



UFPB

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

EMÍLIA EULINA PEREIRA DE SOUZA

**ENTRE O DIGITAL E O NÃO DIGITAL: UM ESTUDO DOS USUÁRIOS DO
ARQUIVO DO CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL
DA PARAÍBA**

JOÃO PESSOA - PB
2020

EMÍLIA EULINA PEREIRA DE SOUZA

**ENTRE O DIGITAL E O NÃO DIGITAL: UM ESTUDO DOS USUÁRIOS DO
ARQUIVO DO CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL
DA PARAÍBA**

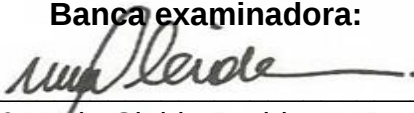
Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação (PPGCI), como requisito à obtenção do grau de Mestra em Ciência da Informação.

Orientadora: Prof^a Dr^a Maria Cleide Rodrigues Bernardino

Linha de pesquisa: Informação, Memória e Sociedade.

Aprovada em: 08 de abril de 2020.

Banca examinadora:



Prof^a Dr^a Maria Cleide Rodrigues Bernardino
(Orientadora - PPGCI/UFPB)



Prof^a. Dr^a. Eliane Bezerra Paiva
(Membro Interno - PPGCI/UFPB)

Prof.^a Dr^a. Ariluci Goes Elliott
(Membro Externo - PPGB/UFGA)

Prof^a. Dr^a. Gracy Kelli Martins Gonçalves
(Membro Suplente Interno – PPGCI/UFPB)

Prof^a. Dr^a. Carla Façanha de Brito
(Membro Suplente Externo -PPGB/UFGA)

JOÃO PESSOA - PB
2020

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

Ficha catalográfica elaborada por Maria Cleide Rodrigues Bernardino CRB-3/772

S729eSouza, Emília Eulina Pereira de.

Entre o digital e o não digital: um estudo dos usuários do Arquivo do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba. / Emília Eulina Pereira de Souza. - 2020.
81p. il.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Maria Cleide Rodrigues Bernardino
Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2020.

1. Estudo de Usuários. 2. Arquivo do Centro de Ciências da Saúde. 3. Centro de Ciências da Saúde. I. Bernardino, Maria Cleide Rodrigues (Orient.) II. Universidade Federal da Paraíba. III. Título.

CDD: 025.58

Dedico a minha família e, em especial, a minha mãe,
Rosilene Lima Pereira da Silva.

“Bem-aventurado o homem que não anda no conselho dos ímpios, não se assenta na roda dos escarnecedores. Antes, o seu prazer está na lei do SENHOR, e na sua lei medita de dia e de noite. Ele é como árvore plantada junto a corrente de águas, que, no devido tempo, dá seu fruto, e cuja folhagem não murcha; e tudo quanto ele faz será bem sucedido”.

(Salmos, 1:1-3)

“Não temas, porque eu sou contigo; não te assombres, porque eu sou teu Deus: Eu te esforço, e te ajudo, e te sustento com a destra da minha justiça”

(Is. 41:10).

AGRADECIMENTOS

Gratidão a Deus, por toda força que me deu para atravessar essa fase de tantos desafios.

Agradeço aos meus pais, Rosilene Lima Pereira da Silva e Edmilson Pereira da Silva, por me darem a vida e a educação para ter chegado até aqui; também ao meu esposo, José Valentim de Souza Filho e à minha filha, Isabella Sophia Valentim Pereira de Souza, pelo apoio e compreensão; aos meus irmãos, Ewerton Vinícius Pereira da Silva e Ellen Pereira da Silva, por toda ajuda e paciência durante este período turbulento; de forma geral, à minha família.

Um agradecimento especial à minha orientadora, Prof^ª. Dr^ª. Maria Cleide Rodrigues Bernardino, que aceitou e me orientou durante todo o caminho do mestrado, na fase acadêmica e na vida, todo meu respeito, carinho e admiração. E a todos os professores e professoras do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba e, em especial, àqueles que tive a honra de ter frequentado suas aulas, Dra. Bernardina Maria Juvenal Freire de Oliveira, Dra. Izabel França de Lima, Dr. Edvaldo Carvalho Alves, Dr. Henry Pôncio Cruz de Oliveira, Dra. Eliane Bezerra Paiva, Dra. Dulce Amélia de Brito Neves, Dra. Maria Nilza Barbosa Rosa e Dra. Nayana Rodrigues Cordeiro Mariano. Agradeço imensamente à Direção do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba, por permitir a realização da pesquisa, estendendo-se esse agradecimento também aos usuários que, com suas respostas, contribuíram para que as análises pudessem ser feitas, e assim compreender melhor suas exigências e experiências enquanto usuários. Também agradeço à banca examinadora, nas pessoas da Prof^ª. Dr^ª. Eliane Bezerra Paiva, Prof.^a Dr^a. Ariluci Goes Elliott, Prof^a. Dr^a. Gracy Kelli Martins Gonçalves e a Prof^a. Dr^a. Carla Façanha de Brito, que contribuíram valiosamente com suas análises sobre essa pesquisa.

Externo meus agradecimentos aos meus companheiros da turma do mestrado 2018, pela convivência, trocas de experiências e aprendizado mútuo: Denise Braga, Aurekelly Rodrigues, Marília Vital Ribeiro, Francisco Sávio, Dyego Miguel, Kleber José, Marília Albernaz, Jefferson Higino, Arthur Ferreira, Igor Oliveira, José Domingos, Pedro Augusto e Bárbara Carvalho.

Aos amigos, por todo incentivo e apoio nas situações mais complicadas.
Enfim, a todos aqueles que me ajudaram na realização deste momento especial.
Obrigada por tudo!

