

# A INFORMAÇÃO COMO ELEMENTO DE TRANSFORMAÇÃO

**Rosanara Urbanetto Peres**

Universidade Federal de Santa Maria /Departamento de Documentação/ Curso de Arquivologia  
[rosanara@smail.ufsm.br](mailto:rosanara@smail.ufsm.br)

## RESUMO

Apresentação de alguns aspectos relativos à contextualização da informação e de recursos que permitam a sua materialização para atingir seu potencial transformador, tendo como ênfase o acesso às informações arquivísticas, entendendo estas como um bem social e um direito do cidadão.

## PALAVRAS-CHAVE

Informação; informação arquivística; acesso; cidadania

## Evolução teórica do estudo da informação

O termo informação conforme o enfoque remete a várias definições, sendo que cada uma delas ressalta um aspecto ou cada uma delas dependerá do contexto da disciplina que a produziu. Informação associada a fato; a matéria-prima de que deriva o conhecimento; a elemento de troca com o mundo exterior e não simplesmente recebida; exerce efeito sobre o receptor; é utilizada em momentos de tomada de decisões como um importante recurso e pode ser registrada sobre uma gama de suportes das mais variadas formas.

Como exemplo desta variedade de definições Manuel Vazquez em sua obra *Nociones basicas de administración de documentos, información y archivos* (1991, p. 9) utiliza três definições para informação:

*“ información: en sentido lato o general es um conjunto de datos o notícias referidas a um asunto o tema. Los datos aislados o inorgánicamente amontonados no son información.”*

*“ información: en sentido más estricto'es um conjunto de datos o noticias referidas a un asunto, para el receptor que no los conoce. Si se recibe un mensaje que ya era conocida, no se da información”*

*“ información: en informática es el conjunto de datos que guarda la computadora a través de su memoria.”*

Todas as diversas definições de informação, estão muitas vezes associadas ao uso que se faz do termo (informação): política da informação, transferência da informação, gestão da informação, tratamento da informação, pesquisa da informação, difusão da informação, redes de informação, teoria da informação, ciência da informação, etc

A informação tem sua origem etimológica na Antiguidade, ligada ao latim *informare*, que se traduz em dar forma a. Destaca-se pela ligação estreita às operações cognitivas. “Dar forma a” concentra a atividade intelectual de conceituar, definir.

A palavra informação quando empregada por pessoas em geral, em alguns casos quer dizer um fato, um acontecimento ou qualquer dado do conhecimento. Desta forma, ao mesmo tempo em que serve para recolher, serve para fornecer dados para um esclarecimento. Sendo usada assim como um substantivo (uma informação, a informação). “O sentido original do termo informação exprime [...] a idéia de pôr ao corrente” (SILVA, 1998, p. 23) isto é, circular, disseminar. Entretanto, a informação quando empregada no discurso cotidiano assume um aspecto de algo que as pessoas necessitam, útil ou que serve para auxiliar de alguma forma na execução de algo. A informação assume uma importância fundamental, no contexto das práticas sociais, pois é por meio do intercâmbio informacional que os sujeitos sociais se comunicam e tomam conhecimento de seus direitos e deveres e, a partir deste momento, tomam decisões sobre suas vidas, seja de forma individual, seja de forma coletiva (ARAÚJO 1999).

Outro aspecto que também surge quando nos referimos ao uso corrente deste termo, é quando equivalem informação com conhecimento, onde alguns especialistas não conseguem definir onde termina uma e começa o outro. Realmente se nos preocuparmos em analisar percebemos que ambos os processos estão extremamente interligados, entendendo aqui que “conhecimento refere-se, por vezes, não à presença de uma sabedoria, mas sim ao registro do saber humano em livros, periódicos ou outros quaisquer meios de informação”. (SILVA, 1998, p.23)

Este aspecto, dos autores não compartilharem da distinção entre o conceito de conhecimento e o de informação, é elemento que vem a prejudicar as possibilidades do termo informação não ser usado no sentido ambíguo.

