

Internet e Arquivologia: instituições arquivísticas, usuários e lei de acesso à informação¹

Internet and Archival Science: archival institutions, users and Access to Information Act

Anna Carla Almeida Mariz

Doutorado em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ.

Professor Adjunto da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO.

E-mail: annacarla@unirio.br

Resumo

Breve abordagem sobre aspectos teóricos e técnicos que caracterizam os processos de transferência da informação difundida pelas instituições arquivísticas públicas brasileiras na internet. Para tal, foram empreendidas pesquisas empíricas com o objetivo de verificar as relações da internet com os arquivos públicos, com seus usuários e com a Lei de Acesso à Informação. Foram utilizadas consultas aos sites de instituições arquivísticas públicas brasileiras na internet e entrevistas com usuários de arquivos públicos. A transformação que a internet impõe à transferência da informação arquivística permite uma maior possibilidade de acesso pelos usuários, bem como uma maior visibilidade institucional e social da instituição arquivística. Porém, implica também em novos desafios na gestão da informação arquivística. Assim, a internet pode vir a reposicionar a instituição arquivística como espaço público de acesso e legitimação, mesmo com seus problemas e limites. A disponibilização dos acervos arquivísticos na rede redefine os horizontes de acesso à informação, amplia as possibilidades de transferência da informação arquivística, e consequentemente os direitos civis e políticos do cidadão.

Palavras-chave: Arquivologia. Internet (Redes de computação). Arquivos públicos – Brasil.

Abstract

This study concerns the various theoretical and technical aspects that characterize the processes of transference of information disseminated by Brazilian public archival institutions on the internet. Empirical research was undertaken in order to assess the relations of the internet with the public archives, with its users and with the Access to Information Act. Data were collected on the websites of brazilian archival institutions. Interviews were conducted with users of public archives. The transformation that the internet imposes to the transference of archival information allows more access to it on the same token that increases institutional and social visibility. However, it also means new challenges in the management of archival information. Thus, the internet may be able to reestablish the archival institution as a public facility of accessibility and legitimacy, despite its problems and limitations. The availability of archives on the web redefines the horizons of information access, expands the possibilities of archival information transference, and consequently the civil and political rights of the citizen.

Keywords: Archival Science. Internet (Computer Networks). Public Archives – Brazil.

¹ Trabalho apresentado na Sessão Plenária do V Congresso Nacional de Arquivologia, Salvador, 2012

Introdução

No momento em que vivemos, todos os caminhos passam pela internet e os arquivos não tem como ser a exceção. Vários estudos tem sido feitos visando delimitar relações, influências, interseções, etc., entre a Arquivologia e a Internet. Aos poucos vamos conhecendo melhor sobre o assunto, apesar da natural dificuldade em acompanhar a rapidez e o dinamismo com que evolui.

A internet é uma enorme rede de informação integrada por redes de computadores e caracterizada pela diversidade de recursos existentes em seu ambiente. A tecnologia digital permitiu a compactação de todos os tipos de mensagens, inclusive som, imagens e dados, formando uma rede capaz de comunicar todas as espécies de símbolos.

A internet, no início pensada para a pesquisa acadêmica, rapidamente se tornou um meio de comunicação de massa. Teóricos da comunicação e engenheiros distinguem três modos de comunicação à distância: *one-to-one* (um-um), *one-to-many* (um-muitos) e *many-to-many* (muitos-muitos). O primeiro seria a comunicação ponto a ponto, típica de cartas, telégrafo e telefone. O segundo é o *um-muitos*, característica dos meios de comunicação de massa – jornal, cinema, rádio, TV –, no qual uma fonte emite a mesma mensagem para vários receptores. O terceiro, só encontrado na internet, é *muitos-muitos*; nele, todos podem ser emissores, há muitas mensagens heterogêneas. Os exemplos podem ser salas de *chat* ou *newgroups*. Deve-se destacar que a internet, como meio de comunicação, reúne os três modos de comunicação à distância, por exemplo: *chats* (*muitos-muitos*), correio eletrônico (*um-um*) e a leitura de jornais on-line (*um-muitos*). É possível encontrar na rede notícias, novelas, anúncios, páginas de diário, revistas científicas e praticamente qualquer coisa que queiram os consumidores de informação do mundo todo.

A coexistência pacífica de vários interesses e culturas na rede assumiu a forma da World Wide Web (www), uma rede flexível, formada por redes dentro da internet, em que instituições, empresas, associações e pessoas físicas criam os próprios sites. Essa primeira versão da disponibilização de informação online – a Web 1.0, uma plataforma estática, e a Web 2.0, uma plataforma interativa, - tem como principais diferenças: observação *versus* participação, estatismo *versus* dinamismo, monólogo *versus* diálogo, e causou mudanças significativas na comunicação. (ARGENTI; BARNES, 2011, p.27)

Na internet, conquanto se levem em consideração alguns aspectos limitadores, é possível encontrar todo tipo de informação: jornalísticas, pessoais, comerciais, relativas a empresas, entre outras. Sendo assim, ela é mais um instrumento para que as instituições que têm como objeto a informação – bibliotecas, museus, centros de documentação e arquivos – possam desempenhar suas funções no que diz respeito à transferência de informação. Às possibilidades anteriores das instituições de arquivo soma-se a internet como meio de difusão de acervos e de transferência de informação arquivística.

