


Exposição virtual em arquivos como fonte de informação sobre movimentos sindicais na Bahia

Bruna Lessa

Doutora em Ciência da Informação

Universidade Federal da Bahia, Salvador, BA, Brasil

 <https://orcid.org/0000-0003-4485-203X> E-mail: lessbruna@gmail.com

Raiane Pedreira de Souza

Graduação em Arquivologia

Universidade Federal da Bahia, Salvador, BA, Brasil

 <https://orcid.org/0000-0002-8291-9162> E-mail: raianepedreira19@gmail.com

Submetido em: 10-01-2022	Reapresentado em: 01-04-2022	Aceito em: 12-04-2022
--------------------------	------------------------------	-----------------------

RESUMO

As unidades de informação têm incorporado ao ambiente virtual seus serviços e produtos informacionais para facilitar o acesso a fontes de informação nas redes digitais. Todavia, muitos usuários ainda desconhecem a existência desses espaços ou não se sentem seguros o bastante para realizar suas pesquisas via *web*. É nesse contexto que serviços de referência virtuais favorecem a mediação da informação ao usuário de forma dinâmica e interativa, utilizando tecnologias de informação e comunicação. Este trabalho apresenta a exposição virtual como uma fonte de informação, um produto informacional do serviço de referência, de modo a intensificar a disseminação da informação em acervos arquivísticos sobre movimentos sindicais. Trata-se de um estudo de caso no Centro de Documentação e Memória Raymundo Reis — Sindicato dos Bancários da Bahia, pesquisa de abordagem qualitativa, cujo objetivo foi caracterizar a exposição virtual como uma fonte de informação educativa, histórica e sociocultural, um produto informacional desenvolvido no âmbito do serviço de referência em arquivos. A técnica e instrumento utilizados para coleta de dados foi a observação direta intensiva, e a entrevista não estruturada e não dirigida. Os resultados apontam para a estruturação de um modelo para exposição virtual que atendesse as

necessidades do Centro de Documentação, a partir de procedimentos focados na disseminação do acervo. Concluiu-se que a exposição virtual potencializa a disseminação cultural e informacional de instituições arquivísticas, e pode favorecer o contínuo reconhecimento pela sociedade de seu papel como fonte de informação educativa, histórica e sociocultural, propondo-se aqui uma diretriz.

Palavras-chave: fonte de informação; disseminação da informação; serviço de referência; movimentos sindicais; sindicato dos bancários - Bahia.

Virtual exhibition in archives as a source of information about union movements in Bahia

ABSTRACT

Information units have incorporated their information services and products into the virtual environment to facilitate access to information sources on digital networks. However, many users are still unaware of the existence of these spaces or do not feel safe enough to carry out their research via the web. It is in this context that virtual reference services favor the mediation of information to the user in a dynamic and interactive way, using information and communication technologies. This work presents the virtual exhibition as a source of information, an informational product of the reference service, in order to intensify the dissemination of information in archival collections about union movements. This is a case study at the Raymundo Reis Documentation and Memory Center — Bankers Association of Bahia, a qualitative approach research, whose objective was to characterize the virtual exhibition as a source of educational, historical and sociocultural information, an informational product developed within the scope of the file reference service. The technique and instrument used for data collection was intensive direct observation and unstructured and undirected interviews. The results point to the structuring of a model for a virtual exhibition that would meet the needs of the Documentation Center, based on procedures focused on the dissemination of the collection. It was concluded that the virtual exhibition enhances the cultural and informational dissemination of archival institutions, and can favor the continuous recognition by society of its role as a source of educational, historical and sociocultural information, proposing a guideline here.

Keywords: source of information; dissemination of information; reference service; union movements; bankers association – Bahia.

1 INTRODUÇÃO

A transmissão da informação, mesmo em múltiplas linguagens, implica na necessidade de comunicação entre grupos sociais, não somente para ser veiculada dentro de

uma comunidade de modo a divulgar fatos e acontecimentos, mas para haver ali uma compreensão de modo a potencializar reflexões que possam impactar futuramente a sociedade, no sentido de contribuir para a construção de uma memória social e cultural.

O processo de apropriação da informação é imprescindível para que os sujeitos possam compreender e aplicar o conhecimento às suas necessidades. Logo, uma linguagem acessível, objetiva e clara contribui para o entendimento do receptor. Contudo, em alguns casos o processo comunicativo não é tão eficiente para a maioria da população, por vezes, fomentada por situações econômicas, sociais e educacionais. Consequentemente, isso afeta também na busca, acesso e uso de informações por parte destes usuários, tornando-se necessário o desenvolvimento de práticas que favoreçam a mediação da informação.

As práticas desenvolvidas por este profissional que envolvem o processo de mediação, caracteriza a era pós-moderna no que tange ao tratamento, organização e disseminação da informação, sobretudo no ambiente virtual, quando as relações provenientes do conteúdo informacional presentes em um documento são tão importantes quanto sua custódia. Fato que evidencia a importância dessas práticas na contribuição de seu uso no contexto social, político e cultural.

