

# A mediação da informação na plataforma digital ICA-AtoM

Ana Paula Alves Soares<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, Brasil;  
ana.paula.soares@ufsc.br; ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7318-1170>

Graziella Cé<sup>2</sup>

<sup>2</sup>Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre, Porto Alegre, RS, Brasil;  
graziellace@gmail.com; ORCID <https://orcid.org/0000-0002-3723-8181>

**Resumo:** O estudo aborda a mediação da informação nos arquivos, a partir do uso de plataformas digitais, mais especificamente o AtoM, *software* utilizado para a descrição, difusão e acesso a documentos de arquivo. A pesquisa caracteriza-se como um estudo exploratório e descritivo com a finalidade de investigar o uso da referida plataforma nas Instituições Federais de Ensino Superior, verificando junto aos gestores dos arquivos as dificuldades encontradas pelos usuários do mesmo no momento da busca da informação, assim como do entendimento das funcionalidades da plataforma e da recuperação de documentos. Além de outras questões relacionadas à mediação da informação. Para tanto, foi utilizado um questionário, com o qual obteve-se dados empíricos, mas que indicam uma dificuldade do usuário quanto à familiaridade com a plataforma e a recuperação da informação desejada. Os dados coletados indicam uma necessidade de aprimoramento na forma de mediação da informação, assim como a necessidade de desenvolver ações junto aos usuários, visando o desenvolvimento de habilidades na pesquisa na plataforma. Identificou-se também a necessidade de estudar de forma aprofundada a conceituação da terminologia plataforma de difusão, visto que os respondentes confundiram plataforma com sistema de gerenciamento de documentos. Conclui-se que existe a necessidade de aproximação com os usuários para que esses possam compreender e pesquisar na plataforma. Dessa forma, sugere-se que cada uma das Instituições Federais de Ensino Superior elaborem guias, manuais ou documentos similares orientando os usuários na busca do documento e sua rápida recuperação, de modo a aproximar os usuários e oportunizando-lhes o conhecimento da plataforma e as formas de pesquisa disponibilizadas pelo AtoM.

**Palavras-chave:** mediação; plataforma de difusão e acesso; AtoM; arquivística

## 1 Introdução

Com a crescente disponibilização de informações em meio digital, a mediação da informação arquivística é, sem dúvida, tema que requer estudo e reflexão, de

modo que contribua para as questões de acesso aos acervos arquivísticos, e também para o aprimoramento das competências do arquivista, que na atualidade deverá saber atuar como mediador da informação em um espaço que agora não é somente físico, mas que cada vez mais incorpora o digital para disponibilizar seu acervo, cujos usuários nem sempre possuem familiaridade com as particularidades do arquivo e os mecanismos de recuperação dos documentos.

Duff (2016, p. 171) ao comentar sobre o “acesso universal ao material arquivístico” com o uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC) e Internet, afirma que embora essas tecnologias permitam dispor *on-line* os seus instrumentos de pesquisa e acervo de um arquivo, tal acesso somente se realizará com a atuação de arquivistas na mediação entre o usuário e os documentos, nas informações que estes desejam.

No respectivo cenário, surge a literacia arquivística. A mesma tem como objetivo proporcionar aos usuários do arquivo habilidades necessárias para que possam compreender, consultar, interpretar o resultado de suas buscas e utilizar os arquivos, com o entendimento dos métodos e técnicas utilizados pelo arquivo na organização dos seus documentos (VIEIRA; BITTENCOURT; SIQUEIRA, 2019; VIEIRA; BITTENCOURT; MARIZ, 2019).

Para Vieira, Bittencourt e Mariz (2019) neste ambiente virtual, onde há ausência da mediação tradicional realizada pelo arquivista, a literacia arquivística constituiu-se como um facilitador para o acesso e uso dos documentos de arquivo, integrando o arquivo com a comunidade, seus usuários. Além disso,

A literacia arquivística é um dos muitos caminhos que podem agregar valor aos serviços prestados pelas instituições arquivísticas, com a finalidade de potencializar uma de suas principais funções, o acesso aos documentos sob sua custódia (VIEIRA; BITTENCOURT; MARIZ, 2019, p. 41).

Assim, no que diz respeito aos serviços de informação oferecidos em meio digital é necessário mais do que conhecimento e domínio das plataformas de acesso para dispor o documento, mas além disso saber orientar o usuário quando ao uso dos documentos, para que esses saibam como recuperá-los, mas

que também possam compreender as particularidades e a importância do arquivo.

Nesse sentido, o AtoM é um *software* livre que visa disponibilizar as descrições arquivísticas *online*, promovendo o acesso e a difusão dos conjuntos documentais. A qualidade de ser livre implica não ter custo de licenciamento, possibilidade de integração com repositórios, promoção de acesso *online*, pesquisa e preservação dos conjuntos documentais. Constitui-se em uma plataforma utilizada pela comunidade arquivística, com correções de *bugs* e melhorias a cada versão lançada, suporte a vários idiomas facilitando o uso, estudo e aperfeiçoamento por meio de uma rede colaborativa internacional. No Brasil essa plataforma foi implementada e implantada por inúmeras instituições e dentro desse contexto nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES).

Visando um conhecimento profundo do uso desse *software* nessas organizações e de outras plataformas de acesso a presente pesquisa objetivou responder às seguintes indagações: Quais são as IFES que utilizam o AtoM? Quais são as outras plataformas de acesso utilizadas por estas para a descrição, difusão e acesso aos documentos? Quais instituições realizaram estudo de usuários para melhor conhecer aqueles que têm interesse pela informação arquivística? Quais dificuldades os usuários possuem quando no uso da plataforma de acesso aos documentos? Quais medidas foram tomadas para solucionar o problema? Na sua atuação profissional sente alguma dificuldade em mediar a informação em meio digital? Se sim, como você acha que poderia ser solucionada essa questão? Busca-se desenvolver habilidade para que os usuários do arquivo possam compreender a organização e recuperação da informação na plataforma de acesso utilizada? Se sim quais são as ações desenvolvidas? O arquivo possui uma política de disponibilização do acervo?

Assim, este estudo caracteriza-se como aplicado, exploratório e descritivo, cujos dados coletados buscaram explorar e descrever a situação das IFES quanto ao uso de plataforma de acesso e sua mediação, possibilitando, portanto, uma abordagem mais aprofundada da temática em questão.

Da análise dos resultados foi identificada a necessidade de aprofundamento e discussão sobre a mediação da informação arquivística. No que tange às dificuldades encontradas quando no uso do AtoM, a carência de

instrumento de orientação, capaz de guiar o usuário para uma rápida recuperação do documento. Assim, este estudo revelou a necessidade de elaboração de instrumentos e estratégias para instruir os usuários do arquivo.

