

**Gisela Garcia Gabriel**

**Resumo:** Na atual sociedade da informação, marcada por profundas transformações tecnológicas, os arquivos têm desenvolvido novas metodologias de comunicação para satisfazerem as necessidades dos utilizadores. A realidade dos 18 Arquivos Municipais da Área Metropolitana de Lisboa constitui um exemplo para o estudo empírico sobre o nível de investimento na comunicação da sua informação, avaliando a forma como se adaptaram aos novos desafios, num contexto em que a *Internet* se revela uma ferramenta fundamental. Este estudo, de natureza quantitativa e qualitativa, assenta na pesquisa documental, bibliográfica e de fontes primárias, em suporte papel e na *Internet*, através dos *sites* institucionais e das redes sociais, complementada com a aplicação de inquéritos por questionário e com a observação direta. Concluiu-se que a maioria destes arquivos acrescenta valor organizacional à informação através da comunicação, que os níveis de investimento são heterogêneos e que os arquivos municipais de Cascais e Lisboa se destacam neste âmbito.

**Palavras-chave:** Área Metropolitana de Lisboa; Arquivos Municipais; Comunicação; Internet.

**Abstract:** In today's information-based society, which is driven by technological advancements, archives have been developing new methods of communication in order to satisfy users' needs. The current situation of the 18 Municipal Archives of the Great Lisbon Area is an example to study the level of investment in communicating their information, assessing how they have adapted to the new challenges, where *Internet* is a fundamental tool. This quantitative and qualitative study is based on documentary, bibliographic and primary sources, paper and Internet research, through institutional websites and social networks, which was complemented through questionnaire surveys and direct observation. It was concluded, therefore, that most of these Archives add organizational value to information through communication and that although the investment levels are heterogeneous, the municipal archives of Cascais and Lisbon stand out in this scope.

**Keywords:** Great Lisbon Area; Municipal Archives; Communication; Internet

### ***A comunicação da informação arquivística***

O principal conceito em análise neste estudo é o da Comunicação em Arquivo, que cada vez mais integra a questão da promoção e da divulgação da informação. Na verdade, de acordo com o *Dicionário de terminologia arquivística*, a comunicação constitui uma «função primordial do arquivo, que consiste em facultar aos utilizadores, atuais ou potenciais, informações, referências e documentos de que disponha e sobre os quais não recaia qualquer restrição de comunicabilidade» (Alves *et al.*, 1993, p. 23), conceção que veio a ser potenciada pela Norma Portuguesa 4041 ao associar à comunicação a função de «difundir o conhecimento do seu acervo documental e promover a sua divulgação» (NP 4041, 2005, p. 19).

A sociedade da informação, pautada pela transformação tecnológica, tem conduzido à adaptação das formas de comunicação dos Arquivos, de modo a corresponder ao aumento do grau de exigência dos utilizadores, que passam a ser percecionados, antes de mais, como clientes, gerando «un nuevo entramado de relaciones que priman el derecho de los ciudadanos sobre el poder de la administración» (Grupo de Archiveros Municipales de

Madrid, 2008, p. 20). A aposta dos municípios na implementação de instrumentos de comunicação da informação enquanto «fator estratégico de desenvolvimento, com vista à melhoria da qualidade de vida das populações», torna-se, pois, numa necessidade (Freitas; Sousa, 2009, p. 95). Neste contexto, a *Internet* constitui um instrumento de apoio fundamental para a comunicação dos Arquivos Municipais ao derrubar os obstáculos físicos e temporais no acesso à informação, nomeadamente ao documento físico, já que é possível servir os utilizadores, cada vez mais nado-digitais, a qualquer hora ou a partir de qualquer lugar. Revela-se, pois, igualmente essencial para o aumento da visibilidade dos Arquivos, que procuram satisfazer e antecipar as expetativas dos utilizadores, garantindo vantagens no competitivo e volúvel universo da informação.