Faz-se, portanto, necessário compreender as práticas que envolvem a difusão do conhecimento contido em acervos documentais com valor simbólico para a memória social e cultural de instituições que possuem protagonismo na história para a defesa e direitos coletivos. As potencialidades informacionais que estes acervos têm em disseminar informações acerca de problemas sociais, tais como crises políticas e econômicas, previdência social, governo militar, entre outros temas que norteiam as discussões atuais no país, sobretudo, no contexto pandêmico da Covid-19 e suas variantes, quando o distanciamento físico e o uso de artefatos para o controle do vírus, tais como máscaras cirúrgicas, tornaram-se necessários e obrigatórios para prolongar a vida humana, o que também limitou o acesso presencial aos acervos de arquivos, bibliotecas e museus.

Assim, este trabalho teve como objetivo caracterizar a exposição virtual como uma fonte de informação educativa, histórica e sociocultural, um produto informacional desenvolvido no âmbito do serviço de referência em arquivos. Para isso, utilizou-se como estudo de caso o fundo documental do Centro Documentação e Memória Bancária Raymundo Reis, vinculada ao Sindicato dos Bancários da Bahia, em função da importância de

seu acervo para a memória social e histórica deste Sindicato na Bahia, e experiências vividas por uma das autoras deste estudo nessa instituição.

O Centro de Documentação e Memória Bancária Raymundo Reis é uma instituição que oferece serviços de pesquisa nas áreas de Ciências Políticas, Sindicalismo, Filosofia, História e Sistema Financeiro. Durante o regime militar no Brasil, o Sindicato sofreu algumas intervenções, a exemplo da retirada de diversos documentos da entidade, e um incêndio. Esses dois episódios deixaram o Sindicato dos Bancários da Bahia sem os seus principais documentos. Anos mais tarde, foi realizada a reorganização dos arquivos da Instituição, e a criação de um arquivo para preservar os documentos e disponibilizá-los à comunidade (SINDICATO DOS BANCÁRIOS, 2021).

A metodologia seguiu do uso da técnica de observação direta realizada no *site* do Centro de Documentação e Memória Raymundo Reis durante o período de abril a maio de 2021, e do instrumento entrevista, guiado por um roteiro pré-definido pelas pesquisadoras, dirigido à coordenação do memorial, a qual foi gravada em áudio e transcrita.

Salienta-se que a intencionalidade deste estudo qualitativo é contribuir para a literatura especializada em disseminação de arquivos, relacionando o conceito de fontes de informação e os produtos informacionais desenvolvidos a partir de tais fontes, neste trabalho — exposição virtual — as quais materializam o processo de mediação da informação em suas dimensões, favorecendo a construção de narrativas históricas que conectam fatos e artefatos ao contexto particular e coletivo de cada sujeito social.

2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO EM ARQUIVOS

O serviço de referência em arquivos tem como propósito atender aos objetivos do usuário, no que tange as necessidades de informação individuais (GAMA; FERNEDA, 2010). Desse modo, a razão central do serviço de referência está na pergunta do usuário, e o que o levou a procurar um profissional de arquivo, o qual não irá apenas “ofertar” informação, mas interagir com usuário em um processo comunicativo, composto por etapas, utilizando-se de conhecimentos técnicos para obter a resposta da questão apresentada (GROGAN, 2001).

O comportamento de busca por informação, cada vez mais orientado ao ambiente virtual, caracteriza também um novo perfil de usuário, e disponibilizar fontes de pesquisa que auxiliem nas demandas informacionais *on-line*, sobretudo de cunho histórico, tornou-se um diferencial na eficácia do serviço de referência. A consciência sobre a complexidade destas transformações em curso, faz dos serviços de referência virtuais otimizadores no atendimento as necessidades de informação contemporâneas, que Accart (2012) define como:

[...] um ponto de acesso único em linha que o usuário pode identificar imediatamente, ao qual ele apresenta uma solicitação, entregue aos cuidados de profissionais qualificados, solicitação esta que enseja uma resposta rápida, pertinente e de qualidade (ACCART, 2012, p. 181).

No entanto, a compreensão sobre necessidades informacionais de determinados sujeitos exige o conhecimento sobre fontes de informação, desde as suas categorias, tais como primária, secundária e terciária, conforme Grogan (1970); pessoais impessoais, segundo Smeltzer, Fann e Nikolaisen (1988); ou ainda, pessoais, documentais e eletrônicas, como sugere Choo (1998), até as ações que envolvem o uso da informação, sobretudo neste contexto de uma sociedade cada vez mais voltada para a produtividade, ou como salienta Han (2017) uma sociedade do desempenho, em outras palavras, acumulada de informações acessíveis, mas boa parte delas não avaliadas, não tratadas, não organizadas. Embora se corrobore com Byung-Chul Han sobre a virtualidade ter grande participação nesse vazio simulado de abundância, de fato, o uso consciente de dispositivos de informação e comunicação vinculados à internet possibilita a universalidade, colaboração e compartilhamento do conhecimento.

As práticas realizadas no arquivo são procedimentos que subsidiam o serviço de referência para o acesso satisfatório da informação aos seus usuários, o qual envolve funções arquivísticas de avaliação, classificação, descrição e conservação. Tais funções colaboram para as ações de acesso e disseminação do acervo, além de práticas educativas direcionadas a orientação do usuário. Assim, ressalta-se a importância no processo de descrição do conteúdo dos documentos arquivísticos, tal processo permite:

[...] identificar e explicar o contexto e o conteúdo de documentos de arquivo a fim de promover o acesso aos mesmos. [...] Processos relacionados à descrição podem começar na ou antes da produção dos

documentos e continuam durante sua vida. Esses processos permitem instituir controles intelectuais necessários para tornar confiáveis, autênticas, significativas e acessíveis descrições que serão mantidas ao longo do tempo (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2001, p. 11).

