotecas, Arquivos e Museus deixou de fazer sentido no novo contexto tecnológico (RIBEIRO, 2013:535-537).

Em virtude dos factos mencionados, a Administração Pública tem ampliado o seu foco na utilização da interoperabilidade semântica, um instrumento conector da Administração Local e Central através do desenvolvimento de diversos projetos como o Metainformação para a Interoperabilidade (MIP), a Macroestrutura Funcional (MEF), o Plano de Classificação da Informação Arquivística (PCIAAL) e o Avaliação Suprainstitucional da Informação Arquivística (ASIA) que apoiam a Modernização Administrativa.

## **2. A Câmara Municipal do Porto: Arquivo Municipal do Porto**

A Câmara Municipal do Porto é uma das maiores instituições públicas portuguesas, no âmbito da administração local, cada vez mais reconhecida pela sua eficiência e eficácia na resolução de problemas inerentes ao município, pelo investimento e inovação dos seus serviços, pelo desenvolvimento exponencial dos processos administrativos, pela ampliação dos recursos culturais e educativos, pelo crescente aumento de condições ao turismo na cidade e pela segurança e proteção que garante aos seus cidadãos.

O Município do Porto ao longo dos últimos anos tem vindo a fazer um forte investimento na inovação. Atualmente, o conceito de inovação surge também associado às Tecnologias e Sistemas Informacionais, à Gestão da Informação (processo que engloba diversas atividades como a organização, representação, recuperação, transformação, disseminação, armazenamento, preservação e normalização da informação) e aos Serviços de Informação. A inovação dentro da estrutura organizacional em que se enquadra passa pela criação de novos métodos/modelos que influenciam as práticas da Instituição, o funcionamento do trabalho e as relações institucionais externas.

O Arquivo Municipal do Porto pertence à Direção Municipal da Cultura e Ciência, enquadra-se no Departamento Municipal de Cultura e é composto pela Divisão Municipal de Arquivo Geral e Divisão Municipal de Arquivo Histórico, que aplicam os seus esforços laborais na promoção e inovação dos Serviços de Informação da CMP através da utilização de Sistemas de Informação, na aposta em Tecnologias de Informação, da preservação e armazenamento da informação (implementação do Sistema de Gestão Documental integrado com as diversas aplicações existentes); na disponibilização de informação de qualidade aos utilizadores internos ou externos à Instituição; na aposta na normalização e outros métodos de uniformização da informação institucional; na transformação da informação num ativo, da organização correta e coerente de toda informação tida como necessária legalmente, salvaguardando assim a memória da Autarquia Local.

### **Problemática**

Após a análise dos resultados do trabalho realizado na Câmara Municipal do Porto no âmbito da candidatura “cap@CIDADE: inovar para o cidadão”, particularmente na implementação da MEF/PCIAAL - Macroestrutura Funcional e o Plano de Classificação da Informação Arquivística para a Administração Local - na CMP, foram identificadas determinadas atividades que levantaram algumas questões científico-metodológicas no campo de ação da Ciência da Informação.

**Fig. 1 - Problemáticas e questões pertinentes para a investigação**



### **Objetivos e resultados**

O principal objetivo deste trabalho corresponde à criação de um Modelo de Integração dos Planos de Classificação Tradicionais utilizados em determinadas unidades orgânicas da Câmara Municipal do Porto (Divisão Municipal de Arquivo Geral, Direção Municipal de Urbanismo, Direção Municipal da Via Pública, Polícia Municipal e a Direção Municipal de Finanças e Património).

Os resultados que se esperavam alcançar com o presente trabalho, elaborado no Arquivo Municipal do Porto (constituído pela Divisão do Arquivo Geral e a Divisão do Arquivo Histórico), são os subsequentes enumerados:

