

Produtos e serviços informacionais nos arquivos do Mercosul: análise das páginas *web* dos arquivos nacionais

Francisco Sávio da Silva

Mestrando em Ciência da Informação na Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

E-mail: savioczpb@gmail.com

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7075847594678405>

Marcílio Herculano da Costa

Bacharel em Arquivologia pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

E-mail: marcilio.hc@gmail.com

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9802098678229437>

Jefferson Fernandes Dantas

Arquivista na Universidade Federal do Oeste do Pará (UFOPA)

Bacharel em Arquivologia pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

E-mail: jefferson.df2@gmail.com

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5554180993643802>

Rosilene Agapito da Silva Llerena

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

E-mail: lenellarena@gmail.com

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3104358247786444>

Resumo

Os Arquivos Nacionais investem em produtos e serviços por meio de páginas *web* com a intenção de satisfazer as necessidades dos usuários contemporâneos. As páginas *web* podem tornar-se aliadas em potencial aos arquivos nacionais, uma vez que possibilitam acessos a produtos e serviços especializados de maneira rápida e interativa. Sendo assim, este estudo tem como objetivo realizar análise das páginas *web* dos Arquivos Nacionais dos países que integram o Mercosul (Argentina, Bolívia, Brasil, Paraguai, Uruguai, Venezuela, Chile, Colômbia, Equador, Peru, Guiana e Suriname), emapear os produtos e serviços oferecidos. Buscamos verificar as relações entre as páginas *web* estudadas e analisar a arquitetura e distribuição das informações por meio do diagnóstico dos tipos de conteúdo, informações disponíveis e facilidade de uso. A abordagem da pesquisa é do tipo: a) exploratória e bibliográfica, pois permite familiarização com o assunto estudado por meio de pesquisas bibliográficas; b) descritiva porque mapeia e relata as características das páginas *web* e dos produtos e serviços oferecidos; c) análise de conteúdo uma vez que procura analisar os conteúdos pertinentes aos produtos e serviços oferecidos pelas referidas páginas. Os resultados destacam que a utilização dos sites pesquisados pode promover a integração entre as atividades oferecidas na *web* e os espaços físicos por meio de produtos e serviços que tendem a abarcar um mercado promissor, sofisticado e técnico. Entende-se que a disponibilização desses produtos e serviços informacionais fortalece a cultura informacional na *web*, trazendo aspectos de visibilidade, reconhecimento e utilidade aos processos arquivísticos. Verifica-se que estudos desta natureza contribuem para a área da

Arquivologia no âmbito da disseminação e difusão da informação, assim como para melhoramento e evolução da oferta de produtos e serviços inovadores na área.

Palavras-chave: Produtos. Serviços. Arquivo Nacional. Mercosul.

1 INTRODUÇÃO

A necessidade de tecnologias padronizadas e eficientes na melhoria dos produtos e serviços informacionais é considerada para Schreiberet *al.* (2002), aalavanca para a evolução tecnológica e organizacional impulsionada pelo crescimento da rede mundial de computadores, a “*world wide web*” (www), comumente conhecida como *web*. Quando utilizados, de maneira eficiente, os canais de influência e divulgação informacionaisna *web*tornam-se cada vez mais eficazes.

Nesse sentido, os Arquivos Nacionais investem em tecnologia da informação e comunicação (TIC), por meio de páginas *web*, esperando ultrapassar as fronteiras de comunicação e apresentar produtos e serviços informacionais que efetivam sua importância na memória de um Estado-Naçãoque preserva documentos produzidos a partir da sistematização burocrática de sua administração. Sendo assim, pensam produtos e serviços via tecnologias da informação e comunicação, com a intenção de satisfazer as necessidades dos usuários contemporâneos.

Com este intuito, as páginas *web* podem tornar-se aliadas em potencial aos Arquivos Nacionais, uma vez que possibilitam acessos a produtos e serviços especializados de maneira rápida e interativa, utilizando-se de critérios selecionados que atendem as demandas dos usuários. Isto porque nas organizações contemporâneas a atuação em rede permite, entre outras coisas, além de custo reduzido de seus serviços e produtos, o compartilhamento de informações e conhecimentos, a agilização do fluxo informacional, a comunicação rápida e eficiente e a otimização de tempo e espaço em associação sinérgica de competências (OLAVE; AMATO NETO, 2001).

Segundo Ramalho (2006), uma página da *web* é um documento ou informação eletrônica que pode conter texto, som, vídeo, programas, *links*, imagens entre outras coisas, acessados por meio de navegador. Para Llarena, Duarte e Esteban Navarro

(2015), é utilizada pelas organizações para comunicar, trocar, intercambiar ideias, pensamentos, conhecimentos, informações ou teorias de maneira atraente aos usuários, o que demanda necessidade de estudos aprofundados sobre o tema que de metodologias apropriadas.

Explorar as páginas *web* como um recurso potencial para os Arquivos Nacionais demanda ações ordenadas baseadas em metodologias e critérios selecionados, com conteúdo informacional específico e favorece uma nova cultura de aprendizagem voltada à perspectiva cognitiva e social dos usuários. Para os autores, essas ações demandam conhecimentos e informações que se materializam por meio de compartilhamento em contextos ambientais diversificados de maneira natural e espontânea, próprias dos comportamentos sócio cognitivos contemporâneos.

A caracterização desta hipótese nos leva à pergunta central da investigação: Quais os produtos e serviços informacionais arquivísticos oferecidos pelas páginas *web* dos Arquivos Nacionais dos países que compõem o Mercosul?

Nesse sentido, os principais objetivos desta pesquisa estão em analisar as páginas *web* dos Arquivos Nacionais dos países que integram o Mercosul (Argentina, Bolívia, Brasil, Paraguai, Uruguai, Venezuela, Chile, Colômbia, Equador, Peru, Guiana e Suriname), e mapear os produtos e serviços oferecidos. Busca-se, ainda, verificar as relações entre as páginas *web* estudadas e analisar a arquitetura e distribuição das informações por meio do diagnóstico dos tipos de conteúdo, informações disponíveis e facilidade de uso.