É importante pensar sobre o perfil de usuário, disponibilizando meios de pesquisa que possam auxiliar novas demandas informacionais, o que se configura como um diferencial na eficácia dos serviços de referência de uma instituição, tendência de estudos, inclusive no âmbito da Arquivologia, nomeada como UX – *User eXperience*, que envolve o desenvolvimento de serviços e/ou produtos focando na experiência do usuário (RIBEIRO; KLING, 2016).

A implantação de serviços de referência virtuais depende essencialmente das escolhas e dos meios adotados para a sua realização. Tais serviços podem ser classificados pelo seu processamento em tempo em linha ou em tempo real, ou seja, pela sua capacidade de sincronia. Entre os serviços assíncronos, destacam-se os correios eletrônicos (*e-mail*), formulário na *web*, FAQs (perguntas frequentes); quanto aos serviços síncronos, utilizam-se comumente o *chat* (bate-papo) e a videoconferência. Outra categoria de aplicações são as ferramentas da *web 2.0*, como *sites*, *blogs* e os *sites* de redes sociais, em geral, que possibilitam um canal de comunicação alternativo, tais como os apresentados por Lessa (2021) no contexto dos serviços e produtos em informação que podem ser oferecidos em tempos de pandemia da Covid-19 utilizando o *site* de rede social *Facebook*.

Para Gonzalez e Jorente (2014), o atendimento presencial não é mais um obstáculo que limita o usuário ao acesso à informação, visto que os recursos tecnológicos se tornaram ferramentas de disseminação e a *web* um meio de acesso às instituições arquivísticas, as quais têm a possibilidade em disponibilizar seus acervos em formato digital, incluindo uma maior interação entre sujeitos e instituições arquivísticas. No entanto, faz-se necessário que os modos de navegação apresentem facilidade de manejo e acessibilidade digital, tornando a navegação compreensível a qualquer sujeito, independente de seu nível de competência informacional, integrando pessoas com necessidades especiais, idosos e aqueles que acessam a plataforma através de dispositivos móveis.

A exposição virtual, por exemplo, classifica-se como um dos tipos de atividades do serviço de referência, uma fonte de informação que potencializa a disseminação cultural e informacional do arquivo, e sua disponibilização possibilita ao usuário acessar sobre

determinada publicação, independentemente de sua localização física. Tais exposições podem ser produzidas com menos recursos e sem a necessidade de espaço físico para realizá-las. Contudo, é importante ressaltar que a exposição virtual não é uma simples exibição documental, seu conteúdo deve estar relacionado ao produto da mediação e disseminação da informação a que se pretende expor, com o objetivo maior de favorecer o acesso a pesquisa e favorecer a construção do conhecimento, colaborando para a memória social do país.

O arquivo possui a função social de assegurar o acesso aos documentos, e igualmente, as informações inclusas nesses registros, nele também tange às novas responsabilidades que as instituições arquivísticas precisam assumir diante dos dilemas causados pelo mundo contemporâneo, sobretudo, no que tange a valorização da memória social e identidade coletiva em acervos históricos.

3 ACERVOS HISTÓRICOS E SUA FUNÇÃO SOCIAL PARA OS MOVIMENTOS SOCIAIS

Os acervos históricos trabalham para promover a preservação do patrimônio cultural com ações voltadas a disseminar sua importância à sociedade, por meio de serviços e procedimentos que tenham como propósito possibilitar a compreensão de diversos grupos sociais. Assim, tem como premissa conduzir as informações para públicos de variados, estimulando o desenvolvimento de “[...] conhecimento, apropriação e valorização de sua herança cultural [...] num processo contínuo de criação cultural [...]”, fortalecendo o senso crítico e participação social dos indivíduos entre suas comunidades, e com isso, intensificar a noção de identidade e cidadania (HORTA; GRUNBERG; MONTEIRO, 1999, p. 4).

O patrimônio cultural representa tudo que é produzido por uma sociedade, de modo coletivo e individual, e conforme Rodrigues (2012) é:

[...] o conjunto de bens, materiais e imateriais, que são considerados de interesse coletivo, suficientemente relevantes para a perpetuação no tempo. O patrimônio faz recordar o passado; é uma manifestação, um testemunho, uma invocação, ou melhor, uma convocação do passado[...] É a herança cultural do passado, vivida no presente, que será transmitida às gerações futuras. É o conjunto de símbolos sacralizados, no sentido religioso e ideológico, que um grupo, normalmente a elite, política, científica, econômica e religiosa, decide preservar como patrimônio coletivo (RODRIGUES, 2012, p. 4).

Na perspectiva de Rodrigues (2012), entende-se que patrimônio e identidade estão intrinsecamente relacionados, pois, ambos contribuem na construção de uma memória social e, conseqüentemente, corroboram com o sentimento de identificação de um determinado grupo social, sendo assim, o patrimônio cultural oferece suporte para a legitimação da identidade nacional de um povo.

