

**ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E ENCONTRABILIDADE EM WEBSITES DE ARQUIVOS
NACIONAIS: UM ESTUDO ENTRE BRASIL E PORTUGAL**

***ARCHITECTURE AND FINDABILITY IN NATIONAL ARCHIVES WEBSITES: A STUDY BETWEEN
BRAZIL AND PORTUGAL***

Raffaella Dayane Afonso - Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC
Fernando Luiz Vechiato - Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN
Márcio Matias - Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: Objetiva-se com este artigo avaliar a Arquitetura da Informação e a Encontrabilidade da Informação dos *websites* Arquivos Nacionais do Brasil e de Portugal, por meio dos elementos da Arquitetura da Informação e do instrumento de avaliação de Encontrabilidade, proposto por Vechiato, Oliveira e Vidotti (2016). A pesquisa se caracterizou como exploratória, descritiva e analítica, com abordagem qualitativa. A coleta de dados foi realizada por meio de observação não-participante. Por meio dos resultados da Arquitetura da Informação, observou-se que ambos os arquivos empregam os quatro sistemas que compõem a arquitetura. O Arquivo Nacional do Brasil tem presente em seu *website* a utilização de rótulos textuais e iconográficos, valendo-se de metáforas, bem como de serviços destinados a um público específico. Destaca-se o sistema de busca do arquivo, sendo possível fazer um refinamento dos resultados. Já, o Arquivo Nacional de Portugal se utiliza, na sua maioria, de rótulos textuais, com o uso de poucos rótulos iconográficos. Em relação à Encontrabilidade da Informação nos *websites* dos arquivos, ambos possuem deficiências que prejudicam a Encontrabilidade de Informações pelos sujeitos informacionais; cita-se, como exemplo, o uso de siglas pelo arquivo nacional brasileiro, que faz com que o usuário precise de um conhecimento prévio para seu entendimento. Não há o emprego de *folksonomias* por ambos os arquivos que poderiam facilitar a recuperação das informações. Conclui-se que a utilização conjunta da Arquitetura da informação com a Encontrabilidade proporciona ao sujeito informacional recuperação da informação e sua apropriação, tornando o ambiente interativo.

Palavras-Chave: Arquitetura da Informação; Encontrabilidade da Informação; *Websites* de Arquivos.

Abstract: *The objective of this paper is to evaluate the Information Architecture and Information Findability of the National Archives websites of Brazil and Portugal, using the elements of information architecture and the findability assessment tool proposed by Vechiato, Oliveira and Vidotti (2016). The research was characterized as exploratory, descriptive, and analytical with a qualitative approach. Data collection was performed through non-participant observation. Through the*

information architecture outcomes, it was observed that both archives use the four systems that make up the architecture. The National Archive of Brazil uses on the website textual and iconographic labels, using metaphors, as well as services intended for a specific audience. The files search system stand out being possible refining results. Already, the National Archive of Portugal uses textual labels. Regarding the findability of information on the archives' websites, both have deficiencies that hinder the findability of information by informational subjects; as an example, the use of acronyms by the Brazilian national archive, which makes the user need prior knowledge for their understanding. There is no use of folksonomy for both archives that could facilitate information retrieval. It is concluded the combined use of information architecture with findability provides the informational subject with information retrieval and its appropriation, making the environment interactive.

Keywords: *Information Architecture; Findability of Information; Archive websites.*

1 INTRODUÇÃO

A globalização trouxe à sociedade grande preocupação com o acesso e a disseminação da informação, sendo ela objeto de estudo da Ciência da Informação (CI), não estando restrito somente a documentos impressos, mas percebida em comunicações informais, nas patentes, em fotografias, em objetos museológicos, em repositórios institucionais, bibliotecas virtuais e até mesmo nos *websites* de instituições (OLIVEIRA, 2011).

As tecnologias da informação e comunicação (TIC) estão ocupando, gradativamente, novos espaços na sociedade. Deste modo, é comum sua presença de diferenciadas formas nos mais variados serviços. Os prestadores de serviços procuram adequar suas atividades com o aparecimento destas novas ferramentas. O *website* é uma ferramenta advinda das TIC e muito difundida nos anos 90 por meio do crescimento do comércio eletrônico (AGNER, 2012).

A web proporcionou maior interação das instituições com seus usuários na oferta de serviços e produtos. Os *websites* são considerados ferramentas de grande alcance entre as instituições e seus clientes/usuários.

Com a utilização do *website* para disseminar a comunicação das instituições com seus usuários, as unidades de informação têm investido no seu uso para ganhar novos usuários, oferecendo serviços que atendam além das expectativas daqueles que precisam de informações. Entretanto, por se tratar de uma ferramenta, muitas vezes, está voltada à própria instituição, ou seja, não atinge os objetivos para os quais foi criada: informar e comunicar (AMARAL; GUIMARÃES, 2008).

Para sanar tal problema, é necessário criar mecanismos de suporte e apoio às atividades das unidades de informação, fazendo uso das TIC e de outras áreas de conhecimento como a Arquitetura da Informação (AI), que é responsável pela projeção, implementação e manutenção dos espaços informacionais na web, visando seu uso, navegação e acesso (AGNER, 2012).

