

**Ernane Rosa Martins**  
(Organizador)



# Produção, comunicação e representação do conhecimento e da informação 2

**Atena**  
Editora

Ano 2021

**Ernane Rosa Martins**  
(Organizador)



# Produção, comunicação e representação do conhecimento e da informação 2

**Atena**  
Editora

Ano 2021

**Editora chefe**

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

**Editora executiva**

Natalia Oliveira

**Assistente editorial**

Flávia Roberta Barão

**Bibliotecária**

Janaina Ramos

**Projeto gráfico**

Natália Sandrini de Azevedo

Camila Alves de Cremo

Luiza Alves Batista

Maria Alice Pinheiro

**Imagens da capa**

iStock

**Edição de arte**

Luiza Alves Batista

2021 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do texto © 2021 Os autores

Copyright da edição © 2021 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.

Open access publication by Atena Editora



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

**Conselho Editorial**

**Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Profª Drª Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais

Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília

Prof. Dr. Arnaldo Oliveira Souza Júnior – Universidade Federal do Piauí  
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense  
Prof. Dr. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense  
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa  
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília  
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia  
Profª Drª Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo  
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá  
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará  
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima  
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros  
Prof. Dr. Humberto Costa – Universidade Federal do Paraná  
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie de Maria Ausiliatrice  
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador  
Prof. Dr. José Luis Montesillo-Cedillo – Universidad Autónoma del Estado de México  
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense  
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas  
Profª Drª Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Miguel Rodrigues Netto – Universidade do Estado de Mato Grosso  
Prof. Dr. Pablo Ricardo de Lima Falcão – Universidade de Pernambuco  
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador  
Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares – Universidade Federal do Piauí  
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande  
Profª Drª Vanessa Ribeiro Simon Cavalcanti – Universidade Católica do Salvador  
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

## Produção, comunicação e representação do conhecimento e da informação 2

**Diagramação:** Maria Alice Pinheiro  
**Correção:** Amanda Costa da Kelly Veiga  
**Indexação:** Gabriel Motomu Teshima  
**Revisão:** Os autores  
**Organizador:** Ernane Rosa Martins

### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

P964 Produção, comunicação e representação do conhecimento e da informação 2 / Organizador Ernane Rosa Martins. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2021.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5983-559-1

DOI: <https://doi.org/10.22533/at.ed.591211410>

1. Informação. 2. Produção. 3. Comunicação. I. Martins, Ernane Rosa (Organizador). II. Título.

CDD 658.4038

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

**Atena Editora**

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)

contato@atenaeditora.com.br

## DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa; 6. Autorizam a edição da obra, que incluem os registros de ficha catalográfica, ISBN, DOI e demais indexadores, projeto visual e criação de capa, diagramação de miolo, assim como lançamento e divulgação da mesma conforme critérios da Atena Editora.

## DECLARAÇÃO DA EDITORA

A Atena Editora declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código penal e no art. 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access, desta forma* não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *e-commerce*, ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Todos os membros do conselho editorial são doutores e vinculados a instituições de ensino superior públicas, conforme recomendação da CAPES para obtenção do Qualis livro; 5. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.

## APRESENTAÇÃO

Esta obra vem a ser um guia aos estudantes e profissionais, auxiliando-os em diversos assuntos relevantes, relacionados a produção, comunicação e representação do conhecimento e da informação. Sendo assim, este livro, tem como objetivo apresentar algumas das produções atuais, que abordam assuntos extremamente importantes.

Este apresenta produções sobre diversas temáticas, tais como: uma análise das respostas de empresas a clientes na plataforma Reclame Aqui, com o objetivo de descrever as imagens de enunciador produzidas e as cenografias que nelas emergem, por considerar que esses elementos são fundamentais para a validação positiva do discurso das empresas; analisa as diferenças e semelhanças entre Centros de Memória, Centros de Documentação e Arquivos, que podem manter a cooperação e a integração de saberes e acervos por meio da comunicação e dos recursos tecnológicos; reflexões sobre a necessidade de existir critérios teóricos e metodológicos para a implementação de memorial a partir de instituição híbrida, ou seja, composta de documentação de arquivo, biblioteca e museu, sem, no entanto, ser compreendida em um mesmo plano de conhecimento e técnica; conhecer o grau de incidência entre motivação e empreendedorismo dos estudantes universitários da região de Puno; conhecer a história e valorizar o Casarão de memórias do século XIX, resgatando sua história, enaltecendo o casarão como um detentor de memórias locais, sendo um rico patrimônio que o Campus Avançado Carmo de Minas possui que deve ser preservado; o trabalho do CEDIC relativo à documentação do Fundo CLAMOR do Comitê de Defesa dos Direitos Humanos para os países do Cone Sul e as reflexões advindas dos desafios de lidar com seu tratamento e organização frente à necessidade crescente de sua preservação e difusão digital; compreender em que medida a linguagem verbal pode ser representada por meio de redes semânticas, considerando as questões conceituais e suas implicações para os estudos linguísticos.

Por fim, agradecemos aos autores por suas contribuições na construção desta importante obra e desejo muito sucesso para todos os leitores.

Ernane Rosa Martins

## SUMÁRIO

### **CAPÍTULO 1..... 1**

COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL E ETHOS DISCURSIVO: ANÁLISE DE DUAS RESPOSTAS NA PLATAFORMA RECLAME AQUI

Mirlene Batista Sá

Lucas Martins Gama Khalil

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5912114101>

### **CAPÍTULO 2..... 14**

INSTITUIÇÕES DE CUSTÓDIA E DISSEMINAÇÃO DE DOCUMENTOS CONTEMPORÂNEOS DIANTE DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: CENTROS DE MEMÓRIA, CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E ARQUIVOS

Rosale de Mattos Souza

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5912114102>

### **CAPÍTULO 3..... 26**

LAS INFOTECNOLOGÍAS COMO HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Rubí Estela Morales Salas

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5912114103>

### **CAPÍTULO 4..... 39**

MEMORIAL INSTITUCIONAL: UM SISTEMA EM DEFINIÇÃO

Tassila Oliveira Ramos

Zeny Duarte de Miranda

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5912114104>

### **CAPÍTULO 5..... 56**

MOTIVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Demetrio Flavio Machaca Huancollo

Edy Larico Mamani

Leopoldo Wenceslao Condori Cari

Enrique Genaro Apaza Chirinos

Anthony Edgar Coila Alcocer

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5912114105>

### **CAPÍTULO 6..... 70**

O CASARÃO DO IFSULDEMINAS - CAMPUS AVANÇADO CARMO DE MINAS: ENTRE A PRESERVAÇÃO DA MEMÓRIA E A RESSIGNIFICAÇÃO DO ESPAÇO

Arthemisa Freitas Guimarães Costa

Natália Rodrigues Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5912114106>

<b>CAPÍTULO 7</b> .....	<b>81</b>
PATRIMÔNIOS DOCUMENTAIS TRAUMÁTICOS E DIREITOS HUMANOS: O FUNDO CLAMOR	
Heloisa de Faria Cruz	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.5912114107">https://doi.org/10.22533/at.ed.5912114107</a>	
<b>CAPÍTULO 8</b> .....	<b>91</b>
PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO E A ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO NA WEB DE DADOS	
Francisco Carlos Paletta	
Armando Manuel Barreiros Malheiro da Silva	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.5912114108">https://doi.org/10.22533/at.ed.5912114108</a>	
<b>CAPÍTULO 9</b> .....	<b>103</b>
REPRESENTAÇÃO DA LINGUAGEM VERBAL POR MEIO DE REDES SEMÂNTICAS: QUESTÕES CONCEITUAIS E SUAS IMPLICAÇÕES PARA ESTUDOS LINGÜÍSTICOS	
Kleber Monteiro Pinto	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.5912114109">https://doi.org/10.22533/at.ed.5912114109</a>	
<b>SOBRE O ORGANIZADOR</b> .....	<b>114</b>
<b>ÍNDICE REMISSIVO</b> .....	<b>115</b>

# CAPÍTULO 1

## COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL E ETHOS DISCURSIVO: ANÁLISE DE DUAS RESPOSTAS NA PLATAFORMA RECLAME AQUI

Data de aceite: 01/10/2021

Data de submissão: 06/09/2021

**Mirlene Batista Sá**

Universidade Federal de Rondônia - UNIR  
Porto Velho - Rondônia  
<https://orcid.org/0000-0002-2042-7509>

**Lucas Martins Gama Khalil**

Universidade Federal de Rondônia - UNIR  
Porto Velho - Rondônia  
<https://orcid.org/0000-0002-5690-3271>

**RESUMO:** Este artigo analisa, comparativamente, duas respostas de empresas a clientes na plataforma Reclame Aqui, com o objetivo de descrever as imagens de enunciação produzidas (seus *ethé*) e as cenografias que nelas emergem, por considerar que esses elementos são fundamentais para a validação positiva do discurso das empresas. A base teórica e metodológica para este trabalho é a Análise do Discurso, em especial, as noções de *ethos* e cenas de enunciação, desenvolvidas por Dominique Maingueneau. Com as análises, pôde-se concluir que, apesar de as tratativas obedecerem a restrições semelhantes relativas ao gênero textual e ao tipo de discurso, a primeira empresa adota um tom empático e de parceria, além de uma cenografia que se assemelha, em alguns momentos, a uma conversação informal; na segunda, por sua vez, o enunciação apresenta-se como membro de um “time” e a cenografia aposta em um atendimento que se

assemelha aos protocolos automáticos, o que pouco esclarece, no âmbito público da tratativa, o problema individual do reclamante.

**PALAVRAS - CHAVE:** *Ethos*. Cenografia. Discurso. Comunicação Empresarial.

### BUSINESS COMMUNICATION AND DISCOURSIIVE ETHOS: ANALYSIS OF TWO REPLIES ON RECLAME AQUI PLATFORM

**ABSTRACT:** This article comparatively analyzes two replies from companies to customers on Reclame Aqui platform, with the aim of describing the enunciation images produced (their *ethé*) and the scenographies that emerge in them, considering that these elements are fundamental for the positive validation of the discourse of companies. The theoretical and methodological basis for this work is Discourse Analysis, in particular, the notions of *ethos* and scenes of enunciation, developed by Dominique Maingueneau. With the analyses, it was possible to conclude that, although the negotiations obey similar restrictions regarding the textual genre and the type of discourse, the first company adopts an empathetic and partnership tone, in addition to a scenography that is similar, in some moments, to an informal conversation; in the second, on the other hand, the enunciação presents himself as a member of a “team” and the scenography bets on an attendance that is similar to automatic protocols, which does not clarify the individual problem of the complainant in the public ambit of the deal.

**KEYWORDS:** *Ethos*. Scenography. Discourse.

## 1 | INTRODUÇÃO

Ser bem visto e aceito pela sociedade é um desejo, ou uma necessidade, que está longe de ser especificidade do mundo contemporâneo. No entanto, com o avanço e expansão da internet, o palco das apresentações de si passou a ser os sites e as redes sociais, o que torna natural certo “cuidado” (que não significa “controle” sobre os sentidos) que pessoas e empresas podem vir a ter em relação aos discursos que apresentam no ambiente virtual, afinal, a produção discursiva de um enunciador é elemento crucial para a construção de uma boa imagem.

Por meio do discurso, é possível construir, manter ou fazer ruir uma imagem, uma representação do enunciador, que, conforme adiantado, tanto pode ser relacionada a indivíduos quanto a empresas. A imagem de si produzida no e pelo discurso recebe, nos estudos da linguagem, o nome de *ethos*, noção que, em seus primórdios, constituiu um dos pilares (junto ao *logos* e ao *pathos*) da retórica aristotélica, que trata do discurso com finalidade persuasiva. O *ethos* é constituído, dentre outros fatores, pelo modo como o discurso é enunciado, a forma de falar ao outro, as palavras selecionadas, o tom empregado.

Sob a perspectiva da Análise do Discurso, seu objeto teórico (o discurso) envolve muito mais do que restrições gramaticais e semânticas. Analisa-se as produções linguísticas em sua relação constitutiva com fatores sócio-históricos que configuram as condições de produção do discurso, bem como a forma como os posicionamentos do sujeito se “mostram” pela enunciação.

O presente trabalho tem como objetivo analisar a constituição do *ethos* discursivo e de cenografias em discursos empresariais apresentados na forma de respostas a reclamações de serviços e produtos por consumidores no site Reclame Aqui, sob a ótica da Análise do Discurso de linha francesa, amparando-se, especificamente, em pressupostos teorizados por Dominique Maingueneau (2008; 2015; 2020).

O Reclame Aqui é um site no qual internautas se cadastram para realizar reclamações dirigidas a empresas e cobrar a resolução de problemas relativos a produtos ou a serviços oferecidos. Na parte inicial da seção de análise serão apresentadas mais informações sobre o funcionamento da plataforma.

As interações aqui apresentadas são apenas um recorte de um corpus de pesquisa mais amplo<sup>1</sup>. Em virtude das delimitações espaciais deste texto, serão analisadas somente duas respostas para exemplificar a constituição do *ethos* e da cenografia em tratativas empresariais de uma mesma categoria de atuação. A pesquisa conta com um número maior de análises, dentro de cinco categorias selecionadas: bancos e financeiras, aplicativos,

<sup>1</sup> Pesquisa de mestrado desenvolvida por Mirlene Batista Sá e orientada por Lucas Martins Gama Khalil. Título da dissertação, com defesa prevista para a primeira quinzena de outubro de 2021: Respostas de empresas no site Reclame Aqui: uma análise do *ethos* discursivo.

companhias aéreas, escolas e provedores e serviços de internet. Dessas categorias de atuação, foram feitas análises de respostas de empresas com boa reputação na plataforma, bem como de empresas com reputação regular ou ruim, no recorte temporal de outubro de 2020 a fevereiro de 2021.

## 21 **ETHOS E CENOGRAFIA: APORTE TEÓRICO-METODOLÓGICO**

Para a Análise do Discurso, o discurso é uma prática que se constitui de elementos linguísticos (ou, mais amplamente, semióticos), mas não encerrados em si próprios, na autonomia do sistema, tendo em vista que, ao mesmo tempo em que “usam” a língua, os sujeitos se posicionam de uma ou outra forma, se inscrevem em uma ou outra formação discursiva, sempre em relação com outros posicionamentos; essas relações, que delimitam a produção enunciativa, podem ser amistosas, conflituosas, de aparente “neutralidade” etc.

A produção do discurso é constitutivamente determinada pelo modo como se estabelecem as representações das posições dos sujeitos em interação; sendo assim, para Michel Pêcheux – fundador da Análise do Discurso –, as condições de produção do discurso associam-se a formações imaginárias, que se delimitam em uma conjuntura sócio-histórica. Toda vez que um discurso é enunciado, representações emergem dessa enunciação, pois, de acordo com Pêcheux (1997) os sujeitos, nas relações discursivas, atribuem a si e ao outro um lugar e um modo de dizer correspondente.

O *ethos* discursivo, conforme teorizado pelo teórico francês Dominique Maingueneau, não se limita à persuasão, como na Retórica; em vez disso, pode ser relacionada a uma reflexão abrangente acerca do processo de adesão a um discurso. A partir não apenas de um suposto “conteúdo” da enunciação, mas, fundamentalmente, dos modos de enunciar, imagens são produzidas em relação ao enunciador; tais imagens, no quadro teórico da Análise do Discurso, não são estudadas como uma mera questão estilística, ou como uma escolha aleatória, mas como uma forma (dentre várias possíveis) de se posicionar em um campo discursivo dado; em outras palavras, a imagem de enunciador se legitima caso se alinhe a representações valorizadas em um discurso.

Para que um *ethos* “funcione”, por assim dizer, é necessário que sejam suscitados, na enunciação, atributos determinados; no caso dos discursos de comunicação empresarial, por exemplo, as percepções de responsabilidade, de confiança etc. A eficácia da imagem de enunciados ultrapassa o que é dito sobre si diretamente (“Nós somos uma empresa confiável”); ela se consolida pelo que se sugere, pelo que se insinua com o próprio modo de enunciar. É por isso que, nesse quadro teórico, é comum falar em “encenação” da imagem ou da própria situação de fala. O enunciador passa a ser um “fiador” (MAINGUENEAU, 2015) que legitima o que é dito. E essa legitimação sustenta-se em estereótipos que circulam na sociedade, o que corrobora o pressuposto de que o *ethos* não pode ser apreendido fora de uma enunciação histórica e socialmente determinada.

Conforme Maingueneau, todo texto, escrito ou oral, argumentativo ou não, em primeira ou em terceira pessoa, faz emergir uma “voz”, um tom que confere certa identidade ao enunciador. Do modo de enunciação de um discurso resulta uma representação que se corporifica, marcando o papel do enunciador. Para Maingueneau (2015), a “corporalidade” não é concebida, estritamente, como a presença de um corpo empírico visualizável, e sim como projeção imaginária da corporalidade do enunciador; e isso ocorre mesmo em situações nas quais não se vê quem fala ou escreve, como numa transmissão de rádio, por exemplo. De acordo com Maingueneau (2020, p. 9):

Estudar o *ethos* é se apoiar em um dado simples, intuitivo, coextensivo a todo uso da linguagem: o destinatário constrói uma representação do locutor por meio daquilo que ele diz e de sua maneira de dizê-lo. Deixe-me esclarecer: uma representação avaliada, pois falar é uma atividade erguida sobre valores supostamente partilhados.

O teórico faz a ressalva de que os atributos despertados na enunciação não equivalem aos atributos supostamente “reais” do enunciador. O que se põe em cena, sob a perspectiva da Análise do Discurso, são os possíveis efeitos de sentido, sempre determinados na relação do sujeito com os posicionamentos em que se inscreve.

As designações conferidas ao *ethos* decorrem, em grande parte, do tipo ou gênero discursivo que é enfatizado pelo estudo, uma vez que há uma grande diversidade de atributos para se categorizar um *ethos*. Para melhor tratar dessa diversidade, Maingueneau (2020, p. 24) estabelece para o *ethos* três dimensões, quais sejam: categorial, experiencial e ideológica. A dimensão categorial envolve tanto papéis discursivos (por exemplo, *ethos* do pregador, do mediador), quanto estatutos extradiscursivos (*ethos* do advogado, *ethos* do italiano); a dimensão experiencial, por seu turno, engloba características sociopsicológicas – não em uma perspectiva empírica, mas enquanto estereótipos partilhados socialmente (*ethos* da ponderação, *ethos* agressivo); já a dimensão ideológica, por último, relaciona-se a designações de posicionamentos em um campo discursivo (*ethos* do petista, *ethos* do evangélico). As três dimensões interagem entre si, ou seja, não se excluem umas às outras.

Para Maingueneau (2008, p. 60), “o *ethos* está crucialmente ligado ao ato de enunciação, mas não se pode ignorar que o público constrói também representações do enunciador *antes* mesmo que ele fale”. Essa antecipação é denominada pelo teórico como *ethos* pré-discursivo. Para Maingueneau, tem-se o *ethos* efetivo a partir da composição entre o pré-discursivo e o discursivo, este último subdividido em *ethos* dito – que resulta de afirmações do enunciador sobre si mesmo, podendo não ocorrer em alguns casos – e *ethos* mostrado – que age de maneira indireta, “lateral”, na medida em que as características da enunciação suscitam dada imagem ao enunciador.

Uma última questão teórica fundamental a este artigo é a articulação que Maingueneau realiza entre o *ethos* discursivo e aquilo que ele denomina “cenas de enunciação”: cena englobante, cena genérica e cenografia. Tais cenas se inter-relacionam,

para determinação, respectivamente, da tipologia do discurso, das normas do gênero e da especificidade e legitimação do enunciado. Quanto à cena englobante, trata-se do que o teórico denomina como tipo de discurso, a partir de estatutos pragmáticos definidos (fala-se, assim, em discurso político, jornalístico, religioso etc.). Em relação à cena genérica, como seu próprio nome sugere, ela é definida pelas restrições características do gênero mobilizado na enunciação (na cena englobante jornalística, por exemplo, tem-se o artigo de opinião, a notícia, o editorial etc.). A cenografia, por último, mas fundamental, refere-se ao modo como, em uma enunciação singular, a fala é encenada. Ela é, dessa forma, “aquilo que a enunciação instaura progressivamente como seu próprio dispositivo de fala” (MAINGUENEAU, 2008a, p. 70). Nesse sentido, ainda que as respostas das empresas na plataforma Reclame Aqui compartilhem a mesma cena englobante e a mesma cena genérica, suas cenografias podem vir a variar significativamente.

A rápida circulação de informações na Internet amplifica o alcance dos discursos e, além disso, torna pública grande parte dos posicionamentos que os sujeitos manifestam. A publicação de uma reclamação em plataformas como o Reclame Aqui pode fragilizar a imagem da empresa, tendo em vista que diversos outros internautas leem-na como testemunho, como fonte de informação para consulta de reputação, o que pode influenciar as decisões do consumidor em potencial. Assim, o *ethos* no qual a empresa “investe”, por assim dizer, ao lidar com as tratativas provenientes de reclamações, torna-se elemento fundamental para se evitar a produção de uma imagem negativa diante dos usuários do site.

### 3 | ANÁLISE: DUAS RESPOSTAS NA PLATAFORMA RECLAME AQUI

O Reclame Aqui é um website brasileiro que, atualmente, é referência na consulta de reputação de empresas. Na plataforma, é possível ler reclamações de clientes e acompanhar as tratativas para a resolução do conflito. A partir das estatísticas de reclamações, há também um ranking no qual as empresas são classificadas em categorias como: melhor índice de solução, melhores índices de voltar a fazer negócio, melhores notas médias, mais resolveram nos últimos trinta dias, mais resolveram nos últimos seis meses, piores empresas nos últimos trinta dias, mais reclamadas nos últimos seis meses, recém-cadastradas com mais reclamações, mais reclamadas da semana e mais reclamadas do dia.

Os critérios utilizados pelo Reclame Aqui para avaliar as reputações são: *índice de resposta* (IR), correspondente à porcentagem de reclamações que são respondidas; *média das avaliações* (MA), correspondente à média de todas as notas dadas pelos reclamantes (relativa, portanto, a atendimentos já finalizados); *índice de solução* (IS), correspondente à porcentagem de reclamações nas quais os reclamantes declaram, ao final, que o problema foi solucionado; *índice de novos negócios* (IN), correspondente à porcentagem

de reclamações nas quais os reclamantes declaram, ao final, que voltariam a negociar com a empresa. Os critérios têm pesos distintos, sendo o cálculo realizado a partir da seguinte fórmula, conforme informações que constam no site<sup>2</sup>:  $AR = ((IR * 2) + (MA * 10 * 3) + (IS * 3) + (IN * 2)) / 100$ . Os conceitos relativos às reputações, após a aplicação da fórmula, classificam-se em: ótimo, para  $8 \leq AR \leq 10$ ; bom, para  $7 \leq AR \leq 7.9$ ; regular, para  $6 \leq AR \leq 6.9$ ; ruim para  $5 \leq AR \leq 5.9$  e não recomendada, para  $AR < 5$ . A plataforma faz a ressalva de que só se efetiva a fórmula para empresas com índice de resposta superior a 50% e possuindo um número de avaliações igual ou superior a dez. Para tornar a reputação das empresas mais imediatamente identificável, o Reclame Aqui utiliza o recurso visual dos emojis<sup>3</sup>, que são signos icônicos muito utilizados nas redes sociais e, por isso, conhecidos de grande parte da população.

Quanto à estrutura das tratativas presentes no site, as reclamações são compostas de título (registrado pelo reclamante e inserido em letras maiores na parte superior da página), nome da empresa reclamada, data da reclamação, localidade do reclamante, palavras-chave (por exemplo: faculdade, bolsas etc.), o texto da reclamação, em que o consumidor deve explicar os motivos que o levaram a abri-la, e a resposta da empresa, quando ela ocorre (vale salientar que algumas empresas não respondem). Quando há respostas, também pode haver réplicas (do consumidor e da empresa) até a finalização do atendimento, quando o cliente atribui uma nota à empresa. Na página da reclamação, podem ser encontrados hiperlinks abaixo e ao lado direito; dentre eles, “Ir para a página da empresa” e “Reclamações parecidas”. Também na página, o usuário pode visualizar informações sobre a empresa, como o seu *status* na plataforma.

Para os objetivos deste trabalho, serão transcritas apenas a reclamação inicial do cliente e a primeira resposta da empresa. Os nomes de reclamantes e reclamadas foram omitidos e não foram realizadas, nas transcrições, alterações nas grafias das palavras ou correções visando à adequação à norma padrão, sendo mantidos os textos encontrados no website. O foco das análises, como já adiantado, é a constituição do *ethos* e da cenografia nas respostas da empresa; porém, é importante transcrever o texto da reclamação a fim de que se permita uma melhor contextualização da resposta. Das cinco categorias selecionadas na pesquisa, foram recortadas para este artigo duas interações que constam na categoria “aplicativos”.

## Reclamação 1

App parou de tocar corridas - 04/02/21 às 23h19

Tem mais de 2 anos que trabalho so no app [nome da empresa] e sempre tocou bem pois sempre mim dediquei a ele pois atualmente ele que eh a minha fonte de

<sup>2</sup> Disponível em: <https://blog.reclameaqui.com.br/como-e-definida-a-reputacao-das-empresas-no-reclame-aqui/>. Acesso em: 21 fev. 2021.

<sup>3</sup> Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/como-funciona/#quem-avalia-empresa>. Acesso em: 21 fev. 2021.

renda mas no mes de janeiro deste ano ele parou de tocar corridas como era antes e agora em fevereiro de 2021 hoje dia 04/02/2021 fiquei online de 8 da manha ate 9:15 da noite e fiz apenas 3 corridas enquanto tds colegas q tambem trabalha no app fez mais de 20 entregas acho isso uma falta de respeito com o entregador como no meu caos q saio de casa tds os dias 6 da manha para trabalhar na capital e a uma distancia desta fazer apenas 26 reais!!!

## **Resposta da empresa**

05/02/21 às 09h29

Olá [nome do reclamante]

Tudo bem?

Olha, não notamos nenhum problema na sua conta para recebimento de pedidos, mas não se preocupa que estou aqui pra te explicar como funciona, combinado?

O recebimento de pedidos por entregadores é feito de forma aleatória, uma vez que dependemos de demanda de pedidos por clientes realizados no App para assim, repassar pedidos aos parceiros Entregadores.

Quando ocorre uma redução na demanda de pedidos, não se trata de um problema causado pela empresa ou pelo aplicativo.

Vale ressaltar ainda, que o recebimento de pedidos/entregas varia muito da região e da demanda da praça e isso, infelizmente, não depende de nós. :/

Desta forma, não há obrigatoriedade de manter/enviar uma quantidade mínima de entregas para nossos Entregadores diariamente.

Mas aqui vão algumas outras dicas que podem te ajudar também:

-Verifique se está disponível na plataforma, nosso sistema checa sua localização por um intervalo de cerca de 3 minutos, para termos certeza de que o seu GPS está enviando um sinal estável.

Após esse período, a informação “Não está enviando localização desde..” desaparece e, cumprindo os outros requisitos para a disponibilidade, você passa a ficar pronto para receber pedidos!

Outros requisitos são:

- Estar em uma área de atendimento do [nome da empresa];
- Ter bateria do celular com nível superior a 20%;
- Estar com o relógio do celular ajustado

E ainda para te auxiliar mais ainda com isso, dá uma olhada nas regiões que têm mais pedidos em cada cidade e os top horários para você fazer entregas: [endereço eletrônico da empresa].

Queria dizer algo muito relevante também...Eu entendo que é uma fase muito difícil e entendo que você depende desta renda assim como muitos outros entregadores, mas não desanima não, hein? Você é um parceiro muito importante para nós e precisamos muito de você!!! Quero que saiba também que sempre estarei aqui torcendo muito por ti e mais ainda pelo seu sucesso.

Tedesejoótimasentregas,esperoquedêtudocertoequalquercoisamechama,fechado?  
Abraços!

[nome da empresa]

Equipe de Experiência do Entregador<sup>4</sup>

A tratativa inicia-se com o uso de saudação informal e expressa o nome do reclamante de modo a criar um efeito de aproximação com ele. A resposta apresenta estilo predominantemente falado e engaja-se em uma interação com o reclamante ao fazer perguntas para validar essa interação, o que pode ser percebido quando são empregadas as expressões: “Olha, não notamos nenhum problema na sua conta para recebimento de pedidos, mas não se preocupa que estou aqui pra te explicar como funciona, combinado?”. Com os dizeres: “mas não se preocupa que estou aqui pra te explicar como funciona, combinado?”, o enunciador encena, por assim dizer, uma interação entre pessoas de confiança e proximidade, validando uma cenografia que possibilite a construção de um *ethos* de confiança e parceria. Apesar de o estilo falado predominar na tratativa, há a presença de uma expressão não tão frequente na modalidade oral (“Vale ressaltar ainda”), em um trecho no qual o enunciador apresenta justificativas para o problema relatado pelo reclamante.

Logo após a saudação, a empresa expõe a sistemática de funcionamento de recebimento dos pedidos para entregadores, e essa exposição é realizada em um discurso no qual os coenunciadores possuem papéis determinados, o reclamante e a reclamada. O reclamante, entregador, pertence a uma categoria de trabalhadores; assim, a tratativa é direcionada a responder não somente a um reclamante, mas uma classe operária que depende dos serviços da empresa. A resposta apresenta um quadro cênico de gênero instituído, mas a cenografia apresenta traços conversacionais, como “combinado?”, “fechado?” no final de orações para a manutenção da interação e para despertar a imagem de uma relação de parceria.

Com relação à voz presente no discurso, há a alternância de pronomes, que corrobora o registro informal apresentado, por vezes, no texto, remetendo a primeira, segunda e terceira pessoas do singular e à primeira pessoa do plural “Eu, me, te, ti, seu, sua, nós, nossos”. Em alguns momentos o sujeito não está expresso, mas revela-se pela desinência verbal, como em “notamos, estou, estarei, dependemos”. Apesar de o atendente fazer uso

<sup>4</sup> Disponível em: [https://www.reclameaqui.com.br/food/app-parou-de-tocar-corridas\\_1hEqT5bF0odsjs8bg/](https://www.reclameaqui.com.br/food/app-parou-de-tocar-corridas_1hEqT5bF0odsjs8bg/). Acesso em: 03 mai. 2021

de pronomes da primeira pessoa do singular, ele não apresenta um nome próprio expresso. O uso do pronome de tratamento “você” reforça a proximidade e empatia mantida durante a interação.

O “nós” presente de modo explícito ou tácito reforça o pertencimento a uma voz institucional, a um posicionamento discursivo, assim, o *ethos* emerge ora da corporalidade da voz de um representante da empresa, ora da equipe da empresa. Para despertar a empatia do reclamante e dos demais internautas, a empresa apresenta “dicas” e “requisitos” a serem seguidos para ajudar o autor da reclamação a superar a problema relatado.

O *ethos* de enunciador “parceiro” é reforçado quando a empresa utiliza as seguintes expressões: “eu entendo que é uma fase muito difícil”, “não desanima não, hein?”, “infelizmente, não depende de nós”, e faz uso de emoticon de tristeza “:)” para manifestar solidariedade pelo problema apresentado, corroborando a construção do *ethos* em uma dimensão experiencial de empatia e parceria.

A valorização da parceria mostrada e dita se faz presente em toda a tratativa e, no enunciado “Você é um parceiro muito importante para nós e precisamos muito de você!!!”, ela é explícita e denota entusiasmo por meio da tripla repetição do ponto de exclamação ao final da frase. O tom empático é substanciado pela opção ao reclamante (“Te desejo ótimas entregas”) e pela forma de cortesia apresentada ao final na tratativa (“Abraços”).

O *ethos* suscitado na tratativa faz emergir o compartilhamento de um mundo ético valorizado por reclamante e reclamada, pois o tom apresentado pelo fiador é de parceria, colaboração e cooperação. Para Maigneueau (2019, p. 18), “o fiador implica ele mesmo um “mundo ético” do qual ele é parte prenante e ao qual ele dá acesso”.

A empresa reclamada oferece serviços de delivery (para restaurantes, mercados etc.), está cadastrada há 9 anos no site Reclame Aqui, tem uma média de tempo de 2 dias e 14 horas para responder a reclamações e apresenta uma reputação classificada como ótima.

## **Reclamação 2**

Pagamento não realizado sem motivos - 26/12/20 às 17h32

Realizei o pagamento de um boleto em 01/outubro/2020. Recebi a cobrança do atraso do boleto em dezembro e percebi que somente em 04/novembro/2020 (mais de um mês depois) recebi e mensagem de que o pagamento não foi realizado. Fiz uma reclamação em 10/dezembro/2020 que gerou o protocolo 2020121016316 e até agora não tive resposta. Quem vai se responsabilizar pelos juros do atraso do boleto? Também tem outro boleto que está em processamento há 3 meses, estou com receio de não ser realizado este também.

## Resposta da Empresa

15/01/21 às 08h06

Olá, [nome do reclamante].

Sou analista de relacionamento do time [nome da empresa] e estou aqui para te ajudar. Agradecemos por compartilhar o seu relato e pelo feedback, isso é importante para ajudar a melhorar a experiência de uso de nossos usuários.

O [nome da empresa] é um aplicativo de pagamentos com diversas funcionalidades para ajudar no dia a dia, você pode utilizar para pagar amigos, estabelecimentos, boletos ou serviços disponíveis na [nome da empresa].

Se nossos usuários encontram alguma dificuldade em realizar ou receber pagamentos, por exemplo, é necessário que nossa equipe verifique a situação para ajudarmos da melhor forma.

Enviamos mais detalhes sobre o seu questionamento através de uma mensagem no e-mail cadastrado aqui no site, como a plataforma do Reclame Aqui é pública e prezamos pela segurança dos seus dados, concluímos a sua solicitação por lá.

Mesmo assim, caso não consiga localizar o e-mail, fique à vontade para retornar o contato conosco e acessar a nossa central de ajuda na aba Ajustes do seu aplicativo ou através deste link, que deve ser acessado em dispositivo móvel e utilizando o [nome da empresa] como meio para abri-lo: [endereço eletrônico da empresa]

Atenciosamente,

Equipe [nome da empresa]<sup>5</sup>

Na tratativa acima, a resposta inicia-se com uma saudação ao reclamante e apresentação do analista, que não apresenta com um nome próprio, mas como um “analista de relacionamento do time” e que se diz pronto (há aí o *ethos* dito) para ajudar o reclamante, o que induz os internautas à possível interpretação de que o problema ainda não foi resolvido. A expressão “time” pode gerar efeito de sentido de uma equipe não hierarquizada, que trabalha em prol de um resultado, que atua com empenho em uma atividade conjunta, a de “ajudar o cliente”.

O fiador apoia-se em uma imagem de empresa que se preocupa com os problemas dos usuários do aplicativo e para isso emprega argumentos como se não houvesse uma reclamação a ser resolvida, e até agradece a reclamação recebida. Em nenhum momento da resposta é empregada a palavra reclamação, mas expressões como relato, feedback, questionamento e solicitação. Com isso, pode-se produzir como efeito uma tentativa de dar à reclamação um caráter mitigado, atenuado. Entretanto, como a Análise do Discurso trabalha com efeitos de sentido, esse não seria o único efeito possível despertado pelo

<sup>5</sup> Disponível em: [https://www.reclameaqui.com.br/picpay/pagamento-nao-realizado-sem-motivos\\_59BQSCNQbXp8b-mX8/](https://www.reclameaqui.com.br/picpay/pagamento-nao-realizado-sem-motivos_59BQSCNQbXp8b-mX8/). Acesso em: 05 mai. 2021.

texto, pois o próprio enunciador declara que os “relatos” são importantes para a melhoria do atendimento ao cliente.

Depois da apresentação do analista, o fiador do discurso apresenta uma nova voz, uma voz coletiva, da equipe da empresa, podendo ser observado pelo emprego de: agradecemos, nossos, nossa, ajudarmos, enviamos, concluímos, conosco. Sobre a voz do enunciador, Maingueneau (2013, p. 163) afirma que “Quando um locutor fala, ele não se contenta em expressar suas próprias opiniões; ao contrário, ele faz ouvir diversas outras vozes, mais ou menos claramente identificadas, em relação às quais ele se situa”. Desta forma, o tom do discurso do fiador suscita uma harmonia entre a voz e a missão da empresa, assumindo uma forma pragmática do dizer-fazer, dizer-ser.