No entanto, é importante ressaltar que a identidade individual de um sujeito não necessariamente estará em equivalência à identidade coletiva, pois cada indivíduo dispõe de suas trajetórias e subjetividades, contendo cada um suas particularidades. A identidade social é um conjunto de identificações que possuem fundamentos históricos em comum, sejam étnicos, religiosos ou culturais e, conectados, implicam ao reconhecimento de pertença a uma comunidade.

Os movimentos sociais, com ênfase nas lutas sindicais, por exemplo, iniciada tal como conhecemos hoje, em sua fase populista entre as décadas 1945–1964, foi a solução encontrada para ir de encontro ao controle político relacionado ao trabalhador assalariado, dando início a estados de greve geral por diversas classes profissionais, contribuindo para uma ativa participação social neste período. Contudo, foi a partir da década de 1970 que tais movimentos retomou a ideia do sindicalismo crítico e, mesmo com a repressão ditatorial, foi o período das grandes greves, formando novas lideranças políticas, atuantes até os dias atuais no Brasil. Tais lutas de classe, serviram de exemplo a outros diversos movimentos sociais em sua estrutura e organização (GOHN, 2013).

Os registros desses fatos históricos, são formados por arquivos permanentes ou de terceira idade, caracterizados como o "[...] conjunto de documentos custodiados em caráter definitivo, em função do seu valor." (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 8). São documentos que já perderam o seu valor primário, definição que o documento obtém no exercício de suas atividades administrativas, jurídicas e/ou fiscais pelo seu produtor (ROUSSEAU; COUTURE, 1998), e devem ser preservados por apresentarem um valor histórico-cultural (secundário).

Assim, os arquivos permanentes assistem tanto a sua instituição vinculada quanto à população, pois são fontes para pesquisas de diversas naturezas, inclusive para a comprovação de direitos justamente por seu valor informativo. A finalidade de um arquivo

permanente é reunir, conservar, arranjar descrever e facilitar a consulta dos documentos, garantindo a quem possa interessar, o acesso às informações neles contidas.

Bellotto (2004), define as atividades/funções básicas dos arquivos permanentes. O arranjo documental, a classificação no campo dos arquivos permanentes, é planeado para a estrutura administrativa do arquivo e o seu funcionamento, o procedimento consiste na reacomodação dos documentos que permaneceram no acervo devido ao seu valor secundário, seguindo medidas que respeitam o caráter orgânico dos conjuntos documentais.

Já na descrição arquivística, é através de sua efetivação que são elaborados os instrumentos de pesquisa, representados principalmente pelos guias, inventários e catálogos, onde é possível a recuperação da informação solicitada pelo usuário, localizando-a nos fundos, séries e/ou unidades documentais existentes em um arquivo.

A preservação é a função arquivística destinada a assegurar as atividades de acondicionamento, armazenamento, conservação e restauração de documentos. Suas práticas envolvem recuperar ou aumentar a durabilidade do documento, utilizando medidas e ferramentas cabíveis para interromper, controlar ou retardar o processo de degradação.

Por último, a difusão em arquivos, que por sua importância educacional e sociocultural, também se torna uma das prioridades, já que se dispõe em projetar o arquivo para além de sua instituição, atingindo maiores alcances na sociedade, possibilitando o conhecimento popular e cultural, perfazendo seus objetivos. Salienta-se que, tão relevante quanto organizar e preservar os documentos, é possibilitar seu acesso pela sociedade, pois não há razão para custodiar uma documentação tratada se esta não é disseminada e acessada pelo público.

4 METODOLOGIA

O método de investigação adotado foi o estudo de caso, pois procurou investigar quais atividades no âmbito do serviço de referência podem ser desenvolvidas para favorecer o acesso de documentos sobre a memória sindical na Bahia no acervo do Centro de Documentação e Memória Raymundo Reis no ambiente virtual. A técnica para coleta de dados utilizada neste estudo foi a observação direta intensiva, a qual conforme Marconi e Lakatos (2021) pode ser realizada por meio da observação e entrevista.

A observação foi desenvolvida em caráter sistemático, pois foram considerados indicadores para viabilidade da promoção do produto informacional a ser proposto à Instituição, os quais estão relacionados aos objetivos e o bom funcionamento de um serviço de referência virtual (ACCART, 2012; ARQUIVO NACIONAL, 2005; GROGAN, 2001; LESSA, 2021; RIBEIRO; KLING, 2016).

Para isso, realizou-se uma entrevista não estruturada e não dirigida, visto que seguiu um roteiro pré-definido pelas autoras, e teve como objetivo obter informações sobre a opinião do entrevistado acerca do assunto, bem como verificar quais atividades de um serviço de referência virtual, do ponto de vista do entrevistado, poderão contribuir para o fortalecimento da memória e disseminação do memorial. Nesse sentido, o roteiro incluir a apresentação de variáveis para execução destas atividades, a exemplo de noções de organização da informação arquivística e familiaridade com o próprio arquivo, práticas de gestão, tratamento e recuperação da informação arquivística, compreensão das necessidades de informação dos usuários, estratégias de avaliação do serviço e ainda as ações de *marketing* e promoção de acervos.

