



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA

PRISCILA RIBEIRO DE ALBUQUERQUE

**REFLEXÕES SOBRE A DIVULGAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS
EM ARQUIVOS E O PAPEL DO ARQUIVISTA**

João Pessoa
2015

Priscila Ribeiro de Albuquerque

**REFLEXÕES SOBRE A DIVULGAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS EM
ARQUIVOS E O PAPEL DO ARQUIVISTA**

Artigo apresentado ao Curso de Graduação em Arquivologia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Arquivologia.

Orientador: Dr. Marckson Roberto F. de Sousa

João Pessoa

2015

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

A345r Albuquerque, Priscila Ribeiro de.
Reflexões sobre a divulgação de produtos e serviços em arquivos e o papel do arquivista. / Priscila Ribeiro de Albuquerque. – João Pessoa: UFPB, 2015.
26f.:il

Orientador (a): Prof. Dr. Marckson Roberto F. de Sousa.
Monografia (Graduação em Arquivologia) – UFPB/CCSA.

1. Arquivos – produtos e serviços. 2. Difusão da informação - tipos. 3. Habilidades - arquivista. 4. Tecnologia da informação I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU: 930.25(043.2)

PRISCILA RIBEIRO DE ALBUQUERQUE

**REFLEXÕES SOBRE A DIVULGAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS EM
ARQUIVOS E O PAPEL DO ARQUIVISTA**

Artigo final, apresentado a Universidade Federal da Paraíba, como parte das exigências para a obtenção do título de Bacharel em Arquivologia.

Aprovada em 03 de março de 2015.

Prof. Dr. Marckson Roberto F. de Sousa
(Orientador – DCI/UFPB)

Profa. Dra. Bernardina Maria J. Freire de Oliveira
(Examinadora – DCI/UFPB)

Profa. Dra. Rosa Zuleide Lima de Brito
(Examinadora – DCI/UFPB)

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	06
2	PRODUTOS E SERVIÇOS: CONCEITUAÇÃO	07
2.1	Arquivo: produtos e serviços	08
3	SERVIÇOS DE DIFUSÃO DAS INFORMAÇÕES NOS ARQUIVOS	15
3.1	Ferramentas fundamentais de divulgação dos produtos e serviços	17
4	O PAPEL DO ARQUIVISTA NA DIVULGAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	20
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
	REFERÊNCIAS	24

REFLEXÕES SOBRE A DIVULGAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS EM ARQUIVOS E O PAPEL DO ARQUIVISTA

Priscila Ribeiro de Albuquerque

Universidade Federal da Paraíba

priscila.r.albuquerque@gmail.com

RESUMO

Discute sobre a divulgação dos produtos e serviços em arquivos, bem como questões referentes a identificação, conceito e características dos produtos e serviços arquivísticos. Destaca-se a importância das instituições realizarem a disseminação da informação para os usuários. Neste sentido, apresentam-se três tipos de difusão, seguindo as orientações de Bellotto (2006), além da forma como os produtos e serviços são desenvolvidos e oferecidos aos usuários através de ferramentas destinadas a tal finalidade. Por fim, são apresentadas reflexões acerca do arquivista e suas habilidades para promover a divulgação dos produtos e serviços com qualidade, e principalmente de lidar com a Tecnologia da Informação já que atualmente o uso da mesma é cada vez mais comum no dia-a-dia das atividades no arquivo.

PALAVRAS-CHAVE: Produtos e serviços. Difusão da informação. Tipos de difusão. Habilidades do arquivista. Tecnologia da Informação.

REFLECTION ABOUT THE DISSEMINATION OF PRODUCTS AND SERVICES IN ARCHIVES AND THE ROLE OF ARCHIVIST

ABSTRACT

Discusses on the dissemination of products and services of archives, as well as issues related the identification, concept and features of products and services archival. Emphasizes the importance of institutions perform the dissemination of information to users. In this sense, presents three types of diffusion, following the guidelines of Bellotto (2006), and the way products and services are developed and delivered to users through tools intended for such goal. Finally, reflections are presented about the archivist and its skills to promote the dissemination of product and service quality, and mainly deal with the Information Technology since currently the use of same is increasingly common in day-to-day the activities in the archive.

KEYWORDS: Products and services. Diffusion of information. Diffusion types. Skill of archivist. Information Technology.

1 INTRODUÇÃO

A informação sempre foi o fator principal do conhecimento humano, a cada dia que passa se torna essencial para nossas vidas, e a preocupação em mantê-la segura, preservada e principalmente capaz de ser disseminada se torna cada vez mais imprescindível nas instituições, pois no mundo ocorre céleres transformações tecnológicas, sociais, entre outras, que dificultam a sua gestão.

Com o avanço tecnológico a Arquivologia vem se adaptando cada vez mais dentro desse contexto, sobretudo os arquivos, que se preocupam com a informação independentemente do seu suporte e com a qualidade dos produtos e serviços oferecidos a seus usuários. Pois segundo Menezes (2012) a forma como essas informações são disponibilizadas, resulta no modo como os usuários internos ou externos percebem a relevância do arquivo. É necessário atrair, conquistar e fidelizar os usuários através da boa prestação de produtos e serviços de qualidade, principalmente se tratando de arquivos públicos, ou até mesmo dos arquivos pessoais e privados abertos ao público, que também resguardam informações de interesse da sociedade.

Sabe-se que a maioria das instituições não realizam todos os procedimentos ou até mesmo nenhum que engloba a gestão da documentação/informação, sendo esta uma atividade de grande relevância para se obter um arquivo organizado e preparado para dispor de bons produtos e serviços. Portanto, cabe ao arquivista desempenhar tais atividades e buscar meios que promovam os produtos e serviços da instituição satisfazendo a necessidade dos usuários, e uma grande aliada para que isto aconteça é a Tecnologia da Informação (TI), que vem apresentando bons resultados.

Sendo a temática sobre produtos e serviços escasso no âmbito da literatura Arquivística, verifica-se a necessidade de abordar sobre determinado tema, trazendo e adaptando os conceitos e pensamentos de trabalhos encontrados em áreas relacionadas, como a Administração, Biblioteconomia e Ciência da Informação. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica e exploratória na literatura Nacional, através de levantamento de dados pertinentes ao assunto em questão, em diversas fontes: livros, artigos e periódicos, dicionário, leis, entre outros, sendo a maioria encontrados em publicações on-line. Buscando analisar as ideias apresentadas por vários autores e aplicá-las voltadas especificamente para os arquivos, auxiliando na identificação dos produtos e serviços do mesmo.

