



**Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de
informação Arquivística**

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

**Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação
Arquivística.**

**Garcia José António: Estudante do 4º ano no Instituto Superior de Ciências da
Comunicação, Curso de Ciências da Informação. Luanda, Angola.
garcia.hg44@gmail.com**

**Yanara Dorado Santana. Departamento de Ciências da Informação. Escola de
Comunicação. Universidade de Havana, Cuba. Professora no Instituto de Ciências da
Comunicação (ISUCIC) de Luanda, Angola. yanydorado@gmail.com**

Resumo

O presente artigo faz uma reflexão e estudo teórico dos produtos e serviços de informação em sistemas de informação arquivo. Uma abordagem do objeto de estudo de forma teórica permitirá em estudos subsequentes a proposta de uma Estratégia de divulgação para o Arquivo Nacional de Angola. Uma proposta de divulgação dos produtos e serviços informacionais no Arquivo Histórico de Angola irá torna-lo mais visível e atingir o seu objetivo de gênese. Uma vez que para todas as sociedades é necessário preservar e garantir que as gerações futuras conheçam a sua história de forma a influenciar a tomada de decisões, permitindo assim a continuação e perpetuação da sua cultura, pelo que o arquivo se torna uma instituição muito importante neste processo.

Objetivo: Examinar os referentes bibliográficos que relatam sobre os estudos dos produtos e serviços de informação em sistemas de informação arquivo.

Metodologia: Centra-se numa investigação qualitativa do tipo exploratória, para o alcance das metas foi utilizado o método análise-síntese como referência e a análise documental, que através da revisão de diferentes bibliografias procura-se compreender a problemática em estudo.

Conclusões: As disciplinas que compõe as Ciências da Informação têm como principal objecto a informação e com principais objectivos a colecta, tratamento, organização e disseminação da informação. Os produtos de informação arquivística nesta perspectiva é todo conteúdo palpável que o sistema oferece para a seus usuários. Já serviços de informação são os modos e técnicas que o sistema cria para oferecer o produto. Os produtos e serviços em Arquivos são todos os conteúdos tangível e/intangível que o Arquivo brinda os seus consulentes como forma de satisfazer suas necessidades informacionais. Para que os produtos e serviços informacionais arquivísticos consigam chegar ao usuário, torna-se necessário o que se efectuem a divulgação dos mesmos. Para tal o processo de difusão é a divulgação, processo no qual o objectivo é tornar o público, dar a conhecer o acervo do Arquivo e coloca-la a disposição dos usuários.

Palavras-chave: arquivo, produtos e serviços arquivístico, estratégia de divulgação e Arquivo Nacional de Angola.



Reflections theoretical and conceptual around products and services information archival.

Summary

The present article makes a theoretical reflection and study of information products and services in information systems file. An approach to the object of study in a theoretical way will allow in subsequent studies the proposal of a Disclosure Strategy for the National Archives of Angola. A proposal for the dissemination of information products and services in the Historical Archive of Angola will make it more visible and reach its goal of genesis. Since for all societies it is necessary to preserve and ensure that future generations know their history in order to influence decision making, thus allowing the continuation and perpetuation of their culture, so that the archive becomes a very important institution in this process.

Objective: To examine the bibliographical references that report on the studies of the products and services of information in information systems archive.

Methodology: It focuses on a qualitative research of the exploratory type, to reach the goals was used the analysis-synthesis method as reference and the documentary analysis, which through the review of different bibliographies seeks to understand the problem under study.

Conclusions: The disciplines that compose the Information Sciences have as main object the information and with main objectives the collection, treatment, organization and dissemination of the information. Archival information products in this perspective are all palpable content that the system offers to its users. Information services are the ways and techniques that the system creates to offer the product. The products and services in Archives are all the tangible and intangible contents that the Archive offers its consultants as a way to satisfy their informational needs. In order for archival information products and services to reach the user, it is necessary to make the disclosure of the same. For this the diffusion process is the divulgation, process in which the objective is to make the public, to make known the collection of the Archive and make it available to the users.

Keywords: archive, archival products and services, dissemination strategy and National Archives of Angola.



**Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de
informação Arquivística**

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

**Reflexiones teóricas y conceptuales en torno a productos y servicios de información en
Archivística**

Resumen

El presente artículo hace una reflexión y estudio teórico de los productos y servicios de información en sistemas de información de archivo. Un enfoque del objeto de estudio de forma teórica permitirá en estudios subsiguientes la propuesta de una Estrategia de divulgación para el Archivo Nacional de Angola. Una propuesta de divulgación de los productos y servicios informativos en el Archivo Histórico de Angola lo hará más visible y alcanzar su objetivo de génesis. Una vez que para todas las sociedades es necesario preservar y garantizar que las generaciones futuras conozcan su historia para influir en la toma de decisiones, permitiendo así la continuación y perpetuación de su cultura, por lo que el archivo se convierte en una institución muy importante en este proceso.

Objetivo: Examinar los referentes bibliográficos que relatan sobre los estudios de los productos y servicios de información en sistemas de información archivo.

Metodología: Se centra en una investigación cualitativa del tipo exploratorio, para el logro de las metas se utilizó el método análisis-síntesis como referencia y el análisis documental, que a través de la revisión de diferentes bibliografías se intenta comprender la problemática en estudio.

Conclusiones: Las disciplinas que componen las Ciencias de la Información tienen como principal objeto la información y con principales objetivos la recolección, tratamiento, organización y disseminación de la información. Los productos de información archivística en esta perspectiva es todo contenido palpable que el sistema ofrece para sus usuarios. Los servicios de información son los modos y técnicas que el sistema crea para ofrecer el producto. Los productos y servicios en Archivos son todos los contenidos tangibles e intangibles que el Archivo brinda a sus consultivos como forma de satisfacer sus necesidades informativas. Para que los productos y servicios informativos archivísticos consigan llegar al usuario, se hace necesario lo que se haga la divulgación de los mismos. Para ello el proceso de difusión es la divulgación, proceso en el cual el objetivo es hacer del público, dar a conocer el acervo del Archivo y ponerlo a disposición de los usuarios.



Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação Arquivística

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

Palabras clave: archivo, productos y servicios archivísticos, estrategia de divulgación y Archivo Nacional de Angola.

Introdução

Os produtos e serviços de informação apresentam-se como elementos principais de qualquer sistema de informação. São resultados dos processos de recolha e tratamento de informação, é o que o sistema de informação brinda aos usuários de modos a satisfazer suas necessidades de informação. Neste sentido os Arquivos devem chamar a atenção de seus principais objectivos, seus acervos e os serviços prestados de modos a torna-lo uma ferramenta importante na tomada de decisões e na satisfação das necessidades de informação, portanto para que tal aconteça é necessário criar-se estratégias de divulgação cujo objectivo e definir elementos teóricos e prático de modos a tornar o arquivo mais visíveis.

Nos arquivos, os produtos e serviços são voltados para um público geral, usuários que actuam em instituições, académicos e pesquisadores. Segundo Burgel (2014), para que as unidades de informação cumpram seus objectivos de satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários, é imprescindível que seus serviços sejam visíveis, ou seja, divulgados e promovidos pela mesma unidade de informação.

Neste sentido afirma-se que as unidades de informação devem chamar a atenção de seus principais objectivos, seus acervos e os serviços prestados de modos a torna-lo uma ferramenta importante no processo de satisfação das necessidades de informação.

Afirma Burgel (2014), que a unidade de informação precisa ser vista como um negócio, assim como qualquer outro, pois a informação é a matéria-prima do conhecimento e ambos são os activos intangíveis de relevância estratégica na sociedade da informação e na sociedade do conhecimento em que estamos inseridos.

No presente artigo desenvolve-se os principais conceitos que de acordo com referentes bibliográficos procura sustentar a investigação e cumprir com os objectivos da investigação, através de uma análise de bibliografias de diferentes autores que abordam o mesmo objecto de estudo. Em suma expõe resumidamente as principais ideias já discutidas por outros autores que trataram do problema.



1. Referencial Teórico

1.1 A Arquivística como uma disciplina das Ciências da Informação.

A Ciências da Informação é um campo multidisciplinar que procura resolver problemas das sociedades desde uma perspectiva informacional.

Para Seracevic (1996) entende-se como a área do conhecimento dedicado as questões científicas e a prática profissional voltada para os problemas da efectiva comunicação do conhecimento e de seus registos entre seres humano no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação.

Busca-se ainda uma definição clássica que permite compreender o campo do conhecimento que surge para tratar, recuperar e disseminar informação, segundo (Borko, 1968 apud Seracevic, 1996) define que é a área do conhecimento que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam seu fluxo, e os meios de processa-la para otimizar sua acessibilidade e uso.

Assim sendo as Ciências da Informação apresentam-se como o conjunto de disciplinas que se preocupam com a colecta, tratamento, organização, interpretação, transmissão, transformação e uso da informação.

Segundo Albuquerque (2015), Ciências da Informação tem tanto uma componente de ciência pura, através de pesquisa dos fundamentos, sem atentar sua aplicação, quanto um componente ciência aplicada, ao desenvolver produtos e serviços.

Portanto uma das características principais das Ciências da Informação é a sua interdisciplinaridade no campo informacional, relacionando com as disciplinas que cujo objectivo e proteger o património cultural e a memoria das sociedades, deste modo compõe as Ciências da Informação as disciplinas como: Biblioteconomia, a Museologia, Ciência da Informação e Arquivística. Esta ultima aonde encontra-se inserida o objecto de estudo da referida investigação.

Deste modo para a compreensão desta ciência buscou-se alguns conceitos quanto a sua relevância e actualidade de formas a sustentar a investigação.



Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação Arquivística

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

1.1.1 Conceptualização da Arquivística como ciência.

A Arquivística é uma ciência que tem a origem desde a antiguidade, Ribeiro (2011) afirma que, o surgimento da Arquivística como ciência teve o seu marco referencial na revolução francesa.

Nesta época os arquivos sofreram o efeito modelador da viragem estrutural ocorrida no processo histórico, com particular destaque para implicações políticas-ideológicas, institucionais e jurídico-administrativo. Surge o chamado Arquivo Histórico (Serviços Públicos) e o serviço da memória do novo Estado-Nação e formaliza-se pela primeira vez o propósito de liberalização do acesso aos arquivos pela generalidade da população.

Segundo Ribeiro (2011), foi em Abril de 1841 que o governo francês devido a desorganização instaurada pelas reclassificações, emitiu uma circular para repor a ordem nos arquivos departamentais e comunais. Pela primeira vez consagrou a título oficial o “Princípio do respeito pelos fundos” considerado o fundamento clássico da Arquivística.

Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, é a disciplina que estuda as funções do arquivo e os princípios e técnicas a serem observadas na produção, organização, guarda, preservação, conservação e utilização dos arquivos (Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, 2005).

Portanto de acordo com a fonte considera-se que Arquivística pode ser entendida também como a disciplina que agrupa todos os princípios, normas e técnicas que regem as funções de gestão de arquivos tais como a criação, avaliação, a aquisição, a classificação, a descrição, a comunicação e a conservação

Deste modo podemos argumentar que a Arquivística pode ser vista como a área do conhecimento que se preocupa com o tratamento da informação registada em um suporte (documento arquivístico), de modos a torna-lo acessível, definindo técnicas próprias e métodos específicos, bem como a gestão de arquivo como instituição de modos a garantir o acesso a informação para a sociedade na qual esta inserida.

Araújo (2011), afirma ainda que autores como Rousseau (1998), Couture (1998), Ribeiro (2002) e Malheiro (2002), consideram a Arquivística uma disciplina que integra a Ciências da Informação



Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação Arquivística

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

como subárea. Devido a sua relação epistemológica, que insere-se como uma disciplina da informação.

Deste modo afirmam ainda que tanto o arquivista como a Arquivística passaram por um processo de evolução e renovação que citou como uma das disciplinas que integram as Ciências da Informação.