Para tanto, utiliza-se de estudo: **a) exploratório e bibliográfico**, pois permite familiarização com o assunto estudado por meio de pesquisas bibliográficas; **b) descritivo** porque mapeia e relata as características das páginas *web* estudadas e os produtos e serviços oferecidos por elas em detrimento das especificidades dos seus usuários; **c) análise de conteúdo** uma vez que procura analisar os conteúdos pertinentes aos produtos e serviços oferecidos pelas páginas *web* em estudo. Tudo isso, por meio de observação direta e manuseio das páginas *web* dos Arquivos em foco e categorização dos resultados, a fim de responder à questão da investigação e cumprir os objetivos propostos.

Sendo assim, o estudo se divide em três seções: na primeira apresenta, brevemente, os Arquivos envolvidos, suscitando conceitos sobre Arquivos Nacionais e estabelecendo sua importância social; a segunda tece considerações sobre produtos e serviços informacionais arquivísticos; a última relaciona os produtos e serviços arquivísticos oferecidos pelas páginas *web* dos Arquivos Nacionais dos países do Mercosul, apresentando análise descritiva das páginas estudadas.

2 DELINEANDO OS CONTORNOS DOS ARQUIVOS NACIONAIS DOS PAÍSES DO MERCOSUL

Nos dias de hoje, as instituições arquivísticas tornam-se, cada vez mais, importantes para a sociedade, no que diz respeito preservação documental em qualquer esfera da administração pública e como fonte de pesquisa. Situam-se num contexto administrativo e organizacional em que a informação deve ser considerada, organizada e tratada tal qual os demais recursos da organização pública ou privada, assumindo assim, o papel de unidade de informação.

Nesse sentido, Rousseau e Couture (1998, p.284) consideram as instituições arquivísticas como

Conjunto de informações, qualquer que seja a sua data, natureza, ou suporte, organicamente, e automaticamente reunidas por uma pessoa física ou moral, pública ou privada, para as próprias necessidades da sua existência e o exercício das suas funções, conservadas inicialmente pelo valor primário, ou seja, administrativo, legal, financeiro [...], conservadas depois pelo valor secundário, isto é, de testemunho ou, mais simplesmente, de informação geral.

De acordo com os autores a função dos arquivos estaria na perspectiva das possíveis reutilizações das informações, geradas e estruturadas por processos de trabalho, que lhes impõem uma interpretação conceitual. Portanto, a sua função é tornar disponível as informações contidas no acervo documental sob sua guarda e, justamente por isso, podem ser considerados acumulação ordenada de documentos, em sua maioria textuais, criados por uma instituição ou pessoas, no curso de sua atividade, e preservados para a consecução de seus objetivos, visando à utilidade que poderão oferecer no futuro, sendo classificados de modo que reflitam, claramente, a organização

e as funções que os produziram no âmbito de sua natureza[...] (SCHELLENBERG, 2008, p.253).

No que diz respeito à natureza dos arquivos, Schellenberg (2008) classifica os Arquivos Nacionais como público onde são ordenados, gerenciados e preservados conjuntos de documentos produzidos e/ou recebidos no exercício de suas atividades, por órgãos públicos, em âmbito federal, em decorrência de suas funções administrativas, legislativas, eclesiais e judiciárias.

Sendo assim, os Arquivos Nacionais se caracterizam por instituições de acesso livre às informações neles contidas, com documentos de propriedade pública oriundos das atividades administrativas e gerenciais de órgãos ligados aos Estados-Nação.

Esses Arquivos, passaram a ser considerados propriedade pública, com livre acesso, na Revolução Francesa, a partir da criação do primeiro Arquivo Nacional do mundo, o *Archive Nationale* de Paris. Ali deveriam ser guardados os documentos da Nova França que traduziam suas conquistas e glórias. Isso resultou em três importantes realizações no campo arquivístico: a) criação de uma administração nacional e independente dos arquivos; b) proclamação do princípio de acesso do público; c) reconhecimento da responsabilidade do Estado pela conservação dos documentos de valor, do passado (SCHELLENBERG, 2008).

Daí, surge o princípio da proveniência ou de respeito aos fundos, com objetivo de facilitar a organização dos arquivos e o acesso dos cidadãos, assim como a preocupação com a preservação dos documentos nos arquivos por parte dos Estados-Nação.

Tido o exposto, pode-se perceber que a história e evolução dos arquivos, de modo geral, se confundem com o histórico e evolução dos Arquivos Nacionais. Nesse sentido, para Reis (2006), tanto os arquivos, como os Arquivos Nacionais, passaram, no decorrer histórico de sua evolução, a ser melhor entendidos: a) com o surgimento da Arquivística; b) a partir da consolidação dos arquivos na década de 1930; c) com o surgimento, em 1950, do Conselho Internacional de Arquivos (CIA); e, d) logo depois com a explosão tecnológica na década de 1990. Todos esses fatos firmaram a Arquivística como uma disciplina fortemente influenciada pela Ciência da Informação (CI) buscando novos paradigmas e discutindo o arquivo em seus diferentes âmbitos, naturezas e tipologias.

Desde então, tais paradigmas procuram responder às necessidades informacionais contemporâneas por meio do entendimento das realidades sócio-políticas e econômicas atuais, do contexto contemporâneo mundial e, ainda, apresentar produtos e serviços que atendam aos objetivos demandados.

Essas realidades, baseadas fortemente na economia globalizada e cada vez mais capitalista, fazem com que muitos países abdicuem parcialmente de sua soberania para fazer parte de blocos comerciais que, de modo interativo, enfatizam seus serviços e participação não apenas na esfera econômica, mas nos principais âmbitos de funcionamento de sociedades cujas culturas, comportamentos, ideias e ideologias convergem ou divergem para a efetivação social.

Sendo assim, a integração econômica de vários países culminou no surgimento dos blocos econômicos regionais, organizando-se de diferentes maneiras e procurando diminuir ao máximo as barreiras impostas pelas fronteiras nacionais aos fluxos de mercadorias, de capitais, de serviços ou de mão-de-obra, fortalecendo-se diante de países isolados (MOREIRA; SENE, 2011).

Para os autores, dentre esses blocos está o Mercado Comum do Sul (Mercosul) que começou a ser articulado em 1985, nos governos de Raúl Alfonsín (Argentina) e José Sarney (Brasil). Em 26 de março de 1991 o Mercosul foi instituído bloco regional, por meio da assinatura do Tratado de Assunção, pelos países membros fundadores (Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai), passando, ao longo de sua evolução, por diversos tratados e com eles a inclusão de outros países, chegando aos dias atuais com a participação de 5 membros efetivos (Brasil, Argentina, Paraguai, Uruguai e Venezuela), 7 membros associados (Bolívia, Chile, Peru, Colômbia, Equador, Guiana e Suriname).