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1: Autores e perspectivas	37
Figura 1: Tecnologia assistiva para limitação de mobilidade	47
Figura 2: Tecnologia assistiva para limitação da visão	48
Figura 3: Fotografia do Arquivo CCS/UFPB	56
Figura 4: Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos	62
Tabela 1: Finalidade do documento solicitado	61

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Identidade de Gênero	57
Gráfico 2: Faixa Etária.....	58
Gráfico 3: Escolaridade	58
Gráfico 4: Tipo de Usuário	59
Gráfico 5: Tipologia documental solicitada pelos usuários	60
Gráfico 6: Obtenção do documento solicitado.....	60
Gráfico 7: Satisfação dos usuários quanto ao armazenamento dos documentos	63
Gráfico 8: Satisfação dos usuários quanto à recuperação da informação	64
Gráfico 9: Satisfação dos usuários quanto aos serviços oferecidos pelo arquivo.	64
Gráfico 10: Satisfação dos usuários quanto à conservação e preservação dos documentos.....	65
Gráfico 11: Existência de restrições de acesso aos documentos.....	65
Gráfico 12: Satisfação dos usuários quanto ao tempo de resposta nas buscas	66

LISTAS DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CCS – Centro de Ciências da Saúde

CI – Ciência da Informação

CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos

EU – Estudo de Usuários

GED – Gerenciamento Eletrônico de Documentos

IFES - Instituições Federais de Ensino Superior

MDAD – Massa Documental Acumulada Digital

NI – Necessidades de Informação

SI – Segurança da informação

SIGA – Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo

SIGAD – Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos

SINAR – Sistema Nacional de Arquivos

SIPAC – Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos

STI/MP – A Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão

TDIC's – Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação

TTD – Tabela de Temporalidade de documentos

UFPB – Universidade Federal da Paraíba

RESUMO

Este trabalho traz reflexões sobre as práticas arquivísticas no arquivo digital e não digital compreendendo as transformações nos suportes dos documentos. A temática de Estudos dos Usuários (EU) é presente na Ciência da Informação, tendo em vista a percepção de que estes são indivíduos fundamentais nos processos informacionais. Esses estudos são primordiais para o reconhecimento do uso dos arquivos, buscando o aperfeiçoamento quanto ao atendimento de demandas, necessidades, comportamento, etc. A partir dessas perspectivas, o objetivo geral da pesquisa consiste em compreender as necessidades de informações dos usuários do Arquivo do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), tendo como problemática a seguinte indagação: quais seriam as formas adequadas para identificar e atender às questões de busca de informações dos usuários do Arquivo do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)? Especificamente, buscou-se traçar o perfil do usuário de arquivo do CCS/UFPB, identificando as principais necessidades de informações dos usuários, como também verificar se os procedimentos de gestão de documentos do arquivo do CCS/UFPB são compatíveis para atender às necessidades de informação dos usuários. Sua configuração metodológica está pautada numa perspectiva bibliográfica, descritiva, exploratória, de cunho quanti-qualitativo, utilizando uma abordagem alternativa, com uso de questionários. No início da operacionalização da pesquisa feita com os usuários, pertencentes ao ambiente interno do arquivo da direção do CCS/UFPB, possibilitou-se traçar o perfil desses utilizadores. O segundo passo consistiu na identificação das principais necessidades de informações dos usuários como uso de fontes, serviços e sistemas de informação. Ao verificar se os procedimentos de gestão de documentos do arquivo do CCS/UFPB, percebemos que são compatíveis para atender às necessidades de informação dos usuários.

Palavras-Chave: Estudo de Usuários. Usuários de Informação. Arquivo do Centro de Ciências da Saúde - UFPB.

ABSTRACT

This work brings reflections on the archival practices in the digital and non-digital archives, understanding the transformations in the supports of the documents. The theme of User Studies (US) is gift in Information Science, in view of the perception that these are fundamental individuals in the informational processes. These studies are primordial for the recognition of the use of the files, seeking the improvement in the attendance, demands, needs, behavior, etc. From these perspectives, the general objective is to understand the information needs of the users of the archive of the Health Sciences Center (CCS) of the Federal University of Paraíba (UFPB), having as a problem the following question: what would be the appropriate ways to identify and meet the questions of seeking information from users of the archive of the Archive of the Health Sciences Center (CCS) of the Federal University of Paraíba (UFPB)? Specifically, it was sought to trace the CCS/UFPB file user profile, identifying the main information needs of the users, as well as verifying that the document management procedures of the CCS/UFPB file are compatible to meet the information needs of users. Its methodological configuration is based on bibliographical, descriptive, exploratory, quantitative-qualitative, using an alternative approach, with the use of questionnaires. The beginning of the operation of the research done with the users, belonging to the internal environment of the CCS/UFPB management file, was feasible, to draw the profile of internal users. The second step was to identify the main information needs of users such as use of sources, services and information systems. When verifying that the document management procedures of the CCS/UFPB file are compatible to meet the information needs of the users.

Keywords:User Study. Information Users. Archive Health Sciences Center- UFPB.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 INFORMAÇÃO, DOCUMENTO NÃO DIGITAL E O ARQUIVO	17
2.1 O documento digital e a preservação da memória	26
3 MEMÓRIA: A RELAÇÃO PASSADO E PRESENTE	30
4 ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO	34
4.1 As Abordagens nos Estudos de Usuários.....	36
4.2 Necessidades Informacionais.....	40
4.3 Legislação dos direitos dos usuários	43
4.4 A acessibilidade para pessoa com deficiência	46
4.5 Ética na Prestação de serviço do arquivo para os usuários.....	48
5 OS CAMINHOS METODOLÓGICOS	51
5.1 O Arquivo do Centro de Ciências da Saúde	54
6 ANALISANDO OS RESULTADOS.....	57
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	68
REFERÊNCIAS.....	71
APÊNDICES	79

1 INTRODUÇÃO

A essência dos arquivos na sociedade se explica pela necessidade que o ser humano tem desde a antiguidade em registrar suas ações. Esses registros foram inseridos nos mais variados suportes, como a pedra, a argila, o papiro, o papel e, atualmente, nos suportes tecnológicos. Buscando compreender esse fenômeno é que analisamos a informação em suas diversas formas, gêneros, suportes e seus produtores. Nesse espaço, pensamentos e interpretações são elaborados e, concomitantemente, mais informação é produzida. Sua presença, que se reproduz em instantes, possui significações que correspondem e, de certa forma, explicam uma sociedade em seus contextos. Exemplos não são capazes para se descrever e definir a informação, é indispensável pensar em tudo o que a envolve.