Busca-se apresentar o conceito e quais são os produtos e serviços nos arquivos, e de que forma os mesmos são desenvolvidos e oferecidos aos usuários, quais as ferramentas

utilizadas para a difusão das informações, bem como estabelecer quais competências e habilidades fundamentais que o arquivista deve desempenhar em sua atuação durante esse processo, principalmente aplicando a tecnologia da informação a favor dos produtos e serviços do arquivo.

2 PRODUTOS E SERVIÇOS: CONCEITUAÇÃO

Os produtos se caracterizam por serem tangíveis, que segundo Borges (2007), se apresentam através de propriedades como a apresentação, formato, suporte, entre outros. Ou seja, possui como característica sua tangibilidade, pode ser consumido ou utilizado para satisfazer a necessidade do usuário. Mas, o que pode-se afirmar é que entre os vários conceitos existentes, a maioria dos autores em comum, consideram o produto como algo oferecido para a finalidade de satisfazer uma necessidade ou desejo. Nessa linha de pensamento, é possível perceber que:

As organizações, independente do ramo de atividade em que estejam inseridas, do contexto sócio-econômico em que se apresentem ou onde quer que estejam localizadas geograficamente, precisam produzir algo que possam vender, doar, trocar ou atingir outra forma qualquer de negociação. Isto, para que se façam valer as razões mercadológicas que regem o modelo das gestões empresariais, pelas quais precisam gerar algo que seja o motivo no qual sua existência se justifique. (GONÇALVES; GOUVEIA; PETINARI, 2008, p. 44).

Embora a sociedade contemporânea utilize este clássico conceito que diz que um produto é tangível, o mesmo possui características designadas como bens tangíveis e bens intangíveis. Os bens tangíveis, como o próprio nome já diz, é tudo o que é materializado, podem ser vistos, sentidos, apalpadados. E os bens intangíveis são os relacionados aos benefícios e a satisfação proporcionada a cada usuário/cliente. Como por exemplo, prestar um bom atendimento e assim agregar valor ao produto físico, ou fazer reparos, consultoria, software de computador, entre outros. É bastante complexo apresentar definições sobre esse aspecto, pois muito se confunde produto intangível com serviços, sendo que teoricamente é possível fazer essa distinção, porém na prática é outra realidade, pois essa distinção esporadicamente não existe ou é imperceptível. Então, sendo assim, todo produto possui uma intangibilidade. Se existir alguma falha no processo do produto como um todo, existirá um desapontamento no produto final. Então dentro deste contexto pode-se dizer que:

Muitas pessoas acham que um produto é uma oferta tangível, mas ele pode ser bem mais do que isso. Um **produto** é tudo o que pode ser oferecido a um mercado para satisfazer a necessidade de um desejo. Entre os produtos comercializados estão bens físicos, serviços, experiências, eventos, pessoas, lugares, propriedades, organizações, informações e ideias. (KOTLER; KELLER, 2006, p. 366, grifo do autor)

Já os serviços se caracterizam por serem intangíveis. De acordo com Borges (2007) os serviços são intangíveis porque não pode ser visto, provado, ouvido ou cheirado, ou seja, não pode ser materializado. Por tanto, podemos considerar que os serviços são ações ou atividades realizadas para atender as necessidades dos clientes/usuários, no que tange a medição e percepção do nível de satisfação dos usuários através da avaliação dos mesmos. Embora o serviço em si seja intangível, há sempre a utilização de algo físico (tangível), que colabora para realização do trabalho ou atividade. Por exemplo, para se fazer o corte de cabelos, além do uso do pente, pode-se utilizar uma tesoura ou uma máquina e o cliente certamente estará sentado numa cadeira. A partir disto, ao se pensar no arquivo, temos como exemplo, a disseminação das informações, que é executada por meio de equipamento eletrônico (um computador, tablete, etc.), onde provavelmente também se utilize um escâner no caso do documento estiver em estado físico para que possa convertê-lo em formato digital, bem como utilizar uma câmera digital, se for divulgar uma fotografia ou vídeo. Então, nessa linha de pensamento Lovelock e Wright (2001, p. 5) afirmam que:

Serviço é um ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra. Embora o processo possa estar ligado à um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção. (...) serviço são atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para clientes em tempos e lugares específicos.

Como também, Kotler e Armstrong (2003, p. 204) discernem que “serviço, é um tipo de produto essencialmente intangível que consiste em atividades, benefícios ou satisfações oferecidas à venda e que não resultam na propriedade de algo.”.

2.1 Arquivo: produtos e serviços

Analisando esses conceitos, surge a seguinte questão: o que seria então produtos e serviços da informação ou dos arquivos? Bem, não é nada fácil apresentar definições a respeito, pois:

Um estudo cuidadoso da literatura específica sobre o assunto, deixa perceber que não há um conceito de serviços de informação. Não se encontra uma definição sobre o que é entendido por esta expressão, mas apenas manifestações sobre sua caracterização, suas funções, apesar de os autores considerarem suas ideias como se conceitos ou definições fossem. (ROZADOS, 2004, p. 25-26).

No entanto, antes de conceituar e apresentar quais são os produtos e serviços de um arquivo, é necessário apresentar o conceito de arquivo e de Gestão da Documentação/Informação, para assim compreender quais atividades é de sua responsabilidade para com a instituição ou a sociedade, e então identificar os produtos e serviços que o mesmo venha a oferecer a seus usuários.

Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 27), arquivo é o “conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte.” Como também pode ser uma instituição responsável pela custódia, os procedimentos técnicos, a conservação e principalmente o acesso aos documentos.

Segundo o art. 3º da Lei 8.159 de 08 de janeiro de 1991, “considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.” (ARQUIVO NACIONAL, 2000).

Portanto, pode-se dizer que é atributo do arquivo fazer a gestão da documentação de toda a instituição, ou seja, desde a produção do documento em sua fase corrente, durante todo seu fluxo tramitacional até chegar ao seu destino final: a guarda permanente ou eliminação. E assim conseqüentemente, obter um acervo organizado e preservado para ter agilidade na busca das informações e disponibilizar o acesso a essas documentações. É possível também perceber que:

[...] no contexto arquivístico tem-se que despertar para características intrínsecas a própria realidade de organização e acumulação que muitas vezes estão inseridas dentro do contexto institucional, ou seja, os produtos e serviços ganham uma dimensão diferente da qual mercadologicamente se está habituado a tratar. (SILVA, 2013, p. 07).