Vale salientar que o Mercosul possui, ainda, 2 países observadores (México e Nova Zelândia) que demonstram intenções de participação e que a Venezuela foi suspensa do acordo, em dezembro de 2016, por indeterminado. Porém, para fins desta pesquisa, considera-se a Venezuela como membro efetivo e não se considera os países observadores.

Inseridos nas realidades dos membros do Mercosul (efetivos e associados), os Arquivos Nacionais procuram estabelecer a lógica contemporânea econômica, política e

social e desenvolvem produtos e serviços que atendam as demandas de seus usuários. São eles:

- Arquivo Nacional do Brasil – O Arquivo Nacional está subordinado ao Ministério da Justiça e Segurança Pública. Considerado o órgão central do Sistema de Gestão de Arquivos (SIGA) da administração pública federal, foi criado em 1838 e tem por finalidade implementar e acompanhar a política nacional de arquivos, definida pelo Conselho Nacional de Arquivos (Conarq), por meio da gestão, do recolhimento, do tratamento técnico, da preservação e da divulgação do patrimônio documental do país. Garante o pleno acesso à informação e visa apoiar as decisões governamentais de caráter político-administrativo e o cidadão na defesa de seus direitos. Além disso, incentiva a produção de conhecimento científico e cultural.
- Arquivo Nacional da Argentina – Intitulado *Archivo General de la Nación*, está sob a dependência do *Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda* e tem por finalidade reunir, ordenar e conservar a documentação caracterizada por documentos escritos, fotográficos e audiovisuais, disponíveis para consulta pública, livre e gratuita dos cidadãos.
- Arquivo Nacional do Paraguai – O *Archivo Nacional de Asunción* (ANA) é o arquivo histórico nacional do Paraguai, cuja fundação se deu em 1541. Depende da *Dirección General de Bienes y Servicios Culturales de la Secretaría Nacional de Cultura* e seu acervo compreende de documentação histórica entre os anos de 1531 e 1870. Entre 2013 e 2016 se incorporaram várias coleções provenientes de doações ou compras, à exemplo dos arquivos de Manuel Gondra, Juan Silvano Godoy, Natalício González, Júlio César Chávez, Carlos Calvo e Marco Fano, todas personalidades paraguaias importantes. Além disso, incorporam-se, também, ao arquivo, a coleção bibliográfica de Roberto Quevedo e documentos adquiridos da *Casa de Subastas Zorrilla de Uruguay*.
- Arquivo Nacional da Uruguai – O *Archivo General de la Nación* foi criado pela Lei nº. 8015 de outubro de 1926. É considerado um arquivo administrador de seu capital documental e gerencia os documentos de interesse históricos com o

objetivo de conservação dos valores que integram o patrimônio nacional uruguaio. Seu acervo é composto por documentos do *Archivo y Museo Histórico Nacional*, do *Archivo Administrativo*, da documentação proveniente da administração central, entes autônomos, governos departamentais, coleções e, coleções arquivos privados.

- Arquivo Nacional da Venezuela – Com origem no ano de 1836, o *Archivo General de la Nación Francisco de Miranda*, está subordinado ao *Ministerio del Poder Popular para la Cultura*, desde 20 de maio de 2007. Baseado na *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*, na *Ley Orgánica de la Administración Pública* e na *Ley de Archivos Nacionales*, o Arquivo possui a função de custódia, conservação e divulgação de seu patrimônio documental. Seu trabalho constitui um ato de reafirmação da soberania nacional por meio da preservação da memória, cultura e patrimônio venezuelanos.
- Arquivo Nacional da Bolívia – O *Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia*, é uma instituição de direito público, de jurisdição nacional, de caráter técnico onde se conserva o patrimônio bibliográfico e arquivístico histórico produzido pelas instituições públicas e privadas da Bolívia. O Arquivo Nacional está intrinsecamente ligado à Biblioteca Nacional, estabelecendo fusão e parceria em relação aos seus serviços e produtos, a fim e permitir o acesso e a disseminação das informações arquivísticas. Possui importante aporte investigativo e editorial na comunidade científica nacional e internacional.
- Arquivo Nacional do Chile – O *Archivo Nacional del Chile*, nasce em 1927 com a finalidade de unificar os arquivos (históricos e administrativos) existentes no país. Desde 2006 está sob a responsabilidade do *Ministerio de lo Interior*.
- Arquivo Nacional do Peru – O *Archivo General de la Nación* (AGN), instituído em 1991, é um organismo público sob a responsabilidade do Ministério da Cultura. Cumpre suas funções e responsabilidades relacionadas com a proteção e conservação do patrimônio arquivístico da Nação e estabelece políticas nacionais de arquivo e marcos normativos relacionados ao setor de cultura.

- Arquivo Nacional da Colômbia – O *Archivo General de la Nación* foi criado em 1989 como um estabelecimento público de ordem nacional sob a responsabilidade do Ministério de Governo. Estabelece política arquivística e os parâmetros e princípios fundamentais que regulam a função arquivística da Colômbia, administrando e conservando os arquivos das entidades financeiras. O arquivo considera necessário socializar com a comunidade arquivística e instâncias que comportam o Sistema Nacional de Arquivos (SMA).
- Arquivo Nacional do Equador – No Equador, em 1982, foi promulgada o Sistema Nacional de Arquivos para conservar as fontes históricas e sociológicas do país, assim como para modernizar e tecnificar a organização e administração dos arquivos equatorianos. Isso permitiu, em 1990, ao *Archivo Nacional de Historia*, a autonomia econômica e administrativa e a administração dos arquivos públicos do país. O Arquivo garante serviço ao cidadão com entrega de informação de maneira oportuna e oferece assistência técnica aos arquivos públicos e privados para normalizar processos que assegurem a integridade documental. Desde 2011, com a emissão do Decreto Executivo nº. 985 de 13 de janeiro de 2011, o Arquivo Nacional passou fazer parte do Ministério da Cultura.
- Arquivo Nacional da Guiana – Criado em 1958, o *Archivo Nacional de Guiana* possui uma vasta quantidade de dados históricos valiosos para o país. Pretende adquirir e preservar todos os registros públicos que inclui manuscritos, jornais, quadros, pinturas, documentos, material impresso, livros, mapas, planos, desenhos, fotos negativas e positivas entre outros.
- Arquivo Nacional do Suriname – O *Archivo Nacional de Suriname* foi criado pela resolução nº 3528 de 10 de novembro de 1956 sob a responsabilidade da supervisão geral sobre os registros dos vários ministérios e serviços subordinados. Em 1982 foi estabelecido no Âmbito do Ministério da Educação, e, em 1989 passou a ser de responsabilidade do Ministério do Interior passando a ser responsável pelo cuidado dos arquivos no Suriname.