De acordo com Araújo (2011), a tendência em relegar a Arquivística como uma disciplina que compõe as Ciências da Informação junto com a Biblioteconomia e a Museologia acontece a partir da determinação equivocada de um objecto de estudo em comum às três áreas: a informação, para arquivística a informação e indissociável do suporte material no qual esta registada, formando assim o documento arquivístico que é o objecto de estudo da Arquivística.

Portanto podemos argumentar que a Arquivística pode ser vista como a área do conhecimento que se preocupa com o tratamento da informação registada em um suporte (documento arquivístico), de modos a torna-lo acessível, definindo técnicas próprias e métodos específicos, bem como a gestão de arquivo como instituição de modos a garantir o acesso a informação para a sociedade na qual esta inserida.

1.2 Conceitualização de sistemas de informação (SI).

Ao remontarmos a muitos e longos anos, apercebemo-nos de que as fases pelas quais passámos no mundo da escrita não podem ser ignoradas. Todo o cidadão precisa de ter consciência dos progressos que foram realizados e o que é que graças a eles se fez para a nossa vida social ter mudado até hoje. Desde os suportes de escrita até mais tarde ao aparecimento do papel foi um passo notório na nossa história. A consciência do homem em progredir fez com que houvesse a necessidade de criar os SI de formas a garantir a conservação da história da humanidade. Com a escrita, a sua evolução e mudanças da vida social é que começou a conhecer-se melhor a importância da informação e dos documentos.

Um sistema de modo geral é um conjunto de componentes que interagem entre si para alcançar um determinado objectivo comum. O conjunto de componentes que forma o sistema representa mais do que a soma das suas partes.



Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação Arquivística

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

Esta definição claramente expressa que os SI respondem a satisfação das necessidades de uma organização, indivíduo ou grupo. Por tanto, se desenha para responder a objectivos concretos e em sua operação permanente se procura comprovar o grau de eficiência de si mesmo. Por tanto o elemento vital de um SI é o seu uso.

Desta forma Serrano (2014), define SI como um sistema de comunicação entre pessoas que implica o armazenamento, o processamento, a distribuição e a utilização da informação.

De acordo com o autor pode-se também afirmar um SI é um conjunto de elementos ou componentes relacionados com a informação que interagem entre si para chegar a um objectivo comum que neste caso é facilitar a recuperar informação.

Segundo Pinto (2016), os sistemas que trabalha com elementos informativos (dados, documentos, objectos e informação) denominam-se SI.

Assim sendo o conceito de SI tem sido alvo de várias definições por parte de vários autores, as quais têm vindo a variar ao longo do tempo e à medida que as características dos SI evoluem.

Para se compreender os SI a que se conhecer quais são as necessidades da organização e comunidades que devem ser satisfeitas. Também a que dominar as complexidades de como se maneja a informação e quais são as suas potencialidades dos meios que se implementam para organizar e recuperação da informação.

1.2.1 Tipos de sistemas de informação (S.I).

A informação tem ocupado um lugar muito importante na vida das organizações, alguns sistemas de informação vem adquirido um carácter institucional. Muitas actividades dependem de informação, implementam informação como sua matéria-prima e constituem elementos da vida diária de qualquer país.

Sendo os SI componentes relacionados que capturam, armazenam, processam e distribuem a informação para apoiar a tomada de decisões, o controle, análise e visão em uma instituição. Os estudos dos SI fundamentam-se na compressão e comportamentos de seus componentes.

Segundo vários autores de referência pode-se afirma que um SI é um conjunto de elementos voltados para colecta, armazenamento, recuperação e processamentos de informação. Desta forma destaca-se como SI:



Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação Arquivística

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

- Bibliotecas
- Museus
- Arquivos
- Centros de documentação
- Centros de informação
- Sistemas de gestão documental
- SI para direcção (MIS)

Portanto afirma-se que os SI surgem com intuito de organizar a informação, e posteriormente do conhecimento, desde o fórum administrativo, mas também culturais e educacionais.

Os primeiros manuscritos de gestão administrativa guardados e armazenados acabam por constituir arquivos. Desta forma começam a surgir os arquivos como SI com o objectivo de conservação, preservação, tratamento, armazenamento e disseminação de informação de modos a ajudar na tomada de decisões e na satisfação das necessidades informacionais de seus usuários.

1.3 O arquivo como sistema de informação (SI).

A origem da palavra “arquivo”, faz-nos recuar a tempos mais remotos, desde o latim clássico com os arquivos de palácios ou arquivos de placas de argila, onde se tinha a ideia de “ter cuidado, dispor e arrumação de coisas”. O povo grego denominou arquivo por “archeion”, que representava o lugar onde se escreviam e preservavam os documentos remetidos pelo domínio governamental. No entanto, alguns arquivistas acrescentam que, esta ideia parece não corresponder à realidade.

Para Jesus (2011), rapidamente os gregos conduziram o conceito ao povo romano que denominaram o arquivo de tabularium, com o significado de espaço ou serviço onde eram conservados os documentos antigos além do suporte dos mesmos, e, posteriormente de procede do latim archivum, que significava residência dos magistrados.

Portanto entende-se por arquivo um 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,



Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação Arquivística

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

conservadas depois pelo valor secundário, isto é, de testemunho ou, mais simplesmente, de informação geral.

De acordo com a definição de Cândido (2016), arquivo é o conjunto de documentos, qualquer que seja a sua data, a sua forma e o seu suporte material, produzidos ou recebidos por toda e qualquer pessoa física ou moral e por todo e qualquer serviço e organismo público ou privado no exercício da sua actividade.

Das noções citadas e de muitas outras existentes, é importante focar que o conceito de arquivo, além de abarcar um aglomerado de documentos, tanto se apresenta como o local onde são conservados os ditos registos históricos, informacionais, entre outros, como a conservação e a guarda dos mesmos. Portanto arquivo pode também ser entendido como a informação registada, produzida ou recebida no início, condução ou conclusão de uma actividade individual ou organizacional e que compreende suficiente conteúdo, contexto e estrutura para fazer prova dessa actividade.