## **2 A mediação da informação e a literacia arquivística**

O constante avanço tecnológico e o crescente uso de tecnologias da informação e comunicação (TIC) criam um cenário que requer atualização permanente dos profissionais do campo da Ciência da informação, nesse sentido saber operar no ambiente digital é requisito indispensável para o desempenho da profissão. Para os arquivistas isso não é diferente e envolve várias questões que vão desde a preservação digital em longo prazo, garantia de autenticidade de documentos, disponibilização da informação em meio digital até a mediação desta neste ambiente.

Para Almeida Júnior (2009) e Lousada (2015) a mediação da informação está presente nas atividades técnicas realizadas pelos profissionais da informação, cujas ações buscam pela recuperação, o acesso a essas, desde sua produção até sua disseminação. A mediação é definida como:

Toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92).

Para o mesmo autor a mediação pode ser implícita ou explícita, na primeira as ações são desenvolvidas sem a presença do usuário, enquanto que na segunda é necessária a presença do usuário, de forma física ou virtual.

Nesse sentido, a mediação da informação está relacionada aos serviços de referência (ALMEIDA JÚNIOR, 2009; MALHEIRO; RIBEIRO, 2011; LOUSADA, 2015; DUFF, 2016). Ao tratar de serviços e mediação da informação em Ciência da Informação, Malheiro e Ribeiro (2011, p. 179), mencionam que “para o especialista da informação, é tópico importante a literacia informacional, entendida como o conjunto de competências críticas (cognitivas) dos utilizadores na busca, na avaliação e no uso da informação disponível [...]”.

De acordo com os mesmos autores, o especialista em informação precisa acompanhar as iniciativas advindas com o avanço tecnológico, pensando nisto

eles apresentam os tipos de mediação pós-custodial e informacional. No quadro 1 abaixo são apresentados os referidos tipos de mediação e sua respectiva caracterização.

**Quadro 1 - Caracterização da mediação pós-custodial**

Tipos de Mediação pós-custodial	Caracterização
Institucional	Enquadra-se nas tradicionais instituições culturais como são as Bibliotecas e os Arquivos, é exercida pelos mediadores especializados, como são os bibliotecários e os arquivistas, mas, ao mesmo, tempo é partilhada com informáticos e <i>designers</i> de informação, de quem depende a feitura do <i>website</i> através do qual são disponibilizados os acervos em depósitos.
Distribuída ou partilhada	Ocorre em certos tipos de serviços e media digitais, como <i>websites</i> e <i>blogs</i> , pertencentes a entidades colectivas e a indivíduos, em que há o(s) mediador(es) que localiza(m) conteúdos, há o <i>designer</i> e a empresa que vendem ou fornecem de forma livre a aplicação e há aderentes ao serviço que são convidados a intervir activamente com conteúdos e comentários.
Cumulativa	À medida que se inovam e expandem mais as possibilidades tecnológicas (novas soluções e produtos) o papel do ' <i>prossumidor</i> ' (produtor e usuário) cresce enormemente, desenvolvendo um tipo de mediação cumulativa que pode abranger a de <i>designer</i> e de programador, e que produz efeitos e é condicionada através da activa participação em comunidades que agregam interagentes idênticos ou parecidos.

Fonte: Malheiro e Ribeiro (2011, p. 180-181).

Destacam-se aqui as considerações no quadro dos autores em que estes chamam atenção para o tipo cumulativa, a qual para eles vêm crescendo de forma desgovernada, alertando para que se pense em todos aqueles que estão atuando na *web*, nos serviços *on-line*, no crescimento destes serviços e nos recursos de informação disponíveis, mas que nem sempre contam com a atuação do especialista da informação como categoria profissional (MALHEIRO; RIBEIRO, 2011).

Nesse cenário pós-custodial o papel do profissional da informação é fundamental. Assim, nos arquivos os arquivistas precisam estar aptos para atender uma demanda crescente de usuários no ambiente virtual, adquirindo competências para melhor mediar a informação, e utilizando da tecnologia como

sua aliada. Para Duff (2016, p. 180) “ensinar os usuários a encontrar informações nos arquivos e a navegar nos sistemas arquivísticos é uma função crucial do arquivista de referência”. Lousada (2015, p. 109) menciona também que “a profissão do arquivista é dedicada ao serviço, ou seja, manifesta-se por meio da mediação, primeiramente com o documento, para depois relacionar-se diretamente com o usuário”.

No fazer do profissional arquivista, a mediação da informação está presente, desde a seleção do documento até o uso dele. Isso quer dizer que a ação mediadora não ocorre apenas no momento do contato do usuário com os documentos e com a possibilidade de obter informações. Ela abarca todas as ações do fazer profissional, desde a construção do acervo, o processamento técnico dos documentos, etc. (LOUSADA, 2015, p. 121).

Em outras palavras, isso significa que a mediação compreende todas as atividades técnicas desenvolvidas em um arquivo, classificação, avaliação, descrição e demais ações que garantem o acesso aos documentos. Contudo, é preciso pensar em outra questão que envolve o acesso à informação, como realizar a mediação da informação no ambiente virtual, como auxiliar o usuário que não conta com a presença de um arquivista, tal como ocorre nas pesquisas presenciais.

Neste sentido, na área da Arquivística autores como Vieira, Bittencourt e Siqueira (2019) e Vieira, Bittencourt e Mariz (2019) abordam a literacia arquivística, definida como:

A literacia arquivística implica, portanto, no oferecimento aos usuários da possibilidade de obtenção do conhecimento e habilidades necessárias para a compreensão de como consultar e utilizar os arquivos, a partir do entendimento dos métodos e técnicas que regem a organização e disponibilização dos seus acervos e das questões éticas e legais do uso e difusão. A função desta literacia arquivística é permitir que o usuário saiba como pesquisar e interpretar as informações disponíveis para consulta nos instrumentos de pesquisa e em bases de dados resultado desta capacidade de compreensão é a qualidade — não a quantidade — das informações pesquisadas, sem a necessidade de auxílio da mediação arquivística (VIEIRA; BITTENCOURT; SIQUEIRA, 2019, p. 388).

Malheiro e Ribeiro (2011) mencionam a necessidade de uma literacia informacional para melhor atender os serviços de informação. Contudo, devem ser mencionadas as considerações de Vieira, Bittencourt e Mariz (2019, p. 48), que citando Blundell diferem a literacia informacional da literacia arquivística.