A partir desse contexto atemporal, a comunicação virtual tem se apresentado, cotidianamente, como a mais dinâmica das relações humanas; uma vez que a *internet* se faz de fato presente no dia-a-dia de milhares de pessoas, formando imensas comunidades pela rede mundial de computadores. Contudo, os dedos no teclado não são capazes de eliminar as relações de afetividade interpessoais, ainda que as distanciem. Ainda que as mídias eletrônicas aproximem pessoas, é por meio do contato direto que os seres humanos efetivamente se conhecem, posto que, possuem competências precedentes da massificação virtual, a sociedade só se reconhece na vida real. Conseguimos avaliar a *internet* como um organismo da globalização, mesmo que seja improvável substituir completamente o contato humano.

Com relação aos arquivos ao longo do tempo seus conceitos passaram por mutações até atingir uma abrangência que atendesse a coletividade de forma geral. Sendo assim, analisamos eles e suas alterações. De início, compreendemos que Arquivo é uma designação genérica de um conjunto de documentos produzidos e recebidos por uma pessoa física ou jurídica, pública ou privada, caracterizado pela natureza orgânica de sua acumulação e conservado por essas pessoas ou por seus sucessores, para fins de prova ou informação.

De acordo com a natureza do suporte, o arquivo terá a qualificação respectiva, como, por exemplo: audiovisual, fotográfico, iconográfico, informático. Arquivo também designa o nome dado ao prédio ou uma de suas partes, onde são guardados os conjuntos arquivísticos. Ou pode ser chamado de Unidade

administrativa cuja função é reunir, ordenar, guardar e dispor para o uso conjuntos de documentos, segundo os princípios e técnicas arquivísticas. Móvel destinado à guarda de documentos (PAES, 2007).

É necessário salientar que a inclusão explícita das características de organicidade da acumulação arquivística veio através do Manual de Arquivística, publicado pela Direção dos Arquivos da França, em conjunto com a Associação dos Arquivistas Franceses, e isso se tornou um dos marcos da Arquivística internacional. Na linha dessa lógica, os arquivos são estabelecidos através da gestão de documentos, almejando-se a economia e eficácia na produção, no uso e destinação final, a partir da prática de avaliação, seleção e eliminação destes, de forma interativa entre o arquivo e os usuários.

Isto posto, trataremos aqui de questões relevantes no contexto de estudos de usuários, e teremos como campo de pesquisa o Arquivo do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), trazendo concepções teóricas e práticas da gestão de documentos, métodos de racionalização e modernização no tratamento das informações arquivísticas, que busca garantir a organização, conservação/preservação e, conseqüentemente, o acesso à informação pública.

O arquivo do CCS/UFPB retrata a gestão das atividades administrativas e acadêmicas desenvolvidas na unidade e é responsável pela preservação da memória institucional da UFPB. Neste seguimento de guardião de informações é que se concretiza a busca para satisfazer as necessidades informacionais e interpretações dentro de um arquivo, proporcionando respostas, a partir de um novo conhecimento para o usuário.

Em face das observações feitas através da realização das leituras relevantes sobre a área de estudos de usuários em arquivo, assim como a finalidade de estudar, descrever e relatar de forma holística as experiências diárias de usuários, foi primordial para entender todo o complexo fenômeno de uso da informação e seus usuários. A partir do contexto acima exposto, essa pesquisa busca responder o seguinte questionamento: **quais seriam as formas adequadas para identificar e atender às questões de busca de informações dos usuários do Arquivo do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)?**

A hipótese aqui defendida é que o Arquivo do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) através da sua gestão arquivística consegue identificar e atender de forma satisfatória as necessidades informacionais de seus usuários. Desta forma, o **objetivo geral** consiste em compreender as necessidades de informações dos usuários do Arquivo do CCS/UFPB.

Assim, os **objetivos específicos** se constituem em:

a) Traçar o perfil do usuário de arquivo do CCS/UFPB; b) Identificar as principais necessidades de informações dos usuários; e, c) Verificar se os procedimentos de gestão de documentos do arquivo do CCS/UFPB são compatíveis para atender às necessidades de informação dos usuários.

Essa pesquisa visa também demonstrar o valor das necessidades de busca de informações e evidenciar sua importância, o reflexo e as consequências que elas podem trazer para os técnicos administrativos, docentes e discentes do CCS/UFPB. Além disso, é importante manter a documentação organizada e disponível, proporcionando a segurança plena da informação, porque um documento bem classificado, ordenado e bem armazenado promove a preservação e a recuperação da informação, acelerando o processo de tomada de decisão não só para administração, mas também para os discentes e docentes ao satisfazerem as suas necessidades informacionais. O critério de escolha referente ao Arquivo do CCS/UFPB foi apoiado no fato de a pesquisadora ser funcionária deste setor e entendendo a importância da eficiência e eficácia das práticas arquivísticas serem desenvolvidas no referido arquivo, levando em apreço os usuários que esta atende diariamente.