Um ponto importante a ser levantado refere-se às informações dispostas nos *websites*; se elas estiverem organizadas, os usuários podem identifica-las e recuperá-las mais facilmente; por isso a utilização da AI e de seus elementos tem como finalidade diminuir possíveis barreiras informacionais.

As barreiras encontradas podem ser diminuídas ao serem aplicados os elementos da Encontrabilidade da Informação, que têm como escopo proporcionar uma interação maior dos usuários com os ambientes informacionais digitais e, para Morville (2005), é um dos principais problemas desses ambientes, isto é, a não Encontrabilidade da Informação faz com que os usuários não tenham suas necessidades informacionais sanadas.

Diante disto, a criação e a análise de *websites* para as unidades de informação se consolidam como um espaço de pesquisa e atuação àqueles que pretendem fazer da informação um instrumento de trabalho, pesquisa e atuação. Conhecer os critérios que tornam um *website* eficiente e colocá-los em prática é um nicho promissor nesta área e, portanto, necessita de estudos constantes.

Tem-se, por meio desta pesquisa, o objetivo de avaliar a Arquitetura da Informação e a Encontrabilidade da Informação dos *websites* Arquivos Nacionais do Brasil e de Portugal.

Essa pesquisa está estruturada da seguinte forma: Arquitetura da Informação, Encontrabilidade da Informação, Arquivos Nacionais, discussão e os resultados da avaliação e, finalmente, são apresentadas as considerações finais e as referências.

2 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

As informações disponibilizadas em *websites* precisam estar organizadas para que os seus usuários consigam recuperá-las. Para tal, é empregada a Arquitetura da Informação (AI), que está relacionada ao desenho da informação e de como ela está exposta no ambiente e o caminho percorrido pelo usuário até a sua localização.

O termo Arquitetura da Informação foi cunhado por Richard Saul Wurman em 1976, com o objetivo de diminuir as barreiras advindas do excesso de informação; a ideia inicial

era a de que as informações poderiam ser organizadas e disponibilizadas de várias formas ao público, independente do canal de comunicação (PAIVA, 2014).

Com o avanço tecnológico, a AI passou a ser utilizada em ambientes digitais e segundo Agner (2012, p. 89), por ser considerada uma metadisciplina, que engloba outras no seu desenvolvimento; a AI está “preocupada com o projeto, a implementação e a manutenção de espaços informacionais digitais para o acesso humano, a navegação e o uso”.

Nesse sentido, Morville e Rosenfeld (2006, p. 4) definem a AI como “o projeto estrutural de ambientes de informações compartilhadas; a combinação de sistemas de organização, rotulagens, buscas e navegação dentro de sites e intranet [...]” e, também, pode ser entendida como a ciência que molda os produtos informacionais, oferecendo suporte à usabilidade. A AI auxilia o usuário a localizar a informação solicitada, isto por que “representa a maneira pela qual a informação é categorizada e classificada, armazenada, acessada e exibida” (STRAIOTO, 2002, p. 21).

Tal possibilidade é realizada por meio do emprego dos quatros elementos ou sistemas da AI, os quais são interdependentes e proporcionam a sua implantação, sendo que cada sistema tem suas próprias regras. Os elementos são conhecidos como: Sistema de organização, Sistema de Navegação, Sistema de Rotulagem e Sistema de Busca.

O Sistema de Organização indica como o conteúdo é categorizado e como a informação está organizada nos websites (AGNER, 2012). A organização da informação, quando bem estruturada, está atrelada a um dos fatores de sucesso desses ambientes (MORVILLE; ROSENFELD, ARANGO, 2015).

O Sistema de Navegação determina a movimentação do usuário no ambiente digital. Para Reis (2007), o sistema de navegação precisa ter orientações claras para que os usuários possam se movimentar. Já, para Silva *et al* (2011), quando bem projetado o sistema, torna-se um instrumento facilitador à navegação na web, proporcionando a localização do usuário no *website*; cita-se, como exemplo, a ‘trilha de migalhas’ que mostra ao usuário em que parte ele está e para onde ir dentro do *website*.

Já, o Sistema de Rotulagem atribui rótulos aos elementos informativos e dá suporte ao usuário na navegação (AGNER, 2012). Segundo Morville e Rosenfeld (2006, p. 92), “os rótulos devem informar aos usuários onde começar, para onde ir, e qual ação será envolvida em cada passo ao longo do caminho”.

Os rótulos são utilizados para representar conceitos, sendo um símbolo linguístico com a finalidade de comunicar um conceito sem ocupar muito espaço “na página e sem demandar muito esforço cognitivo do usuário para compreendê-lo” (REIS, 2007, p. 99).

O último sistema é o de Busca que diz respeito às perguntas que o usuário fará e as respostas obtidas (AGNER, 2012). Este sistema possibilita localizar a informação dentro do *website* pelos usuários. Vidotti e Sanches (2004) apontam que esse sistema deve ser empregado em *websites* com grandes volumes informacionais ou com muitos patamares de navegação a fim de facilitar a localização das informações.