Na visão de Blundell, a literacia arquivística é uma combinação do modelo da literacia da informação – ‘encontrar, usar e incorporar’ – com a navegação e instrução especializada, tipicamente experimentada em um arquivo. A literacia arquivística difere da literacia informacional em dois aspectos: o primeiro reside na importância do uso e compreensão de fontes primárias; e o segundo é que a partir da literacia arquivística, estende-se a potencialidade do arquivo para outras necessidades do usuário.

De acordo com Vieira, Bittencourt e Siqueira (2019) e Vieira, Bittencourt, Mariz (2019) a literacia arquivística surgiu na literatura no final dos anos de 1990 e início dos anos de 2000. Vieira, Bittencourt e Siqueira (2019) afirmam que a literacia arquivística, além de promover de interação entre os arquivos e seus usuários, também contribui para que esses adquiram habilidades e competências para realizar as pesquisas e promover o uso dos documentos, sendo essas interações presenciais ou remotas, mas com independência para que não seja necessária a constante mediação arquivística.

Neste sentido, Soares (2020, p. 676) considera que o arquivista necessita possuir a competência ainda para atuar como mediador da informação, “que deve pensar também em desenvolver ações que promovam a capacitação dos usuários do arquivo, de modo que estes adquiram habilidade para realizar suas pesquisas remotamente”.

Para Vieira, Bittencourt e Siqueira (2019) a literacia arquivística juntamente com as ações de medição devem ser planejadas para serem incorporadas na política de disponibilização do acervo, assim obter qualidade no serviço oferecido e capacitação dos usuários na aquisição de habilidades para compreender a organização e recuperação da informação. Ainda para esses autores “O ‘arquivo online’ só cumprirá seu objetivo de forma integral se acessado por usuários que possuam uma literacia arquivística” (VIEIRA; BITTENCOURT; SIQUEIRA, 2019, p. 399).

Por fim, menciona-se o disposto por Vieira, Bittencourt e Siqueira (2019, p. 402) que afirmam que:

O debate acerca da literacia arquivística ainda é incipiente, com ausência de estudos aprofundados e carente de reflexões teórico-metodológicas. Aliada a este cenário, percebe-se uma tímida ação da área, referente à implementação de práticas e atividades de literacia.

Da mesma forma, estudos que abordam a mediação da informação na Arquivística são exíguos, conforme afirmam Lousada (2015) e Duff (2016). O que alerta para a necessidade de ampliar o debate sobre o tema, a realização de estudos com foco na mediação da informação arquivística, sobretudo, quando do uso de plataformas digitais de acesso.

A mediação da informação tem relação direta com a competência informacional que é importante que o profissional da informação desenvolva competências de informação, a fim de auxiliar os usuários em suas necessidades de buscas informacionais, visando identificar qual a necessidade de informação de determinado usuário, auxiliar na realização de escolhas de fontes, oferecer treinamento no sentido de os tornarem independentes na busca por informação. Esses profissionais precisam reconhecer, segundo Miranda (2006, p. 112) “a complexidade do mundo da informação e da interação entre a informação e o sistema de conhecimentos (estrutura cognitiva) do usuário”.

Essa autora estabeleceu uma relação entre os temas necessidades de informação e competência informacional, dispondo que é preciso conhecer as necessidades de informação dos usuários, assim como provê-los dos recursos necessários para satisfazê-las, o que exige a realização dessa concepção e as prerrogativas da competência em informação (MIRANDA, 2006).

### **3 AtoM como plataforma de descrição, difusão e acesso**

O AtoM é um *software* de descrição arquivística, construído originalmente com o suporte do Conselho Internacional de Arquivos (CIA), desenvolvido com base em normas internacionais como *General International Standard Archival Description* (ISAD(G)), *International Standard Archival Authority Record for Corporate Bodies, Persons and Families* (ISAAR(CPF)) e *International Standard for Describing Institutions with Archival Holdings* (ISDIAH) e compatível com as normas internacionais *Encoded Archival Description* (EAD), *Encoded Archival Context* (EAC), *Metadata Encoding and Transmission Standard* (METS) e *Dublin Core*. O significado da palavra é *Access to Memory* (Acesso à memória).

É um *software* livre de código fonte aberto desenvolvido pela empresa *Artefactual Systems*, que é uma empresa de soluções sustentáveis de preservação e acesso para patrimônio cultural e organizações de pesquisa acadêmica.

Essa empresa desenvolve além do AtoM, o *Archivematica*. Para a *Artefactual* (c2018, tradução nossa, online) o AtoM é “sistema online de descrição de arquivos e acesso”. Tem como principais características ser multinível, ser baseado na web, ser de fácil uso por parte da comunidade arquivística no ato de disponibilizar os acervos online, além de ter um uso amigável, possibilidades de exportação e importação.

Segundo a *Artefactual* no documento *Resumo de informações AtoM* o AtoM é um *software* que fornece modelos baseados em padrões de descrição e catalogação; faz o gerenciamento de adesões, registros de autoridade locais de armazenamento físico e taxonomias; faz cultura analógica e digital de bens patrimoniais disponíveis e detectável online; fornece navegação multinível e pesquisa robusta para profissionais e público em geral.

Dentro de um conceito de acesso universal, o AtoM opera em qualquer lugar que tenha conexão à Internet através da realização de *download*, da inclusão de elementos dispostos em normativa como no caso do Brasil a Norma Brasileira de Descrição (NOBRADE), adaptando essa ferramenta para uso nas mais diversas instituições.

O AtoM apresenta tipos predefinidos de usuários, a saber: anônimo, autenticado, colaborador, editor, tradutor e administrador. A descrição dos usuários a seguir corresponde ao maior nível de permissão até o menor nível de permissão.

O administrador possui níveis maiores de permissões, podendo executar todas as tarefas nessa ferramenta, incluindo a adição e o gerenciamento de registros, a inserção e a exclusão de usuários no sistema, etc. A partir do administrador o nível de permissão sobre o sistema vai diminuindo sucessivamente, conforme pode-se observar a seguir. O editor possui níveis menores de permissões em comparação com o administrador, traduzindo os elementos da interface de usuário e de conteúdo do AtoM. O tradutor tem o menu igual ao do editor, mas com restrições de adição e gerenciamento de registros. O colaborador pode realizar as exportações de descrições, acessar o

objeto digital, não tendo a opção de deletar descrições, alterar seu status, traduzir campos, criar taxonomias e descrições de Instituições Arquivísticas. O anônimo não requer uso de usuário e senha, podendo pesquisar as descrições, mas não as alterar. O autenticado são usuários cadastrados no software, com permissão de visualizar as informações.