O texto está estruturado da seguinte forma: capítulo 2, apresentamos o referencial teórico sobre informação, documento não digital e o arquivo, documento digital e a preservação da memória. O capítulo 3 retrata a memória e sua relação passado e presente. O capítulo 4 evidencia a importância dos estudos dos usuários da informação, explicita as abordagens: tradicional, alternativa e sociocultural; as necessidades informacionais; a legislação dos direitos dos usuários; a acessibilidade para a pessoa com deficiência; e a ética na prestação de serviço do arquivo para os usuários. No quinto capítulo, denotamos os caminhos metodológicos e descrevemos o arquivo do Centro de Ciências da Saúde. No capítulo sexto, fizemos a análise dos resultados; e, no capítulo sétimo, encerramos com as considerações finais.

2 INFORMAÇÃO, DOCUMENTO NÃO DIGITAL E O ARQUIVO

O surgimento da modernidade líquida, percebido na organização social vigente em volta da firmeza da inteligência e da evolução, se fluidifica, segundo o sociólogo polonês Bauman (BAUMAN, 2001), o convívio torna-se volúvel e as relações passam a ter sua principal estrutura nas conexões virtuais. Características como individualidade e privacidade ganham um novo formato nas redes sociais. Testemunhamos a liquidez dos valores, o conhecimento é desintegrado e descontrolado, as ideias são disseminadas com pouca ou quase nenhuma reflexão, tudo ficou instantâneo.

Na sociedade contemporânea, tornou-se habitual a transição da informação do meio físico (não digital) para o digital, facilitando o diálogo entre os indivíduos, afastando problemas de espaço e tempo. Para Hobart e Schiffman (2000), a informação não é um fenômeno que surge com a tecnologia moderna, mas é o produto de complexas interações entre tecnologia e cultura. Isso nos provoca a ter uma reflexão amadurecida sobre a interpretação do conceito de informação de acordo com o contexto, ambiente, e, a intervenção social em que está inserida. Ela tornou-se a protagonista da comunicação potencializada que influencia de forma interativa 24 horas por dia. Neste sentido, os usuários participam desse processo como produtores e disseminadores de informação.

Rafael Capurro (2003), em seus estudos sobre informação, apresenta três paradigmas: o físico, o cognitivo e o social. O paradigma físico interpreta que há um “objeto físico”, o qual um emissor transfere a um receptor. Desse modo, a informação torna-se instrumento de um paradigma dos usuários da informação arquivística, norteador das atividades em função das informações contidas nos mais variados suportes. É nessa acepção que Le Coadic (2004, p. 4) conceitua informação como:

[...] um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte. A informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal.

O segundo paradigma destacado por Capurro (2003) é o que ele denominou de cognitivo, que basicamente compreende a ideia de como a informação vai

implicar/influenciar no conhecimento. Não se trata apenas do acesso, da preservação, da gestão, mas, principalmente, da sensibilidade para com o usuário. É neste momento que o indivíduo passa a atribuir um sentido à informação interpretada. Em vista disso, constatamos que o usuário exerce uma interação com o objeto pesquisado.

O terceiro paradigma é o social, em que a informação é classificada de acordo com os hábitos, os costumes, os comportamentos e as leis que regem determinada sociedade. Aqui a cultura é percebida como produto dos comportamentos das pessoas, podendo ser, por exemplo, a culinária, a política, a linguagem, a Ciência, as obras de engenharia, etc. Por essa lente, a organização social dos indivíduos é instituída, com o passar do tempo, mantendo relações com as novas gerações.

Capurro (2003) comenta que neste paradigma a informação é trabalhada e/ou entendida de acordo com o ambiente sociocultural dos indivíduos. Desse modo, a prática de um grupo pode determinar o entendimento do código, produzindo um sentido de ideais, princípios, valores, doutrinas, concepções, conceitos, política e educação, entre outros aspectos. Contextualizando a partir do espectro de origem desses paradigmas, Araújo *et al* (2018, p. 211), dissertam que:

Na evolução da Ciência da Informação, surgiram e se desenvolveram três grandes conceitos de informação. O primeiro é um conceito fisicista, em que a informação é tomada como algo objetivo, dotado de propriedades que poderiam ser identificadas e medidas. O segundo é um conceito cognitivista, em que a informação é entendida como algo subjetivo, produto da interação entre os dados (dimensão física) e a mente dos sujeitos – sendo a medida da alteração do estado de conhecimento. O terceiro é um conceito pragmatista, em que a informação é entendida como algo essencialmente intersubjetivo, em que algo só pode ser identificado como informação a partir de um determinado arranjo de elementos (um regime informacional) e por meio de ações específicas de *in-formar* (gerar registros de conhecimento) e se *in-formar* (utilizar esses registros). Aí se constitui a especificidade da Ciência da Informação: não o estudo de um novo objeto empírico, mas a análise dos mesmos fenômenos já estudados por outras ciências, a partir de um ponto de vista diferente – a partir de um *olhar informacional*.

O conceito de informação evoluiu ao longo dos anos, e neste aspecto, Silva (2017) afirma que se dá em três níveis, sendo o primeiro de caráter semântico, que abrange questões relacionadas ao significado; o segundo nível é de caráter epistemológico, que contempla as questões histórico-semânticas; e o terceiro nível é

o caráter ontológico, que contempla os aspectos conceituais relacionais tanto semanticamente como epistemologicamente. Ampliando o conceito de caráter ontológico, Marteleto (2002, p. 102) argumenta que:

Informação não é processo, matéria ou entidade separada das práticas e representações dos sujeitos vivendo e interagindo na sociedade, e inseridos em determinados espaços e contextos culturais. Informação, conhecimento, comunicação são fenômenos que tomam corpo nas práticas e representações sociais, tanto quanto nas relações que se estabelecem entre sujeitos coletivos.

Dialogando a partir desses princípios, observa-se que cada paradigma manifesta conjunturas diferentes, os quais fazem referência de como ocorre o processo informacional. Nesse contexto, questiona-se a excessiva quantidade de informação produzida atualmente, como também se pode indagar, preliminarmente, nos seus modos de armazenamento, organização, gestão, conservação e preservação abarcando a informação arquivística presente nos documentos.