Nessa perspectiva de organizar a informação dos ambientes digitais por meio das técnicas de AI, para que os usuários possam encontrá-las, percebe-se que a Encontrabilidade da Informação poderá ser um problema visto em que as equipes de desenvolvimento dos ambientes informacionais têm pensamentos discordantes; portanto, a Arquitetura da Informação e a Encontrabilidade precisam ser refletidas, juntamente, no planejamento e desenvolvimento do ambiente (MORVILLE, 2005).

3 ENCONTRABILIDADE DA INFORMAÇÃO

A Encontrabilidade da Informação é um termo sugerido por Vechiato (2013) no desenvolvimento da sua tese de doutorado; seus estudos vêm sob a ótica do *Findability* apresentado por Morville (2005) em seu livro intitulado - Ambiente *Findability* -. Morville (2005) define o *Findability* como “a qualidade de ser localizável ou navegável. O grau em que um determinado objeto é fácil de descobrir ou localizar. O grau em que um sistema ou ambiente suporta navegação e recuperação”.

Ao analisarmos a definição de Morville (2005), percebe-se que, para o bom funcionamento de um ambiente informacional digital, é necessário verificar se as informações estão alcançando seu público alvo, se o ambiente é de fácil navegação e compreensão pelo usuário. Nesse sentido, “percebemos que a encontrabilidade ocorre a partir da busca de informação por meio da navegação em um *website* ou por meio das estratégias de pesquisa lançadas em um mecanismo de busca (*search engine*)” (VECHIATO; VIDOTTI, 2014b, p. 44).

Para Vechiato e Vidotti (2014a, p. 164), a Encontrabilidade da Informação “[...] sustenta-se fundamentalmente na interseção entre as funcionalidades de um ambiente informacional e as características dos sujeitos informacionais”. Ainda, os autores discorrem

que a Encontrabilidade da Informação “está relacionada aos processos que compõem o fluxo infocomunicacional, desde a produção até a apropriação dela” (VECHIATO; VIDOTTI, 2014a, p.167).

Da mesma maneira que a Arquitetura da informação é composta por sistemas e elementos, a Encontrabilidade detém elementos que vão facilitar a recuperação das informações, bem como navegação e compreensão do ambiente, transcorrendo a “produção; seleção; organização; representação; armazenamento; busca; recuperação acesso e uso e apropriação” da informação (VECHIATO; VIDOTTI, 2014a, p.167). No Quadro 1 apresentam-se os elementos que compõem o modelo de Encontrabilidade da Informação, elaborado por Vechiato, Oliveira e Vidotti (2016).

Quadro 1 – Atributos de Encontrabilidade da Informação

Atributos	Descrição
Taxonomias navegacionais	Utilizadas em estruturas de organização <i>top-down</i> , referem-se à organização das categorias informacionais com vistas a facilitar a navegação e a descoberta de informações. Essas categorias, por exemplo, são organizadas geralmente em menus ou no corpo das páginas Web, nas comunidades e coleções de repositórios ou nas legendas utilizadas para descrição dos assuntos nas estantes das bibliotecas, organizadas previamente a partir de um sistema de classificação. Conforme Aquino, Carlan e Brascher (2009), as taxonomias navegacionais devem ser apoiadas nos seguintes aspectos: categorização coerente dos assuntos em relação ao entendimento dos sujeitos; controle terminológico para redução de ambiguidade; relacionamento hierárquico entre os termos e multidimensionalidade, possibilitando que um termo possa ser associado a mais de uma categoria de acordo com o contexto de uso.
Instrumentos de controle terminológico	Compreendem os vocabulários controlados, como os tesauros e as ontologias, para apoiar a representação dos recursos informacionais.
Folksonomias	Estão relacionadas à organização social da informação e propiciam ao sujeito a classificação de recursos informacionais, bem como encontrar a informação por meio da navegação (uma nuvem de <i>tags</i> , por exemplo) ou dos mecanismos de busca, ampliando as possibilidades de acesso. São utilizadas em estruturas de organização <i>bottom-up</i> . Quando associadas aos vocabulários controlados e às tecnologias semânticas, intensificam as possibilidades de Encontrabilidade da Informação.
Metadados	Compreendem a representação dos recursos informacionais e são armazenados em banco de dados para fins de recuperação da informação.
Mediação dos informáticos	Está associada ao desenvolvimento de sistemas, dispositivos, bancos de dados e interfaces com utilização de linguagens computacionais, com vistas à gestão e à recuperação da informação.
Mediações dos profissionais da informação	Ocorre em ambientes informacionais em que há sujeitos institucionais envolvidos na seleção, estruturação e disseminação da informação.
Mediação dos sujeitos informacionais	Está relacionada às ações infocomunicacionais que os sujeitos informacionais empreendem em quaisquer sistemas e ambientes informacionais, por exemplo no que diz respeito à produção e à organização da informação e do conhecimento em ambientes colaborativos, gerados a partir de seus conhecimentos, comportamento e competências que caracterizam sua Intencionalidade.
Affordances	Funcionam como incentivos e pistas que os objetos possuem e proporcionam aos sujeitos a realização de determinadas ações na interface do ambiente. Essas ações estão relacionadas à orientação, localização, Encontrabilidade, acesso, descoberta de