A noção de informação associada à idéia de suprir uma necessidade fez com que relacionassem-na aos meios que foram desenvolvidos para suprir os obstáculos. Para CARVALHO e KANISKI (2000) a criação da escrita e imprensa foram marcos fundamentais; a primeira permitiu a conservação dos registros do conhecimento, o que gerou a expansão cultural que vivemos hoje; a segunda

proporcionou o acesso a esse conhecimento, em uma tendência de democratização e universalização da cultura geral e científica.

A comunicação passou de oral a escrita graças ao advento da escrita, sendo a impressão tipográfica, desde a sua invenção, um dos mais importantes meios de divulgação. O desenvolvimento da imprensa permitiu multiplicar a informação e memorizá-la, permitindo assim exteriorizar, primeiro nas bibliotecas e nos arquivos, uma das funções do cérebro humano – a memória. A imprensa tornou-se um dos principais veículos das informações e das opiniões, justificando a terminologia adotada de veículo de informação. Segundo ARAÚJO (1999) ações de recepção, geração e transferência de informação ocorrem nas formações sociais onde a construção da cidadania ou de práticas de cidadania passa necessariamente pela questão do acesso e uso de informação. Desta forma, a conquista de direitos políticos, civis e sociais, como a implementação dos deveres do cidadão, dependem fundamentalmente do livre acesso à informação sobre tais direitos e deveres, como de um processo comunicativo de discussão crítica sobre as diferentes questões relativas à construção de uma sociedade mais justa e com maiores oportunidades para todos os cidadãos, cujo não-acesso à informação ou ainda o acesso limitado ou o acesso a informações distorcidas dificultam o exercício pleno da cidadania.

O desenvolvimento científico e tecnológico do século XX permitiu que a imagem, o som e a reunião destes se tornassem meios privilegiados para a divulgação das idéias, dos conhecimentos, das informações. Estes meios assumiram grande parte do papel desempenhado pela imprensa e considerando a grande capacidade de atingir um grande número de pessoas se consagraram como os meios de comunicação de massa ou conhecidos também por mídia. “No setor dos meios de comunicação de massa, há duzentos anos, o jornal era coisa rara. O advento do telégrafo, do fac-símile e do telefone, acelerando a velocidade de distribuição das notícias, permitiu a generalização desse tipo de imprensa. Mais tarde, o rádio e a televisão permitiram captar o acontecimento no próprio instante de sua ocorrência, e, às vezes, até mesmo antecipar-se a ele” (WOLTON apud COADIC, 1996, p.9).

A incorporação destes novos meios, traz consigo um outro elemento que merece ser conceituado, a comunicação, pois muitas vezes também é confundida com informação, tornando ainda mais confusa a definição desta última. “Com efeito,

a informação é também por vezes vista no contexto da comunicação e parece estar ligada ao método pelo qual é obtida”.(SILVA, 1989, p.24) A informação deve ser vista como um bem social e um direito coletivo como qualquer outro, sendo tão importante como o direito à educação, à saúde, à moradia, à justiça e tantos outros direitos do cidadão. No entanto, o receptor de informação deve ser um sujeito ativo ao receber uma informação, desenvolvendo uma ação pro-ativa, ação esta que evidencia sua postura com relação a informação acessada, pois ele seleciona a informação e ultrapassa os limites que as determinações iniciais fixavam para o uso e interpretação da informação (ARAÚJO 1999).

As noções de informação e comunicação reúnem realidades complementares e até próximas e é quanto ao seu emprego que podemos distingui-las.

O termo comunicação associa-se ao processo de trocas entre os indivíduos, bem como os métodos adotados para viabilizar este processo. Os critérios da inter-relação da informação recebida com a realidade do usuário e compreensão do código utilizado (em termos de língua e do tipo de linguagem utilizada) para o envio da informação envolvem ações de percepção, interpretação e compreensão da informação por parte do sujeito receptor (ARAÚJO 1999). Já o termo informação esta mais relacionado ao conteúdo das mensagens, à sua natureza, elaboração e difusão e não ao processo de troca acima mencionado.