O estabelecimento de um site traz um aumento significativo da atuação das instituições arquivísticas e deve ser visto como um instrumento de prestação de serviços – dinâmico e de fácil atualização. Pode ser um espaço virtual de comunicação com os diferentes tipos de usuários da instituição e, se utilizando do potencial e características da internet, pode servir para redefinir as formas de relacionamento com os usuários tradicionais e atrair outros que dificilmente iriam ao arquivo em sua localização física, por várias razões. A rede outorga uma maior visibilidade à instituição por ser um meio ágil e acessível de fazer a difusão dos acervos e dos serviços arquivísticos e permitir grande interação com o público.

Algumas implicações da internet nos arquivos, nas relações com os usuários e com a Lei de Acesso à Informação serão abordadas com o intuito de analisar aspectos da transferência da informação arquivísticas nestes ambientes.

Instituições Arquivísticas

Conforme já abordado em estudos anteriores (MARIZ, 2012) a instituição arquivística tal como a conhecemos hoje consolidou-se a partir de fatores como a urbanização das sociedades, a formação dos Estados nacionais e o conseqüente aumento das instituições públicas.

O início da era moderna foi marcado por mudanças, tais como um crescimento sem paralelo dos papéis, causado pela então crescente centralização dos governos, e sua instalação em prédios como Versalhes, Escorial, Whitehall, entre outros. Essas mudanças tornaram os arquivos necessários e possíveis. À centralização do governo seguiu-se a dos documentos (BURKE, 2003, p. 128). Um decisivo passo foi dado no século XVI, quando o aprofundamento das competências do Estado, o reforço do poder central e o aumento de burocracia contribuíram para a

concentração de arquivos em depósitos centrais, com arquivistas especializados e suas equipes (DUCHEIN, 1992, p. 16).

Nessa época, os arquivos oficiais ainda mantinham certo caráter privado. O acesso a eles era estritamente condicionado por seus detentores, muito ciosos de seus documentos, embora haja alguma aceitação de uso para benefício da comunidade. Apesar disso, a noção de arquivo público expandiu-se nesse período, pois diversos monarcas reclamaram o direito de propriedade sobre acervos documentais reunidos por funcionários no exercício de suas funções (FAVIER, 1975, p. 21).

A Revolução Francesa influenciou os arquivos de forma decisiva, pois o golpe no Antigo Regime passava também, inevitavelmente, pelos arquivos. Foram três as principais contribuições da Revolução Francesa, movimento que marcou o início de uma nova era na administração dos arquivos. Estabeleceu-se o quadro de uma gerência de arquivos públicos de âmbito nacional: o Arquivo Nacional passou a ser um órgão central dos arquivos do Estado, ao qual se subordinaram os depósitos existentes. Pela primeira vez uma administração orgânica de arquivos englobou toda a rede de depósitos. O segundo efeito importante foi o fato de o Estado reconhecer sua responsabilidade em relação à preservação da herança documental do passado. O terceiro refere-se ao princípio da acessibilidade dos arquivos ao público, de acordo com o art. 37 do decreto de Messidor: “Todo cidadão tem o direito de pedir em cada depósito [...] a exibição dos documentos ali contidos”. Pela primeira vez os arquivos eram legalmente abertos e sujeitos ao uso público (POSNER, 1959, p. 7-9).

A concepção de instituição arquivística de acordo com o modelo pioneiro criado na França foi amplamente reproduzida na Europa e nas Américas, guardadas as especificidades de cada país; estabeleceu-se um modelo institucional que permaneceu até meados do século XX, pelo qual a “instituição arquivística é aquele órgão responsável pelo recolhimento, preservação e acesso dos documentos gerados pela administração pública, nos seus diferentes níveis de organização” (FONSECA, 1998, p. 38). Esta concepção modificou-se depois da II Guerra Mundial. À luz da gestão de documentos, que revoluciona a arquivologia tradicional, as instituições arquivísticas ampliaram seu espectro e funções, e foram obrigadas a reformular suas estruturas e a redefinir seu papel (FONSECA, 1998, p. 38).

É preciso diferenciar as instituições arquivísticas públicas dos serviços de arquivos internos de uma instituição pública. Nas primeiras, o arquivo é a atividade-fim; estas são instituições cujo objetivo é a gestão dos acervos produzidos por outras instituições públicas de uma mesma esfera de poder, em função das atividades de uma administração, de um governo. No segundo caso, trata-se de atividade-meio; o serviço de arquivo também lida com documentos públicos, mas de uma instituição específica.

Tanto a instituição arquivística quanto os serviços de arquivo de uma organização se caracterizam por gerir e disponibilizar um acervo documental com dupla função informativa: a) o apoio administrativo no dia a dia das instituições; b) a pesquisa histórico-cultural. Dessa maneira, os arquivos – produzidos e recebidos no decorrer das atividades de determinada instituição, pessoa ou família – possuem um tipo de conhecimento único, por gerarem representações de trajetórias institucionais e/ou pessoais advindas de conjuntos organicamente tratados e disponibilizados.

Os documentos públicos são básicos para o funcionamento de um governo, estejam eles nos órgãos de origem ou em uma etapa posterior nas instituições arquivísticas. No Brasil, essas instituições se encontram em um *locus* periférico (JARDIM, 1999).