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

	informações entre outras.
Wayfinding	Associado a orientação espacial, utilizando-se de aspectos que facilitem a localização, a Encontrabilidade e a descoberta de informações por meio da navegação na interface do ambiente.
Descoberta de informações	Está condicionada aos demais atributos de Encontrabilidade da Informação no que diz respeito às facilidades que a interface (navegação e/ou mecanismos de busca) oferece para encontrar a informação adequada às necessidades informacionais do sujeito, bem como a possíveis necessidades informacionais de segundo plano.
Acessibilidade e Usabilidade	Relacionados à capacidade de o sistema permitir o acesso equitativo à informação (acessibilidade) no âmbito do público-alvo estabelecido em um projeto com facilidades inerentes ao uso da interface (usabilidade).
Intencionalidade	A teoria da Intencionalidade fundamenta a importância em se enfatizar as experiências e habilidades dos sujeitos informacionais no projeto de ambientes e sistemas de informação.
Mobilidade, Convergência e Ubiquidade	Estão associados ao meio ambiente, externo aos sistemas e ambientes informacionais, mas que os incluem, dinamizando-os e potencializando as possibilidades dos sujeitos em encontrar a informação por meio de diferentes dispositivos e em diferentes contextos e situações.

Fonte: Vechiato, Oliveira e Vidotti (2016, p.7).

4 ARQUIVOS NACIONAIS

As instituições arquivísticas surgiram na Grécia antiga, por volta dos séculos IV e V a.c, para que fossem guardados os registros de valores, como leis, manuscritos, tratados, minutas e outros documentos gerados pelo governo (CORTES, 1996; SCHELLENBERG, 2006). São instituições constituídas de documentos acumulados e produzidos pelas organizações em decorrência de suas atividades e funções, servindo de comprovação e preservação da memória das nações e da sociedade (BRASIL, 2005).

De acordo com Paes (2004, p.15), a origem dos arquivos provém do aperfeiçoamento da escrita pelo homem e pela atribuição de valores aos documentos produzidos. A autora descreve que com a atribuição de valores aos documentos, a sociedade passou a “reunir, conservar e sistematizar os materiais em que fixavam, por escrito, o resultado de suas atividades políticas, sociais, econômicas, religiosas e até mesmo de suas vidas particulares”.

Os arquivos como instituição têm origens em civilizações antigas, contudo foi com a Revolução Francesa, em 1789, que os documentos “foram considerados básicos para a manutenção de uma antiga sociedade e para o estabelecimento de uma nova” (SCHELLENBERG, 2006, p. 27). Esse fato foi um marco histórico para os arquivos públicos, pois,

quando se reconhece a sua responsabilidade não só com o patrimônio documental do passado, mas também com os novos documentos produzidos. Os documentos dos Arquivos Nacionais (arquivos

governamentais, administrativos, judiciais e eclesiásticos) passam a ser considerada propriedade pública com livre acesso e à disposição de qualquer cidadão que os solicite (OHIRA *et al.*, 2001, p.13).

O surgimento do primeiro Arquivo Nacional foi na França em 1790, logo após da Revolução Francesa; ele foi criado para guardar os documentos produzidos pelo novo regime francês (SCHELLENBERG, 2006; CORTÊS, 1996). Segundo Mariz (2012), as instituições arquivísticas que conhecemos são frutos da evolução da sociedade, da constituição dos estados nacionais e o aumento dos órgãos públicos e, a partir do modelo criado na França, outros países adotaram a ideia de uma instituição responsável pelo recolhimento, guarda, preservação e acesso aos documentos produzidos pelas entidades públicas.

Os arquivos “[...] garantem o acesso público a informações do governo e do direito das pessoas de conhecer a sua história, sendo essenciais à prática da responsabilidade democrática, pública e boa governança” (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2012).

Costa (2012) destaca a importância dos arquivos na preservação do patrimônio documental da sociedade. Nesse mesmo sentido, Rodrigues (2012, p.240) enfatiza que os arquivos, “além da obrigação de garantir a preservação e a conservação física dos documentos, devem ter como missão propiciar o acesso aos acervos sob sua custódia”.

Nesse sentido, levando-se em conta que está mais fácil compartilhar informações por meio da *web*, os arquivos estão utilizando ferramentas advindas das TIC para aproximar os usuários dos serviços prestados. Jacobsen, Punzalan e Hedstrom (2013, p. 225, tradução nossa) defendem o uso das tecnologias pelos arquivos, porque as possibilidades que são oferecidas contribuem “diretamente com a produção e propagação da memória”.

A *web* proporcionou maior interação das organizações com seus usuários na oferta de serviços e produtos. Os *websites* são considerados ferramentas de grande alcance entre as instituições e seus clientes/usuários.

5 ASPECTOS METODOLÓGICOS

A metodologia desta pesquisa se caracterizou como exploratória, descritiva e analítica, tendo abordagem qualitativa. A coleta de dados foi realizada por meio de observação não-participante no *website* do Arquivo Nacional do Brasil (<http://www.arquivonacional.gov.br/br/>) e Arquivo Nacional de Portugal (<http://antt.dglab.gov.pt/>).

Para a coleta de dados foram utilizados elementos de Arquitetura da Informação Morville e Rosefend (2006) e, para a Encontrabilidade da Informação, fez-se uso do instrumento de verificação proposto por Vechiato, Oliveira e Vidotti (2016).