Outro aspecto que cabe salientar quando se trata do estudo da informação é o princípio que todo ser humano tem direito à informação e principalmente alicerçada na verdade. “O direito à informação é um direito universal, inviolável e inalterável do homem moderno posto que está fundado na natureza humana. Ele se movimenta na forma ativa e passiva: de uma parte, a procura de informação e, de outra possibilidade em favor de todos de a receber” . (DOTTI apud FONSECA, 1996, p. 22)

No entanto, como salienta ALMIRO(1986, p.35): “A informação não pode ser pensada fora de um contexto social. Ou fora de uma organização.” A informação é na sua essência relacional, organizativa e organizadora. Seu sentido esta vinculado à relação entre emissor e receptor, pois deverá haver uma interação entre ambos, pois se o receptor não compreender, não poderá atribuir significado, qualidade, valor ou alcance à informação. Com relação a este aspecto LAFER (1991) salienta que o segredo pode surgir vinculado ao aspecto de impossibilidade

instrumental de compreensão e não pela falta de informação, ainda que fosse divulgada de uma forma ampla, não seria compreendida na íntegra, por falta de um conhecimento que não é ou não foi disponibilizado a todos.

Ao relacionarmos com uso, a informação torna-se algo susceptível de ser movimentada, transferida, manipulada, uma espécie de “substância” que pode ser até consumida, muitas vezes com vista à satisfação de uma necessidade psicológica, a informação pode tanto ser fator de dominação quanto de emancipação, esta função emancipatória se concretiza em instituições que cumprem, ou deveriam estar cumprindo, a função de provedora de acesso à informação (CARVALHO e KANISKI 2000).

Desta forma, deverá ter existência material, a qual requer que seja depositada em algo mensurável ou seja, um suporte físico. Ao associarmos como sinônima de dados do conhecimento registrado sua designação passa a ser informação documental.

No *Harrod's librarians' glossary* encontramos uma definição bem clara, adequada e objetiva:

“Informação – uma reunião de dados registrados de forma compreensível em papel ou qualquer outro meio e capaz de comunicar” [tradução].

Este tipo de informação, neste sentido, materializada através das mensagens contidas nos documentos, que é objeto de interesse dos cientistas da informação e de outros especialistas os quais, conforme SILVA (1998,p. 25) “tendam a subordiná-lo ao seus campos científicos próprios”. Neste sentido temos como exemplo sociólogos das organizações, teóricos da economia, da gestão e dos administradores ou cientistas da administração para os quais a informação é essencial e estratégica para as atividades administrativas.

Já GUIMARÃES e ÉVORA (2004) fundamentam o seu trabalho em torno do uso da informação pela gerência para tomada de decisão, aspecto este que exige informações objetivas e quantificáveis, requerendo a utilização de recursos informacionais que possam organizar, recuperar e disponibilizar as informações coletadas durante o processo de trabalho. Nos ambientes empresariais, a automação tem ocupado papel fundamental, utilizando-se de seus recursos para o tratamento da informação necessária à tomada de decisão. CARVALHO e KANISKI (2000) reconhecem que o uso de recursos envolvendo novas tecnologias potencializa o acesso e a disponibilização da informação. Aspecto este

compartilhado pelos arquivos, serviços de informação ou centros de documentação e bibliotecas os quais desempenham as funções básicas (aquisição, armazenamento e recuperação) dos sistemas e serviços relacionados com o tratamento da informação.

Nos modelos de decisão em que a solução é resultado de um processo mais qualitativo, percebemos que as transformações apontam para um redirecionamento dos objetivos da organização, antes voltados para o controle da produção de bens e serviços, hoje baseados na informação, onde os sistemas de informação contribuem com dados processados que serão utilizados na tomada de decisão.

Vamos recorrer, mais uma vez ao *Harrod's librarians' glossary* para buscar uma definição de sistema de informação.

“Sistema de Informação – um procedimento organizado para coletar, processar, estocar e distribuir informação para satisfazer uma variedade de usuários” [tradução].