Tais arquivos buscam oferecer produtos e serviços informacionais arquivísticos que satisfaçam as necessidades de seus usuários, levando em conta todas as

especificidades contemporâneas de cada país onde se inserem. Além disso, tentam estabelecer a integração entre si, de modo que compartilhem, disseminem e proporcione acesso aos seus produtos e serviços pelos países que compõem o Mercosul.

A possibilidade de integralização entre os arquivos citados tem sido trabalhada por meio de alguns eventos que discutem as funções sociais dos Arquivos Nacionais e definem seus papéis junto aos seus respectivos países e aos países do Mercosul.

Entre algumas iniciativas está o Fórum de Dirigentes de Arquivos do Mercosul que discute, desde 2001 – quando da proposta de criação deste Fórum – recomendações para uma política comum de desenvolvimento e modernização do setor arquivístico regional. Entre estas se inclui a criação de um Subgrupo de Trabalho para Arquivos e Informação (STAI) na estrutura formal do Mercosul.

Neste Fórum foram criadas comissões de trabalho (CT) integradas por profissionais dos países presentes para discutir e oferecer propostas sobre temas como "Marco Legal"; "Capacitação e Formação"; "Normalização" e "Gestão de Documentos", "Gestão e Preservação de Documentos Digitais", "Descrição Arquivística", "Segurança e Preservação de Documentos", "Terminología Arquivística" e "Difusão da Informação", assim como discussões que introduzem reflexões sobre produtos e serviços arquivísticos. Atualmente, o Fórum é presidido por Alicia Casas de Barrán, Diretora do *Archivo General de la Nación* do Uruguai.

Embora que timidamente discutido, os produtos e serviços de informação arquivística apresentam grande importância no que tange ao relacionamento entre arquivo e usuário. Isto porque se efetivam na necessidade informacional do usuário e na efetividade e funcionamento do arquivo enquanto organismo de guarda e preservação da memória e da cultura e asseguramento dos direitos e deveres dos cidadãos de uma determinada nação.

À esta reflexão se faz necessário esclarecimentos sobre tais produtos e serviços a fim de estabelecer suas funções e características frente aos objetivos e missões dos Arquivos Nacionais.

3 PRODUTOS E SERVIÇOS INFORMACIONAIS ARQUIVÍSTICOS

Para entender as reflexões sobre produtos e serviços informacionais arquivísticos é lícito conceituar, separadamente os termos “produtos” e “serviços”, para só então relacioná-los à informação e aos arquivos. Para tanto, também é lícito passear pelas áreas que convergem com a Ciência da Informação (CI) de maneira interdisciplinar, à exemplo da Administração.

Para a Administração, produto “é um conjunto de atributos tangíveis e intangíveis (quando relacionados à serviço), que proporciona benefícios reais ou percebidos, com a finalidade de satisfazer as necessidades e os desejos do consumidor” (SEMMENIK, 1995, p.260).

Para Kotler (2000, p. 416), “um produto é algo que pode ser oferecido a um mercado para satisfazer uma necessidade de desejo”, cuja característicasse apresentam pela tangibilidade, armazenabilidade, produção não simultânea ao consumo, transportabilidade e evidência da qualidade.

Le Coadic (1996), afirma que relacionar um produto à informação culmina em um efeito que satisfaça uma necessidade de informação. Sendo assim, afirma que essa relação pode suscitar dois conceitos distintos: produtos de informação e produtos informacionais. Tudo isso para atender toda uma demanda informacional contemporânea, uma vez que a informação se torna cada vez mais valiosa fazendo-se um recurso competitivo entre organizações.

Sobre os produtos de informação, evocamos McGee (1994) para explicar que as organizações de sucesso aperfeiçoam o uso da informação nos seus produtos e serviços, e identificam formas de satisfazer as necessidades dos clientes associando, desassociando e reassociando a informação aos produtos, ou seja, as empresas embutem informação aos produtos e serviços já existentes, tornando-se uma parte vital do pacote comercializado (McGee, 1994). Em outras palavras, os produtos de informação são aqueles passíveis de consumo.

Considerando a classificação que Gobe (2004) fez sobre produtos de consumo, atribui-se aos produtos de informação a ideia de conveniência, por indicar economia de tempo, funcionalidade e simplificação da rotina, e de ser um produto especial, por trazer noção de valor, com atributos compensadores, normalmente de pouca oferta, onde o

consumidor está disposto a pagar mais para tê-los. Logo, estes são produtos personalizados e possui valor superior devido ao conhecimento embutido, que por sua vez tem origem na informação adquirida e armazenada, ou nas informações sobre as necessidades e desejos individuais dos clientes, utilizadas para adequar as características de um produto as preferências identificadas.

Para o autor produto de informação caracteriza-se pelo resultado tangível de todo processo de gestão da informação (coleta, análise, tratamento, disseminação e armazenamento) que propicia um benefício por meio de sua utilização, visando sempre atender as necessidades identificadas.

Para Levitt *apud* Ponjuán Dante (1998), produto informacional é caracterizado pelo conteúdo inserido no produto de informação, apresentando-se um bem tangível ou intangível. É a essência de um produto de informação.

De acordo com Castells (1999) os atributos de sucesso de um produto informacional ou produto informativo que satisfaçam as necessidades da sociedade da informação está em:

- a) adicionar valor principalmente por incorporar inovação no processo e no produto;
- b) inovar de maneira que resulte em investimentos de pesquisa e aplicação às necessidades específicas de um contexto;
- c) incorporar tarefas automatizadas, tornando a execução mais eficiente, liberando o tempo humano para as atividades de adaptação e promovendo *feedbacks*.
- d) desenvolver conteúdos capazes de flexibilizar o processo da tomada de decisão e promover a integração entre todos os elementos do processo produtivo.