A era digital tem, deste modo, alterado os processos de comunicação, visto que «a combinação da tecnologia e do poder da informação traz novas formas de “como”, “com quem” e “porque” comunicamos» (Alvim, 2009/2010, p. 30), como se verifica também na influência crescente das redes sociais, sobretudo no *Facebook*, que «nascem de forma não linear, definindo as suas ligações entre os indivíduos à medida que crescem» (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 133).

Partindo do pressuposto de que a comunicação é, antes de mais, um processo de interpretação e de transformação, a simplicidade da mensagem contribui ativamente para a sua compreensão. Importa evitar o excesso de informação, que compromete a eficiência da transmissão, bem como selecionar os públicos-alvo e identificar as suas necessidades, definindo os canais adequados para a comunicação, num contexto marcado pela transmissão digital dos processos e pela democratização do acesso, em que «a comunicação deixa de cumprir apenas propósitos informativos e persuasivos dirigidos ao consumidor/cliente, num sentido unilateral, para passar a desenvolver uma atuação multilateral, dinâmica e multicanal, contemplando novas intenções, como instruir, sensibilizar, inovar, formar e integrar» (Monteiro, 2012, p. 17).

### **Objetivo e metodologia**

Este estudo misto, que assenta nas abordagens metodológicas quantitativa e qualitativa, pretende apresentar, em forma de síntese, a dissertação de Mestrado em Ciências da Documentação e Informação. O objetivo principal consistiu em analisar a comunicação nos 18 Arquivos Municipais da Área Metropolitana de Lisboa (AML) – Alcochete, Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira – tendo por base a seguinte pergunta de partida: *De que forma os Arquivos Municipais da Área Metropolitana de Lisboa gerem a sua comunicação, acrescentando-lhe valor organizacional, de modo a posicionarem-se em vantagem no mercado da informação?* A realidade destes municípios, que conta com quase 3 milhões de habitantes, correspondente a cerca de ¼ da população portuguesa, serve-nos, assim, para avaliar o nível de investimento na comunicação da informação, na senda do aprofundamento do conhecimento sobre o panorama nacional neste domínio.

Para o efeito, analisa-se a forma como os Arquivos Municipais se adaptaram, ou não, aos desafios da sociedade da informação, nomeadamente ao nível da consulta física e digital da

informação que administram e do modo como utilizam a *Internet* para a sua disponibilização, assim como para a comunicação dos serviços e iniciativas desenvolvidos.

Com vista à concretização deste intento, recorre-se à pesquisa documental, partilhando do conceito de Saint-Georges, para quem aquela constitui uma técnica de recolha de dados, pois «não nos documentamos ao acaso, mas em função de uma investigação» (1997, p. 29). Procede-se, deste modo, à análise das páginas da *Internet* dos Arquivos Municipais ou, quando estas não existem, dos *sites* dos municípios em questão, averiguando, por exemplo, se dispõem de base de dados *online*, descrição multinível, objetos digitais *online*, serviço educativo e/ou exposições virtuais.

Complementa-se a pesquisa documental com recurso a blogues, ao *Twitter* e ao *Flickr*, de forma a apurar se os Arquivos Municipais têm representação a este nível. Por último, efetua-se a recolha de dados por meio de inquéritos por questionário, enviados em maio de 2017 por correio eletrónico para os endereços de todos os arquivos em estudo ou dos seus responsáveis através da plataforma de armazenamento de dados *online Google Forms*, do *Google Drive*. Realiza-se também a observação direta não participante das páginas de *Facebook* dos Arquivos em análise ou, quando não existem, dos respetivos municípios, durante os meses de abril e maio de 2017, de modo a perceber se os arquivos estão presentes no *Facebook* do município ou se dispõem de conta própria nesta rede social, registando também o número de publicações, o tipo de informação associada e o nível de adesão do público. Por se tratar de um estudo inédito, os dados recolhidos não são objeto de comparação com os resultados obtidos em outras investigações.