Ao buscarmos referências conceituais sobre Arquivo, a primeira grande obra que trata da área foi o *Manual dos Arquivistas Holandeses*, escrito em 1898 pelos arquivistas holandeses Muller, Feith e Fruin, sendo considerado um compêndio de informações utilizadas até hoje como base da arquivística. Neste sentido, Ramos (et al, 2002, p. 116) comenta:

[...] esta obra representa a liberação da Arquivística da posição secundária a que tinha sido remetida pelo historicismo do século XIX. Ainda hoje surpreende pela sua grande actualidade. Embora estejam aí ausentes alguns temas que a evolução do pós-guerra acrescenta à disciplina, pode-se afirmar que a fundamentação teórica e a grande maioria das recomendações nelas contidas permanecem irrepreensíveis.

Foi a partir da consagração dele como marco instituidor da codificação da disciplina arquivística, que foram distinguidos alguns tópicos importantes que se analisam na configuração da área. A partir desse contexto,

A análise desses pontos remete: a) à inserção da arquivologia na episteme da modernidade, especialmente na chamada “esfera política”; b) à consequente importância das instituições arquivísticas para lidar com os problemas de uma administração pública que deve ser eficiente; c) à subordinação da disciplina em relação ao seu objeto, ou seja, se a ideia estiver clara, estará clara a ideia de arquivologia; e d) à tradição manualística da área, às suas limitações e as tentativas de generalizar o particular, favorecendo o império da norma (FONSECA, 2005, p. 33).

Por consequência, o processo de desenvolvimento da sociedade, a partir da influência das novas tecnologias, ocasionou um aumento da responsabilidade do arquivo sobre as intervenções junto aos processos informacionais. É a partir deste panorama, que Jardim e Fonseca (2004, p. 7), declaram arquivo “[...] como um serviço de informação”. Para tanto, devemos identificar as características do arquivo, bem como dos seus usuários, a fim de encontrar métodos que garantam satisfação e eficiência nos serviços, ou seja, o arquivo passa a ser, também, uma unidade, na qual, a prestação de serviços deve ser considerada, no que diz respeito aos estudos de usuários e suas necessidades informacionais.

Para que tenha excelência, é indispensável que a gestão de documentos de um arquivo seja capaz de perceber o assunto como aquilo que ocupa o interior de um documento, e busque atender às necessidades cognitivas do indivíduo, e ele atribua um sentido sobre o uso que é dado à informação, tais como a necessidade de segurança, de realização ou de dominação e também as afetivas.

Quanto ao conceito de documento na Ciência da Informação, um dos mais reconhecidos é sem dúvida o de Shera e Cleveland (1977, p. 251), que o definem como:

[...] tudo aquilo que representa ou expressa, por meio de sinais gráficos (escrita, pintura, diagramas, mapas, imagens, símbolos) um objeto, um feito, uma ideia, ou uma impressão. Textos impressos (livros, revistas, jornais) hoje constituem a mais numerosa categoria deles.

Partindo para questões relacionadas propriamente aos usuários, percebemos que a Necessidade de Informação (NI) é determinada por questões, problemas, dificuldades, adversidades, contrariedades, contratempos, incômodos, inconvenientes, impedimentos, embaraços, empecilhos, impasses, atribulações, resistências, objeções e impugnações que surgem de situações específicas, assim identificamos esses como determinantes dos cenários em que a necessidade de informação surge. Todas estas questões que inquietam os usuários precisam ser supridas no local de busca da informação.

Para Silva (2012, p. 105), “[...] as necessidades de informação são frutos de fenômenos sociais de interação com outros seres que estimulam a consciência para construção de informação”, mas que muitas vezes não são identificadas, por ainda existir a mentalidade de que o usuário deve se adequar a um centro de informação e

não o contrário, conseqüentemente não é estimulado à construção de uma autonomia no uso da documentação pesquisada e que o:

[...] usuário costuma sentir um conjunto de ‘perturbações’ ou como se fala nos estudos cognitivos de informação e de usuários (estados anômalos do conhecimento) que necessitam de interações com outros seres (especializados ou não) para esclarecer/resolver suas questões, o que muitas vezes não é contemplado (SILVA, 2012, p. 105).

Então, é imprescindível investigar de forma minuciosa as principais NI dos sujeitos, para que se possa atendê-las, respeitando as características próprias do grupo de usuários deste local, deixando-os satisfeitos e capazes de tomar decisões em seus planejamentos, atingindo seus mais distintos e complexos objetivos, de tal forma que a importância e relevância da informação não se determinam de forma precisa. Mas a partir de elementos como procura, solicitação, exigência e/ou necessidade, de uma comunidade em um cenário ou condição sócio/histórica. Isso porque acarreta como consequência um exercício interpretativo para produtores, intermediários (intervenção ou auxílio de alguém) e usuários ou receptores. Destaca-se que:

[...] a informação, como objeto cultural, se constitui na articulação de vários estratos (linguagem, sistemas sociais e sujeitos/instituições) em contextos concretos de ação que se evidencia como uma ação de informação que articula esses estratos em três dimensões principais: uma, semântico-discursiva, enquanto a informação responde às condições daquilo sobre o que informa, estabelecendo relações com um universo prático-discursivo ao qual remetem sua semântica ou conteúdos; outra, meta-informacional, onde se estabelecem as regras de sua interpretação e de distribuição, especificando o contexto em que uma informação tem sentido; a terceira, uma dimensão infra-estrutural, reunindo tudo aquilo que como mediação disponibiliza e deixa disponível um valor ou conteúdo de informação, através de sua inscrição, tratamento, armazenagem e transmissão (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2000, p. 4).