Partindo desse ponto de vista, vamos identificar então o que são produtos e serviços de um arquivo. O arquivo é responsável por manter o acervo da instituição organizado, fazer a avaliação desses documentos, assegurar e conservar a integridade dos documentos, entre outras inúmeras atividades, tudo de acordo com as normas técnicas, leis e a gestão

documental para preservar e tornar acessível toda a documentação/informação para seus usuários. Observando isto, percebe-se que sendo está a preocupação de maior relevância do arquivo de manter a “informação” independentemente de seu suporte segura, disponível e em perfeitas condições sempre que for solicitada, pode-se considerar como sendo seu produto: os documentos, ou seja, a informação, entretanto:

Uma informação solta, não contextualizada, não é um produto. Para que seja reconhecida e compreendida como produto, primeiramente, precisa estar focada em determinada direção e objetivo. Então, depois de direcionada, a informação será um produto e poderá, como qualquer outro nas mesmas condições, alcançar o seu sentido natural, o motivo pelo qual existe, ou seja, aumentar o grau de certeza em uma tomada de decisão. (GONÇALVES; GOUVEIA; PETINARI, 2008, p. 46-47).

A partir disso, pode-se dizer então que os serviços são as atividades desenvolvidas dentro do arquivo para tornar o produto pronto para a utilização, principalmente as atividades prestadas diretamente aos usuários, ou seja, a forma como o produto chega até esses usuários e a forma como suas necessidades são atendidas. Assim, é através dos usuários que se tem o retorno de satisfação com relação aos produtos e serviços oferecidos, e assim identificar erros e acertos e fazer possíveis modificações para manter um padrão de qualidade.

Analisando com outros olhares, o produto também pode ser o resultado de um serviço, não aqueles serviços que normalmente são realizados nos arquivos, como organização dos documentos, arquivamento e desarquivamento, higienização, etc., mas, aqueles exercidos para um determinado fim, como por exemplo, a elaboração de instrumentos de pesquisa, que primeiramente se dá por meio de outra atividade, a descrição arquivística, que consiste em identificar o conteúdo e características do documentos do arquivo promovendo acesso aos mesmos, e então assim elaborar tais instrumentos de pesquisa, que é um serviço realizado com intuito de auxiliar na busca de informação, e, no final obtém-se a confecção de um produto tangível (índice, catalogo, entre outros), ou seja, um material físico disponível para que os usuários utilizem e façam suas consultas/pesquisas. Embora que por outro lado, os instrumentos podem ser publicados em meio eletrônico. Ou seja, consiste num material não “palpável” porém com a mesma função, além de ser até mais prático pela vantagem de ser acessado em qualquer lugar, evitando o manuseio físico do documento. O que retorna aquela questão do produto (bem intangível) como serviço, que bastante se confunde. Para reforçar ainda mais essa exemplificação, de acordo com (GONÇALVES; GOUVEIA; PETINARI, 2008, p. 45):

Produto também pode, portanto, ser compreendido como o resultado de um serviço ou de um conjunto de serviços oferecido a uma comunidade e que, como serviço, tem propriedades específicas. Reunidas sob um esquema racional, podem ensejar benefícios às tomadas de decisão. Os produtos são serviços, porém, que fogem às características de uma tarefa (rotina), pois não podem ser confundidos com trabalhos efetuados diariamente por uma pessoa e/ou organização no âmbito profissional.

Os serviços realizados para manter o produto (documento/informação) em bom estado físico e apto para ser utilizado pelos usuários, são aqueles desenvolvidos diariamente nos arquivos, e que todas as instituições deveriam aplicar em seus acervos, o que nem sempre acontece, pois muitas realizam só algumas dessas atividades, as vezes nenhuma ou até mesmo desconhecem a existência delas, como também desconhecem a existência do profissional qualificado para a área, o arquivista. No entanto o resultado não é nada satisfatório para a instituição, que tem dificuldades na busca da informação e de atender a demanda dos usuários com agilidade, por isso a relevância desses serviços, para obter um arquivo organizado, os documentos em ótimo estado e evitar o aumento de problemas, podendo o esforço do profissional arquivista ser minimizado com a utilização da TI.

Então se pode dizer que tais serviços exercidos pelo arquivo, tanto direcionado ao produto quanto voltado para os usuários, envolvem as seguintes atividades:

- **Protocolo** – Com base no Arquivo Nacional (2005), é o serviço de recebimento e registro de documentos, onde cada documento recebe um código de acordo com a categoria do assunto, permitindo controlar sua tramitação e recuperação dos dados. Em alguns arquivos que não possuem esse sistema de protocolo, utiliza-se o protocolo interno, para não perder o controle da documentação que entra e sai, onde são registrados em um tipo de caderno, contendo dados essenciais do documento, qual setor destinado, data e assinatura do responsável pelo recebimento, entre outros;
- **Avaliação e seleção de documentos** - Processo onde irá determinar o valor dos documentos e assim estabelecer os prazos de guarda e a destinação dos mesmos. Em seguida fazer a separação dos documentos de valor permanentes daqueles que serão eliminados. A avaliação é o primeiro passo para se elaborar a Tabela de Temporalidade de Documentos – TTD;
- **Organização** – Resume em geral todas as atividades realizadas no arquivo que visam a gestão de acordo com as normas técnicas vigentes, para manter o arquivo arranjado e ordenado e pronto para utilização;

- **Classificação** – Organização dos documentos de acordo com um plano ou código de classificação que pode ser dado de acordo com as funções da instituição, ou de outros critérios e assim poder recuperá-los de forma ágil (ARQUIVO NACIONAL, 2005);
- **Preservação e conservação** – De acordo com o Arquivo Nacional (2005), é a atividade realizada para prevenir a deterioração e danos em documentos, por meio de controle ambiental e tratamento químico e/ou físico, mantendo seu estado original. Já na conservação pretende-se adotar métodos para desacelerar a degradação do documento, ou seja impedir o aumento de danos. Sendo que, embora as mesmas englobem um conjunto de outras atividades, como higienização, desinfecção e desinfestação e acondicionamento, desenvolvidas justamente para preservar e conservar a documentação, optou-se por explicá-las separadamente para melhor compreensão de cada serviço e sua relevância;
- **Higienização de documentos** - É o procedimento realizado para retirar do documento, poeira, grampos enferrujados, entre outros resíduos com utensílios apropriados, para garantir a maior durabilidade do documento;
- **Desinfestação e desinfecção** - Atividade de destruição realizada quando existe a presença de insetos ou roedores no arquivo ou no próprio documento. E destruição de micro-organismos, com por exemplo, os fungos (ARQUIVO NACIONAL, 2005);
- **Acondicionamento** – Segundo o Arquivo Nacional (2005, p. 20) é a “embalagem ou guarda de documentos visando à sua preservação e acesso.”, ou seja, devem ser acondicionados em mobiliário e em caixas ou pastas apropriadas, que assegurem sua preservação, protegendo os documentos contra a poeira e outros danos;
- **Restauração** – Realização de procedimentos específicos para recuperação e reforço de documentos deteriorados e danificados, ou seja, restituir o documento danificado o quanto for possível (ARQUIVO NACIONAL, 2005). Deve-se enfatizar na ação de preservar e conservar para evitar que se precise restaurar um documento;
- **Digitalização** – De acordo com o Arquivo Nacional (2005, p. 69), é o “processo de conversão de um documento para o formato digital por meio de dispositivo apropriado, como um escâner.” Procura facilitar a busca, acesso e a disseminação das informações para os usuários através de equipamentos tecnológicos;
- **Cópia de exemplares** - Atividade em que se faz a reprodução de um documento ou processo de duplicação quando solicitado ou for necessário (ARQUIVO NACIONAL, 2005);