### **Como comunicam os Arquivos Municipais da AML?: Resultados e discussão de dados**

No âmbito da reorganização da Administração Pública, os municípios têm desenvolvido formas de comunicação da informação preservada nos seus Arquivos, com vista à satisfação das cada vez mais exigentes solicitações dos cidadãos, cujo nível de participação aumenta, à semelhança da consciência do direito de uma resposta mais célere e eficiente aos seus pedidos. Todavia, a realidade é heterogénea, como se apura, tendo por base as 16 respostas obtidas da aplicação do questionário remetido aos 18 Arquivos Municipais da AML e o estudo da sua presença na *Internet*, nomeadamente nas redes sociais.

A análise estatística das respostas obtidas permite alcançar uma perspetiva global de questões transversais, como a regulamentação e a organização, os recursos humanos, as instalações e o acervo, o acesso à documentação, as atividades de caráter pedagógico, cultural, científico ou social desenvolvidas, bem como a sua presença na *Internet*, os obstáculos e desafios que se lhes colocam, nomeadamente a falta de recursos humanos e materiais e as deficientes condições de conservação e preservação da documentação, num período em que, «em consequência do regime de total abertura e permanente escrutínio público, nunca antes foi tão delicado comunicar enquanto organização» (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 144). Note-se que os Arquivos Municipais de Alcochete e da Moita não responderam ao questionário, nem dispõem de informações a seu propósito nos *sites* das Câmaras Municipais, o mesmo sucedendo no *Facebook*. Deste modo, parece que não têm apostado no tratamento e na comunicação da documentação e informação que administram, por razões que desconhecemos.

Destacamos, em seguida, os dados recolhidos que nos parecem mais relevantes para retratar a realidade dos Arquivos Municipais em análise.

Os 16 Arquivos Municipais respondentes contam com 176 Técnicos Superiores, 116 Assistentes Técnicos e 37 Assistentes Operacionais, num total de 329 funcionários. Dos Técnicos Superiores em atividade apenas 9 dispõem de Mestrado em Ciência da Informação na vertente de Arquivo e 40 de pós-graduação na mesma área. Desta forma, a maioria detém apenas uma licenciatura, em área distinta da Ciência da Informação (Arquivo). Refira-se que 15 dos Arquivos Municipais, ou seja, 93,8%, contam com Técnicos Superiores, constituindo Vila Franca de Xira a única exceção, ainda que dois dos seus assistentes técnicos sejam licenciados.

**Tabela n.º 1 – N.º de Técnicos Superiores dos Arquivos Municipais com mestrado e pós-graduação em Ciência da Informação (Arquivo)**

<b>Arquivos Municipais</b>	<b>Pós-graduação em Ciência da Informação (Arquivo)</b>	<b>Mestrado em Ciência da Informação (Arquivo)</b>
Almada	4	0
Amadora	2	0
Barreiro	1	0
Cascais	5	0
Lisboa	13	3
Loures	5	0
Mafra	1	0
Montijo	0	0
Odivelas	1	1
Oeiras	2	0
Palmela	0	1
Seixal	3	0
Sesimbra	2	2
Setúbal	0	1
Sintra	1	1
Vila Franca de Xira	0	0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>9</b>

Apenas obtivemos 15 respostas, nem sempre completas, acerca da documentação a cargo destes Arquivos. O Município de Lisboa é, assim, o detentor do maior número de documentos físicos, que atinge 34 025 metros lineares, seguido dos de Cascais e Sintra, com 14 000 cada, e dos de Seixal e Loures, com 12 000 metros lineares cada. Já Sesimbra e Almada afirmam dispor apenas de 400 e de 250 metros lineares, respetivamente. Estranhando as dimensões registadas nas respostas ao questionário, apurámos, entretanto, que, no caso deste último município, está apenas contabilizada a dimensão dos documentos de conservação permanente. Note-se, por fim, no que concerne à documentação em suporte digital, que o Município de Cascais preserva 22 000 *gigabytes*, a que se segue o de Lisboa,

com 15 000, e Loures e Vila Franca de Xira com 10 240 cada. Ainda, assim, alguns dos valores apresentados, nomeadamente os do Arquivo Municipal de Oeiras, dificilmente correspondem à realidade global.