A resposta prossegue, mais uma vez investindo no *ethos* dito, com uma apresentação da empresa, a categoria de atuação, sua missão, aquilo a que ela se propõe a fazer, a razão de sua existência no mercado: “é um aplicativo de pagamentos com diversas funcionalidades para ajudar no dia a dia, você pode utilizar para pagar amigos, estabelecimentos, boletos ou serviços disponíveis na [nome da empresa]”. A cenografia do texto, nesse ponto, assemelha-se a de uma propaganda comercial, pois, em vez de se referir ao problema informado pelo reclamante, destaca-se as próprias qualidades.

Logo após, a tratativa apresenta a possibilidade de um problema ocorrer durante o uso do aplicativo e informa a necessidade da equipe do aplicativo para a resolução do problema. Pelo fato de a reclamação envolver dados pessoais e bancários, o enunciador informa o envio de esclarecimento sobre a reclamação pelo e-mail, devido à segurança e proteção de dados. Sai-se, portanto, do âmbito público, no qual outros internautas acompanhariam o desenrolar da tratativa, e passa-se a um espaço privado. No final desse trecho, o enunciador dá como concluída a reclamação recebida, não esperando uma avaliação do atendimento pelo reclamante. É considerável a possibilidade de que o problema não tenha sido resolvido nesse primeiro atendimento e, talvez por esse motivo, é informado ao cliente que ele pode retornar o contato pelo aplicativo ou por links disponíveis no endereço eletrônico da empresa.

A cenografia dessa tratativa não apresenta elementos que sustentem a credibilidade suscitada pelo fiador, pois toda a resolução do problema depende quase que exclusivamente da empresa, em relação a quem o cliente fica em estado de dependência. Para Amossy (2019, p. 121), “a eficácia da palavra não depende do que ela enuncia, mas daquele que a enuncia e do poder do qual ele está investido aos olhos do público”. Mesmo que o enunciador fale positivamente de si, o que se produz, no plano do *ethos* mostrado, é uma enunciação que se assemelha a protocolos automáticos, com respostas gerais para as reclamações recebidas. É bastante provável que a resposta da primeira tratativa também se baseie em mensagens pré-determinadas; no entanto, a cenografia constituída é diferente, visto que se encena uma conversação informal.

A empresa da segunda resposta leva em média 11 dias para responder uma

reclamação no site Reclame Aqui, um prazo consideravelmente longo para um aplicativo que tem, dentre as suas principais vantagens, rapidez e segurança. Ela está cadastrada no site Reclame Aqui há 7 anos e apresenta uma reputação regular.

Sobre as tratativas, comparativamente, é possível concluir que a tratativa 1 apresentou uma cenografia que validou o discurso apresentado a partir de uma imagem de confiabilidade e parceria. Já a tratativa 2 apresentou uma cenografia que podemos supor que desfavorece a validação do discurso do fiador, pois, além de produzir um tom protocolar e automático, condiciona toda a resolução do problema à equipe, deixando o cliente em situação de total dependência, o que contribui para a construção de um *ethos* provavelmente não valorizado pelos coenunciadores, pois “caráter e corporalidade do fiador apoiam-se, então sobre um conjunto difuso de representações sociais valorizadas ou desvalorizadas, de estereótipos sobre os quais a enunciação se apoia e, por sua vez, contribui para reforçar ou transformar” (MAINGUENEAU, 2019b, p. 72). O propósito, aqui, é, a partir do recorte de uma pesquisa mais ampla, possibilitar a observação de como os *ethé* e cenografias podem ser diversos na plataforma. Por mais que tenham sido apresentadas as reputações das empresas, junto a outros dados, não se trata de atestar a eficácia “real”, pois, mesmo que o tom da enunciação seja importante para a manutenção de uma imagem positiva para a empresa, outros fatores também ajudam a determinar a avaliação de cada tratativa; um deles, por mais óbvio que pareça, é a própria resolução do problema.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os elementos linguísticos e enunciativos das tratativas não se vinculam a uma única categoria (como a de aplicativos, analisada aqui), assim como não há um único padrão de respostas de empresas de reputação boa ou ruim/regular. Dessa forma, é possível encontrar semelhantes características discursivas tanto em respostas de empresas de reputação boa quanto de reputação ruim. Há, por outro lado, uma regularidade e uma tendência que norteia, de certa maneira, a dinâmica das respostas das empresas com boa reputação de acordo com a própria política do site Reclame Aqui, como a busca de interação mais próxima com o reclamante, o emprego de um tom de discurso empático e assertivo na resolução do problema.

De modo geral, a categoria de aplicativos apresenta (considerando outras respostas observadas durante a pesquisa) enunciados em tom mais empático, buscando fidelizar uma parceria e apresentando-se recorrentemente como uma equipe ou time; no entanto, a falta de apresentação da resolução da situação específica geradora da reclamação, no desenrolar da tratativa, prejudica uma das razões de existência dos aplicativos, que é a rapidez e a facilidade, conforme apresentado em relação à segunda tratativa.

As análises aqui apresentadas permitem a compreensão de como certas representações do enunciador se ativam no discurso e como elas se apoiam em atributos

valorizados socialmente, o que afasta o *ethos* de uma problemática meramente estilística ou linguística. Em um ambiente aberto, como a plataforma Reclame Aqui, a relação que se constrói não é estritamente, como pode parecer, entre cliente e empresa; a publicização das tratativas eleva cada reclamação em particular ao estatuto de exemplos, a partir dos quais qualquer internauta pode verificar como cada empresa resolve seus problemas (ou deixa de resolver), em um mecanismo dinâmico, incrementado dia a dia por reclamados e reclamantes. Não se estende unicamente o grupo dos destinatários, mas também o “prazo de validade” das tratativas, pois, mais do que um meio de resolução de problemas, cada tratativa funciona como fonte de pesquisa aos consumidores, diante dos quais as empresas precisam manter/construir uma imagem positiva.

## REFERÊNCIAS

AMOSSY, Ruth. **A imagem de si no discurso**: a construção do ethos. Tradução: Dilson Ferreira da Cruz [et al.]. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2019.

MAINGUENEAU, Dominique. **Cenas da Enunciação**. Tradução: Maria Cecília Perez de Souza e Silva [et al.]. São Paulo: Parábola Editorial, 2008.

MAINGUENEAU, Dominique. A propósito do ethos. In: MOTTA, Ana Raquel; SALGADO, Luciana (org.). **Ethos discursivo**. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2015. p. 11-29.

MAINGUENEAU, Dominique. Ethos, cenografia, incorporação. In: AMOSSY, Ruth (org.). **Imagens de si no discurso**: a construção do ethos. Tradução: Dilson Ferreira da Cruz [et al.]. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2019, p. 69-92.

MAINGUENEAU, Dominique. **Variações sobre o ethos**. Tradução: Marcos Marcionilo. São Paulo: Parábola Editorial, 2020.

PÊCHEUX, Michel. Análise Automática do discurso (AAD-69). In: GADET, Françoise; HAK, Tony (org.). **Por uma análise automática do discurso**: uma introdução à obra de Michel Pêcheux. 3. ed. Tradução: Bethania Mariani [et al.]. Campinas: Editora da Unicamp, 1997.

# CAPÍTULO 2

## INSTITUIÇÕES DE CUSTÓDIA E DISSEMINAÇÃO DE DOCUMENTOS CONTEMPORÂNEOS DIANTE DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: CENTROS DE MEMÓRIA, CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E ARQUIVOS

*Data de aceite: 01/10/2021*

**Rosale de Mattos Souza**

Professora Adjunta

Universidade Federal do Estado do Rio de  
Janeiro - UNIRIO

<http://lattes.cnpq.br/7747657036741150>

**RESUMO:** Quais são os impactos das tecnologias da informação e da comunicação nas instituições de memória na sociedade da informação. Este trabalho visa analisar as diferenças e semelhanças entre Centros de Memória, Centros de Documentação e Arquivos, que podem manter a cooperação e a integração de saberes e acervos por meio da comunicação e dos recursos tecnológicos. Como objetivos específicos: busca refletir sobre as atribuições das instituições de memória; compreender as funções e a posição hierárquica dessas entidades públicas ou privadas. Além disto, observar o papel do arquivista, do documentalista, do historiador, diante da constatação de que o ambiente tecnológico apresenta mudanças em suas e características de mediação; os princípios e tratamentos técnicos desses lugares de memória. Como aspecto teórico-metodológico o bibliográfico-qualitativo dos tipos de memória, conceitos sobre Centros de Memória, Arquivos e Centros de Documentação. No aspecto da metodologia empírica, o método comparativo entre as instituições de memória, apresentando alguns exemplos de arquivos, centros de memória

e centros de documentação, de entidades públicas e privadas. De que forma as instituições de memória vêm se apoderando das Tecnologias da Comunicação e Informação - TICs, de modo a garantir à manutenção e construção de interfaces e mecanismos de pesquisa capazes de promover os sistemas de recuperação da informação (SRIs), mediar o acesso a informação de forma mais consistente junto aos usuários nas redes sociais. Com os novos desafios tecnológicos os arquivos contemporâneos se aproximaram das bibliotecas, centros de memória e centros de documentação no acesso à informação. Como resultados, participamos com trabalhos no I Simpósio Internacional de Arquivos – SIA, promovido pela Associação dos Arquivistas de São Paulo. É dever do estado a preservação do patrimônio cultural da nação, de prestar contas, promover a transparência e dar acesso aos cidadãos dos atos do governo.

**PALAVRAS - CHAVE:** Instituições de Memória. Centros de Memória. Centros de Documentação. Arquivos. Tecnologias da Informação e Comunicação.

**INSTITUTIONS FOR THE CUSTODY AND  
DISSEMINATION OF CONTEMPORARY  
DOCUMENTS BEFORE INFORMATION  
AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES:  
MEMORY CENTERS, DOCUMENTATION  
CENTERS AND ARCHIVES**

**ABSTRACT:** What are the impacts of information and communication Technologies on memory institutions in the information society. This work aims to analyze the differences and similarities between Memory Centers, Documentation

Centers and Archives, which can maintain the cooperation and integration of knowledge and collections through communication and technological resources. As specific objectives, it seeks to reflect on the attributions of memory institutions; understand the functions and hierarchical position of these public or private entities. In addition, observe the role of the archivist, the documentalist, the historian, in view of the observation that the technological environment presents changes in its mediation characteristics; the technical principles and treatments of these places of memory. As a theoretical-methodological aspect the bibliographical-qualitative of the types of memory, concepts about Memory Centers, Archives and Documentation Centers. In the empirical methodology aspect, the comparative method between memory institutions, presenting some examples of archives, memory centers and documentation centers, of public and private entities. How memory institutions have been taking over Communication and Information Technologies – TICs, in order to guarantee the maintenance and construction of interfaces and search mechanisms capable of promoting information retrieval systems (SRIs), mediating access to information from more consistently with users on social networks. As a result, we participated with works in the International Symposium on Archives – SAI, promoted by the Association of Archivists of São Paulo. It is state's duty to preserve the nation's cultural heritage, to be accountable, promote transparency and give citizens Access to government actions.

**KEYWORDS:** Memory Institutions. Memory Centers. Documentation Centers. Files. Information and Communication Technologies.

## 1 | INTRODUÇÃO

As questões que envolvem relações comparativas entre instituições de memória nos acompanham há muito tempo. A primeira inspiração foi na seção “Reflexões sobre o conceito de memória no campo da documentação administrativa”, no livro *Arquivos Permanentes : tratamento documental*, publicado pela FGV, de autoria da profa. Heloísa Liberalli Belloto, em 2005. Nessa seção, a autora comparou Arquivos, Bibliotecas, Museus e Centros de Documentação. Assim, no IV Congresso Nacional de Arquivologia, foi apresentado juntamente com uma colega bibliotecária, um trabalho intitulado “Convergência: novas luzes na Gestão de documentos e na Gestão do Conhecimento.”, no ano de 2010. Naquela ocasião, comparamos as mesmas instituições, ou seja, arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação, mas sob o impacto das tecnologias da informação e da comunicação.

Este trabalho visa compreender quais são os impactos das tecnologias da informação e da comunicação nas instituições de memória na sociedade da informação. Tendo como objetivo geral analisar as diferenças e semelhanças entre Centros de Memória, Centros de Documentação e Arquivos, que podem manter cooperação e integração de saberes e acervos por meio da comunicação, das ferramentas e dos recursos tecnológicos. Como objetivos específicos busca refletir sobre as atribuições das instituições de memória; destacar os princípios e características desses lugares de memória; assinalar as funções das instituições de memória: recolhimento/aquisição, tratamento, organização, manutenção,

avaliação, disseminação e difusão de documentos e informações e identificar acervos e tipos de usuários.

Quanto ao aspecto teórico-metodológico houve o levantamento de literatura sobre tipos de memória, memória institucional e organizacional. Além de levantar os conceitos sobre Centros de Memória, Arquivos e Centros de Documentação. Identificamos também na literatura o comparativo entre arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação.

Quanto à metodologia do aspecto empírico utiliza-se o método comparativo entre instituições de memória. Identificamos alguns exemplos de arquivos, centros de memória e centros de documentação, de entidades públicas e privadas. O uso de tecnologias da informação e comunicação pelas instituições de memória. Apresenta-se um quadro comparativo, assinalando as características que aproximam ou diferenciam essas instituições de memória, tais como: estrutura organizacional, classificação, avaliação e descrição e difusão de documentos, demandas de usuários, tipos de acervos, gêneros e tipos de suportes documentais. Por extensão, apresentamos, por amostragem, algumas instituições de memória que se utilizam de redes de informação, sites, facebooks, blogs e demais ferramentas para divulgação de serviços, produtos e conteúdos.

Há na contemporaneidade um novo ambiente: o informacional. Considera-se que o fazer dos profissionais da informação é extremamente estratégico e político. A sociedade do conhecimento nos leva a uma reflexão sobre as funções do arquivista, do documentalista, do historiador, especialmente, diante da constatação de que o ambiente informacional apresenta mudanças em sua composição, seu tamanho e características de mediação e que as instituições de memória e seus profissionais devem ter um espírito colaborativo e dialógico.

## **2 | A MEMÓRIA COMO TERMO POLISSÊMICO: CONCEITOS DE MEMÓRIA E MEMÓRIA INSTITUCIONAL**

As relações entre arquivos e memória suscitam diversas interpretações e costumam ser conceitos que se cruzam e se complementam. E é preciso entender essas relações entre memória e instituições de memória. Há que se estimular estudos e pesquisas em torno de memórias coletivas e arquivos.

[...] Os arquivos costumam ser tratados como instituições de memória com uma missão que inclui preservar e fornecer acesso às provas de ações e decisões passadas. [...] Como os conceitos de memória influenciaram a Arquivologia, e recomendar pesquisas complementares no intuito de aprofundar nosso entendimento das funções desempenhadas pelos arquivistas junto à memória coletiva. [...] (HEDSTROM, 2016, p. 237)

É útil pensar no escopo dos estudos sobre a memória, ampliando-se o conceito ao deixar de se concentrar em como os indivíduos lembram isoladamente, e passar a investigar como os contextos sociais e culturais influenciam memórias coletivas, como os

grupos e comunidades forjam uma memória social ou coletiva comum.

[...] Estudos sobre memória amplo e amorfo. A terminologia é imprecisa e as expressões “memória coletiva” e “memória social” são usadas de forma ambígua na discussão de conceitos. [...] Em cerca de 500 monografias e artigos sobre memória social com um glossário que inclui 47 termos. Entre os termos existem: memória autobiográfica, coletiva, cultural, cintilante, geracional, condicionada, oficial, popular, pública, encobridora, social e traumática. [...] Maurice Halbwachs, em trabalhos de 1920 e 1930, argumentou que identidades individuais e comunitárias eram moldadas pela prática do compartilhamento de memórias com base em instituições sociais centrais: a família, a religião e a classe social. [...] A memória coletiva é um construto social que reflete necessidades atuais que grupos e indivíduos sentem de conferir sentidos particulares para o passado, surgem questões sobre como tais necessidades são identificadas e por quem, além de como interpretações específicas do passado são mobilizadas para satisfazê-las. [...] (HEDSTROM, 2016, p. 238-241)

Todavia o que vai no interessar neste trabalho é a relação da memória com as instituições, em particular as instituições entendidas como lugares de memória e a informação administrativa.

[...] A informação administrativa, contida, por sua realidade jurídico-institucional, nos arquivos correntes e, posteriormente, como testemunho em fase intermediária ou como fonte histórica, custodiada nos arquivos permanentes – não se restringe a si mesma. Se a considerarmos de modo mais abrangente, analisando-a como transmissão cultural, lançada para o futuro por meio de diferentes documentos grafados em diferentes suportes, ela pode significar muito mais, quando aliada a outros dados/informações oriundos de campos não-arquivísticos. [...] (BELLOTTO, 2005, p. 271)

Há uma relação entre Centros de Memória, Centros de Documentação e Arquivos em seus objetivos de armazenamento, tratamento, recuperação da informação e dar acesso à informações produzidas e recebidas no âmbito de instituições públicas e privadas.

## **3 | OS CENTROS DE MEMÓRIA**

Um centro de memória é uma área, setor ou unidade, dentro de cada instituição, que tem como objetivo reunir, organizar, conservar e produzir conteúdo a partir da memória institucional, presente tanto na documentação histórica da organização quanto na memória de seus colaboradores e de outros – atores relacionados à vida institucional. (PAZIN, 2015)

Para Camargo; Goulart (2015) alguns exemplos de Centros de Memória em organizações privadas: Bunge Brasil, Camargo Corrêa, Gol Linhas Aéreas, Itaú Unibanco, Unliever Brasil e Votoratim.

### **3.1 Acervos e Usuários dos Centros de Memória**

Os documentos oriundos de setores relacionados aos serviços e produtos de comunicação, tais como propaganda e marketing. O que se observa é a formação de

documentos heterogêneos e de gêneros documentais diferentes: textuais, audiovisuais, sonoros, iconográficos, além de objetos e artefatos. Não são documentos somente de arquivos, mas de diferentes origens e características.

[...] Se de algumas espécies existem séries contínuas e quase sem lacunas, de outras encontramos um ou outro exemplar: antigos livros contábeis, máquinas de escrever e calcular, peças de mobiliário e outros objetos de valor simbólico ou afetivo, escolhidos para testemunhar uma época ou um *modus faciendi*.[...] CAMARGO; GOULART, 2008, p. 70-72)

Os usuários normalmente são dos setores de propaganda e marketing na iniciativa privada, transmitindo informações sobre identidade e imagem organizacional, visando o mercado de informações.

## 4 | CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO

Os acervos dos centros de documentação são constituídos de documentos bibliográficos e arquivísticos, independentemente do suporte e do gênero documental, importando a informação especializada. Os usuários são voltados para determinado domínio de conhecimento.

Ao se pesquisar em Dicionários de Terminologia da área de Arquivologia, Biblioteconomia e Documentação, encontrou-se a seguinte definição:

[...] Qualquer entidade que tenha como função principal a aquisição, tratamento, armazenamento e divulgação de livros, periódicos, e/ou outros documentos (UNESCO, UNISIST, guidelines); unidade de documentação - Serviço de documentação; 2. Entidade cujo objetivo é a seleção, aquisição, tratamento, armazenamento e recuperação de documentos e informações específicas. E também a divulgação seletiva da informação, por meio de resumos, extratos, índices e boletins. 3. "Serviços polivalentes de informação que fornecem traduções, referências e resumos, relativos a uma ou mais disciplinas em base nacional ou internacional [...] ( CUNHA; CAVALCANTI, 2008)

### 4.2 Exemplo de Centro de Documentação: Centro de Documentação da Câmara dos Deputados

O Centro de Documentação é um órgão que reúne documentação especializada, independente do suporte documental e de ser proveniente de bibliotecas, arquivos e museus, possibilitando a existência de sistemas de recuperação da informação.

O Centro de Documentação e Informação é o órgão responsável por coordenar a gestão da informação na Câmara dos Deputados, garantindo qualidade da informação e seu acesso. Assim, entre suas atividades de coordenação estão aquelas relacionadas à Arquitetura de Informação, à edição dos produtos bibliográficos oficiais da Casa, à preservação do patrimônio informacional e à gestão de relacionamento da casa. Além disso, coordena, controla e dirige o Serviço de Informação ao Cidadão, bem como as atividades de documentação, informação e pesquisa legislativa, bibliográfica e arquivística.

## 5 I ARQUIVOS: SUAS MISSÕES E ATRIBUIÇÕES

Os arquivos normalmente são associados aos enfoques de história e memória, mas também são instituições que promovem a gestão documental e têm nos documentos e informações recursos estratégicos para a administração de entidades públicas e privadas. Além disto, os documentos acompanham os indivíduos desde o seu nascimento até sua morte, registrando toda sua vida e depois sendo preservado como arquivos pessoais. Delmas, (2010) dá muitos exemplos dos usos dos arquivos na sociedade, independentemente do suporte e do gênero documental, tratando os arquivos como valor de prova, testemunho e lembrança.

Os documentos de arquivo, independentemente de data, suporte, forma ou local de conservação são aqueles solidariamente produzidos ou recebidos por qualquer pessoa física ou jurídica, no exercício de suas atividades, acumulados e organizados em consequência dessas mesmas atividades, e conservados para eventuais usos futuros. [...] Há portanto, unanimidade a respeito da definição dos arquivos: documentos reunidos por uma pessoa ou instituição em razão das necessidades, formando, assim, um conjunto solidário e orgânico denominado fundo de arquivo, conservado para usos posteriores. (DELMAS, 2010, p. 56)

Existem muitos autores com diferentes enfoques, que levam os arquivos a serem considerados objetos de pesquisa, inclusive filósofos, tais como Michel Foucault, que insere o documento nos arquivos e faz uma análise crítica do documento relacionado com a história.

[...]Ora, por uma mutação que não data de hoje, mas que, sem dúvida, ainda não concluiu, a história mudou sua posição acerca do documento: ela considera como sua tarefa primordial, não interpretá-lo, não determinar se diz a verdade nem qual é seu valor expressivo, mas sim trabalhá-lo no interior e elaborá-lo: ela o organiza, recorta, distribui, ordena e reparte em níveis, estabelece séries, distingue o que é pertinente do que não é, identifica elementos, define unidades, descreve relações. O documento, pois, não é mais, para a história, essa matéria inerte através da qual ela tenta reconstituir o que os o que os homens fizeram ou disseram, o que é passado e o que deixa apenas rastros: ela procura definir, no próprio tecido documental, unidades, conjuntos, séries, relações. É preciso desligar a história da imagem com que ela se deleitou durante muito tempo e pela qual encontrava sua justificativa antropológica: a de uma memória milenar e coletiva que se servia de documentos materiais para reecontrar o frescor de suas lembranças; ela é o trabalho e a utilização de uma materialidade documental ( livros, textos, narrações, registros, atas, edifícios, instituições, regulamentos, técnicas, objetos, costumes, etc.) que apresenta sempre e em toda parte, em qualquer sociedade, formas de permanências, quer espontâneas, quer organizadas. O documento não é o feliz instrumento de uma história que seria em si mesma, de pleno direito, memória; a história é para uma sociedade, uma certa maneira de dar status e elaboração à massa documental de que ela não se separa. [...]

Portanto, os arquivos são fonte das memórias individuais e coletivas, transmitindo através dos documentos os vestígios do passado, podendo promover a unidade nacional, étnica ou de grupos que queiram estabelecer sua importância social.

É um problema particularmente relevante para os arquivistas, porque pode lançar luz sobre como as fontes arquivísticas podem atuar na construção da memória social. Eric Hobsbawm e Terence Ranger introduziram a noção de invenção de tradição, em que percepções sobre o passado são seletivamente reunidas e transmitidas como forma de promover coesão social, estabelecer ou legitimar autoridade ou moldar uma identidade nacional ou étnica. [...] Fontes de resistência as redes estabelecidas de poder e autoridade e como meios de criar coesão em comunidades emergentes. [...] O estudo da memória social revelou grande variedade de instrumentos de transmissão que desafiam a centralidade do arquivo. [...] A literatura sobre memória social deixa claro que, ainda que o arquivo desempenhe um papel na construção e persistência da memória coletiva, ele o faz em conjunção com vários outros meios de transmissão da informação. Percepção do passado ou uma consciência histórica. (HEDSTROM, 2016, p.)

Os arquivos são fonte da história, promovem o patrimônio documental, mas também se constituem em insumos, em recursos estratégicos para as decisões dos governos enquanto estruturas de estado, facilitando o acesso à informação aos cidadãos.

### **5.3 Arquivo Nacional: como Instituição de Memória e Como Órgão Estratégico de Informação do Estado**

O Arquivo Nacional (AN) cumpre parte de sua missão institucional oferecendo orientação, assistência técnica e capacitação a servidores de outros órgãos da administração pública federal de todo o Brasil na área de gestão, preservação, processamento técnico, acesso e difusão de documentos, no âmbito do Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo - SIGA. O Arquivo Nacional garante também a salvaguarda de patrimônio documental fundamental para o Brasil. (ARQUIVO NACIONAL, 2020) . O Arquivo Nacional, criado em 1838, já foi subordinado ao Ministério da Justiça e Negócios Interiores, depois no início do século XXI ficou subordinado à Secretaria da Presidência da República e posteriormente retornou à subordinação ao Ministério da Justiça.

Assim, o Arquivo Nacional disponibiliza milhares de documentos sob a sua guarda acessíveis em qualquer parte do mundo pela internet; além disso, é possível consultar documentos em caráter presencial em suas duas unidades no Rio de Janeiro e em Brasília ou à distância por meio de correio eletrônico.

O Arquivo Nacional dispõe no momento de 10 sítios eletrônicos, 7 bases de dados e 42 instrumentos de pesquisa que permitem a seus usuários o acesso à informação documental e arquivística, bem como a informações sobre suas atividades e eventos. Destaca-se o Sistema de Informação do Arquivo Nacional – SIAN. (ARQUIVO NACIONAL, 2020)

## 6 I ASPECTOS COMPARATIVOS ENTRE INSTITUIÇÕES DE MEMÓRIA:

Ao serem comparadas instituições de memória como arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação, temos os seguintes aspectos e conceitos, tais como:

[...] que o Bibliotecário manipula documentos diversos, de várias procedências (livros, periódicos, folhetos, etc.), lida em geral com todos os assuntos referentes ao conhecimento humano e atende a uma clientela variada, desde as crianças até aos eruditos. O documentalista trabalha em profundidade sobre um assunto mais restrito e fornece informações a usuários mais especializados, e o arquivista se dedica sobretudo aos documentos únicos, criados no curso de atividades das instituições e indivíduos [...]”(DUCHEIN apud AAB, 2006)

Quanto à comparação entre as competências entre instituições de memória relacionadas a arquivos, bibliotecas e centros de documentação do ponto de vista de Bellotto (2005).

	Arquivo	Biblioteca	Museu	Centro de Documentação/banco de dados
Tipo de suporte	Manuscritos, impressos, audiovisuais, exemplar único	Impressos, manuscritos, audiovisuais, exemplares múltiplos	Objetos bi/tridimensionais, exemplar único	Audiovisuais (reprodução) ou Virtual, exemplar único ou múltiplo
Tipo de conjunto	Fundos; documentos unidos pela Proveniência (origem)	coleção; Documentos unidos pelo conteúdo	coleção; documentos unidos pelo conteúdo ou pela função	Coleção; documentos unidos pelo conteúdo
Produtor	a máquina administrativa	Atividade humana ou coletiva	Atividade humana, a natureza	Atividade humana
Fins de produção	Administrativos jurídicos, funcionais, legais	culturais, científicos, técnicos, artísticos, educativos.	culturais, artísticos, funcionais	Científicos
Objetivo	provar, testemunhar	instruir, informar	informar, entreter	Científicos
Entrada dos documentos	passagem natural de fonte geradora única	compra, doação, permuta de fontes múltiplas	compra, doação, permuta de fontes múltiplas	compra, doação, pesquisa
Processamento técnico	registro, arranjo, Descrição:guias Inventários, catálogos, etc	tombamento, classificação, catalogação, fichários	tombamento, catalogação, Inventários, catálogos	tombamento, classificação, catalogação, fichários ou computador
Público	administrador e pesquisador	grande público e pesquisador	grande público e pesquisador	Pesquisador

QUADRO COMPARATIVO 1

Fonte: BELLOTTO, Heloísa.(2005, p. 43)

Quanto à comparação entre arquivos, Centros de Memória e Centros de Documentação:

ARQUIVOS	CENTROS DE MEMÓRIA
<p><b>Entidades</b> – Públicas e privadas</p> <p><b>Princípios arquivísticos</b> - Proveniência, Respeito aos fundos documentais, ordem original, territorialidade;</p> <p><b>Recolhimento</b> - sistemático</p> <p><b>Produção documental</b> – Há interferência do arquivista</p> <p><b>Classificação Arquivística</b> – Estrutural ou funcional, mas a maior incidência é por classificação funcional</p> <p><b>Avaliação</b> – Por conjunto documental</p> <p><b>Destinação</b> – Por conjunto documental</p> <p><b>Descrição</b> – Utiliza normas de descrição</p> <p><b>Difusão</b> – sites, facebook, blogs, twitter, etc</p> <p><b>Usuários</b> – administradores, historiadores, cientistas sociais, público em geral ;</p> <p><b>Profissionais envolvidos:</b> arquivistas, bibliotecários, administradores, historiadores, cientistas sociais</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entidades</b> – Públicas e privadas , mas há maior incidência em organizações privadas;</li> <li>• <b>Princípios arquivísticos</b> - Proveniência , procedência (origem) , Respeito aos fundos documentais, ordem original, territorialidade;</li> <li>• <b>Classificação arquivística:</b> funcional</li> <li>• <b>Organização:</b> por séries documentais</li> <li>• <b>Recolhimento/aquisição</b> –assistemático</li> <li>• <b>Descrição</b> –normas de descrição próprias da instituição;</li> <li>• <b>Difusão</b> – sites, facebook.</li> <li>• <b>Usuários</b> – profissionais de marketing e propaganda, administradores, historiadores, cientistas sociais, público em geral.</li> <li>• <b>Profissionais envolvidos:</b></li> <li>• bibliotecários, administradores, historiadores, cientistas sociais</li> </ul>

QUADRO COMPARATIVO 2

Fonte: A autora (2020)

ARQUIVOS CENTRAIS OU COORDENAÇÃO DE ARQUIVOS	CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO
<p>Entidades -Públicas e privadas</p> <p>Princípios - Proveniência, Respeito aos fundos documentais, ordem original, territorialidade;</p> <p>Recolhimento - sistemático</p> <p>Produção documental - Há interferência</p> <p>Classificação Arquivística - Estrutural ou funcional</p> <p>Avaliação - Por conjunto documental</p> <p>Destinação - Por conjunto documental</p> <p>Descrição - Utiliza normas de descrição</p> <p>Difusão - sites, facebook, twitters, etc</p> <p>Usuários - administradores, historiadores, cientistas sociais, público em geral</p> <p><b>Profissionais envolvidos:</b> arquivistas, bibliotecários, administradores, historiadores, etc</p>	<p>Entidades -Públicas e privadas</p> <p>Princípios - Proveniência, Respeito aos fundos documentais, ordem original, territorialidade;</p> <p>Recolhimento - sistemático</p> <p>Produção documental - Há interferência</p> <p>Classificação Arquivística - Estrutural ou funcional</p> <p>Avaliação - Por conjunto documental</p> <p>Destinação - Por conjunto documental</p> <p>Descrição - Utiliza normas de descrição</p> <p>Difusão - sites, facebook, twitters, etc</p> <p>Usuários - administradores, historiadores, cientistas sociais, público em geral</p> <p><b>Profissionais envolvidos:</b> arquivistas, bibliotecários, administradores, historiadores, museólogos, cientistas sociais, etc</p>

QUADRO COMPARATIVO 3

Fonte: A autora (2020)

## 7 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Hoje em dia as instituições de memória como arquivos, centros de memória e centros de documentação são impactados por tecnologias da informação e comunicação, além das bibliotecas e museus. Verifica-se a existência dessas instituições nas redes sociais em sites, facebook, blogs e outras formas de difusão da informação administrativa, jurídica

bem como divulgação científica, tecnológica, cultural e social de forma conjunta e amplo espectro na sociedade. Os objetivos de possibilitarem a recuperação da informação e o de acesso à informação são comuns entre as instituições de memória, mesmo que o tratamento da informação e dos documentos não sejam idênticos, mas visam o bem social através do conhecimento.

A informação e a memória são termos polissêmicos, relacionados com aspectos econômicos, políticos, sociais e de disputas de poder. O conceito de patrimônio documental prevalece sobre o conceito de memória nos arquivos e nos centros de documentação.

Quanto ao acesso à informação e aos documentos do Arquivo Nacional são potencializados por diversas ações de difusão, como sítios eletrônicos de pesquisa, exposições e publicações, além de possuir grande presença nas redes sociais com o SIAN, o Centro de Referências Memórias Reveladas, a Revista Acervo, o Festival Internacional de Filmes de Arquivo – Arquivo em Cartaz, e etc.

Os arquivos e os Centros de Documentação têm atribuições semelhantes, em função dos arquivos centrais ou das Coordenações de Arquivos: produção, classificação, avaliação, destinação, descrição e difusão de acervos e informações. A maior parte dessas instituições de memória são públicas, nas mais diversas instâncias.

Os Centros de Memória têm características de Centros de Documentação, pois comportam documentos de todos os gêneros documentais arquivísticos, além de objetos e artefatos tridimensionais, pois têm documentos arquivísticos, bibliográficos e museológicos. Não importa o suporte, mas sim a informação especializada. Contudo, os Centros de Memória existem em maior número nas entidades privadas.

Com os novos desafios tecnológicos, os arquivos contemporâneos passaram a ter atributos semelhantes aos das bibliotecas, centros de documentação e os centros de memória, tais como: tipos de documentos digitais ou natodigitais, exemplares únicos ou múltiplos, fonte geradora única para múltiplas fontes, indexação, instrumentos de pesquisa eletrônicos e interfaceados com outras unidades de informação, normalização descritiva. Concluindo, no que diz respeito ao antigo paradigma, observou-se o acervamento e quanto ao novo paradigma, há a potencialização do acesso ao usuário e melhoria da sua competência.

Como pontos em comum, essas instituições de memória têm os seguintes aspectos: a disponibilização da informação custodiada, o acesso aos documentos e informações, a normalização, a mediação, os instrumentos de pesquisa e as estratégias de busca. Concluindo, a sociedade da informação nos impele para relações interdisciplinares no fazer e no pensar entre áreas do conhecimento.

Assinala-se que essas instituições de memória buscam recursos administrativos, gestão de acervos, a preservação do patrimônio documental, assim como, elementos estratégicos para a tomada de decisões, a identidade organizacional, enfim a solução de problemas documentais e informacionais.

A informação e o conhecimento são susceptíveis de serem gerenciados da mesma forma como qualquer outro recurso de uma organização ou de uma sociedade. No que diz respeito ao antigo paradigma, observou-se o acervamento e quanto ao novo paradigma, há a potencialização do acesso ao usuário e melhoria da sua competência informacional, havendo interação entre profissionais da informação e usuários. Atualmente, como as demais instituições, os arquivos não têm só como usuários o historiador, o administrador, mas também o grande público e os cidadãos em geral, atendem às demandas sociais e científicas.

É dever do estado a preservação do patrimônio cultural da nação, de prestar contas e dar acesso aos cidadãos dos atos governamentais, promovendo a transparência, independentemente do tipo de instituição de memória, custódia e disseminação de documentos e informações públicas e privadas.

## REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: AN, 2005.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. Reflexões sobre o conceito de memória no campo da documentação administrativa. Em **Arquivos Permanentes: tratamento documental**. Rio de Janeiro: FGV, 2005

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. Arquivos, bibliotecas e centros de documentação. Da convergência de Objetivos à diversidade da documentação e do processamento técnico. Em: **Arquivo: Estudos e Reflexões**. Belo Horizonte: UFMG, 2014.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Atribuições do Centro de Documentação**. Disponível em <https://www2.camara.leg.br/a-camara/estruturaadm/diretorias/diretoria-legislativa/estrutura-1/cedi> Acesso em 20.11.2020

CAMARGO, Ana Maria de Almeida et al. **Dicionário de Terminologia arquivística**. Centro de Memória da Educação. FEUSP/FAPESP. 2010.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida; GOULART, Silvana. **Centros de Memória: uma proposta de definição**. São Paulo: SESC, 2015.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, Livros, 2008.

FOUCAULT, Michel. **A Arqueologia do Saber**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1997.

HEDSTROM, Margaret. Arquivos e Memória Coletiva: mais que uma metáfora, menos que uma analogia. Em: **Correntes Atuais do Pensamento Arquivístico**. Belo Horizonte: UFMG, 2016. p. 237 – 259

PAZIN, Marcia. **A Importância dos Centros de Memória para as Instituições e para a Sociedade**. Disponível em <https://www.itaucultural.org.br/a-importancia-dos-centros-de-memoria-para-as-instituicoes-e-para-a-sociedade>. Acesso em 22.10.2020

SOUZA, Rosale de Mattos; SOUZA, Clarice M. **A Gestão de Documentos arquivísticos e o impacto das Tecnologias da Informação e Comunicação**. Em: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA. Anais do IV Congresso Nacional de Arquivologia, 19 a 22 de outubro de 2010. Vitória, ES : Associação dos Arquivistas do Espírito Santo - AAERQES, 2010.

## LAS INFOTECNOLOGÍAS COMO HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN

*Data de aceite: 01/10/2021*

**Rubí Estela Morales Salas**

Universidad de Guadalajara  
Guadalajara, Jalisco, México

<https://orcid.org/0000-0003-4133-4712>

**RESUMEN:** Las TIC ofrecen enormes beneficios en la vida cotidiana, profesional y laboral de los individuos. No es la excepción en el ámbito de la investigación, donde docentes y estudiantes además de contar con información actual, deben realizar búsquedas seguras y confiables a través de herramientas conocidas como infotecnológicas. El objetivo de este capítulo es evaluar el nivel de desarrollo de competencias investigativas con las que cuentan los docentes que imparten en un posgrado de una universidad del Occidente de México además de identificar el rol que éstos les dan a las herramientas infotecnológicas en el proceso de gestión de la información. Se sigue una metodología de tipo exploratoria, descriptiva-transversal, con un enfoque cuantitativo, se utilizó una estrategia de muestreo no probabilístico por conveniencia y la técnica de Encuesta mediante un cuestionario como instrumento de recolección de datos. El análisis de datos, se realizó mediante estadística descriptiva utilizando el programa de software estadístico SPSS v24. Este análisis permitió evaluar el nivel de desarrollo de competencias investigativas con las que cuentan los docentes que imparten en el posgrado de referencia,

así como identificar el rol que le dan a las herramientas infotecnológicas en el proceso de gestión de la información.

**PALABRAS CLAVE:** Herramientas infotecnológicas, gestión de la información, competencias investigativas

**ABSTRACT:** ICTs offer enormous benefits in daily life, professional and work of individuals. It is not the exception in the field of research, where teachers and students, in addition to having current information, must carry out certain and reliable searches through tools known as infotechnology. The purpose of this chapter is to evaluate the level of development of investigative competencies that teachers who teach for a postgraduate degree at a university in Western Mexico have, in addition to identifying the role that these give to infotechnological tools in the management process of information. An exploratory, descriptive-cross-sectional methodology is followed, with a quantitative approach, a non-probabilistic sampling strategy for benefit was used and the Survey technique through a questionnaire as a data compilation instrument. Data analysis was performed by descriptive statistics using the statistical software program SPSS v24. This analysis made it possible to evaluate the level of development of investigative competencies available to the teachers who teach in the reference postgraduate course, as well as to identify the role that infotechnology tools play in the data management process.

**KEYWORDS:** Infotechnology tools, Information management, Investigative competences.

## 1 | INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son parte imprescindible en la vida cotidiana, profesional y laboral de los individuos, no menos en el ámbito educativo, en el que han presentado una revolución abrupta en el pasado 2020, cuando el virus del COVID-19 apareció en el mundo para aislar físicamente a las personas. Estas TIC ofrecen innumerables beneficios, desde tutoriales para hacer o replicar algo muy básico, hasta transacciones comerciales y financieras con operaciones y/o productos que pueden venir desde el otro lado del mundo.

Ahora bien, las TIC han tenido evolución natural en su uso y aplicación, y una de ellas, es precisamente en el contexto educativo, en donde tanto docentes como estudiantes hacen uso constante para indagar, investigar, crear, estudiar, colaborar, explicar, comunicar, entre otras muchas más formas de usarlas y aplicarlas, pues en la actualidad se demandan nuevos paradigmas en la enseñanza y el aprendizaje, así como en la relación asesor-estudiante (Morales & Curiel, 2019).

De acuerdo con Moreno (2014) las tecnologías permiten transmitir la información en cualquier momento y en cualquier lugar, lo que proporciona a los autores del proceso de enseñanza-aprendizaje tener información constante, ilimitada y a la “mano”, ¿por qué a la mano? Pues más allá de tenerla disponible, se pueden hacer búsquedas de información desde un teléfono inteligente, que lo portamos normalmente en la mano y desde este entorno podemos encontrar lo que se requiere y se necesita. Esta portabilidad aporta innumerables beneficios a la sociedad actual, la que está conectada como nunca antes en la era de la comunicación.

La tendencia de hacer búsquedas para conocer o indagar sobre algo, cada vez va en aumento, y prueba de ello es el creciente uso de éstas en las aulas, hoy en día concebir la educación sin la presencia de las TIC, es algo impensable, pues innumerables desafíos han tenido que enfrentar los autores del proceso de enseñanza aprendizaje en la aplicación de nuevos modelos y metodologías al hacer uso de innovadoras estrategias didácticas en las que se incluyen las TIC en todo momento (Roblizo & Cózar, 2015, p. 24).

En este capítulo se hablará del uso de las TIC en la educación superior, pero en el ámbito de la investigación, donde docentes y estudiantes además de contar con información actual, deben realizar búsquedas seguras y confiables a través de herramientas conocidas como infotecnológicas.

Sin duda, la información presentada impacta en las formas de producir y comunicar tanto conocimientos como información pertinente en los espacios educativos de educación superior.

## 21 DESARROLLO

Debido a la progresiva creación de múltiples conceptos sugeridos para un mundo interconectado, como el de la red Arpa Internet, hasta las Tecnologías de la Información y la Comunicación y las competencias digitales, es que nace el término de *infotech*; que, según Polanco (2019, párr. 2) este término “describe de manera general cualquier tecnología que ayuda a producir, manipular, almacenar, comunicar y/o esparcir información”.

Este concepto ha ido evolucionando en su significado, hasta llegar a lo que hoy se conoce como *Infotecnologías*. En un sentido más amplio, este mismo autor las define como “una cultura de trabajo apoyada en un grupo de sofisticadas herramientas de navegación para la búsqueda, revisión y procesamiento de la información en formato digital” (Polanco, 2019, párr.1).

Así, la función de las TIC, es la de proporcionar información de todo tipo al usuario que lo requiera, además de impactar en las nuevas formas de relacionar a las personas, permitiéndoles acceder a la información y al conocimiento pasado y actual con perspectivas futuras (Morales & Rodríguez, 2020, p. 26).

Estas herramientas han permeado cada espacio de los ámbitos social, político, económico, profesional y laboral y forman parte de las competencias digitales básicas de las generaciones actuales. Por lo tanto, en el ámbito educativo, los docentes tienen el desafío de utilizar de manera eficiente el internet y sus servicios en los centros de educación superior, por lo que se requiere que comprendan la importancia de su formación en el uso de herramientas de infotecnología, las cuales constituyen un factor determinante en las investigaciones científicas y académicas (Cabero & Marín, 2014).

Capacitar a los docentes en el uso de estas herramientas es una tarea que debe estar sobre la mesa de las autoridades encargadas de los programas de capacitación y formación docente; de tal manera que les permita estar a la vanguardia sobre la gestión de la información a través de medios tecnológicos y, además, que transfieran estos conocimientos a sus estudiantes. Ambos autores (docente y estudiantes) deben apropiarse de estas competencias digitales e integrarlas a sus perfiles, aunque la actividad de la investigación no sea preponderante en su práctica.

Por lo anterior, autores como Álvarez, Vázquez y Boulet (2016) enfatizan en la importancia de que las entidades universitarias “posean una cultura infotecnológica que les permita la virtualización de los contenidos formativos y su socialización en los actuales escenarios educativos cada vez más impactados por las tecnologías” (p. 111). Así, las infotecnologías han evolucionado los procesos de enseñanza y aprendizaje, por lo que la capacitación es ineludible en los profesionales de la docencia, pero también en los hábitos de gestión de la información de los estudiantes, tomando en cuenta que éstas son:

- Herramientas digitales que coadyuvan a transformar los procesos de enseñanza-aprendizaje, al hacer uso de las TIC y del empoderamiento del trabajo cola-

borativo en redes sociales.

- Evolucionan los perfiles profesionales en variados ámbitos laborales.
- Demandan una formación continua debido a los cambios acelerados que se van dando en la adquisición de competencias digitales.
- Favorecen en los individuos nuevas habilidades (*basic skills*), sin embargo, esto incrementa la exclusión laboral si no se cuenta con ellas.
- Desarrollan el aprendizaje autogestivo en los estudiantes, impactando en un nivel de madurez más elevado en la toma de decisiones.
- Las herramientas de infotecnología favorecen que el conocimiento esté al alcance y servicio de los individuos pertenecientes a una organización, tanto en su vida cotidiana como en la profesional y laboral.
- El uso de infotecnologías son un medio para gestionar proyectos educativos o de investigación.
- En general, las organizaciones precisan de la aplicación de las competencias infotecnológicas para la efectiva y óptima solución de los problemas que puedan presentarse en un contexto dinámico de trabajo.
- Las infotecnologías deben asumir el apresurado e inminente cambio tecnológico para acceder a ellas.

Como consecuencia de estas características, los individuos tienen acceso a estas herramientas infotecnológicas sólo si cuentan con una conexión a la red de Internet, por lo tanto, este es un punto que puede generar una brecha digital, como bien lo expresan Sebastián y Sánchez (2000), al decir que “las infotecnologías son factores que abren nuevas posibilidades y también son elementos de diferenciación entre las personas” (p. 28). La brecha digital es entendida como la diferencia socioeconómica entre las personas que tienen acceso a internet y las que no lo tienen (ya sea por no contar con un nivel económico adecuado para solventar los precios generados por este servicio o porque en sus comunidades no llegue la señal de la red), estas y otras situaciones evidencian diferencias importantes tanto de conocimiento como de aprendizaje en lo que respecta a la capacidad de usar y aplicar las múltiples herramientas infotecnológicas.

Es por ello, que los profesores deben ser formados en el uso de las TIC y debe tomarse en cuenta desde las políticas de educación al interior de las universidades, en pro de hacer un uso efectivo de estas herramientas en los escenarios educativos para contribuir al fortalecimiento y difusión de la producción científica (Antúnez, Morales & Ortiz, 2019).

## **2.1 Preguntas y objetivos de la investigación**

Con base a lo anterior y para la presente investigación, se formularon las siguientes preguntas: ¿Cuál es el nivel de desarrollo de competencias investigativas con las que cuentan los docentes que imparten en un posgrado de una universidad del Occidente de

México? Y ¿Cuál es el rol que los docentes le dan a las herramientas infotecnológicas en el proceso de gestión de la información?

Se dio respuesta a estas preguntas a través de los siguientes objetivos:

a) Evaluar el nivel de desarrollo de competencias investigativas con las que cuentan los docentes que imparten en un posgrado de una universidad del Occidente de México.

b) Identificar el rol que los docentes le dan a las herramientas infotecnológicas en el proceso de gestión de la información.

## 2.2 Contexto de la investigación

Se realizó en un posgrado en Administración de Negocios de una universidad en el Occidente de México, se tomó una muestra de 27 docentes que imparten distintas asignaturas en dicho programa educativo, en modalidad *online* (por tener aislamiento por pandemia provocada por el virus del COVID-19), durante el período de agosto del 2020 a mayo del 2021.

Para esta investigación, los criterios que se tomaron en cuenta para seleccionar a los docentes, fueron: que impartiera cualquier asignatura en el posgrado de referencia, tener experiencia docente de al menos 3 años, contar con un posgrado (maestría o doctorado), que se dediquen a la docencia y/o investigación, sin importar la edad o el género.

## 3 | MÉTODOS

Se situó como una investigación de tipo exploratoria, descriptiva-transversal, con un enfoque cuantitativo, según Danhke (1989) los estudios descriptivos, pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, es decir, no indican la manera que tienen de relacionarse entre ellas. Particularmente, de acuerdo con Hernández (2014), fue transversal porque se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único, cuyo propósito fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

### 3.1 Procedimiento

Se utilizó una estrategia de muestreo no probabilístico por conveniencia, tomando en cuenta la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la misma, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular. Como su nombre lo indica se selecciona con base en la conveniencia del investigador (Kinnear & Taylor, 1998, p. 406). De un total de 45 docentes que imparten en el posgrado, se tomó una muestra del 60% que equivale a 27.

Se recurrió a la técnica de Encuesta a través de un cuestionario como instrumento de recolección de datos para dar respuesta a los objetivos planteados, que constó de dos secciones: la primera, que incluyó datos generales de los encuestados y la segunda, que incluyó 13 ítems. Para el diseño del instrumento se utilizó la aplicación de *Google Forms*.

Se realizó una prueba piloto con 5 docentes para validar y comprobar que no existía confusión a la hora de interpretar cada una de las preguntas, por lo que no hubo necesidad de realizar cambios al cuestionario. Se les proporcionó el link del instrumento a los docentes para contestar el cuestionario desde sus dispositivos (celular o computadora) lo que permitió la recolección de información rápida y efectiva. Gracias a la tecnología se aplicó al 100% de los docentes participantes.

El análisis de datos, se realizó mediante estadística descriptiva utilizando el programa de software estadístico SPSS v24, a través del cual se evaluó el nivel de desarrollo de competencias investigativas con las que cuentan los docentes que imparten en el posgrado de referencia, así también se logró identificar el rol que le dan a las herramientas infotecnológicas en el proceso de gestión de la información.

## 4 | RESULTADOS

Tomando en cuenta la primera sección del cuestionario, a continuación, se presentan los resultados obtenidos:

El 70% de los maestros participantes son hombres, mientras que el 30% son mujeres.

El promedio de edad que se reporta oscila entre los 50-59 años.

El promedio de antigüedad como docentes en educación superior, oscila entre los 21-25 años de servicio.

El 100% cuenta con un posgrado. De los cuales, 19 docentes cuentan con una maestría (17 hombres y dos mujeres), y ocho docentes ostentan el título de un doctorado (una mujer y siete hombres).

Tomando en cuenta la segunda sección del cuestionario (que constó de 13 ítems) se presentan a continuación los resultados obtenidos:

El 100% de los docentes participantes dijo contar siempre con acceso a una computadora para realizar sus actividades académicas, ya sea en casa o en su lugar de trabajo.

Sólo dos docentes reportaron no tener computadora en casa. Mientras que el 89% (24 docentes) dijo que tiene conexión a Internet en casa, y sólo dos docentes dijeron que el Internet era inestable, por lo que preferían realizar sus actividades en su lugar de trabajo y sólo un docente, dijo no contar con conexión a Internet en casa.

El 100% de los docentes cuenta con un dispositivo móvil, en este caso celular. Mientras que el 74% dice tener laptop más móvil y el 11% cuenta con Tablet más móvil. El 15% sólo tiene móvil inteligente. Esta relación se muestra en la figura 1.

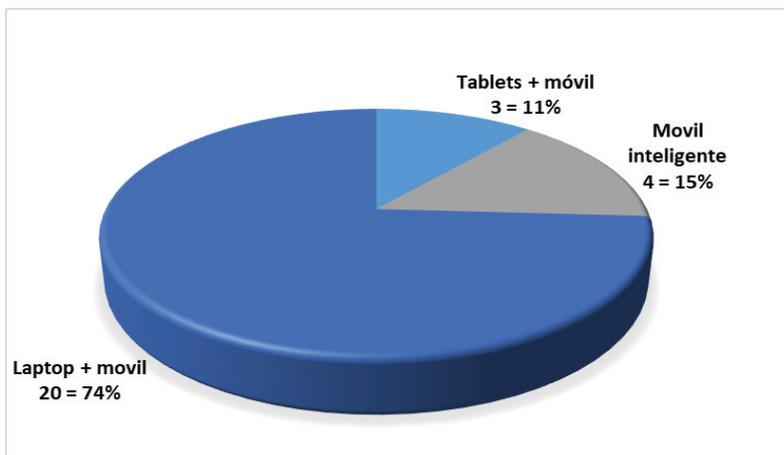


Figura 1: Docentes con dispositivos móviles o portátiles

Fuente: Elaboración propia basada en resultados

El 74% de los docentes le da una importancia media al desarrollo de competencias investigativas, el 18% le da una importancia alta, mientras que el 8% le da importancia baja a este indicador. Se puede apreciar la relación en la figura 2.



Figura 2. Importancia que dan los docentes al desarrollo de competencias investigativas

Fuente: Elaboración propia basada en resultados

Los resultados arrojan que la mayoría de estos docentes no consideran como alta prioridad el desarrollo de competencias para la investigación, situación que puede tornarse preocupante, pues es muy probable que no se les persuade a los estudiantes para el uso y aplicación de herramientas infotecnológicas en sus procesos académicos, tomando en cuenta, que no se necesita ser investigador para incluirlas en cualquier actividad realizada.

Ahora bien, se hizo una siguiente pregunta a los docentes, donde se les cuestionaba acerca del nivel alcanzado en el desarrollo de procesos de investigación científica, a lo que el 37% (10) manifestó haber alcanzado un nivel debajo del promedio; el 18% (5) dijo

alcanzar un nivel medio; un 26% (7) aseveró alcanzar un nivel bueno; mientras que sólo el 19% (5) dijo haber alcanzado un nivel alto. A continuación, en la figura 3, se muestra la relación.

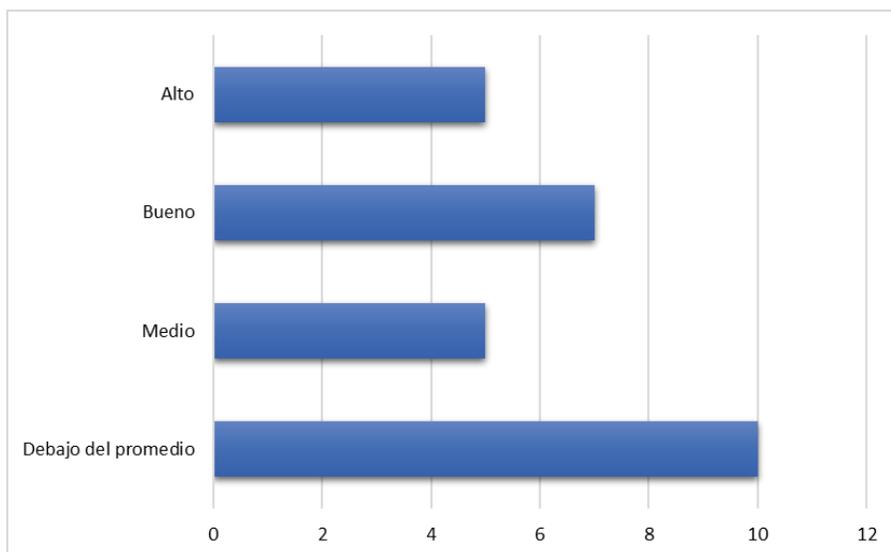


Figura 3. Nivel que han alcanzado los docentes en el desarrollo de competencias investigativas

Fuente: Elaboración propia basada en resultados

Con estos resultados se da respuesta al primer objetivo planteado que consistió en evaluar el nivel de desarrollo de competencias investigativas que han alcanzado los docentes que imparten en un posgrado de una universidad del Occidente de México.

Se aprecia que sólo cinco docentes cuentan con un nivel alto en cuanto al desarrollo de competencias investigativas, estas respuestas coinciden con los docentes que ostentan el grado de doctor, situación que puede ser directamente proporcional con su perfil académico.

Se les preguntó a los docentes si habían recibido algún tipo de capacitación en herramientas infotecnológicas o bien, en la gestión de información científica, a lo que el 71% respondió que no, y el resto dijo que sí había recibido capacitación, bajo la modalidad de curso-taller en un tiempo corto y en modalidad presencial.

Otra pregunta consistió en identificar cuál/es de las siguientes herramientas, han utilizado los docentes para la gestión de información científica y cuya respuesta se valora en la figura 4.

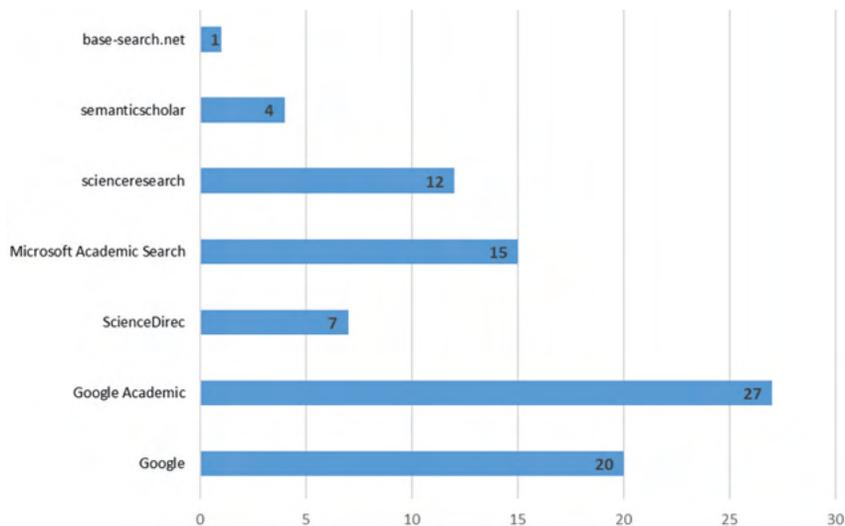


Figura 4. Herramientas utilizadas por los docentes para la gestión de información científica

Fuente: Elaboración propia basada en resultados

Se observa que el 100% de los docentes utilizan Google Academic como herramienta para gestionar información científica y válida, nuevamente coincide que los que tienen el grado de doctorado son capaces de usar cualquiera de las herramientas aquí mencionadas, mientras que un alto número de docentes gestiona la información directamente en Google, situación que puede llevar a la no confiabilidad de la información gestionada.

También se les preguntó a los docentes si gestionan información a través de los siguientes Directorios, Hemerotecas científicas o repositorios, respondiendo lo siguiente:

El 85% de los docentes gestionan información en Latindex. Aproximadamente el 20% realiza búsquedas en Scielo, DOAJ y Redalyc. El 10% solamente recurre a Scopus y Dialnet. Por su parte, ningún profesor dijo gestionar la información en BIOSIS, CLASE, ERIC, TDX y WOS.

Se les preguntó si han utilizado las redes sociales para gestionar información científica a lo que el 45% contestó que sí, el resto dijo que no. A esta misma pregunta, del 45% que dijeron que sí, 10 maestros usan ResearchGate, 7 usan Academia.edu; sólo 3 usan LinkedIn; 5 usan Twitter. Mientras que 10 docentes usan Facebook. Algunos docentes usan dos o más redes sociales. Ninguno dijo usar DivulgaRed y SlideShare. La relación se aprecia en la figura 5 que a continuación se muestra.

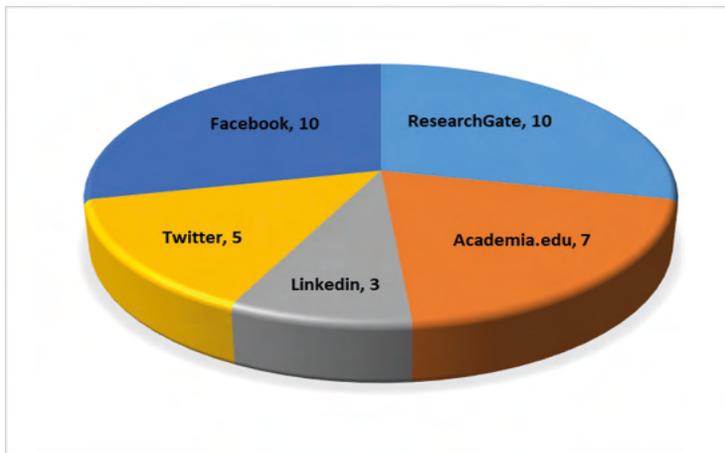


Figura 5. Uso de redes sociales para gestionar información  
Fuente: Elaboración propia basada en resultados

Se les preguntó, además, si han utilizado software para detectar plagio, a lo que sólo el 37% dijo que sí usan programas específicos, para revisar tanto trabajos de investigación como trabajos académicos que sus estudiantes de maestría les entregan como evidencias de aprendizaje. Reportaron que el programa más usado es el Turnitin, seguido del Plagium, ambos proporcionados por la coordinación de la maestría, con códigos individuales para cada docente.

Finalmente, sólo 10 maestros (37%), señalaron que utilizan gestores bibliográficos, el más usado es el EndNote, seguido del Mendeley y el Zotero respectivamente. Estas respuestas coinciden con los docentes que utilizan software para detectar plagio.

## 5 | DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Gracias a todo lo anterior se enfatiza que, las infotecnologías más que herramientas son una cultura de trabajo que favorecen y apoyan la búsqueda, revisión y procesamiento de la información en formato digital, por lo tanto, debe existir una concientización en cuanto a la capacitación y actualización de estas herramientas y más al tratarse del ámbito educativo. Las infotecnologías han evolucionado los procesos de enseñanza y aprendizaje, por lo que la capacitación es ineludible en los profesionales de la docencia, pero también resulta esencial crear hábitos de gestión de la información en los estudiantes.

Es evidente que además de traer múltiples beneficios tanto en la educación, como en la vida cotidiana, profesional y laboral de los individuos, también conllevan gastos, pues de no estar conectado a la red de Internet, el usuario no podrá hacer uso de ellas. Estas y otras situaciones conllevan diferencias importantes tanto de conocimiento como de aprendizaje en lo que respecta a la capacidad de usar y aplicar las múltiples herramientas

infotecnológicas, haciendo más grande la brecha tecnológica.

En esta investigación se da respuesta a los dos objetivos planteados:

a) Evaluar el nivel de desarrollo de competencias investigativas con las que cuentan los docentes que imparten en un posgrado de una universidad del Occidente de México. Para este objetivo se aprecia que sólo cinco docentes, de un total de 27 encuestados, cuentan con un nivel alto en cuanto al desarrollo de competencias investigativas, estas respuestas coinciden con docentes que ostentan el grado de doctor, situación que puede ser directamente proporcional con su perfil académico. Nos da un panorama acerca del conocimiento que éstos tienen en relación a las competencias digitales en el ámbito de la investigación.

En cuanto al segundo objetivo que consistió en b) identificar el rol que los docentes le dan a las herramientas infotecnológicas en el proceso de gestión de la información, se concluye que, sólo el 71% ha recibido capacitación para el uso y aplicación de herramientas infotecnológicas para gestionar información, situación que conlleva a un rezago importante en el uso y aplicación de estas herramientas, pero también en la transmisión de conocimientos sobre ellas a los estudiantes.

Se observa que, aunque el 100% de los docentes utilizan *Google Academic* como herramienta para gestionar información científica y válida; no todos tienen la capacidad de usar cualquiera de las herramientas mencionadas en este capítulo, esto debido a que un alto porcentaje de docentes gestiona la información directamente en *Google*, situación que puede llevar a la no confiabilidad en la selección de la información.

De acuerdo con los resultados, la mayoría de docentes no utilizan Directorios, Hemerotecas científicas o repositorios variados para gestionar la información, más bien usan Latindex, práctica que puede resultar limitante al tratarse de un repositorio Iberoamericano.

Así también, sólo 10 maestros usan las redes sociales para empoderar la información, es decir, a través de ellas difunden su investigación. Este punto resulta muy importante cuando hablamos de herramientas infotecnológicas, pues éstas además de gestionar información, nos ayudan a hacerla visible y compartirla con el mundo entero, propiciando redes o grupos de investigadores que tienen un fin común o que simplemente tienen interés en algún tema.

Se dice que junto con las TIC, surgieron otros conceptos, como son las TAC (Tecnologías del Aprendizaje y el Conocimiento) cuya función es aplicar las TIC en la educación, o en algo donde se involucre el aprendizaje y el conocimiento; luego surge otro concepto llamado TEP (Tecnologías del empoderamiento y la Participación), éstas hacen referencia a la socialización y participación entre los individuos del mundo y su objetivo es comunicar y expresar sin límite, crear contenido extenso y en grandes cantidades, donde no es necesario estar presente, sino que es a través de la virtualidad. Esta evolución de conceptos nos lleva a usar y aplicar las infotecnologías en cualquier contexto donde el individuo se mueva o se relacione, por consiguiente, tanto investigadores como docentes y

estudiantes, es imprescindible que cuenten con competencias digitales que apunten al uso y aplicación de estas herramientas para aprovechar la desenfrenada información que se oferta y se demanda cada día y en cada momento.

Poseer la habilidad en el manejo de herramientas infotecnológicas será un salvoconducto al manejo de información, pero, sobre todo, a la selección inteligente de la misma.

## REFERÊNCIAS

- Álvarez Meza, Y.; Vázquez Novoa, A. & Boulet Martínez, R. (2016). Desarrollo de la cultura Infotecnológica de los docentes universitarios: Resultados de un proyecto de investigación. *Atenas. Revista Científico Pedagógica*, 3(35), 110-124. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4780/478055145008/html/index.html>
- Antúnez Sánchez, A.; Morales Salas, R., & Ortiz Ortiz, M. (2019). Infotecnología: una cultura ineludible en el docente de la Educación Superior del siglo XXI. *Opuntia Brava*, 11, (Especial 1), 171-181. <https://doi.org/10.35195/ob.v11iespecial.675>
- Cabero Almenara, J. & Marín Díaz, V. (2014). Miradas sobre la formación del profesorado en TIC. *Revista Venezolana de Información de Tecnología y Conocimiento*, 11(2), 11-24. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5101939.pdf>
- Danhke, G.L. (1989). Investigación y comunicación. En C. Fernández-Collado y G.L. Danhke (Comps.). *La comunicación humana: ciencia social*. McGraw—Hill de México, 385-454.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- Kinncar, T. & Taylor, J. (1998). *Investigación de Mercados: Un enfoque aplicado*. McGraw-Hill. V edición.
- Morales Salas, R. & Curiel Peón, L. (2019). Estrategias socioafectivas factibles de aplicar en ambientes virtuales de aprendizaje. *EDUTEC. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, (69), 36-52. <https://doi.org/10.21556/edutec.2019.69.1289>
- Morales Salas, R., & Rodríguez Pavón, Pedro (2020). Las competencias digitales en TIC aplicadas en las organizaciones. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies (IJISEBC)*, 7(1), 25-35. <http://uajournals.com/ojs/index.php/ijisebc/article/view/764>
- Moreno Guerrero, A. J. (2014). Influencias de las TIC en el proceso de enseñanza, en M. L. Cacheiro (Coord.), *Educación y Tecnología: Estrategias didácticas para la integración de las TIC*. (0:48-01:02). Editorial UNED, Madrid. <https://canal.uned.es/video/5a6f1793b1111fdd728b4573>
- Polanco, M. (28 de junio 2019). La infotecnología. Concepto de infotecnología. *Infotecnología*. <https://infotecnologiamarisela.blogspot.com/2019/>

Roblizo Colmenero, M. & Cózar Gutiérrez, R. (2015). Usos y competencias en TIC en los futuros maestros de educación infantil y primaria: Hacia una alfabetización tecnológica real para docentes. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (47), 23-39. <https://www.redalyc.org/pdf/368/36841180002.pdf>

Sebastián, A. & Sánchez, M. F. (2000). El mercado de trabajo y el acceso al mundo laboral. Barcelona, Estell. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=66916>

## MEMORIAL INSTITUCIONAL: UM SISTEMA EM DEFINIÇÃO

*Data de aceite: 01/10/2021*

*Data de submissão: 20/08/2021*

### **Tassila Oliveira Ramos**

Universidade Federal da Bahia, Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Salvador - Bahia  
<http://lattes.cnpq.br/6613136536734703>

### **Zeny Duarte de Miranda**

Universidade Federal da Bahia, Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Salvador - Bahia  
<http://lattes.cnpq.br/3163746449445444>

**RESUMO:** O estudo apresenta reflexões sobre a necessidade de existir critérios teóricos e metodológicos para a implementação de memorial a partir de instituição híbrida, ou seja, composta de documentação de arquivo, biblioteca e museu, sem, no entanto, ser compreendida em um mesmo plano de conhecimento e técnica. Durante a Antiguidade, o arquivo, a biblioteca e o museu podiam ser uma única instituição, a exemplo do Mouseion e da Biblioteca de Alexandria, nos quais, em um mesmo espaço, era possível a guarda de documentos, livros e obras de arte, em um contexto em que não havia divisão de áreas do conhecimento. Porém, na Idade Contemporânea, surge a demanda por mão de obra especializada e, assim, cada área passa a buscar espaço distinto e denominação correspondente à sua própria teoria e prática. Nesse contexto, com

o avanço das áreas da ciência da informação e da tecnologia da informação e comunicação, as instituições passam a reunir documentação de variada natureza para compor acervos com maior abrangência. Daí emerge a necessidade de estudos aprofundados sobre a relação entre memória, documento e informação. No bojo dessas transformações, surge o centro de documentação, entre outras instituições, a exemplo do centro cultural, do centro de memória e do memorial, muitas vezes compreendidos sem distinção entre si. Tal fato leva a discussões complexas e bastante controversas, particularmente diante da amplitude conceitual do que se entende por memorial, por isso, a presente pesquisa, através da revisão de literatura, propõe-se a analisar instituições que possuem o formato de memorial. Este estudo considera a implementação do memorial sob a perspectiva da teoria sistêmica segundo Luhmann, uma vez que oferece a possibilidade de compreender o memorial como um sistema orgânico que inclui em seu ambiente o arquivo, a biblioteca e o museu como subsistemas integrados e compartilhados em uma mesma rede.

**PALAVRAS - CHAVE:** Memória. Memorial. Memória institucional. Teoria sistêmica.

### **INSTITUTIONAL MEMORIAL: A SYSTEM IN DEFINITION**

**ABSTRACT:** The essay reflects on the necessity for existing theoretical and methodological criteria for the implementation of a memorial from a hybrid institution, namely composed of archive,

library and museum documentation, nevertheless without being understood in the same knowledge and technique fields. During ancient times, the archive, library and museum could exist as a single institution, such as the Mouseion and the Library of Alexandria, where it was possible to maintain in the same space, books and artworks, in a context in which knowledge areas were not separated. However, in the modern age, a demand for skilled labor arises and, thus, each area commence to pursue a different space and name corresponding to its inherent theory and practice. In this context, as advances in the areas of information science and information and communication technology occur, institutions began to gather documents of a variety assortment to compose collections with greater scope. Hence, arose the necessity for an in-depth studies on the relationship between memory, document and information. In the midst of these transformations, the documentation center emerges, among other institutions, such as the cultural center, the memory center and the memorial, often comprehended without distinction between them. Such fact leads to complex and quite controversial discussions, particularly given the conceptual scope of what is meant by memorial; therefore, this research proposes to evaluate institutions under the memorial format, through a literature review. This essay considers a memorial implementation from the perspective of the systemic theory according to Luhmann, as it provides the possibility of comprehend the memorial as an organic system which includes in its environment the archive, the library and the museum as integrated and shared subsystems in a same network.