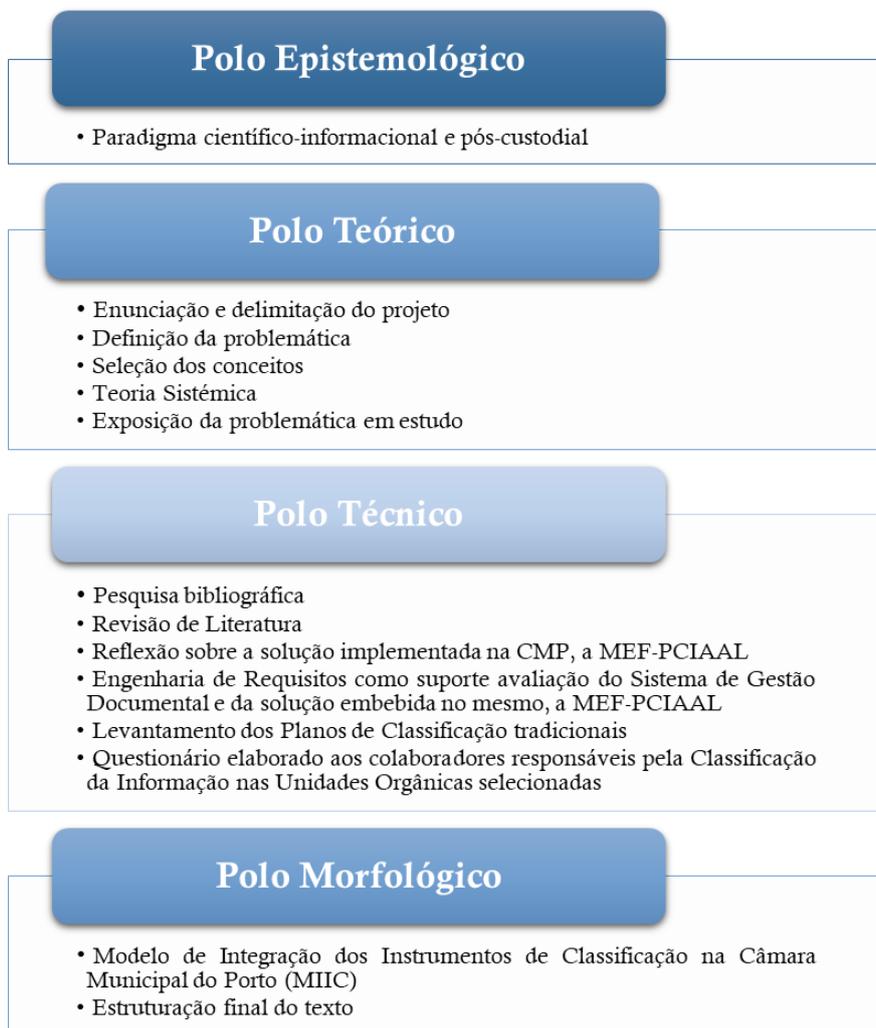
- Aumentar a celeridade no acesso e disponibilização da informação; melhorar a qualidade da informação e boas práticas no trabalho;
- Demonstrar a importância da desmaterialização da informação para a redução de custos na instituição;
- Uniformizar os Planos de Classificação da Informação utilizados pelas unidades orgânicas estudadas ampliando este Modelo, se correto, a toda a organização;
- Proporcionar um Ambiente Colaborativo e Interoperacional na Câmara Municipal do Porto, entre esta e a restante Administração Pública;
- Contribuir para a preparação de conteúdos para Ações de Formação, direcionadas aos futuros utilizadores da solução apresentada;
- Melhorar a eficácia e a eficiência da CMP na resposta o cidadão/empresa, através da implementação de mais projetos para a Modernização Administrativa, alargando simultaneamente a partilha de informação e conhecimento com as restantes entidades da Administração Pública, por exemplo, divulgando o atual Modelo em construção.

### ***Metodologia***

Após analisar as diversas abordagens metodológicas utilizadas na área da Ciência da Informação, chegou-se à conclusão que para este projeto seria mais indicado utilizar o Método Quadripolar como suporte metodológico para estudo em causa, de caráter qualitativo.

Criado em 1974 por Paul De Bruyne e outros autores, o Método Quadripolar é uma metodologia aplicada essencialmente às Ciências Sociais e Humanas, tal como a Ciência da Informação que sendo uma Ciência Social utiliza este método como suporte à compreensão do seu objeto de estudo, a informação e os processos a si associados. Da mesma forma, para o reforço do aparelho metodológico optou-se por enquadrar a Teoria Sistémica no Polo Teórico e a Engenharia de Requisitos como ferramenta a desempenhar no Polo Técnico.

Fig. 2 - Aplicação prática do Método Quadripolar



### 3. Implementação da MEF-PCIAAL

O Arquivo Municipal do Porto inserido no Departamento Municipal Cultura perspetivou a importância de implementar o Plano de Classificação da Informação para a Arquivística para a Administração Local (PCIAAL) desde a sua 1ª versão, em 2012 (data em que se começaram a unir esforços para a sua inclusão na CMP), tendo como objetivo primordial a modernização administrativa e o cumprimento dos projetos elaborados em conjunto com as restantes autarquias, no sentido de promover a interoperabilidade entre a Administração Pública.

A análise das dificuldades e do impacto que teria a adoção de um novo Plano de Classificação nesta Instituição justificou a criação de um Grupo de Trabalho multidisciplinar e transdisciplinar (Arquivo, Atendimento e Informática) com raiz nos serviços de Arquivo da CMP para efetuar o estudo das implicações da adoção da MEF-PCIAAL, elaborar de um documento (caderno de encargos) com as alterações decorrentes

no Sistema de Gestão Documental, apoiar a Gestão de Topo na tomada de decisão e acompanhar de todo o processo de implementação do novo Plano de Classificação.

Todo este desenvolvimento ao nível da gestão da informação na Câmara Municipal do Porto foi impulsionado pelo Projeto *Cap@CIDADE: “inovar para o cidadão”* através do qual a autarquia pretendia, fundamentalmente, evoluir o seu Sistema de Informação para um Sistema de Informação Ativa e Permanente (SI-AP) de forma a:

- Fomentar a competitividade e desenvolvimento da organização;
- Garantir a Administração Aberta (serviços online disponíveis para o cidadão/empresa);
- Utilizar tecnologias informacionais inovadoras que potenciem a interoperabilidade, o alinhamento tecnológico com a instituição e a disponibilização da informação;
- Proporcionar uma resposta célere, eficaz e fidedigna ao cidadão/empresa;
- Dinamizar a economia e diminuir os custos públicos (FERNANDES *et al.*, 2014).