**Tabela n.º 2 – Dimensão da documentação dos Arquivos Municipais em suportes analógico (metros lineares) e digital (gigabytes)**

<b>Arquivos Municipais</b>	<b>Metros lineares</b>	<b>Gigabytes</b>
Almada	250	-
Barreiro	2.200	1.500
Cascais	14.000	22.000
Lisboa	34.025	15.000
Loures	12.000	10.240
Mafra	6.000	2.380
Montijo	7.000	-
Odivelas	3.500	-
Oeiras	7.000	15
Palmela	3.000	700
Seixal	12.000	-
Sesimbra	400	2.150
Setúbal	4.000	-
Sintra	14.000	2.000
Vila Franca de Xira	3.489	10.240
<b>Total</b>	<b>122.864</b>	<b>66.225</b>

O Arquivo Municipal de Lisboa dispõe do maior número de fundos e coleções, mais concretamente 280, ainda que 64 não estejam disponíveis para consulta. Já o Arquivo Municipal da Amadora é, entre os respondentes, o que menos fundos e coleções administra, pois apenas se responsabiliza pela documentação produzida e recebida pela Câmara Municipal.

**Tabela n.º 3 – N.º de fundos e coleções existentes, descritos e disponíveis para consulta no Arquivo Municipal**

<b>Arquivos Municipais</b>	<b>N.º de fundos e coleções existentes</b>	<b>N.º de fundos e coleções descritos</b>	<b>N.º de fundos e coleções disponíveis para consulta</b>
Almada	22	15	15
Amadora	1	0	0
Barreiro	70	52	61
Cascais	109	100	100
Lisboa	280	216	216

Loures	9	1	9
Mafra	98	98	20
Montijo	15	0	15
Odivelas	3	3	3
Oeiras	21	5	5
Palmela	21	17	21
Seixal	12	10	12
Sesimbra	24	21	19
Setúbal	25	20	25
Sintra	104	62	104
Vila Franca de Xira	45	45	45
<b>Total</b>	<b>859</b>	<b>665</b>	<b>670</b>

Apesar de 75% dos Arquivos declararem recolher, tratar arquivisticamente e comunicar documentação para além da do fundo da Câmara Municipal, 4 municípios afirmam não seguir esta política. Desta forma, para além do Arquivo da Amadora, também Lisboa, Montijo e Sesimbra declaram não o fazer, não obstante o elevado número de fundos que administram. Refira-se, por fim, que 11 respondentes receberam documentação a título de depósito e por doação, 8 por compra e 1 por dação. O Arquivo Municipal que mais fundos e coleções tem adquirido por depósito, doação, compra ou dação é o de Cascais, com 82 entradas, a que se seguem os do Barreiro, de Sintra e de Vila Franca de Xira.

Os utilizadores podem aceder diretamente à documentação física, uma vez que a quase totalidade dos Arquivos Municipais respondentes, mais concretamente 94%, está aberta ao público. Com exceção do Município da Amadora, que não faculta esta mais-valia, os restantes Arquivos Municipais funcionam de segunda a sexta-feira, de manhã e de tarde. Somente o Município de Cascais estende a abertura para visitação de exposições e outros eventos aos sábados, domingos e feriados.

Os 16 Arquivos Municipais respondentes permitem a consulta presencial da documentação no suporte original. Entre estes, 10 também disponibilizam consultas em suporte digital e 3 em microfilme. Já no que concerne aos suportes em que efetuam as reproduções da documentação, constatamos que a forma mais comum tende a ser a digitalização, sendo de referir que em Lisboa, Mafra e Sesimbra apenas se fornecem cópias em suporte digital.