Desta forma e de acordo com os autores referidos pode-se afirmar que o arquivo é o SI cujo objectivo é a acumulação ordenada de documentos criados por uma instituição ou pessoa, no curso da sua actividade e preservados para a consecução dos seus objectivos políticos, legais e culturais, pela referida instituição ou pessoa.

1.3.1 Tipos de arquivos.

A conservação da documentação de um arquivo está condicionada com o ciclo de vida dos documentos, bem como os prazos de conservação e valor legal.

Segundo Conrado (2014), pode classificar o arquivo considerando o agente produtos (instituição ou pessoa) os arquivos podem ser considerados públicos ou privados. No primeiro se encontra os administrados pelo Estado, os tribunais de justiça e outros. No segundo refere-se a pessoas e familiares.

Quanto a categorias (âmbito de actuação) o autor classifica em locais, provinciais, regionais e gerais.



Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação Arquivística

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

Desta forma o arquivo pode ainda ser classificado em diferentes abordagens assim para Fachin (2014), classifica quanto ao ciclo vital da documentação em: os arquivos correntes, o arquivo intermédio e o arquivo definitivo ou o arquivo histórico.

Segundo Fachin (2014), o arquivo corrente trata da documentação em fase activa, ou seja, com valor legal o que obriga a organização produtora a cuidados redobrados na hora de gerir e organizar a documentos activos, pois documento mal classificado corre o risco de desaparecer, o que origina elevados transtornos ao procurá-lo.

O arquivo intermédio de acordo com o autor afirma que guardam-se os documentos que ainda cujo seu valor administrativo, o valor legal e fiscal encontra-se activo.

O arquivo definitivo ou histórico, para entender-se este tipo de arquivo traz-se o conceito de Laurentino (2015), que afirma este tipo de arquivo é encarregado da conservação permanente e comunicação de documentos de arquivo, já não consultados pela administração produtora no exercício das suas actividades de gestão, previamente seleccionadas em função do seu valor arquivístico.

Portanto o arquivo definitivo ou histórico permite a guarda permanente de documentos com grande valor documental ao nível do valor histórico. A eliminação documental previamente realizada permite deduzir a documentação que é incorporada nos arquivos definitivos.

Nesta perspectiva, pode-se dizer que o arquivo como SI define-se como o sector responsável pela guarda, conservação e disseminação da informação, garantido o tratamento de todas as informações contidas nos documentos e tornando-se assim uma peça fundamental para o crescimento e evolução da sociedade em que encontra-se esta inserida.

Portanto para que tal aconteça os SI criam produtos e serviços que são os recursos com que o SI apresenta-se para o seus usuários quer seja tangíveis ou intangíveis sendo o resultado com que o usuário toma como referência.

1.4 Produtos e serviços em instituições de informação. Definições e principais características.

Os SI têm dentre suas funções a oportunidade de oferecem serviços e produtos de informação ao público-alvo ao qual a unidade se destina. Nesse sentido e diante da produção informacional



Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação Arquivística

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

contínua e volumosa da qual nos deparamos e do desenvolvimento dos canais de comunicação e informação observa-se que cada vez mais que os serviços e produtos oferecidos têm se atrelado à realidade digital, vista a facilidade de romper barreiras geográficas para a disseminação.

Antes de entrarmos na discussão sobre produtos e serviços, é importante lembrar que os SI é grupo de componentes inter-relacionados que operam rumo à consecução de uma meta comum mediante a aceitação de entradas e produção de saídas em um processo organizado que utiliza os recursos de pessoas, hardware, software, dados e redes para executar actividades de entrada, processamento, saída, armazenamento e controle que convertem dados em informação. Os SI tratam de informação, desde a organização até sua difusão isto pressupõe actividades bem características, por trabalhar a informação e faz com que ofereça serviços e produtos.

De forma genérica Martins (2012), define produto como qualquer coisa oferecida para satisfazer necessidades ou desejos de pessoas ou organizações. Pode ser um bem físico, um serviço, uma ideia, um lugar, uma pessoa e até uma instituição”

E serviço de acordo com o autor é visto como um ato ou desempenho. Que cria benefícios para clientes ou mais precisamente aos usuários.

De acordo com a citação acima pode-se afirma que um serviço é qualquer acto ou desempenho essencialmente intangível que uma parte pode oferecer a outra e que não tem como resultado a propriedade de algo.

Soares (2012), esclarece que os serviços normalmente são vistos como algo imaterial, e sua produção é vista como uma actividade, assim, os serviços correspondem a um conjunto de actividades para gerar benefícios aos usuários.

Honorato (2012), relata que ao que assistimos hoje é o estabelecimento de novas parcerias, a busca de acções e ferramentas que nos permitam localizar, filtrar, organizar e resumir informações que sejam úteis aos usuários, independentemente do lugar onde eles (usuários) e elas (informações) estejam localizados e a qualquer momento, resultando em economia de tempo para usuários e profissionais da informação.

Verifica-se que os SI passaram de um processo de armazenamento de informação para um processo ainda mais importante que é a comunicação e o acesso ao conhecimento e o uso de novas tecnologias para desenvolver essas mudanças, pois, para assumir a posição de provedoras de



Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação Arquivística

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

acesso à informação, precisam rever seus processos, repensando a dimensão dos serviços e produtos desenvolvidos.

Para Eduarte & Lopes (2015), produtos e serviços de informação, estão além da simples instrumentalização que realiza a disseminação. Podem ser considerados como o resultado de todo o processo de gestão de informação.

Portanto falar deles leva-nos a falar das necessidades e do uso que o usuário faz da informação, bem como das fontes disponíveis para o acesso à informação.

De acordo com Soares (2012), os serviços são intangíveis porque são ideias e conceitos, não podendo ser visto, provado, sentido, ouvido ou cheirado, ou seja, materializado. Nesse contexto, dissemos que o serviço é o que se oferece e que não é palpável, o indivíduo vive o processo da execução do serviço e beneficia dele.