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção são apresentados os resultados e discussões sobre as avaliações de Arquitetura da informação e Encontrabilidade, bem como o histórico das Instituições analisadas.

6.1 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO DO ARQUIVO NACIONAL BRASILEIRO

O Arquivo Nacional brasileiro foi criado em 1838 com a nomenclatura de Arquivo Público do Império, pelo regulamento nº 2 de fevereiro do mesmo ano, conforme previsto no artigo 70 do capítulo VI da constituição de 1824 (BRASIL, 2016; FUNDACIÓN HISTÓRICA TAVERA, 2000). Em 1893, o arquivo Imperial passou a ser denominado Arquivo Público Nacional e, em 1911, mudou a denominação para Arquivo Nacional.

Atualmente, o Arquivo Nacional tem como finalidade a implementação, acompanhamento das políticas nacionais dos arquivos, definidas pelo CONARQ por meio da “gestão, do recolhimento, do tratamento técnico, da preservação e da divulgação do patrimônio documental do País”. Assim, assegurando o acesso à informação, visando ao apoio das decisões governamentais e ao cidadão na defesa de seus direitos e incentivando a produção cultural e científica do país (BRASIL, 2016).

A partir da aplicação do instrumento de coleta de dados para a Arquitetura da Informação, foram identificados os elementos que compõem os sistemas da Arquitetura da Informação. O *website* Nacional brasileiro possui todos os quatro sistemas da AI.

Ao analisar o sistema de organização, verificou-se a existência dos seguintes elementos: esquemas exatos alfabéticos, cronológicos e geográficos; esquemas ambíguos, distribuídos por tópicos, direcionados a públicos específicos e com o emprego de metáforas. Em relação à estrutura do ambiente, não foi possível localizar o uso de classificação social.

O segundo sistema analisado foi o de navegação, o qual permite ao usuário se locomover dentro do ambiente digital. Distinguiram-se os elementos de navegação global e contextual; navegação por *links* contextuais no sistema de navegação; dos elementos de

navegação complementar; a trilha de migalhas e o mapa do *site* se encontram em uso no ambiente; já, o índice do *site* não foi identificado.

Na análise do sistema de rotulagem foi reconhecido o uso dos cabeçalhos, rótulos textuais e iconográficos e termos de indexação. Verificou-se o uso de rótulos imagéticos nos ícones das mídias e redes sociais e a lupa da busca.

O último sistema analisado foi o de busca, o qual está localizado na *homepage* do *website*, não permitindo a busca por lógica booleana, e os resultados são apresentados em listagem cronológica, sendo possível fazer refinamento da busca, como também verificar se os resultados foram apresentados pela ordem mais recente, mais antiga, popular, alfabética e por categoria.

6.2 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO DO ARQUIVO NACIONAL DE PORTUGAL

O Arquivo Nacional de Portugal é conhecido por Arquivo nacional da Torre do Tombo (ANTT), criado em 1823. Em 2012, passou a ser um arquivo de âmbito Nacional dependente da Direção-Geral do Livro, Arquivos e Bibliotecas (DGLAB) pela Lei portuguesa nº 103/2012, passando então a integrar o sistema nacional português de arquivos. (OLIVEIRA, 2012; PORTUGUAL, 2014).

O ANTT tem como finalidade a guarda dos documentos do governo desde o século IX até os dias atuais, com a preservação, tanto dos documentos físicos como eletrônicos e estabelece as leis referentes da política e do regime de proteção e valorização do património cultural, na sua vertente de património arquivísticos e património fotográfico (PORTUGUAL, 2014).

Seguindo a ordem dos sistemas da AI, o primeiro sistema analisado foi o de organização, verificando-se a existência dos seguintes elementos: esquemas exatos alfabéticos, cronológicos; esquemas ambíguos, distribuídos por tópicos, não sendo possível identificar se há serviços direcionados a públicos específicos e o uso de metáforas. Em relação à estrutura do ambiente, não é possível definir se era hierárquico (do geral para específico) ou hipertextual e se havia, também, o uso de classificação social.

Em relação ao sistema de rotulagem, percebeu-se que há o emprego dos rótulos textuais e o uso de imagens em algum momento, como nas exposições, entretanto a predominância dos rótulos são do tipo textuais.

O terceiro sistema analisado foi o da navegação; nesse sistema, assinala-se os elementos de navegação global e contextual; navegação por *links* contextuais no sistema de navegação; dos elementos de navegação complementar; a trilha de migalhas e o mapa do *site* se encontram em uso no ambiente; já, o índice do *site* não foi identificado

O sistema de busca está localizado na *homepage* do *website*, não permitindo o uso de busca por lógica booleana e os resultados são apresentados em listagem cronológica, não sendo possível fazer refinamento da busca; os resultados são apresentados na ordem cronológica.

6.3 AVALIAÇÃO DA ENCONTRABILIDADE DA INFORMAÇÃO

Para avaliar a Encontrabilidade dos arquivos nacionais do Brasil e de Portugal, foi aplicado o instrumento de avaliação proposto por Vechiato, Oliveira e Vidotti (2016), individualmente para os arquivos, após a análise foi elaborado o quadro 2 em anexo, neste quadro estão os resultados para o arquivo brasileiro e para o arquivo português.