O tempo atual é um tempo em que governos e cidadãos coexistem no mesmo ambiente informacional, pela primeira vez na história, e isso é resultado, principalmente da mudança tecnológica. Apesar disso, não será apenas o uso de novas tecnologias de informação e comunicação o suficiente para modificar a cultura de opacidade que caracteriza o Estado e consequentemente as instituições arquivísticas públicas brasileiras.

No Brasil, o poder público é responsável pela gestão dos documentos arquivísticos públicos, segundo determina a legislação. Compete às instituições arquivísticas, nas suas esferas de atuação correspondentes, promover a gestão, que inclui não apenas os documentos já recolhidos, mas também os que estão nos órgãos de origem, isto é, os documentos em suas três idades. Ressalte-se que a legislação é recente, tem raízes na Constituição de 1988, com dispositivos regulamentados pela Lei nº 8.159, de 9 de janeiro de 1991, ao passo que as instituições arquivísticas remontam a longa data.

O Arquivo Nacional foi previsto na Constituição de 1824 e criado em 1838. Tornou-se a principal instituição arquivística brasileira. Além da esfera federal, há as instituições arquivísticas nas esferas de atuação de estados e municípios. As informações sobre as instituições arquivísticas brasileiras não são muito precisas, existe um certo desconhecimento sobre sua real situação. Os dois trabalhos mais esclarecedores e abrangentes a respeito, da segunda metade da década de 1990, são pesquisas empreendidas com o objetivo de conhecer as instituições municipais (FONSECA, 1996) e as estaduais (CÔRTEZ, 1996). Algumas pesquisas posteriores indicam que os resultados encontrados não foram significativamente alterados.

As instituições arquivísticas municipais e estaduais brasileiras nem sempre têm o acervo tratado em sua totalidade no que diz respeito ao arranjo e, em alguns casos, à identificação. É precária também a situação no que se refere à existência de instrumentos de pesquisa. As dificuldades na área de tratamento técnico são consequência da falta de infraestrutura de um modo geral (material, recursos, equipamentos, espaço) e sobretudo da carência de recursos humanos, em especial de profissionais com capacitação arquivística. Em muitos casos, há acervos sem possibilidade de acesso físico, por estarem acumulados em depósitos que não oferecem condições para consulta. Em outros, o simples fato de o acervo não estar identificado ou arranjado e a inexistência de instrumentos de pesquisa impossibilitam o acesso. Tais problemas dificultam e em alguns casos impedem o acesso à informação arquivística nas instituições, de modo independente e anterior ao advento da internet.

Ao planejar a divulgação de uma instituição arquivística e a disponibilização de seu acervo utilizando os recursos da internet, seja a Web 1.0 e mais ainda a Web 2.0, é fundamental que estas ações sejam precedidas pela organização do acervo de modo que seja possível sua disponibilização também em sua dimensão real, física, e não apenas no mundo virtual.

Usuários de arquivos públicos e internet

Um tema de grande importância para a Arquivologia, que lida diretamente com o público e suas necessidades, é o usuário deste processo, que pretende garantir as respostas de suas angústias durante a fase de um projeto, de comprovação de direitos, curiosidades em geral, entre outros.

Guimarães e Silva (1996, p. 3) define o usuário de arquivo como

... todo indivíduo, independente de cor, sexo, religião, nível de renda, escolaridade, profissão etc., habituado ou não a frequentar instituições arquivísticas ou consultar documentos, que apresente uma necessidade vital de uma certa informação que se encontra sob a guarda de um arquivo.

A pesquisa sobre usuários na Arquivologia ainda está incipiente. São poucos os estudos destinados a saber o perfil, interesses e idéias do usuário de arquivo em sua investigação nas mais diversas áreas.

Jardim e Fonseca (2000, p. 1) aprofundam mais a questão do perfil dos usuários de arquivo salientando que os arquivistas devem mudar o foco do tratamento e disseminação da informação arquivística para o alcance dos pesquisadores, ou seja, os arquivos seriam direcionados para os usuários e não para os arquivistas. Desse modo, ficaria bem claro o papel dos arquivistas, muitas vezes esquecido, que seria o de servir à sociedade e não aos arquivos, produzindo instrumentos e condições capazes de realizar a transferência da informação contida nestes acervos. No entanto, esta transferência somente se dará através de um bom serviço de comunicação entre o transmissor e o receptor da informação.

A transferência da informação é um processo que surge quando o conhecimento que determinada fonte possui, passa a se incorporar ao mundo do usuário que a absorve. Para isso, torna-se necessário uma cadeia de mecanismos capazes de realizar esta relação entre informação e receptor, gerando um novo estado de conhecimento ao último, possibilitando assim o seu desenvolvimento. Esta qualificação do usuário é um fator decisivo para o acompanhamento e entendimento das transformações do fluxo da informação que a cada dia torna-se mais veloz e eficaz com o advento da comunicação eletrônica.

Em 2005, no desenvolvimento de pesquisa para a tese de doutorado (MARIZ, 2005), surgiu um questionamento sobre o acesso à internet pelos usuários dos arquivos públicos, que não foi possível esclarecer naquele momento. Dois entrevistados, oriundos de instituições diferentes, fizeram afirmações em direções opostas: um deles afirmou que o usuário de arquivo não teria acesso à internet e portanto não teria condições de consultar o acervo da instituição pela rede, enquanto o outro afirmou o contrário, que o usuário de arquivo teria sim, acesso à internet. Os dois expressaram opiniões dissonantes e ambos com muita segurança.