A entrevista foi realizada com a coordenação do Centro de Documentação e Memória Bancária Raymundo Reis, via telefone, em horário e data previamente agendados, com 11 questões abertas e 1 questão de múltipla escolha e, estendeu-se por 16 minutos e 45 segundos, tendo sido gravada em áudio mediante permissão do entrevistado. Coaduna-se, portanto, o que Marconi e Lakatos (2021, p. 90) chamam de entrevista não estruturada e não dirigida, que é aquela onde “A função do entrevistador é de incentivo, levando o informante a falar sobre determinado assunto, sem, entretanto, forçá-lo a responder”. As respostas do entrevistado foram transcritas a fim de contribuir para o objetivo deste trabalho, que é caracterizar a exposição virtual como uma fonte de informação educativa, histórica e sociocultural, um produto informacional desenvolvido no âmbito do serviço de referência em arquivos, propondo-se aqui uma diretriz.

5 RESULTADOS

Considerando a importância sociocultural do acervo do Centro de Documentação e Memória Raymundo Reis para toda a sociedade, apresenta-se na próxima seção os

elementos necessários para uma exposição virtual, como um produto informacional que compõe as atividades de um serviço de referência virtual, conforme literatura analisada e coleta dos dados obtidos na entrevista, para favorecer a disseminação do acervo do Centro de Documentação e Memória Raymundo Reis.

5.1 A DISSEMINAÇÃO DO ACERVO DO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E MEMÓRIA RAYMUNDO REIS NO AMBIENTE VIRTUAL

O acesso à página do acervo do Centro de Documentação e Memória Raymundo Reis se dá através do *site* do Sindicato dos Bancários (<https://www.bancariosbahia.org.br/>) através do logotipo do memorial (Figura 1), que fica disponível abaixo da barra de notificações com informes sobre o Sindicato, o logotipo é visível e aparece em qualquer parte acessada no *site*.

Figura 1 – Acesso à página do Centro de Documentação e Memória Raymundo Reis



Fonte: Sindicato dos Bancários (2021).

Observou-se que a página do memorial possui como desenho estrutural para organizar a informação e facilitar a usabilidade e encontrabilidade das informações quatro abas de navegação, orientadas horizontalmente: Acervo, História, Eventos e Funcionamento, conforme Figura 1. No *site*, há também um espaço para Galeria de Fotos (Figura 2), que apresenta momentos importantes da história sindical em que Instituição esteve presente.

Figura 2 – Galeria de fotos Centro de Documentação e Memória Raymundo Reis



Fonte: Sindicato dos Bancários (2021).

O *site* apresenta alguns problemas técnicos, que conforme o entrevistado estão relacionados às dificuldades tecnológicas e falta de recursos humanos e econômicos. Dentre elas, destaca-se o conteúdo vinculado à aba de navegação: ao clicar não há conteúdo informacional exibido. Nota-se também, que o mecanismo de busca de informações do *site* não possui uma padronização na representação descritiva dos itens disponibilizados, interferindo no processo de recuperação dos documentos no acervo virtual. Desse modo, há uma deficiência no acesso às informações, pois sem direcionar o usuário aos resultados de sua pesquisa, o memorial não disponibiliza as informações ao usuário que seriam pertinentes à sua busca, ou seja, há um *déficit* nos processos de organização, representação e recuperação da informação no *site* do acervo, o que impossibilita a eficiência da disseminação da informação no ambiente virtual.

Também não há nenhum canal de comunicação direta, um espaço para contato, do tipo “Fale Conosco” no *site* para o usuário dispor de atendimento sobre dúvidas, sugestões e/ou solicitações. Ao ser questionado se existe algum tipo de serviço que atenda às necessidades de informação sobre o memorial, o responsável respondeu:

O Centro de documentação e memória atende pessoalmente e atende no sistema on-line, no sistema da internet. Porém, houve um problema técnico aqui no sistema na página do sindicato e ficou inativo. Já foi informado ao

diretor daqui do centro pra solucionar o problema e não foi solucionado ainda.

Segundo o entrevistado “O público-alvo são estudantes, doutorandos, mestrandos, também de formação do ensino médio e leitores frequentes daqui, internamente, que utilizam a sala de leitura.[...]” Perguntou-se sobre qual tipo de documentação mais atrai a procura dos usuários, e foi informado que “[...]é na área de Sociologia e História, normalmente esse público tem procurado para realizar algumas pesquisas.”

Conforme as declarações do entrevistado, no Centro de Documentação e Memória já teve uma Arquivista e uma Bibliotecária na equipe, mas após as suas saídas não houve mais contratações para estes profissionais e, atualmente, é coordenado por ele, formado em Engenharia Elétrica. Ainda sobre este assunto, declarou que para as atividades inerentes ao serviço técnico destes profissionais da informação, o setor contrata uma empresa prestadora de serviço que as executa.

Em relação às atividades que compõem um serviço de referência virtual, listadas na entrevista, o coordenador do memorial concordou que podem contribuir para o fortalecimento da memória e da disseminação do centro de documentação, a saber:

- a) recepção, ajuda, informação, encaminhamento dos usuários;
- b) serviço de perguntas/respostas;
- c) pesquisa de informações;
- d) execução e encaminhamento da pesquisa de informações;
- e) consulta aos documentos: livre acesso, acesso indireto;
- f) planejar mostras de documentos (exposição virtual);
- g) difusão seletiva da informação;
- h) elaboração de produtos documentários.