Assim, o serviço de informação é visto como algo feito por um profissional, com vistas a atender ao usuário e dar uma direção para os recursos de informações de que ele necessita. Seria uma facilitação para o alcance de resultados de uma necessidade informacional. Trata-se de atender a determinada demanda, ou seja, procurar satisfazer aos interesses de informação do usuário na temática que ele procura na unidade de informação.

Borges (2007) citado por Eduarte & Lopes (2015), afirma que o usuário vivencia o serviço que lhe é prestado e o avalia de acordo com as suas crenças, valores e expectativas.

O usuário faz parte do processo de produção do serviço oferecido pelo SI, pois é da demanda proveniente dele que o serviço é pensado e criado.

Martins (2012) divide os serviços de informação em dois grupos:

- **Serviços de atendimento:** levantamento bibliográfico, pesquisas de opinião, respostas técnicas, entre outras;
- **Serviços de antecipação à demanda:** disseminação selectiva da informação, alertas bibliográficos e análises do ambiente de negócios da organização, das tendências de mercado e de cenários futuro.



Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação Arquivística

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

Entende-se por produto de informação como sendo um item mais palpável, algo que é construído por meio do uso de informação.

Soares (2012) define produtos de informação como as estruturas das informações que estão dispostas no resultado dos serviços, eles são apresentados em formatos e suportes que são tangíveis.

Considera-se produto informativo como resultado de um processo cuja função é facilitar ao usuário de um sistema a obtenção da informação, isto é, adquirir dados que possam ser usados para decidir ou controlar.

Deste modo afirma-se que o ciclo de necessidade de informação do usuário é uma constante e a adequação dos serviços e produtos oferecidos pelo SI precisa ser contínuo em estudo e adaptação. Dessa forma, os SI devem desenvolver serviços e produtos eficientes e adequados à realidade de necessidade de informação dos usuários.

Com a aplicação das tecnologias de informação e comunicação e o uso da internet surgem novas formas de oferecer produtos aos usuários.

Assim Honorato (2012), considera a Web 2.0 como a possibilidade para oferecer serviços de informação com a utilização das Redes Sociais Virtuais e os Blogues. No entanto, o autor afirma que existem aspectos que devem se ter em conta para a criação de produtos e serviços, argumenta aspectos como:

- A privacidade trata de qual informação deve ser compartilhada;
- A precisão trata de quem é responsável pela autenticidade, fidelidade e suficiência da informação;
- A propriedade trata de a quem pertence a informação; e
- A acessibilidade trata de quem tem o direito de adquirir a informação, em que condições e com que garantias como elementos da ética no compartilhamento de informações no meio digital e nas redes sociais.

Com o intuito de dar aos usuários recursos de informação capazes de satisfazer suas necessidades informacionais, os SI procuram criar métodos de fazer com que os seus produtos seja conhecidos e



Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação Arquivística

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

consumidos por aqueles que são a razão do sistema em si, desde modos procuram criar serviços capazes de facilitar a busca e a recuperação de informação.

Deste modo os serviços de informação é a forma com que os SI apresentam seus resultados final, os meios utilizados e a interactividade entre o sistema e o usuário, pode ainda intender-se como o conjunto de actividade ou tarefas mais adequada que o sistema encontra de modos a fidelizar os usuários reais e atrair usuários potências com a perspectiva na satisfação das necessidades de informação.

Assim cada SI de acordo com seus objectivos e métodos de actuação desenvolve seus produtos e serviços de modos a satisfazer as necessidades informacionais de reias usuários. Portanto o arquivo através da sua ciência Arquivística procura desenvolver produtos e serviços adaptados reais necessidades de seus usuários.

1.5 PRODUTOS E SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS.

As unidades de informação são organizações que produzem inúmeros produtos/serviços de informação para a sociedade. Como fontes de informação, por um lado, devem ser capazes através das médias disponíveis disseminar informações de acordo com o interesse público, mantendo com esses públicos relacionamentos de mão dupla, procurando adaptar-se sempre as suas necessidades informacionais.

Para Silva & Costa (2014), os produtos e serviços arquivísticos e de arquivo, tem por natureza sua dada especificidade são encarados diferentemente dos encontrados em situações do quotidiano.

A partir disso, pode-se dizer que os serviços são as actividades desenvolvidas dentro do arquivo para tornar o produto pronto para a utilização, principalmente as actividades prestadas directamente 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 o objectivo do arquivo.



Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação Arquivística

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

No contexto arquivístico tem que se despertar para características intrínsecas a própria realidade da organização e acumulação que muitas as vezes estão inseridas dentro do contexto institucional, ou seja, os produtos e serviços ganham uma dimensão diferente.

Portanto para Silva & Costa (2014), os produtos e serviços voltados ao arquivo estão associados a geração paralela de receita financeira ou proventos que visam auxiliar na compressão do desenvolvimento e promoção do sistema de informação.

Deste modo o autor parte do referente pressuposto e concedera que o produto em Arquivística esta expresso no próprio acervo, ou seja, os documentos (compreendido em todos os géneros), o material de referência (guia, inventário, catálogos), além de compreender os mecanismo que podem agregar usuários e podem ser ofertados em detrimento a possíveis demanda.

De realçar que a questão da informação a partir do momento em que o suporte pode ser encarado como um produto a partir do momento em que esta supre uma necessidade no usuário, pode ser encarada como um produto o que não diverge da realidade do acervo arquivístico.

Em contra partida e de acordo com Albuquerque (2015), os serviços arquivísticos pode ser tomado como sendo: atendimento ao usuário, higienização, restauração, reprodução de exemplares de documentos, guarda, avaliação e armazenamento de documentos por terceiros, consultorias aplicada aos arquivos externos, visitas dirigidas ao acervo institucional, promoção de acções educativas e outras ferramentas de fidelização e agregação de novos usuários, concessão de direito autorais, capacitação de profissionais além da disponibilização de documentos, actualização, notícias de eventos, publicações de periódicos via Web etc.