Todos esses recursos informacionais carecem de suporte para que sejam acessados, como também de um espaço para que fiquem armazenados, por isso a relação direta com os usuários, já que se definiu Arquivo como o local onde se guardam documentos importantes. Para Assmann (2011, p. 367) é importante alicerçar:

A palavra ‘arquivo’ vem do grego *arché*, que, além de indício, ‘origem’ e ‘autoridade’, significa ‘repartição pública’ e escritório público’. Derrida ressaltou a ambigüidade irreduzível da palavra *arché*

quando indicou a ligação entre *commencente* *commandment* ('início' e 'ordem', respectivamente). Além disso, sua definição de arquivo compreende os componentes de significado 'substrato' e 'residência', bem como a instituição de guardiões que protegem a lei, trazem a lembrança e interpretam-na. O arquivo está ligado desde o seu princípio com a escrita, a burocracia, a administração e os atos administrativos. O que condiciona a existência de um arquivo são sistemas de registro que agem como meios de armazenamento externos, e o mais importante deles é a técnica da escrita, que removeu a memória de dentro do ser humano e a tornou fixa e independente dos portadores vivos.

Didaticamente, para uma melhor compreensão, arquivo é um conjunto de documentos produzidos e recebidos por uma pessoa física ou jurídica, pública ou privada, caracterizado pela natureza orgânica de sua acumulação e conservado por essas pessoas ou por seus sucessores, para fins de prova ou informação.

Outra definição importante é que se trata de uma unidade administrativa cuja função é reunir, ordenar, guardar e dispor para o uso conjuntos de documentos, segundo os princípios e técnicas arquivísticos (PAES, 2007).

O arquivo pode ser físico ou analógico, e cabe ao arquivista organizar e fazer a gestão dessa documentação. Para muitas pessoas, o arquivo é só o local físico onde se guarda a documentação, mas Paes (2007) esclarece que arquivo é um conjunto de documentos produzidos e recebidos por uma pessoa física e jurídica, pública ou privada, então a palavra arquivo é muito ampla.

Partindo do pressuposto de que a informação pode ser entendida a partir do seu registro em variados suportes, Schellenberg (2006, p. 41) define documento como:

Todos os livros, papéis, mapas, fotografias ou outras espécies documentárias, independentemente de sua apresentação física ou características, expedidos ou recebidos por qualquer entidade pública ou privada no exercício de seus encargos legais ou em função das suas atividades e preservados ou depositados para preservação por aquela entidade ou por seus legítimos sucessores como prova de suas funções, sua política, decisões, métodos, operações ou outras atividades, ou em virtude do valor informativo dos dados neles contidos.

De forma oficial e institucionalizada, no Decreto 4.915, de 12 de dezembro de 2003, (BRASIL, 2003) que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo (SIGA), da Administração Pública Federal, em relação aos arquivos institucionais, estes se traduzem como conjuntos de documentos produzidos e recebidos no exercício de suas atividades, por órgãos públicos, de âmbito federal,

estadual, do Distrito Federal e municipal em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias (BRASIL, 2003). Os documentos públicos e privados são identificados como: correntes, intermediários e permanentes. Essa classificação advém de “[...] conceitos, segundo suas semelhanças e diferenças, em certo número de grupos metodicamente distribuídos” (PIEIDADE, 1977, p. 9).

Na primeira fase, estão os documentos produzidos e/ou recebidos no decorrer das atividades de uma instituição, mantendo-se sempre a organicidade, ou seja, as relações que conserva com os outros documentos do órgão ou entidade; e que refletem suas funções e atividades, com a finalidade de servir como prova. A segunda fase acontece quando os documentos já não são mais tão utilizados e estão perdendo o seu valor administrativo e ficam guardados durante um prazo precaucional, aguardando seu recolhimento ao arquivo permanente ou eliminação.

Na terceira e última fase, os documentos perdem todo o seu valor administrativo e passam a cumprir o valor de testemunho de atividades que foram desenvolvidas durante um determinado período temporal por uma gestão, guardando registros de acontecimentos, esses também possuem valor histórico, devem ser preservados de maneira inalienável e às vezes até imprescritível. São muito importantes para salvaguardar e resgatar a memória de uma instituição, por ser uma rica fonte de informações para pesquisadores e usuários. Devem estar disponíveis para consultas.

Nos arquivos, ficam guardados os documentos que podem ser definidos como “[...] unidade de registro de informação inserida em qualquer tipo de suporte” (SCHELLENBERG 2006, p. 41). Não obstante, esta unidade de registro contextualizada na Arquivologia é denominada documento de arquivo e Schellenberg (2006, p.41) o define como aquele que é “[...] produzido ou acumulado na consecução de um determinado objetivo”. Nesta mesma direção, na concepção, documento de arquivo é:

A informação registrada, independente da forma ou do suporte, produzida ou recebida no decorrer das atividades de uma instituição ou pessoa, dotada de organicidade, que possui elementos constitutivos suficientes para servir de prova dessas atividades (ROCHA, *et al*, 2004, p. 3).

Como preceitua Burke (2003, p. 127) “[...] à medida que aumentavam de volume, os registros passaram a precisar de repositórios especiais, os arquivos, com

guardiões especiais”, os “guardiões”, que fala o autor é justamente o arquivista. É necessário compreender que a informação deve ser guardada de forma orgânica, respeitando a ordem original dos documentos, para que se conserve a identidade e autenticidade dos fatos que ali estão registrados. O arquivo não pode ser confundido ou utilizado como depósito, ele tem sua forma peculiar de organização. As informações custodiadas pelos arquivos são instrumentos para interpretação ou reinterpretação de acontecimentos que servem de referência para o confronto entre o pensamento vigente e o pensamento do passado. Na concepção do arquivista francês, os arquivos:

[...] servem para provar, lembrar-se, compreender e identificar-se. Provar seus direitos é uma utilidade jurídica e judiciária. Lembrar-se é uma utilidade de gestão. Compreender é uma utilidade científica de conhecimento. Identificar-se pela transmissão da memória é uma utilidade social (DELMAS, 2010, p. 21).