- **Disseminação da informação** - difusão de informações através dos meios de comunicação, para divulgar a produção de conhecimentos gerados ou organizados por uma instituição para os usuários. É de fundamental importância para que se cumpra o acesso à informação, promovendo também a divulgação da instituição, das atividades arquivísticas e do acervo documental;
- **Atendimento aos usuários** - Exercer excelente atendimento ao usuário que consulta os arquivos, também conhecido como leitor ou pesquisador, atendendo suas necessidades buscando sua satisfação através do serviço que foi prestado;
- **Ações de difusão educativa, cultural e editorial** – Segundo Bellotto (2006), são atividades secundárias desenvolvidas pelo arquivo que pode desenhar seus contornos sociais, agregando seu valor na sociedade, trazendo uma dimensão popular e cultural que mantém o objetivo principal do arquivo. Serviços realizados com o intuito de que os usuários tenham acesso à informação;
- **Treinamento e capacitação profissional de funcionários** – Com relação as funções da instituição, o treinamento irá deixar os funcionários preparados para exercer seus papéis e lidar corretamente com a documentação que circula pelos setores, onde serão instruídos métodos básicos para que a documentação chegue organizada aos arquivos. Também para compreender melhor como é o funcionamento da própria instituição. E capacitação, para direcionar o profissional a um processo de educação continuada, reciclagem e alteração de seu comportamento, através de cursos, especializações, pós-graduação, palestras, congressos, entre outros, que podem ser proporcionadas pela instituição ou pelo próprio interesse do profissional em querer se qualificar cada vez mais;
- **Descrição documental e elaboração de instrumentos de pesquisa** – A descrição identifica o conteúdo e características dos documentos, permitindo a construção dos instrumentos de pesquisa, sendo estes, mais utilizados em arquivos públicos e pessoais, e geralmente aplicados em arquivos permanentes, que segundo o Arquivo Nacional (2005, p. 108), “permite a identificação, localização ou consulta a documentos ou a informações neles contidas”. Ou seja, orienta ao usuário consultar com exatidão quais são e onde estão os documentos que necessita, como por exemplo, o guia, inventário, catálogo e índice. Pensando nisso, o Conselho Internacional de Arquivos (CIA), elaborou diretrizes gerais para a elaboração de instrumentos de pesquisa visando a padronização dos instrumentos, denominado de *General*

International Standard Archival Description - ISAD (G), que permite a descrição do geral, fundo de arquivo, ao particular, item documental. Além de que tanto os instrumentos quanto um sistema de descrição podem existir em meio eletrônico, o que atualmente é mais utilizado nos arquivos por possuir inúmeras vantagens;

- **Utilização de ferramentas para difusão** - A elaboração de ferramentas de comunicação que favoreça na divulgação do arquivo e de seus serviços, ajudará no reconhecimento da instituição e no aumento de procura pelo mesmo. A tecnologia só vem a favorecer, tornando o atendimento ao usuário mais ágil e de uma forma dinâmica, fazendo o diferencial e conquistando e fidelizando os “clientes”. Ferramentas que já faz parte do dia a dia das pessoas e que podem ser aproveitadas como uma oportunidade de beneficiar o arquivo, como por exemplo, e-mail, redes sociais, blog, *website*, entre outros.

De acordo com o que foi apresentado e para melhor exemplificação de como estão estabelecidos os serviços nos arquivos, segue abaixo o Quadro 01:

Quadro 01 - Serviços realizado no arquivo

SERVIÇOS DO ARQUIVO VOLTADOS PARA O PRODUTO	SERVIÇOS DO ARQUIVO VOLTADOS PARA O USUÁRIO
Protocolo	Disseminação da informação
Avaliação e seleção de documentos	Atendimento aos usuários
Organização	Ações de difusão educativa, cultural e editorial
Classificação	Descrição documental e elaboração de instrumentos de pesquisa
Preservação e conservação	Utilização de ferramentas para difusão
Higienização de documentos	
Desinfestação e desinfecção	
Acondicionamento	
Restauração	
Digitalização	
Cópia de exemplares	
Treinamento e capacitação profissional de funcionários	

Fonte: autoria própria, 2015.

Eminente as atribuições do arquivo, todos os serviços mencionados são de fundamental importância, alguns para manter o produto (documento/informação) a ser

oferecido ao usuário em perfeitas condições e outros serviços para oferecer ao usuário um bom atendimento, sendo este segundo, os serviços que serão priorizados neste artigo, pois são responsáveis por tornar a instituição e o arquivo reconhecidos e mais frequentados, como também através do usuário é possível identificar o nível de satisfação e de como será o retorno que esse usuário irá apresentar no processo de trocas de informações com o arquivo, ou seja, o conhecido *feedback*.

A partir desse cenário, se faz necessário analisar o que precisa melhorar no arquivo com relação aos produtos e serviços, questionando-se como chamar a atenção dos usuários. Do mesmo modo que uma empresa precisa fazer seu marketing para atrair seus clientes, assim também é com o arquivo. É importante utilizar a difusão educativa, cultural e editorial, como novas propostas e dinâmicas diferentes para lidar como o usuário, principalmente nos dias de hoje, onde temos que trazer para dentro dos arquivos as novidades tecnológicas para alcançar esse objetivo, e então criar as ferramentas para divulgação dos produtos e serviços, sendo eles: folder, palestras, eventos, visitas guiadas, *website*, blog, redes sociais, e-mail, *softwares*, vídeos, entre outros.