Os produtos e serviços arquivísticos de informação trazem ao público usuário, um resgate do que existe e dos serviços oferecidos por um arquivo. Caracterizando-se como uma unidade que presta serviços de informação, dotada de organização, pessoal, produtos e estruturas para atender aos usuários.

Portanto para que os serviços e produtos de informação do arquivo tenha a visibilidade de modos a que o usuário possa conhecer e encetar a procura nos seus produtos e serviços visando a satisfação das suas necessidades informacionais, torna-se necessário que o arquivo cria forma de trazer o que se produz no desenvolvimento das suas funções desta forma que processo de difusão arquivística é uma



Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação Arquivística

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

processo que visa dar visibilidade ao arquivo de formas a torna-lo eficiente e eficaz de acordo a sociedade em que estiver inserido.

1.6 O PROCESSO DE DIFUSÃO ARQUIVÍSTICA.

Tão importante quanto tratar e disponibilizar os documentos é levar ao conhecimento da sociedade o acervo arquivístico custodiado e os serviços oferecidos pela instituição.

A difusão é uma das funções arquivísticas essenciais para que se cumpra o acesso à informação, esta deve promover a divulgação da instituição, das actividades arquivísticas e do acervo documental.

De acordo com Rockembach (2015), A difusão também configura-se, em uma das funções arquivísticas, juntamente com a criação, avaliação, aquisição, conservação, classificação e descrição, cobrindo todos os princípios, métodos e operações destinados à organização e ao tratamento dos arquivos

Conforme o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005), disseminação da informação é o “fornecimento e difusão de informações através de canais formais de comunicação”.

Não basta tratar a documentação, devemos também disponibilizá-las. Quanto maior o número de usuários a cessando as informações, maior será o êxito obtido. Portanto, o arquivo há muito tempo deixou de ser um mero guardião de informações, a difusão de suas actividades, produtos e serviços vem se mostrando essencial na sociedade contemporânea.

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005), não traz o termo difusão, mas aproxima-se quando conceitua disseminação da informação, que segundo ele é o fornecimento e difusão de informações através de canais formais de comunicação. Também traz o termo divulgação que é o “Conjunto de actividades destinadas a aproximar o público dos arquivos, por meio de publicações e da promoção de eventos, como exposições e conferência.

Para Corando (2014), a difusão visa comunicar os usuários e potenciais usuários os documentos, actividades e os serviços oferecidos pelos arquivos, pois não há sentido custodiar uma documentação preservada e organizada se esta não é consultada por quem possui o direito.



Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação Arquivística

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

Deste modo entende-se por a difusão como a divulgação, o acto de tornar público, de dar a conhecer o acervo de uma instituição assim como os serviços que esta coloca á disposição de seus usuários.

Segundas as definições anteriores, podemos afirmar que o processo de difusão é o processo arquivístico pelo qual visa trazer o arquivo para além da sua estrutura e acervos. Propõe conjunto de activa que procura dar a conhecer ao seu público o que é produzido, de que esta constituído e suas principais formas de servi-lo como fonte e satisfazer as necessidades de informação do usuário.

Mas esta difusão somente pode ser bem exercida se as demais funções arquivísticas forem executadas de forma eficiente. Daí o profissional de informação tem um papel fundamental no processo de difusão dos Arquivos.

Menezes (2012), fala da necessidade dos profissionais da informação promoverem os produtos e serviços oferecidos pelos arquivos, trazendo mais usuários à instituição, fidelizando-os e transformando a tradicional concepção de que o arquivo é algo destinado a uma minoria dos cidadãos.

Quanto ao profissional é necessário desenvolver técnicas que permitem a difusão dos produtos e serviços através de métodos e formas para efectivação deste processo,

Esses componentes permitem regular o processo de difusão de forma a torna-lo mais eficiente e eficaz e ajuda na implementação e aplicação dos modelos de difusão.

Portanto Rockembech (2015), define os seguintes modelos de difusão em arquivos:

- **Difusão educativa:** é a comunicação desenvolvida pelos arquivos visando estimular os alunos de ensino fundamental e médio a frequentar as instituições de pesquisa, oportunizar uma melhor interacção entre aluno, professor e arquivo, iniciar o estudante na produção do conhecimento científico e construir um canal de diálogo entre o arquivo e a escola. Estas actividades tendem a contribuir para o desenvolvimento do sistema educativo e da política educacional, cooperando com o programa escolar, ao oferecer fontes de pesquisa e estimulando o gosto e o prazer pela leitura e da busca a informação, proporcionando um aprimoramento cultural.

- **Difusão cultural:** diz respeito ao desenvolvimento de actividades que utilizam a cultura como meio de comunicação, envolvendo projectos culturais que priorizam os eixos da literatura, dança, música,



Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação Arquivística

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

cinema, teatro, folclore, manifestações culturais e artísticas, por parte dos arquivos. Os investimentos nestas actividades tendem a ampliar a forma de se comunicar com o público-alvo.

- **Difusão editorial:** são as publicações que disseminam os produtos e serviços dos arquivos, através de instrumentos de comunicação dirigida, como boletins, vídeos, revistas, malas-directa, jornal-mural, portfólios, entre outros.

Deste modo cada modelo de difusão corresponde a uma metodologia usada para que o arquivo consiga chegar ao seu usuário real de formas a satisfazer as necessidades informacionais.

Através destes modelos existe formas para que se consiga desenvolver esta difusão. Assim para Menezes (2012), a forma para buscar alcançar esse propósito, os exemplos de formas de difusão mais comuns são cursos, elaboração de páginas na internet, exposições, folhetos informativos, mostras de pesquisa, palestras, periódicos, publicação de instrumentos de pesquisa (guias, catálogos, inventários, índices), visitas guiadas e visitas técnicas.

Visitas guiadas e técnicas: as visitas apresentam e situam os usuários dentro do espaço físico do arquivo.