Percebeu-se, que o memorial carece de um serviço de referência, sobretudo, virtual, dirigido por um profissional da informação, já que, considerando o período pandêmico que a sociedade vivencia no momento da escrita deste trabalho, um serviço desta natureza contribuiria no atendimento à comunidade interna e externa do Centro, proporcionando o acesso ao acervo do memorial mediado por recursos tecnológicos. Além disso, um serviço de

referência virtual permitirá uma maior interação do usuário com o memorial, favorecendo inovações e aplicações práticas na sua gestão e prestação de serviços.

Conforme Accart (2012), o serviço de referência virtual pode se tornar um elemento inerente na relação que o memorial pode desenvolver com o usuário. A capacidade de intercâmbio de informações, o aumento do uso da internet e a interconectividade dos usuários demonstram as mudanças nas novas utilizações da Rede. Nesse contexto, o serviço de referência oferece diversas vantagens e privilégios:

- a) é acessível em todos os lugares e a todo instante;
- b) geralmente oferece um serviço gratuito;
- c) orienta para fontes de informação confiáveis;
- d) oferece um serviço personalizado e de qualidade.

A exposição virtual é um dos diversos produtos do serviço de referência que uma instituição pode realizar visando atrair o seu público. O interesse por um acervo pode ser oriundo de uma publicação, seminário, mesa-redonda, entre outros. Todavia, as exposições virtuais têm um atrativo maior a comunidade em geral, que pode ser atribuída às suas características visuais e informativas e, sobretudo, acessíveis. As exposições são, de certo modo, uma viagem ao passado, relacionado a cultura e memória de um povo, consoante os fatos históricos e eventos comemorativos que marcaram suas vidas.

Segundo Bellotto (2004):

O arquivo é a "consciência histórica" da administração. Também pode sê-lo relativamente à comunidade, se souber captar as potencialidades que, nesse sentido, lhe oferece seu acervo. A par da cultura tradicional, os **arquivos podem enveredar pelo caminho da divulgação verdadeiramente popular**, sem se esquecer do constante reaquecimento de suas relações com seus usuários correntes: os pesquisadores — cidadãos comuns ou historiadores (BELLOTTO, 2004, p. 228, grifo nosso).

Reflete-se sobre a importância que um acervo pode ter para a história de uma comunidade, e o entendimento do arquivo como um espaço de referência sobre o patrimônio documental, visto que atua na gestão, preservação e divulgação da memória. Compreende-se que a realização de exposições virtuais, relativa a uma temática específica,

onde os objetos expostos são exclusivamente os documentos, pode fomentar a divulgação, dando maior visibilidade aos acervos, além de contribuir para as ações de preservação.

5.2 EXPOSIÇÃO VIRTUAL DO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E MEMÓRIA RAYMUNDO REIS NO AMBIENTE VIRTUAL COMO FONTE DE INFORMAÇÃO

Em conformidade com a análise dos dados levantados nesta pesquisa, e o contexto interno e externo do memorial, chegou-se à proposta de uma Exposição Virtual, como sugestão inicial para possibilitar à comunidade um produto, no âmbito do serviço de referência virtual, que potencializará o acesso às informações por meio de uma linguagem fácil e de interfaces gráficas que favoreçam a interação do usuário, possibilitando a comunidade conhecimento de sua memória sociocultural.

Para a implantação de uma exposição virtual, seu êxito dependerá das escolhas e dos meios definidos tanto do ponto de vista organizacional e humano, quanto do financeiro. Será necessário a definição de uma equipe de trabalho liderada por um Arquivista, já que este profissional da informação possui as noções arquivísticas de natureza teórica e prática necessárias para implementar um serviço de referência virtual em uma unidade de informação.

A princípio, os problemas técnicos da página, ora apresentados na seção anterior, precisarão ser resolvidos para proporcionar uma melhor navegação ao internauta. Assim, é necessário investir em um *software* de gestão especializado para garantir a manutenção dos acervos, a acessibilidade dos usuários e o controle de acesso. Dentre as opções disponíveis, há os *softwares* gratuitos de acesso livre, como o ICA-ATOM. Trata-se de um *software* desenvolvido pelo ICA4 voltado ao ambiente *Web*, com funcionalidade de multi-idioma e o objetivo de auxiliar as atividades de descrição arquivística. Foi desenvolvido para ser utilizado em conjunto com outras ferramentas de código aberto: *Apache*, *MySQL*, *Hypertext Preprocessor (PHP)*, *Symfony* *Qubit Toolkit* (FLORES; HEDLUND, 2014).

Para facilitar o acesso, a plataforma do acervo deve ter um mecanismo de busca avançado, onde seja possível utilizar combinação de buscas usando palavras-chave ou vocabulário controlado tornando a pesquisa mais precisa. Deverão ser estudadas também questões relacionadas a conexão com a internet estabelecida pela instituição, já que a

quantidade do pacote de dados é elemento essencial para um serviço de referência virtual. Portanto, deve ser assegurado uma conexão de alta velocidade e um sistema de proteção de dados. Outro ponto importante neste aspecto é a mobilidade, já que grande parte do acesso à internet atualmente é através de dispositivos móveis, sendo necessária uma plataforma digital que atenda a essa nova demanda.