GUIMARÃES e ÉVORA (2004, p.6) para efeito de estudo, definem sistema de informação como “todo o conjunto de dados e informações que são organizados de forma integrada, com o objetivo de atender á demanda e antecipar as necessidades dos usuários”. Portanto, sistemas de informação para apoio à decisão são sistemas que coletam, organizam, distribuem e disponibilizam a informação utilizada nesse processo.

Segundo a teoria da informação, informação é a medida da redução da incerteza, sobre um determinado estado de coisa, por intermédio de uma mensagem; neste sentido , informação não deve ser confundida com significado apresenta-se como função direta do grau de originalidade, imprevisibilidade ou valor-surpresa-da-mensagem , sendo quantificada em bits de informação. ( FERREIRA,1986)

Conforme GUIMARÃES e ÉVORA (2004) a forma como a informação é obtida, organizada, gravada, recuperada e posteriormente utilizada permite dar mais segurança, aos usuários no momento da tomada de decisão.

Atualmente os sistemas de apoio à decisão operam por meio de softwares que permitem a disponibilização destas informações na forma de relatórios, de modelos matemáticos expressos em gráficos, os quais obtêm dados do ambiente interno e externo à organização e processam estes dados, transformando-os em

informações, passando a ser considerados como recurso estratégico, de agregação de valor e como elemento de competição.

HAYES (1986, p. 358) apresenta uma definição para informação na qual buscou torna-la compreensível no contexto dos sistemas de informação:

“Informação é a apresentação de dados resultantes ou produzidos por um processo o qual busca a disponibilização dos mesmos. O processo pode ser simples transmissão de dados, pode ser seleção de dados, pode ser organização dos dados, pode ser análise dos dados” [tradução].

Desta forma, podemos estabelecer que a informação depende do processo que a produz, ou seja, ela tem de ser associada aos meios operacionais e estar interada na sistêmica intrínseca ao processo informacional.

### **Materialização da informação**

Após apresentarmos alguns aspectos de contextualização e definição de informação, agora vamos nos deter na materialização desta. Conforme SILVA (1998, p. 26) “a materialização da informação implica [...] uma representação das mensagens dos dados do conhecimento, através de veículos, que podemos designar [...] por signos”.

Para representar objetos, idéias ou acontecimentos podemos usar símbolos, os quais se constituem em um tipo especial de signo, os quais presumem um significado que extrapola a si próprio, pois é inteiramente dependente do grupo social que o usa. A transferência de informação como uma prática informacional que trata da socialização da informação para que ocorra de forma ativa e igualitária, tanto os produtores como os usuários de informação deverão entrar em um acordo, definindo as necessidades informacionais e as metodologias mais adequadas para atendê-los.

A língua é um dos mais importantes sistema de símbolos para a troca de informações, não importando ser escritos ou orais.

Os recursos lingüísticos, os quais são elementos constituintes das mensagens registradas materialmente, são usados para identificar, ordenar e relacionar os signos e os símbolos contidos nos registros informacionais. O código lingüístico deve ser analisado em função do seu significado e não apenas quanto ao seu aspecto físico, pois as palavras têm um significado, no entanto não devemos vê-las individualmente, mas de acordo com o contexto em que foram usadas. Daí a

importância do estudo da lingüística para o perfeito entendimento dos sistemas de informação, em relação à pesquisa de informação e a difusão da mesma.

Ao abordamos alguns aspectos relativos a língua não podemos esquecer dos conceitos, os quais podem ser entendidos como: representações ideais que os seres humanos têm do real, os quais permitem elaborarmos uma imagem da realidade para analisarmos e classificarmos a informação que recebemos.

Muitas vezes, nosso conhecimento sobre determinado objeto (assunto, ...), em determinado momento, é associado a uma estrutura de conceitos ligados a ele (nossa imagem sobre ele). No momento que percebemos uma deficiência em nosso conhecimento (ou na imagem associada a ele), buscamos obter uma informação ou informações que venham a corrigir essa nossa deficiência, resultando disto uma ampliação do nosso conhecimento (COADIC,1996), neste momento o usuário qualifica a informação a partir de suas necessidades transformando ou modificando o sentido atribuído pelo autor, pois ele se apropria e gera uma nova informação. A prática de geração de informação como o processo de qualificação dos dados originais surge após a ação de seleção e de leitura das informações recebidas e selecionadas pelos sujeitos receptores.