Páginas na internet: com a intensificação do uso da internet como ferramenta de busca, é indispensável que os profissionais da informação desenvolvam páginas na Web, o arquivista precisa reconhecer que a tecnologia proporciona autonomia de pesquisa, com resultados bastante satisfatórios, por este motivo, deve estar sempre atento ao material que divulga neste meio.

Publicação impressa (folhetos informativos, cartazes, manuais, periódicos, entre outros): as publicações impressas são particularmente úteis para difusão dos arquivos, são tidas como os instrumentos que maior repercussão apresenta.

Instrumentos de pesquisa: de acordo com o autor constitui em meios que permitem a identificação, localização ou consulta a documentos ou a informações neles contidas se apresentam em vários formatos e cada um possui características próprias, que vão atender as necessidades dos pesquisadores, entre os principais estão o guia, o inventário, o catálogo e o índice.



Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação Arquivística

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

Em uma perspectiva arquivística emergente, a difusão é algo complexo que envolve uma série de factores e áreas de estudo. Torna-se necessário uma atenção a três elementos na difusão: o usuário da informação, o conteúdo a ser difundido e o uso de tecnologias de informação e comunicação. Para atingir uma difusão ampla de forma eficaz e efectiva, acredita-se que seja preciso uma abordagem interdisciplinar, levando em conta algumas temáticas específicas: acessibilidade e transparência, marketing aplicado a serviços e produtos de informação, estudo de usuários, comportamento informacional, mediação da informação e literacia informacional. Este é um caminho em construção e um modelo que inclua estes estudos poderá contribuir para a difusão informacional arquivística.

1.7 ESTRATÉGIAS DE DIVULGAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS UTILIZADOS EM ARQUIVO.

A informação sempre foi o factor 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.

Segundo Rockembech (2015), divulgação é o conjunto de actividades destinadas a aproximar o público dos arquivos, por meio de publicações e da promoção de eventos, como exposições e conferências

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.

De acordo com Passos, Menegatti, Silva (2013), a definição da estratégia em uma organização se dá em três níveis: corporativo, competitivo e funcional.

Segundo os autores em âmbito corporativo, a estratégia define o rumo que a organização irá seguir, considerando o cenário macro ambiental. Definir a estratégia competitiva significa definir como irá competir. Pode-se optar por liderar em custos, por diferenciação ou por enfoque. A estratégia



Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação Arquivística

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

funcional irá determinar a estratégia de operações e os objectivos das operações; por isso, exige um profundo conhecimento dos processos

Segundo Albuquerque (2015), 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 actualizados 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. Amaral (2011), salienta que 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.

Fazer correctamente 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.

Portanto segundo Albuquerque (2015), é possível divulgar o Arquivo através de:

Palestras: realizar palestras pode proporcionar informações sobre o arquivo e seu acervo detalhadamente, como também assuntos seleccionados dependendo para que tipo de usuário serão apresentadas tais informações.

Exposições: as exposições proporcionam um maior contacto 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.



Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação Arquivística

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

Visita guiada: 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.

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 Amaral (2011), é que as instituições detentoras dos acervos utilizem também da tecnologia da informação na publicação dos produtos das descrições arquivísticas na internet.

Laux (2010), afirma que a tecnologia é sem dúvida um aliado substancial, sendo que a internet surgiu como a solução para levar comodidade e melhor atendimento aos usuários.

O autor afirma ainda que é importante que os arquivos criem páginas na internet, sejam websites, blogs, portal corporativo, etc.

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.

Actualmente, 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.

Laux (2010), afirma que 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 (Laux 2010).

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

Segundo Amaral (2011), as principais vantagens de criar-se um estratégia de divulgação em Arquivos são:

1. Melhoria no relacionamento com usuário



Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação Arquivística

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

2. Maior aproximação da satisfação do usuário
3. Ajustamento de produtos e serviços conforme as necessidades informacionais dos usuários
4. Maior procura pelos produtos e serviços oferecidos bem como aumentar o número de usuários frequentes
5. Melhorar a imagem do sistema e de seus profissionais

Com a explosão da informação, os profissionais da informação estão preocupados em como tratar e disseminar toda a massa informacional existente, haja vista que eles são considerados os mediadores entre a informação e os usuários. A divulgação deve ser entendida como uma das ferramentas, na qual gera benefícios, como satisfação dos usuários aos serviços prestados pelas unidades de informação. Assim estratégia de divulgação pode ser entendido como uma filosofia de gestão administrativa na qual todos os esforços convergem em promover, com a máxima eficiência possível, a satisfação de quem precisa e de quem utiliza produtos e serviços de informação. É o ato de intercâmbio de bens e satisfação de necessidades.

CONSIDERAÇÕES FINAIS.

As disciplinas que compõe as Ciências da Informação têm como principal objecto a informação e com principais objectivos a colecta, tratamento, organização e disseminação da informação.

A Arquivística em termos gerais e de acordo com diferentes referentes bibliográficos constitui um conjunto de métodos, princípios e técnicas que regem as funções de gestão de Arquivos de modo a tornar os documentos de arquivo mais acessível.

Os sistemas de informação são um sistema de comunicação entre pessoas que implica o armazenamento, processamento e distribuição de informação que permite o acesso e a resposta a necessidades informacionais de seus usuários.

Os Arquivos são vistos como sistemas de informação uma vez que são um conjunto de partes (entradas, processamento e saídas de informação) com o objectivo de garantir a satisfação das necessidades informação do usuário. Desta forma para que uma instituição consiga tal feito é necessário que se crie produtos e se ofereçam serviços com as reais necessidades informacionais do usuário.



Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação Arquivística

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

Produtos de informação arquivística nesta perspectiva é todo conteúdo palpável que o sistema oferece para a seus usuários. Já serviços de informação são os modos e técnicas que o sistema cria para oferecer o produto. Os produtos e serviços em Arquivos são todos os conteúdos tangível e/intangível que o Arquivo brinda os seus consulentes como forma de satisfazer suas necessidades informacionais.