Para que a gestão de documentos flua, respeitando as atividades cotidianas da instituição, é necessário que aconteça no arquivo a simplificação das funções e dos métodos das práticas arquivísticas. Então, é importante a redução da produção e da massa documental, permitindo que o documento percorra todo ciclo de maneira eficiente. Consequentemente, ocorre a diminuição da demora na recuperação da informação, proporcionando a economia de tempo e maior celeridade. Isso implica em facilitação dos processos de gestão de documentos desenvolvidos no arquivo, tendo em vista que:

[...] todos os arquivos são resultado da ação do indivíduo ou do organismo que os produz, recebe e reúne ao longo de uma atividade, e tais documentos se revestem de caráter pessoal. Dizem respeito à “vida privada” de alguém ou de um organismo, embora possam interessar indiretamente a várias outras pessoas, com as quais mantêm ligação mais ou menos importante. Assim, encontram-se nos Arquivos Públicos documentos que dizem respeito a cada cidadão: atos notariais, impostos, escolas, educação, serviço militar, recenseamento, justiça, cemitérios etc. Todos têm direito de acesso a esses documentos (DELMAS, 2010, p. 51).

Os documentos devem estar armazenados em um ambiente favorável ao acesso, conservação e recuperação da informação. É neste sentido que Schellenberg (2006) argumenta que os documentos de qualquer instituição pública ou privada, que hajam sido considerados de valor, necessitam de preservação permanente para fins de referência e de pesquisa. Assim, a informação transfigura-

se como dispositivo de um paradigma da Arquivologia, que conduz suas ações ou exercícios em incumbência dos dados contidos nos múltiplos tipos de suportes.

Mencionamos aqui, que o arquivo permanece e se estabelece nos temas paradigmáticos da Arquivologia e Ciência da Informação, ao possuir a informação como seu recurso principal de mudança. Não obstante, a preocupação com o acesso aos arquivos não parece vinculada numa perspectiva efetivamente dialógica envolvendo arquivista, arquivos e usuário (JARDIM; FONSECA, 2004). O correto é que as práticas arquivísticas mantenham uma conexão entre os arquivos e o acesso dos usuários, com o compromisso de manter a qualidade inerente aos documentos e as informações neles contidas, e, assim o pesquisador possa recuperar a informação desejada.

Cabe salientar que o arquivo público institucional reside em um universo informacional que se responsabiliza pelo acesso a informação, salvo as categorias de sigilo que deverão ser obedecidas pelos órgãos públicos na classificação dos documentos por eles produzidos, que no Brasil é institucionalizado pela Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como a Lei de Acesso à Informação (BRASIL, 2011).

Quanto aos documentos digitais, a grande vantagem deles é a troca de grandes volumes de documentos com prazos de guarda longos, por melhor aplicação do espaço, concentrando as informações e facilitando seu manuseio. A autenticidade, integridade e validade jurídica de documentos digitais são asseguradas pelos requisitos técnicos e arquivísticos, e pela legislação específica. Assim como os documentos em suporte de papel, precisam ser previamente avaliados, observando o estado de conservação, a durabilidade do suporte e o acesso.

Os documentos arquivísticos digitais podem se apresentar de formas muito variadas e nem sempre é fácil identificá-los. Os mais reconhecidos pelos profissionais de arquivo são aqueles produzidos por programas de escritório e comumente armazenados fora do controle de um sistema informatizado, como, por exemplo, planilhas de cálculo, relatórios de trabalho, pareceres, projetos de engenharia e registros fotográficos digitais. Esses são mais costumeiramente identificados como documentos arquivísticos e tratados como tal (ARQUIVO NACIONAL, 2019, p. 45).

A evolução da tecnologia trouxe novas técnicas de armazenamento dos registros dos atos administrativos das instituições que, na época presente, são

produzidos e armazenados em meio digital; mesmo assim, as técnicas arquivísticas, que fazem parte da identidade dos arquivos, devem estar presentes nos arquivos digitais, contudo a preservação digital da memória institucional carece de ser mantida e é amparada por lei.

A preservação de exige grandes custos com infraestrutura e não diminuem a vida do documento. Na realidade, ocorre justamente o contrário: os documentos precisam ser ativamente gerenciados a fim de haver garantia de manutenção, acesso e condições de uso permanentes [...] A preservação de documentos digitais depende da produção de arquivos e diretórios confiáveis, da criação de metadados descritivos, administrativos e estruturais e do controle de qualidade. O conteúdo do documento deve, então, ser mantido pelo restante de sua vida. Estratégias para manutenção de conteúdo incluem armazenagem adequada, redundância de arquivos, monitoramento permanente e programas contínuos de atualização, migração e emulação (CLOONAN, 2016, p. 129-130).

A Massa Documental Acumulada Digital (MDAD) poderá passar pela Transferência digital e/ou Recolhimento digital no seu Sistema de arquivos. O repositório digital arquivístico gerencia documentos nas fases corrente, intermediária e permanente. De acordo com as práticas da Arquivologia, na gestão documental, a descrição arquivística e a preservação precisam proteger características como a autenticidade; e manter a relação orgânica, exercendo técnicas que suportem as mudanças tecnológicas e a vulnerabilidade dos suportes, para que no futuro eles sejam acessados.

2.1 O documento digital e a preservação da memória

Primeiramente, cabe destacar que uma das ferramentas de maior impacto da sociedade é a informação, ela permite a comunicação entre os indivíduos, diminuindo as dificuldades entre o tempo e o espaço. A lentidão para se comunicar ganha instantaneidade devido às vantagens do uso da internet e de suas tecnologias, na sociedade moderna, no entanto, não há só vantagens, a internet e as redes sociais diminuem o convívio afetuoso e lançam um novo padrão de alegria, beleza e amizade.