3 SERVIÇOS DE DIFUSÃO DAS INFORMAÇÕES NOS ARQUIVOS

Além de toda função arquivística que é característica do arquivo, também existe uma outra função que auxilia a reforçar e manter o objetivo principal, são os serviços de difusão editorial, difusão cultural e difusão educativa. Questiona-se, de que adianta possuir um arquivo organizado, se não disponibilizar as informações para que os usuários possam usufruir? Essas ações contribuirão para que uma maior quantidade de usuários acesse as informações contidas nos arquivos, como também passem a frequentá-lo. Nessa linha de pensamento Menezes (2012, p. 48) comenta que:

O foco de todas as instituições arquivísticas é permitir o acesso às informações. Ao se tratar de arquivos permanentes, onde os documentos são constituídos de interesse histórico e cultural para toda a sociedade, deseja-se que este acesso tenha uma frequência significativa.

Ainda segundo Menezes (2012, p. 52) “a difusão é uma das funções arquivísticas essenciais para que se cumpra o acesso à informação, esta deve promover a divulgação da instituição, das atividades arquivísticas e do acervo documental.”.

De acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 71-72) verifica-se o conceito de palavras relacionadas à difusão, onde disseminação da informação é o “fornecimento e difusão de informações através de canais formais de comunicação” e divulgação é o “conjunto de atividades destinadas a aproximar o público dos arquivos, por meio de publicações e da promoção de eventos, como exposições e conferências.”.

Segundo descrito por Bellotto (2006) existem três tipos de difusão que os arquivos podem aderir, sendo elas:

- Difusão cultural: busca desenvolver atividades que disseminem as informações do arquivo para fora, utilizando das ações culturais para que haja esta comunicação entre arquivo e usuários. Essas atividades podem ser palestras e lançamentos de obras sobre vários temas culturais, de história do Brasil ou regional, como também expor mais sobre a profissão e função arquivística e sobre o arquivo. Busca valorizar as manifestações culturais e artísticas da sociedade;
- Difusão editorial: são através das publicações que o arquivo irá disseminar as informações contidas no acervo e as atividades realizadas, ou seja, seus produtos e serviços, por meio da descrição documental e dos instrumentos de pesquisas (guia, catálogo, inventário, índice) impressos ou em meio eletrônico, como também as edições de textos, manuais, livros, vídeos, revistas, entre outros, com o objetivo de proporcionar acessibilidade aos usuários;
- Difusão educativa: busca atrair novos usuários - as escolas (alunos de ensino fundamental e médio) para visitar os arquivos, e contribuir para o reconhecimento do arquivo como uma forma de ação educativa e na interação entre aluno, professor e arquivo. Bellotto (2006) foca principalmente neste tópico, por achar de grande relevância e apresenta exemplos de arquivos que utilizam esse tipo de difusão, como também apresenta detalhes para que esta ação seja bem sucedida. Em alguns arquivos existem uma boa relação entre arquivo e escola, onde são realizadas as visitas coletivas escolares, como também disponibilização de cópias de peças históricas aos professores para atividades didáticas.

Cabe salientar, a relevância de implementar a Educação patrimonial tanto dentro do contexto da Difusão educativa quanto da Difusão cultural, já que verifica-se em comum suas relações com a educação e Patrimônio Cultural, e inserir tanto os alunos (escola) quanto os

demais usuários na questão da preservação da memória. A Educação patrimonial, proporciona um espaço de aprendizagem e interação que permite a reflexão sobre o patrimônio. Através de iniciativas educacionais com o intuito de ampliar a percepção dos bens culturais e destacar a relevância do reconhecimento, valorização e preservação do Patrimônio Cultural. Realizando ações e projetos, práticas, objetivos pedagógicos em todo território Nacional. E assim, segundo o Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN, 2014), garantir a participação da comunidade na execução de atividades para construção coletiva do conhecimento, identificando-se como produtora de saberes associados à memória social do local.

Dentre esses tipos de difusões, de acordo com Menezes (2012), as formas mais utilizadas são as palestras, exposições, folhetos informativos, periódicos, sistema de descrição arquivística eletrônica, instrumentos de pesquisas (guia, inventario, catalogo, índice), vídeos, visitas guiadas, páginas na internet. Mas, atualmente com tantas inovações no mundo tecnológico, surgem as redes sociais em grande repercussão como meio de comunicação entre as pessoas, e por que não utilizá-la como uma ferramenta de difusão do arquivo? Na sequência, serão apresentados mais detalhes de cada uma dessas ferramentas essenciais para a divulgação de produtos e serviços dos arquivos.

3.1 Ferramentas fundamentais de divulgação dos produtos e serviços

É de grande relevância que o arquivista esteja preparado para desenvolver e aplicar produtos e serviços voltados para a divulgação de arquivos, ou no mínimo, esteja disposto a aprender caso não seja sua habilidade, pois acompanhar as tendências é fundamental, principalmente se tratando de tecnologia. Ao se utilizar estas ferramentas e programas atualizados percebe-se que a tecnologia é um grande aliado para disseminar as informações. Dessa forma, pode-se chamar a atenção dos usuários com um método diferente e dinâmico, oferecendo as informações que atendam seus interesses de uma forma criativa. É imprescindível, lembrar também de sempre acompanhar o avanço da tecnologia e analisar como trazer e adaptar essas inovações para os arquivos, como também é preciso identificar e estudar as necessidades de informação dos usuários, pois:

Compreender o comportamento do usuário do serviço ou produto de informação é essencial, pois mostra como e porque esse usuário escolhe e utiliza ou não determinado serviço ou produto de informação informacional, possibilitando-se a avaliação e adequação do mesmo. A partir disso, é possível determinar as melhorias

apropriadas dos serviços ou produtos, de acordo com o comportamento do usuário. (BORGES, 2007, p. 119).

Fazer corretamente uma excelente divulgação é fundamental para que os usuários confiem e utilizem os produtos e serviços do arquivo, portanto, deve ser realizado por um profissional da informação, o arquivista.

Realizar palestras pode proporcionar informações sobre o arquivo e seu acervo detalhadamente, como também assuntos selecionados dependendo para que tipo de usuário serão apresentadas tais informações. Essas palestras podem ser realizadas no próprio arquivo/instituição, ou também podem ser apresentadas em um ambiente diferente, no caso do arquivista ou alguém responsável que for convidado, como por exemplo, um(a) professor(a) do curso de Arquivologia convida o responsável do arquivo para dar uma palestra aos alunos sobre determinado assunto que relacione o arquivo com a disciplina em questão. Para ficar dinâmico o palestrante pode utilizar vídeos, fotos, entre outros meios que chamem mais atenção da plateia. A palestra é uma boa opção, tem contato direto com o público e abre espaço para comunicação, perguntas, sugestões, dentre outras possibilidades.