O papel do novo Plano de Classificação no SI-AP da Câmara Municipal do Porto é cumprir um dos serviços propostos pelo Moreq2010, o serviço de Classificação, que por sua vez promove a interoperabilidade semântica, aumenta a capacidade da informação e torna a Instituição mais “inteligente”.

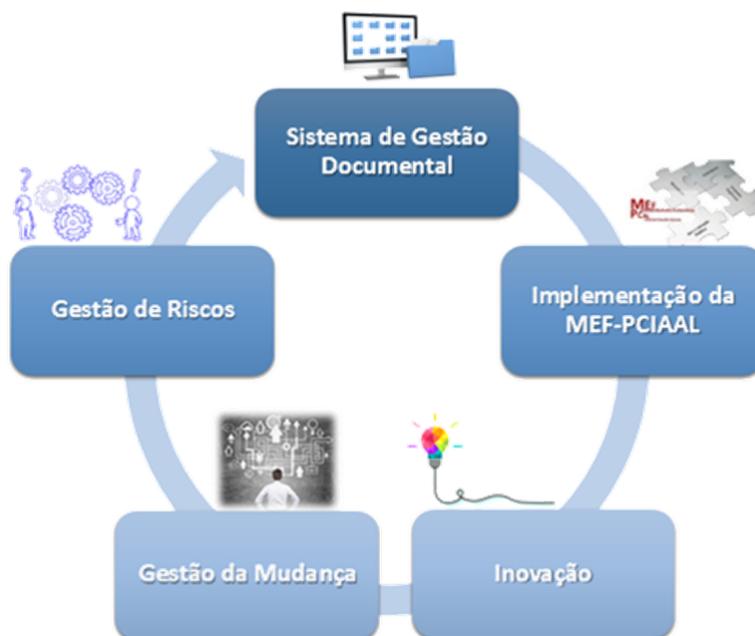
A reflexão sobre as soluções e os procedimentos realizados pelo Grupo de Trabalho da CMP tinham o objetivo de lançar, conjuntamente, o novo Plano de Classificação Informacional e a entrada em produção do Sistema Documental *Porto.doc*. Relativamente à implementação da MEF-PCIAAL nesta instituição podemos destacar as seguintes considerações:

1. A Lista de Assuntos foi a hipótese selecionada para efetuar a ligação entre o conhecimento já adquirido a nível organizacional e o novo Plano de Classificação da CMP (MEF-PCIAAL).
2. A “Carta de Serviços” corresponde à lista de serviços disponíveis *online*, exclusivamente utilizada pelo Gabinete do Município, e faz-se representar por uma compilação selecionada e descritiva dos serviços exteriores fornecidos pela autarquia.
3. A formação dos trabalhadores é basilar quando ocorre uma importante mudança do seu quotidiano laboral e, assim sendo, foram distribuídos membros das equipas responsáveis pelo tratamento da informação de determinadas Unidades Orgânicas, suportando assim as limitações e dúvidas dos seus colaboradores face às novas soluções.
4. A implementação de um Sistema de Gestão Documental e a adoção de um novo Plano de Classificação com base na MEF e no PCIAAL é um processo, que proporcionará uma mudança globalizada na CMP. O esforço para a

modernização administrativa sugere o aparecimento de uma mudança organizacional, algo que protagoniza uma melhoria do serviço de qualidade.

- 4.1.** A Gestão da Mudança envolve: a Gestão de Topo, a Equipa Técnica, os projetos e ferramentas, a componente tecnológica e o Sistema de Informação que cria valor na organização e nos serviços por ela prestado, situação que se reflete na cultura organizacional da CMP. Este processo de mudança reflete-se na criação de inovação para a Instituição. A elaboração de um projeto e implementação do mesmo, é um instrumento de mudança que deve estar alinhado com os objetivos, missões e ideais da Câmara Municipal do Porto.
- 4.2.** A Gestão de Riscos engloba um conjunto de procedimentos articulados com o objetivo de gerir incertezas, compreender e detetar irregularidades. Quando devidamente identificado e avaliado o risco ou um potencial problema deve ser calculado em função de obter a probabilidade de o fenómeno ocorrer e as consequências que consigo advêm para a organização. O risco pode surgir impulsionado por mudanças de cariz tecnológico associado às tecnologias de informação ou de processos, a reestruturação de sistemas, alterações à estrutura organizacional ou modificação dos responsáveis pela gestão da Instituição.

Fig. 3 - Inovação no Sistema de Arquivo



#### 4. Evolução dos Sistemas de Gestão da Informação no Município do Porto

A Câmara Municipal do Porto, o segundo maior município português, desde cedo que percebeu a importância que a organização e representação da informação representavam no processo de recuperação e armazenamento unificado de documentos.