Ao nível dos instrumentos de acesso à informação facultados, destacam-se os inventários, existentes em 93,8% dos municípios, a que se seguem os catálogos, presentes em 43,8% dos Arquivos, e os guias, que atingem 37,5% do universo em análise. Tendem a ser sobretudo disponibilizados em papel, ainda que muitos dos arquivos respondentes também os facultem em suporte digital. No que diz respeito ao tempo médio de resposta para fornecimento de documentação para consulta presencial, 44% dos municípios necessita de apenas 1 dia para o efeito e 38% fornece a documentação no próprio dia, precisando os restantes de 2, 3 ou 8 dias para a satisfação do pedido.

Apenas 10 municípios enviaram a resposta solicitada em percentagem acerca dos meios de comunicação utilizados para pedidos de consulta não presencial por utilizadores externos.

Sendo evidente a crescente relevância do correio eletrónico, que atinge, por exemplo, 100% dos pedidos no Arquivo Municipal de Odivelas e 75% no Montijo, há ainda que reter o papel dado à comunicação por telefone, que representa 70% e 67% dos pedidos recebidos pelos Arquivos Municipais de Oeiras e de Vila Franca de Xira, respetivamente. Refira-se que o Arquivo Municipal de Setúbal associa 90% dos pedidos a “Outros”, visto que estes lhe chegam sobretudo através do sistema de gestão documental, nomeadamente por requerimento. O mesmo sucede em Cascais, com 27% de pedidos rececionados por esta via. Já em Lisboa, 64% dos pedidos são recebidos através do *site*. Nenhum município regista a receção de pedidos por intermédio das redes sociais.

**Tabela n.º 4 – Meios de comunicação utilizados para pedidos de consulta não presencial por utilizadores externos do Arquivo Municipal, em percentagem**

<b>Arquivos Municipais</b>	<b>Email</b>	<b>Telefone</b>	<b>Carta</b>	<b>Redes sociais</b>	<b>Outros</b>
Barreiro	60%	35%	5%	-	-
Cascais	58%	13%	2%	-	27%
Lisboa	36%	-	-	-	64%
Loures	40%	60%	-	-	-
Montijo	75%	25%	-	-	-
Odivelas	100%	-	-	-	-
Oeiras	30%	70%	-	-	-
Sesimbra	50%	50%	-	-	-
Setúbal	10%	-	-	-	90%
Vila Franca de Xira	33%	67%	-	-	-

Entre os detentores de bases de dados *online*, isto é, 50% dos 16 Arquivos Municipais respondentes (Almada, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Oeiras, Sintra e Vila Franca de Xira), o Arquivo Municipal de Lisboa é o que conta com mais utilizadores, registos e imagens *online*, seguido dos de Cascais e de Mafra.

**Tabela n.º 5 – N.º de registos de descrição, de imagens e n.º de utilizadores da base de dados *online* dos Arquivos Municipais**

<b>Arquivos Municipais</b>	<b>Registos</b>	<b>Imagens</b>	<b>Utilizadores</b>
Almada	5.559	41.255	-
Cascais	333.999	98.225	3.988
Lisboa	1.998.865	181.168	18.502
Loures	150.000	100.000	-
Mafra	283.703	118.403	1.726
Oeiras	249.085	-	-
Sintra	20.000	11.000	-
Vila Franca de Xira	104	9.670	2.500
<b>Total</b>	<b>3.041.315</b>	<b>559.721</b>	<b>26.716</b>

Dos 16 respondentes, apenas 3 Arquivos Municipais dispõem de página própria na *Internet* – Lisboa, Loures e Setúbal – sendo de notar que o Arquivo Municipal da Amadora não conta sequer com representação no *site* do município, à semelhança do que sucede com os Arquivos Municipais de Alcochete e da Moita, que não responderam ao questionário. A informação *online* tende a não ser atualizada ou, então, a ser revista anualmente ou «sempre que necessário». Anote-se, por fim, que entre os Arquivos Municipais que procedem a atualizações, 53% não as gere diretamente.