**KEYWORDS:** Memory. Memorial. Institutional memory. Systems theory.

## 1 | INTRODUÇÃO

As pessoas, instituições, empresas e organizações produzem, ao longo do tempo de suas existências, uma vasta quantidade de informações. Esses grupos, enquanto conjuntos informacionais, são também conhecidos como memória. Nesse sentido, quando são exteriorizadas essas “memórias” por meio dos suportes para registro sem tratamento técnico, sem organização e difusão, ficam em grande parte sujeitas a serem esquecidas.

Por isso, na contemporaneidade, para evitar o esquecimento e garantir a preservação da memória, consagram-se “lugares” com o papel de guardiões dos registros e, conseqüentemente, da memória, nos quais são empreendidos diversos mecanismos de lembrança, recuperação e preservação.

Para Nora (1993, p. 7), “fala-se tanto em memória, porque ela não existe mais”, isto é, não há memória espontânea, e daí nascem os “lugares de memória”, a exemplo dos monumentos, arquivos, bibliotecas, museus, entre outros, incluindo o memorial, nosso objeto de estudo. Para Axt (2012, p. 65), “[...] os memoriais são, assim, na acepção de Pierre Nora, ‘lugares de memória’, ou seja, espaços que brotam para bloquear a ação do esquecimento, fixando um conceito, imortalizando o que pereceu, corporificando o imaterial [...]”.

Segundo Barcellos (1999, p. 1), “existe um ponto frágil: a clara inexistência de uma definição mais consistente de **memorial** como instituição”. Uma fundamentação teórica do conceito de memorial poderá alterar as práticas de determinadas instituições que se

autodenominam memorial e realizam práticas de instituições similares tradicionalmente existentes. Isso porque, de fato, a inexistência de critérios teóricos metodológicos, a escassez de estudos sobre o tema e debates sobre o assunto dificultam a caracterização de um memorial.

Segundo Dodebei (2011, p. 2), têm sido discutidos modelos teóricos conceituais de interseção entre lugares tradicionais de memória, como arquivos, bibliotecas e museus, pois “havia uma separação, entre o bem cultural, o bem informacional e o bem documental”. Assim, deixava-se a cultura para os museus, a informação para a biblioteca e os documentos administrativos para os arquivos, mas quando começaram a surgir novos lugares, como os memoriais, esses lugares passaram a ser lugares de memória, de patrimônio, ou seja, “um pouco museus, um pouco arquivos, um pouco bibliotecas, um pouco espaços de lazer e encontros presenciais” (DODEBEI, 2011, p. 2).

Percebe-se, portanto, o rompimento de um modelo que até então estava bem consolidado nos campos do arquivo, da biblioteca e do museu, isto é, cada dado/informação documental que deveria estar no seu respectivo lugar de forma apartada passou a poder fazer parte de um espaço integrador, híbrido, onde prevalece a informação dita de memória, independentemente da sua origem, suporte e local de guarda, seja de arquivo, de biblioteca e de museu, o que deu lugar a novos lugares, dentre eles, o memorial institucional.

Diante desse cenário, este trabalho tem o objetivo de apresentar os conceitos sobre memorial, buscando definir o que o torna um lugar de memória e identificar as suas diferenças e semelhanças com instituições congêneres de memória, bem como o inter-relacionamento entre documentos de arquivo, biblioteca e museu em um memorial.

Este estudo faz uma abordagem qualitativa de natureza aplicada e caracteriza-se como pesquisa exploratória, que, segundo Gil (2002), tem como objetivo aproximar o pesquisador do objeto, e bibliográfica, a qual é “desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (GIL, 2002, p. 44).

## **2 | DA MEMÓRIA AOS LUGARES DE MEMÓRIA**

A limitação da memória humana levou o homem a buscar artifícios para evitar o esquecimento. Com efeito, desde muito cedo, o ser humano recorreu à exteriorização da memória; essa exteriorização permitiu a transmissão da memória individual, social e coletiva.

Segundo o historiador francês Jacques Le Goff (2003), nas sociedades sem escrita da Antiguidade, a memória era transmitida pela informalidade, sem que houvesse materialização; havia especialistas da memória, “homens-memória”, mas essa função também era realizada por chefes de família, idosos, sacerdotes, e por meio deles reconhecia-se o importantíssimo papel de manter a coesão do grupo pela memória oral.

Em seguida, o advento da escrita mudou profundamente a forma de transmissão

da memória; as “memórias externas”, por meio dos suportes, como as tabuletas de argila, mármore, papiro, pergaminho, entre outros, passaram a assumir esse papel.

No entanto, a escrita acarretou profundas modificações no papel da memória e, portanto, na transmissão do conhecimento. Le Goff (2003) assinala que, no *Fedro*, de Platão (filósofo grego da Antiguidade), segundo a lenda, o deus egípcio Thoth, inventor das letras (alfabeto), apresenta sua invenção ao rei Thamus:

Fazendo isso, o deus transformou a memória, mas contribuiu sem dúvida, mais para enfraquecê-la do que para desenvolvê-la: o alfabeto “engendrará esquecimento nas almas de quem o aprender: estas cessarão de exercitar a memória porque, confiando no que está escrito, chamarão as coisas à mente, não já do seu próprio interior, mas do exterior, através de sinais estranhos. Tudo aquilo que encontraste não é uma receita para a memória, mas para trazer as coisas à mente” (Platão, 275a *apud* Le Goff, 2003, p. 433)

Thamus teria avaliado como problema a invenção de Thoth, o que atualmente é muito bem explicado por Pierre Nora (1993), historiador francês ou historiador da memória, como é conhecido, quando diz que houve o fim das sociedades-memórias, aquelas que asseguravam a conservação e a transmissão dos valores. O autor ainda acrescenta:

Se habitássemos ainda nossa memória, não teríamos necessidade de lhe consagrar lugares. Cada gesto, até o mais cotidiano seria vivido como uma repetição religiosa daquilo que sempre se fez, numa identificação carnal do ato e do sentido. Desde que haja rastro, distância, mediação, não estamos mais dentro da verdadeira memória, mas dentro da história (Nora, 1993, p. 8)

A ausência de rituais faz parecer que não há mais memória e levou à criação dos “lugares de memória” (arquivos, bibliotecas, museus e outros), conceito apresentado por Pierre Nora (1993). Os “lugares de memória”, portanto, foram adotados pelas sociedades para a resolução do problema de perda de memória e, conseqüentemente, perda de identidade de grupos. O referido autor observa:

[...] Valorizando, por natureza, mais o novo do que o antigo, mais o jovem do que o velho, mais o futuro do que o passado. Museus, arquivos, cemitérios e coleções, festas, aniversários, tratados, processos verbais, monumentos, santuários, associações, são os marcos testemunhais de uma outra era, das ilusões de eternidade. [...] São os rituais de uma sociedade sem ritual; sacralizações passageiras numa sociedade que dessacraliza; fidelidades particulares de uma sociedade que aplaina os particularismos; diferenciações efetivas numa sociedade que nivela por princípio; sinais de reconhecimento e de pertencimento de grupo numa sociedade que só tende a reconhecer indivíduos iguais e idênticos (Nora, 1993, p. 13)

Nora (1993) vê como problema a não naturalidade da memória, de ela ser preservada por instrumentos externos que armazenam e dão sentido, configurando assim uma relação de poder que define o que deve ser mantido, perenizado e o que deve ser esquecido. A memória em “lugares de memória” é o interesse político-social de quem está no poder, uma vez que se seleciona o que deve ser armazenado.

A proliferação de “lugares de memória” ou “instituições de memória” que começou a despontar na sociedade, durante a Antiguidade, configurou-se de tal maneira que o arquivo, a biblioteca e o museu podiam ser uma única instituição, a exemplo do *Mouseion* e da Biblioteca de Alexandria, nos quais, em um mesmo espaço, era possível a guarda de documentos, livros e obras de arte, em um contexto em que não havia divisão de áreas do conhecimento.

Porém, no advento da Idade Contemporânea, surgiu a demanda por mão de obra especializada e, assim, cada área passou a buscar espaço distinto e denominação correspondente à sua própria teoria e prática.

Segundo Tanus e Araújo (2012), a criação dos cursos de arquivologia e biblioteconomia na *École des Chartes* e do curso de museologia na *École du Louvre*, na segunda metade do século XIX, acentuou o caráter individual de cada área e, a partir dessas transformações, outras instituições foram surgindo para relacionar memória-documento-informação.

Com o avanço das áreas da ciência da informação e da tecnologia da informação e comunicação, as instituições passaram a reunir documentação de variada natureza, gênero, formato, espécie e tipologia para compor acervos com maior abrangência.

No bojo dessas transformações, surge o centro de documentação, entre outras instituições, muitas vezes compreendidas sem distinção entre si, a exemplo do centro de memória, do centro cultural e do memorial, nosso objeto de estudo.

### 3 I MEMORIAL: UM CONCEITO EM DEFINIÇÃO

Nota-se a inexistência de uma definição do que venha a ser memorial como instituição ou parte de uma instituição. Há uma dificuldade na ciência de nomear conceitos que às vezes são a mesma coisa ou tem uma pequena variação de sentido. Por isso, partimos do pressuposto de que se existe uma palavra, é porque há um desvio de sentido, temos de esclarecer seu significado.

Os primeiros memoriais foram criados nos anos 1950 e estavam ligados ao tema do genocídio de vítimas de guerra, como o *Yad Vashem*, ou Memorial do Holocausto, inaugurado em 1953, em Jerusalém (GUEDES; ISSBERNER, 2017, p. 440).

Na Europa, só no final do século XX foi surgir a patrimonialização de espaços de memória, ligados à II Guerra Mundial e ao Holocausto (GUEDES; ISSBERNER, 2017, p. 440). Daí surgem estudos, segundo os referidos autores, sobre museus memoriais, como o *Memorial Museums: The Global Rush to Commemorate Atrocities*, de 2007, do professor da Universidade de Nova York, dr. Paul Harvey Williams, que considera os memoriais da seguinte forma:

[...] na atualidade se apresentam como um novo lugar de memória, especialmente destinados a lembrar grandes tragédias, momentos traumáticos da humanidade, por isso, são imbuídos de uma determinada interpretação histórica que lhes proporciona um papel social importante (Williams *apud*

A partir dessa consideração, e baseando-se em Guedes e Issberner (2017), o professor Williams (2007) esclarece que, na Segunda Guerra Mundial, as tragédias humanas tomaram novas proporções, uma vez que as vítimas eram civis, e não somente soldados, o que apontou para a necessidade de uma nova forma de memorialização, culminando na criação dos memoriais.

Nesse sentido, muito mais que mostrar as histórias traumáticas, segundo Williams (*apud* GUEDES; ISSBERNER, 2017, p. 442), os memoriais passaram a funcionar como lugares de sítio, constituídos tanto por histórias oficiais como por histórias pessoais. O autor mencionado considera que o aumento do número de memoriais após a Segunda Guerra Mundial está correlacionado com o direcionamento das grandes narrativas e experiências autoritárias em museus nacionais.

Ainda segundo Williams (*apud* GUEDES; ISSBERNER, 2017, p. 442), em vez de ser imerso em narrativas históricas prontas, os visitantes dos memoriais são solicitados a ter “experiências sensoriais e emocionais em vez de visuais e impessoais” (tradução nossa). Williams também considera que a “experiência nesses espaços possa ser mais fluída, menos hierárquica e mais pessoal” (tradução nossa).

A esse respeito, as autoras Guedes e Issberner (2017, p. 444) observam uma mudança de práticas no processo de musealização que viabilizaram o aparecimento de novas instituições, principalmente quanto aos processos de musealização específicos, como nos memoriais.

Barcellos (1999, p. 1) assinala que no “senso comum, Museu e Memorial são a mesma coisa”. Nesse sentido, ele considera o paradigma da ciência museológica indispensável, mas também insuficiente para o conhecimento da natureza da instituição memorial:

Indispensável, pois trata de formas de organização de prédios, acervo e espaço e pessoal e público a que se destina toda e qualquer coleção de objetos históricos. Insuficiente porque paradoxalmente, a museologia, ciência a quem caberia a questão – não se colocou o problema dos memoriais, ou ao menos a pergunta fundamental “o que é um memorial” como pauta de investigação (Barcellos, 1999, p. 1)

Para Dantas (2014, p. 2), alguns pesquisadores tentam problematizar o conceito de memorial, mas este se refere a uma “tipologia de museu cuja proposta vislumbra a monumentalização de um agente ou grupo específico”.

A questão conceitual é importante, pois caracterizar, ou até mesmo conceituar, o memorial poderá trazer avanços e mudanças em práticas metodológicas de instituições que se autodenominam memoriais e realizam práticas de instituições congêneres de memória, como se nenhuma diferença o fizesse, como o museu, o centro cultural, o arquivo e o centro de memória.

Para resolver essa questão, Barcellos (1999) sugere como ponto de partida a

determinação do significado da palavra, de forma a delimitar gradativamente o objeto de estudo e seu campo de atuação, distinguindo-o de seus congêneres. Todavia, o autor observa que esse não é um caminho fácil; por exemplo:

No Dicionário Etimológico Silva Bastos da Língua Portuguesa, de 1928, Memorial significa um pequeno livrinho de lembranças, uma petição escrita. Nele encontramos a primeira indicação das origens etimológicas: vem do latim *memorins*. O *Dicionário Etimológico Ernesto Faria* não indica *memorins*, mas *memoriâlis*, aquilo que ajuda a memória, a partir de citação de Suetônio e Cezar. *Memorialis* é adjetivo, e parece ser o mais preciso, e é distinto do substantivo *memoriola*, referente a memória, presente no *LatinDictionary for Schools*, de Lewis, de 1889, mais ainda, que não precisa exatamente do tipo de memória de que se trata. Koeler, em seu *Pequeno Dicionário Latino-Português*, de 1943, esclarece a questão: *memoriola* é pequena memória, memória fraca (Barcellos, 1999, p. 7)

Tendo isso em vista, Barcellos enfatiza que esse não é o caminho que leva aos sentidos de memorial na sua origem, e continua referindo-se aos demais dicionários:

O *Dicionário Latino Português* de Dirceu Rodrigues, de 1944, a expressão mais próxima de *memorins* de Silva Bastos volta a ser *memorialis*, “que tem relação com o memorial. No plural, *memoriales*, são ditos os secretários, que junto com *libris* – que é associada também à guarda memória – se transforma na expressão *memorialeslibri*, ou simplesmente memoriais, concepção estrita de *registros da memória*. A interpretação de Cretela Jr, em seu *Dicionário Latinoportuguês*, para “*memorialis*” é aquilo “que ajuda a lembrança”. Sua interpretação toma como bases passagens de Suetônio, mas tomada no sentido de substantivo, o sentido é diverso, o de *históriógrafo*, segundo o Código Justiniano. O dicionário de Francisco Antonio de Souza, de 1926, registra *memorialis* – a mesma expressão de Silva Bastos – também como “aquilo que serve a lembrança”, mas me chama a atenção para o derivado *memoráculum*, monumento que lembra (Barcellos, 1999, p. 8)

Barcellos (1999) conclui que a gênese de memorial se encontra em *memorialis*, com os significados de diversos dicionários, os quais confirmam como registro que auxilia a memória, *memorialis* parece revelar uma definição institucional. O autor afirma que o conceito de memorial é uma escritura, uma memória institucional, formal, burocrática — se preferirem —, objeto fundamental de um memorial, seja a memória institucional, qual for. Nesse sentido, Barcellos (1999) exclui, numa interpretação inicial, o memorial como função central da cultura.

Se o conceito de memorial, em sua gênese, admite a via da memória institucional, estamos segundo Barcellos (1999, p. 8), diante de uma definição aproximada de memorial “como lugar permanente que conserva e expõe coleções de objetos de caráter institucional com fins culturais”. Tal concepção se diferencia da definição dada aos museus em Santiago do Chile, em 1973, pois não se trata de uma instituição a serviço da sociedade, mas de uma instituição a serviço de fins específicos do Estado ou de outra instituição:

Consideram-se museus, para os efeitos desta Lei, as instituições sem fins lucrativos que conservam, investigam, comunicam, interpretam e expõem, para fins de preservação, estudo, pesquisa, educação, contemplação e turismo, conjuntos e coleções de valor histórico, artístico, científico, técnico ou de qualquer outra natureza cultural, abertas ao público, a serviço da sociedade e de seu desenvolvimento (BRASIL, 2009, on-line)

Os memoriais, diferentemente dos museus, atendem a interesses específicos de divulgação, conservação e valorização de uma memória específica de uma determinada instituição (pública, privada, jurídica ou física). Suas semelhanças com museus se dão apenas pela forma. Conforme os estatutos do Conselho Internacional de Museus (ICOM), “assimilam-se aos museus as bibliotecas públicas, e os centros de arquivos que mantêm em permanência salas de exposição” (ICOM *apud* BARCELLOS, 1999, p. 9), portanto, qualquer lugar de memória que obtiver exposição não obrigatoriamente será um museu.

Complementando a discussão, Axt (2012) diz que a palavra “museu” pressupõe a existência de um acervo consolidado e complementa que:

Um museu é constituído quando há um acervo reconhecido, materializado num livro de tomo e contemplado com um conceito de gestão. O memorial, assim, na perspectiva que acolhemos, é uma proposta de lhe dar com a memória sem necessariamente vinculá-la a um acervo, seja objetual, artístico, documental, imagético. O memorial pode, ao longo de sua trajetória, formar um acervo, na medida em que o trabalho avança (Axt, 2012, p. 66)

Embora o memorial tenha características expositivas, inclusive museal, ele não é ancorado num acervo, conforme destaca Axt (2012); ele pode, ao longo da sua existência, formar seu acervo de acordo com a trajetória da instituição, com políticas de memória ou políticas de acervo.

Barcellos (1999) observa que, embora sejam infinitas as definições etimológicas para a palavra memorial, deve-se centrar o eixo do trabalho de um memorial na memória do Estado ou da instituição pública ou privada, jurídica ou física, ou seja, não cabe ao memorial um acervo diverso da atividade-fim para a qual foi criado, mesmo que algo pudesse ser de interesse geral e da comunidade.

Na tentativa de categorizar os memoriais, e à falta de discussão do assunto pela museologia, como já sinalizado por Barcellos (1999), o Conselho Internacional de Museus implementou, em 2001, o Comitê Internacional de Museus Memoriais (ICMEMO). Esse Conselho conceituou memoriais como instituições que desenvolvem a função de museus, com a finalidade de homenagear as vítimas do Estado e salvaguardar os direitos humanos básicos (ICOM/ICMEMO, 2001).

Assim, o crítico do termo memorial, Paul Williams (2007), professor da Universidade de Nova York, reconhece que o termo representa um tipo específico de museu, dedicado a um evento histórico que comemora o sofrimento em massa de algum tipo. E complementa que os memoriais funcionam como lugares de sítio, construídos tanto por histórias oficiais

como por histórias pessoais.

Segundo Barcellos (1999), os memoriais estão em todas as partes. No Brasil, os memoriais não têm somente a finalidade de homenagear as vítimas do Estado e salvaguardar os direitos humanos básicos, mas também inclui diversas realidades, com a função de homenagear qualquer tipo de personalidade, assemelhando-se aos museus; com o perfil agregativo, assemelhando-se aos centros culturais; e com o perfil institucional/ organizacional, assemelhando aos arquivos e aos centros de memória.

### 3.1 Memorial de Homenagem

Os memoriais mais comuns espalhados pelo mundo e pelo Brasil são os de homenagens a combatentes, celebridades, políticos, ou seja, personalidades. Segundo Barcellos (1999), esses memoriais:

Possuem o formato de museus, nos termos do Conselho Internacional de Museus e similares, "enquanto instituição permanente que conserva e expõe coleções de objetos de caráter cultural", mas são denominados memoriais como se nenhuma diferença isto fizesse (Barcellos, 1999, p. 2)

A formação de museu dos memoriais de homenagem é reflexo de uma roupagem de âmbito museológico, no entanto esse modelo tem características próprias; esses memoriais podem ser parte de um museu ou serem totalmente voltados ao homenageado.

Uma característica desse tipo de memorial é de, além de manter o acervo biográfico e temático voltado aos homenageados, comportar mausoléus para guarda dos restos mortais das personalidades. Um exemplo de memorial desse tipo é o Memorial da Princesa Diana, localizado na Althorp House, a 120 km de Londres; Althorp é uma imensa propriedade que pertence à família de Diana, a família Spencer, uma das famílias da aristocracia britânica. Diana passou sua infância na residência e está enterrada nos jardins da propriedade.

A compreensão de memorial está também para além das paredes, o Memorial dos Sapatos, localizado às margens do Rio Danúbio, em Budapeste, Hungria, mostra isso. Os monumentos com 60 pares de sapatos, fundidos em ferro e enferrujados, virou um memorial para lembrar as vítimas do Holocausto, que, antes de serem fuziladas, tinham de tirar os sapatos, considerados artigo de luxo à época.

Portanto, percebe-se que esses novos formatos de lugares propiciam ao visitante uma nova forma de memória, por meio da sensibilização e da experiência de estar num local que remete à vida do homenageado, em oposição a museus, nos quais as experiências são mais hierárquicas e impessoais.

### 3.2 Memorial Agregativo

Outra realidade de memorial são os que têm perfis agregativos. Embora recebam o nome de memorial, são lugares que abarcam diversas atividades culturais existentes, como músicas, artes plásticas, teatro, convenções; segundo Barcellos (1999), na realidade, eles apresentam características bem semelhantes às dos centros culturais.

De acordo com Ramos (2007), os centros culturais são locais destinados a várias expressões artísticas e culturais. Eles surgiram da necessidade de um modelo alternativo que aglutinasse criação, reflexão e disseminação de bens culturais, portanto devem propiciar o encontro criativo entre as pessoas e não têm a necessidade de produzir conteúdo, ou seja, são receptores de conteúdo.

Assim, semelhantemente a esse modelo de centro cultural, o mais conhecido memorial agregativo é o Memorial da América Latina em São Paulo, embora existam inúmeros outros espalhados pelo país. O problema em questão nesse formato de memorial está no fato de ser um espaço onde podem ocorrer atividades de todos os tipos, as quais, na maioria das vezes, não têm relação com a temática do memorial, visto que, como já falamos aqui, não cabe ao memorial um acervo diverso da atividade-fim para a qual foi criado.

### **3.3 Memorial Institucional ou Organizacional**

A terceira realidade observada é o memorial com perfil institucional ou organizacional, ligado a uma instituição ou organização pública ou privada. Ele tem como objetivo a seleção e a contemplação da memória institucional, funciona como um equipamento político, de promoção e de difusão institucional.

Para Thiesen (2013), o conceito de memória institucional e de memória organizacional se misturam, pois, toda memória é institucional; a referida autora define da seguinte forma:

[...] memória institucional é tudo aquilo que as instituições definem como relevante para a sua memória. É a sua verdade, o que deve ser selecionado, preservado e recuperado, bem como aquilo que deve permanecer em silêncio, esquecido ou guardado em segredo (Thiesen, 2013, p.50-51)

Assim, as instituições lançam mão dos lugares de memória, em especial, o memorial, que, sem conceituação definida, é criado a critério de cada empresa com o intuito de preservar a memória institucional. Normalmente o memorial institucional é criado em momentos de comemoração, quando a organização faz aniversário, mas pode ser usado para o benefício da instituição, de forma comercial, como estratégia de marketing,

Em alguns casos, é o momento em que as massas documentais acumuladas (MDA) são organizadas e se tornam unidades de informação voltadas ao passado da instituição, como forma de preservar sua trajetória, portanto tomam sentido de arquivo histórico, como se fossem sinônimos também.

Por outro lado, o memorial institucional não pode ser confundido com o arquivo da instituição, pois, na maioria das vezes, sua composição passa por um processo de seleção que não é arquivística. A documentação é escolhida de acordo com o que a entidade compreende ou deseja que se compreenda como a “representação” da organização, e isso faz com que o memorial não possua somente documentos orgânicos, autênticos e acumulados naturalmente, características próprias do documento de arquivo.

A realidade presente nas instituições e organizações é a justificativa mais predominante para a alternância da nomenclatura dos termos memorial e centro de memória, como se fossem sinônimos. Segundo Pazin-Vitoriano (2019, p. 92), “um Centro de Memória não é um memorial, no sentido de um local de celebração do passado”; por mais que ele possa ter conteúdos com essa finalidade, ele “não pode ser estático e nem deve estar voltado à monumentalização do passado”.

A monumentalização do passado faz com que os lugares de memória sejam montados com uma roupagem definida sob um dado ponto de vista, sem abertura para análises e desconstruções. A autora complementa com o seguinte conceito em artigo publicado na página web do Itaú Cultural:

Um centro de memória é uma área, setor ou unidade — dentro de cada instituição — que tem como objetivo reunir, organizar, conservar e produzir conteúdo a partir da memória institucional, presente tanto na documentação histórica da organização quanto na memória de seus colaboradores e de outros atores relacionados à vida institucional (Pazin, 2015, on-line)

Por outro lado, um centro de memória que seja apenas uma efeméride, que se resuma a uma linha do tempo, um livro de memória, uma exposição e alguns depoimentos não é um centro de memória, o que não o faz deixar de ser um instrumento importante, contudo um projeto de memória institucional não pode ser assim reduzido.

Portanto, no caso dos Memoriais Institucionais ou Organizacionais, uma realidade brasileira, a qual não podemos negar, muito mais importante que a nomenclatura atribuída à unidade de memória é a efetiva e eficiente gestão de memória por parte de cada instituição e/ou empresa.

## **4 | MEMORIAL E A TEORIA SISTÊMICA**

O fato de o memorial ter como característica o acervo híbrido composto de documentação de arquivo, biblioteca e museu coloca-nos diante de uma unidade de informação diferente. Por essa razão, seu acervo não pode ser tratado como se tudo estivesse no mesmo plano. Os memoriais que vão armazenar documentos de procedência variada precisam ter tratamento também variado para fazer com que os diferentes elementos do acervo convivam sem nenhum ruído para seu sentido pleno.

Quanto à aplicação dos princípios teórico-práticos dos vários campos do saber — Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia — na organização de lugares de memória como o memorial, consideramos que, como pontua Araújo (2014, p. 152), o foco deve estar voltado mais ao desenvolvimento dos vários pontos e aspectos que essas áreas têm em comum, em vez de se reforçar a construção de fronteiras e limites entre essas áreas.

Por outro lado, levando em conta que todas essas disciplinas têm o mesmo objetivo de organizar as informações contidas nos documentos para possibilitar a sua recuperação e difusão, compreender essas áreas por meio da teoria sistêmica faz todo o sentido para

projetos de memória institucional.

Por isso, tomamos como referência a teoria dos sistemas de Luhmann (2006). De acordo com sua teoria, podemos tratar o memorial como um sistema, assim como o são o arquivo, a biblioteca, o museu e o centro de documentação.

Segundo Araújo (2018, p. 67), *sistema* é um termo muito utilizado no cotidiano dos indivíduos para designar algo relacionado com organização e, particularmente, com tudo que esteja ligado aos “serviços informáticos”. Por outro lado, Houaiss e Villar (2009, p. 1754) dizem que sistema é o “conjunto de elementos, concretos e abstratos, intelectualmente organizados”. Robredo (2003, p. 106-107), por sua vez, nas suas análises sobre a ciência da informação e os sistemas humanos de informação, define sistema como “conjunto que funciona como um todo em virtude da interação de suas partes ou, mais simplesmente um ‘pacote’ de relações”.

Enfim, vale ressaltar que essas definições são oriundas da teoria geral dos sistemas, idealizada pelo biólogo alemão Ludwing Von Bertalanffy, introduzida no ano de 1968, para entender aspectos relacionados com a classificação biológica. Embora essa teoria tenha sido generalista, ela se aplica a diferentes realidades, tornando possível o pensamento sistêmico, independentemente da área em questão. Segundo Kunzler (2004, p. 123-124), “essa generalidade contraria o tradicional pensamento acadêmico, que não acredita que uma única teoria possa de modo eficaz, analisar diferentes esferas sociais”. Porém, Luhmann (2006) acreditava, e a sua teoria pretendia ser universal, abarcando tudo que existe.

Luhmann (2006) preocupou-se com a complexidade do mundo e a sua teoria sistêmica propõe a redução de complexidades, de modo a abandonar a perspectiva tradicional do todo constituído por partes e introduzir uma referência explícita ao ambiente:

A noção de ambiente não implica somente que algo mais existe fora do sistema em estudo. Não se trata de distinguir entre aqui e em qualquer outro sítio. A nova tese, em vez disso, propõe o seguinte: as estruturas e processos de um sistema só são possíveis em relação a um ambiente, e só podem ser entendidas e estudadas nesta relação. Assim é, pois só por referência a um ambiente é possível distinguir (num sistema dado) algumas funções como um elemento e outras funções como uma relação entre elementos. Exagerando um pouco, podemos até dizer que um sistema é a sua relação com o seu ambiente ou que é a diferença entre sistema e ambiente (Luhmann, 2006, p. 99-100)

O ambiente pode ser compreendido como a particularidade que envolve e influencia o sistema. Todo ambiente apresenta para o sistema inúmeras possibilidades, por isso o sistema seleciona algumas dessas possibilidades que lhe dão sentido de acordo com as atividades que desempenha o que torna o ambiente menos complexo para esse sistema.

Segundo Kunzler (2004, p. 125), “o sistema não tem uma estrutura imutável que enfrenta um ambiente complexo. É condição para esse enfrentamento que o próprio sistema se transforme internamente, criando subsistemas”, onde cada subsistema gerado

dentro do sistema tem seu próprio entorno. Para Luhmann (2006), “sistema é a relação com seu ambiente” e ele se organiza de forma hierárquica com subsistemas que interagem entre si. Em Luhmann, a complexidade está no exterior do sistema.

Considerando a classificação da teoria sistêmica Luhmanniana, o memorial é um sistema social, assim como os arquivos, as bibliotecas e os museus. A Figura 1 ilustra essa abordagem.

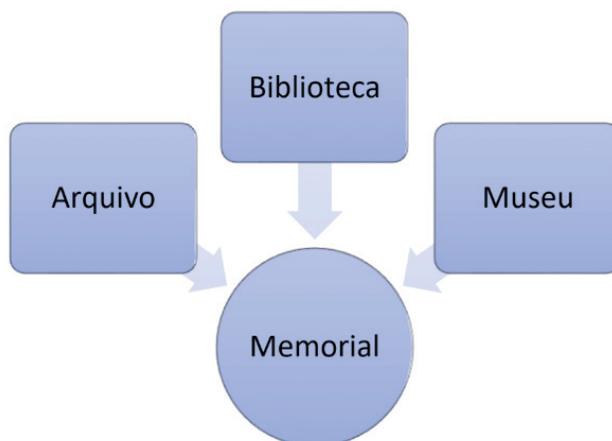


Figura 1 — Memorial como sistema e seus subsistemas. (Elaborado pelo autor).

O sistema social memorial no círculo central, segundo a teoria sistêmica de Luhmann, é uma auto diferenciação dos sistemas sociais arquivo, biblioteca, museu, pois é um sistema com novas funcionalidades; o entorno são os sistemas sociais tradicionais de arquivo, biblioteca e museu, que, no caso do memorial, são subsistemas nos quais devem ocorrer integração e compartilhamento mesmo em ambientes diferentes. Os acervos não estão juntos fisicamente, mas possuem vínculos.

O grande equívoco que ocorre na implementação de memoriais é quando se quer ignorar a criação ou existência dos lugares tradicionais de memória e tratar todos os tipos documentais como se estivessem no mesmo plano de conhecimento e técnica, por isso é conveniente distingui-los mediante o tratamento que cada ciência dá aos documentos.

Um memorial vai estar na sintonia de memória, mas se deve recorrer às ferramentas metodológicas da arquivologia, da biblioteconomia e da museologia, além de outras áreas como a história, a ciência da informação e as tecnologias da informação e comunicação (TICs), para garantir a credibilidade das ações. Segundo Luhmann (2006, p. 113), pensar um alto grau de autonomia para os subsistemas torna-se imperioso, uma vez que as necessidades completamente heterogêneas que eles demandam só podem ser satisfeitas em domínios sociais separados:

[...] Em todos os sistemas diferenciados cada subsistema tem só três referências de sistemas: a sua relação com o sistema circundante global, a sua relação com os outros subsistemas e a sua relação consigo próprio. [...] (Luhmann, 2006, p. 112)

Portanto, um sistema não pode ser autossuficiente no universo da sociedade. Da mesma forma, um memorial também não deve ser autossuficiente, pois precisa interagir com os subsistemas de arquivo, biblioteca e museu. É fundamental haver interoperabilidade de sistemas para ocorrer recuperação de informações e, conseqüentemente, de memórias sem que haja fragmentação de acervos.

No caso do memorial ser um local de sítio, setor ou instituição que recebe documentos orgânicos e não orgânicos, ele deve ser considerado, segundo o pensamento sistêmico, um “*supersistema*” formado por outros sistemas (MELLA *apud* SILVA, 2015, p. 114).

Diante de eventuais problemas conceituais que segmentam documentos de arquivo, biblioteca e museu em bases de dados, devemos contar com as tecnologias da informação e comunicação, evitando a não delimitação do conjunto documental e informacional de um memorial em fundos (arquivol) e coleções (biblioteca e museu). Sugerem-se, assim, metadados que integrem as três áreas, a exemplo do uso do metadado acervo, que costuma designar um conjunto geral, com corpo mais amplo, muitas vezes constituído de vários documentos, que podem ser fundos e coleções.

Portanto, conforme afirma Bellotto (2006, p. 274), “a memória é um conjunto de informações e/ou documentos, orgânicos ou não”, ou seja, falar de memorial é falar da memória, um sistema híbrido, que deve possuir ferramentas que integrem documentos e informações por meio de metadados que contenham dados para descrição e catalogação conforme as três áreas (arquivologia, biblioteconomia e museologia), fazendo com que a informação esteja captada, o documento identificado, localizado e disponível para o público.

## 5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Fica evidente que os lugares de memória, como o memorial, são nutridos por lugares tradicionais de memória (arquivo, biblioteca e museu) e, por isso, não devem ser exclusivos de determinados conhecimentos técnicos; são necessários conhecimentos híbridos, multidisciplinares, interdisciplinares e transdisciplinares (MIT) e compartilhamento dos processos e sistemas.

Esse é um grande desafio para as ciências sociais aplicadas e a ciência da informação, pois esses novos lugares possibilitam o debate e a construção de novas e integradas metodologias para o tratamento da informação. Acolher novos conhecimentos MIT disciplinares, na teoria, aparentemente é mais tranquilo, mas, na prática, não é fácil, pois não se trata apenas de um desafio profissional, mas também de um desafio acadêmico e institucional, uma vez que força as instituições a reverem seus instrumentos de tratamento da informação.

Por isso, Duarte (2006, p. 148) afirma que os profissionais da informação devem estar preparados para a era pós-custodial, que não depreciem seu papel como guardiões de documentos, mas “devem transcender seu papel de custódios, se desejam sobreviver como profissionais neste século”. Em outras palavras, as escolas de formação têm de adaptar seus currículos e os profissionais têm de buscar formação continuada para elaborar, acompanhar e implementar projetos de produção, disseminação da informação e de memória.

Todavia, um programa de memória institucional sem políticas de memória, sem políticas de acervo, sem fontes confiáveis, sem sistemas interoperados, sem critérios teóricos metodológicos, não consegue alcançar seu papel, torna-se instrumento estático, comemorativo, promocional e até mesmo supérfluo. Isso não impede que os memoriais sejam instrumentos promocionais também, pois são uma forma importante de disseminar reputação, atingir novos públicos, passam a ser mais uma ferramenta de comunicação da instituição com a sociedade.

Com efeito, esses conjuntos documentais e informacionais gerados e mantidos por uma sociedade transcendem naturezas funcionais e legais e alcançam um sentido testemunhal e transmutacional em dados de memória. Por isso, arquivo, biblioteca e museu possuem as matérias-primas para a memória individual, social e coletiva, e o memorial jamais pode ser considerado concorrente dos lugares tradicionais de memória e sim um potencializador da difusão e do uso desses conjuntos informacionais.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. *Arquivologia, biblioteconomia, museologia e ciência da informação: o diálogo possível*. Brasília: Briquet de Lemos, 2014.