SILVA (1998) comenta que a junção do código lingüístico com a conceitualização resulta nas operações de classificação, relacionamento, generalização e abstração. As quais também só são possíveis graças à capacidade do ser humano de armazenar os conceitos e seus respectivos signos e precisam deste aspecto para poder se comunicar, isto é, memorizar. Mais uma vez SILVA (1998) traz em seu trabalho um referencial que torna mais claro o entendimento, quando comenta que não poderíamos conhecer, criar conceitos e armazenar informação sem que tivéssemos memória.

Então, quando falamos em tratar a informação, estamos nos referindo em criar “memórias”, sujeitas de serem utilizadas toda vez que tivermos necessidade de recuperar alguma informação nelas armazenadas. No entanto a informação gerada deve não apenas informar, mas provocar o repensar de práticas e estruturas sociais e, a partir daí, auxiliar nos processos de mudança dos sujeitos sociais e da sociedade, pois ela é um instrumento que pode auxiliar o sujeito social em suas questões.

Assim, a informação é um meio e como tal só poderá atingir seu potencial transformador de estruturas (mentais e sociais) mediante processos de

reapropriação ou agregação de valor. Nós profissionais que atuamos em Sistemas de Informação devemos nos preocupar com procedimentos de controle da informação, de criação de meios de acesso às referidas memórias e principalmente desenvolvermos estratégias para acionar os meios de acesso os quais permitirão a recuperação da informação armazenada.

COADIC (1996) associa este aspecto ao sistema econômico clássico: produção-distribuição-consumo, ficando claro aqui que esta analogia cabe com relação ao fenômeno e não aos conceitos, pois quando se fala aqui em distribuição estamos associando a comunicação e consumo ao uso da informação. Uma das principais características do homem é a sua capacidade de representar simbolicamente as experiências vividas, transformando-as em discursos com significação, em informações sobre o mundo que podem ser comunicadas entre seus semelhantes. Receber, gerar e transferir informações sobre o mundo são atividades sem as quais não se poderia pensar o homem, pois é por meio dessas ações que ele constrói e reconstrói seu projeto de civilização (ARAÚJO 1999).

Considerando que nos dias atuais entramos em uma fase mais avançada, onde podemos dispor de avanços tecnológicos que permitem realizar uma variedade de operações sobre a informação, bem como sua manipulação, transferência e difusão, trazendo como potencial a aceleração da integração entre usuários e fontes de informação, o que reforça o desenvolvimento de cidadãos. Compartilhamos com CARVALHO e KANISKI (2000) que o usuário da informação precisa ter clara suas intenções, seus objetivos e que saiba gerir suas necessidades diante das informações que lhe são acessibilizadas e disponibilizadas compreendendo que a informação é um fator intrínseco a qualquer atividade.

### **Informação Arquivística**

“As informações arquivísticas são [...] extensões do pensamento e da ação humana e social, contendo, além disso, uma margem variável de imprecisão e de representação subjetiva” (SOUZA, 2002, p. 12).

Esta imprecisão obriga não só a arquivística como as demais disciplinas que trabalham com o conhecimento humano, a promover um intercâmbio metodológico com outras ciências sociais, além de incorporar aspectos vindos da Informática e das disciplinas ligadas à Comunicação Social e às Ciências Sociais. Onde estas discussões interdisciplinares exigem um esforço para identificar e delimitar o objeto de estudo da Arquivologia, autores como SOUZA (2002) defendem a informação

como objeto de estudo da arquivística, esta sua opinião é compartilhada por COUTURE apud SOUZA(2002), o qual justifica sua posição salientando que o progresso tecnológico nos conduziu a “era da informação”. O arquivista como os demais profissionais que trabalham com a informação, devem superar a barreira do documento e direcionar-se ao conteúdo, a informação.