Com base na avaliação dos elementos da Encontrabilidade da Informação, percebeu-se que o Arquivo Nacional Brasileiro atende, parcialmente, aos requisitos de Encontrabilidade da Informação propostos por Vechiato, Oliveira e Vidotti (2016).

Há o uso de taxonomias navegacionais, porém existe o emprego da Sigla SIGA, isto prejudica a compreensão da informação; para o usuário especializado o entendimento se torna fácil, porém para o principiante, há dificuldades de percepção. Não há o uso de *folksonomias*, instrumentos de controles terminológicos.

Em relação à Mediação dos sujeitos institucionais, verificou-se que há uso da mídia e vídeos para auxiliar o usuário na consulta ao acervo (Tutoriais de consulta ao acervo), bem como atendimento presencial e à distância (por e-mail). Neste tipo de ambiente, arquivos, percebe-se que o sujeito informacional não participa da produção e organização das informações, devido às características da instituição.

O uso das *Affordances* e Winfindig estão relacionadas às mídias sociais, bem como o dos símbolos (metáforas) como pistas para os usuários encontrarem a informação. No entanto, na propriedade de descobertas da informação, verificou-se que o sistema de busca não possui o atributo autocomplete ou autossugestão; porém, ao realizar a busca é possível fazer o seu refinamento e, nas bases de dados, também, há esta possibilidade. Os resultados

apresentam alguns tipos de documentos, nas bases de dados, alguns somente a ficha de descrição arquivística.

De modo geral, o Arquivo Nacional do Brasil expõe os elementos que permitem aos usuários encontrar a informação, mas, ao aplicar os elementos da Encontrabilidade da Informação, percebeu-se que os ‘problemas’ da Encontrabilidade estão relacionados à mediação do sujeito, visto que ele não participa da produção das informações, bem como da organização. Ressalta-se que a utilização de *folksonomia* pelo ambiente poderia ser empregado website dos arquivos, visto que o arquivo nacional brasileiro detém vários tipos de mídias sociais.

Foram identificados problemas de Encontrabilidade de Informação tanto no Arquivo Nacional Brasileiro, como no Arquivo Nacional Português. Verificou-se que o Arquivo nacional da Torre do Tombo possui, parcialmente, os requisitos de Encontrabilidade da Informação. Destaca-se a ausência de *Folksonomias*, dificultando a participação dos usuários neste tipo de ambiente informacional, que é arquivo nacional, detentor da memória de toda a nação portuguesa.

Outro ponto de relevância são as *Affordances* e *Winfindig*, poucos explorados pelo arquivo, bem como mediação do sujeito institucional, o qual poderia ser mais bem explorado, visto que *website* do arquivo nacional abrange todo o território português, fazendo com que a sociedade tenha acesso aos serviços e informações disponibilizados pelo arquivo.

Em relação à mediação do sujeito informacional, constatou-se que há canais de interação do usuário com o ambiente informacional, por meio de e-mails, fale conosco e intranet. Devido à característica da instituição analisada, os usuários não participam da produção e da organização das informações disponibilizadas, tanto no ambiente físico e digital, visto que segue o padrão de descrição e arranjos documentais.

Sobre a intencionalidade dos sujeitos, há um botão no menu de navegação, intitulado ‘sondagem a clientes’; este item é referente a pesquisas de satisfação dos usuários.

De modo geral, o Arquivo Nacional da Torre do Tombo possui elementos que permitem aos usuários encontrar a informação, mas ao aplicar os elementos da Encontrabilidade da Informação, possibilitaria ampliar a disseminação e acesso da informação do Arquivo.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como finalidade avaliar a Arquitetura da Informação e a Encontrabilidade da Informação dos *websites* Arquivos Nacionais do Brasil e de Portugal, por meio dos elementos da Arquitetura da Informação e do instrumento de avaliação, proposto por Vechiato, Oliveira e Vidotti (2016).

A literatura sobre Encontrabilidade de Informação no Brasil ainda é incipiente, porém os trabalhos que abordam a sua aplicação e modelos proporcionam uma visão melhor de como os ambientes informacionais digitais poderiam ser otimizados, com o fim de facilitar a interação dos usuários. Sua utilização conjunta com a Arquitetura da Informação proporciona ao sujeito informacional a recuperação da informação e sua apropriação, tornando o ambiente interativo.

De maneira geral, os ambientes analisados apresentam, parcialmente, os requisitos de Arquitetura da Informação, bem como os de Encontrabilidade da Informação. Esse tipo de estudo permite melhor compreensão de um determinado tipo de ambiente informacional devido ao seu contexto. Cada ambiente informacional é projetado para um público específico, por isso é válido verificar se há a descoberta de informações intermediada pelos sujeitos que se valem desses ambientes.

REFERÊNCIAS

AGNER, L. **Ergodesign e arquitetura da informação**: trabalhando com o usuário. 3. ed. Rio de Janeiro: Quartet, 2012.

AMARAL, S. A.; G., T. P. Websites de unidades de informação como ferramentas de comunicação com seus públicos. **Encontros Bibli**: R. Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v.13, n. 26, 2 sem. 2008.