AXT, Gunter. A função social de um memorial: a experiência com memória e história no Ministério Público. *Métis: história e cultura*, Caxias do Sul, v.12, n. 24, p. 64-89, jul./dez. 2012.

BARCELLOS, Jorge. O memorial como instituição no sistema de museus: conceitos e práticas de um conteúdo. In: FÓRUM ESTADUAL DE MUSEUS, 1999, Porto Alegre. *Anais [...]*. Porto Alegre, 1999.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. *Arquivos permanentes: tratamento documental*. 4. ed. revista e ampliada. Rio de Janeiro: Editora da FGV, 2006.

BRASIL. Lei nº 11.904, de 14 de janeiro de 2009. Institui o Estatuto de Museus e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 14 jan. 2009. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2009/Lei/L11904.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Lei/L11904.htm). Acesso em: 4 set. 2019.

DANTAS, Rafael Jesus da. O que é que a baiana tem? O memorial das baianas do acarajé de Salvador/BA e a “batalha” das memórias. In: ENCONTRO REGIONAL DE HISTÓRIA DA ANPUH-RIO: SABERES E PRÁTICAS CIENTÍFICAS, 16., 2014, Rio de Janeiro. *Anais[...]*. Acesso em: 4 set. 2019.

DODEBEI, Vera. Cultura digital: novo sentido e significado de documento para a memória social? *DataGramZero: Revista de Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, v. 12, n. 3, abr. 2011.

DUARTE, Zeny. Arquivo e arquivista: conceituação e perfil profissional. *Revista da Faculdade de Letras: Ciências e Técnicas do Patrimônio*. Porto, I Série, vol. V-VI, p. 141-151, 2006.

GIL, Antônio Carlos. *Como Elaborar Projetos de Pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175 p.

GUEDES, Sandra Paschoal Leite de Camargo; ISSBERNER, Gina Esther. O memorial de imigração polonesa em Curitiba: dinâmicas culturais e interesses políticos no âmbito memorialista. *An. mus. Paul. (online)*, [S. l.], v.25, n.1, pp.427-455, 2017.

HALBWACHS, Maurice. *A memória coletiva*. Tradução Beatriz Sidou. São Paulo: Centauro, 2003.

HOUAISS, Antonio; VILLAR, Mauro de Salles. *Dicionário Houaiss da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

ICOM/ICMEMO. *Rules of the International Committee of Memorial Museums for the remembrance of victims of public crimes*. 2001. Disponível em: <https://icom.museum/en/committee/international-committee-for-memorial-museums-in-remembrance-of-the-victims-of-public-crimes/>. Acesso em: 4 set. 2019.

KUNZLER, Caroline de Moraes. A teoria dos sistemas de Niklas Luhmann. *Estudos de Sociologia*, Araraquara, n. 16, 2004. Disponível em: <https://doaj.org/article/e8ff92c668c7423cbb5b43916f4e6dc7>. Acesso em: 8 Jul. 2019.

LE GOFF, Jacques. *História e memória*. Campinas: Unicamp, 2003.

LUHMANN, Niklas. *A improbabilidade da comunicação*. Lisboa: Vega, 2006.

NORA, Pierre. Entre memória e história: a problemática dos lugares. *Projeto História*, São Paulo, n. 10, 1993.

PAZIN, Márcia Cristina de Carvalho. A importância dos centros de memória para as instituições e para a sociedade. *Itaú Cultural*. [S. l.], 18 ago. 2015. Disponível em: <https://www.itaucultural.org.br/a-importancia-dos-centros-de-memoria-para-as-instituicoes-e-para-a-sociedade>. Acesso em: 3 mar. 2021.

PAZIN-VITORIANO, Márcia Cristina de Carvalho. Centros de memória como estratégia de preservação e acesso à informação retrospectiva. *Revista do Arquivo*, São Paulo, ano V, n. 9, p. 87-102, out. 2019.

RAMOS, Luciene Borges. *O centro cultural como equipamento disseminador de informação: um estudo sobre a ação do Galpão Cine Horto*. 2007. 243 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) — Escola de Ciência da Informação, Universidade federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007. Disponível em: [https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/VALA-74QJRP/1/mestrado\\_\\_\\_luciene\\_borges\\_ramos.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/VALA-74QJRP/1/mestrado___luciene_borges_ramos.pdf). Acesso em: 13 jul. 2020.

SILVA, Armando Malheiro. Arquivo, biblioteca, museu, sistema de informação em busca da clarificação possível... *Cadernos BAD*, [Portugal], n. 1, p. 103-124, 2015. Disponível em: <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/1482>. Acesso em: 3 mar. 2021.

TANUS, Gabrielle Francinne de Souza Carvalho; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Proximidades conceituais entre arquivologia, biblioteconomia, museologia e ciência da informação. *Biblionline*, João Pessoa, v. 8, n. 2, p. 27-36, 2012. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/16146>. Acesso em: 18 abr. 2019.

THIESEN, I. *Memória institucional*. João Pessoa: UFPB, 2013.

## MOTIVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

*Data de aceite: 01/10/2021*

### **Demetrio Flavio Machaca Huancollo**

Ingeniero de Sistemas, Licenciado en Educación, Magíster en Gestión Empresarial, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú

### **Edy Larico Mamani**

Licenciado en Administración y Marketing, Ingeniero de Sistemas, Doctor en Educación. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú

### **Leopoldo Wenceslao Condori Cari**

Licenciado en Administración de Empresas, Magíster en Administración, Doctor en Educación. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.

### **Enrique Genaro Apaza Chirinos**

Licenciado en Administración de Empresas, Magíster en Administración, Magister en Educación. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.

### **Anthony Edgar Coila Alcocer**

Licenciado en Administración y Marketing. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú

**RESUMEN:** **Objetivo:** El objetivo de esta investigación es la de conocer el grado de incidencia entre la motivación y emprendimiento empresarial de estudiantes universitarios de la región Puno, en este escenario, la motivación es

uno de los factores psicológicos que se asocia estrechamente con el desarrollo psicosocial de los estudiantes universitarios; en cambio, el emprendimiento es aquella actitud y aptitud de cada estudiante universitario que ayuda a iniciar nuevos proyectos y nuevos retos. **Material y métodos:** El enfoque fue el cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptivo-correlacional y de tipo básica. La investigación se hizo con una muestra de 213 estudiantes universitarios de las distintas universidades de la región Puno, de los últimos semestres académicos; el acopio de datos se hizo mediante la aplicación de un cuestionario a los mismos estudiantes de la muestra. **Resultados:** Entre los resultados más relevantes se destacan que la motivación interna es mayor que la externa y ello representa el 62.91% y 15.96% de estudiantes tienen una motivación 'alta' y 'muy alta'; sin embargo, otro grupo de estudiantes tienen una motivación moderada y baja, lo cual representa el 13.62% y 4.69%, se precisa que los estudiantes de la muestra tienen una motivación bastante favorable para emprender cualquier negocio de su interés. Consecuentemente, también se ha realizado un análisis descriptivo de la variable emprendimiento empresarial y los resultados reflejan, cuando más del 54.5% de estudiantes están comprometidos con el emprendimiento de un negocio, en cambio, un promedio del 19.3% de estudiantes tienen poca posibilidad de emprender un negocio. **Conclusión:** Se concluye que existe incidencia directa entre la motivación y el emprendimiento empresarial en estudiantes universitarios de la región Puno, al comprobarse con la prueba de

hipótesis, cuando el valor de  $Z_c = 15.16$  es mayor al valor de la  $Z_t = 1.96$ , ubicándose en la región de rechazo positivo de la campana Gaussiana, aceptándose la hipótesis alternativa, con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ .

**PALABRAS CLAVES:** Motivación, emprendimiento, liderazgo y autorrealización.

## MOTIVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO EM ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS

**RESUMO:** Objetivo: O objetivo desta pesquisa é conhecer o grau de incidência entre motivação e empreendedorismo dos estudantes universitários da região de Puno, neste cenário, a motivação é um dos fatores psicológicos que está intimamente associada ao desenvolvimento psicossocial dos estudantes universitários; por outro lado, o empreendedorismo é aquela atitude e aptidão de cada estudante universitário que ajuda a iniciar novos projetos e novos desafios. Material e métodos: A abordagem foi quantitativa, não-experimental, transversal, descritiva-correlacional e básica. A pesquisa foi realizada com uma amostra de 213 estudantes universitários de diferentes universidades da região de Puno, dos últimos semestres acadêmicos; os dados foram coletados através da aplicação de um questionário aos estudantes da amostra. Resultados: Entre os resultados mais relevantes, destaca-se que a motivação interna é maior que a externa e isto representa 62,91% e 15,96% dos estudantes têm uma motivação “alta” e “muito alta”; entretanto, outro grupo de estudantes tem uma motivação moderada e baixa, o que representa 13,62% e 4,69%, especifica-se que os estudantes da amostra têm uma motivação bastante favorável para empreender qualquer negócio de seu interesse. Consequentemente, uma análise descritiva do empreendedorismo empresarial variável também foi realizada e os resultados mostram que mais de 54,5% dos estudantes estão comprometidos em abrir uma empresa, enquanto uma média de 19,3% dos estudantes tem uma baixa possibilidade de abrir um negócio. Conclusão: Conclui-se que há uma incidência direta entre motivação e empreendedorismo empresarial nos estudantes universitários da região de Puno, quando o valor de  $Z_c = 15,16$  é maior que o valor de  $Z_t = 1,96$ , estando localizado na região de rejeição positiva do sino gaussiano, aceitando a hipótese alternativa, com um nível de significância de  $\alpha = 0,05$ .

**PALAVRAS - CHAVE:** Motivação, empreendedorismo, liderança e auto-realização.

## MOTIVATION AND ENTREPRENEURSHIP IN UNIVERSITY STUDENTS

**ABSTRACT: Objective:** The objective of this research is to determine the degree of incidence between motivation and entrepreneurship of university students in the Puno region. In this scenario, motivation is one of the psychological factors that is closely associated with the psychosocial development of university students; on the other hand, entrepreneurship is the attitude and aptitude of each university student that helps to initiate new projects and new challenges. **Material and methods:** The approach was quantitative, non-experimental design, cross-sectional, descriptive-correlational and basic. The research was carried out with a sample of 213 university students from different universities in the Puno region, from the last academic semesters; data collection was done by applying a questionnaire to the students in the sample. **Results:** Among the most relevant results, it is highlighted that internal motivation is higher than external motivation and this represents 62.91% and 15.96% of students have a ‘high’ and ‘very high’ motivation; however, another group of students have a moderate

and low motivation, which represents 13.62% and 4.69%, it is specified that the students of the sample have a quite favorable motivation to undertake any business of their interest. Consequently, a descriptive analysis of the business entrepreneurship variable has also been carried out and the results reflect that more than 54.5% of students are committed to starting a business, while an average of 19.3% of students have little possibility of starting a business.

**Conclusion:** It is concluded that there is a direct incidence between motivation and business entrepreneurship in university students in the Puno region, when the value of  $Z_c = 15.16$  is greater than the value of  $Z_t = 1.96$ , being located in the region of positive rejection of the Gaussian bell, accepting the alternative hypothesis, with a significance level of  $\alpha = 0.05$ .

**KEYWORDS:** Motivation, entrepreneurship, leadership and self-actualization.

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación se pretende estudiar la motivación como un factor vital para el emprendimiento empresarial, considerando cuál podría ser su incidencia en el activo principal de un país en vías de crecimiento; para lo cual se revisara conceptos clásicos y contemporáneos de los temas a tratar, basándonos en los conceptos y teorías de distintos autores fundamentales como Frederick Herzberg y Joseph Alois Schumpeter, autores clásicos que generan en su mayor parte el horizonte en cuanto al estudio de la motivación y el emprendimiento.

En la actualidad existen un gran número de egresados y estudiantes de los diferentes institutos y universidades de nuestro país, que según el ámbito de la carrera se espera que sean bastante activos y emprendedores de empresas y que generen fuentes de trabajo, ya este es su principal función dentro de nuestra sociedad; pero lastimosamente muchas de estas instituciones desconocen cuál es el rol actual de sus egresados y estudiantes en el ámbito laboral, así como sus actitudes, motivaciones e intenciones de querer generar empresa o emprender en algún pequeño negocio.

El interés por investigar este tema surge al querer saber cuáles son los aspectos que generan el emprendimiento, para lo cual se le prestará mayor importancia a los aspectos motivacionales desde el punto de vista de un autor clásico Frederick Herzberg.

Actualmente la ciudad de Juliaca es considerada como el eje estratégico y comercial de la región de Puno, que lleva una alta expansión demográfica en las últimas décadas gracias a la privilegiada ubicación que tiene dentro de la región. El 6 de septiembre de 1926, el Presidente de la República, Augusto Bernardino Leguía y Salcedo ordena la impresión, publicación, circulación y el cumplimiento de la Ley N° 5463 por la cual se crea la Provincia de San Román con su capital Juliaca, la ubicación por coordenadas es  $15^{\circ}29'24''$  de Latitud Sur y  $70^{\circ}08'00''$  de Longitud Oeste del Meridiano de Greenwich, en la actualidad se estima que su población supera los trescientos mil habitantes.

La motivación en los jóvenes juega un papel importante a la hora de lograr metas y objetivos en los negocios, asimismo, es muy importante para las empresas medianas y grandes que trabajan en un ambiente de equipo compuesto por personas capaces de

emprender un negocio a través de una idea que vienen adquiriendo en un centro de estudios o aprovechar el negocio que emprenden sus padres o familiares. Para crear y mantener un alto nivel de motivación es importante asegurarse de que los objetivos y los valores de cada emprendedor se corresponden con la misión y la visión de la empresa.

Es necesario iniciar con los jóvenes familiarizándolos con los conceptos de emprendimiento para la futura administración de su propio negocio, para ello se requiere que deben ser creativos, perseverantes e innovadores con nuevos conocimientos con visión de futuro. Una manera de motivarles a los jóvenes es gracias a los concursos de emprendimientos, proyectos, aprendizajes cooperativos, para ello en la programación curricular de las carreras de administración deben incluirse estos temas, a fin de que realicen diferentes actividades como talleres de coach, salón del exalumno para conocer la realidad universitaria, talleres de liderazgo, visitas a empresas, espacios Joyfe talks, etcétera.

Al ayudar a los estudiantes a desarrollar su talento y proporcionarles la confianza suficiente para lograr sus metas, les proporcionan una ventaja competitiva adicional, fomentando su desarrollo hacia una educación con autonomía y responsabilidad.

En la presente investigación se pretende responder a la pregunta general ¿De qué manera incide la motivación en el emprendimiento empresarial de los estudiantes de la escuela profesional de Administración y Marketing de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, 2018?

La presente investigación plantea el objetivo general de determinar el grado de incidencia de la motivación en el emprendimiento empresarial de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración y Marketing de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, 2018.

Desde nuestro punto de vista es necesario que se estudie cuáles son los principales motivos que hacen que los estudiantes y egresados de las carreras de administración quieran iniciar un emprendimiento empresarial, ya que una de las principales funciones de los administradores es ser generadores de trabajo, a partir de la creación de nuevas empresas.

Considerando el punto anterior es que preferimos realizar este estudio de investigación, considerando que la motivación es una los factores más relevantes para iniciar un emprendimiento empresarial, a partir de esta premisa ver cómo influye la motivación en el emprendimiento empresarial, considerando como una de las fuentes principales a la teoría propuesta por Frederick Herzberg: “Teoría de los factores de Herzberg” como también con las ideas propuestas por el economista austriaco Joseph Alois Schumpeter.

La investigación se justifica en que todo el joven necesita un meta precisa a la cual dirigirse. Realizar esa meta debe ser en principal factor de motivación para trazar su ruta al éxito empresarial.

Como futuros empresarios pueden tener diferentes factores motivacionales, que

pueden estar ligadas a la obtención de dinero. Muchas veces pueden estar y otra con la idea de cumplir sus sueños.

Joseph Alois Schumpeter y David Clarence McClelland son los dos autores clásicos representativos en cuanto a emprendimiento, ya que también estudian los factores sociales, económicos y políticos que determinan la viabilidad de los proyectos y su constancia en el tiempo; Schumpeter estudia los perfiles o condiciones de producción como factores que inciden principalmente en las estructuras sociales, la cuales a su vez son unas de las principales fuentes de influencia para el emprendimiento.

## La motivación

La palabra motivación deriva del latín *motivus* o *motus*, que significa ‘causa del movimiento’. La motivación puede definirse como «el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo». Otros autores definen la motivación como «la raíz dinámica del comportamiento»; es decir, «los factores o determinantes internos que incitan a una acción» (Motivación, 2018).

La palabra motivación es resultado de la combinación de los vocablos latinos *motus* (traducido como “motivo”) y *motio* (que significa movimiento). A juzgar por el sentido que se le atribuye al concepto desde el campo de la psicología y de la filosofía, una motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados. La noción, además, está asociada a la voluntad y al interés. En otras palabras, puede definirse a la motivación como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas (Pérez & Merino, 2012).

La motivación es la acción y efecto de motivar. Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona. Se forma con la palabra latina *motivus* (‘movimiento’) y el sufijo -ción (‘acción’, ‘efecto’). (/motivacion/, 2017)

Según Robbins y Coulter (2014) sostienen que “la motivación son los procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo. Esta definición tiene tres elementos clave: energía, dirección y persistencia” (p. 506).

La motivación es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. La motivación no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello la motivación varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones (Valdés, 2016).

Explicar que se entiende por motivación no es sencillo, y en psicología existen

múltiples teorías que tratan de delimitar qué mueve a un sujeto a actuar, de qué depende su conducta. Precisamente, es en este punto donde empiezan los problemas, ya que cada teoría “creará” su propio concepto (por ejemplo, necesidad, instinto o pulsión) para explicar el comportamiento. Esto hace que existan, por ejemplo, distintas clasificaciones de las necesidades, o listas interminables de instintos que varían de autor a autor. Estas perspectivas, que se califican de mentalistas o fenomenológicas, tienen sin embargo una clara ventaja, y es que facilitan considerablemente la comprensión del fenómeno motivacional (Molla, Berenguer, Gómez, & Quintanilla, 2006).

## **El emprendimiento**

Se adjudica que el término Entrepreneur fue acuñado por primera vez en torno a un sentido comercial y económico por Richard Cantillon, en su “Ensayo sobre la Naturaleza del Comercio en General”, publicado en 1755 tras su muerte. Cantillon interpretaba como “Entrepreneur” a cualquier persona que tomando riesgos comprara o hiciera un producto artesanalmente a cierto costo para luego venderlo a un precio mayor. (Peña, 2013)

Según (Biblioteca de la Universidad de Sevilla, 2018) El emprendimiento suele ser un proyecto que se desarrolla con esfuerzo y haciendo frente a diversas dificultades, con la resolución de llegar a un determinado punto.

Según la Real Academia Española (RAE, s.f.) Acción de acometer y comenzar una obra, un negocio, un empeño, especialmente si encierran dificultad o peligro.

Por otro lado, Martínez (2003) En su artículo: “Entrepreneurship como Programa de Investigación Científica”, presenta algunas definiciones del término “Entrepreneur y Entrepreneurship”, expuestas por diferentes autores a lo largo de los dos siglos en que comenzaron las diversas investigaciones y discusiones acerca del programa, las cuales nos ayudarán a tener una visión más clara del mismo. Martínez continúa explicando que estos autores, indican que Shumpeter hace énfasis en el papel de la innovación como un factor distintivo para los empresarios. Sin embargo, él cree, que ambos gerentes y empresarios experimentan riesgos. Reconoce, además, que el desafío de los empresarios es encontrar y usar nuevas ideas.”

Por su parte, Veciana (1999), en su libro considera que la función empresarial (entrepreneurship) se refiere al proceso y actividades para la creación de una nueva empresa. Según este autor, la creación de nuevas empresas es la savia del sistema económico de una economía de mercado. Argumenta, además que la adecuada asignación y reasignación de recursos, así como la vitalidad del sistema económico, depende en buena medida de que desaparezcan del mercado las empresas ineficaces, por una parte, y de la creación de nuevas empresas en número suficiente, por otra. Afirma también, que el término “Entrepreneurship” es utilizado por los anglosajones y que es de difícil traducción en español. La traducción más literal sería “Empresarialidad” que rechazamos porque no es un término de uso habitual en los países de habla castellana. En determinados contextos

también puede traducirse por “Espíritu Empresarial” de uso corriente en Latinoamérica. En esta región se habla a veces de «Empresarismo», término igualmente poco afortunado. Por lo tanto, se refiere a La Función Empresarial y La Creación de Empresas como Entrepreneurship.”

Según Rimachi, Palpa, Guizado, Asencios y Fuertes (2010) como señala en su propuesta curricular, Joseph Schumpeter definió emprendedurismo como el tomar un riesgo y responsabilidad en el diseño e implementación de una estrategia de negocio o de empezar un negocio. Cuando se habla de emprendedurismo aparece la noción de destrucción creativa. Este término se refiere al proceso de transformación que acompaña a innovaciones radicales. Según este autor, las innovaciones llevadas a cabo por los entrepreneurs trastocarían el orden de hacer las cosas trayendo consigo una destrucción creativa que volvería obsoletos los viejos inventarios, ideas, tecnologías, habilidades y equipos.

## MÉTODOS

Según su finalidad, este estudio es de enfoque cuantitativo por haberse realizado el análisis estadístico (descriptivo e inferencial), además, corresponde al diseño no experimental de corte transversal, por haberse recopilado la información en un mismo momento determinado, es decir, cada estudiante universitario respondió de manera simultánea los dos instrumentos. Es más, esta investigación es de nivel descriptivo y correlacional, y de tipo básica.

La investigación se ha realizado en estudiantes universitarios de las universidades de la región Puno, que abrazan carreras profesionales de Administración, donde la población está constituida por 950 estudiantes, con una muestra de 213; para seleccionar la muestra se ha utilizado el muestreo no probabilístico de manera intencional entre estudiantes de noveno y décimo semestres, respectivamente.

Como quiera que el propósito de esta investigación es buscar la correlación entre la variable motivación y emprendimiento, se ha optado por una prueba estadística paramétrica de correlación de Pearson.

La técnica y el instrumento utilizado ha sido la encuesta y el cuestionario, respectivamente; mediante estos dos instrumentos *-para la variable motivación y emprendimiento-* se ha recabado la información para su posterior procesamiento de datos en el software estadístico SPSS.

## RESULTADOS

### Análisis descriptivo

Las variables de estudio los datos han sido agrupados en el software estadístico SPSS v.24, y los resultados descriptivos se interpretan tal como aparecen, de la siguiente forma:

Se ha aplicado una encuesta a 213 estudiantes de las distintas universidades que cuentan con la Escuela Profesional de Administración o afines, el 62.91% y 15.96% de estudiantes tienen una motivación 'alta' y 'muy alta', respectivamente; en cambio, el 13.62% tienen una motivación moderada, sin embargo, solo el 4.69% y 2.82% tienen una motivación 'baja' y 'muy baja'. En concreto, los estudiantes tienen una motivación favorable para emprender sus negocios en las diferentes actividades económicas, este resultado tiene mayor impacto en la motivación interna que en la motivación externa de los estudiantes de los últimos semestres, debido a que siempre buscan el logro de sus objetivos y metas, pese a los obstáculos presentados en su camino, siempre buscan de manera permanente el crecimiento personal sin importar la opinión adversa de los demás, además de ello, buscan independencia para no depender de nadie al implementar algún negocio, tienen una madurez emocional y un sentimiento de autorrealización para ser futuro empresario. Por otro lado, la motivación de trascendencia social, tiene mucha importancia en los estudiantes de administración, porque sus intereses están orientadas al logro de objetivos a corto, mediano y largo plazo, buscan seguidores para consolidar su liderazgo personal.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy baja	6	2,8	2,8	2,8
Baja	10	4,7	4,7	7,5
Moderada	29	13,6	13,6	21,1
Alta	134	62,9	62,9	84,0
Muy alta	34	16,0	16,0	100,0
Total	213	100,0	100,0	

Tabla 1. *Distribución de frecuencias de los niveles de motivación en estudiantes de administración de las universidades de la región Puno*

Fuente: Elaborado en base a la base de datos.

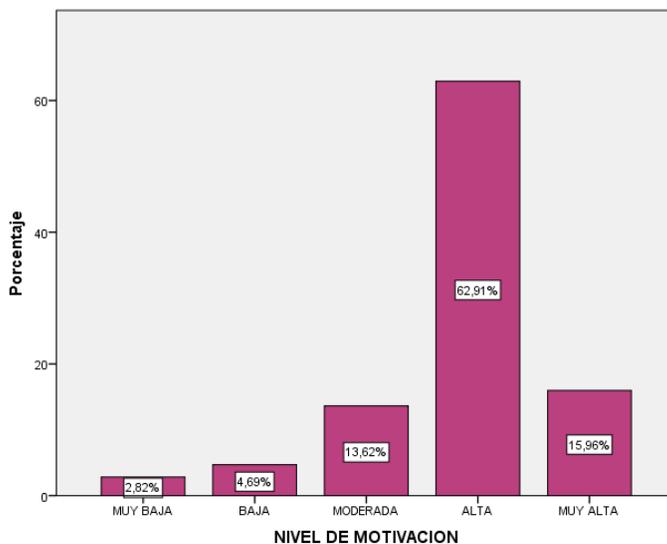


Figura 1: Distribución porcentual de los niveles de motivación en estudiantes de Administración.

Consecuentemente se recaba información para conocer el nivel de emprendimiento de los estudiantes de administración de estas universidades, según la encuesta aplicada a los mismos, más del 54.5% de estudiantes tienen un alto interés de iniciar con el emprendimiento de un negocio, en cambio, un promedio del 19.3% de estudiantes tienen poca posibilidad de emprender un negocio. De este resultado se desprende que existe un buen porcentaje de estudiantes emprendedores de iniciar con una actividad económica en las ciudades más importantes de la región Puno, porque tiene la capacidad de realización y planificación, éstas razones se justifican, por su talento y conocimiento amplio de negocios, tienen iniciativas propias, buscan nuevas oportunidades de emprender un negocio, superan obstáculos de cualquier índole, se proponen metas para lograr sus objetivos, tienen propuestas para hacer bien las cosas; y la otra característica de los estudiantes es que tienen la capacidad de relacionarse socialmente, porque trabajan cooperativamente en equipo, comprende y satisfacen las necesidades de los demás y lo más importante tiene la capacidad de liderazgo en todo tipo de micronegocios.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY BAJO	1	,5	,5	,5
BAJO	15	7,0	7,0	7,5
MEDIO	41	19,2	19,2	26,8
ALTO	116	54,5	54,5	81,2
MUY ALTO	40	18,8	18,8	100,0

Tabla 2. Distribución de frecuencias de los niveles de emprendimiento en estudiantes de Administración de distintas universidades de la región Puno.

Fuente: Elaborado en base a la base de datos.

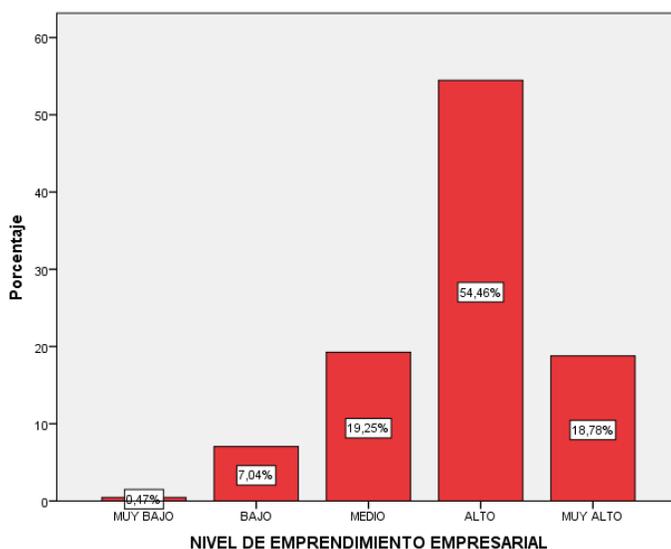


Figura 2: Distribución porcentual de los niveles de emprendimiento empresarial en estudiantes de estudiantes.

## Análisis inferencial

Por la naturaleza de los datos obtenidos, se ha visto por conveniente utilizar la prueba estadística paramétrica de Correlación de Pearson, para ello se realiza el procedimiento para la prueba de hipótesis, de la siguiente manera:

### 1) Planteamiento de la hipótesis

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** La motivación no incide directamente en el emprendimiento empresarial de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración y Marketing de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, 2018.

**Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ):** La motivación incide directamente en el emprendimiento empresarial de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración y Marketing de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, 2018.

### 2) Nivel de significancia y valor crítico

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$

Valor crítico =  $Z_{\text{tabla}} = 1.96$

### 3) Selección del estadístico de prueba y obtención del valor calculado.

Es imprescindible determinar el valor de correlación de Pearson de ambas variables y por ende se determina el valor calculado para la toma de decisión.

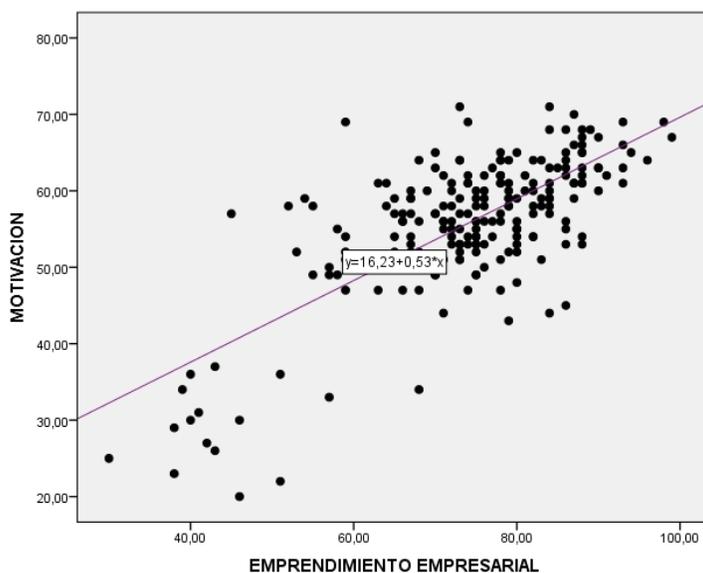
		MOTIVACION	EMPRESARIAMENTO
MOTIVACION	Correlación de Pearson	1	,720**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	213	213
EMPRESARIAMENTO	Correlación de Pearson	,720**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	213	213

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Tabla 3 *Correlación de Pearson entre la motivación y emprendimiento empresarial de estudiantes universitarios.*

**Fuente:** Elaboración propia en base a los datos de la encuesta.

En la figura 3 se observa el comportamiento de los datos en esta investigación, donde la dispersión es uniforme, es decir, los datos de la motivación se correlacionan directamente con los datos del emprendimiento de estudiantes, en esta investigación el valor de  $r = 0.720$ , lo que implica que es una correlación positiva considerable de acuerdo a la tabla de coeficiente de correlación de Pearson de Hernández-Sampiere et al. (2016).



**Figura 3:** *Diagrama de dispersión entre la motivación y el emprendimiento empresarial de los estudiantes universitarios.*

Al conocerse el valor de  $r$ , se tiene:

$$Z_c = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad Z_c = \frac{0.720\sqrt{213-2}}{\sqrt{1-(0.720)^2}} \quad Z_c = 15.16$$

#### 4) Localización de la región crítica del valor de Z calculada en la campana Gaussiana.

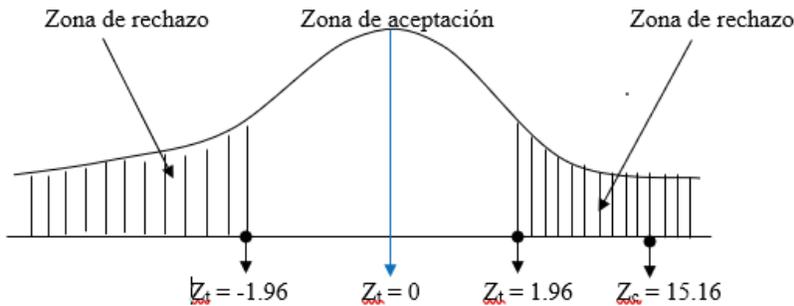


Figura 4: Valor crítico en la campana de Gauss.

Fuente: Elaborado por los autores.

#### 5) Toma de decisión

El valor de la prueba estadística es  $Z_c = 15.16$  (fig. 4) se ubica en la zona de rechazo positivo, este valor es mayor al valor de Z tabular ( $Z_t = 1.96$ ), en ese sentido, se acepta la hipótesis alternativa, con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ , y por ende, se toma la decisión de aseverar: La motivación incide directamente en el emprendimiento de estudiantes universitarios de la región Puno.

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Fandiño y Bolívar (2008), resaltan algunos factores determinantes del éxito empresarial y de la construcción de una mentalidad emprendedora, tras su investigación en la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, obteniendo como resultado que el 49,06% del total de estudiantes encuestados se consideran empresarios, el 11,32% de los estudiantes encuestados han logrado exitosamente la creación de una empresa formal, y el 33,96% asegura que la empresa que han creado o tienen en mente crear en un periodo de tiempo a corto plazo, es el resultado del trabajo realizado en la universidad con el fin de optar al título de Administrador de Empresas. Por lo que resaltan la importancia de cursos relacionados al emprendimiento que motiven la creación de empresas, durante su formación académica en la Universidad.

Collins et al. (2004), concluyen que hay evidencias de la relación entre alcances de la motivación y la actividad emprendedora, pero, identifican que la magnitud de la relación entre los alcances de la motivación y el emprendimiento es poco clara. Por lo que, el espíritu emprendedor es una capacidad que puede ser fortalecida por la formación

académica, pues los fundamentos para crear una empresa se inician en el aula, luego se ejercitan a través de casos en el mundo real empresarial, y finalmente se estimula para que se aprendan a emprender en la práctica.

Según Ortiz (2015) en la investigación de educación universitaria y el emprendimiento empresarial en los estudiantes de la escuela profesional de administración de empresas de la universidad nacional José María Arguedas, claramente concluye que esta investigación le ha permitido identificar claramente que el número de iniciativas emprendedoras en funcionamiento son mínimas, los resultados también reflejan que para poder iniciar con un emprendimiento no obedece al ciclo que está el estudiante ya que todos tienen las mismas posibilidades.

De los resultados obtenidos con el desarrollo de la investigación, se destaca la importancia que tiene el aprendizaje significativo en el contexto de la enseñanza de los estudiantes, la finalidad del docente al aplicar una estrategia de aprendizaje, es brindar un conocimiento eficiente al estudiante, que permanezca y se nutra a través del tiempo. Este conocimiento se logra con la aplicación de estrategias didácticas que permitan la adquisición del aprendizaje significativo como herramienta de uso para la enseñanza de parte del docente hacia el estudiante. En ese entender, los estudiantes universitarios tienen una motivación moderada para el emprendimiento de sus negocios en las ciudades más importantes de la región Puno, habiéndose obtenido una correlación positiva considerable de  $r = 0.720$  entre ambas variables de estudio.

## CONCLUSIÓN

La motivación de estudiantes universitarios es favorable al 62.9%, sin embargo, el nivel de emprendimiento tiene menor incidencia superando el 45.5%, asimismo, este resultado se corrobora con el estadístico de prueba con resultado de  $Z_c = 15.16$  que mayor al valor de  $Z_t = 1.96$ , con un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ , se acepta la hipótesis alternativa. En consecuencia, se concluye que la motivación incide directamente en el emprendimiento empresarial de estudiantes universitarios de la región Puno.

## REFERÊNCIAS

Martínez, J. (2003). *Entrepreneurship como programa de investigación científica*. Asociación Científica de Economía y Dirección de la Empresa. Sección Función empresarial y creación de empresas.

Molla, A., Berenguer, G., Gomez, M., & Quintanilla, I. (2006). *Comportamiento del consumidor*. España: Editorial UOC.