No site do AtoM (c2007) existem manuais e documentações de cada versão do referido sistema. Essa documentação auxilia principalmente os usuários que trabalham com a instalação e com a customização, explicitando as funcionalidades do menu administração, a área da descrição de arquivos, da instituição arquivística, dos níveis de descrição, etc. Observa-se que essa documentação não tem como foco o usuário do arquivo, o solicitante dos documentos. Por exemplo, em um arquivo público o usuário que busca uma informação sobre os documentos custodiados por esse órgão encontraria dificuldade em localizar sozinho a informação desejada, pois a linguagem e os termos técnicos da documentação têm como público os profissionais que trabalham com os arquivos.

Nesse sentido, alguns órgãos como o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) (ABREU *et al.*, 2017) elaboraram manuais com a função de auxiliar os usuários. Esse manual possui duas partes a primeira parte elaborada para os arquivistas e a segunda parte para os informáticos. No entanto, não se observa uma parte para os usuários dos arquivos. Situação semelhante acontece com o manual traduzido e adaptado pelo grupo de Pesquisa GED/A, no âmbito do Departamento de Arquivo Geral, da Universidade Federal de Santa Maria (PAVEZI, 2013).

Essa problemática se relaciona com o desenvolvimento da competência de informação dos usuários. A *Association of College & Research Libraries-ACRL* (2000) dispõe que a competência informacional é um conjunto de habilidades que exigem que os indivíduos possam reconhecer quando as informações são necessárias e que também possam localizá-las, avaliá-las e usá-las de forma efetiva. Essa competência tem por objetivo formar indivíduos, que segundo Dudziak (2003) saibam determinar a natureza e a extensão de sua necessidade de informação como suporte a um processo inteligente de decisão.

Esses indivíduos devem buscar diálogos, articulando, assim, as necessidades de informação. São capazes de identificar fontes de informação, formatos e as várias mídias, jornais, revistas, Internet, etc., assim como tomar uma decisão sobre os critérios de escolha de que informação utilizar. Ainda devem ter a capacidade de avaliar a informação de forma crítica, incorporando as informações selecionadas ao seu próprio sistema de valores e conhecimento, comparando informações e examinando informações de variadas fontes considerando confiabilidade de fontes, distinguindo fatos de opiniões (DUDZIAK, 2003).

#### **4 Metodologia**

Essa pesquisa caracteriza-se como uma pesquisa exploratória e descritiva. A pesquisa exploratória visa o aprofundamento da realidade em estudo, por meio da observação e formulação teórica/conceitual, por meio da descrição das características de determinados fenômenos, proporcionando maior familiaridade com o problema (GIL, 2010). Para Malhotra (2001) a pesquisa exploratória é utilizada nos casos nos quais é necessário definir o problema com maior precisão.

A pesquisa descritiva constitui-se em uma metodologia que envolve levantamento bibliográfico que auxilia a situar a temática de estudo na literatura acadêmica com aprofundamento e explanação teórica e científica, descrevendo as características de determinadas populações ou fenômenos (GIL, 2010). Para Prodanov e Freitas (2013, p. 52) a pesquisa descritiva é:

Quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles. Visa a descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de Levantamento.

Baseando-se nas pesquisas referenciadas acima, buscou-se investigar o uso da plataforma de acesso e difusão AtoM, assim como as perspectivas dos usuários quanto ao uso dessa ferramenta. Dessa forma, foi elaborado e aplicado um questionário, com onze questões abertas, contendo subquestões, aos gestores do arquivo ou representantes com esta função nas IFES. As questões foram elencadas no Quadro 2, que será apresentado abaixo.

**Quadro 2 - Questões disposta questionário**

<b>Nº da questão</b>	<b>Descrição da questão</b>
1	Em sua instituição é utilizado o ICA-AtoM?
1.1	Se sim qual a versão?
1.2	Utiliza outra plataforma de difusão?
1.3	Se sim, qual?
1.4	Qual o link da plataforma utilizada?,
1.5	Caso não possua plataforma de difusão, qual a plataforma planejam adotar e qual a previsão de implantação?
2	Desde quando usam o AtoM ou outra plataforma?
3	Existe treinamento de usuário?
4	É disponibilizado manual para consulta ao usuário?
5	Já foi realizado estudo de usuário para melhor conhecer aqueles que têm interesse pela informação arquivística?
6	Os usuários fazem observação sobre a plataforma utilizada?
7	Você identificou alguma dificuldade de seus usuários quando no uso da plataforma de acesso aos documentos? Se sim, quais foram essas dificuldades?
8	No caso de ter identificado alguma dificuldade, quais foram as medidas tomadas?
9	Na sua atuação profissional sente alguma dificuldade em mediar à informação em meio digital? Se sim, como você acha que poderia ser solucionada essa questão?
10	Busca desenvolver habilidade para que os usuários do arquivo possam compreender a organização e recuperação da informação na plataforma de acesso utilizada? Se sim quais são as ações desenvolvidas?
11	O arquivo possui uma política de disponibilização do acervo?

Fonte: Elaborado pelas autoras.

O questionário foi enviado a sessenta e cinco IFES, no mês de fevereiro de 2021 via Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação-Fala.BR. Segundo o site Sallit (2022) as Universidades Federais são instituições de Ensino Superior públicas mantidas pelo governo federal brasileiro e o País conta com sessenta e nove em todos os vinte e seis estados brasileiros, além do Distrito Federal. Dessas quatro dessas não foram localizadas na plataforma Fala.BR a citar: Universidade Federal de Rondonópolis, Universidade Federal do Agreste de Pernambuco, Universidade Federal do Delta do Parnaíba e

Universidade Federal do Norte do Tocantins, razão pela qual os questionários foram enviados somente para sessenta e cinco IFES, sendo que todas responderam aos questionamentos. No quadro 3 são listadas as universidades para as quais foram enviados os questionários.