Foi assim que, em 1999, se iniciou a tramitação de documentação informatizada na Câmara Municipal do Porto “[...] com a entrada em produção do aplicativo de Gestão de Correspondência – *Gescor V2*” (SILVA e GABRIEL, 2014). O *GescorV2* foi implementado apenas na Direção Municipal de Planeamento e Gestão Urbanística como o suporte à identificação, registo e posterior arquivo da informação/correspondência que dava entrada na CMP com vista à melhoria do fluxo da correspondência e o aumento da celeridade no acesso à informação de índole, essencialmente, urbanística. O sucesso da utilização deste aplicativo fez com que existisse uma ampliação do seu uso sendo que em 2004 sete Direções Municipais, incluindo o executivo, já contavam com a utilização do Sistema de Gestão da Correspondência.

Esta mudança organizacional provocou a necessidade de criar um elemento de identificação de documentos, de cariz único e uniforme para toda a instituição. Em 2005, surge assim o Número Único de Documento (NUD).

Fig. 4 - Interações da aplicação de Gestão Documental (SILVA e GABRIEL, 2014:5)



Em 2007, entrou em vigor o atual Sistema de Gestão Documental *DocinPorto*, uma inovação criada no sentido de disponibilizar em todas as unidades orgânicas da Autarquia a possibilidade de produzir, tratar, classificar, organizar, representar, estruturar, consultar, dar seguimento e arquivar informação. O *DocinPorto* é um sistema transversal ao

município do Porto que apoia a gestão da documentação administrativa que se encontra em tramitação. Este Sistema é utilizado diariamente por cerca de 1345 colaboradores, é um contributo para a modernização administrativa, apoia a desmaterialização de informação, proporciona um ambiente organizacional preponderante à mudança, centrado na importância extrema que a Gestão da Informação protagoniza nas Instituições, independentemente do seu cariz público ou privado (SILVA e GABRIEL, 2014:3).

### ***Novo Sistema de Gestão Documental***

Passada aproximadamente uma década, surge a proposta de implementação de um novo Sistema de Gestão Documental, no âmbito da promoção da Interoperabilidade na Administração Pública e dos Projetos efetuados nesse sentido, uma vez que a CMP é um dos membros observadores da Equipa de Trabalho ordenadas pela DGLAB.

De forma a dar continuidade à evolução contínua das práticas de gestão da informação na Câmara Municipal do Porto revelou-se, substancial obter novas funcionalidades tecnológicas que sustentassem os diversos aplicativos e sistemas em suportes recentes e avançados.

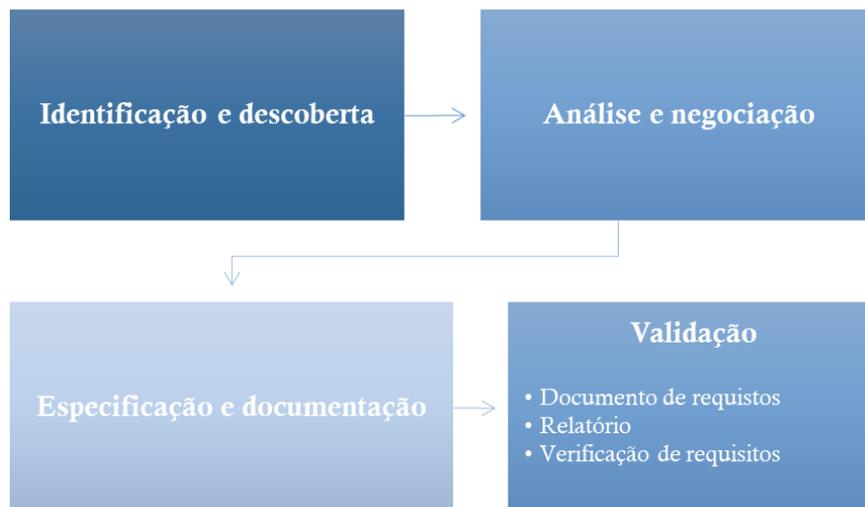
Por outro lado, revelou-se necessário ampliar as bases de dados de forma dinâmica e não volátil (não permitindo que os dados *standard* inseridos possam ser alterados, situação que nos reporta para o cenário de construção de um Sistema *Business Intelligence*), colmatar as lacunas a nível semântico e de interoperabilidade (principalmente Técnica e Semântica) apostando na classificação da informação com base nas indicações orientadoras do Plano de Classificação MEF-PCIAAL e garantir o saudável funcionamento da Instituição na organização, representação, disponibilização, armazenamento, recuperação e acesso à informação. Este conjunto de operações ao nível informacional revelam-se primordiais na melhoria da viabilização célere e eficaz das operações imprescindíveis na satisfação das necessidades dos utilizadores.