Motivación. En *Wikipedia*. Recuperado el 25 de abril de 2018 de <https://es.wikipedia.org/wiki/Motivaci%C3%B3n>

Peña, H. (29 de octubre de 2013). Entrepreneur: donde todo comenzó. *Comunidad IEBS*. Recuperado de <https://comunidad.iebschool.com/startingup/archivos/7>

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). Motivación. En *Definicion.de*. Recuperado de <https://definicion.de/motivacion/>

Real Academia Española (s.f). Motivación. En *Diccionario de la Lengua Española* (23.ª ed.). Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=Esip2Nv>

Rimachi, S., Palpa, D., Guizado, G., Asencios, L., & Fuertes, R. (2010). *Propuesta Curricular para desarrollar capacidades emprendedoras en el CEAUNE*. Dirección del Instituto de Investigación, Vicerrectorado Académico, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12.a ed.). México: Pearson.

Valdés, C. (7 de octubre de 2016). Qué es la motivación, su importancia y sus principales teorías. *Gestiopolis*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>

Veciana, J. M. (1999). *Funcion directiva*. Barcelona, España : Universidad Autónoma de Barcelona.

Biblioteca de la Universidad de Sevilla. (14 de febrero de 2018). Guía de emprendimiento: algunos conceptos. *Guías de la BUS*. Recuperado de <http://guiasbus.us.es/c.php?g=408886&p=2785347>

# CAPÍTULO 6

## O CASARÃO DO IFSULDEMINAS - CAMPUS AVANÇADO CARMO DE MINAS: ENTRE A PRESERVAÇÃO DA MEMÓRIA E A RESSIGNIFICAÇÃO DO ESPAÇO

Data de aceite: 01/10/2021

Data de submissão: 20/09/2021

### Arthemisa Freitas Guimarães Costa

Pedagoga no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais – Campus Avançado Carmo de Minas. Mestra em Educação (FEUSP) Carmo de Minas, MG  
<http://lattes.cnpq.br/1780671470069635>

### Natália Rodrigues Silva

Bibliotecária no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais – Campus Avançado Carmo de Minas - Doutoranda em Gestão & Organização do Conhecimento (UFMG) Carmo de Minas, MG  
<https://orcid.org/0000-0001-7771-9724>

**RESUMO:** Dentre a estrutura predial do IFSULDEMINAS - *Campus* Avançado Carmo de Minas tem-se um Casarão de memórias que nos remetem ao final do século XIX. O objetivo desta pesquisa é conhecer a história e valorizar este patrimônio resgatando sua história, enaltecendo o casarão como um detentor de memórias locais, sendo um rico patrimônio que o *Campus* Avançado Carmo de Minas possui que deve ser preservado. O edifício do casarão apresenta-se como um recinto rico em histórias ou memórias escondidas e reveladas pelo tempo. Propõe-se, por meio dessa pesquisa, que essas memórias venham ao conhecimento público tornando, assim, o casarão um instrumento de informação.

Destaca-se que a memória a qual se pretende resgatar será um fator para que o passado aqui escondido não seja mais esquecido, perpetuando, assim, a história na consciência humana.

**PALAVRAS – CHAVE:** Patrimônio Histórico. Preservação da memória. Casarão. Ressignificação de espaços.

### THE MANSION-HOUSE AT IFSULDEMINAS, CARMO DE MINAS CAMPUS: BETWEEN THE PRESERVATION OF MEMORY AND THE RESIGNIFICATION OF SPACE

**ABSTRACT:** There is a mansion-house of memories among the buildings at IFSULDEMINAS - Carmo de Minas Campus that resonates with the end of the 19th century ones. Bearing this in mind, the objective of this research is to delve into this building history as well as value its heritage. We aim to bring back its history while we celebrate the mansion-house as a local memory holder and a rich heritage that Carmo de Minas Campus must preserve. The mansion-house building is a place rich in history and hidden memories, which are only revealed by time. Therefore, we seek to make these memories public knowledge with this research so that the mansion-house will become an instrument of information. It's worth noting that the memory we seek to recover will be a decisive factor so that the past which lies hidden within these walls will no longer be forgotten, but cherished and perpetuated on humanity's consciousness and minds.

**KEYWORDS:** Historical heritage. Preservation of memory. Mansion-house. Resignification of

space.

## 1 | INTRODUÇÃO

Carmo de Minas, cidade localizada no Sul de Minas Gerais, é constituída por um rico patrimônio histórico. Já foi considerada Atenas-Sul-Mineira (AL TARIK, 1963) pois, no final do século XIX e início do século XX se destacava pelos numerosos estabelecimentos de ensino: ginásio masculino, escola normal feminina, escolas de Agricultura, Farmácia e Tecnologia. O Casarão de memórias do *Campus* Avançado Carmo de Minas guarda muito dessa história que precisa ser resgatada e preservada.

quando falamos de preservação do patrimônio histórico e cultural devemos considerar os espaços como lugares de memórias. Essas memórias 'assumem importante significado por fazerem parte da memória coletiva de determinado grupo, a memória de um passado comum e de uma identidade social que faz com que o grupo se sinta parte daquele lugar, do espaço que traz a lume a história de todos' (TOMAZ, 2002, p. 1).

É por este viés de preservação da memória que esta pesquisa busca resgatar a história escondida ou adormecida do casarão do *Campus*, busca explorá-la e compreender como este espaço possui valor histórico, e como essa história foi e é ressignificada pelo passar do tempo.

Inicialmente, a proposta desta pesquisa deu-se a partir do olhar investigativo do grupo de teatro do *Campus* que, à procura da temática para elaboração do Teatro Musical para o ano de 2016, demonstrou interesse por resgatar e registrar a história escondida no Casarão, primeiro edifício visto ao adentrar o *Campus*, espaço de grande relevância histórica para o município, que provoca sentimentos e sensações aos que se adentram no *Campus*.

## 2 | O CASARÃO DE MEMÓRIAS DO IFSULDEMINAS - CAMPUS AVANÇADO CARMO DE MINAS

O IFSULDEMINAS - *Campus* Avançado Carmo de Minas teve o início de suas atividades em 13 de dezembro de 2013, com o anúncio de sua instalação em entrevista coletiva à imprensa, realizada em Três Corações. O projeto de criação do *Campus* previa que sua instalação seria em um antigo prédio da União, onde funcionou, na década de 1970, a Fundação Nacional do Bem-Estar do Menor (Funabem). O imóvel compreende um terreno cuja área está em torno de 10,5 hectares, que em parceria com a Prefeitura Municipal de Carmo de Minas, foi reformado para abrigar o *Campus* e sua futura oferta de cursos. A oferta de cursos foi iniciada em março de 2014, com os seguintes cursos: Técnicos Subsequentes em Informática (curso que foi extinto), Administração e Alimentos. Posteriormente, foram criados mais três cursos técnicos: integrado em Alimentos e

Informática e o superior em Administração (IFSULDEMINAS, 2019).

Uma das áreas que compõem a estrutura predial do IFSULDEMINAS - *Campus* Avançado Carmo de Minas é um antigo Casarão, do final do século XIX que carrega em si uma memória tanto da cidade de Carmo de Minas quanto do próprio *Campus*. Trata-se de um prédio histórico de mais de 100 anos cuja história deve ser resgatada para fins de conhecimento e também para fins de pesquisas futuras.

### 3 | A RESSIGNIFICAÇÃO DO ESPAÇO E A PRESERVAÇÃO DA MEMÓRIA

A área do *Campus* Avançado Carmo de Minas, onde se encontra o Casarão, era anteriormente chamada Chácara da Conceição, este imóvel foi vendido, em 1905, por Manoel Dias Ferraz ao Coronel Jeronymo Guedes Fernandes, professor e agricultor. Até 1918 funcionou no local a Escola Normal Nossa Senhora da Conceição, dirigida por Olga Pereira, esposa do Coronel Jeronymo Guedes Fernandes. Em 1918 foi criado o primeiro patronato brasileiro intitulado “Patronato Agrícola Delfim Moreira”, por meio de convênio com a União, cujo Presidente da República Wenceslau Braz indicou para a direção o Cel. Jeronymo Guedes Fernandes. O patronato funcionou durante 51 anos, até 1969. A partir de então, a propriedade foi arrendada à Fundação Estadual para o Bem Estar do Menor (FUNABEM).

O casarão é um patrimônio, bem produzido por nossos antepassados, que resulta em experiências e memórias, coletivas e individuais (ROCHA, 2012). Tais memórias foram investigadas, inicialmente, por meio de pesquisa documental. Por meio desta pesquisa foi possível levantar os seguintes documentos referentes à história do casarão do IFSULDEMINAS - *Campus* Avançado Carmo de Minas:

- escritura de compra datada de 1905;
- título de eleitor do Cel. Jeronymo Guedes Fernandes;
- fotografia do Cel. Jeronymo Guedes Fernandes e Olga Pereira;
- fotografias da família do Coronel e do Casarão;
- fotografia das alunas da Escola Normal Nossa Senhora da Conceição;
- fotografia dos alunos do patronato “Agrícola Delfim Moreira”;
- carta de um pai de um menino que residia no Patronato ao então diretor, Cel. Jerônimo Guedes Fernandes, datada de 1931;
- carta enviada à esposa do Presidente Ernesto Beckmann Geisel;
- solicitação de cancelamento da Pessoa Jurídica “Patronato Agrícola Delfim Moreira”.

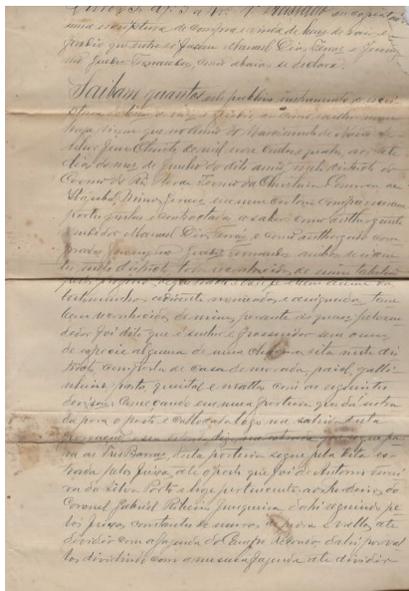


Figura 1 - Escritura de compra datada de 1905

Fonte: Dados de pesquisa (2016)

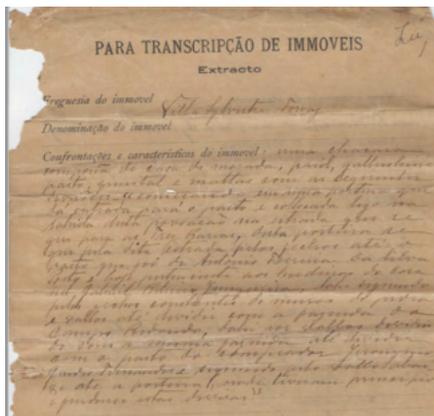


Figura 2 - Venda do imóvel

Fonte: Dados de pesquisa (2016)



Figura 3 - Título de eleitor do Cel. Jeronymo Guedes Fernandes

Fonte: Dados de pesquisa (2016)



Guedes Fernandes e Olga

Figura 4 - Cel. Jeronymo Guedes Fernandes e sua esposa Olga Pereira

Fonte: Dados de pesquisa (2016)



Figura 5 - Família Cel. Jeronymo Guedes Fernandes

Fonte: Dados de pesquisa (201



Figura 6 - Alunas da Escola Normal Nossa Senhora da Conceição

Fonte: Dados de pesquisa (2016)



Figura 7 - Alunos do patronato Agrícola Delfim Moreira

Fonte: Dados de pesquisa (2016)

Bem, Sr. Dely Geisel:  
Digo-lhe e a sua digna família  
paiz, caridade e muitas alquias.  
Vouho acompanhando com muito  
interesse, a gestão eficaz, justa e permissiva  
de seu ilustre varão, a quem, em  
boa hora, foram confiados o destino e pro-  
gresso de nosso querido Brasil, sua democra-  
tização e ajuste em todas altitudes, para  
que tenhamos, todos os brasileiros, tranqui-  
lidade e esperança num futuro melhor.  
Confiança, portanto, em tanto ato  
de progresso, em toda os setores e na justiça  
que vem distribuindo aos que pediram dela,  
tanto graças a seu conhecimento seu fato,  
que nada tem de aborrecer a um governo  
que nada nem forçava para que não existam  
tais acontecimentos, tão sua desatender com o  
programa traçado e cumprido por seu ad-  
ministrador supremo justo e bom.  
Passo a seu conhecimento o assunto  
deste, em síntese, evitância, assim, tomar o  
seu tempo que, acasado, não, muito pouco para  
atender a tanto que se procuram para não

Figura 8 - Carta de um pai de um menino que residia no Patronato ao então diretor, Cel. Jerônimo Guedes Fernandes, datada de 1931

Fonte: Dados de pesquisa (2016)

M. S. - General Fernando F. Souto  
de Patronato Delfino Moreira.

Caro e querido marido, recebo a tua carta  
de hoje e com o coração muito gentil  
carteira, datada de 2 de corrente me, a  
qual grande conforto espiritual me trouxe  
pelas tuas palavras carinhosas e tão cheias de  
bondade, que a mesma continha. Tuas cartas  
que balçavam consolador derramadas no meu  
peito e muito apertado. Não poderei calar as  
emoções da minha grande descoberta, pois toda  
a noite não consigo dormir, e todas as graças  
indispensáveis para traduzir a, e todas as lágrimas  
preciosas para alcançar a. Há coisas também  
palavras que precisam exprimir a imensa e  
grande gratidão que me nas nádeas pela  
te acastamento salutar e altamente digno que  
deste a tremenda revelação que seguramente comp  
arte e coragem vos fez. Quanto vos sou grato  
quanto ao que me disseis sobre Delfino, vos  
felizitei com grande alegria pela sorte obtida.  
Tôgo que estas, ao par, da verdadeira  
que vos dá a vida deca mesmo para a vida  
bem dirigida e totalmente de sucesso, mais  
segura e garantida para o bem-estar de  
moral, tal elemento abençoado, e a sua segurança  
certa e perfeita. Não vos as mãos de  
nas extensões, grande educador, da mesma  
vidade, regerador das almas embustecidas.  
Deus vos abençoe mais e mais, e assim se que  
a vossa grande ação se estenda a todos os  
sufocados, e assim sejam os grandes vultos  
do Brasil futuro preparados. H. P. Souto.

Figura 9 - Carta enviada à esposa do Presidente Ernesto Beckmann Geisel

Fonte: Dados de pesquisa (2016)

Il. Sr. Claudio Vidal de Registro Civil de Pessoas Jurídicas  
Câmara de Comércio de São Paulo, Estado de São Paulo.

A esta pessoa, legalmente, viva, presente e residente nesta cidade de São Paulo, no endereço de Rua do Patrocinador Agrícola Delfino Moreira, pessoa jurídica esta sociedade de, estado desta cidade, no número 245, no nº 245, em São Paulo, é  
nome de Delfino Moreira (nome de firma) e 7 de livro 245 (1)  
do registro civil de pessoas jurídicas desta cidade, e sociedade  
de registro desta cidade, esta pessoa jurídica é constituída  
para o fim de  
deliberação esta sociedade jurídica que aderiram  
a referida sociedade de esta pessoa jurídica denominada "Patrocinador Agrícola Delfino Moreira".

Desta forma,  
7. de setembro.  
São Paulo, 13 de Setembro de 1976.  
[Assinatura]  
Diretor de Patrocinador Agrícola Delfino Moreira.

Figura 10 - Solicitação de cancelamento da Pessoa Jurídica "Patronato Agrícola Delfim Moreira"

Fonte: Dados de pesquisa (2016)

Os documentos apresentados nas figuras correspondem aos primeiros registros levantados pelas pesquisadoras do *Campus* Avançado Carmo de Minas com a finalidade de iniciar a composição de um acervo histórico institucional.

Considerando a relevância histórica do casarão e a necessidade de realizar uma reforma diante da deterioração do imóvel, em 2018, foi realizada uma reforma no casarão, concluída no ano de 2020. O prédio reformado possui uma área total de 520,3 m<sup>2</sup> e manteve a estrutura arquitetônica parcial original do século XIX, a fim de preservar a memória histórica do espaço.



Figura 11 - Casarão antes da reforma (fachada)

Fonte: As autoras (2021)

O atual espaço, após a reforma, conta com dois pavimentos. O pavimento térreo abriga a biblioteca do *Campus*, sendo este espaço dividido em recepção, área de acervo, área de leitura e pesquisas e sanitários. Já no piso superior comporta o bloco administrativo, com espaço dividido em salas para o setor de Recursos Humanos, Infraestrutura, Administração e Planejamento, direção-geral, sala de reuniões, sanitários e cozinha.



Figura 12 - Casarão depois da reforma (lateral)

Fonte: Arquivo IFSULDEMINAS (2021)

Dessa forma, observa-se que o espaço do casarão passou por uma resignificação ao longo do tempo. Inicialmente foi uma chácara, uma escola agrotécnica, um patronato, uma fundação de amparo a menores e hoje é incorporado a uma área de um Instituto Federal. Uma mesma estrutura arquitetônica, diferentes épocas, diferentes memórias que deixam sua marca na história tanto de gerações atuais quanto de gerações futuras, demonstrando que espaços podem ser resignificados e ser base para novas memórias.

#### 4 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a proposta de pesquisa, por meio da recuperação dos documentos históricos foi de grande relevância como ponto de partida para a reconstrução do passado histórico do *Campus*, sendo um meio que possibilita que a comunidade também tenha a oportunidade de conhecer e valorizar a história deste espaço.

Por meio dos documentos históricos levantados pode-se elucidar como a preservação da memória histórica propicia a compreensão da identidade do espaço, e como essa memória se perpetua e se resignifica com o passar do tempo.

Observa-se que houve uma resignificação do casarão, pois desde a sua criação, ainda no século XIX, traz consigo memórias de diferentes épocas que se perpetuam até os dias de hoje.

Destaca-se a importância do aprofundamento e realização de novas pesquisas, buscando novas fontes por meio, por exemplo, de relatos de familiares, amigos, moradores antigos de Carmo de Minas e matérias jornalísticas que abordem a história do casarão.

## REFERÊNCIAS

AL TARIK, Djebel. Recordações do Carmo: “Atenas Sul-mineira”. **Folha Nova**, Carmo de Minas, p. 1, 9 jun. 1963.

CARVALHO, Antonio Carlos. Preservação do patrimônio histórico no Brasil: estratégias. **Revista Eletrônica do Programa de Pós-Graduação em Museologia e Patrimônio**, v. 4, n. 1, p. 117-126, 2011. Disponível em: <<http://revistamuseologiaepatrimonio.mast.br/index.php/ppgpmus/article/viewFile/195/158>> Acesso em: 16 ago. 2016.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS. Consup. Resolução nº 046/2019 de 29 de agosto de 2019. Dispõe sobre a criação do Curso Superior de Bacharelado em Administração - presencial, do IFSULDEMINAS - *Campus* Avançado Carmo de Minas. Pouso Alegre, IFSULDEMINAS, 2019. Disponível em: [https://portal.ifsuldeminas.edu.br/images/PDFs/Conselho\\_Superior/resolucoes/2019/046.2019.pdf](https://portal.ifsuldeminas.edu.br/images/PDFs/Conselho_Superior/resolucoes/2019/046.2019.pdf). Acesso em: 15 jun. 2021.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Freevale, 2013.

PATRIMÔNIO histórico: como e por que preservar. 3. ed. Bauru: Canal 6, 2008. Disponível em:< [http://www.creasp.org.br/arquivos/publicacoes/patrimonio\\_historico.pdf](http://www.creasp.org.br/arquivos/publicacoes/patrimonio_historico.pdf)>. Acesso em: 16 ago. 2016.

TOMAZ, Paulo Cesar. A preservação do patrimônio cultural e sua trajetória no Brasil. **Revista Fenix**, v. 7, n. 2, p. 1-12, maio/jun./jul. Ago. 2010. Disponível em:< [http://www.revistafenix.pro.br/PDF23/ARTIGO\\_8\\_PAULO\\_CESAR\\_TOMAZ\\_FENIX\\_MAIO\\_AGOSTO\\_2010.pdf](http://www.revistafenix.pro.br/PDF23/ARTIGO_8_PAULO_CESAR_TOMAZ_FENIX_MAIO_AGOSTO_2010.pdf)>. Acesso em: 16 ago. 2016.

TRANSCRIPÇÃO DE IMMOVEIS. Silvestre Ferraz: [s.n.], 1905.

## PATRIMÔNIOS DOCUMENTAIS TRAUMÁTICOS E DIREITOS HUMANOS: O FUNDO CLAMOR

*Data de aceite: 01/10/2021*

*Data de submissão: 19/08/2021*

**Heloisa de Faria Cruz**

PUC-SP- São Paulo -SP

<http://lattes.cnpq.br/7821366391162142>

**RESUMO:** Reconhecendo a importância pública de acervos documentais relativos a denúncia de violação de direitos humanos no decorrer das ditaduras em nosso país e no continente, o CEDIC- Centro de Documentação da PUCSP tem investido fortemente no trabalho arquivístico de organização e divulgação da documentação sobre a atuação de diferentes entidades de resistência e de defesa dos direitos humanos. Este texto objetiva expor o trabalho do CEDIC relativo à documentação do Fundo CLAMOR do Comitê de Defesa dos Direitos Humanos para os países do Cone Sul e as reflexões advindas dos desafios de lidar com seu tratamento e organização frente à necessidade crescente de sua preservação e difusão digital.

**PALAVRAS - CHAVE:** Fundo Clamor, CEDIC, Arquivos de Direitos Humanos, Ditaduras, Cone Sul

### TRAUMATIC DOCUMENTAL HERITAGE AND HUMAN RIGHTS: THE CLAMOR FUND

**ABSTRACT:** Recognizing the public importance of documentary collections related to the

denunciation of human rights violations during the dictatorships in our country and on the continent, CEDIC- PUCSP Documentation Center has invested heavily in the archival work of organizing and disseminating documentation on the performance of different organizations of resistance and defense of human rights. This text aims to expose the work of CEDIC regarding the documentation of the CLAMOR Fund of the Committee for the Defense of Human Rights for the countries of the Southern Cone and reflections arising from the challenges of dealing with its treatment and organization in view of the growing need for its preservation and digital dissemination

**KEYWORDS:** Clamor Fund, CEDIC, Human Rights Archives, Dictatorships, Southern Cone.

As demandas das últimas décadas pela preservação e difusão de acervos documentais relativos às memórias traumáticas relacionam-se ao cenário crescente das lutas envolvendo memórias públicas e expõe a face de violência extrema do século XX. Após a II Guerra Mundial e o Holocausto, em diferentes cantos do planeta, cresceram as reivindicações de acerto de contas com passados recentes de situações que envolveram processos violentos de extermínio, exclusão e repressão política a grupos e populações diversas.

As informações da Anistia Internacional apontam o crescimento das lutas contra a impunidade e pela revisão das histórias sobre períodos de violência e de arbítrio vividos por diferentes povos na segunda metade do século

XX. E, nas últimas décadas, as lutas por memória e justiça se espalham não só na Europa Ocidental, mas também nos países do Leste Europeu, principalmente após a queda do Muro de Berlim; na Ásia e na África, onde se sobressaem iniciativas oficiais e civis sobre processos violentos de genocídio e desaparecimento de pessoas ou relativos a processos de violação advindos de guerras civis. Mais próximos de nossa situação, estão os processos em vários países da América Latina que, desde o início da década de 1980, colocam em causa as experiências de ditaduras recentes no continente.

Na maioria dos casos, os debates e a aprovação de políticas públicas sobre momentos de repressão e violência política articulam-se às lutas pela democratização, dando base aos processos de implantação da justiça de transição e as lutas por memória, verdade e justiça. Na conformação da noção de justiça de transição, junto com os objetivos de responsabilização de agentes violadores e reconhecimento das obrigações de reparação dos danos cometidos, destaca-se o desígnio de incluir a visão das vítimas nas narrativas históricas sobre os passados postos em causa. Nesse processo, muitos países têm assumido como tarefa e dever de Estado a recuperação, a preservação e a publicização da documentação sobre os períodos de violência institucionalizada. E, nas décadas recentes identificam-se movimentos de grande vitalidade na área, os quais se articularam a importantes lutas políticas contra o arbítrio e a impunidade e pelo direito à verdade e à memória.

Em nosso continente, já primeira década deste século, vários países organizaram instituições voltadas para a preservação do patrimônio documental traumático como são os casos do Archivo Histórico de la Policía Nacional da Guatemala, do Museo de la Memória Uruguaio, do Museo Memorial de la Resistência Dominicana, do Museo de las Memórias: Dictaduras e Derechos Humanos do Paraguai, do Museo de la Memória e Derechos Humanos do Chile, entre outras.

No plano internacional, o debate também ressoa de forma significativa entre os arquivistas, nas instituições arquivísticas e de memória e nas políticas de preservação e patrimonialização documental. Momento importante desse processo foi a elaboração, em 1995, pelo Conselho Internacional de Arquivos (ICA), em conjunto com a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), de um informe sobre os arquivos criados pelos órgãos de segurança de regimes repressivos. Tal informe, discutido em 2003, na Conferência Internacional do Conselho, realizada na África do Sul, e que se dedicou ao tema “Arquivos e Direitos Humanos”, foi ampliado e republicado em 2009. No prólogo da publicação, Ramon Alberch e Fugueras avaliou o impacto do debate na área. Segundo Fugueras,

Há apenas alguns anos, estabelecer uma relação, mesmo que penas conceitual, entre arquivos e direitos humanos teria gerado perplexidade, na medida em que pareceriam duas matérias de âmbitos muito distanciados e sem qualquer possibilidade de encontro. Atualmente, uma consulta no Google relacionando ambos os conceitos facilmente excede três milhões de

referências, um exemplo claro de uma grande mudança e uma intensidade extraordinária. (FUGUERAS 2009, p. 17, tradução livre)

O referido informe do ICA, em suas mais de 340 páginas, contém recomendações de políticas públicas que assegurem a preservação e a ampla disponibilização pública dos acervos e orientações sobre procedimentos para o tratamento de tais conjuntos documentais. Como aponta Antonio González Quintana, coordenador do projeto, no encontro e em suas resoluções:

A comunidade arquivística internacional ecoou as preocupações expressas pelos coletivos de defesa de direitos humanos em relação à sobrevivência de tais documentos, essenciais para a responsabilização, para garantir possíveis reparações, para reconstruir a história social ou para assegurar a perpetuação da memória coletiva; bem como questões éticas e profissionais implícitas na custódia e tratamento de tais fundos. (QUINTANA, 2009, p. 29, tradução livre).

Atualizando o diálogo de arquivistas com defensores dos direitos humanos, o informe amplia o leque de conjuntos documentais abrangidos, estendendo o projeto para também lidar com arquivos das organizações de vítimas, de partidos e sindicatos, de organismos de defesa de direitos humanos, de coletivo de juristas e advogados, e de outras organizações civis, assim como com arquivos resultantes do trabalho de organismos oficiais criados para apuração dos crimes ou implementação de procedimentos da Justiça de Transição, tais como Comissões de Inquérito, Comissões de Anistia e Comissões da Verdade e similares. Aqui, se assume a tipologia atualmente usada por profissionais da área ao lidar com arquivos relacionados com direitos humanos, e que foi resumida por Jelin (2002, p.6) na seguinte classificação: arquivos das instituições repressivas; arquivos dos organismos de investigação sobre o passado, como os das Comissões da Verdade; e arquivos das próprias associações de defesa dos direitos humanos e de movimentos de resistência às ditaduras e regimes repressivos.

Marco das políticas de preservação de arquivos de direitos humanos, e para a área da arquivística como um todo, o informe já incorpora, em suas orientações aos profissionais da área, o reconhecimento do Direito à Memória como direito coletivo, indicando que as responsabilidades das instituições arquivísticas e dos profissionais de arquivo devem se submeter a compromissos éticos e democráticos com os indivíduos e com a sociedade em geral, e não com o Estado, como muitas vezes compreendido em situações de exceção e autoritarismo.

Vale notar que as preocupações com a preservação de arquivos relativos à defesa dos direitos humanos, assim como com a institucionalização de procedimentos e práticas para a preservação e a difusão desses conjuntos documentais, também impactam os processos e as políticas de patrimonialização documental. Primos pobres dos bens edificados, articulados às discussões sobre Direito à Memória e sobre a democratização e os suportes de memória, os conjuntos documentais também passam a ser assumidos mais

frequentemente como patrimônio histórico e cultural. Indicação desde deslocamento encontra-se na resolução final da Conferência das Instituições Detentoras de Acervos de Direitos Humanos no Registro Internacional do Programa Memória do Mundo da UNESCO, realizada em Gwangju, na República da Coreia, em maio de 2013 e que recomenda a preservação, promoção, utilização, aquisição e registro de acervos de direitos humanos, dando uma nova visibilidade à questão dos acervos de direitos humanos.<sup>1</sup>

Para a reflexão aqui proposta, cumpre destacar que, em vários momentos, essas lutas tiveram/têm como dimensão importante a organização de suportes de memória produzidos no período ditatorial, dando origem ao desenvolvimento de inúmeros projetos e à organização de instituições diversas voltadas para a ação, pesquisa e reflexão sobre patrimônios documentais traumáticos. Tais processos estão na origem do desenvolvimento de inúmeros projetos de instituições diversas voltados para a ação, à pesquisa e a reflexão sobre a história e a memória desses períodos, bem como para a preservação e a patrimonialização da documentação referente a essas situações históricas. Também destaque-se a formação de grupos da sociedade civil voltados para o trabalho com a memória coletiva, assim como para a criação de instituições arquivísticas, centros de documentação e memória e redes de memória que se voltam para a recuperação, organização e disponibilização pública dos documentos sobre a violência e o desrespeito aos direitos humanos nas situações investigadas. No Brasil, este é um movimento que ganha força a partir dos anos 2000, sendo que parte importante das iniciativas de preservação deste patrimônio documental principalmente aqueles relativos às vítimas e aos movimentos de resistência à ditadura, coube aos centros de documentação universitários.

Este texto objetiva expor o trabalho do CEDIC- Centro de Documentação da Pontifícia Universidade de São Paulo relativo à documentação do Fundo CLAMOR do Comitê de Defesa dos Direitos Humanos para os países do Cone Sul e as reflexões advindas dos desafios de lidar com seu tratamento e organização frente à necessidade crescente de sua preservação e difusão digital

O Centro de Documentação e Informação Científica (CEDIC) da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP) foi criado em 1980, como centro de documentação comprometido com a preservação do patrimônio documental e dimensões da memória de movimentos sociais até então pouco visíveis ou silenciadas e articula-se a uma proposta de diálogo da universidade com as questões relativas às lutas pela democratização da sociedade brasileira. Firmando-se como espaço de resistência ao autoritarismo do regime então vigente, no início dos anos 1980, a PUC-SP vivenciaria um período profícuo na construção de seus caminhos enquanto instituição universitária comunitária, aliando projetos de promoção da qualidade acadêmica ao diálogo com as

---

1 A íntegra da Declaração de Gwangju encontra-se disponível em: <[https://mowlac.files.wordpress.com/2013/07/declarac3a7c3a30-de-gwangju\\_2013\\_br.pdf](https://mowlac.files.wordpress.com/2013/07/declarac3a7c3a30-de-gwangju_2013_br.pdf)>. Acesso em: 10 fev. 2016.

questões sociais e políticas mais urgentes da sociedade brasileira. A criação e estruturação do CEDIC como centro de documentação da PUC-SP, voltado para a pesquisa, a preservação do patrimônio documental e a democratização da memória articula-se as perspectivas de reestruturação das universidades brasileiras. E aqui, importa indicar que desde então a PUC-SP, através do CEDIC, incorporou ao seu patrimônio acervos de grande importância dos movimentos sociais e de resistência e dos movimentos de defesa dos direitos humanos atuantes no país e no continente.

Assim, o acolhimento inicial e a incorporação do Fundo Clamor do Comitê de Defesa dos Direitos Humanos para os países do Cone Sul ao acervo do CEDIC deveu-se não só as ligações do Comitê com movimentos católicos e cristãos de São Paulo, ou a sua afinidade temática com outros fundos e coleções que o compõem nosso acervo, como também à sua relevância como referência das articulações de grupos e entidades brasileiras na luta contra as ditaduras de segurança nacional no continente e pela defesa dos direitos humanos na América Latina e em outros continentes. Desde então, consciente de sua importância para a História recente, não só do Brasil, mas de outros países da América do Sul, o CEDIC tem investido fortemente em ações visando o tratamento e a divulgação dessa documentação.

O comitê Clamor foi uma entidade que atuou com sede em São Paulo, entre os anos de 1978 e 1991 e foi criado por um grupo de leigos cristãos preocupados em proporcionar proteção e assistência aos refugiados políticos dos países do Cone Sul, vítimas de violações dos direitos humanos e vivendo no exílio em consequência das arbitrariedades do autoritarismo vigente naqueles países. Fruto da iniciativa de militantes dos movimentos de defesa dos direitos humanos no Brasil, com o apoio de Dom Paulo Evaristo Arns, Cardeal Arcebispo de São Paulo, da CNBB e da recém-formada Coordenadoria Ecumênica de Serviços – CESE, o Clamor foi criado e atuou como entidade vinculada à Comissão Arquidiocesana de Direitos Humanos e Marginalizados de São Paulo.

Naqueles anos, articulando-se à ação de algumas outras instituições congêneres na América Latina, o Clamor teve atuação destacada não só na proteção e assistência a refugiados, que chegavam ao Brasil em situações desesperadoras, como na informação e denúncia internacional sobre os crimes contra os direitos humanos cometidos por essas ditaduras. A importância da entidade na época pode ser medida pelo fato de que foi uma das primeiras organizações a denunciar a existência de campos de detenção clandestinos na Argentina e a alertar para a cooperação entre forças de segurança dos países da região no sequestro, na tortura e no desaparecimento de pessoas, mais tarde conhecida como Operação Condor; e foi também a primeira a descobrir o paradeiro de algumas das crianças sequestradas e desaparecidas na Argentina.

Como indica Jan Rocha, uma de suas fundadoras, com o fechamento do Clamor, em 1991, a documentação da entidade permaneceu por dois anos em caixas fechadas

que passaram por vários espaços e condições pouco adequadas para sua preservação, (ROCHA, 2018 p.355). Em 1993, CEDIC recebeu a primeira parte do arquivo que se encontrava “guardado” no Centro Ecumênico de Serviços à Evangelização e Educação Popular – CESEP. A segunda parte da documentação que completou o Fundo só chegou ao nosso centro em 1999 .

O interesse do CEDIC pela custódia e difusão do Fundo Clamor foi imediato e justificava-se plenamente pelo perfil do acervo do centro bem como pelas perspectivas teórico-políticas que orientam nosso trabalho de documentação e memória.

Aqui vale inicialmente salientar que a documentação organizada neste fundo é extremamente significativa para o estudo do período e contém inúmeros registros sobre dimensões fundamentais das lutas contra o terrorismo de Estado imposto por regimes ditatoriais nos países do Cone Sul bem como registros de lutas e ações em defesa dos direitos de presos e exilados políticos. O fundo é composto por uma grande diversidade de espécies documentais tais como agendas, boletins internos, cartazes, comunicados à imprensa, correspondência, depoimentos de refugiados e de parentes e amigos de desaparecidos e de presos políticos, dossiês de crianças desaparecidas, fichas de desaparecidos e de torturadores argentinos, fotografias de desaparecidos, informes, livros, publicações periódicas e relatórios de atividades. O acervo contém ainda milhares de cartas e documentos referentes ao período de 1978 a 1990, enviados por familiares e por membros de organizações de direitos humanos, sindicatos e igrejas dos países do Cone Sul, assim como correspondência e informes de agências das Nações Unidas, da Organização dos Estados Americanos (OEA) e de embaixadas estrangeiras e entidades não governamentais de vários países de fora da América Latina, e todas as publicações trazidas a público e recebidas pelo Comitê. Há, também, depoimentos de sobreviventes dos campos de detenção e de ex-presos e de militares que abandonaram as Forças Armadas de seus respectivos países para denunciar os abusos que testemunharam; calendários sobre crianças desaparecidas; cópias de telegramas enviados às autoridades de vários países e da correspondência interna; e relatórios das viagens realizadas por membros do grupo. Destaque-se que por sua importância como patrimônio documental, o Fundo Clamor é hoje um dentre os dez conjuntos documentais brasileiros que detém o Registro Internacional do Programa Memória do Mundo da UNESCO.