**Quadro 3 - IFES que foram enviados questionário**

<b>Qtde de IFES</b>	<b>IFES</b>
1	Universidade de Brasília
2	Universidade Federal da Grande Dourados
3	Universidade Federal de Goiás
4	Universidade Federal de Mato Grosso
5	Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
6	Universidade Federal de Catalão
7	Universidade Federal de Jataí
8	Universidade Federal da Bahia
9	Universidade Federal do Sul da Bahia
10	Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
11	Universidade Federal da Lusofonia Afro-Brasileira
12	Universidade Federal da Paraíba
13	Universidade Federal do Cariri
14	Universidade Federal de Alagoas
15	Universidade Federal de Campina Grande
16	Universidade Federal de Pernambuco
17	Universidade Federal de Sergipe
18	Universidade Federal do Ceará
19	Universidade Federal do Maranhão
20	Universidade Federal do Oeste da Bahia
21	Universidade Federal do Piauí
22	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
23	Universidade Federal do Vale do São Francisco
24	Universidade Federal Rural de Pernambuco
25	Universidade Federal Rural do Semi-Árido
26	Universidade Federal de Rondônia
27	Universidade Federal de Roraima
28	Universidade Federal do Acre
29	Universidade Federal do Amapá
30	Universidade Federal do Amazonas
31	Universidade Federal do Oeste do Pará
32	Universidade Federal do Pará

33	Universidade Federal do Tocantins
34	Universidade Federal Rural da Amazônia
35	Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará
36	Universidade Federal de Alfenas
37	Universidade Federal de Itajubá
38	Universidade Federal de Juiz de Fora
39	Universidade Federal de Lavras
40	Universidade Federal de Minas Gerais
41	Universidade Federal de Ouro Preto
42	Universidade Federal de São Carlos
43	Universidade Federal de São João del-Rei
44	Universidade Federal de São Paulo
45	Universidade Federal de Uberlândia
46	Universidade Federal de Viçosa
47	Universidade Federal do ABC
48	Universidade Federal do Espírito Santo
49	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
50	Universidade Federal do Rio de Janeiro
51	Universidade Federal do Triângulo Mineiro
52	Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
53	Universidade Federal Fluminense
54	Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
55	Universidade Tecnológica Federal do Paraná
56	Universidade Federal da Fronteira Sul
57	Universidade Federal da Integração Latino-Americana
58	Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre
59	Universidade Federal de Pelotas
60	Universidade Federal de Santa Catarina
61	Universidade Federal de Santa Maria
62	Universidade Federal do Pampa
63	Universidade Federal do Paraná
64	Universidade Federal do Rio Grande
65	Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Elaborou-se uma planilha no Excel para organização e análise dos dados, o que possibilitou a realização da quantificação dos dados coletados e também a análise qualitativa dos mesmos.

## 5 Análise dos resultados

A partir da coleta dos dados deu-se início a análise dos resultados, foram enviados os questionários para sessenta e cinco universidades, todas responderam. Contudo, cinco dessas instituições não foram inseridas na pesquisa, pois solicitaram envio do formulário para outro canal, pois consideraram que o questionário submetido continha informações gerenciais ou uma visão pessoal do gestor sobre a governança institucional, outras solicitaram mais prazo para responder e não encaminharam a resposta final e uma considerou o pedido incompreensível. Essas universidades são as seguintes: Universidade Federal do Piauí, Universidade Federal de Minas Gerais, Universidade Federal do Mato Grosso, Universidade Federal de Pelotas e Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri.

Dessa forma, considerou-se para esta pesquisa a participação de somente sessenta universidades, uma vez que os questionários não foram reenviados para as cinco universidades supracitadas. Na análise dos dados das questões enviadas não foram citadas nominalmente as universidades, visando padronizar e focando apenas nos números e respostas indicadas.

Da análise dos dados, observou-se que nove instituições utilizam o ICA-AtoM, nas seguintes versões: 1.3.1, 2.3.0, 2.4.0, 2.4.1, 2.5.3, 2.6.0, ressalta-se que três dessas utilizam a versão 2.6.1. A cada nova versão existem atualizações que visam corrigir *bugs* das versões anteriores, assim como apresentando novas funcionalidades. No site do *Access to Memory* é possível consultar informações sobre a data de lançamento das versões e a lista de alterações.

Quando questionadas se utilizavam outra plataforma de difusão onze instituições responderam que sim, citaram: Locus (Banco de Tese e Dissertações da BBT com algumas coleções de documentos), Sistema DOCS Alfresco (informações são compartilhadas no site da instituição), Sistema Integrado de Patrimônio para os documentos criados digitalmente, Acervus, SIPAC, Plone e Flickr, SIE/Protocolo e Portais institucionais (páginas web), Tainacan, Página em rede social e aba no sítio digital da Proplad e página da Coordenação de Arquivo e Documentação na Internet.

Verificou-se uma falta de entendimento do conceito referente ao termo plataforma de difusão vinculada a área dos arquivos, visto que os respondentes

mencionaram sistema de gerenciamento de documentos, páginas web, páginas em redes sociais. Outro fator além da terminologia, pode ser o desconhecimento dos respondentes das IFES sobre o uso de plataformas específicas para a função de difusão documental.

A definição dos conceitos é fundamental na compatibilidade entre a forma verbal e o conteúdo conceitual de um referente podendo ser aplicada nas mais diversas áreas do conhecimento. A elaboração de uma denominação e de um conteúdo conceitual bem definido é de suma importância, pois determina um entendimento consensual sobre determinada terminologia, por meio de definições precisas, objetivas, claras, assertivas, refletindo, assim, aquela dada realidade. Esse entendimento pode ser possibilitado pela continuação desse estudo, relacionando a temática desse artigo com a Teoria do Conceito desenvolvida por Ingetraut Dahlberg. A determinação das características dos conceitos oportuniza à análise, construção, reconstrução, correlação, categorização e definição de conceitos, assim como sua formação e controle adequados dos termos (DAHLBERG, 1978).

Das instituições que ainda não possuem uma plataforma de difusão uma delas mencionou que planeja utilizar o ICA-AtoM quando for aprovada a sua política arquivística, duas planejam adotar o ICA-AtoM para o ano de 2022, oito consideram a possibilidade de implantação do ICA-AtoM, mas sem data prevista, outra espera implantar o ICA-AtoM no prazo de dois anos. As demais não responderam, ou não possuem previsão de implantação de uma plataforma de difusão, ou possuem outras demandas, ou ainda estão estudando sobre a plataforma a ser utilizada.

Sobre o período em que foram adotadas as plataformas, analisou-se especificamente à adoção da plataforma AtoM, sendo informada os seguintes anos: uma instituição em 2009, duas das instituições em 2015, uma em 2015 e alimentado em 2016, outra afirma que passaram a usar o ICA-AtoM por volta de 2015 e 2016, duas das instituições desde 2017, duas instituições desde 2019, uma instituição desde 2018.

No que tange a realização de treinamento de usuários, uma das instituições que utiliza o AtoM afirma que ainda não há treinamento específico aos usuários, porém há orientações para eles na própria plataforma. Outra

respondeu que no início foram realizados treinos com os usuários internos da instituição, também a criação de manuais e outros documentos. Para outra instituição esta atividade está prejudicada. Além disso, dez instituições responderam que realizaram treinamento de usuários.