Os Projetos *Cap@CIDADE: “Inovar para o cidadão”* e *Cid@ta: “Informação para todos”* que integram o Programa SAMA 2012-2015 (Sistema de Apoio à Modernização Administrativa) foram concebidos, desenvolvidos e implementados por quatro Direções Municipais: a Direção Municipal da Presidência (DMP), a Direção Municipal de Sistemas de Informação (DMSI), a Departamento Municipal da Cultura (DMC) e a Direção Municipal de Finanças e Património (DMFP). A coordenação ficou entregue a uma equipa técnica caracterizada pela sua pluridisciplinaridade, nomeadamente a DMP através do Gabinete do Município, a DMSI contou com a ação da Informática e a DMC contou com o apoio do Arquivo Municipal do Porto que comporta o Arquivo Geral e o Arquivo Histórico (Silva; Gabriel, 2014: 4). Revelou-se fulcral para a integração harmonizada das Direções supra indicadas, o apoio substancial prestado pela Gestão de Topo no suporte a esta mudança estratégica organizacional, com o propósito da inovação.

O *Porto.doc* passou por um processo de validação dos conteúdos para posterior aplicação a toda a Instituição. Um Sistema de Gestão Documental que pretende albergar informação (documentos, processos, tarefas, administração, componentes, entre outras) relativa às diferentes Unidades Orgânicas da Câmara Municipal do Porto e proporcionar uma gestão da informação eficaz e eficiente através desta plataforma digital interativa, necessita de cumprir padrões e regras de normalização. É importante ressaltar o papel de destaque que um SGD obtém numa Instituição Pública deste nível macroestrutural proporcionando

desenvolvimento tecnológico, criação de interoperabilidade técnica e semântica entre os diversos sistemas e aplicações da instituição, investimento na modernização administrativa, aumento da colaboração e da partilha de informação, melhoria da satisfação dos utilizadores do Sistema de Gestão Documental, aumento da celeridade no tratamento, disponibilização e acesso a processos e documentação relativa.

**Fig. 5- Etapas da Engenharia de Requisitos**



Concluídas as fases iniciais constituintes da Engenharia de Requisitos (identificação e descoberta, análise e negociação, especificação e documentação) procedeu-se à concretização de um Documento de Requisitos que posteriormente, resultou no Caderno de Encargos do SGD concebido pela equipa técnica destacada pela Câmara Municipal do Porto. Terminada a documentação descrita, o Município forneceu os referidos dados à empresa responsável pela produção do novo aplicativo de Gestão Documental.

Em Janeiro de 2017, iniciaram-se os testes ao novo Sistema de Gestão Documental presente na fase de validação de requisitos - componente da Engenharia de Requisitos - com o propósito de analisar o Sistema (nível técnico e semântico), identificar problemas e propor melhorias, realizar um relatório e reorganizar os requisitos (funcionais e não funcionais) em relação à Classificação da Informação. A avaliação de requisitos consiste na elaboração de testes ao sistema e em função do seu desempenho face à utilização do documento de requisitos elaborar a identificação de problemas e a validação do mesmo.

Os requisitos relativos ao aplicativo de Gestão Documental da CMP têm como destino principal a classificação da informação implementada, a sua inclusão no Porto.doc, a acessibilidade e usabilidade do sistema sobre uma ótica do utilizador com a finalidade de garantir a satisfação da organização e dos seus utilizadores. Os requisitos subdividem-se em dois tipos: os requisitos funcionais e os requisitos não funcionais.

1. Os requisitos funcionais consistem na definição da função de um sistema de software ou dos seus componentes através da descrição das entradas,

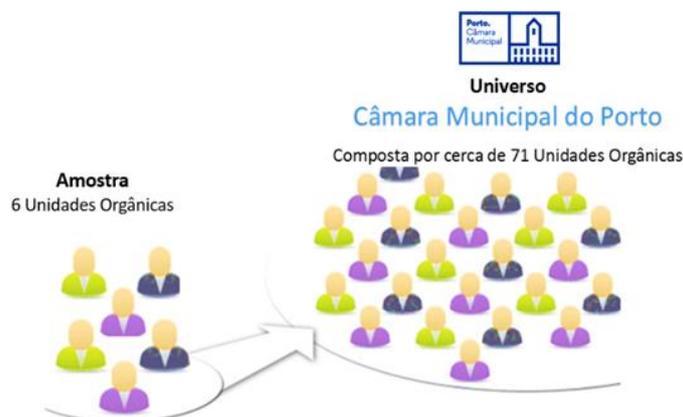
comportamentos e saídas funcionais. Os requisitos funcionais fazem-se representar através de detalhes técnicos, cálculos, dados, processamentos e outras funcionalidades específicas associadas ao Sistema que deverá agir em conformidade com os requisitos devidamente documentados;

2. Os requisitos não funcionais estão relacionados com o uso da aplicação e o seu desempenho a nível da qualidade, segurança, usabilidade, confiabilidade, celeridade, acessibilidade, fiabilidade, recuperabilidade, privacidade, manutenção, suporte e interoperabilidade do Sistema em questão. Estes são requisitos mínimos que qualquer software de qualidade deve conter e encontram-se a cargo da empresa responsável pelo desenvolvimento do aplicativo.