BRASIL. Arquivo Nacional. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

BRASIL. Arquivo Nacional. **Histórico**. 2016. Disponível em:
<http://www.arquivonacional.gov.br/institucional/historico.html>. Acesso em: 11 jun. 2019.

CAMARGO. L.S.A.; VIDOTTI, S.A.B.G. **Arquitetura da informação**: uma abordagem prática para o tratamento de conteúdos e interfaces em ambientes informacionais digitais. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. **Definição de Arquivo**. 2012. Disponível em: <http://www.ica.org/1834/nos-objectifs/mission-but-et-objectifs.html>. Acesso em: 02 ago. 2018.

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

COSTA, C. O Arquivo Público do Império: o Legado Absolutista na Construção da Nacionalidade. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 26, p. 217-231, 2000.

COSTA, M.G. Interação entre documento, Arquivo e Historiador. *In*: RODRIGUES, G.M.; COSTA, M. G. (orgs.). **Arquivologia**: configurações da pesquisa no Brasil: epistemologia, formação, preservação, uso e acesso. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2012.

FUNDACIÓN HISTÓRICA TAVERA. **Los archivos de América Latina**: informe experto de la Fundación Histórica Tavera sobre su situación actual. Madrid: Banco Mundial, 2000.

JACOBSEN, T.; PUNZALAN, R.; HEDSTROM M. Invoking “collective memory”: mapping the emergence of a concept in archival science. **Arch Sci**: Springer, n. 13, p. 217-251, abr. 2013.

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

MORVILLE, P. Libraries at the crossroads of ubiquitous computing and the internet. **Online**, [S.l.], v. 29, n. 6, nov./dez 2005.

MORVILLE, P.; ROSENFELD, L. **Information Architecture for the World Wide Web**. 3. ed. Sebastopol, USA: O’Reilly Media Inc., 2006.

MORVILLE, P; ROSENFELD, L. J. ARANGO. **Information Architecture for the World Wide Web**. Sebastopol, CA: O’Reilly, 2015.

OHIRA, M. B. et al. Arquivos públicos municipais catarinenses: instrumentos em exercício da cidadania. **Agora**: Arquivologia em Debate, Florianópolis, v. 13, n. 31, p. 10-20, jan./jun. 2001.

OLIVEIRA, M. Orígenes e evolução da Ciência da informação. *In*: OLIVEIRA, M. **Ciência da informação e Biblioteconomia**: novos espaços e conteúdos de atuação. 2. ed. Belo Horizonte: UGMF, 2011. Cap. 1.

OLIVEIRA, L. A. F. **O uso das ferramentas web 2.0 na gestão de instituições arquivísticas nacionais de tradição ibérica**: uma reflexão sobre a cultura participativa. 2012, 262f. Dissertação (Mestrado em Ciência a Informação)-Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2012.

PAES, M. L. **Arquivos**: teoria e prática. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora FVG, 2004.

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

PAIVA, R. O. Um olhar para a arquitetura da informação no ciberespaço. **Datagramazero**: revista de Ciência da Informação, v. 15, n. 5, art5, out. 2014.

PORTUGAL. Arquivo Nacional da Torre do Tombo. **História**. 2014. Disponível em: <http://antt.dglab.gov.pt/inicio/identificacao-institucional/6-2/>. Acesso em: 13 ago. 2018.

REIS, G. de Almeida dos. **Centrando a arquitetura de informação no usuário**. 2007. Dissertação (Mestrado) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

RODRIGUES, G. M. O acesso aos arquivos: evolução da um conceito. In: RODRIGUES, G. M.; COSTA, M. G. (orgs.). **Arquivologia: configurações da pesquisa no Brasil**. Brasília: Editora da UNB, 2012, p.237-263.

SHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos**: princípios e técnicas. 6. ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2006.

STRAIOTO, F. **A arquitetura da informação para a World Wide Web**: um estudo exploratório. 2002. 120f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília.

VECHIATO, F. L. **Encontrabilidade da informação**: contributo para uma conceituação no campo da ciência da informação. 2013. 206 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2013.

VECHIATO, F. L.; VIDOTTI, S. A. B. G. **Encontrabilidade da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2014a. (Coleção PROPG Digital- UNESP).

VECHIATO, F. VIDOTTI, S.A.B. G. Encontrabilidade da Informação: Atributos e Recomendações para Ambientes Informacionais Digitais. **Informação e Tecnologia (ITEC)**: Marília/João Pessoa, n. 1, v. 2, p. 42-58, jul./dez., 2014b.

VECHIATO, F. L.; OLIVEIRA, H. P. C.; VIDOTTI, S. A. B. G. Arquitetura da informação pervasiva e encontrabilidade da informação: instrumentos para avaliação de ambientes informacionais híbridos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17, 2016, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2016.

VIDOTTI, S. A. B. G.; SANCHES, S. A. Arquitetura da informação em Website. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2., 2004, Campinas. **Anais...** Campinas: UNICAMP, 2004.