Desde o recebimento inicial da documentação, foram desenvolvidas várias ações objetivando o tratamento, a organização, a complementação e a preservação do acervo do CLAMOR. Já na segunda metade da década de 1990, toda a documentação recebida, já higienizada e melhor acondicionada, após uma primeira identificação e inclusão no Guia da Central de Documentação e Informação Científica, publicado em 1995, foi aberta à consulta pública . Aqui importa indicar que o CEDIC, tem também investido na localização e na preservação de documentação complementar ao Fundo. Caracterizando- se como uma entidade de caráter quase informal, que tinha como ponto forte a atuação de militantes, o

CLAMOR não possuía um arquivo centralizado, e parte da documentação ainda pode ser encontrada com seus antigos integrantes.

Entre 2011 e 2012, com o apoio do programa de Ayuda para el Desarrollo de Archivos Iberoamericanos (ADA), do Ministério de Cultura da Espanha, desenvolveu-se o projeto “Higienização e Reacondicionamento dos Fundos e Coleções sobre Direitos Humanos no Brasil e na América Latina pertencentes ao acervo do CEDIC/PUC-SP”, que possibilitou melhor tratamento e acondicionamento de toda a documentação do Clamor.

Não obstante, as ações iniciais de divulgação sobre o comitê e sua documentação levaram a um significativo aumento das consultas ao Fundo Clamor. Na última década o fundo foi consultado por um público bastante diversificado, destacando-se advogados, representantes legais ou familiares de presos políticos e/ou desaparecidos de países vizinhos, além de pesquisadores, nacionais e estrangeiros, de diferentes áreas acadêmicas, bem como a Igreja Católica e os representantes do governo de países do Cone Sul.

Assim, frente não só à importância do arquivo do Clamor, mas também à necessidade de aumentar a sua disponibilização à ampla consulta pública, é que se desenvolveu um novo projeto de complementação, tratamento e disponibilização em meio eletrônico dos documentos integrantes do Fundo.

O projeto CLAMOR: Documentação e Memória de um Comitê pelos Direitos Humanos no Cone Sul, financiado pela FAPESP – Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado de São Paulo, iniciado no último semestre de 2012, desenvolveu-se por meio de ações que visavam à preservação, complementação, organização e disponibilização digital do acervo. Em uma dimensão complementar, também propôs a pesquisa sobre o contexto histórico de atuação do Comitê e suas articulações com outras entidades de defesa dos direitos humanos.<sup>2</sup>

No interior deste projeto investiu-se fortemente no tratamento da documentação que compõe o Fundo, compreendendo as seguintes etapas: organização física, descrição (complementação do Inventário do Fundo), digitalização de documentos e organização do acervo virtual do Fundo Clamor. Nesta dimensão do projeto foi possível rever a organização física e a descrição dos documentos, revisar e atualizar o Inventário do Fundo, bem como realizar ações de reformatação e descrição dos documentos em formato eletrônico. Atualmente, com exceção das publicações periódicas e não periódicas, toda a documentação do Fundo encontra-se digitalizada e a disponibilização

---

2 O projeto contou com a contribuição especial da jornalista Jan Rocha, da equipe do Clamor, e foi desenvolvido pela equipe do CEDIC: Coordenação Geral: Heloisa de Faria Cruz; Coordenação executiva: Ana Célia Navarro de Andrade e das bolsistas FAPESP/Treinamento Técnico Adriane Zerillo Natacci e Camila Yuriko Maturuoto. Indique-se também que no decorrer destes anos atuaram como estagiários do CEDIC no tratamento e organização do acervo os seguintes pesquisadores: Air Ferreira do Nascimento, Ana Luiza Massaine Moulatlet, Bruna Attina, Caio Henrique Marcon Ventura, Cíntia Brogni Oliveira, Diego Henrique de Souza Santos, Fabiana Franco Barbosa Oda, Gabriela Sacche Salles, Gustavo Kalil Cadaval, Jimmy Augusto Moreira Pitondo, Julia Saretta Rocha Beleza, Matheus Aporta de Araújo, Tais Silva Abrão, Tássia Vargas Escobar Azevedo, Vítor Prado Gonçalves.

pública tanto do inventário como das principais séries da documentação apresenta-se como principal desafio em relação à disponibilização final desta documentação.

No mesmo projeto, outras as ações voltaram-se para a realização de atividades de complementação do Fundo atenta tanto à localização e incorporação de novos documentos ao conjunto documental existente como à produção de referências de contexto sobre o histórico de atuação do Comitê. A pesquisa de contextualização da documentação, envolvendo o histórico de criação, organização e atuação do Clamor, desenvolveu-se via levantamento e sistematização de informações sobre a atuação do Comitê na bibliografia específica e correlata, na pesquisa junto à documentação do próprio Fundo e na realização de depoimentos orais com ex-integrantes, pessoas que foram ajudadas pela entidade e membros de outras entidades congêneres.

Saliente-se aqui a realização de entrevistas e coleta de depoimentos com membros do Clamor, e com colaboradores e refugiados que contaram com a ajuda do Comitê e com membros de entidades de direitos humanos com as quais o grupo mantinha relação estreita e que resultaram na composição de uma inédita e importante Coleção de Depoimentos sobre o Comitê e sua atuação. Ainda como atividade do projeto destaca-se realização na PUC-SP, em 2014, de Seminário sobre o Comitê, o Fundo e sua importância para pesquisa em Direitos Humanos na América Latina. Realizado com êxito, o evento logrou reunir membros fundadores e participantes do Clamor, pesquisadores e estudiosos da atuação do Comitê e das questões relativas à documentação referente às lutas de resistência às ditaduras e de defesa dos direitos humanos no Cone Sul, atualizando os sentidos e as perspectivas históricas dessas lutas na atualidade.<sup>3</sup> Outro fruto recente e importante deste trabalho, que contou com apoio do projeto, resultou no livro *Solidariedade não tem Fronteiras sobre a criação e atuação do comitê*, de autoria da jornalista Jan Rocha, lançado em 2018.

Entendendo que o reconhecimento de qualquer acervo como patrimônio documental o singulariza, lançando luz sobre a sua importância como herança histórica e cultural, potencializando ações de preservação, promoção do acesso e divulgação pública, buscou-se fóruns de patrimonialização documental que dessem ao Fundo Clamor a visibilidade pública compatível com sua relevância como referência memorial tanto na rede nacional de Memórias Reveladas como no Programa Memória do Mundo, criado pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO). Nesse percurso, logrou-se obter, em 2007 e 2012, respectivamente, a nomeação do Fundo como patrimônio documental do Brasil e da América Latina e Caribe. Mais recentemente, em 2015, em aprovação a proposta do CEDIC, apoiada pelo

<sup>3</sup> Indique-se que no decorrer da realização do seminário foi possível contar com a participação de vários dos membros fundadores do Comitê, a saber: Dr. Luiz Eduardo Greenhalgh, jornalista Jan Rocha, Dra. Michael Mary Nolan, Maria Auxiliadora Arantes e Cida Horta. Indique-se também que o Seminário recebeu correspondência sobre o Clamor de pessoas do Chile e da Argentina que na época foram ajudados pelo Comitê: Patricia Lorca (Santiago/CHILE) e Maria Isabel Chorobik de Mariani, mais conhecida como Chicha, <sup>1ª</sup> presidente do grupo Abuelas de Plaza de Mayo (Buenos Aires/Argentina), atualmente presidente da Fundación Anahí.

Archivo General de la Nación do Uruguai, o Fundo Clamor logrou obter o registro Internacional do Programa e é hoje um dentre os dez conjuntos documentais brasileiros a deter o registro internacional de Memória do Mundo.

Para além das ações de patrimonialização, cabe indicar que nestes últimos anos seja através de comunicações científicas, participação em encontros e seminários da área, produção de artigos e livros científicos, o CEDIC buscou divulgar para a comunidade acadêmica e para o público em geral a existência e importância desta documentação.

Afortunadamente, tais ações, combinadas com a repercussão trazida pelas nomeações no Programa Memória do Mundo e a disponibilização de informações sobre o Fundo no Portal Memórias Reveladas fizeram com que o interesse por esse arquivo crescesse, refletindo diretamente no incremento de consultas ao acervo, aumentando as solicitações de cópias de documentos e na produção de estudos sobre a atuação do comitê.

Mais recentemente, também como atividade complementar, logrou-se organizara coletânea Clamor e as Ditaduras do Cone Sul: documentação, memória e pesquisa, recém-lançada pela EDUC – Editora da PUCSP, em coedição com a Associação de Arquivistas de São Paulo, composta por textos sobre o próprio acervo e sua organização bem como sobre temas relevantes por ele suscitados reunindo reflexões de pesquisadores da PUC-SP e de diversas outras universidades que se debruçaram sobre o acervo. (ANDRADE;CRUZ,2021).

Ao final resta indicar, que esta publicação, assim como as diversas ações de preservação e disponibilização pública do Fundo Clamor desenvolvida pelo CEDIC objetivam, antes de tudo, mobilizar a pesquisa e a discussão sobre os temas propostos por este importante conjunto documental, incentivando estudos e discussões sobre práticas, espaços e redes de resistência e solidariedade às ditaduras do Cone Sul.

Inserindo-se em circuitos de preservação documental mais ampla, que, em tempos recentes, buscam aproximar a preservação do patrimônio documental das experiências de grupos sociais diversos e da questão da cidadania e das lutas democráticas, as ações do CEDIC buscam contribuir na atuação não só de pesquisadores e redes de pesquisa voltados para o estudos de temas voltados para a afirmação de direitos e a defesa dos direitos humanos como também grupos da sociedade civil e cidadãos em geral que têm como horizonte a afirmação do direito à memória em nossa sociedade.

No atual cenário de avanço de perspectivas conservadoras e negacionistas que alimentam a hostilidade em relação a uma cultura política fundamentada na defesa dos direitos humanos em nosso país, o diálogo prospectivo com as referências trazidas por esta documentação torna-se novamente imprescindível e urgente.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Ana Célia Navarro. **Descrição do Fundo Comitê de Defesa dos Direitos Humanos para os Países do Cone Sul - CLAMOR**. 2000. Dissertação (Mestrado em História Social) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000.

ANDRADE, Ana Célia Navarro; CRUZ, Heloisa de Faria (org). **Clamor e Ditaduras do Cone Sul: documentação, memória e pesquisa**. São Paulo: EDUC/Associação dos Arquivistas de São Paulo, 2021.

CRUZ, Heloisa de Faria. **Preservação e patrimonialização do acervo do Comitê de Defesa dos Direitos Humanos CLAMOR–1978-1990**. Revista Memória em Rede, v. 7, n. 12, p. 19-32.

JELIN, Elizabeth (Coord.). **Los trabajos de la memoria**. Madri: Siglo XXI, 2002.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA. **Declaração de Gwangju**. Gwangju 2013. Disponível em: <[https://mowlac.files.wordpress.com/2013/07/declarac3a7c3a3o-de-gwangju\\_2013\\_br.pdf](https://mowlac.files.wordpress.com/2013/07/declarac3a7c3a3o-de-gwangju_2013_br.pdf)>. Acesso em: 10 fev. 2021.

QUINTANA, Antonio González. **Políticas archivísticas para la defensa de los derechos humanos: actualización y ampliación del informe elaborado para UNESCO y Consejo Internacional de Archivos (1995) sobre gestión de los archivos de los servicios de seguridad del estado de los desaparecidos regímenes represivos**. Santiago de Compostela: Red de Archivos Históricos de Comisiones Obreras, 2009.

ROCHA, Jan. **Solidariedade não tem fronteiras**. São Paulo: Outras Expressões, 2018.

# CAPÍTULO 8

## PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO E A ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO NA WEB DE DADOS

Data de aceite: 01/10/2021

**Francisco Carlos Paletta**

Universidade de São Paulo  
<http://orcid.org/0000-0002-4112-5198>

**Armando Manuel Barreiros Malheiro da Silva**

Universidade do Porto  
<http://orcid.org/0000-0003-0491-3758>

**RESUMO:** A inclusão digital está também relacionada ao desenvolvimento nos indivíduos de habilidades e competências para acesso, uso e disseminação eficiente da informação. Além disso, a evolução contínua tecnológica, tal como a emergência da Web semântica, leva a novos perfis e demandas do profissional da informação. A organização e gestão da informação com grandes coleções de materiais necessitam reavaliar constantemente a identidade e propósitos principais de seus usuários. Bibliotecas estão desenvolvendo continuamente processos e serviços de forma a explorar os benefícios da Web Semântica. Neste trabalho, discutimos as principais tendências nesse campo, em especial aquelas que influenciam o contexto da Web de Dados.

**PALAVRAS - CHAVE:** Organização da Informação, Gestão do Conhecimento, Web de Dados, Era Digital, Profissional da Informação.

**ABSTRACT:** Digital inclusion is also related to the development of individuals in skills and competencies to access, use and efficiently

dissemination of information. Besides, continuous technological developments such as the emergence of the semantic Web, leads to new professional profiles and demands. The design and management of information systems with large collections of materials need to constantly re-evaluate the identity of its users and their main purposes. Libraries are continually developing processes and services to exploit the benefits of the Semantic Web, for instance. In this paper, we discuss the main trends in this field, especially those that influence the context of the Web of Data.

**KEYWORDS:** Information Organization, Knowledge Management, Web of Data, Digital Age, Information Professional.

### INTRODUÇÃO

A Web é uma rede com conteúdos interligados através de documentos de hipertexto. Seu mapeamento é possível por processos de análise e coleta sucessiva de páginas de conteúdo a partir de um conjunto de localizações de documentos previamente conhecido. Tais buscas são feitas de forma automática por programas de computador normalmente denominados *crawlers*, coletores ou batedores. Mesmo neste mapeamento automático, o conjunto inicialmente assumido de localizações a partir do qual a pesquisa é feita influencia o resultado obtido. Além disso, nem toda a Web está interligada: existem muitos subconjuntos de documentos interligados

entre si, de tamanhos variados, sem ligação com o restante da rede (ou seja, “ilhas” de informação). O primeiro princípio da Web, proposto pelo Consórcio World Wide Web W3C Brasil afirma (W3C, 2011):

“O principal valor da Web é o social. Mais do que tecnológico, este é um ambiente de comunicação humana, de transações comerciais, de oportunidades para compartilhar conhecimentos e, para ser um ambiente universal, deve estar disponível para todas as pessoas, independentemente dos equipamentos e softwares que utilizem, principalmente da cultura em que se inserem, da localização geográfica, das habilidades físicas ou mentais, das condições socioeconômicas ou de instrução”.

A universalidade da Web só pode ser garantida e aprofundada com um modelo de governança democrático e pluralista que tenha foco no acesso por todos e na sua própria evolução tecnológica (CGI.br, 2011).

A temática da inclusão digital vem sendo tratada desde os anos 90 como a necessidade de permitir o acesso a computadores e ferramentas de TICs (Tecnologia da Informação e Comunicação). No entanto, novas proposições têm tratado da inclusão não apenas no acesso às ferramentas digitais, mas também nos aspectos relativos ao acesso e uso dos conteúdos distribuídos. Promover a inclusão digital e por consequência a inclusão social não significa apenas promover universalidade das ferramentas de TICs, mas possibilitar seu uso de forma crítica, estimulando o aperfeiçoamento das potencialidades informativas e cognitivas e atividades cidadãs. A preocupação deixa de ser o aprendizado de ferramentas básicas de navegação na WEB e desloca-se para as diferentes formas de coleta e de produção do conhecimento. Tornam-se centrais questões de inclusão social através da inclusão digital e das práticas sociais e educacionais vigentes (Passarelli 2012).

A expressão Competência Informacional, ou *Information Literacy*, tem suas origens no estudo da sociedade da informação, e está ligada à necessidade de se desenvolver nos indivíduos aptidões sobre habilidades e competências relacionadas ao acesso, uso e disseminação da informação, objetivando fazer uso desta de forma ética e eficiente, para que o ser humano através de seu intelecto e processo cognitivo possa produzir novo conhecimento (Campello 2003).

Literacia informacional tem constituído, nos últimos anos, novo campo de pesquisa que interessa à educação, à ciência da informação e às ciências cognitivas. O desafio está em inicialmente aprender a utilização básica dos recursos tecnológicos - literacia digital - e a seguir apropriar-se dos mesmos para gerar novos conhecimentos - literacia informacional. No contexto da literacia informacional, os desafios são múltiplos: a dificuldade das bibliotecas universitárias, com suas coleções caríssimas, em concorrer com acervos digitais; as bibliotecas virtuais e os motores de busca oferecendo informações de forma imediata e a custo zero; a desconstrução do conceito de autor individual e a emergência dos coletivos digitais. Os novos contornos da sociedade em rede têm constituído objeto de estudo e pesquisa para profissionais das mais diversas áreas de atuação.

Esta pesquisa de caráter qualitativo e exploratório tem como objetivo proporcionar uma reflexão sobre a atuação do profissional da informação na organização do conhecimento na Web de Dados, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses.

## O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO E A ERA DIGITAL

No contexto mundial definido pela globalização e pela constante mudança tecnológica, o conhecimento tornou-se a principal riqueza das nações, pode também constituir o principal fator de desigualdade nas sociedades atuais. A Sociedade da Informação é a pedra angular das Sociedades do Conhecimento. O conceito de “sociedade da informação”, relacionado à ideia da inovação tecnológica, caracteriza-se pelo rápido crescimento da informação disponibilizada e as mudanças ocasionadas pela tecnologia usada para gerar, disseminar, acessar e usar a informação (Melo 2007).

Por outro lado, o conceito de “sociedade do conhecimento” inclui uma dimensão de transformação social, cultural, econômica, política e institucional, assim como uma perspectiva mais pluralista e de desenvolvimento, expressando a complexidade e o dinamismo das mudanças que estão ocorrendo. O conhecimento não só é importante para o crescimento econômico, mas também para fortalecer e desenvolver todos os setores da sociedade. De acordo com Unesco (2017):

“O conhecimento e a informação têm impacto significativo na vida das pessoas. O compartilhamento de conhecimento e informação, particularmente por meio das tecnologias de informação e comunicação (TIC), tem o poder de transformar economias e sociedades... as sociedades do conhecimento devem ser construídas sobre quatro pilares: respeito às diversidades cultural e linguística; liberdade de expressão; acesso universal à informação e ao conhecimento; e educação de qualidade para todos”.

A noção de fácil acesso à informação propiciado por avanços da tecnologia de redes de computadores e de telecomunicações criou uma noção errônea do imperativo tecnológico como resposta às deficiências comunicacionais e educacionais da humanidade. O conhecimento e o uso deste ferramental tecnológico são essenciais nos dias de hoje, porém é preciso considerar que por si só a tecnologia não leva à comunicação e à educação. A competência informacional está fortemente relacionada ao processo de interiorização de conhecimentos, habilidades e valores ligados à informação e ao aprendizado. Em um contexto mais prático, representa um conjunto de habilidades necessárias para localizar, interpretar, analisar, sintetizar, avaliar e comunicar a informação em diferentes ferramentas e suportes (Dudziak 2001; 2003).

Indivíduos têm seus estoques de informação e estes são usados para compreender as informações externas e as diferentes situações em que se encontram em dado momento. O comportamento de busca e uso de informação são modelados, do ponto de vista epistemológico, pelas características cognitivas do indivíduo e por fatores que geram o

encontro do usuário com os sistemas de informação ou as consequências de tal confronto. A importância do aspecto cognitivo para o comportamento de busca de informação é apresentada por Kuhlthau (2008):

“Vários estudos apoiaram a noção de busca de informação como um processo de construção do conhecimento com diferentes estágios cognitivos e afetivos (Cole 1997; George et al., 2006; Harada 2002; Pitts 1995; Tang e Salomão 1998; Serola e Vakkari 2005; Vakkari 2001; Vakkari et al., 2003, Vakkari e Hakala 2000, Wang e Soergel 1998, Yang, 1997). O modelo do Processo de Pesquisa de Informação muitas vezes causa ansiedade e incerteza ..... estudos confirmaram essa noção de interação entre os fatores cognitivos, afetivos e comportamentais na busca da informação (Bilal 2000; 2001; 2002; Bilal e Kirby 2002; George et al., 2006; Heinstrom 2002; Jiao e Onwuegbuzie 1997; 1999; Jiao et al. 2006, Jiao et al. 1996; Mellon 1988; Onwuegbuzie 1997; Onwuegbuzie e Jiao 1998; 2004; Wang e Soergel, 1998)”.

É preciso atentar para o fato de que não é possível mais se limitar à tarefa de localizar fontes de informação. É necessário levar em consideração tarefas de interpretação, formulação e aprendizagem envolvidas no processo de busca dessa informação. O aumento no acesso à vasta quantidade de informação requer, entretanto, serviços que se centrem no significado da busca mais do que meramente na localização da fonte. Nessa perspectiva, os usuários da informação não podem ser vistos apenas como integrantes do sistema, mas como a “razão de ser” do serviço de informação.

Sistemas de informação organizados na perspectiva tradicional concentram-se prioritariamente na aquisição e administração de grandes coleções de materiais. Assumiu-se, durante décadas, que as atividades técnicas dos sistemas eram o seu ponto estratégico. Considerava-se que os usuários utilizavam o sistema exatamente da maneira como estes tinham sido projetados. Não se imaginava indagar, aos sistemas, questões imprescindíveis sobre a identidade e propósitos principais de seus usuários. Como a informação era considerada algo existente fora das pessoas e passível de ser transferida de uma para outra, parecia ser possível que eficiência e sucesso das operações de um sistema pudessem ser medidos em função do número de fontes de informações recuperadas pelo sistema versus o que realmente foi de interesse do usuário. Isso, na realidade, coloca novamente o usuário como um processador imperfeito da informação, pois é já sabido que nem todas as pessoas se interessam pelas mesmas fontes indicadas. Resulta desse procedimento que hoje em dia se conhece muita coisa sobre planejamento, aquisição, organização, controle e desenvolvimento de coleções, mas muito pouco sobre como as pessoas fazem uso dos sistemas ou para que fins e como a informação, a matéria-prima dos sistemas, está sendo utilizada (Ferreira 1995).

## **A ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA WEB DE DADOS**

O impacto do uso da Web na sociedade, nos indivíduos e nas organizações tornou-

se objeto de pesquisa, extrapolando o campo especializado da computação aplicada, e atingindo áreas de estudos organizacionais e sociológicos. Por ser essencialmente dinâmica e sem fronteiras, tanto do ponto de vista físico como virtual, é importante que seja conhecida em detalhes, tanto para assegurar sua livre transformação quanto para permitir sua disponibilidade, confiabilidade e acessibilidade por todos.

A denominada Web 2.0 segue uma filosofia com princípios de leitura e escrita de natureza participativa, em que cada usuário pode intervir diretamente na escolha e introdução de dados no âmbito de cada site; é cooperativa, uma vez que compartilha ideias, preferências, informações e conhecimento; é interativa, na medida em que, através de toda a gama de recursos multimídia, é possível um diálogo simultâneo com os usuários; é democrática, pois sob essa filosofia existe liberdade de expressão, de pensamento, e, sobretudo, de trânsito de informações, independentemente dos interesses de cada um; é também sociotécnica, pois, através de todas as suas características, é possível um intercâmbio de culturas, religiões, etnias e outros. Hoje, não só o usuário participa como também adiciona conteúdo que ao serem compartilhados em outros recursos colaborativos passam a receber comentários dos membros vinculados a sua comunidade agregando valor à informação compartilhada, além de criar vários caminhos para a localização do próprio recurso. Assim, temos uma nova relação e interação na qual aumenta o nível sofisticado de atitudes sociais eletrônicas.

A Web Semântica apresenta um novo modelo de interatividade entre o usuário da informação e a internet. Esta deve idealmente apresentar toda sua informação rotulada com indicações de contexto e significado, organizada de forma que tanto humanos como máquinas possam entendê-la. Surge uma nova denominação para diferentes evoluções pretendidas na Web e na interação desta com o usuário: a Web 3.0 (Passarelli 2008). Entre os muitos aspectos incluídos nessa denominação, destacam-se:

- Web semântica;
- Web geoespacial;
- Web 3D e de realidade aumentada;
- Conteúdo Web mais dinâmico, agregando inteligência artificial;
- Maior compatibilidade da Web com a tecnologia de banco de dados;

Neste ambiente contemporâneo, surge um novo usuário da informação com novas demandas por recursos computacionais e novas capacidades em produzir novos conhecimentos. Considerando-se os principais aspectos da Competência Informacional: a Tecnologia da Informação, as Fontes de Informação, os Processos de Informação, o Controle da Informação, a Construção do Conhecimento, a Extensão do Conhecimento e a Inteligência (Bruce 2003), destaca-se um profissional ativamente envolvido com os processos de ensino e aprendizado em Competência Informacional: o bibliotecário (Souza

2010).

## PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa de caráter qualitativo e exploratório tem como objetivo proporcionar uma reflexão sobre a atuação do profissional da informação na organização do conhecimento na web de dados, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. A pesquisa preocupa-se, portanto, com aspectos de realidade que não pode ser quantificada, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais. A revisão da literatura apresenta um panorama da educação com os novos recursos informacionais e digitais, as literacias da informação, a transdisciplinaridade entre o campo da Biblioteconomia, Informação e Comunicação e a crescente tendência das Escolas de Informação - iSchools. Os procedimentos metodológicos adotados para este trabalho compreendem duas dimensões: teórica e aplicada. Do ponto de vista teórico, caracteriza-se como sendo do tipo descritiva exploratória de natureza qualitativa, devido ao fato de ter como objetivo a reunião de dados e informações sobre os temas abordados.

## RESULTADOS

Saberes científicos e o acesso a inovações tecnológicas apresentam-se distribuídos de forma muito desigual, considerando-se nesta comparação países, regiões, estratos sociais, faixas etárias, níveis educacionais, dentre outros. Assim, a problemática da diversidade cultural e os estudos sobre ela devem fazer parte da consideração teórica, da investigação empírica e do planejamento de políticas na área de fomento à Competência Informacional. Além disso, o usuário da informação típico não deseja apenas extrair informações específicas e definitivas no menor tempo possível ou, alternativamente, se dispõe a investir esforço para buscar e explorar informação e conhecimento. A verdade é que as pessoas oscilam continuamente entre extrair e explorar, e o uso da informação é um processo confuso, desordenado, sujeito aos caprichos da natureza humana, como qualquer outra atividade (Canclini 2009). Entre os elementos mais importantes que influenciam o uso da informação estão as atitudes do indivíduo em relação à informação e a sua busca, atitudes essas que são fruto da educação, do treinamento, da experiência passada, das preferências pessoais.

O universo da informação digital se expande no contexto do que hoje chamamos de Big Data, onde a busca por informações fica cada vez mais difícil uma vez que o universo digital está constituído por dados não estruturados que precisam ser organizados, acessados, apropriados e então utilizados na produção de novos conhecimentos. A Web de Dados virá com o objetivo de organizar estas informações para que os usuários tenham mais facilidade na busca da informação. A busca Semântica como é chamada

os buscadores da Web de Dados, organizam informações por assuntos determinados, conectando conhecimentos. A busca Semântica da Web de Dados dividirá os resultados em categorias para que a busca da informação seja mais rápida e organizada.

A Figura 1 relaciona o Grau de Conectividade da Informação com o Grau de Conectividade Social de acordo com a evolução tecnológica: Web - Conectando Informação, Web Social - Conectando Pessoas, Web Semântica – Conectando Conhecimento e a Metaweb – Conectando Inteligência.

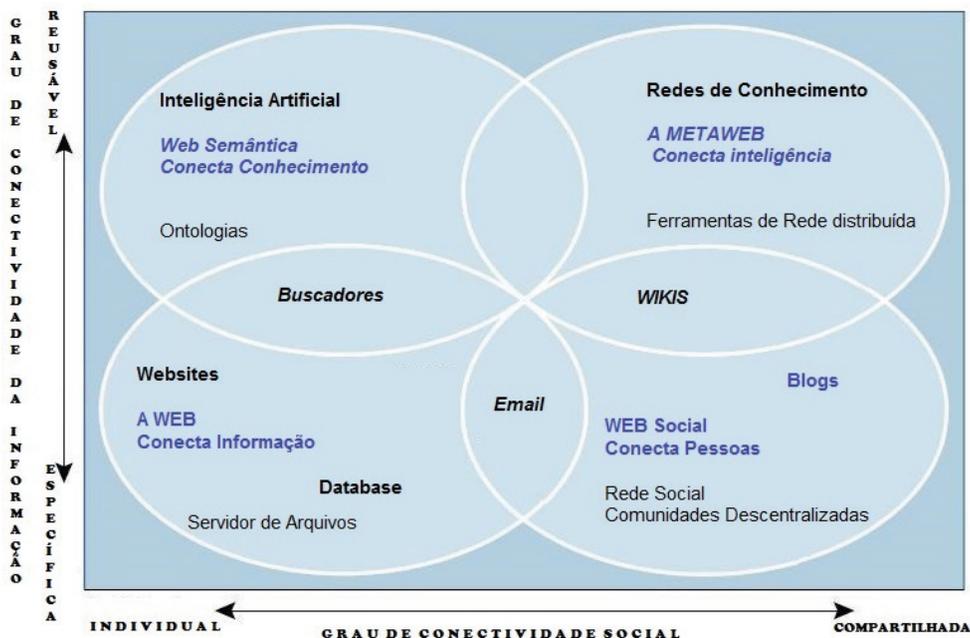


Figura 1. Evolução Tecnológica da Web – Adaptação do Autor

Fonte: <http://www.novaspiavack.com/science/new-version-of-my-metaweb-graph-the-future-of-the-net>

A organização do conhecimento liga os três processos de uso estratégico da informação – a criação de significado, a construção do conhecimento e a tomada de decisões – num ciclo contínuo de aprendizagem e adaptação que podemos chamar de ciclo do conhecimento.

Bibliotecas estão desenvolvendo continuamente processos e serviços de forma a explorar os benefícios da Web 2.0. Library 3.0 refere-se a bibliotecas utilizando tecnologias como a Web Semântica, a computação em nuvem, dispositivos móveis, e reimaginando o uso de tecnologias estabelecidas, tais como pesquisa federada (RFID), para facilitar a disseminação do conteúdo gerado pelo usuário e a colaboração para promover e fazer coleções de bibliotecas acessíveis. O resultado da Biblioteca 3.0 é a expansão da “biblioteca

sem fronteiras”, onde as coleções podem ser feitas facilmente disponíveis aos usuários da biblioteca, independentemente da sua localização física. Biblioteca 3.0 é um complemento virtual para os espaços físicos da biblioteca (Belling 2013).

É neste contexto de crescente disponibilidade de dados que a “era digital” se apresenta com múltiplas oportunidades de atuação para o profissional da informação no uso das tecnologias da informação e comunicação na gestão e organização da informação na Web de Dados.

## CONCLUSÕES

Há atualmente a necessidade de novas propostas para abordagens gerenciais e estratégicas associadas à utilização da Tecnologia da Informação na apropriação e geração de conhecimento no contexto da Web Inteligente. Diante da emergência de uma economia digital - formação de padrões complexos a partir de uma multiplicidade de interações, cumpre-nos avaliar as contínuas tensões na educação entre a Ciência da Informação e a Biblioteconomia neste novo cenário orientado à formação de recursos humanos: futuros bibliotecários – profissionais da informação. É preciso preparar profissionais da informação habilitados à lidar com a complexidade do mercado de trabalho global, proporcionando uma revisão sistemática nos planos de ensino associada às principais questões que estão à mudar em sua área de conhecimento no contexto social, político, econômico, tecnológico e cultural: o impacto dos dispositivos digitais e redes sociais, a evolução dos serviços bibliotecários incluindo referência virtual, o suporte ubíquo a bibliotecas, acesso digital a repositórios, preservação digital, os novos esforços para organizar o conhecimento, a Web Semântica, o catálogo da biblioteca de próxima geração, o impacto da publicação digital e dos e-books, as questões políticas relacionadas com o acesso em banda larga e a neutralidade da rede, novas interpretações de direitos autorais relacionados com a digitalização em massa de livros e artigos acadêmicos, novas iniciativas para integrar bibliotecas, arquivos e museus (RUBIN, 2010).

O desafio imposto pela Era Digital em entender o papel da informação, e em particular na área da Ciência da Informação, no cenário que os especialistas chamam de a “4ª Revolução Industrial” - iniciada no início da década de 90 com ascensão da desmaterialização de funções e processos e do trabalho do conhecimento. A formação e capacitação de recursos humanos, cooperação tecnológica, uso em larga escala das tecnologias da informação e comunicação TICs estão a pavimentar o caminho da revolução digital.

Na sociedade em contínua mudança, temos que repensar os modelos de ensino e observar as complexidades do mercado de trabalho 4.0 e suas relações com a Informação, Comunicação e Cultura e estruturar programas que permitam formar o profissional da informação com as competências necessárias para atuar em um mercado de trabalho cada

vez mais dependente das competências digitais.

Na Era da Informação e, mais precisamente, na conjuntura de rede onde estamos imersos, muitos são os desafios e os problemas que não podemos apenas enfrentar, mas devemos estudar com minúcia e profundidade a fim de irmos encontrando as respostas globais e específicas mais adequadas (SILVA, 2008).

Neste trabalho, discutimos as tendências nesse campo, em especial interesse aquelas que influenciam o contexto da chamada Biblioteca 3.0, de modo que, cada vez mais, a tecnologia possa proporcionar a criação e obtenção de valor ao usuário da informação. Espera-se que o desenvolvimento dessa área leve a um maior entendimento dos recursos da tecnologia colaborativa utilizados em ambientes informacionais digitais. Em qualquer caso, a inserção dessas tecnologias consiste em inovação que deve estar vinculada à tradição e à missão das bibliotecas e dos repositórios bem como na atuação do profissional da informação na organização e gestão da informação na Web de Dados.

## REFERÊNCIAS

- Belling, A. (2013). Exploring Library 3.0 and beyond. Retrieved 18 June 2017 from [http://www.libraries.vic.gov.au/downloads/20102011\\_Shared\\_Leadership\\_Program\\_Presentation\\_Day\\_/exploring\\_library\\_3.pdf](http://www.libraries.vic.gov.au/downloads/20102011_Shared_Leadership_Program_Presentation_Day_/exploring_library_3.pdf)
- Bilal, D. (2000). Children's use of the Yahoo!igans! Web search engine: I. Cognitive, physical and affective behaviors on fact-based search tasks. *Journal of the American Society for Information Science*, 51(7), 646-665.
- Bilal, D. (2001). Children's use of the Yahoo!igans! Web search engine: II. Cognitive and physical behaviors on research tasks. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 52(2), 118-136.
- Bilal, D. (2002). Children's use of the Yahoo!igans! Web search engine: III. Cognitive and physical behaviors on fully self-generated search tasks. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53(13), 1170-1183.
- Bilal, D. & Kirby, J. (2002). Differences and similarities in information seeking children and adults as Web users. *Information Processing and Management*, 38(5), 649-670
- Bruce, C. (2003). Seven Faces of Information Literacy. Retrieved 18 June 2017 from <http://www.bestlibrary.org/digital/files/bruce.pdf>
- Canclini, N, G. (2009). *Diferentes, desiguais e desconectados*. Rio de Janeiro: Editora UFRJ. ISBN 857108291X
- CGI.br (2011). *Dimensões e características da WEB brasileira: um estudo do .gov.br*. <http://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/2/cgibr-nicbr-censoweb-govbr-2010.pdf>
- Cole, C. (1997). Information as process: The difference between corroborating evidence and "information" in humanistic research domains. *Information Processing and Management*, 33(1), 55-67.

Dudziak, E. A. (2001). A Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas. Dissertação (Mestrado) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

Dudziak, E. A. (2003). "Information literacy: princípios, filosofia e prática". *Ciência da Informação*, Brasília, v.32, n.1, p. 23-35.

Ferreira, S, M, S, P. (1995). "Novos paradigmas e novos usuários da informação". *Ciência da Informação*, Brasília, v.25, n.2, p. 217-223.