As exposições proporcionam um maior contato visual com os documentos e outras obras dependendo do arquivo, podendo ser bem criativas e mostrando um pouco do que o arquivo tem para oferecer. Podem ser utilizados as obras, documentos, banners, faixas, cartazes, vídeos, fotografias, áudios, entre outros, destacando-se que se faz necessário utilizar a criatividade para tornar esse momento agradável.

A visita guiada também é uma ótima opção, pois segundo Menezes (2012), situa o usuário com relação ao arquivo, tornando-o mais próximo da instituição, oferecendo ao mesmo uma compreensão de todo fluxo tramitacional que as informações passam, ou seja, o caminho que a documentação percorre até ser disponibilizada para os usuários. Essas visitas podem ser solicitadas por grupos de estudantes, turistas, professores, universitários e outros, fazendo o agendamento por telefone, e-mail ou outra forma utilizada pela instituição. Os folhetos ou folders impressos também podem ser utilizados nesse momento, sendo entregues a cada usuário auxiliando durante a visita e também como uma recordação do arquivo.

Uma ótima escolha, segundo Flores e Hedlund publicado em série do IPHAN (2014), é que as instituições detentoras dos acervos utilizem também da tecnologia da informação na publicação dos produtos das descrições arquivísticas na internet. A não elaboração de instrumentos físicos, proporciona a racionalização do consumo de papel, contribuindo para a economia da instituição e sustentação do meio ambiente. Para isto, indica-se o *software* ICA-AtoM conforme os padrões do Conselho Internacional de Arquivos (em inglês *International*

Council Archives (ICA)), que é uma poderosa ferramenta eletrônica de pesquisa, que armazena e exibe as informações de descrição arquivística de acordo com as normas internacionais de descrição arquivística, a *General International Standard Archival Description* - ISAD(G), e entre outras criadas posteriormente. E assim, facilitar e agilizar o acesso às informações, evitando o constante manuseio do documento físico. Este *software* é um aplicativo gratuito, fácil de se utilizar, multilíngue, baseado na *web* para que as instituições possam descrever seus acervos em meio eletrônico. Vale ressaltar que segundo Flores e Hedlund, em série do IPHAN (2014, p. 15) diz que “a inserção da descrição em sistema eletrônico deve ser realizada com muito cuidado e atenção. [...] Dessa forma, pode-se afirmar que o processo de descrição exige um trabalho minucioso em toda a documentação, e uma análise individual de cada documento.”.

A tecnologia é sem dúvida um aliado substancial, sendo que a internet surgiu como a solução para levar comodidade e melhor atendimento aos usuários. É importante que os arquivos criem páginas na internet, sejam *websites*, blogs, portal corporativo, etc., para que possam oferecer produtos e serviços e obter resultados satisfatórios. A construção dessas ferramentas de informação permite o acesso à informação em tempo real, sendo um canal de comunicação entre os usuários e o acervo, sendo o relacionamento com o público destacado pela divulgação das publicações que são realizadas.

Atualmente, não deve ser fixa a ideia de que o arquivista trabalha unicamente com “papel velho”, e sim que também são capazes de atender qualquer necessidade da instituição, ou que seu acervo demande, não apenas fisicamente como também no âmbito virtual, de maneira criativa e prática, pois inovação só é útil se os usuários conseguirem usufruir o que foi criado. Sendo assim, o Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ elaborou diretrizes gerais para a construção de *websites* de instituições arquivísticas, que relata a importância de se expandir a disponibilidade de informações arquivísticas na internet, e a necessidade de aprimorar a internet nos arquivos públicos brasileiros.

De acordo com o ARQUIVO NACIONAL (2000, p. 3), “Neste quadro de reconhecimento da dimensão virtual dos arquivos, e de novos espaços de transferência e uso da informação, a construção e gerência de *websites* passa a ser uma atividade indispensável nas instituições arquivísticas”. Para sua criação devem ser considerados alguns pontos de utilidade para os usuários como, o atendimento ao cidadão; pesquisa científica; educação e; atendimento ao governo. Lembrando que se tratando de arquivos públicos. Assim,

o *website* de uma instituição arquivística deve ser visto como um instrumento de prestação de serviços – dinâmico e atualizável – e não simplesmente como a reprodução de um folder institucional. Trata-se, na verdade, de um espaço virtual de comunicação com os diferentes tipos de usuários da instituição a ser gerenciado como parte da política de informação da instituição. Dado o potencial e as características da Internet, este espaço, além de redefinir as formas de relacionamento com os usuários tradicionais, poderá atrair outros que, por várias razões, difícil ou raramente procurariam o Arquivo como realidade física. (ARQUIVO NACIONAL, 2000, p. 4).

Segundo Martins (2012), as redes sociais surgem com o crescimento da Internet e são utilizadas pelas empresas como ferramentas de gestão do conhecimento, como por exemplo, os blogs, as comunidades como o Facebook, Twitter, Instagram. Cada vez mais surgem outras opções como os aplicativos de mensagens instantâneas desenvolvidos especialmente para smartphones, que é considerado um dos preferidos entre os usuários, como exemplo, o WhatsApp, entre outras inúmeras alternativas existentes. A rede social hoje é um avanço na comunicação, pois aproximam as pessoas, onde elas se relacionam e compartilham suas informações e conhecimentos. As empresas aproveitam este espaço para circular seus produtos e serviços e assim atingir um grande público. Nessa perspectiva,

uma rede social refere-se a um conjunto de pessoas (ou organizações ou outras entidades) conectadas por relacionamentos sociais, motivadas pela amizade, relações de trabalho ou troca de informação. Constitui-se da representação formal de atores e suas relações. As redes desenvolvem-se a cada contato que mantemos, provocando a construção social do indivíduo e, quando vista por suas relações, podem identificar coesões e similaridades, em ações coadunadas de indivíduos que agem como um único corpo social. (TOMAÉL, 2007, p. 3).

O arquivo também deve aproveitar essa oportunidade de divulgar seus produtos e serviços nas redes, sempre interagindo com os usuários, postando informações importantes, dicas, eventos, etc., com o objetivo de que suas publicações sejam visualizadas e compartilhadas por grande número de pessoas, estimulando o interesse pelo arquivo.