### **5. Levantamento e análise dos instrumentos de Classificação: seleção da amostra, distribuição do questionário e análise dos dados**

O universo da Câmara Municipal do Porto é substancialmente complexo devido à sua dimensão orgânico-funcional particular e específica composta por 8 Direções, 15 Departamentos, 42 Divisões, 4 Gabinetes e outros Serviços direcionados para o cidadão/empresa (como, por exemplo, a Polícia Municipal e o Batalhão de Sapadores Bombeiros).

Fig. 6 - Amostra investigada na CMP



A amostra delimitada para a elaboração deste estudo é constituída por seis Unidades Orgânicas pivôs, designadamente a Divisão Municipal de Arquivo Geral (DMAG), a Divisão Municipal de Arquivo Histórico (DMAH), a Direção Municipal de Urbanismo (DMU), a Direção Municipal da Via Pública (DMVP), a Polícia Municipal (PM) e a Direção Municipal de Finanças e Património (DMFP). Estes organismos foram destacados pela obtenção de Planos de Classificação de uso interno, situação que facilita a realização do diagnóstico e a aplicação efetiva do Modelo a implementar.

O questionário elaborado às unidades orgânicas é composto por 19 perguntas simples e fechadas; no entanto, algumas questões possuem uma extensão de pergunta aberta para que os inquiridos tivessem a liberdade de expressar a sua opinião escrita sobre determinado assunto. Tendo em conta que nem todos os colaboradores se encontram familiarizados com a terminologia usada no processo de Classificação da Informação denotou-se fulcral a criação de uma secção constituinte do questionário, apelidada de “Nota explicativa”.

A Nota explicativa surge em relevo e destacada após a questão de modo a apoiar o responsável pela Classificação da Informação na unidade orgânica competente na compreensão dos termos, conceitos e definições que possuem uma linguagem complexa, teórica, técnica e específica da área de Ciência da Informação. Esta ferramenta de apoio foi elaborada de uma forma sintética e simplista para facilitar a consulta à informação necessária e suportar a elaboração do questionário.

A análise dos dados obtidos através do questionário aplicado às seis Unidades Orgânicas selecionadas para participar no estudo reflete-se em informação exposta sob a forma de gráficos seguidos de tabelas explicativas que explicitam o número da questão, a pergunta, a identificação da Unidade Orgânica e a resposta facultada pela mesma. A organização da informação obtida por meio dos questionários elaborados levou à criação de uma tabela estruturada no Excel, com todos os dados necessários para a aquisição de resultados cientificamente fundamentados.

## **6. O Modelo de Integração dos Instrumentos de Classificação (MIIC)**

Os *stakeholders* são indivíduos, grupos ou instituições que influenciam ou são influenciados pelas ações, atividades, produtos/serviços e pelo desempenho de determinada organização. Segundo Wood (1990) referenciado por Costa (2016:5), existem dois tipos de *stakeholders* numa instituição, designadamente os *stakeholders* primários e os *stakeholders* secundários.

No caso da Câmara Municipal do Porto, os *stakeholders* primários são constituídos por Cidadãos e Empresas (clientes), Fornecedores, Colaboradores e Autarquia Local (“concorrência”); os *stakeholders* secundários são compostos por Administração Pública, Governo Português, Comunicação Social, Sociedade, Comunidade, Parcerias, Organizações sem fins lucrativos, Entidades de Controlo externo, entre outras organizações.

Os *stakeholders* do Modelo de Classificação foram convenientemente identificados para demonstrar a fidedignidade, usabilidade e utilidade deste instrumento classificativo para a autarquia.

Fig. 7 - Stakeholders da Câmara Municipal do Porto



Fig. 8 - Stakeholders do MIIC



### **Regras e normas de utilização do MIIC**

1. Terminar a utilização do Plano de Classificação interno e tradicional da Unidade Orgânica;
2. Reclassificação da informação afeta ao instrumento de classificação, anteriormente utilizado ou com referência ao *DocinPorto* (anterior Sistema de Gestão Documental);
3. Classificar sempre de acordo com o novo Plano de Classificação da Informação adotado pela CMP: MEF-PCIAAL + Catálogo de Serviços + Catálogo de Assuntos;
4. Utilizar o *MIIC* para organizar e representar a informação;
5. Ordenar e organizar fisicamente a informação de acordo com os fatos expostos no Modelo Classificativo;
6. Seguir a estrutura da lombada proposta;
7. Em caso de dúvidas sobre o ato de classificar ou aplicar uma classificação a um documento, recorra a este documento ou comunique com a Divisão Municipal de Arquivo Geral (DMAG).