Para que os produtos e serviços informacionais arquivísticos consigam chegar ao usuário, torna-se necessário o que se efectuem a divulgação dos mesmos. Para tal o processo de difusão é a divulgação, processo no qual o objectivo é tornar o público, dar a conhecer o acervo do Arquivo e coloca-la a disposição dos usuários.

Assim para que tal aconteça é necessário que cria-se estratégias de divulgação que em suma é o conjunto de directrizes e métodos que servem para dar visibilidade ao arquivo e fideliza-los através de formas de divulgação integradoras.

BIBLIOGRAFÍA

- Amaral, S. A (2011). Marketing da informação: abordagem inovadora para entender o mercado e o negócio da informação. *Perspectiva em ciências da informação*. v.40. (40), pp. 85-98
Disponível em: www.biblionline.ufpb.br
- Albuquerque, R. P (2015). Reflexões sobre a divulgação de produtos e serviços em arquivos e o papel do arquivista. Universidade Federal da Paraíba: Curso de graduação em arquivologia. Paraíba-Brasil. Disponível em: <http://rabci.org/rabci/node/17>
- Araújo, C. A. A. (2011). Condições teóricas para a integração epistemológica da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia na Ciência da Informação. *In CID: R. Ci. Inf. e Doc.* v. 2, (2), pp. 19-41, jul./Dez.. Ribeirão Preto. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v40n1/a07v40n1.pdf>
- Burgel, Láis. (2014). O plano de marketing como ferramenta para dar visibilidade a bibliotecas especializadas. Tesis de Licenciamento. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/112097/000953169.pdf?sequence=1>
- Cândido, C. P. S. (2016). Estudo de utilizador para a comunicação e divulgação do arquivo de ciências e tecnologia da fundação para ciência e tecnologia. Disponível na RUN-repositório universidade nova Lisboa em: <http://hdl.handle.net/10362/18202>



Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de informação Arquivística

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

- Conrado, F. H. (2014). Arranjo, descrição e difusão do património documental arquivístico da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Universidade Federal Santa Maria: Santa Maria, Brasil. Disponível em: <http://ibct.br>
- Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005). São Paulo: Brasil. Disponível em: www.scielo.org
- Eduarte, E. J & Lopes, A. F. (2015). Os serviços e produtos de informação oferecidos em unidades de informação. *Revista ACB*. 20. (3), pp. 606-620, Set./dez. Florianópolis. Brasil. Disponível em: www.okara.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/30396/16646
- Fachin, J. (2014). Acesso a informação pública nos arquivos públicos estaduais. Universidade Federal de Santa Catarina: Florianópolis. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/129179>
- Honorato, G. R. (2012). A informação como fundamento para otimização dos serviços administrativos da coordenação do curso de graduação em biblioteconomia da UFTPB. Universidade Federal de Paraíba. Disponível em <http://tede.biblioteca.ufpb.br.8080/handle/tede/5905>
- Jesus, H. S. P. (2011). Os arquivos e a descrição arquivística: evolução e normalização. Universidade da Beira Interior: Beira. Disponível na Ubibliorum em: <http://hdl.handle.net/10400.6/2025>
- Laurentino, R. B. (2015). A importância do marketing e suas estratégias na promoção das unidades de informação e do profissional arquivista Rio de Janeiro. Universidade Federal de Paraíba: Rio de Janeiro. Disponível em: <http://hdl.handle.net/123456789/1294>
- Laux, N. M. (2010). A divulgação dos arquivos públicos através de seus Websites. Universidade Federal do Rio Grande do Sul: Porto Alegre. Disponível em: www.brapp.ufpr.br
- Martins, C. Q. (2012). Gestão do conhecimento para serviços de informação: Análise de produtos e serviços inovadores. *Revista Bilos*. 26 (1), pp. 9-30, Jan/Jun. Santa Catarina- Brasil. Disponível em: www.periodico.alexandria.net/1945/017
- Menegatti, Y. & Silva, J. M. (2013). Avaliação da qualidade dos serviços em unidades de informação: proposição de uma metodologia. Londrina. v.18 (3). pp.154-174, Set./Dez. disponível em: <http://www.uel.br/revistas/informacao/>
- Menezes, P.L. (201). O processo de difusão desenvolvido pelos arquivos públicos estaduais da região sul do brasil. *Ponto de acesso*. v.6 (3). pp. 47-71. Salvador. Disponível em:<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/6164/4790>



**Reflexões teóricas e conceituais em torno de produtos e serviços de
informação Arquivística**

Revista Publicando, 4 No 13. No. 1. 2017, 97-122. ISSN 1390-9304

Pinto, M. M. (2016). Os arquivos e a gestão da informação: Uma reflexão em ciências da informação.

In Jornadas Ibero-Americanas de Arquivos Municipais: reinventando os arquivos no século XX: Porto. Disponível na U.Porto em: <http://hdl.handle.net/10216/86549>

Ribeiro, F. (2011). A arquivística como disciplina aplicada no campo da Ciência da Informação.

Revista científica internacional. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10216/80392>

Rockembach, M. (2015). Difusão em arquivos: uma função arquivística, informacional e comunicacional. *Informação Arquivística*. v.4. (1). pp.98-118, jan./jun. Rio de Janeiro.

Disponível em: Disponível em: www.brappc.ufpr.br

Seracevic, T. (1996). Ciência da Informação: origem, evolução e relações. *Perspectiva em Ciências da Informação*. 1. (1). pp. 41-62, jan./jun. Belo Horizonte. Disponível em: www.scielo.org

Serrano, A. P. S. (2014). Sistema de informação e qualidade: avaliação de arquivo e biblioteca digitais. Disponível na U.Porto em: <http://hdl.handle.net/10216/87760>

Silva, P. & Costa, J. H. L. (2014). Produtos e serviços oferecidos pelo arquivo do centro de ciências humanas, letras e arte da Universidade de Paraíba. *Archion Online*. v.2. (1), pp. 90-105.

Disponível em: www.brappc.ufpr.br

Soares, A. P. A. (2012). Avaliação da qualidade em serviços de arquivos. Universidade Federal de Santa Catarina: Florianópolis. Disponível em:

<http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/99234>