**Tabela n.º 6 – O Arquivo Municipal dispõe de página própria na *Internet*?**

Não	13
Sim	3
<b>Total</b>	<b>16</b>

**Tabela n.º 7 – O Arquivo Municipal tem representação no *site* do município?**

Sim	15
Não	1
<b>Total</b>	<b>16</b>

No que concerne à presença em blogues e redes sociais, apuramos que nenhum dos respondentes possui blogue ou conta de *Twitter* própria. No entanto, os Arquivos Municipais de Cascais, Setúbal e Oeiras contam com representação nas páginas de *Facebook* dos seus municípios. Já os Arquivos de Lisboa, Loures e Palmela dispõem de conta própria nesta rede social. Registe-se, ainda, que o Arquivo Municipal de Cascais é o único a possuir uma conta própria no *Flickr*. Conclui-se que, não obstante a popularidade das redes sociais, a maioria dos Arquivos ainda não utiliza estas ferramentas da *Web 2.0* enquanto meios privilegiados de comunicação da informação e promotoras de inovação, estimulando parcerias destinadas a gerar inteligência coletiva «em que todos são simultaneamente consumidores e produtores de informação» (Silva, 2014, p. 73).

**Tabela n.º 8 – O Arquivo Municipal dispõe de conta própria de *Facebook*?**

Não	13
Sim	3
<b>Total</b>	<b>16</b>

**Tabela n.º 9 – O Arquivo Municipal dispõe de conta própria de *Flickr*?**

Não	15
Sim	1
<b>Total</b>	<b>16</b>



A análise das respostas, obtidas através do questionário, acerca dos obstáculos que impedem ou limitam o acesso à informação e documentação de arquivo permite-nos concluir que a falta de recursos humanos e materiais, bem como a deficiente conservação e preservação da informação/documentação são considerados os mais relevantes.

Já no que se refere à pergunta *A disponibilização da informação online poderá afastar os utilizadores dos espaços físicos do Arquivo Municipal, ameaçando a sua existência num futuro próximo?* constatámos que apenas os Arquivos Municipais de Almada e do Barreiro consideram que a disponibilização *online* poderá, de facto, afastar os utilizadores e ameaçar a sua existência.

Torna-se evidente que a maioria dos 18 Arquivos Municipais em análise tende a acrescentar valor organizacional à informação, de modo a posicionar-se em vantagem neste competitivo universo, em prol da fidelização ou angariação de públicos, que procuram recursos cada vez mais claros, organizados e fiáveis, sobretudo em suporte digital, uma vez que a *Internet* permite o acesso remoto à informação, independentemente do local onde se encontra o utilizador e do horário em que este procede à sua consulta. As novas tecnologias facilitam a comunicação dos Arquivos. Todavia, a forma como estes têm vindo a aderir à mudança de paradigma é desigual, uma vez que o modo como comunicam a informação se afigura heterogéneo.

A análise dos dados recolhidos acerca da comunicação através da *Internet* permitiu-nos criar 4 grupos de Arquivos, que traduzem diferentes níveis de investimento neste domínio. O primeiro grupo é constituído pelos Arquivos que parecem não apostar no tratamento e na comunicação da informação por esta via. O segundo grupo é composto pelos Arquivos que apenas facultam aos utilizadores informações básicas acerca dos serviços que prestam e da documentação que preservam. O terceiro grupo agrega os Arquivos em que a comunicação da informação é sobretudo efetuada através da disponibilização de uma base de dados *online*. Já o quarto grupo integra os Arquivos que, para além de uma base de dados, disponibilizam *online* conteúdos mais detalhados e até inovadores.