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

ANEXO A

Quadro 2 - Atributos dos elementos de Encontrabilidade – Arquivo Nacional do Brasil e Portugal

ATRIBUTOS DOS ELEMENTOS DE ENCONTRABILIDADE – ARQUIVO NACIONAL DO BRASIL					
Atributo	Descrição	Brasil	Observação	Portugal	Observação
Taxonomias navegacionais	A taxonomia navegacional existente possui categorização adequada dos conceitos/termos.	Sim		Sim	
	A taxonomia navegacional existente possui termos significativos e coerentes que não dificultam seu entendimento.	Parcial	Uso da Sigla SIGA para o usuário especializado será de fácil compreensão, porém para o usuário não especializado será difícil o entendimento.	Não se aplica	
Folksonomias	Há recursos de classificação social (<i>folksonomia</i>) que favorecem a participação dos sujeitos informacionais.	Não se aplica		Não	
	As <i>tags</i> geradas pelos sujeitos são disponibilizadas em nuvem de <i>tags</i> para facilitar a navegação social.	Não se aplica		Não se aplica	
Metadados	Os recursos informacionais estão representados por metadados.		Não foi identificado um padrão de metadados, porém na base de dados, os documentos são descritos pela Norma de Descrição Arquivística (ISAD ou NORBRAD).		Não foi identificado um padrão de metadados, porém na base de dados, os documentos são descritos pela Norma de Descrição Arquivística Internacional (ISAD)
	É utilizado padrão de metadados coerente com a proposta do ambiente informacional.			Parcial	

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

Mediação dos sujeitos institucionais (informáticos e profissionais da informação)	O ambiente disponibiliza formas de auxílio aos sujeitos informacionais a partir de tutoriais (ambientes digitais) ou assistência presencial (ambientes analógicos).	Parcial	Vídeo auxiliando o usuário na consulta ao acervo - Tutoriais de consulta ao acervo); Atendimento presencial e à distância (por e-mail)	Parcial	Vídeo auxiliando o usuário na consulta ao acervo - Tutoriais de consulta ao acervo (https://www.youtube.com/watch?v=v59Rd5wqwqg&feature=youtu.be); Atendimento presencial e à distância (por e-mail e intranet)
Mediação dos sujeitos informacionais	Os sujeitos participam da produção da informação disponibilizada.	Não		Não se aplica	
	Os sujeitos participam da organização / representação da informação disponibilizada.	Não		Não se aplica	
Affordances	As <i>affordances</i> aplicadas facilitam o entendimento por diferentes tipos de sujeitos informacionais.	Sim	Apresenta o cursor do <i>mouse</i> transformando “mãos”; lupa; para todas redes sociais do Arquivo Nacional;	Sim	Apresenta o cursor do <i>mouse</i> transformando “mãos”; lupa para pesquisa.
Wayfinding	O ambiente utiliza marcos e/ou metáforas que dão pistas ao sujeito para orientá-lo no espaço digital e/ou analógico.	Sim	Apresenta trilha de migalhas.	Sim	Apresenta trilha de migalhas.
Descoberta de informações	O mecanismo de busca utiliza o recurso autocomplete ou autossugestão.	Não	Não utiliza o recurso e quando se procura em uma base de dados, também não há o recurso.	Não	Não utiliza o recurso e quando se procura em uma base de dados, também, não há o recurso.
	Na página com os resultados de busca são apresentadas facetas para o refinamento da pesquisa.	Parcial	Apresenta um refinamento por categorias (artigos, produtos, notícias). Não apresenta por assunto.	Parcial	Apresenta o recuso na Homepage, mas na base de dados há a possibilidade de refinamento de acordo com os patamares de descrição arquivística.
	Os resultados de busca apresentam diversos tipos de documentos com base na estratégia de busca inicial do sujeito, apresentando-os de forma relacionada.	Parcial	Dependendo da base de dados consultada. (suporte)	Parcial	Dependendo da base de dados consultada.
	Possui sistema de recomendação.	Não		Não	
Acessibilidade e	O ambiente possui usabilidade.	Parcial	Não possui todas as recomendações o	Parcial	Não possui todas as recomendações o

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

Usabilidade			W3C.		W3C.
	O ambiente digital possui recursos de acessibilidade digital na interface.	Sim	Libras, Autocontraste recurso para aumento da fonte, recursos para deficientes visuais.	Não	
	Foram utilizadas as recomendações de acessibilidade da W3C (WCAG 2.0).	Parcial	Nota 5.0 pelo verificador.	Parcial	Nota 6.3 pelo verificador.
Intencionalidade	Há indicativos de que a ecologia se preocupa com a intencionalidade dos sujeitos por meio de tecnologias. Como análise de <i>log</i> de interação ou outras.	Parcial	Apresenta estudo de usuários (relatório em PDF) por mês, com informações do ambiente presencial, consultas à distância, tanto do prédio do Rio de Janeiro como do de Brasília.	Parcial	Apresenta um questionário respondido pelos usuários para verificar o quesito satisfação
Responsividade	Possui interface responsiva.	Sim	Está presente em plataformas móveis, aparentemente com todas as funcionalidades em plataforma desktop.	Sim	Está presente em plataformas móveis, aparentemente com todas as funcionalidades em plataforma desktop.
Pervasividade / Consistência	Os distintos ambientes apresentam consistência entre si, facilitando sua identificação no âmbito de uma ecologia informacional complexa.	Parcial	Mantém o mesmo padrão em algumas páginas.	Parcial	Mantém o mesmo padrão em algumas páginas.

Fonte: Dados da Pesquisa (2018).