Já JARDIM (1999) considera que deve haver uma maior discussão sobre o assunto, com o objetivo de um aprofundamento teórico, considerando que esta abordagem é muito recente.

“Compreender os registros da informação pode significar vê-los, apenas , como uma interpretação dos conteúdos dos documentos”. (LOPES, 1997, p. 103)

A informação arquivística é um artefato humano com pressupostos e características específicas. O ambiente e o conteúdo são delimitados e definidos pelo sujeito acumulador, que pode ser uma pessoa física ou jurídica [...] (SOUZA, 2002, p. 15) Diferenciando-se das informações encontradas na biblioteca, as informações arquivísticas não constituem uma coleção formada e tendo como eixo norteador um assunto, ela representa o produto da atividade do titular do arquivo.

A compreensão de como a informação é acumulada nos arquivos é associada ao entendimento de como as organizações se estruturam e como executam suas funções e atividades. Desta forma, surgem naturalmente como consequência das ações desenvolvidas pela instituição ou pelo sujeito titular do arquivo.

O uso da informação se dá quando a instituição ou o sujeito tem algo a cumprir, a provar, a determinar,... recorrendo as informações registradas em diferentes suportes, as quais justificam sua conservação por aspectos administrativos, técnicos, legais, fiscais, históricos, probatórios, culturais,...

A exploração da informação arquivística ocorreu de forma paralela com o aumento geral da informação registrada pelas sociedades humanas. Talvez em um ritmo mais lento, mas nem por isso menos significativo. Os fenômenos da industrialização e da urbanização, o crescimento da presença dos estados nacionais e da complexidade de seus aparatos e, secundariamente, a banalização dos meios tecnológica de reprodução de documentos explica em parte a afirmação acima. Ficava evidente a impossibilidade de tornar intelegível a grande massa acumulada de registros documentais arquivísticos sem lançar mão de um instrumental técnico-científico mais sofisticado. (SOUZA, 2002, p.15e16)

Neste sentido, este tema é recente e novos referenciais teóricos-metodológicos poderão surgir, a partir de pesquisas desenvolvidas pela Ciência da Informação, para o tratamento da questão da classificação de informações arquivísticas. Segundo JARDIM (2003, p.40) “a ausência de um quadro conceitual mais denso sobre o tema torna-se especialmente evidenciada quando a informação é abordada como objeto de políticas públicas, construídas como função de Estado e, num contexto democrático, contando com a participação da sociedade”.

Arquivos que tem problemas quanto às sua própria integridade física, os quais repercutem no armazenamento, nas estratégias de busca/recuperação e na disseminação/aceso as informações os reflexos desse cenário se apresentam no formato de insatisfação e frustração dos cidadãos que não conseguem ter, nos dias atuais, suas necessidades de informação, potenciais e/ ou reais, atendidas.

A solução para essa crise está sendo buscada potencializando-se os recursos das tecnologias da informação, que se mostram também caóticos quando seu uso não é precedido de discussões e ações que possam minimizar o efeito do caos informacional.

Com relação a este aspecto, é preciso tomar cuidado e deixar de transferir, de forma ampliada, acelerada ou até desordenada, para os recursos computacionais, os processos que tradicionalmente eram, ou ainda são, executados de forma manual. A máxima “entra lixo, sai lixo” é o que mais representa a aplicabilidade das novas tecnologias de forma desorientada nos arquivos.

Os velhos princípios da nossa profissão de arquivistas permanecem, só que novos agentes de informação também vão fazer parte do nosso cenário. Na realidade, ao que assistimos hoje é o estabelecimento de novas parcerias, a busca de ações e ferramentas que nos permitam localizar, organizar informações que sejam úteis aos cidadãos, resultando em economia de tempo tanto para eles como para os profissionais da informação.

Duas questões já surgiram em relação a este assunto. A primeira refere-se a preocupação teórica com a organização e a representação de informações, com fins documentários, seus elementos estão em construção, onde a questão da qualidade e da quantidade da informação refletem na agilidade do processo de transformação. A segunda relaciona-se ao caráter específico da informação arquivística.