### **Modelo de Integração dos Instrumentos de Classificação**

Fig. 9 - Etapas de implementação do MIIC

<i>Etapas do Modelo</i>	<i>Descrição</i>
<i>1º Análise do Plano de Classificação Tradicional</i>	Observação e transformação do Plano de Classificação Tradicional utilizado na Unidade Orgânica através da utilização de uma tabela <i>standard</i> , que possibilita a seleção e avaliação da informação.
<i>2º Obter o Catálogo de Serviços e a Lista de Assuntos</i>	Análise, percepção e adaptação dos serviços e assuntos do Plano de Classificação que coincidem com os presentes no Catálogo de Serviços e Lista de Assuntos.
<i>3º Aplicação do Plano de Classificação MEF-PCIAAL</i>	Compreensão do funcionamento da MEF e do PCIAAL, identificação das classes correspondentes com o Plano de Classificação interno e elaboração de um quadro final de classificação.

<p><i>4º Identificação de pastas de arquivo: estrutura da lombada</i></p>	<p>Reestruturação, adequada ao novo Plano de Classificação, da estrutura das etiquetas que compõe a lombada das pastas de arquivo das Unidades Orgânicas da CMP.</p>
<p><i>5º Conservação e destino final da documentação</i></p>	<p>Explicitação dos prazos de conservação praticados na CMP e os destinos finais indicados para a respetiva documentação.</p>

### **7. Gestão do modelo**

O Modelo de Integração dos Instrumentos de Classificação (MIIC) na Câmara Municipal do Porto foi materializado numa tabela com os códigos e classificações normalizadas que, futuramente, permite aos colaboradores efetuarem independentemente o cruzamento da informação relativa ao Plano de Classificação Tradicional utilizado no interior de cada Unidade Orgânica, a Lista de Assuntos presente no atual aplicativo Documental *DocinPorto*, o Catálogo de Serviços que expressa os processos de negócio e a Classificação MEF-PCIAAL que constará no novo Sistema de Gestão Documental Porto.doc e no MIIC que servirá de apoio à organização física da documentação.

#### **Etapas de gestão do MIIC**

- I.** Destaque de uma equipa de Pivôs com conhecimentos ou, preferencialmente, formação em Gestão da Informação. O Grupo de Trabalho deve no mínimo conter uma pessoa responsável em cada Unidade Orgânica de suporte à adoção do MIIC.
  - *Gestores:* Equipa de Pivôs
  - Potencialmente cerca de 80 colaboradores envolvidos no Projeto
- II.** Os perfis informacionais correspondem aos utilizadores padrão do Modelo no Município do Porto e os que se destacam são os seguintes demarcados:

**Fig. 10 - Perfis informacionais**



- III.** A formação dos responsáveis por classificar informação é um requisito primário para que a implementação do Modelo seja concretizada com sucesso. Os colaboradores devem obter uma formação simples, mas completa, de forma a adquirir os fundamentos primordiais de funcionamento do MIIC.

### **Plano de Formação**

- 1.** Introdução Teórica ao Modelo
    - 1.1.** Fundamentos de Gestão da CMP
    - 1.2.** Utilizadores
    - 1.3.** *Stakeholders*
  - 2.** Estrutura do MIIC
  - 3.** Guia de implementação
    - 3.1.** Análise do Plano de Classificação Tradicional
    - 3.2.** Obter o Catálogo de Assuntos e a Lista de Assuntos
    - 3.3.** Aplicação do novo Plano de Classificação MEF-PCIAAL
    - 3.4.** Identificação das Pastas: etiqueta da lombada
    - 3.5.** Conservação e destino final da documentação
- IV.** A Arquitetura de Informação da CMP deve investir na implementação efetiva do MIIC num Repositório de Informação Centralizada (RIC). O RIC é formado por duas dimensões: a primeira dimensão acomoda a Gestão da Informação como um todo e a segunda dimensão é mais operativa, ou seja, com informação adaptada às Unidades Orgânicas e às suas necessidades informacionais.
- V.** Seria um passo fundamental para a Câmara Municipal do Porto, que detém um grande prestígio pelos projetos concretizados com sucesso no âmbito da Modernização Administrativa na Administração Pública, a criação de um Departamento de Informação (DI). O Departamento de Informação deveria possuir profissionais formados na área da Ciência da Informação e colaboradores com conhecimentos alargados sobre organização de procedimentos administrativos, arquivo da documentação e alguma experiência no trato de documentos digitais. A conceção do DI incluiria a divisão da Direção Municipal de Sistemas de Informação (DMSI) em duas áreas de conhecimento cientificamente interligadas, mas com uma base de conhecimento distinta: a Informação e a Informática.
- VI.** Dado que a criação de um novo Departamento se revela ambiciosa, a distribuição de Gestores de Informação pelas diversas Unidades Orgânicas, fomentaria a cooperação e inovação dos serviços de informação da CMP.

### **8. Conclusão**

O Modelo de Integração dos Instrumentos de Classificação (MIIC) foi criado e materializado com o objetivo de minimizar o impacto da implementação de uma nova solução classificativa e conservar a identidade informacional das Unidades Orgânicas da CMP, a uma escala global organizativa.