Em seguida, ainda em 2005, por meio de orientação de um aluno da graduação da Unirio, foi empreendida uma pesquisa com o objetivo de verificar o perfil dos usuários de arquivos públicos e em especial seu acesso à internet. Dois arquivos públicos no Rio de Janeiro foram definidos como campo para amostra: o Arquivo Nacional, de âmbito federal, e o Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro, de âmbito municipal. A coleta de dados deu-se por meio do preenchimento de um questionário pelos usuários que se encontravam nas salas de consulta (OLIVEIRA, 2005). Cinco anos depois, este questionário foi aplicado novamente, com poucas alterações e os resultados foram comparados. Apresenta-se a seguir parte dos resultados dessa pesquisa.

Em 2005 eram 50 questionários divididos da seguinte forma: 36 no AN e 14 no AGCRJ. Em 2010 eram 55 questionários, 30 no AN e 25 no AGCRJ. Foram preenchidos por usuários presentes nas respectivas salas de consulta das instituições, em outubro de 2005 e em abril de 2010.

Sobre as informações gerais dos usuários, os que tinham como grau de escolaridade o nível superior completo ou em curso em 2005 eram 94%; já em 2010, eram 88%. Essa queda pode indicar uma popularização do acesso, uma vez que o índice dos que tinham nível médio aumentou em 2010. A faixa etária com maior índice é a de 21 a 40 anos, com 60% em 2005 e 58% em 2010. A classe de 41 a 60 anos teve um aumento significativo, de 16% em 2005 para 29% em 2010. A grande maioria afirmou morar no RJ nas duas ocasiões. Sobre a frequência em Arquivos Públicos, 75% afirmaram ter o costume de frequentar em 2005 e esse índice aumentou para 80% em 2010.

Em relação à ocupação, aproximadamente 50% estavam empregados em 2005 e aproximadamente 80% em 2010 - este foi o índice que apresentou o aumento mais expressivo. O objetivo mais apontado da pesquisa no arquivo público foi o “acadêmico”, com 78% em 2005 e 52% em 2010. Apesar de ser o índice mais alto nas duas ocasiões, a pesquisa com fins acadêmicos apresentou uma queda considerável. Por outro lado, a pesquisa com fins profissionais teve um aumento bem expressivo: de 10% em 2005 para 40% em 2010.

As principais perguntas voltadas para o acesso à internet foram em relação a possuir computador, a ter acesso à internet e em que lugar ele se dá. Sobre ter computador em casa, 90% tinham em 2005 e 92% em 2010, a grande maioria em ambos os períodos.

Sobre o acesso à internet, o que era dúvida em 2005, 94% afirmaram ter acesso. Uma resposta positiva muito expressiva. Em 2010, conseqüentemente, já não havia dúvidas em relação a este aspecto, mas o índice aumentou para 97%. Portanto, pode-se concluir que o usuário de arquivos públicos tem acesso à internet. Ao perguntar sobre o local de acesso, o resultado mais apontado foi parecido: em casa, 62% em 2005 e 67% em 2010. Porém, no trabalho cresceu de 19% em 2005 para 40% em 2010 e na universidade diminuiu de 38% em 2005 para 16% em 2010. Os que assinalaram em todos os lugares foram 21% em 2005 e 23% em 2010. O aumento de acesso no ambiente do trabalho é coerente com o aumento expressivo no índice dos que têm emprego de 2005 para 2010.

Em 2010 foram acrescentadas algumas perguntas ao mesmo questionário. Sobre o tipo de acesso, a banda larga chegou a aproximadamente 86%. Se os usuários consultaram sobre o assunto na internet antes de se dirigirem à Instituição, aproximadamente 80% responderam afirmativamente. Alguns afirmaram terem ido ao Arquivo por causa dessa pesquisa na rede, ou por não terem encontrado nada ou por terem recebido a indicação da instituição.

Na mesma época, em abril de 2010, o Arquivo Nacional (sede) atendeu em 19 dias úteis 2265 usuários, assim distribuídos: presencial – 779, representando 34%; à distância – 948, representando 42%; e pelo telefone – 538, ou 24% (VALÉRIO, 2010). A consulta à distância, que inclui a internet, representa o maior número de consultas.

Ainda no mesmo ano, em 2010, o arquivista Wagner Ridolphi realizou pesquisa sobre o perfil dos alunos de Arquivologia na Unirio. Com o intuito de enriquecer o panorama sobre o acesso à internet, foi solicitado que ele incluísse no questionário uma pergunta sobre o acesso à internet a qual todos responderam positivamente. Alguns outros resultados da pesquisa citada deixam clara a importância da internet para os alunos de Arquivologia; tais como: 66% indicaram a internet como a principal fonte para saber sobre as atualidades (a segunda fonte foi telejornal com apenas 8,4%); 77% afirmaram usar a internet frequentemente/sempre e 60% disseram ter experiência em relação ao uso do microcomputador.

Dados daquele ano referentes ao uso da internet no Brasil demonstram que em 2010 o número de pessoas com acesso à internet atingiu 73,9 milhões. O que representou um crescimento de 9,6% em um ano, já que no final de 2009 o país tinha 67,5 milhões de internautas.