4 O PAPEL DO ARQUIVISTA NA DIVULGAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Para cumprir toda a função do arquivo, inclusive a divulgação dos produtos e serviços com eficiência, é preciso que o arquivo possua uma equipe especializada ou no mínimo um profissional capacitado para isto, ou seja, um arquivista, pois há muito tempo o mesmo deixou de ser apenas um guardião de papéis, sendo hoje um profissional que lida com informação independentemente de onde e como ela esteja.

O arquivista tem sido orientado para satisfazer necessidades informativas, de modo que a administração desenvolva suas funções com rapidez, eficiência, eficácia e economia, para salvaguardar direitos e deveres das pessoas, contidos nos documentos, e para tornar possíveis a pesquisa e a difusão cultural. Com essa visão, dá-se a ele a denominação de **profissional da informação**. (DUARTE, 2007, p. 145, grifo nosso).

Duarte (2007, p. 145) descreve que a “[...] denominação de profissional da informação como a mais aproximada das ações desenvolvidas pelo gerenciador de projetos e planejamentos de sistemas de informação em instituições documentais, arquivísticas ou não. [...]”. Embora atualmente receba esta denominação, por motivos de preferência optamos por tratá-lo como arquivista, título este, conquistado com orgulho e que segundo o (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 26) é um “profissional de nível superior, com formação em arquivologia ou experiência reconhecida pelo Estado.”. E este arquivista de acordo com Borges (2007), deve estar preparado para enfrentar os desafios que se colocam a ele. Como também deve estar:

[...] devidamente preparado por qualificação especializada e por treinamentos exigidos pelo mercado, devendo também desenvolver habilidades específicas e não plenamente desenvolvidas nas profissões já existentes. Para responder a essas demandas, o profissional de informação deve ter postura investigativa e crítica, considerando também os aspectos relacionados ao mundo virtual. (BORGES, 2007, p. 125).

Mas, antes é preciso que este profissional tenha uma boa formação acadêmica, pois:

[...] a formação básica é absolutamente fundamental, na medida em que o indivíduo apreende a relacionar a teoria e a praxis antes de atuar no mercado de trabalho. Além disso, algumas características são fundamentais no profissional da informação e nem sempre são apreendidas durante a sua formação ou atualização como focar o objetivo da unidade de trabalho/informação na organização em que estiver atuando, bem como ter visão estratégica e estar antenado às mudanças. (VALENTIM, 2000, p. 21).

É indispensável que o arquivista tenha uma boa formação acadêmica para que esteja apto para o mercado de trabalho, portanto, é necessário refletir e avaliar a grade curricular do curso de Arquivologia em algumas universidades, para que este profissional receba uma formação adequada. As Universidades devem ter uma estrutura adequada para ensinar a gestão arquivística durante o curso de graduação.

É preciso que as universidades planejem a abertura de concursos para professores da área de arquivologia para melhorar a qualificação do curso e do aluno. Além disto, o outro fator que precisa ser avaliado é o quadro curricular, estruturar as disciplinas fundamentais da

Arquivologia, como as disciplinas que dão apoio e reforçam a prática de exercer as funções principais de um arquivo. Considerando outras perspectivas, compreendemos

que a formação arquivística e, por que não dizer, de todos os profissionais da informação, caminha para a aproximação com algumas disciplinas da computação, principalmente as que possuem relacionamento com a gestão e estudos da informação. Nos referimos à administração de bancos de dados, criação e/ou aplicação de conjuntos de metadados e até mesmo, em algum grau, o desenvolvimento de aplicações, utilizando-se de conhecimentos de programação. (ANDRADE, 2006, p. 156-157).

Verifica-se que um grande aliado deste profissional é a Tecnologia da Informação. Sendo necessário ter essa formação profissional, de modo que se saiba lidar com as ferramentas tecnológicas, já que as mesmas são chave essencial de sua função. É de grande relevância para disseminação e recuperação da informação de forma rápida e eficiente, contribuindo na utilização dos produtos e serviços. Sob essa ótica,

espera-se do arquivista competência suficiente para exercer as atividades que a ocupação demanda, o que exige habilidades para lidar com as novas tecnologias de informação e comunicações. Elas já fazem parte dos seus instrumentos de trabalho e serão cada vez mais comuns, caminhando celeremente para a obrigatoriedade de uso. (ANDRADE, 2006, p. 158).

Vale ressaltar também que:

O arquivista hoje não pode esquecer que vive e atua profissionalmente na chamada ‘era da informação’ na qual as tecnologias da informação e da comunicação têm presença marcante. Os novos suportes documentais, com os quais terá que lidar exigem conhecimento, competência, métodos e meios de produção, utilização e conservação física especiais [...]” (BELLOTTO, 2006, p. 299).

É necessário ressaltar a importância do arquivista sempre se atualizar, se capacitar, seja fazendo especialização, mestrado, doutorado, participando de eventos, entre outras capacitações. O importante é adquirir mais experiência e engrandecer seu currículo profissional. Além disso, o arquivista deve ter uma visão empreendedora e desenvolver estratégias para a disseminação das informações, utilizando o marketing para alcançar tais objetivos. Pois:

Os arquivistas devem, em conjunto com as estratégias de marketing, realizar um trabalho de disseminação informacional. De maneira geral, os arquivistas devem ter uma visão empresarial, percebendo que existem clientes/ consumidores/ usuários interessados em produtos e serviços que satisfaçam seus interesses e suas necessidades de informação. (MENEZES, 2012, p. 49).

Para estar dentro das exigências atuais do mercado de trabalho, o arquivista tem que apresentar um perfil altamente qualificado e atualizado, trazer em seu currículo uma excelente experiência profissional, apresentar conhecimento e domínio na área de atuação. Além de que o arquivista deve possuir várias habilidades fundamentais como: trabalho em equipe, ser comunicativo, ter liderança, ética profissional, criatividade, dinamismo, flexibilidade, espírito empreendedor, inovação, gerenciador informacional, lidar com tecnologia da informação, entre outros. Então o arquivista capacitado para exercer corretamente a divulgação dos produtos e serviços nos arquivos, é aquele que possui conhecimento de que:

é necessário que os profissionais da informação estimulem o processo de promoção dos produtos e serviços que são oferecidos nos arquivos, trazendo uma maior quantidade de usuários para a instituição, promovendo a sua fidelização, bem como, desmistificando a ideia de que o arquivo é destinado a uma minoria da população. (MENEZES, 2012, p. 48).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O arquivo deixou de ser apenas um local para guardar papéis, hoje é responsável por toda a gestão informacional altamente relevante para as funções das instituições privadas ou públicas, e para a sociedade. A difusão do acervo documental, dos produtos e serviços são essenciais para o reconhecimento da instituição através dos usuários e para permitir o acesso as informações.