Por essas características, assumimos, nesta investigação as considerações sobre produtos informacionais, relacionando-os aos arquivos, caracterizando assim os produtos informacionais arquivísticos. Ou seja, os produtos informacionais arquivísticos podem ser caracterizados por aqueles produtos que agregam valor de mercado, cujo conteúdo estão voltados para questões informacionais arquivísticas e para a efetivação

dos serviços do arquivo, tanto no que diz respeito à organização, desenvolvimento, tomadas de decisões e satisfação das necessidades informacionais dos usuários em potencial.

Já no que tange ao termo “serviço”, podemos caracterizá-lo, segundo Vital e Floriani (2009) como qualquer ato ou desempenho que uma parte pode oferecer a outra e que seja essencialmente intangível com produção podendo ou não estar vinculada à um produto físico. Ou seja, são atividades de natureza intangível fornecida como solução de problemas dos clientes, e no caso do arquivo, dos usuários.

De acordo com Moraes e Baraquet (2008), o setor de serviços tem experimentado um crescente aumento de sua importância no contexto econômico e social, como forma de oferecer valor agregado a seus clientes. Para os autores, os serviços são a base para uma diferenciação eficaz entre empresas e organizações e fonte explorável de vantagem competitiva, buscando atender as necessidades contemporâneas, globalizadoras e, portanto, capitalistas.

Para Borges e Carvalho (1998), dentre os fatores que corroboram para o desenvolvimento do setor de serviços, destaca-se, a evolução da tecnologia, a busca pela qualidade de vida e a urbanização das cidades e populações. Um fator determinante é que o mercado onde as empresas prestadoras de serviços estão inseridas é altamente competitivo, com clientes pouco fiéis. Para os autores esta é a razão, por si só suficiente, para a preocupação com a gestão das operações de serviço e pela busca da sistematização de suas operações em ambientes organizacionais.

Para a prestação de serviços de informação Borges e Carvalho (1998) definem uma estratégia básica que consiste, inicialmente, em identificar necessidades, promover meios confiáveis de captação e manipulação dessas informações, bem como promover o acesso à informação, tanto para o *staff* que planeja, quanto para o operacional de uma organização. Assim, o serviço agrega valor à informação e localiza, junto aos seus clientes – e no caso do arquivo, o usuário – a possibilidade de diversificação de possibilidades de formatos de saída das informações (impresso, meio eletrônico, audiovisual etc.), a disponibilidade das fontes de informação, assim como a comodidade da informação para o usuário.

Em resumo, serviço de informação arquivística pode ser definido, a partir de Rossi, Costa e Pinto (2014), como toda assistência fornecida aos usuários para suprir suas necessidades, passando por atividades que abarquem: a capacitação e treinamentos de usuários; intercâmbio de documentos; normalização, tratamento e organização dos documentos; processo de referência e assistência informacional, dentre outros importantes.

Sendo assim, para Amaral (2003), no âmbito da oferta de produtos e serviços informacionais arquivísticos, uma das principais tarefas dos gerentes dos arquivos refere-se às decisões relativas à definição da tipologia dessa oferta e da sua disponibilidade aos interessados. Decidir que tipos de produtos e serviços devem estar disponíveis para os usuários continua sendo uma decisão que, com o advento da internet e as possibilidades do uso das novas tecnologias, fica cada vez mais complexa, uma vez que é preciso decidir que produtos continuarão sendo oferecidos no ambiente tradicional e quais os que poderão ser oferecidos apenas no ciberespaço como espaço eletrônico e digital.

4 PRODUTOS E SERVIÇOS INFORMACIONAIS ARQUIVÍSTICOS POR MEIO DAS PÁGINAS WEB

De acordo com Amaral (2003), o ciberespaço é o ambiente disponível para todos os interessados em oferecer produtos e serviços, sejam organizações ou pessoas. As unidades de informação e os profissionais que nelas atuam, têm procurado disponibilizar cada vez mais, de acordo com as limitações e recursos de suas organizações, seus produtos e serviços de informação na Internet, via páginasweb. Isto porque acreditam que podem permitir facilidades e conveniências antes não imagináveis. Portanto, é preciso realizar a apropriação das tecnologias de informação e comunicação e dos produtos e serviços oferecidos para atingir os objetivos de satisfazer as necessidades contemporâneas de informação de seus usuários.

Para tanto, são necessários estudos e avaliações contínuos dos serviços e produtos oferecidos pelas páginasweb das instituições, a fim de adaptar as funções desses produtos e serviços às diferentes realidades que se caracterizam pelas constantes

mudanças. Este motivo, justifica a necessidade de análise das páginas *web* dos Arquivos Nacionais do Mercosul, fazendo-se conhecê-los de maneira que se tornem visível para todos os usuários dos arquivos dos países do Mercosul.

À esta justificativa seguiu-se a análise por meio de categorização de observações que permitiu maior entendimento da arquitetura das páginas *web* analisadas, a distribuição, tipos usabilidade, utilidade e originalidade de conteúdos disponíveis e o processo de interatividade entre os próprios Arquivos Nacionais.

A) Arquitetura da informação, conteúdo e distribuição das informações

De acordo com as informações colhidas por meio de observação direta das páginas *web* dos arquivos estudados as arquiteturas e a distribuição das informações em cada um dos *sites*, se caracterizam como descrito no **quadro 1**:

Quadro 1: Arquitetura, conteúdo e distribuições das informações das páginas web dos Arquivos Nacionais do Mercosul