O número considera todo o tipo de acesso: residencial, trabalho, escolas, lan-houses, etc. (Ibope Nielsen)

O acesso à internet no trabalho ou em domicílios teve crescimento ainda maior, o total de pessoas com conexão em pelo menos um dos dois ambientes chegou a 56 milhões em fevereiro de 2011, o que significou um crescimento de 19,2% sobre os 47 milhões do mesmo mês do ano anterior. O total de pessoas com acesso à internet em seus domicílios cresceu 24% nesse período e chegou a 52,8 milhões, segundo o Ibope.

Apesar do resultado das pesquisas apontar entre 97 e 100% de usuários com acesso à internet, o número de pessoas com acesso no país (cerca de 74 milhões) ainda é pequeno em relação à população de 190 milhões - representa quase 40%. Este número ainda é baixo, menos da metade das pessoas, mas o crescimento tem sido progressivo, aumentando num ritmo cada vez mais acelerado.

Lei de Acesso à informação e internet

A recente Lei de Acesso à informação, a Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, determina procedimentos para assegurar o direito fundamental de acesso à informação e que devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública, e aponta algumas diretrizes. Entre essas diretrizes são citadas a divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações, e a *utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação*. (Art. 3º, grifo nosso).

No Art. 8º são detalhadas as informações mínimas que devem ser disponibilizadas independentemente de requerimentos e aponta que, para cumprir essa determinação, os órgãos e entidades públicas devem utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, ressaltando a obrigatoriedade da divulgação em sítios oficiais da internet. Em seguida, no parágrafo 3º, explicita os requisitos mínimos aos quais os referidos sítios devem atender, quais sejam:

I - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

- II - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;
- III - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;
- IV - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;
- V - garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;
- VI - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;
- VII - indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio; e
- VIII - adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008.”

Assim como a Lei 12.527, o Decreto 7.724 de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei de Acesso (nível federal), também menciona várias vezes o uso da internet por meio dos sítios oficiais para a divulgação das informações solicitadas ou não pelo cidadão.

O Art. 7º define o que é transparência ativa, ou seja, o dever que os órgãos e entidades têm de divulgar, independente de requerimento, as informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas, já determinando que essa divulgação deverá ser feita em seus sítios na internet. Nos parágrafos 1º e 2º fica definido que os sítios devem ter seção específica para a divulgação das informações mencionadas com banner na página inicial, dando acesso a essa sessão e barra de identidade do Governo Federal, contendo ferramenta de redirecionamento para o Portal Brasil e para o sítio principal sobre a Lei 12.527, de 2011, conforme os padrões estabelecidos pela Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República.

O parágrafo 3º define que informações devem ser divulgadas na seção específica de que trata o parágrafo 1º:

- I - estrutura organizacional, competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereço e telefones das unidades, horários de atendimento ao público;
- II - programas, projetos, ações, obras e atividades, com indicação da unidade responsável, principais metas e resultados e, quando existentes, indicadores de resultado e impacto;
- III - repasses ou transferências de recursos financeiros;
- IV - execução orçamentária e financeira detalhada;
- V - licitações realizadas e em andamento, com editais, anexos e resultados, além dos contratos firmados e notas de empenho emitidas;
- VI - remuneração e subsídio recebidos por ocupante de cargo, posto, graduação, função e emprego público, incluindo auxílios, ajudas de custo, **jetons** e quaisquer outras vantagens pecuniárias, bem como proventos de aposentadoria e pensões daqueles que estiverem na ativa, de maneira individualizada, conforme ato do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;
- VII - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade; e

VIII - contato da autoridade de monitoramento, designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, e telefone e correio eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC.

O Art 4º permite que a divulgação seja feita por meio de ferramenta de redirecionamento de página na internet, quando estiverem disponíveis em outros sítios governamentais. E o Art. 8º indica os requisitos que devem ser atendidos pelos sites dos órgãos e entidades na internet:

- I - conter formulário para pedido de acesso à informação;
- II - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;
- III - possibilitar gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;
- IV - possibilitar acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;
- V - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;
- VI - garantir autenticidade e integridade das informações disponíveis para acesso;
- VII - indicar instruções que permitam ao requerente comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade; e
- VIII - garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência.

Além da transparência ativa, o decreto determina que o formulário padrão para apresentação do pedido de acesso à informação, seja disponibilizado em meio eletrônico, no sítio da internet, além do meio físico no SIC dos órgãos e entidades (Art. 11 e 68).

No sítio também deverá ser publicado anualmente pela autoridade máxima de cada órgão ou entidade o rol das informações desclassificadas nos últimos doze meses e o rol das informações classificadas em cada grau de sigilo (Art. 45).

As entidades privadas sem fins lucrativos que receberem recursos públicos para realização de ações de interesse público deverão dar publicidade às informações em seu sítio na internet, o que pode ser dispensado nos casos de entidades privadas sem fins lucrativos que não disponham de meios para realizá-la, mediante justificção (Art.63).

Pode-se perceber que a Lei e o Decreto que regulamenta a Lei definem com muita naturalidade que a divulgação das informações seja feita por meio dos sites. Assume como realidade, tanto a existência dos sites dos órgãos e entidades quanto a possibilidade dos interessados terem acesso a eles. Cabe saber se procede. Em relação às instituições arquivísticas, sabemos que muitas ainda não possuem sites. Entre as que já têm os sites cabe verificar em que situação se encontram.