Assim, apresenta-se abaixo um conjunto de elementos, de forma a contribuir com diretrizes para o planejamento de uma exposição virtual que inclua documentos textuais, iconográficos e fonográficos:

1. A apresentação da exposição

Na apresentação da exposição deve haver um texto de introdução com informações acerca dos acontecimentos históricos relacionados aos os documentos expostos e a sua tipologia documental. Ao acessar o *link* da exposição, o visitante vai se deparar com uma visualização geral, por meio da qual poderá optar por explorar qualquer uma das partes que a compõem.

2. A reprodução da exposição

Os documentos devem ser agrupados por temas e reproduzidos em apresentações gráficas e textuais interativos com informes e datas, situando o seu contexto histórico, de maneira a chamar a atenção do usuário, que poderá visualizar todos os documentos em simultâneo, embora em tamanho reduzido.

3. O acesso ao documento individual

Importante a possibilidade de acessar o documento em tela cheia para melhor visualização. Os documentos deverão passar por um processo de digitalização, através de *scanners* especializadas para esta finalidade que devem estar pré-configurados para proporcionar melhor qualidade da imagem digital, conforme as recomendações para digitalização de documentos arquivísticos permanentes do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ).

4. Os elementos de descrição arquivística

Cada documento será descrito conforme a norma de descrição arquivística adequada. Com a utilização da NOBRADE, será elencado os oito principais elementos de descrição que são: área de identificação, área de contextualização, área de conteúdo e estrutura, área de condições de acesso e uso, área de fontes relacionadas, área de notas, área de controle da descrição, área de pontos de acesso e indexação de assuntos.

No contexto de movimentos sociais, a exposição poderá contar com vídeos, reportagens de jornais e revistas que relatem sobre como foi o movimento e o impacto social que teve na sociedade. Ainda nesse espaço, poderão disponibilizadas ferramentas participativas, como a *“Estive nesta Exposição”*, quando os usuários que tiveram a oportunidade de acessá-la, podem deixar o seu relato, o que contribuirá tanto para enriquecer a exposição virtual, quanto para complementar a documentação que se tem sobre a mostra original.

Outra opção pode ser *“Eu tenho um documento que pode fazer parte desta Exposição”*, onde poderão ser localizados trabalhos que não são conhecidos pelo Centro de Documentação e Memória Raymundo Reis. Por meio das ferramentas de colaboração da *web 2.0*, o usuário poderá fazer parte da mostra e, compartilhando suas ideias e sobre o que construiu com base na vivência da exposição em questão, possibilitando ao Centro de Documentação e Memória Raymundo Reis, por meio desta Exposição, oferecer diferentes níveis de participação aos usuários e criação de novas memórias, produzindo assim, novos arquivos.

Ressalta-se aqui, a necessidade de uma equipe multidisciplinar nesta iniciativa de atividades que componham o serviço de referência virtual, por exemplo, um profissional da área da Computação para prover as ações de interferência técnica no *site* do Sindicato e na página do memorial; e também o profissional da área da Biblioteconomia, uma vez que a construção de vocabulários controlados e o processo de representação descritiva para fins de controle bibliográfico, são de suma importância para recuperação da informação.

6 CONCLUSÕES

Este estudo pretendeu contribuir para a reflexão teórica e prática sobre uma das funções dos arquivos: a disseminação da informação, sobretudo aplicando-se atividades de um serviço de referência, para produzir fontes de informação sobre temas ligados a memória social e coletiva. Tendo como objeto de estudo o Centro Documentação e Memória Bancaria Raymundo Reis, foi possível aprofundar o conhecimento da função do arquivo no atendimento do serviço de referência virtual e a necessidade de sua aplicação através de produtos informacionais: a exemplo das exposições virtuais, as quais ao possibilitar a disseminação de documentos arquivísticos para diversos grupos de usuários, promovem o patrimônio cultural, caracterizando-se, portanto, como importantes fontes de informação sobre educação, arte, história, política, direitos sociais, entre outros temas, de forma interativa e acessível.

Buscou-se ainda, evidenciar a importância das exposições no contexto de difusão cultural de acervos arquivísticos, ao mesmo tempo em que procura servir de estímulo para a realização de iniciativas semelhantes em outros arquivos.

A disseminação da informação arquivística no ambiente virtual, sobretudo o uso do termo serviço de referência em arquivos, ainda é pouco explorado na literatura especializada e investida por instituições arquivísticas, o que pode ser explicado pela função de “guardião” atribuída ao arquivo, herdeira de um passado custodial, onde a segurança pelos documentos tem uma predominância maior que a função disseminadora do arquivo. Todavia, o cenário contemporâneo mostra que as unidades de informação têm aumentado o uso das tecnologias da informação e comunicação, retificando conceitos e atualizando processos e serviços.