ARQUIVOS NACIONAIS	ARQUITETURA	CONTEÚDO E DISTRIBUIÇÃO DAS INFORMAÇÕES
BRASIL	Página de grande completude, visual lúdico, cores agradáveis, ancorada no servidor do Governo Federal, porém com domínio próprio; é interativo com outros sites do Governo	Informações referentes aos Fórum de Dirigentes de Arquivos do Mercosul e ao Congresso de Arquivologia do Mercosul (CAN), e-mails institucionais e contatos disponíveis; informações sobre as estruturas organizacionais do Estado brasileiro; possui base de dados sobre a memória da administração pública brasileira; informações sobre os acervos mais consultados; possui catálogos com publicações; oferece serviços ao Governo; consultas online e serviço de informação ao cidadão.
ARGENTINA	Arquitetura simples, com fotos e menus com tamanhos e fontes variadas; ausência de espaço de pesquisa	Links para redes sociais, telefones, e-mails institucionais; interação com o Ministério do Interior, Obras Públicas y Vivienda, com a Casa Rosada Presidencia de la Nación.
PARAGUAI	Página de visual bonito e agradável	Informações bem distribuídas com imagens em movimento; <i>links</i> para as páginas de cultura do governo paraguaio, Biblioteca Nacional, Programa ADAI – Cooperação Ibero-americana e com a Associação Latino-americana de Arquivos; informações de horário de atendimento, endereço, e-mail, telefones e mapa da instituição
URUGUAI	Página pouco interativa e intuitiva, de formatação simples	Possui informações desatualizadas; referência os Arquivos Nacionais do México, Colômbia, Peru, Uruguai, Costa Rica, Equador e Paraguai; elenca os fundos documentais do Arquivo; possui documentos digitalizados (atas, formulários, regulamentos etc.)
VENEZUELA	Site de apresentação fácil, com barra de menu bem visível; ausência de campo de contato direto com o Arquivo e também de campo de busca	Slides com as principais chamadas de interesse do Arquivo; texto da história do Arquivo; fotos com ações promovidas; <i>links</i> com a Fanpage no Facebook, Twitter e canal no YouTube, assim como com os Archivosdel Libertado e Francisco de Miranda.
BOLÍVIA	Site com boa aparência, com cores predominantes em branco, cinza e tons de amarelo; menu de fácil acesso; ausência de campo para busca e agilização do processo de pesquisa	Site comporta slides com as principais informações de eventos, notícias, imagens acompanhadas por textos de referência; não possui <i>links</i> para redes sociais; <i>links</i> diretos com os sites da Casa de la Libertad; Centro Cultural Santa Cruz (não acessível); Museo Nacional de Etnografía y Folklore ; Casa Nacional de Moneda; Museo Nacional de Arte (Em construção);

		Fundación Cultural Central de Bolívia.
CHILE	Página de fácil acesso com predominância de cores azul, branco e preto; possui slide show com as principais chamadas do arquivo; apresenta um campo de espaço para perguntas frequentes.	Possui campo de busca indicado por um desenho de lupa, <i>links</i> interativo com as redes sociais (Facebook, Twitter, Youtube) e com outros sites como Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, Biblioteca Nacional, Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, Museos Nacionales, Subdirección Nacional de Museos, Centros Especializados, Consejo de Monumentos Nacionales; possui campo para solicitação de informação e um espaço denominado como Gobierno Transparente; além disso possui informações sobre o próprio arquivo.
PERU	Página intuitiva, dinâmica e de fácil acesso; <i>links</i> de acesso rápido; menus de fácil localização	Informações bem distribuídas referentes ao Arquivo, com fotografias, e transparência pública; notícias organizadas por ordem de acontecimento
COLÔMBIA	Página dinâmica, com slide Show, menus de acesso rápido aos produtos e serviços e de fácil localização; cores nítidas; menus com cores escuras e fontes brancas	Informações bem distribuídas com interatividade junto às redes sociais, ao ministério da cultura e ao site do arquivo da Presidência da República; informações atualizadas; notícias com ilustrações e fotos; contém calendário de eventos e <i>links</i> para as redes sociais
EQUADOR	Arquitetura diferenciada com layout rústico; espaço de busca localizada; menus com lacunas de informações; a arquitetura é pouco intuitiva e interativa.	Possui Fanpage na rede do Facebook; informações sobre o próprio arquivo.
GUIANA	Página de layout simples com poucos recursos; sem campo para busca de pesquisa e informações; possui campo de busca para registro de imigração	Informações sobre o próprio arquivo; ausência de <i>links</i> de ligação com redes sociais ou outros organismos do país; informações acerca de preservação e conservação; menu de perguntas frequentes; lista de contatos, endereços, e-mails e horário de funcionamento; orientações de regras, regulamentos e etiqueta.
SURINAME	Página de arquitetura simples com slide show; menu de acesso rápido	<i>Links</i> interativos relacionados à bibliotecas, banco de dados e instituições do país e redes sociais

Fonte: Dados da pesquisa, 2017

De acordo com o apresentado no **quadro 1** a maioria das páginas *web* dos Arquivos Nacionais dos países do Mercosul possui arquitetura simples e de fácil acesso. Alguns deles possuem links de acesso a outros links importantes, seja em relação às

redes sociais, como a outros organismos ligados às necessidades apresentadas pelos países. Porém, percebe-se a necessidade de maior intuitividade para acesso rápido e fácil de informações, assim como interatividade, essencialmente no que concerne à *links* que reportem aos Arquivos Nacionais do Mercosul. Nenhum, dos arquivos reportam suas informações a outro Arquivo Nacional, como exceção do Uruguai que apenas menciona os outros Arquivos Nacionais sem dar acesso aos *links* de suas páginas.

As informações são distribuídas também de maneira simples, sendo, em sua maioria, informações sobre os próprios Arquivos Nacionais. Encontramos ausência de informações que reflitam a necessidade de discussões sobre as políticas de arquivo e à relações entre as atividades teórico-práticas discutidas em âmbito teórico à exemplo de encontros, congressos, fóruns e outras iniciativas importantes.

B) Produtos e serviços informacionais arquivísticos

Nesta categoria mapeamos os produtos e serviços informacionais arquivísticos apresentados nas páginas *web* dos Arquivos estudados.