Uma vez que a Lei explicita o uso de sites para a divulgação das informações de interesse público, com o objetivo de averiguar a situação atual dos sítios dos Arquivos Públicos Brasileiros no que se refere à Lei de Acesso à Informação, foi feita uma pesquisa entre os sítios das instituições arquivísticas públicas brasileiras estudadas e publicadas no livro *A informação e a internet: arquivos públicos brasileiros* (MARIZ, 2012, p. 93-96). Dos 47 sítios de instituições arquivísticas públicas constantes naquele estudo, apenas 3 têm seção sobre a Lei de Acesso: o Arquivo Nacional (federal), o Arquivo Público do Espírito Santo (estadual) e o Arquivo de São Carlos (municipal), onde constam informações sobre a própria instituição (transparência ativa). Dois outros sítios de instituições arquivísticas estaduais apresentam links para o Portal de Transparência Estadual: o Arquivo Público do Estado de São Paulo – com link para o Portal da Transparência Estadual do Governo Paulista e o Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul – com link para o site da Transparência do Governo do Estado (RS). No site do Arquivo do Município de São Carlos, observa-se as duas ações: além das informações sobre a instituição, consta também o link para o site de Acesso à Informação da Prefeitura de São Carlos. Assim, são 3 resultados em cada caso, sendo que uma das instituições está nos dois, portanto totalizando 5 instituições com informações ou links para atender à Lei 12527 (levantamento feito no dia 20 de agosto de 2012).

Este índice ainda é irrisório, apenas cerca de 11% dos sites. A Lei está em vigor desde maio e em torno de três meses depois, a grande maioria dos sites, quase 89% deles, nem menciona o assunto. E, em relação às instituições arquivísticas que não possuem sites, essa informação não foi mensurada, por não fazer parte do escopo da pesquisa citada.

A nova faceta interativa e ainda o acesso

A internet é uma tecnologia emergente em constante expansão e evolução. Uma das evoluções mais significativas é a web interativa. A interatividade está relacionada a falar e a escutar – promover a participação. “Fazer enquetes, manter um *ombudsman*, oferecer formulários online, disponibilizar e-mails, números de telefone, receber comentários bem como realizar referendos, consultas públicas, enviar cartas ou votar são formas de participação que incluem

mecanismos de democracia direta.” (SCHUDSON apud BARBOSA; HAYASHI, RIGOLIN, 2011, p. 150)

A interatividade trouxe uma mudança no relacionamento do público, mudanças de interação com o usuário, que deixa de ser passivo. A Web 1.0 trouxe muitas transformações na comunicação organizacional, mas muitas instituições não conseguiram acompanhar as modificações da web 2.0. O simples fato de o contato via e-mail estar disponível no site, não torna a internet interativa.

Na visão de Welch & Hinnant (apud BARBOSA; HAYASHI, RIGOLIN, 2011, p. 151) *“interatividade é o grau de feedback imediato entre os responsáveis pela página eletrônica e o usuário”*.

Entre as várias formas de difusão disponíveis na internet, existem as mídias sociais, que são ferramentas de comunicação de uso gratuito. As mídias sociais mudam o relacionamento com o usuário, que podem passar a colaborar, uma vez que podem falar e as instituições podem não apenas ouvir, mas envolvê-los em suas decisões.

Paul Argenti e Courtney Barnes (2011) escreveram sobre como as empresas podem atuar e *“sobreviver na selva da internet”*. Alguns dos aspectos apontados por eles são transpostos aqui para a atuação de instituições (arquivísticas ou não) públicas.

Os grupos de interesse de uma instituição são vários, incluem seus funcionários, consumidores, investidores, governo, cidadãos, usuários, a mídia. O complexo ambiente institucional moderno é pautado pelas necessidades e opiniões de cada um dos grupos. Com a crescente ampliação dos canais digitais, os muros que separavam as instituições e cada grupo de interesse foram caindo e possibilitando um maior relacionamento entre eles.

Conhecendo um público alvo específico, por exemplo, os usuários, e entendendo por meio de pesquisa os seus interesses, pode-se planejar as mensagens e ações que irão conectar a instituição com esse grupo. O desenvolvimento de uma campanha integrada online pressupõe a escolha de uma combinação adequada de canais de distribuição. Essa escolha se baseia nos dados do seu público, pois grupos diferentes utilizam ferramentas diferentes. O conteúdo pode ser adaptado e enviado por e-mail, publicado no Facebook, Youtube, Twitter, onde o público estiver,

porém não é um simples trabalho de copiar e colar, as mensagens devem ser realmente adequadas ao canal escolhido.

Quando as mensagens atingem o público alvo e as conversas se espalham pela rede, o trabalho está apenas começando. A base para a atuação interativa é o website da instituição, que precisa estar ativo e repleto de elementos interativos, conteúdo dinâmico e atualizações frequentes. Deve ser atraente e permitir uma boa utilização da instituição pelos usuários, já que as mídias sociais vão conduzir para o site. É importante adaptar as estratégias anteriores para que funcionem no ambiente atual.

Atualmente, a publicação de conteúdo se democratizou. Pessoas comuns têm mais espaço e sua voz pode ser tão ou mais poderosa do que a da grande mídia, podendo influenciar positiva ou negativamente na imagem de uma instituição e atuar na sua divulgação.