De forma predominante no que se refere a plataforma AtoM observou-se que o treinamento foi realizado principalmente para os usuários internos como administradores, registradores e demais perfis, ou seja, para quem trabalha com a referida plataforma. Assim, é importante dispor ao público externo dos arquivos das IFES opções de treinamento específico aos usuários que buscam informações nesse *software*, pois apenas três instituições que possuem o AtoM responderam que possuem manual e uma dessas três informou que disponibiliza uma orientação geral e a indicação do manual do desenvolvedor. Constata-se uma carência de treinamento e elaboração de manuais para o uso e busca informacional no *software*. Além disso, infere-se que pode haver uma falta de entendimento da necessidade ou de profissionais para elaborarem esses instrumentos, que irão auxiliar no entendimento e na busca informacional.

Ressalta-se que algumas instituições responderam que possuem manual, mas especificam que são outros manuais como Guia e um Manual de práticas de Gestão Documental nas unidades da Universidade ou manual do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que para essa pesquisa encontra-se fora do escopo de estudo.

Quanto ao estudos de usuários apenas três instituições informaram que realizaram esses estudos, indo ao encontro ao que diz Araújo (2013) quando este cita (SILVA *et al.*, 1998) que dispõe que a discussão de estudo de usuário começou a ser efetivamente realizada na década de 1960, dentro das discussões mais amplas sobre a liberalização do acesso aos arquivos, promovidas pelo Conselho Internacional de Arquivos e que apesar disso, duas décadas depois, a temática continuou sendo pouco expressiva no âmbito do conhecimento científico gerado na Arquivologia. Refletindo, assim, a escassez de produção de instrumentos de consultas aos usuários nas IFES. Ainda, nesse sentido Jardim e Fonseca (2004) afirmam que essa temática não chega a passar de 3% do total de pesquisas realizadas.

Ainda Parrela (2020), coadunando com as ideias dos autores citados, dispõe que quando se pensa em difundir a instituição, suas atividades, suas formas de acesso, seu acervo e seus instrumentos de pesquisa, isso é realizado, muitas vezes, sem a contribuição de um sujeito essencial ao debate: o usuário do arquivo ou os potenciais usuários.

No que se refere a observação sobre a plataforma utilizada, nove instituições responderam que os usuários fizeram observações, sendo que duas respondentes afirmaram que as observações foram raras. Outra instituição comentou que as principais observações não se pautaram na plataforma em si, mas no desejo de que mais documentos fossem disponibilizados na plataforma. Dessas nove respondentes, cinco dessas instituições dispõem que os usuários fizeram pelo menos algum tipo de observação sobre essa plataforma.

Infere-se que o número baixo de observação e dúvida sobre a plataforma indica que a mesma não está sendo devidamente difundida à comunidade ou que a mesma é de fácil utilização e entendimento pelos usuários. As dificuldades dos usuários foram relatadas por uma instituição informando que a maioria das manifestações não são reclamações diretas, mas apenas afirmações de não terem encontrado algum documento, o que muitas vezes é apenas o fato do documento não ter sido recolhido, fato comentado na maioria dos casos. Essa mesma instituição respondeu que ocorreu apenas uma reclamação direta de dificuldade de uso do sistema, por parte de um estagiário. Entretanto, não se deve excluir a hipótese de que diversos usuários possam ter dificuldades no uso do AtoM, mas que não se manifestaram por desinteresse ou outros motivos. Pela resposta desta instituição infere-se que pode existir uma falta de contato entre usuário e instituição mantenedora do AtoM.

Nessa perspectiva, outra instituição informou que algumas dificuldades concernem à pesquisa de informação nos campos de busca e outra mencionou que a maioria das dificuldades ocorre no momento de uso da ferramenta para recuperação de informação. Outra instituição citou as dificuldades na interface deste *software*. Também se deparou com situação semelhante em outra universidade, a qual mencionou relatos de elementos dificultadores em relação à navegação na plataforma, desde o caráter pouco amigável e intuitivo do sistema até dificuldades gerais para realização de pesquisas por diferentes usuários.

Quanto a medida tomada no que se refere a dificuldades dos usuários quanto ao uso de plataformas, especificamente quanto ao AtoM apenas três instituições respondentes informaram alternativas para melhorar a experiência dos usuários, a saber: solicitação de um profissional para executar o projeto melhorias na interface do *software* adotado; mudança de interface na plataforma e algumas alterações no sentido de tornar o sistema um pouco mais intuitivo e amigável ao usuário em geral; elaboração de um guia para o usuário, com foco na recuperação da informação no sistema. Sobre o último item, destaca-se que a Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA) possui um tutorial para seus usuários. Segundo a gestora o documento foi atualizado e pode ser consultado pelo link do Instagram (UFCSPA, c2023) e pela página do Acervo Documental da Divisão de Arquivo da UFCSPA (2022a), acessando diretamente o link do tutorial (UFCSPA, 2022b).

De acordo com a gestora do arquivo citado esse instrumento buscou pela simplicidade e clareza das informações, de modo que aqueles que não possuem familiaridade com a plataforma possam recuperar os documentos de forma rápida e eficiente. O referido manual não considerou usuários tais como: administrador, editor, tradutor e colaborador, uma vez que para estes já foram elaborados manuais de orientação, mas considerou o usuário comum, aquele que não possui familiaridade com a plataforma.

Esse fato atribui uma nova perspectiva sobre a importância da mediação da informação arquivística, inclusive apontando novas possibilidades de instruir, orientar o usuário do arquivo na busca, recuperação das informações em meio digital.

Além dessas duas instituições, três outras comentaram sobre medidas tomadas no que tange a dificuldade dos usuários com as outras plataformas como o SEI, por exemplo, incluindo a realização de treinamentos e realização de videoconferência entre responsáveis pelo suporte e usuários.