Tendo por base estes grupos, é também possível representar numa pirâmide os diversos níveis de investimento dos Arquivos Municipais na comunicação através da *Internet*. O Nível 1 agrega os Arquivos com nulo ou fraco investimento neste domínio, em que se integram os Arquivos Municipais de Alcochete, Amadora, Moita e Odivelas. O Nível 2 agrupa os Arquivos com reduzido investimento a este propósito, em que se inserem os Arquivos Municipais do Barreiro, do Montijo, de Palmela, do Seixal, de Sesimbra e Setúbal. Já o Nível 3 associa os Arquivos com bom investimento neste domínio, como os Arquivos Municipais de Almada, Loures, Mafra, Oeiras, Sintra e Vila Franca de Xira. Por fim, o Nível 4 destaca os Arquivos com excelente investimento na comunicação *online*, como os Arquivos Municipais de Cascais e Lisboa.

**Gráfico n.º 1 – Níveis de investimento dos Arquivos Municipais na comunicação através da Internet**



**Fonte:** (Gabriel, 2017, p. 152)

### **Conclusão**

O estudo da forma como os 18 Arquivos Municipais da AML gerem a sua comunicação de modo a posicionarem-se em vantagem no mercado da informação permite-nos concluir a existência de diferentes níveis de investimento no que concerne à sua presença na *Internet*. É, assim, possível representar em pirâmide a sua maturidade em termos de comunicação, em que se evidencia que a maioria destes Arquivos tende a acrescentar valor organizacional à informação, de modo a garantir destaque neste competitivo universo.

A comunicação dos Arquivos Municipais revela-se uma ferramenta essencial na prossecução da sua missão e «um ativo de longo prazo, a ser considerado na estrutura e no investimento da organização» (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 55), constituindo um requisito para o aumento da sua eficiência, por ser «capaz de fazer emergir a organização [...] e diferenciá-la relativamente às demais» (Monteiro, 2012, p. 16), num contexto em que as novas tecnologias facilitam a comunicação dos Arquivos, alargando o «horizonte de los profesionales y ofrece[ndo] una salida digna al estatismo y la invisibilidad de los archivos» (Sebastià i Salat, 1998, p. 100).

Embora os Arquivos apontem obstáculos que impedem ou limitam o acesso à sua informação, verifica-se que têm vindo a apostar na digitalização, em prol da facilitação da

consulta e da reprodução da documentação, bem como na disponibilização de bases de dados *online*, existentes em 8 dos 16 arquivos respondentes. A tendência para a diminuição da consulta da documentação física, em função da crescente disponibilização *online* da informação/documentação e a preponderância do *email*, como meio de comunicação utilizado para pedidos de consulta não presencial por utilizadores externos, não parecem, contudo, para 14 dos 16 arquivos respondentes, constituir uma ameaça para os arquivos físicos num futuro próximo.

Não obstante o empenho na comunicação através da *Internet*, constata-se que esta ainda não constitui uma prioridade para todos os Arquivos Municipais da AML, tornando-se mais evidente ao nível da presença nas redes sociais, uma vez que entre as ferramentas da *Web 2.0* os arquivos tendem a apostar quase exclusivamente no *Facebook*.

O desenvolvimento de novas tecnologias de informação tem, pois, contribuído para que a maioria dos Arquivos Municipais da AML aperfeiçoe os recursos que disponibiliza aos utilizadores. Neste sentido, todos deveriam caminhar para a implementação de instrumentos de acesso e de comunicação como os já utilizados pelos Arquivos Municipais de Lisboa e de Cascais, identificados como de Nível 4 na pirâmide que criámos para a avaliação desta questão.