George, C., Bright, A., Hurlbert, T., Linke, E. C., St. Clair, G. & Stein, J. (2006). Scholarly use of information: graduate students' information seeking behaviour. *Information Research*, 11(4), paper 272. Retrieved 18 June 2017 from <http://informationr.net/ir/11-4/paper272.html> (Archived by WebCite® at <http://www.webcitation.org/5cbDFityo>)

Harada, V. H. (2002). Personalizing the information search process: A case study journal writing with elementary-age students. *School Library Media Research*, 5. Retrieved 18 June, 2017 from [http://www.ala.org/aasl/sites/ala.org.aasl/files/content/aaslpubsandjournals/slr/vol5/SLMR\\_PersonalizingInfoSearch\\_V5.pdf](http://www.ala.org/aasl/sites/ala.org.aasl/files/content/aaslpubsandjournals/slr/vol5/SLMR_PersonalizingInfoSearch_V5.pdf) (Archived by WebCite® at <http://www.webcitation.org/5cbDWgyrj>)

Heinström, J. (2002). Fast surfers, broad scanners and deep divers – personality and information seeking behaviour. Åbo (Turku), Finland: Åbo Akademi University Press. (Doctoral dissertation.) Retrieved 18 June 2017 from [http://www.abo.fi/fakultet/media/21373/thesis\\_heinstrom.pdf](http://www.abo.fi/fakultet/media/21373/thesis_heinstrom.pdf)

Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (1997). Antecedents of library anxiety. *The Library Quarterly*, 67(4), 372-389.

Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (1999). Identifying library anxiety through students' learning modality preferences. *Library Quarterly*, 69(2), 202-216.

Jiao, Q. G., Onwuegbuzie, A. J. & Bostick, S. L. (2006). The relationship between race and library anxiety among graduate students: a replication study. *Information Processing and Management*, 42(3), 843-851.

Jiao, Q. G., Onwuegbuzie, A. J. & Lichtenstein, A. (1996). Library anxiety: characteristics of 'at-risk' college students. *Library and Information Science Research*, 18(2), 151-163.

Mellon, C.A. (1988). Attitudes: the forgotten dimension in library instruction. *Library Journal*, 113(14), 137-139.

Onwuegbuzie, A.J. (1997). Writing a research proposal: the role of library anxiety, statistics anxiety and composition anxiety. *Library and Information Science Research*, 19(1), 5-33.

Onwuegbuzie, A. J. & Jiao, Q. G. (1998). The relationship between library anxiety and learning styles among graduate students: Implications for library instruction. *Library and Information Science Research*, 20(3), 235-249.

Onwuegbuzie, A. J. & Jiao, Q. G. (2004). Information search performance and research achievement: an empirical test of the Anxiety-Expectation Mediation model of library anxiety. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55(1), 41-54.

- Passarelli, B. (2008). "Do Mundaneum à WEB Semântica: discussão sobre a revolução nos conceitos de autor e autoridade das fontes de informação". *DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação* - v.9 n.5, P.1-13.
- Passarelli, B.; Junqueira, A, H. *Gerações Interativas Brasil. Crianças e Adolescentes Diante das Telas*. <http://ccvap.futuro.usp.br/gerinter2012.pdf>
- Pitts, J. M. (1995). Mental models of information. The 1993-1994 AASL/Highsmith Research Award Study. *School Library Media Quarterly*, 23(3), 177-184.
- RUBIN, R. (2010). *Foundations of library and information science*. New York: Neal Schuman.
- Serola, S. & Vakkari, P. (2005). The anticipated and assessed contribution of information types in references retrieved for preparing a research proposal. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 56(4), 373-381.
- SILVA, Armando Malheiro da (2008). Inclusão digital e literacia informacional em ciência da informação. *Prisma.Com*, Porto, 7 (Jul.). p.16-43. ISSN: 1646-3153. Url: <http://revistas.ua.pt/index.php/prisma.com/article/view/683/pdf>
- Sousa, R, S, C., Nascimento, B, S. (2010). "Competências Informacionais: uma análise focada no currículo e na produção docente dos cursos de Biblioteconomia e gestão da informação". *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis*, v.15, n.2, p.130-150.
- Tang, R. & Solomon, P. (1998). Toward an understanding of the dynamics of relevance judgment: an analysis of one person's search behavior. *Information Processing and Management*, 34(2), 237-256.
- UNESCO. (2017). *Building Knowledge Societies*. Retrieved March 20, 2017, from <http://en.unesco.org/themes/building-knowledge-societies>
- Vakkari, P. (2001). A theory of the task-based information retrieval process: a summary and generalisation of a longitudinal study. *Journal of Documentation*, 57(1), 44-60.
- Vakkari, P. & Hakala, N. (2000). Changes in relevance criteria and problem stages in task performance. *Journal of Documentation*, 56(5), 540-562.
- Vakkari, P., Pennanen, M. & Serola, S. (2003). Changes of search terms and tactics while writing a research proposal: a longitudinal case study. *Information Processing and Management*, 39(3), 445-463.
- Wang, P. & Soergel, D. (1998). A cognitive model of document uses during a research project. Study 1. Document selection. *Journal of the American Society for Information Science*, 49(2), 115-133.
- W3C Brasil (2011). *Missão do W3C*. <http://www.w3c.br/Sobre/MissaoW3C>
- Yang, S. (1997). Information seeking as problem-solving using a qualitative approach to uncover the novice learners' information-seeking process in a perseus hypertext system. *Library and Information Science Research*, 19(1), 71-92.

Kuhlthau, C.C., Heinström, J. & Todd, R.J. (2008). "The 'information search process' revisited: is the model still useful?" *Information Research*, 13(4) paper 355. Retrieved March 20, 2017, from <http://InformationR.net/ir/13-4/paper355.html>

ACKNOWLEDGMENT: FAPESP Research Project – Processo 2016/07358-6

## REPRESENTAÇÃO DA LINGUAGEM VERBAL POR MEIO DE REDES SEMÂNTICAS: QUESTÕES CONCEITUAIS E SUAS IMPLICAÇÕES PARA ESTUDOS LINGUÍSTICOS

*Data de aceite: 01/10/2021*

**Kleber Monteiro Pinto**

Universidade do Estado da Bahia – UNEB  
Salvador – Bahia

**RESUMO:** Neste artigo o objetivo é compreender em que medida a linguagem verbal pode ser representada por meio de redes semânticas, considerando as questões conceituais e suas implicações para os estudos linguísticos. Com base em uma revisão de literatura sobre conceitos de redes semânticas e em uma análise comparativa com o campo conceitual de significado, especialmente na semântica formal, compreendemos que as referidas redes representam a linguagem verbal por meio de palavras e não de significados. Por outro lado, a semântica e outros aspectos linguísticos podem ser estudados com o uso das redes de palavras, considerando que esse método de representação fornece índices quantitativos que se referem a características textuais e que podem ser correlacionados aos aspectos cognitivos da produção de linguagem na organização do conhecimento humano.

**PALAVRAS - CHAVE:** Linguagem verbal. Redes semânticas. Semântica.

**ABSTRACT:** The present article has as its objective to understand the extent to which verbal

language can be represented through semantic networks, considering the conceptual questions and their implications for linguistic studies. Based on a literature review on concepts of semantic networks and a comparative analysis with the conceptual field of meaning, especially in formal semantics, we understand that these networks represent verbal language through words and not meanings. On the other hand, semantics and other linguistic aspects can be studied through the use of word networks, considering that this method of representation provides quantitative indexes that refer to textual characteristics and that can be correlated to the cognitive aspects of language production in the organization of human knowledge.

**KEYWORDS:** Verbal language. Semantic networks. Semantics.

### 1 | INTRODUÇÃO

A língua ou a linguagem verbal<sup>1</sup> em suas modalidades escrita e falada pode ser compreendida como um sistema adaptativo complexo (BYBEE, 2016) e, nessa condição, vir a ser representada por meio das técnicas de modelagem de sistemas complexos. Para o seu uso adequado, de acordo com os objetivos de estudo do fenômeno linguístico, cabe saber quais as possibilidades dessa representação, considerando os aspectos conceituais com suas repercussões na caracterização e compreensão

<sup>1</sup> As palavras “língua” e “linguagem” serão utilizadas, neste trabalho, com significado equivalente e amplo de sistema de comunicação verbal, embora a língua seja uma das maneiras como se manifesta exteriormente a capacidade humana da linguagem. A escolha decorre da própria alternância de uso dessas palavras nos autores citados no texto.

da linguagem verbal.

Nesse contexto, a modelagem por redes semânticas é um meio empírico adequado ao estudo do fenômeno da linguagem sob a ótica da complexidade (NETO et al, 2018). Essas redes têm sido utilizadas como sistema de representação de palavras e textos em diferentes expressões de suas ocorrências, conforme o objetivo de cada pesquisa, seja para rede de títulos de periódicos, palavras-chave, de discursos orais, de textos escritos. Por ser uma forma de representação da linguagem com o uso de sistemas de modelagem computacional, permite ao pesquisador trabalhar com volumosas bases de dados textuais ou *corpora* para a obtenção de índices quantitativos que caracterizem a produção linguística.

É preciso ter em vista se os conceitos justificam ou não o uso da expressão “redes semânticas”, em face das características textuais representadas e sua relação com os estudos linguísticos. Afinal, a importância do conceito está na constituição e desenvolvimento das ciências, pois não se trata apenas de nomear, mas de compreender com maior precisão, de modo a identificar características e facultar a organização do conhecimento (BARROS, 2016).

Constitui o problema deste trabalho: saber se as redes semânticas expressam um conceito adequado para a proposta de representação de significados característicos de produções textuais discursivas. Ao menos, então, duas questões são colocadas: as redes semânticas representam os aspectos semânticos da linguagem verbal? Quais as suas contribuições para os estudos linguísticos?

O objetivo, pois, é analisar os conceitos de redes semânticas em sua relação com a representação da linguagem verbal, escrita ou falada, tendo em vista os estudos na área da linguística. Para tanto, este trabalho toma como base uma revisão de literatura para delinear os conceitos de redes semânticas e quais as suas relações com os estudos semânticos na linguística.

## **2 | A LINGUAGEM COMO UM SISTEMA COMPLEXO**

Antes de seguir com a análise das redes semânticas, interessa considerar a base teórica que fundamenta a possibilidade de representação da linguagem por meio de redes complexas. Sendo assim, importa compreender a linguagem como um sistema complexo. A teoria dos sistemas complexos vem sendo utilizada em diversas áreas do saber em face de difíceis e fascinantes problemas, como a evolução das espécies, a origem da vida e o funcionamento do sistema nervoso central (NUSSENVEIG, 2003). O mesmo se pode dizer da língua, considerando suas características ou propriedades fundamentais.

Em sua complexidade, a língua exhibe propriedades coletivas. O comportamento do todo não reproduz o comportamento das partes interagentes que o integram. As propriedades coletivas decorrentes das interações de suas unidades (artigos, substantivos, verbos) geram uma estrutura de significado (sentenças, períodos, parágrafos) diferente da

soma de cada unidade que constitui o próprio sistema. Há no funcionamento da linguagem verbal um processo dinâmico de interações que gera a emergência de um todo sistêmico.

Para dar ênfase à sua caracterização como sistema complexo adaptativo, as línguas são universalmente composicionais, hierárquicas e recursivas (FRANÇA, 2018). Formam-se por unidades menores que se articulam em unidades maiores hierarquicamente. Essa composição permite à propriedade recursiva “construir um número ilimitado de sentenças a partir de um número limitado de palavras, que se combinam e se recombina, compondo frases bem formadas cuja extensão só é limitada pela memória” (FRANÇA, 2018, p.30). Os aspectos complexos do sistema linguístico demandam pensar a produção da língua como uma rede de conexões.

A recursividade e a propriedade emergente já se evidenciam no conceito de língua na publicação de Chomsky em 1957: “considerarei que uma língua é um conjunto (finito ou infinito) de sentenças, cada sentença sendo finita em extensão e construída a partir de um conjunto finito de elementos” (CHOMSKY, 2015 p.17). Já de um outro ponto de vista, o da linguística cognitiva, outra propriedade, a não linearidade, identifica a língua como um sistema complexo adaptativo: “em um sistema complexo não linear, como a linguagem, em que há novo *input* de energia pelo uso da língua, pode-se observar que nenhum ciclo segue a mesma trajetória” (BYBEE, 2016 p.308).

Essa caracterização torna a linguagem passível de ser analisada com a utilização da teoria das redes complexas, ferramenta usada para caracterizar a interação entre os elementos que compõem um sistema complexo. Por meio de representações gráficas a partir do uso de redes, propõe-se um meio de acesso à representação mental da linguagem. Desse modo, a modelagem de um texto através de Redes Semânticas oferece um meio empírico de acesso à organização mental do conhecimento, de acordo com De Albuquerque e Pimentel (2004). Ou ainda, a técnica da modelagem de um texto ou de um discurso por meio de redes semânticas oferece um meio empírico de acesso à organização mental do conhecimento humano, estruturado através dos conceitos evocados em discursos falado e/ou escrito, a partir de diferentes estímulos ou perspectivas (BARRETO, 2018). A possibilidade de representar a linguagem, de modo a permitir correlacionar padrões estruturais de produção de sentido da língua aos aspectos mentais ou cognitivos, é uma tarefa a que se propõe as redes semânticas.

### **3 | REDES SEMÂNTICAS - CONCEITOS**

Com aplicação nas mais diversas áreas, para a resolução dos mais variados tipos de problemas, as redes complexas são um meio geral, porém poderoso, de representar padrões de conexões ou interações entre as partes de um sistema. De forma sucinta, pode-se dizer que uma rede é uma representação simplificada que reduz um sistema a uma estrutura abstrata, capturando apenas os padrões básicos de conexões (NEWMAN,

2010). Essa forma de representação faz uso de um conjunto de itens, chamados de vértices ou nós e das arestas que estabelecem as conexões entre eles (NEWMAN, 2010). Na representação gráfica de uma rede semântica, cada palavra é um vértice ou nó da rede e suas conexões formam as arestas, compreendidas como as relações que conectam as palavras. Há diversas regras de conexão utilizadas na literatura, sendo uma das mais comuns as palavras que pertencem a uma mesma sentença (CALDEIRA et al, 2006).

Em um trabalho de revisão de literatura para discussão do conceito de redes semânticas, Rosa (2016) utilizou os descritores “*semantic network is*” e “*semantic networks are*” para busca nas bases de dados *Science Direct*, *Web of Science*, *Periódicos da CAPES* e *Scielo*. Após filtragem de dados, foi constituído um corpus de análise dos conceitos com 78 publicações, sendo 74 artigos de periódicos científicos e 4 capítulos de livros publicados de 1972 a 2014.

O levantamento quantitativo quanto ao que as arestas representam resultou em alguma forma de relacionamento ou associação entre os vértices de uma rede, sendo que para apenas uma dessas publicações as arestas representam relacionamento conceitual. Quanto aos vértices, nos quais podem ser incluídos as palavras, representam conceitos em 28 publicações, enquanto nas outras 50 representam objetos, entidades, indivíduos, outros e não explicados. Então, sobre a atribuição de significados aos componentes de uma rede semântica (vértices e arestas), o próprio autor da pesquisa afirma que, em síntese, 12 (15%) dos estudos explicitam a presença do significado no conceito de uma rede semântica (ROSA, 2016).

Ainda de acordo com o estudo citado, o resultado quanto ao que uma rede semântica representa expressa a ausência de conceituação precisa (ROSA, 2016). Para alguns autores, as redes semânticas fornecem um esquema intuitivo para expressar relacionamentos semânticos, considerando o significado como algo inseparável da estrutura (GRIFFITHS; TENENBAUM; STEYVERS, 2007). Com base nesse entendimento, significado está implicado e pode ser determinado pela estrutura ou padrão de conexões. Em outros casos, contudo, há uma variação quanto ao conceito, na medida em que não constam as palavras semântica ou significado.

Conforme Henrique et al. (2014), uma rede semântica (de linguagem) baseado em palavras é um sistema de representação do conhecimento baseado em grafos. Para Fadigas et al. (2009), as redes semânticas representam um dos fundamentos teóricos do estudo de processos cognitivos, uma vez que podem ser usadas para representar ou inferir sobre conhecimento.

De forma complementar, algumas referências de estudos mais recentes definem uma rede semântica como uma rede formada por palavras, conceitos ou entidades, relacionados entre si com base no significado semântico das suas relações (PEREIRA et al., 2016). Nesse sentido, o seu uso justifica dizer: “Analisar um conceito por meio de uma rede semântica é identificar, de maneira precisa, a relevância e os significados de uma



Nos diferentes conceitos de redes semânticas, seus componentes são também conceitos e estão implicados em diferentes perspectivas teóricas e campos de conhecimento. Mas estão pouco explicitados. Afirmar que essas redes representam significados e conhecimento é uma forma generalizada que dificulta compreender com maior precisão o seu uso adequado aos problemas de pesquisa. Afinal, os conceitos não são a realidade, mas favorecem a construção de certas imagens da realidade (BARROS, 2016). E qual imagem, então, será representada? Diante dessa pergunta, afirmar que representam significado ou relação semântica é apresentar componentes conceituais que afirmam a possibilidade de obtenção de grafos que expressam diretamente os aspectos semânticos em produções de linguagem verbal.

Por outro lado, para Rapaport (2013) as redes semânticas não são essencialmente “semânticas”. Não representam diretamente aspectos semânticos ou significados. Mas, vistas enquanto uma estrutura de dados, essas redes são uma linguagem para representar alguma informação sobre algum domínio. É, então, uma entidade puramente sintática.

Nessa perspectiva, o conceito sofre algumas variações mais significativas. O que se pretende representar graficamente é uma rede composta de palavras. Conceituar com o uso de componentes como “semântica” e “significado” implica em saber qual o conceito desses componentes, ainda que não estejam explicitados, para que se tenha em vista o que as redes semânticas podem, de fato, representar e responder às especificidades de cada problema de pesquisa.

#### **4 | A QUESTÃO DA SEMÂNTICA NA REPRESENTAÇÃO DA LINGUAGEM**

Entender o que é o significado tem sido lugar de disputa entre os estudiosos e sua pesquisa está imersa numa discussão mais ampla sobre a possibilidade de compreendermos a mente humana (OLIVEIRA, 2001). Há autores que creem que o significado é uma relação causal entre o objeto no mundo e um dado na mente. O significado das sentenças para o mentalista é a tradução de uma língua externa para uma representação internalizada, uma língua mental. Outros creem que o significado é fruto de uma convenção entre os indivíduos que compõem um grupo social. O significado de uma palavra está relacionado ao objeto no mundo: propriedade de referencialidade (OLIVEIRA, 2001). Trata-se, pois, de um campo vasto onde cada conceito pode determinar em uma forma própria de representar a linguagem.

A tarefa do semanticista, como cientista da linguagem, é se perguntar sobre o significado linguístico que uma palavra ou uma sentença tem. Seu objetivo não é responder, por exemplo, qual o significado da vida, mas qual o significado da palavra vida em uma dada sentença. Sua tarefa é descrever e explicar o conhecimento que um falante tem sobre o significado das sentenças de sua língua, sua intuição semântica (OLIVEIRA, 2001). Daí se estabelece a diferença entre a semântica e a pragmática, como disciplinas que

tratam, respectivamente, de aspectos da interpretação que são em princípio calculáveis, e de aspectos não-redutíveis a um cálculo (ILARI, 2000).

Cabe à pragmática descrever os usos da linguagem, sobre as possíveis intenções do falante, considerando os usos e ações que se produzem com a sentença. A semântica, mais modesta, quer falar sobre ou de que modo descrever, explicar e prever o significado da sentença que se compõe de palavras, isoladas de seu contexto de uso e fazendo abstração do falante (OLIVEIRA, 2001).

A semântica pretende realizar uma descrição científica do significado (OLIVEIRA, 2001), mas o seu campo é vasto e, por isso mesmo, apresenta diferentes perspectivas. No contexto dos estudos linguísticos no Brasil, há três grandes orientações teóricas na semântica: a semântica argumentativa, a semântica cognitiva e a semântica formal (OLIVEIRA, 2001). A semiótica constitui uma disciplina à parte. Na semântica argumentativa, o significado está na interlocução, no processo de convencimento argumentativo da relação entre falantes de uma língua. A semântica cognitiva vê o pensamento como estruturado por esquemas de imagens, de modo que nossa linguagem ordinária, nossas ações e nosso pensamento são estruturados, em sua maior parte, por metáforas, por domínios conceituais distintos. Para a semântica formal o pensamento é proposicional, ele funciona como uma linguagem (OLIVEIRA, 2001).

Considerando os conceitos de redes semânticas com seus índices topológicos para a caracterização da linguagem verbal, podemos identificar esses conceitos de rede a uma específica orientação teórica. A semântica formal das línguas naturais tem o compromisso empírico de explicar como a atribuição de significados às expressões das línguas humanas funciona (BORGES NETO et al, 2012). Como disciplina linguística, a despeito da variedade dos programas de pesquisa em que consiste, a semântica formal trata da significação por meio da análise de fenômenos calculáveis, que trata basicamente de condições de verdade de sentenças (ILARI, 2000).

Tais condições de verdade são estabelecidas segundo um método em que algumas características são relevantes. Uma delas parece se identificar mais às redes semânticas: respeitar o princípio da funcionalidade, pelo qual as propriedades semânticas de expressões complexas são função das propriedades semânticas de seus constituintes (ILARI, 2000). Assim e com base em algumas características da semântica formal, a representação de significado independe do contexto e se constitui pela relação dos constituintes, das palavras que evocam conceitos da(s) sentença(s).

Mesmo com a existência da linguística computacional, que permite ao linguista trabalhar com volumosos *corpora* para os estudos da língua, as redes semânticas não têm sido utilizadas no campo da linguística, ao menos com resultados encontrados em publicações de pesquisa científica. É o que se verifica, citando ainda a pesquisa ou a revisão de literatura desenvolvida por Rosa (2016) sobre o conceito de rede semântica, base para o seguinte quadro, considerando apenas as definições sintetizadas e as áreas

de conhecimento:

Definição (síntese)	Área
Grafos consistindo de vértices e arestas que são usados para a representação da semântica de expressões da linguagem natural.	Inteligência Artificial
Estrutura baseada em grafos que representa conhecimento em padrões de vértices e arestas dirigidas interconectadas.	Inteligência Artificial
Grafo onde os vértices representam conceitos ou cláusulas e estes conectam-se entre si por mais do que um tipo de relação binária.	Ciências Sociais
Sistema de representação do conhecimento baseado em grafos, onde os vértices são palavras e as arestas são relações entre as palavras.	Educação Matemática

**Quadro 1:** Síntese de definições de redes semânticas

**Fonte:** Rosa (2016, p. 7). Adaptado pelo autor.

O uso de redes semânticas em diferentes áreas é uma característica multidisciplinar. A falta de linguistas ou semanticistas em publicações que apresentam conceitos de redes semânticas não é um problema em si, apenas a ausência de um outro horizonte teórico e metodológico de estudo centrado no fenômeno da linguagem verbal. O que se observa, então, é o uso da palavra semântica como sinônimo de significado, como base para representar conceitos e conhecimento.

Comparando aos estudos linguísticos da semântica, o que mais se aproxima das definições é a perspectiva formalista que fundamenta a semântica formal, com seus objetivos de relacionar a produção de sentido e constituição de referências a partir das relações entre as palavras (sintaxe) no âmbito exclusivo do texto. Desse modo, reafirma-se o entendimento conceitual de que os significados podem ser representados por meio da estrutura, de proposições lógicas da linguagem.

Com base nesse modelo formal, semântica é sintaxe por que é passível de ser calculada por um sistema computacional e pode, portanto, receber um tratamento naturalista (OLIVEIRA e BASSO, 2007). Uma lógica proposicional relacionada à sintaxe é excluir da semântica as expressões que não capturam algo no mundo, como preposições, afixos, quantificadores, conectivos lógicos, que indicam relações entre signos, mas não os designam (OLIVEIRA e BASSO, 2007).

O trabalho de Fadigas et al (2009) propõe uma normalização muito semelhante a essa lógica proposicional para uso das redes semânticas, de acordo com seus objetivos de pesquisa. A proposta, como uma das regras de normalização, é de fazer a seguinte mineração de dados para análise de redes baseada em títulos de artigos de periódicos científicos: eliminar palavras sem significado intrínseco ou que não evoquem conceitos (pronomes, numerais, artigos, preposições etc). No entanto, tomar como base para produção de sentido a relação entre palavras filtradas, na mineração dos dados a partir dessa norma, pode não representar todos os aspectos semânticos do texto.

Basta eliminar um artigo de uma frase e o sentido pode mudar, já que há o risco de se perder a determinação que particulariza um nome. Entre as duas seguintes sentenças há uma diferença significativa: “Qual o significado da vida?” e “Qual o significado de vida?”. Essa diferença de significado se processa com o uso ou não uso do artigo “a” junto à preposição “de”. Basta eliminar esse determinante para que o significado da sentença se modifique, conforme interpretação a partir dos dados de frequência e relações estabelecidas na rede pelas palavras “significado” e “vida”.

Essas questões estão postas apenas com base no processo do tratamento formal do estudo sobre significado, se por semântica entendermos o estudo do significado em sua acepção robusta, como sinônimo de conteúdo. Se for levado em consideração outro parâmetro para as atividades interpretativas que a mente humana realiza, o processo de significação não derivado do sentido literal ou os aspectos não-redutíveis a um cálculo na produção de significado (ILARI, 2000), são ainda maiores as dificuldades de se ter diretamente representada a semântica textual com o uso das redes semânticas. Desse modo, a precisão pretendida quanto à representação gráfica do significado das palavras é questionável.

## 5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Se a análise feita não questiona o fato de que qualquer texto escrito pode ser representado em uma rede de palavras, pois a linguagem verbal se caracteriza como um sistema complexo, o mesmo não se pode dizer quanto à proposta de representação semântica. Mesmo com a perspectiva de estudos da semântica formal e sua identificação em alguns aspectos com as redes semânticas, não há base consistente nos estudos linguísticos para sustentar o conceito de representação de significado da linguagem verbal com o uso dessas redes. O que a presente análise dos conceitos de redes semânticas e suas relações com os estudos linguísticos no vasto campo da semântica pode sugerir, é o uso da expressão redes de palavras, uma vez que são as palavras diretamente representadas por meio dessas redes.

O entendimento de que os vértices da rede são palavras com significado em si e que evocam conceitos, bem como o papel das arestas indicando significado por meio da estrutura ou relações entre as palavras, não basta para que se tenha uma representação semântica. É o problema e objetivo da pesquisa que podem definir melhor os critérios para mineração dos dados e de que modo os índices topológicos da rede podem fazer inferir padrões de conexões referentes à produção textual, apontando para um dado padrão cognitivo. A representação de sentido não se dá diretamente, senão como um processo de análise de características do texto fornecidas por meio das redes, com seus índices quantitativos e topológicos, tendo como fundamentação a teoria linguística correspondente ao fenômeno de linguagem verbal estudado.

Essas redes de palavras oferecem contribuições importantes para pesquisadores interessados nos estudos linguísticos, onde se incluem os linguistas. Uma das vantagens para os estudos linguísticos é trabalhar com bases volumosas de textos e obter os índices que consistem na estimativa de um conjunto de parâmetros das redes e revelam a sua topologia, grau de relacionamento, robustez, entre outros. De acordo com a noção de linguagem enquanto sistema probabilístico na Linguística de corpus, “os traços linguísticos não ocorrem de forma aleatória, sendo possível evidenciar e quantificar regularidades (padrões)” (MELLO e SOUZA, 2014 p. 160).

A representação da linguagem verbal com a utilização das redes de palavras fornece esse padrão quantificado de regularidades que permitem identificar características dos textos e fazer correlações de natureza semântica com aspectos cognitivos da organização do conhecimento humano.

## REFERÊNCIAS

- BARRETO, R. S. F. D.; ANDRADE, M. T. T.; TAVARES JUNIOR, C.; MAGRIS, P. N. The theory of networks as an aid to content analysis: new perspectives for semantic networks analysis. **Obra Digital**, n. 14, p. 39-49, Fevereiro-Agosto de 2018.
- BARROS, José D'Assunção. **Os Conceitos – seus usos nas ciências humanas**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2016.
- BORGES NETO, J.; MÜLLER, A.; OLIVEIRA, R. P. de. A semântica formal das línguas naturais: histórias e desafios. **Revista de Estudos da Linguagem**, Belo Horizonte, v. 20, n. 1, p. 119-148, Janeiro-Junho de 2012.
- BYBEE, Joan. **Língua, uso e cognição**. São Paulo: Cortez, 2016.
- CALDEIRA, S. M. G.; LOBÃO, T. C. P.; ANDRADE, R. F. S.; NEME, A.; MIRANDA, J. G. V. The network of concepts in written texts. **The European Physical Journal B**, v. 49, p. 523\_529, 2006.
- CHOMSKY, Noam. **Estruturas Sintáticas**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2015.
- DELEUZE, Gilles; GUATTARI, Félix. **O que é a filosofia?**. São Paulo: Editora 34, 2010.
- FADIGAS, I. S.; HENRIQUE, T.; SENNA, V. de; MORET, M. A.; PEREIRA, H. B. B. Análise de redes semânticas baseada em títulos de artigos de periódicos científicos: o caso dos periódicos em educação matemática. **Educação Matemática, Pesquisa**, v. 11, n. 1, p. 142-164, 2009.
- FRANÇA, Anieli Improta; FERRARI, Lillian; MAIA, Marcus (Org). **A Linguística no século XXI: convergências e divergências no estudo da linguagem**. São Paulo: Contexto, 2018.
- HENRIQUE, T.; FADIGAS, I. d. S.; ROSA, M. G.; PEREIRA, H. B. d. B. Mathematics education semantic networks. **Social Network Analysis and Mining**, Springer Vienna, v. 4, n. 1, 2014.

GRIFFITHS, T. L.; TENENBAUM, J. B.; STEYVERS, M. Topics in semantic representation. **Psychological Review**, v. 114, p. 2007, 2007.

ILARI, Rodolfo. Semântica e pragmática: duas formas de descrever e explicar os fenômenos da significação. **Revista Estudos Linguísticos**, Belo Horizonte, v. 9, n. 1, p. 109-162, Jan/Jun de 2000.

MELLO, H. R. de; SOUZA, R. R. A linguagem da ciência: prospecção de dados baseados em corporas. **Texto Livre: linguagem e tecnologia**, Belo Horizonte, v. 7, n. 1, p. 158-166, 2014.

NETO, J. L. de A. L.; CUNHA, M. do V.; PEREIRA, H. B. de B. Semantic networks of oral discourses of members of mutual aid groups. **Obra Digital**, n. 14, p. 50-66, Fevereiro-Agosto de 2018.

NEWMAN, M. E. J. **Networks: an introduction**. New York: Oxford University Press, 2010.

NUSSENVEIG, H. Moysés. **Introdução à Complexidade**. In: NUSSENVEIG, H. Moysés (Org.) **Complexidade e Caos**. Rio de Janeiro: Editora UFRJ/COPEA, 2003.

OLIBEIRA, Roberta Pires de. **Semântica formal: uma breve introdução**. São Paulo: Mercado de Letras, 2001.

OLIVEIRA, R. P. de; BASSO, R. M. A semântica, a pragmática e os seus mistérios. **Revista Virtual de Estudos da Linguagem – ReVEL**, v. 5, n. 8, Março de 2007.

PEREIRA, H. B. B., FADIGAS, I. S., MONTEIRO, R. L. S., CORDEIRO, A. J. A., & MORET, M. A. Density: A measure of the diversity of concepts addressed in semantic networks. **Physica A: Statistical Mechanics and its Applications**, v. 441, p. 81-84, 2016.

RAPAPORT, W. J. Meinongian semantics and artificial intelligence. **Humana.Mente Journal of Philosophical Studies**, v. 25, 2013.

ROSA, Marcos Grilo. **Redes Semânticas**. Tese (Doutorado) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, Bahia, 2016. Tese de doutorado em Difusão do Conhecimento.

## **SOBRE O ORGANIZADOR**

**ERNANE ROSA MARTINS** - Pós-Doutorado em E-learning pela Universidade Fernando Pessoa (UFP). Doutor em Ciência da Informação com ênfase em Sistemas, Tecnologias e Gestão da Informação, na Universidade Fernando Pessoa (UFP), em Porto/Portugal, reconhecido como equivalente ao curso de Doutorado em Ciência da Informação, da UnB. Mestre em Engenharia de Produção e Sistemas pela UCG, possui Pós-Graduação em Tecnologia em Gestão da Informação, Graduação em Ciência da Computação e Graduação em Sistemas de Informação. Professor de Informática no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás - IFG (Câmpus Luziânia) ministrando disciplinas nas áreas de Engenharia de Software, Desenvolvimento de Sistemas, Linguagens de Programação, Banco de Dados e Gestão em Tecnologia da Informação. Pesquisador do Núcleo de Inovação, Tecnologia e Educação (NITE), certificado pelo IFG no CNPq. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1543-1108>. Personal homepage: <https://ernanemartins.wordpress.com>.

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Acervos 14, 15, 16, 17, 18, 23, 39, 43, 51, 52, 81, 83, 84, 85, 92

Análise do Discurso 1, 2, 3, 4, 10

Arquivos 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 40, 41, 42, 46, 47, 51, 53, 80, 81, 82, 83, 98

### B

Biblioteca 21, 39, 41, 43, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 61, 69, 78, 97, 98, 99

### C

Casarão 70, 71, 72, 78, 79

Ciência da informação 39, 43, 50, 51, 52, 53, 55, 92, 101

Comunicação 1, 1, 3, 14, 15, 16, 17, 22, 25, 39, 43, 51, 52, 53, 54, 92, 93, 96, 98, 103

Cone Sul 81, 85, 86, 87, 88, 89, 90

Conhecimento 1, 15, 16, 18, 21, 23, 24, 39, 42, 43, 44, 51, 70, 72, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 110, 112, 113

### D

Direitos Humanos 46, 47, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90

Ditaduras 81, 82, 83, 85, 88, 89, 90

Documentação 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 39, 43, 48, 49, 50, 81, 82, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90

### E

Era Digital 91, 93, 98

Espaço 11, 39, 41, 43, 44, 48, 70, 71, 72, 78, 79, 84

Ethos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13

### F

Fundo Clamor 81, 85, 86, 87

### G

Gestão 15, 18, 19, 20, 23, 25, 46, 49, 70, 91, 98, 99, 101, 114

### I

Imagem 2, 3, 4, 5, 8, 10, 12, 13, 18, 19, 108

Informação 1, 5, 7, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 22, 23, 24, 25, 39, 41, 43, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 70, 84, 85, 86, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 108, 114

Inovação 93, 99, 114

Institucional 9, 16, 17, 20, 39, 41, 45, 47, 48, 49, 50, 52, 53, 55, 78, 93

## **L**

Linguagem verbal 103, 104, 105, 108, 109, 110, 111, 112

## **M**

Memória 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 70, 71, 72, 78, 79, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 105

Memorial 39, 40, 41, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 82, 88

## **O**

Organização 15, 17, 22, 24, 40, 44, 48, 49, 50, 70, 81, 82, 84, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 93, 94, 96, 97, 98, 99, 103, 104, 105, 107, 112

## **P**

Patrimônio Histórico 70, 71, 80

Preservação 14, 18, 20, 23, 24, 40, 46, 54, 70, 71, 72, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 98

## **R**

Redes 2, 6, 14, 16, 20, 22, 23, 29, 34, 35, 36, 84, 89, 93, 98, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113

Redes Sociais 2, 6, 14, 22, 23, 98

Ressignificação 70, 72, 79

## **S**

Semântica 91, 95, 96, 97, 98, 101, 103, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113

## **T**

Tecnologia 39, 43, 70, 71, 80, 92, 93, 95, 98, 99, 113, 114

Teoria sistêmica 39, 49, 50, 51

## **W**

Web de Dados 91, 93, 94, 96, 97, 98, 99

Web semântica 91, 95



# Produção, comunicação e representação do conhecimento e da informação 2

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br) 

[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br) 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

[www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br) 

Atena  
Editora

Ano 2021



# Produção, comunicação e representação do conhecimento e da informação 2

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br) 

[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br) 

@atenaeditora 

[www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br) 

Atena  
Editora

Ano 2021