Na pergunta quanto a dificuldades encontradas na mediação da informação digital e a solução encontrada, dezessete IFES responderam que encontram dificuldades em mediar informações no ambiente digital. As respostas mais significativas no que se refere aos motivos das dificuldades são elencadas a seguir:

- a) renovação do contrato, para que o serviço seja contínuo e que seja utilizado o mesmo software, solução refere-se à disponibilização de ferramentas que facilitam a prática de mediação;
- b) utilização da plataforma de difusão e como solução foi dada a capacitação para utilização da plataforma;
- c) definição de políticas de arquivo e uma assídua gestão de documentos no ambiente digital;
- d) capacitação constante para atuar no contexto digital e disponibilidade de recursos (estrutura e pessoal) para que seja possível a aplicação de preceitos arquivísticos no meio digital. Necessidade de associação direta de obtenção de conhecimento pelos profissionais da área, estrutura e recursos que permitam a aplicação dos mesmos na prática;
- e) informe de necessidade de profissional com conhecimentos em computação e tecnologias correlacionadas;
- f) desarquivamento de processo realizados por meio de contas privadas de e-mail;
- g) falta de arquivista nas discussões ou orientações de preservação dos documentos em meio digital;
- h) inconformidade do arquivo e núcleo de tecnologia da informação quanto à aplicação do processo classificatório;
- i) conscientização dos gestores acerca da importância e necessidade de adequação dos sistemas utilizados para criação de documentos digitais;
- j) software mal desenvolvido e de usuários que têm resistência em aderir a Era Tecnológica;
- k) adaptação da pandemia e resolução através do aprimoramento dos canais de suporte e realização de capacitações mais específicas em relação ao módulo de protocolo;
- l) necessidade de realização de curso na modalidade EaD; suporte arquivístico aos usuários na recuperação da informação (telefone, e-mail e presencial) e também divulgação de vídeos instrutivos;
- m) necessidade de criação de equipes multidisciplinares para atuar para solucionar as dificuldades junto aos profissionais de TI e pesquisas junto aos usuários; e

- n) utilização de dados pessoais ou informações pessoais.

Quarenta e três instituições ou responderam não ou que não se aplica a sua instituição. Uma instituição afirmou que a informação digital é mais fácil de ser difundida e outra instituição mencionou a facilidade de media a informação no meio digital, pois há condições de apresentar os indicativos, de maneira bem mais precisa, ainda afirmou que seria necessário fazer uma revisão pontual para cada problema que o usuário apontar.

No que tange a ações desenvolvidas aos usuários, quatorze instituições responderam que desenvolvem pelo menos um tipo de ação. Dentre as ações citadas destacam-se o uso de linguagem para apresentar itens com nomenclaturas mais amigáveis, favorecendo a navegação no conteúdo da plataforma; disponibilização de uma seção na plataforma de orientações para o seu uso; aprofundamento na história, estrutura e função da instituição, nas características dos documentos que possuem, buscando tornar os instrumentos de pesquisa inteligíveis; consideração da necessidade de melhoria da interface do AtoM, incluindo a assertiva que flexibilizar demais as descrições para que o sistema fique amigável para um usuário final mais popular não é o objetivo dessa plataforma, para alcançá-los, pode-se criar outras alternativas e camadas de interação por meio de novos sistemas e até com a utilização das mídias sociais; realização de curso de capacitação e busca de informações sobre o tema e comunicação.

Observa-se que muitas das considerações que fazem referência ao usuário do AtoM, mencionam os profissionais que trabalham inserindo informações na plataforma e muitas das respostas não citam as ações desenvolvidas pelos usuários que realizam a pesquisa na plataforma. Exemplifica-se essa situação por meio de algumas respostas dadas pelos gestores como a dificuldade de digitalização de documentos e capacidade de armazenamento; a necessidade de investimentos maciços em aplicações em nuvem; a necessidade de fortalecimento da área de gestão de documentos, por meio da implantando de políticas e práticas que possam direcionar a instituição para a preservação da memória e acesso à informação.

Ainda sobre essa questão, quarenta e seis das instituições não responderam, responderam que não se aplica ou responderam que não

desenvolvem essas ações junto aos usuários. Esse questionamento sobre ações desenvolvidas obteve um baixo retorno de respostas, demonstrando que o profissional da informação, especialmente o arquivista, além de possuir conhecimentos, desenvolver habilidade e ter atitudes no desempenho das suas atribuições de prestar informações, de promover e de prover acesso aos conjuntos documentais precisa desenvolver competências em informação junto aos seus usuários. Para possibilitar acesso instantâneo e de forma facilitada se insere no escopo dos estudos da competência informacional.

Para Miranda (2006) é necessário proporcionar ao usuário a capacidade de entender suas próprias necessidades de informação, assim como prover formas de satisfazê-las e com seus próprios meios (caso seja possível).

Quando questionados se o arquivo possui uma política de disponibilização do acervo, seis IFES responderam que possuem as referidas políticas sendo que uma delas possui para os documentos em suporte de papel, mas não possui para os documentos digitais. Cinquenta e quatro instituições ou responderam que não possuem, ou que possuem algum tipo de normativa que fornecem diretrizes de difusão, mas não em forma de política, nem de forma detalhada e outras ainda informaram que suas políticas estão sendo elaboradas. Observou-se uma carência significativa na publicação de políticas de disponibilização, pois aproximadamente 11% das instituições possuem, o que representa um baixo percentual.

As políticas de disponibilização de acervo estão vinculadas à difusão que para Parrela (2020) é basilar no trabalho dos profissionais e instituições. Porém tem sido menos discutida e implementada no cotidiano dos arquivos, sendo relegada a uma função secundária ou subsidiária, embora seja considerada centenária por autores como Rousseau e Couture (1998), Fugueras *et al.* (2001) e Bellotto (2006).

## 6 Considerações finais

Este estudo apresentou a análise da mediação da informação quando no uso de plataformas digitais, especificamente quando no uso do *software* AtoM, e tendo como universo da pesquisa as Instituições Federais de Ensino Superior (IFES). Foram investigadas questões relacionadas a mediação da informação, tais como:

a plataforma de difusão utilizada, sua versão, as dificuldades que os usuários encontram quando na recuperação de documentos, as medidas tomadas na solução desses problemas, entre outras questões relacionadas ao tema.

Os resultados indicam a necessidade de aprimoramento na forma de mediação da informação, com o desenvolvimento de ações capazes de orientar os usuários da plataforma para o conhecimento das fontes do arquivo, na busca e recuperação de documentos, bem como na compreensão da forma de organização do acervo.

Sugere-se a elaboração de manuais, guias, oficinas, treinamentos entre outras ações que possam dar suporte ao usuário na busca do documento na plataforma. Isso poderia minimizar os problemas que se interpõem ao acesso em meio digital, possibilitando ainda que o usuário adquira maior independência e satisfação quanto aos serviços oferecidos pelo arquivo neste novo ambiente. E assim lhe proporcionando autonomia quando no uso da plataforma AtoM.

Além disso, percebeu-se ainda a necessidade de aprofundamento no estudo do conceito de plataforma de difusão, para um correto entendimento da terminologia e sua funcionalidade, evitando-se assim confundir o conceito com o de sistema de gerenciamento de documentos. Por fim, espera-se que este estudo possa ampliar a reflexão e discussão sobre a mediação da informação arquivística, contribuindo também para melhoria desta quando no uso da plataforma AtoM.