Urge, assim, que os Arquivos Municipais aproveitem o potencial das tecnologias de informação para alcançarem um envolvimento ainda mais próximo com os cidadãos, na senda de maiores níveis de confiança e participação, promovendo «de um modo mais inteiro, a satisfação de quem os utiliza no dia-a-dia para resolver problemas ou desempenhar tarefas infocomunicacionais» (Freitas; Silva, 2016, s. p.). O direito de acesso à informação potencia esta importante missão, num período marcado pela aposta na disponibilização de conteúdos em ambientes digitais, para a qual se exigem políticas de comunicação dos arquivos fundamentadas na cooperação e na partilha, fomentando colaborações que possam gerar inteligência coletiva.

### **Referências bibliográficas**

**ALVES, Ivone [et al.]**

1993 Dicionário de terminologia arquivística. Lisboa: Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro.

**ALVIM, Maria Luísa**

2009/2010 Da Blogosfera ao Facebook: o paradigma da comunicação nas bibliotecas portuguesas. Cadernos BAD [Em linha]. 1-2, 29-59. Disponível em WWW: <URL: <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/752> >.

**FREITAS, M. Cristina V. de; SILVA, Carlos Guardado da**

2016 O novo e o atual na Arquivística internacional: a desmaterialização, a interoperabilidade, a organização e o uso da informação em evidência. Atas do 12.º Encontro de Arquivos Municipais. Arquivos Municipais [Em Linha]. Disponível em WWW: [URL:http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/arquivosmunicipais/article/view/1560/1470](http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/arquivosmunicipais/article/view/1560/1470)>.

**FREITAS, Cristiana; SOUSA, Paulo Jorge**

2009 Projeto e-Arquivos: estudo de caso do Arquivo Municipal de Ponte de Lima. In A ciência da informação: criadora do conhecimento. Vol. II. Coimbra: Imprensa da Universidade. p. 93-104.

**GABRIEL, Gisela**

2017 A comunicação nos arquivos municipais da Área Metropolitana de Lisboa. Lisboa: Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa. Dissertação de mestrado em Ciências da Documentação e Informação. [Em linha]. Disponível em WWW: <URL: <http://repositorio.ul.pt/handle/10451/30437>>.

**GRUPO DE ARCHIVEROS MUNICIPALES DE MADRID**

2008 Los Archivos Municipales y la Administración electrónica (1988-2008). XII Jornadas de Archivos Municipales: Los Archivos Municipales y la Administración electrónica. Madrid. 2-35.

**MONTEIRO, David José Marques**

2012 Comunicação Estratégica Digital: Otimização das Estratégias Comunicacionais através de Novas Plataformas Sociais na Web. Lisboa: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade da Nova de Lisboa. Trabalho de Projeto de Mestrado em Novos Media e Práticas Web. [Em linha]. Disponível em WWW: <URL: <https://run.unl.pt/handle/10362/7755>>.

**MONTEIRO, David José Marques; ALMEIDA, Filipe; CAMPOS, João**

2014 Comunicação 2.0: Como o poder da Web influencia decisões e desafia modelos de negócio. Coimbra: Actual Editora.

**NP 4041. 2005, Informação e Documentação**

2005 Terminologia arquivística: conceitos básicos. Caparica: Instituto Português da Qualidade.

**SAINT-GEORGES, P.**

1997 Pesquisa e crítica das fontes de documentação nos domínios económico, social e político. In ALBARELLO, L. [et al.] – Práticas e métodos de investigação em ciências sociais. Lisboa: Gradiva. p. 15-47.

**SEBASTIÀ I SALAT, Montserrat**

1998 *Archiveros/Infotecnólogos: la internet como motor del cambio de imagen de los archivos*. XII Jornadas de Archivos Municipales: el archivo en el entorno cultural. Madrid. p. 91-112.

**SILVA, Ana Margarida**

2014 Arquivos Municipais na WEB: realidade virtual. Páginas A&B [Em linha]. 1, 72-90. Disponível em WWW: <URL: <http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasueb/article/view/571/571>>.