Quadro 2: Produtos e serviços informacionais disponibilizados pelos Arquivos Nacionais dos países do Mercosul

ARQUIVOS NACIONAIS	PRODUTOS INFORMACIONAIS	SERVIÇOS INFORMACIONAIS
BRASIL	Vlibras (suíte de ferramentas que permitem a tradução automática do Português para a língua brasileira de sinais); instrumentos de pesquisa; inventários; papeis de parede para decoração do computador pessoal com imagens do acervo; Código de Classificação e Tabela de Temporalidade; sistemas automatizados de gestão arquivística de documentos.	Disponibilização de canais que facilitam a comunicação entre Estado e Sociedade; reprodução e transcrição do acervo; emissões de certidões; Menu serviços do cidadão (consulta ao acervo, sistemas de informações do arquivo, <i>links</i> para base de dados, sítios eletrônicos para pesquisa; serviços ao Governo.
ARGENTINA	Revista Digital Legado; exposições e eventos fora da sede nacional; catálogos e índices; informativo Programa de Capacitação; galerias de fotos; publicações de extensões pedagógicas.	Documentação e materiais audiovisuais em formato digital e disponível para acesso; campo para perguntas frequentes; contato com o diretor e a equipe do Arquivo; áreas destinadas à imprensa e às ouvidorias.

PARAGUAI	<i>Links</i> de acesso às redes sociais (<i>facebook</i> e <i>Twiter</i>); publicações para <i>download</i> .	Disponibilização dos documentos e coleções para consultas online; contatos para possíveis questionamentos, sugestões, reclamações ou elogios.
URUGUAI	Guia de publicações para <i>downloads</i> ; guias de fundos documentais.	Guia de serviços contendo acesso aos Arquivos Histórico e Judicial; consulta à distância.
VENEZUELA	Publicações; <i>Links</i> de acesso às redes sociais (<i>facebook</i> , <i>Twiter</i> e <i>YouTuber</i>).	Empréstimo de Documento e livros; apoio no processo de pesquisa; certificação de documentos; transcrição de paleografia; cópias digitais de documentos; visita guiada.
BOLÍVIA	Catálogos; Publicações Impressas; Legislação Referente ao arquivo (Lei e Decreto).	Livraria; oficinas de restauração; repografia; telefone para contato; E-mail; acesso a informação (Transparência).
CHILE	Colecções Digitais; <i>Links</i> de acesso às redes sociais (<i>facebook</i> , <i>Twiter</i> e <i>YouTuber</i>).	Transferencia de documento; classificação e descrição; conservação e restauro; endereços e contatos; galeria de fotos; área de busca.
PERU	Repositório digital para <i>download</i> : atas, relatórios de atividades, plano de capacitação, regulamentos; vídeos; instrumentos de localização: inventários, catálogos, listas, índices e base de dados; cópia simples ou certificada dos documentos localizados; galeria virtual de imagens; <i>links</i> de acesso às redes sociais (<i>facebook</i> e <i>Twiter</i>), aos serviços oferecidos pelo arquivo, à escola nacional de arquivos.	Venda de produtos autorizados para descarte; contatos; oficinas; notícias; campo de pesquisa; lista de todos os arquivos do país pelo Sistema Nacional de Arquivos; disponibilização do acervo histórico em documentos digitalizados; constatação dos requerimentos feitos pelos usuários; localização de escritórios ediretório institucional por meio de mapa, endereços e contatos; informações sobre eventos realizados, fotos e lista de trabalhos apresentados disponíveis para <i>download</i> ; disponibiliza convocações de concurso na área de arquivos; acesso à base de dados e informações sobre processos.
COLÔMBIA	Manuais; catálogos de publicações; estrutura organizacional; Revista Memória; cartilha: La FoliaciónenArchivos; instrumentos arquivísticos: quadros de classificação documental, tabela de retenção de documentos, plano institucional de arquivo, bancos terminológicos, programa de gestão documental, inventário documental, modelos de requisições, mapas de processos, tabelas de controle de acesso; manuais; carta do Tratado	Contatos; cursos de aperfeiçoamento; rádio; campos de pesquisa; <i>links</i> que direcionam a outras instituições: AsociaciónLatinoamericana de Arqchivos (ALA), Red de ArchivosDiplomáticos Iberoamericanos (RADI), Iberarchivos – Programa ADAI, Consejo Internacional de Archivos (ICA), Iberomemoria Sonora y Audiovisual; lista de endereço e contatos; área de consulta por meio do menu Consulte que oferece: Archidoc, fundos documentais, informações sobre negros e escravos, capacitações, publicações,

	Digno da Cidadania; links para as redes sociais.	recursos; informações sobre atividade do arquivo voltadas para crianças; apresenta o menu transparência com informações normativas, financeiras e contábeis, planejamentos, gestão e controle, informações sobre contratações, gestão documental, gestão de pessoal, denúncias, sistema integrado de gestão, transparência e acesso a informação pública.
EQUADOR	Produção digital (boletins); Legislação Arquivísticas; Link de acesso aFanPage no Facebook.	Cópias de obras; Consulta aos documentos; fornece assistência técnica a instituições que necessitam dele, mediante pedido e acordo com a gerência; transferência de fundos; catalogação; processamento técnico; digitalização; conservação; endereço e contato.
GUIANA	Manual de orientações, de regras, regulamentos e etiqueta.	Serviço de <i>ImmigrationRecors</i> e de pesquisa de registro de arquivamento de consulta à distância; recuperação por meio de palavras-chave, acesso à jornais; possui links de acesso à outros sites como o da UNESCO, Ministério da Educação, Departamento de Cultura e Biblioteca Nacional da Guiana; serviços de exposição virtual; digitalização de registros de imigração
SURINAME	Acervo digital; lista de fundos documentais que compõe o acervo.	Sala de leitura online voltada para atividades educacionais; disponibilidade do acervo de sua biblioteca; acesso aos arquivos.

Fonte: Dados da pesquisa, 2017

Os produtos e serviços informacionais arquivísticos dos Arquivos Nacionais dos países do Mercosul apresentam produtos e serviços diferenciados. Em relação aos produtos, o que há de comum é que eles se concentram em manuais, catálogos e acervo digital das documentações. No que diz respeito à serviços, a disponibilidade dos contatos para acesso direto e físico dos arquivos são atividades em comum.

Percebe-se que alguns serviços se confundem aos produtos informacionais, o que pode-se inferir que muitos produtos também podem ser classificados como serviços e muitos serviços também podem ser caracterizado produto.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De modo geral, das análises atribuídas pelas categorias observadas, algumas contribuições podem ser elencadas. Primeiramente, entende-se que a disponibilização de produtos e serviços informacionais *online* pelos Arquivos Nacionais, fortalece a cultura informacional na *web*, trazendo aspectos de visibilidade, reconhecimento e utilidade aos processos arquivísticos. Tudo isso ajuda a adaptar a disponibilização de produtos e serviços informacionais às necessidades dos usuários contemporâneos ligados diretamente às tecnologias da informação e comunicação.