As atividades que constituem um serviço de referência, e que potencializam a disseminação da informação promovidas por instituições arquivísticas se configuram como importantes estratégias para o aumento da visibilidade desses acervos documentais. São alternativas para que a sociedade reconheça a função social dessas instituições para além da sua função administrativa e de guarda. O arquivo, por meio de exposições virtuais, pode favorecer o reconhecimento pela sociedade de seu papel como fonte de informação educativa, histórica e sociocultural, contribuindo, também, para reforçar noções de

identidade e pertencimento. Limitou-se nesse estudo investigar os grupos de usuários que acessam o *site* do Centro de Documentação para melhor ilustrar a experiência de cada usuário no uso do *site* e, assim, possibilitar outros cenários motivadores para a diretriz aqui apresentada, a exemplo de tecnologias voltadas espaços virtuais 3D. No entanto, vê-se a possibilidade de trabalhos voltados para esta temática, com enfoque na interatividade entre usuários e a exposição.

REFERÊNCIAS

- ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. (Publicações Técnicas; n.51) Disponível em: http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf. Acesso em: 10 nov. 2021.
- ACCART, J. P. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.
- BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. Rio de Janeiro: FGV, 2004.
- CHOO, C. W. **Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment**. 2. ed. Medford, New Jersey: ASIS Monograph Series, 1998.
- CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. **ISAD(G): norma geral internacional de descrição arquivística**, adotada pelo Comitê de Normas de Descrição, Estocolmo, Suécia, 19-22 de setembro de 1999. 2. ed. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001. (Publicações técnicas, n. 49).
- CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (Brasil). Câmara técnica de normalização da descrição arquivística. **Norma brasileira de descrição arquivística (Nobrade)**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2006. Disponível em: <http://www.siga.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes/nobrade.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2021.
- FLORES, D.; HEDLUND, D. C. Análise e aplicação do ICA-AtoM como ferramenta para descrição e acesso às informações do patrimônio documental e histórico do município de Santa Maria – RS. **Informação&Informação**, Londrina, v. 19, n. 3, p. 86 - 106, set./dez. 2014. DOI: 10.5433/1981-8920.2014v19n3p86. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/14892>. Acesso em: 8 maio 2021.
- GAMA, F.; FERNEDA, E. Mediação da informação nos arquivos permanentes: serviços de referência arquivística no ambiente digital. **Informação&Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p.

148-169, jul./dez. 2010. Disponível em:
<https://brapci.inf.br/index.php/article/download/15695>. Acesso em: 27 abr. 2021.

GOHN, M. G. **História dos movimentos e lutas sociais**: a construção da cidadania dos brasileiros. 8. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2013.

GONÇALEZ, P. R. V. A.; JORENTE, M. J. V. Disseminação da informação nos websites dos arquivos permanentes e as novas tecnologias de informação e comunicação. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 7, n. 1, 2014. Disponível em:
<https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/334>. Acesso em: 27 nov. 2021.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

GROGAN, D. **Science and technology**: an introduction to the literature. London: Clive Bingley, 1970.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade do cansaço**. Tradução de Enio Paulo Giachini. 2. ed. Petrópolis/RJ: Vozes, 2017.

HORTA, M. L. P.; GRUNBERG, E.; MONTEIRO, A. Q. **Guia básico de educação patrimonial**. Brasília: Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, Museu Imperial, 1999.

LESSA, B. Acesso aos serviços e produtos da biblioteca em tempos de pandemia da covid-19: possibilidades de uso do Facebook. **Informação & Informação**, Londrina, v. 26, n. 2, p. 333-353, abr./jun. 2021. DOI: <http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920.2021v26n2p333>. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/40205/pdf>. Acesso em: 10 dez. 2021.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

RIBEIRO, P. D.; KLING, V. User experience e suas potencialidades na arquivologia. **Revista Analisando em Ciência da Informação**, João Pessoa, v. 4, n. especial, p. 232-246, out. 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/80968>. Acesso em: 15 nov. 2021.

RODRIGUES, D. Patrimônio cultural, memória social e identidade: uma abordagem antropológica. **Revista Ubimuseum**, v. 1, 2012. Disponível em:
<http://www.ubimuseum.ubi.pt/n01/docs/ubimuseum-n01-pdf/CS3-rodriques-donizete-patrimonio-cultural-memoria-social-identidade-uma%20abordagem-antropologica.pdf>. Acesso em: 15 out. 2021.

ROUSSEAU, J. Y.; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS. **O Centro de Documentação e Memória Bancária Raymundo Reis**. Disponível em: <http://bancariosbahia.org.br/centro-memoria.html>. Acesso em: 27 abr. 2021.

SMELTZER, L. R.; FANN, G. L.; NIKOLAISEN, V. N. Environmental scanning practices in small business. **Journal of small Business Management**, v. 26, n. 3, 1988. DOI: <https://doi.org/10.1177/002194368902600402>. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002194368902600402>. Acesso em: 15 out. 2021.

Declaração de Contribuição dos Autores

Bruna Lessa – Conceptualização – Curadoria dos Dados – Análise Formal – Investigação – Metodologia – Administração do Projeto – Supervisão – Validação – Visualização – Escrita (rascunho original) – Escrita (análise e edição).

Raiane Pedreira de Souza – Curadoria dos Dados – Investigação – Administração do Projeto – Recursos – Validação – Escrita (rascunho original).

Como citar o artigo:

LESSA, Bruna; SOUZA, Raiane Pedreira de. Exposição virtual em arquivos como fonte de informação sobre movimentos sindicais na Bahia. **Revista Informação na Sociedade Contemporânea**, Natal, v. 6, p. e27756, 2022. DOI: <https://doi.org/10.21680/2447-0198.2022v6n0ID27756>.