Contudo, o teste operacional do MIIC foi aplicado somente na Direção Municipal de Urbanismo (DMU) por diversas razões, tal como o curto espaço de tempo disponível para a elaboração deste projeto (6 meses); a exigência de um estudo minucioso e extensivo para a construção e aplicação do modelo; o elevado número de unidades orgânicas que compõe a CMP (cerca de 71 serviços); a particularidade da Direção Municipal de Urbanismo ser a unidade orgânica com mais elevada produção de documentação e maior necessidade de organização da informação.

Esta é uma solução inovadora para a promoção e o estabelecimento efetivo de interoperabilidade semântica entre a autarquia do Porto e os restantes organismos da administração pública permite-nos afirmar que este mecanismo classificativo proporcionará um rol de vantagens para os concelhos envolventes e constituintes da Região do Grande Porto no que diz respeito à agilização na partilha de informação/conhecimento entre projetos comuns.

A Divisão Municipal de Arquivo Histórico (DMAH) demonstrou obter uma perceção da importância da interoperabilidade e a perspetiva global do Sistema de Informação Municipal. Nas restantes Unidades Orgânicas, a interoperabilidade não é identificada como um campo de ação primordial. O Arquivo Histórico Municipal que sempre funcionou mais autonomamente e porque recebe a documentação de preservação e conservação permanente proveniente de todas as unidades orgânicas, detém um conhecimento global e aprofundado sobre o funcionamento da estrutura orgânico-funcional desta instituição pública.

A implementação do MIIC na autarquia do Porto permitirá a criação de uma linguagem única de classificação documental, por meio da correspondência informacional (Interoperabilidade Semântica) e de sistemas (Interoperabilidade Técnica) de todas as Unidades Orgânicas, uma condição propícia para destacar a CMP como uma entidade da Administração Pública com prestígio, que aposta em soluções de gestão informacional e que potencia uma crescente valorização da informação como um ativo da instituição no âmbito da Modernização Administrativa.

### **Referências bibliográficas**

**LE COADIC, Yves-François**

1996 *A Ciência da Informação*. Brasília: Lemos Informação e Comunicação, 1996.

**COSTA, Rui Miguel Amaral**

2016 *Análise económico-financeira à Câmara Municipal de Mangualde na ótica dos stakeholders*. [Em linha]. Mangualde. 2016. [Consult. 19 out. 2017].

Disponível em: <https://www.occ.pt/news/cicpublica2016/pdf/72.pdf>.

**DELTCI**

2008 Sociedade pós-industrial, da informação, em rede, bit ou do conhecimento. In *DeltCI: Dicionário Eletrónico de Terminologia em Ciência da Informação*. [Em linha]. 2008. [Consult. 26 out. 2017]. Disponível em: <https://paginas.fe.up.pt/~lci/index.php/1762>.

**DRUCKER, Peter F.**

1969 *The Age of discontinuity: guidelines to our changing society*. [S. l.]: Heinemann, 1969.

**FERNANDES, Daniela [et al.]**

[20--] *Relatório Preliminar*. Porto: [s. n., 20--]. (Relatório n° 1).

**LYON, David**

1992 *A Sociedade da Informação: questões e ilusões*. Oeiras: Celta Editores, 1992.

**POMBO, Olga**

1998 Da classificação dos seres à classificação dos saberes. *Revista da Biblioteca Nacional de Lisboa*. [Em linha]. 2 (1998) 15. [Consult. 16 out. 2017]. Disponível em: <http://cfcul.fc.ul.pt/textos/OP - Da Classificacao dos Seres a Classificacao dos Saberes.pdf>.

**RIBEIRO, Fernanda**

2013 O Uso da classificação nos arquivos como instrumento de organização, representação e recuperação da informação. In CONGRESSO ISKO-ESPANHA E PORTUGAL, 1º, Porto, 2013 - *Informação e/ou Conhecimento, as duas faces de Jano : atas*. [Em linha]. Org. Fernanda Ribeiro, Maria Elisa Cerveira. Porto : Faculdade de Letras da Universidade do Porto, CETAC.MEDIA, 2013. [Consult. 25 nov. 2016]. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10216/69659>.

**SILVA, Carlos Guardado da**

2013 A Classificação da informação arquivística da administração local nos países ibéricos: uma análise comparada. In JORNADAS IBÉRICAS DE ARQUIVOS MUNICIPAIS, LISBOA, 2013 - *Políticas, sistemas e instrumentos nos arquivos municipais*. [Em linha]. 2013. [Consult. 10 out. 2017]. Disponível em: [http://arquivomunicipal.cm-lisboa.pt/fotos/editor2/guardado\\_silva.pdf](http://arquivomunicipal.cm-lisboa.pt/fotos/editor2/guardado_silva.pdf).

**SILVA, Vítor Mesquita; GABRIEL, Daniela Teixeira Fernandes**

2014 Ferramenta para a inovação: o desenvolvimento do arquivo digital certificável da CMP. In ENCONTRO NACIONAL DE ARQUIVOS MUNICIPAIS, 11º, Esposende, 2014 - *Arquivística e competitividade na Administração local: ferramentas inovadoras para a gestão da informação: atas*. [Em linha]. Esposende: E. N. A. M., 2014. Disponível em: <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/arquivosmunicipais/index>.