A informação/documento pode ser considerada como o produto do arquivo, e como seus serviços aqueles que visam manter o produto em bom estado, além dos serviços voltados para os usuários que são responsáveis pela difusão da informação.

De acordo com Bellotto (2006), três são os tipos de difusão, correspondendo a difusão educativa, cultural e editorial. Sendo os tipos mais comuns utilizados pelos arquivos, as palestras, exposições, folhetos informativos, periódicos, instrumentos de pesquisa, visita guiada, páginas na internet (*website*, e-mail, blog), além das redes sociais. Fazendo assim o próprio marketing do arquivo para a promoção dos produtos e serviços, chamando a atenção dos clientes, atendendo suas necessidades, trazendo com resultado a satisfação dos usuários.

Como foi discutido, o arquivista/profissional da informação é o responsável por fazer a divulgação, sendo o mediador entre a informação e os usuários. Para isso é preciso que o mesmo possua habilidades essenciais e receba uma formação acadêmica adequada, mantendo sempre o aprendizado contínuo. Destaca-se que deve fazer parte de sua competência saber

lidar com a tecnologia da informação, que contribui para a disseminação, recuperação e acesso da informação, com eficiência. É o meio de realizar a comunicação ubíqua com os usuários.

Enfim, é possível perceber, conforme discutido por Menezes (2012), que o foco de todos os arquivos é permitir o acesso as informações. Para isto enfatiza-se a importância de divulgar os produtos e serviços, ter um profissional qualificado e ter a tecnologia da informação como aliada, principalmente para a criação das ferramentas para a divulgação, pois a inovação só é útil se os usuários conseguirem usufruir o que foi criado.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Ricardo Sodré. Tecnologia, Memória e a formação do profissional arquivista. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v.2, n.1, p.149-159, jan/jun. 2006. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/2366>>. Acesso em: 26 jan. 2015.
- ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Dicionário brasileiro de terminologia arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/Media/Diccion%20Term%20Arquiv.pdf>>. Acesso em: 28 dez. 2014.
- ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Conselho Nacional de Arquivos - CONARQ. **Diretrizes gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas**. 2000. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/diretrizes_para_a_construcao_de_websites.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2015.
- BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006. p. 320.
- BORGES, Mônica Erichsen Nassif. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **RDBCI: Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação**, Campinas, v.5, n. 1, p. 115-128, jul/dez. 2007– ISSN: 1678-765X. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/375/253>>. Acesso em: 12 dez. 2014.
- BRASIL. Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>. Acesso em: 15 dez. 2014.
- CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. *ISAD (G): Norma Internacional de Descrição Arquivística*. 2. ed. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2003. Disponível em: <<http://www.portal.arquivonacional.gov.br/Media/ISADG.pdf>> Acesso em 07 mar. 2015.
- DUARTE, Zeny. Arquivo e arquivista: conceituação e perfil profissional. **Revista da Faculdade de Letras**. Ciências e técnicas do património. Porto, 2007, I Série vol. V-VI, p.

141-151. Disponível em: <<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/6624.pdf>>. Acesso em: 26 jan. 2015.

FERNANDO. O que é tangível e intangível no marketing. Blog na mira. 2011. Disponível em: <<http://www.namira-fernando.blogspot.com.br/2011/08/o-que-e-tangivel-e-intangivel-no.html>>. Acesso em: 10 mar. 2015.

GONÇALVES, Marcos R; GOUVEIA, Sônia M.; PETINARI, Valdinéia S. A Informação como produto de alto valor no mundo dos negócios. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 43-54, jul. 2008. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/42/43>>. Acesso em: 13 jan. 2015.

INSTITUTO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO NACIONAL (IPHAN). **Educação Patrimonial: Histórico, conceitos e processos**. Brasília, DF: Iphan/DAF/Codedip/ceduc, 2014. Disponível em: <<http://portal.iphan.gov.br/baixaFcdAnexo.do?id=4240>>. Acesso em: 08 mar. 2015.

_____. **A preservação do patrimônio documental através da produção de instrumentos de pesquisa arquivísticos e da implementação de repositórios arquivísticos digitais**. FLORES, Daniel; HEDLUND, Dhion C. Série patrimônio cultural e extensão universitária, n.3, fev. 2014. Disponível em: <<http://www.iphan.gov.br/baixaFcdAnexo.do?id=4324>>. Acesso em: 10 mar. 2015.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

_____. KELLER, Kevin L. **Administração de Marketing**. 12. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2006.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

MARTINS, Camila Quaresma. Gestão do conhecimento para serviços de informação: análise de produtos e serviços inovadores em bibliotecas universitárias. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 26, n.1, p. 9-30, jan./jun. 2012. Disponível em: <<http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/2515>>. Acesso em: 12 jan. 2015.

MENEZES, Priscila Lopes. O processo de difusão desenvolvido pelos arquivos públicos estaduais da região sul do Brasil. **Ponto de Acesso**, Salvador, V.6, n.3, p. 47-71, dez 2012. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewArticle/6164>>. Acesso em: 04 nov. 2014.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. **Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de informação tecnológica**. Porto Alegre: UFRGS/PPGCOM, 2004. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/5668>>. Acesso em: 13 jan. 2015.

SILVA, Ismaelly B. dos S. Consultoria arquivística aplicada a gestão de produtos e serviços de informação no NDPI/UFPB. In: CTCM – Conferência sobre tecnologia, cultura e

memória: estratégias para preservação e acesso à informação, 2013, Recife. **Anais...** Recife: UFPE, 2013. Disponível em: <http://www.liber.ufpe.br/ctcm2013/anais/files/7b.CAAGPSI_NDPI-UFPB.pdf>. Acesso em: 13 nov. 2014.

TOMAÉL, Maria Inês. Redes sociais, conhecimento e inovação localizada. **Informação & Informação**. Londrina, v. 12, n. esp., 2007. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1782>>. Acesso em: 16 jan. 2015.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. O moderno profissional da informação: formação e perspectiva profissional. **Encontros Bibli: Revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, ISSN 1518-2924, Florianópolis, Brasil, n.9, p.16-28, 2000. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2000v5n9p16/5058>>. Acesso em: 27 jan. 2015.