Os produtos e serviços oferecidos nas páginas *web* dos Arquivos em foco apresentam atividades distintas, embora convirjam para a democratização e acesso às informações arquivísticas pelos cidadãos. Percebe-se a necessidade de investimentos de produtos e serviços informacionais arquivísticos para efetividade dos Arquivos Nacionais contemporâneos.

Outra consideração importante está na percepção da ausência ou pouca interatividade entre os Arquivos Nacionais estudados por meio de *links* que levem às informações ou às páginas do Arquivos estudados. Também se faz ausente as citações pelos sites de iniciativas reflitam movimentos de incentivo à políticas arquivísticas e assuntos que envolvam o funcionamento e os papéis sociais dos arquivos, à exemplo do Fórum de Dirigentes dos Arquivos ou do CAM. Apenas a página do Brasil faz referência à esses dois grandes eventos.

De tudo isso, verifica-se que estudos desta natureza podem contribuir para a área da Arquivologia no âmbito de disseminação e difusão da informação, assim como para melhoramento e evolução da oferta de produtos e serviços inovadores na área.

Além disso, pode-se perceber que os resultados deste estudo destacam que a utilização dos sites dos Arquivos pesquisados, pode promover movimento, de integralização da *web* e os espaços físicos, com oferecimento de produtos e serviços que tendem a abarcar um mercado promissor, sofisticado e técnico, voltado para as culturas e memórias dos países do Mercosul. Tudo isso porque, os produtos e serviços informacionais arquivísticos *online* são planejados e construídos em meio à espaços

físicos nacionais que demandam outros produtos e serviços informacionais apropriados ao espaço físico. Para este estudo, o espaço online, complementa o espaço físico.

Information products and services in the archives of Mercosur: analysis of the web pages of the national archives

Abstract

National Archives invest in products and services through web pages with the objective of satisfy contemporary users' needs. Web pages can become a potential asset to national archives, since they make the access to specialized products and services possible in a quick and interactive way. Thus, this study aims to analyze web pages of National Archives of Mercosur countries (Argentina, Bolivia, Brazil, Paraguay, Uruguay, Venezuela, Chile, Colombia, Ecuador, Peru, Guyana and Surinam), and to map the products and services offered by them. Moreover, it seeks to verify the relationships among the web pages and analyze the architecture and information distribution, through a diagnosis of types of content, available information, and user friendliness. The research approach is exploratory; bibliographic; descriptive and content analysis. The results point out that the use of researched sites can foster the integration between web activities and the physical spaces by means of products and services that tend to target promising, sophisticated and technical market. To make these products and services available can strengthen information culture on web pages bringing visibility, recognition, and usefulness to archiving processes. Researches of this nature add to the Archival Studies in the scope of information dissemination, as well as to the improvement and evolution of the offer of innovative products and services in the area.

Keywords: Products. Services. National Archive. Mercosur.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Sueli Angélica do. Gestão da oferta de produtos e serviços das unidades de informação de Brasília no ambiente tradicional e no ciberespaço. In.: **Anais...** V ENANCIB. Belo Horizonte, Minas Gerais – Brasil, 2003.

BELLOTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes:** tratamento documental. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif; CARVALHO, Natália Guiné de Mello. Produtos e serviços de informação para negócios: características. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 1, p. 76-81, jan./abr., 1998.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede.** São Paulo: Paz e Terra, 1999.

KOTLER, Phillip. **Administração de Marketing:** Análise, Planejamento, Implementação e Controle. 5. 2d. São Paulo: Atlas, 2002.

GOBE, Antonio Carlos; PEREZ, Maria Clotilde; Moreira, Julio Cesar Tavares. **Gerência de Produtos**. São Paulo: Saraiva. 2004.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1996.

LLARENA, R. A. S.; DUARTE, E. N.; ESTEBAN NAVARRO, M. Á. Páginas web aliadas à gestão do conhecimento: entre programas de políticas públicas de juventude. In.: **Anais... XVI ENANCIB** – João Pessoa – PB – Brasil. 2015.

MCGEE, James V. **Gerenciamento estratégico da informação**: Aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como a ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus. 1994.

MORAES, Thais Cristiane Campos de; BARAQUET, Vera S. M. Desenvolvimento de produtos e serviços informacionais baseados na internet. **Anais** do XIII Encontro de Iniciação Científica da PUC-Campinas - 21 e 22 de out. 2008.

OLAVE, M. E. L.; AMATO NETO, J. Redes de Cooperação Produtiva: Redes de uma Estratégia de Competitividade e Sobrevivência para Pequenas e Médias Empresas. **Gestão & Produção**. v.8, n.3, p.289-303, dez. 2001.

RAINHO, Maria do Carmo Teixeira. A inventiva brasileira na virada do século XIX para o XX: coleção privilégios industriais do Arquivo Nacional. **Fontes**, Manguinhos, v. 3.p. 319-332, jul./out. 1996.

RAMALHO, R. A. S. **Web Semântica**: aspectos interdisciplinares da gestão de recursos informacionais no âmbito da Ciência da Informação. 2006. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" – UNESP. Marília.

REIS, Luís. **O arquivo e arquivística evolução histórica**. Biblos: Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología, Lima, ano. 7, n. 24, abr./jun., 2006

SHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos**: princípios e técnicas. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV. 2002

ROSSI, Tatiana; COSTA, Marília Daminai; PINTO, Adilson Luiz. Competências requeridas aos bibliotecários na prestação de serviços em informação em bibliotecas universitárias. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.19, n.1, p. 111-123, jan./jun. 2014.

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote. 1998.

SCHREIBER, G. et al. **Knowledge engineering and management**: the CommonKADS methodology. Cambridge/Massachussets, United States: MIT Press. (2002).

SEMENIK, R. J.; BAMOSSY, G. J. **Princípios do marketing**: uma perspectiva global. São Paulo: Makron Books. 1995.

VITAL, Luciane Paula; Floriani, VIVIAN Mengarda. Metodologia para planejamento estratégico e gestão de serviços em unidades de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.6 n. 2 p. 24-44, jan./jun, 2009.