A procura do diálogo com outras áreas do conhecimento para construção de um novo marco referencial para o tratamento da classificação de informações arquivísticas tem sido uma constante, entretanto o diálogo com a Ciência da Informação tem se mostrado o preferencial, pela proximidade do objeto de estudo e a possibilidade do desenvolvimento de referenciais que contribuam para a Teoria da Informação, a Representação da Informação e Teoria dos Conceitos.

Esta ebulição teórico-metodológica da Arquivística relaciona-se que a mesma em algum momento se depara com situações que não consegue resolver, questões impostas pela grande massa de informações acumuladas diariamente pelas instituições, pela disseminação das novas tecnologias e pelo desenvolvimento social, que trouxe à tona a figura do cidadão.

Desta forma, os arquivos precisam rever seus processos, repensando a dimensão dos serviços e produtos desenvolvidos, para assumirem a posição de provedores de acesso à informação. Devem buscar promover uma transformação social, saindo da postura de armazenadores de informações para assumir uma postura centrada no processo de comunicação, o que significa abandonar a filosofia de posse e investir na filosofia de acesso, pois os cidadãos hoje têm consciência do seu papel na sociedade, dos seus direitos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMIRO, João. **O segredo e a informação**: ética e política no espaço público. São Paulo: Brasiliense, 1986.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não governamentais (ONGs) brasileiras. **Ci. Inf.**, v.28, n.2, Brasília, maio/ago. 1999.

CAMPOS, Maria Luiza de Almeida. **Linguagem documentária**: teoria que fundamentam sua elaboração. Niterói: EdUFF, 2001.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada; KANISKI, Ana Lúcia. A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem? **Ci. Inf.**, v. 29, n.3, Brasília, set./dez. 2000.

CINTRA, Anna Maria Marques et al. **Para entender as linguagens documentárias**. São Paulo : Polis : APB, 1994. (Coleção Palavra Chave, 4)

FONSECA, Maria Odila. O direito a informação. **Arquivo & História**, Rio de Janeiro, n.2, 1996, 17-32

GUIMARÃES, Eliane Marina Palhares; ÉVORA, Yolanda Dora Martinez. Sistema de informação: instrumento para tomada de decisão no exercício da gerência. **Ci. Inf.**, v. 33, n.1 Brasília, jan./abr. 2004.

JARDIM, José Maria. **Transparência e opacidade do Estado no Brasil**: uso e deuso da informação governamental. Niterói: EDUFF, 1999.

\_\_\_\_\_. O inferno das boas intenções: legislação e políticas arquivísticas. In: **ACESSO** à informação e política de arquivos. Eliana Mattar, organizadora. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2003. p. 37-45.

**HARROD'S librarians glossary of terms used in librarianship, documentation and the book crafts and reference book**. Compil. by Ray Pytherch. 6<sup>th</sup> ed. Aldershot : Gower, 1989.

HAYES, Robert. Information science education. In: **ALA world encyclopedia of library and information sciences**. 2. ed. Chicago : American Library Association 1986.

LAFER, Celso. **A reconstrução dos direitos humanos**. Rio de Janeiro: Cia das Letras, 1991.

LOPES, Luís Carlos. **A gestão da informação**: as organizações, os arquivos e a informática aplicada. Rio de Janeiro: APERJ, 1997

SMITH, Johanna. **Como indexar documentos de arquivo**. São Paulo : Imprensa Oficial/ AESP, 2002. (Coleção Como Fazer 10)

SILVA, Armando Malheiro da; et.al. **Arquivística**: teoria e prática de uma ciência da informação. Porto : Afrontamento, 1998.

SOUZA, Renato Tarciso B. **As bases do processo classificatório em arquivística**. São Paulo: Associação dos Arquivistas de São Paulo, 2002.

VAZQUEZ, Manuel. **Nociones basicas de administración de documentos, información y archivos**. Córdoba : [s.n.], 1991.