## Referências

- ABREU, J. P. L. *et al.* **Guia de usuário do AtoM**. Brasília: IBICT, 2017.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens. **Tendências da pesquisa brasileira em ciência da informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, 2009.
- ARTEFACTUAL. Sustainable preservation and accesse solutions for cultural heritage and academic reserach organizations. **Artefactual**, Surrey, c2018. Disponível em: <https://www.artefactual.com/>. Acesso em: 23 abr. 2023.
- ATOM. Oferecendo acesso à memória desde 2007. **Access to memory**, New Westminster, c2007. Disponível em: <https://www.accesstomemory.org/pt-br/>. Acesso em: 9 fev. 2023.

ARAÚJO, C. A. V. Epistemologia da arquivologia: fundamentos e tendências contemporâneas. **Ciência da informação**, Brasília, v. 42, n. 1, p. 50-63, 2013.

BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

DAHLBERG, I. A Referent-oriented analytical concept theory of interconcept. **International classification**, Munchen, v. 5, n. 3, p. 142-150, 1978. Available in: <https://doi.org/10.5771/0943-7444-1978-3-142>. Accessed on: 29 mar. 2023.

DUDZIAK, E. Information Literacy: princípios, teoria e prática. **Ciência da informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, 2003. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0100-19652003000100003>. Acesso em: 13 dez. 2021.

DUFF, W. M. Mediação Arquivística. In: EASTWOOD, T.; MACNEIL, H. **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2016. p. 171-202.

FUGUERAS, R. A. *et al.* **Archivos y cultura**: manual de dinamización. Gijón: Trea, 2001.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 5, p. 1-12, 2004.

LOUSADA, M. **A mediação da informação na teoria arquivística**. 2015. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília, 2015.

MALHEIRO, A.; RIBEIRO, F. **Paradigmas, serviços e mediação em Ciência da Informação**. Recife: Néctar, 2011.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0100-19652006000300010>. Acesso em: 10 out. 2021.

PARRELA, I. D. Introdução. **Revista do Arquivo**, Santana, São Paulo, v. 5, n. 10, 2020.

PAVEZI, N. **ICA-ATOM**: Manual do usuário em língua portuguesa - Br. Santa Maria: Ministério da educação, 2013. Disponível em: [https://wiki.accesstomemory.org/images/d/df/ICA-AtoM-Manual-v1.2-pt\\_BR.pdf](https://wiki.accesstomemory.org/images/d/df/ICA-AtoM-Manual-v1.2-pt_BR.pdf). Acesso em: 9 fev. 2023.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

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

SILVA, A.M. *et al.* **Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação**. Porto: Afrontamento, 1998.

SALLIT, M. Universidades Federais: veja a lista de instituições por região do Brasil. **Quero bolsas**, São José dos Campos, 13 nov. 2019. Disponível em: <https://querobolsa.com.br/revista/universidades-federais-veja-a-lista-de-instituicoes-por-regiao-do-brasil>. Acesso em: 10 jun. de 2022.

SOARES, A. P. A. Gestão dos arquivos para o alcance dos objetivos do desenvolvimento sustentável das Nações Unidas. **ÁGORA: Arquivologia em Debate**, Florianópolis, v. 30, n. 61, p. 665-679, 2020.

THE ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES (ACRL). **Information literacy competency standards for higher education**. New York: ALA, 2000.

VIEIRA, T. O.; BITTENCOURT, P. R.; SIQUEIRA, M. N. Perspectivas de uma literacia arquivística: reflexões sobre arquivos, mediação e usuários. **RICI: Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 385-404, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.26512/rici.v12.n2.2019.17159>. Acesso em: 29 mar. 2023.

VIEIRA, T. O.; BITTENCOURT, P. R.; MARIZ, A. C. A. As relações entre a arquivologia e as humanidades digitais: a literacia arquivística como meio de interação arquivo e comunidade no acesso à informação. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 1, p. 40-52, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.18617/liinc.v15i1.4548>. Acesso em: 29 mar. 2023.

UFCSPA. Acervo documental. **UFCSPA**, Porto Alegre, 19 jul. 2022a. Disponível em: <https://ufcspa.edu.br/aceso-a-informacao/divisao-de-arquivo/acervo-documental>. Acesso em: 8 fev. 2023.

UFCSPA. **Tutorial para pesquisa no ATOM**. Porto Alegre: UFCSPA, 2022b. Disponível em: <https://ufcspa.edu.br/documentos/aceso-informacao/tutorial-atom.pdf>. Acesso em: 8 fev. 2023.

UFCSPA. Divisão de Arquivo. Pesquisa ATOM. **Instagram.com**, Porto Alegre, c2023. Disponível em: <https://www.instagram.com/stories/highlights/18306677602027575/>. Acesso em: 8 fev. 2023.

## The mediation of information on the AtoM digital platform

**Abstract:** The study addresses the mediation of information in archives, from the use of digital platforms, more specifically AtoM, software used for the description, dissemination and access to archival documents. The research is characterized as an exploratory and descriptive study with the purpose of investigating the use of the referred platform in the Federal Institutions of Higher Education, verifying with the managers of the archives the difficulties encountered by the users of the same when searching for information, as well as understanding the functionality of the platform and document retrieval. In addition to other issues related to the mediation of information. For that, a questionnaire was used, with which empirical data were obtained, but which indicate a difficulty for the user in terms of familiarity with the platform and the retrieval of the desired information. The collected data indicate a need for improvement in the way information is mediated, as well as the need to develop actions with users, aimed at developing skills in research on the platform. It was also identified the need to study in depth the conceptualization of the terminology dissemination platform, since the respondents confused platform with document management system. It is concluded that there is a need to approach users so that they can understand and research the platform. In this way, it is suggested that each of the Federal Institutions of Higher Education develop guides, manuals or similar documents guiding users in the search for the document and its rapid recovery, in order to bring users closer and providing them with knowledge of the platform and the forms of research made available by the AtoM.

**Keywords:** mediation, platform for dissemination and access; AtoM; archival science

Recebido: 03/10/2022

Aceito: 25/02/2023

### Declaração de autoria

**Concepção e elaboração do estudo:** Ana Paula Alves Soares e Graziella Cé.

**Coleta de dados:** Ana Paula Alves Soares e Graziella Cé.

**Análise e interpretação de dados:** Ana Paula Alves Soares e Graziella Cé.

**Redação:** Ana Paula Alves Soares e Graziella Cé.

**Revisão crítica do manuscrito:** Ana Paula Alves Soares e Graziella Cé

**Como citar:**

SOARES, Ana Paula Alves; CÉ, Graziella. A mediação da informação na plataforma digital ICA-AtoM. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 29, e-127577 2023. DOI: <https://doi.org/10.1590/1808-5245.29.127577>