Uma importante estratégia de divulgação inclui a definição de palavras-chave utilizadas no site para que estes apareçam nos instrumentos de busca. Trata-se de uma oportunidade, identificar o objetivo do que se quer transmitir, da divulgação e do público que se quer atingir e escolher palavras-chave para utilizar no site e determinar, assim, de que forma este site vai aparecer nos mecanismos de busca. Um trabalho simples de indexação, que às vezes passa despercebido e acaba negligenciado na hora da elaboração do site.

Alguns critérios básicos definem o sucesso dos sites (ARGENTI; BARNES, 2011, p. 195):

Conteúdo – deve permitir amplo e profundo acesso a informações atuais e históricas, sempre atualizadas.

Tecnologia e interatividade – deve ter experiências multimídia, facilitar o uso mais eficiente do tempo e a comunicação de mão dupla.

Design e navegabilidade – deve permitir a visualização das informações de forma rápida, esteticamente agradável, com igual acesso para todos e possibilitar que o usuário controle tamanho de fonte e navegação.

O site possibilita que as informações das instituições sejam divulgadas de maneira mais transparente e num meio mais acessível, por exemplo, relatórios anuais, orçamentos e outros documentos relativos ao funcionamento da instituição disponibilizados no site.

Analisando novamente os sites estudados em pesquisa anterior (MARIZ, 2012) foi possível ver algumas mudanças em relação à interação com o usuário. Das 47 instituições, sete têm Twitter, sete tem página no Facebook e dois têm um blog (além do site). São ainda muito poucos sites se beneficiando das possibilidades de interatividade que a Web 2.0 proporciona.

Ainda existem debates sobre a exclusão digital e sobre a ideia de democracia que muitos autores imprimem à internet.

Os conteúdos disponíveis na internet são considerados decisivos por Bernardo Sorj (2003, p. 71), na dinâmica da exclusão digital, pois mesmo que o acesso universal esteja assegurado, a falta de conteúdos específicos pode limitar o impacto efetivo da rede entre os segmentos de baixa renda. Sorj (2003, p. 59) também relaciona a exclusão digital com outras formas de desigualdade social, afirmando que, em geral, as taxas mais altas de exclusão digital se encontram nos segmentos de menor renda. E afirma que essa desigualdade social não se expressa apenas no acesso ao bem material – rádio, telefone, televisão, internet –, mas também na capacidade de o usuário retirar, a partir de sua capacitação intelectual e profissional, o máximo proveito das potencialidades oferecidas pelos instrumentos de comunicação e informação.

Em contraposição a essa visão, Martín-Barbero (2010, p. 227-8) afirma que existe (...) consciência crescente de que os direitos à informação e ao conhecimento fazem parte integral dos direitos humanos e acredita que: “A velocidade de expansão da telefonia celular e do correio eletrônico aos estratos mais pobres de nossos países marca um processo inesperado de conexão das maiorias à rede digital.” (MARTÍN-BARBERO, 2010, p. 224)

Sua visão é que um dos fatos radicalmente novos nos quais se apóiam as mudanças agora possíveis que a globalização representa é que “as novas tecnologias estão sendo crescentemente apropriadas por grupos dos setores subalternos, possibilitando-lhes uma verdadeira ‘revanche sociocultural’, isto é, a construção de uma contra-hegemonia generalizada, mundial.” (MARTÍN-BARBERO, 2010, p. 214)

O autor entende que a inclusão do patrimônio na rede digital oferece uma possibilidade estratégica tanto em sua conservação quanto como na democratização de seu uso. Sobre a conservação, aponta para a fragilidade de muitos documentos e que não só possibilita a proteção dos bens como facilita seu estudo. E sobre a democratização, afirma:

A digitalização possibilita a visibilização local e mundial de nosso patrimônio, permitindo inclusive, de modo especial, o usufruto comum dos diversos patrimônios nacionais e locais latino-americanos. Por um lado, trata-se de democratizar, isto é, de aproximar o acervo patrimonial desses países a seus próprios cidadãos para seu conhecimento e usufruto, para o cuidado com a memória histórica ‘real’ – nem local nem homogênea, e sim plural – e sua apropriação por parte das diversas gerações e populações, até mesmo as mais afastadas das metrópoles. E por outro, trata-se de uma nova maneira pela qual nossas culturas podem estar no mundo, mostrando a riqueza da história e a criatividade do presente, desmontando clichês e estereótipos exóticos, atraindo turismo. E isso nas formas múltiplas possibilitadas hoje pelo hipertexto: em imagens fixas e móveis, em sonoridades e músicas, em códigos e textos, mediante bancos de dados, narrações orais, fundos temáticos ou exposições virtuais.” (MARTÍN-BARBERO, 2010, p. 230)

Existem precondições para que a internet torne-se um serviço público. Apesar de todo o discurso que promove a rede evocando a democratização da informação, da possibilidade de navegação, acesso, recuperação de quantidade ilimitada de informações para todos, isso não é, por si mesmo, garantia de acesso. Há uma profunda distância entre esse ideal e a realidade, a despeito do enorme potencial de difusão.

Considerações finais

A internet amplia possibilidades de difusão das instituições arquivísticas, de seus serviços e acervos. Atualmente, com a Web 2.0 há ainda mais recursos a serem explorados - por meio da interatividade pode-se contar com a colaboração e o diálogo com o usuário. O emprego cuidadoso de fundamentos de marketing pode diminuir o distanciamento existente entre os arquivos e o público.

A adequada apropriação dos recursos da internet traz um crescimento natural da atuação das instituições. Portanto, é necessário que seja feito um trabalho anterior de preparação para o aumento da demanda. O modo como a instituição arquivística atua na internet nada mais é do que o reflexo da sua atuação onde está localizada fisicamente. Se ela dispõe de um bom serviço “local” para oferecer, terá condições de proporcionar também um bom serviço “virtual”. Se não

conta com uma boa estrutura “local”, tais como acervo bem organizado, bons instrumentos de pesquisa, recursos humanos com formação e em quantidade adequadas, entre vários outros, não conseguirá oferecer um atendimento de qualidade pela internet.

Segundo as pesquisas empreendidas, pôde-se verificar que o usuário das instituições arquivísticas tem acesso à internet, ou seja, quem tem condição e/ou hábito de frequentar o arquivo tem também possibilidade de acessar a internet. Portanto, fica claro que esse é um recurso que não deve ser negligenciado. Pode ser explorado de modo a obter um maior alcance, inclusive entre usuários que não teriam condições de frequentá-la de forma presencial.

Com a recente entrada em vigor da Lei de Acesso à Informação, as instituições arquivísticas passam a ter mais uma demanda a ser atendida: fornecer as informações de interesse do cidadão, mediante sua solicitação e também por meio da transparência ativa, utilizando como meio para isso seus sites na internet.

Com a internet, os arquivos têm novos desafios e também têm novas ferramentas para atingi-los. Observa-se que o caráter público dos arquivos pode ser potencializado – fortalecendo ao mesmo tempo o caráter “público” da internet – se nela ficam disponíveis conteúdos e serviços próprios das instituições públicas arquivísticas, visando ao acesso e à transferência de informação.

Referências

ARGENTI, Paul A., BARNES, Courtney M. **Sobrevivendo na selva da internet:** como fazer uma comunicação poderosa na web e proteger a reputação de sua empresa. São Paulo: Gente, 2011.

BARBOSA, Henrienne, HAYASHI, Maria Cristina P. I., RIGOLIN, Camila C. D. Comunicação, tecnologia e interatividade: as consultas públicas no Programa de Governo Eletrônico Brasileiro. **Em questão**, Porto Alegre, v.17, n.1, jan./jun. 2011, p.143-159.

BRASIL. Decreto-lei nº 7.724 de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei 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.

BRASIL. 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 nº8.112, 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.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento**: de Gutenberg a Diderot. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CÔRTEZ, Maria Regina Persechini Armond. **Arquivo público e informação**: acesso à informação nos arquivos públicos estaduais do Brasil. 1996. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)—Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1996.

DUCHEIN, Michel. The history of European archives and the development of the archival profession in Europe. **The American Archivist**, Chicago, v. 55, inverno 1992, p.14-25.

FAVIER, Jean. **Les archives**. 3. ed. Paris: PUF, 1975.

FONSECA, Maria Odila Kahl. **Direito à informação**: acesso aos arquivos públicos municipais. 1996. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)—Escola de Comunicação/IBICT/Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1996.

_____. Informação, arquivos e instituições arquivísticas. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, jan./jun. 1998, p.33-44.

GUIMARÃES E SILVA, Júnia. **Socialização da informação arquivística**: a viabilidade de enfoque participativo na transferência da informação. Dissertação (Mestrado em ciência da informação)—IBICT, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1996.

JARDIM, José Maria. **Transparência e opacidade do Estado no Brasil**: usos e desusos da informação governamental. Niterói: EDUFF, 1999. 239p.

JARDIM, José Maria, FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS DE TRADIÇÃO IBÉRICA, 1., 2000. Rio de Janeiro, Asociación Latinoamericana de Archivos, Arquivo Nacional, Conselho Nacional de Arquivos, n.1, 2000, 16p.

MARIZ, Anna Carla Almeida. **Arquivos públicos brasileiros**: a transferência da informação na Internet. 2005. 186 f. Tese (Doutorado)—Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.

MARIZ, Anna Carla Almeida. **A informação na internet**: arquivos públicos brasileiros. Rio de Janeiro: FGV, 2012.

MARTÍN-BARBERO, Jesús. Convergência digital e diversidade cultural. In: MORAES, Denis de (org.). **Mutações do visível**: da comunicação de massa à comunicação em rede. Rio de Janeiro: Pão e Rosas, 2010. p. 211-235.

OLIVEIRA, Cláudio Paulino de. **O acesso à internet pelo usuário de arquivo: exclusão ou inclusão digital?**. 85 f. 2005. Monografia (Graduação)–Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.

POSNER, Ernest. **Alguns aspectos do desenvolvimento arquivístico a partir da Revolução Francesa**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1959, 22p.

RIDOLPHI, Wagner Ramos. O perfil dos estudantes de Arquivologia da UNIRIO em 2010. **Congresso Nacional de Arquivologia**, 4., 2010. Vitória: AARQUES, 2010.

SORJ, Bernardo. **Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na sociedade da informação**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar; Brasília: Unesco, 2003.

VALÉRIO, Antonio Carlos G., RAMOS, Rodrigo C. S. **Relatório de atendimento**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2010.

Artigo submetido em: 28 set. 2012

Artigo aceito em: 30 nov. 2012