Nessa seara, incluímos as instituições, um lugar onde existe uma divulgação de documentos oficiais em massa, como exemplos, os grandes portais na internet, o memorando eletrônico circular, a carta eletrônica circular, o ofício eletrônico circular, entre outros. Essas são formas rápidas e acessíveis de diferentes temas sob a ótica

da atualidade, devido a isso os usuários estão cada vez mais dependentes das tecnologias.

Sobre o conceito de documento arquivístico digital, adotamos Duranti e Preston (2008 *apud* RONDINELLI, 2013, p. 235), que o definem como:

[...] uma unidade indivisível de informação constituída por uma mensagem fixada num suporte (registrada), com uma sintática estável, produzido e/ou recebido por uma pessoa física ou jurídica, no decorrer de suas atividades, codificado em dígitos binários e interpretável por um sistema computacional, em suporte magnético, óptico ou outro.

Outro aspecto a ser destacado é problematizar a segurança da informação, isto é, a garantia da sua confidencialidade, atestando o acesso à informação apenas a pessoas autorizadas; a integridade; deve salvaguardar a autenticidade integralmente durante os métodos de processamento e principalmente a acessibilidade, disponibilidade para os usuários autorizados às informações, sempre que necessário. A perda de confidencialidade incide quando existe vazamento de uma determinada informação que deriva na exibição de dados reservados que deveria ser acessado somente por um grupo autorizado. Caso um arquivo seja transferido entre dois usuários e seja interceptado, e seu conteúdo tenha sido visualizado e encaminhado a outros usuários, acontece o que chamamos de comprometimento da confidencialidade. A segurança da informação de uma instituição que disponibiliza aplicações na intranet deve ter seu acesso restrito e exclusivo a seus servidores, podendo, nessas situações, as aplicações serem acessadas por meio de internet.

Os arquivos digitais igualmente obedecem ao ciclo vital de documentos arquivísticos, a teoria das três idades. Em vista disso, as fases corrente e intermediária devem respeitar os parâmetros exigidos pelo Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD), cujo objetivo é a salvaguarda da fidedignidade e autenticidade documental. Na fase permanente, o acervo precisa estar preparado para a preservação digital, haja vista que a vulnerabilidade dessas informações é percebida pela obsolescência dos suportes tecnológicos.

Na guarda permanente, os arquivos exercem a função de repositório digital, que se constitui como:

[...] um ambiente tecnológico complexo para o armazenamento e a gestão de materiais digitais. Este ambiente é composto por uma

solução informatizada na qual se captura, armazena, preserva e se provê acesso aos objetos de informação digitais. Um repositório digital é, então, um complexo formado por elementos de hardware (dispositivos de armazenamento), software, serviços, coleção de informação digital e metadados associados a esses objetos de informação. Todo este conjunto tem como objetivo apoiar a gestão de materiais digitais pelo tempo que seja necessário (ROCHA, 2015 p. 183).

Os repositórios digitais têm a obrigação de possuir respostas para os possíveis problemas com as tecnologias de confiabilidade e autenticidade dos documentos arquivísticos digitais sob sua custódia, além de manter o acesso para os usuários em longo prazo. As tecnologias de hardware e de software necessitam acompanhar as mudanças tecnológicas para que as informações não sejam perdidas, evidenciando a necessidade de eficiência de um sistema informatizado confiável que exerça o tratamento técnico arquivístico com as funções de arranjo, descrição, conservação, preservação e acesso. Como seguridade do emprego dessas práticas, fica recomendado o Certificado Digital, conceituado como:

Conjunto de dados de computador, gerados por uma autoridade certificadora, que se destina a registrar, de forma única, exclusiva e intransferível, a relação existente entre uma chave de criptografia e uma pessoa física, jurídica, máquina ou aplicação (INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, 2007).

Percebemos uma transitoriedade em que a utilização das assinaturas manuais e dos carimbos cede espaço para as assinaturas digitais, que asseguram a autenticidade do remetente e a integridade do documento. Além disso, o backup, cópia de segurança, se incumbe de atendimento aos fins sociais e às exigências do bem comum. A tradicional gestão de documentos arquivísticos passa a dividir seu espaço com o Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED).

A preservação digital é composta por procedimentos de manutenção, que podem ser denominados estruturais e por procedimentos de preservação dos componentes, os quais podem ser denominados como operacionais. Os procedimentos estruturais se referem aos estágios iniciais, definindo questões como a infraestrutura, normas, escolha de padrões, financiamentos e definição de metadados (SANTOS; FLORES, 2015, p. 203).

A informação é um produto funcional da instituição, seja ela impressa, produzida em papel ou de forma eletrônica, por isso requer proteção adequada. Assim, a segurança da informação - SI é primordial na gestão, a mesma abrange a

estrutura da instituição, suas políticas, processos, software e hardware, para garantir que os prazos de guarda da informação, a confidencialidade, autenticidade, legalidade sejam respeitados.

Nesse cenário de transmissão de dados instantaneamente pelo uso das tecnologias, é preciso que os usuários se adaptem ao exigente modelo de comportamento, os quais necessitam aumentar suas competências, saber utilizar habilmente os recursos de tecnologia, acrescentando a criatividade e a inovação nas suas atividades, buscando celeridade na tramitação dos dados eletrônicos.

A informação digital pode ser manipulada, editada e atualizada, no entanto o documento digital arquivístico não pode ser alterado, nem por acidente, eles têm que manter forma fixa e conteúdo imutável. Mesmo o documento sendo aberto em formato diferente, seja doc., docx., pdf., ou outro, sua forma de apresentação e conteúdo não podem ser mudadas em hipótese alguma. Sendo assim, o sistema de arquivo digital é que determinará o formato do arquivo que será aceito, tramitado e arquivado nele.

3 MEMÓRIA: A RELAÇÃO PASSADO E PRESENTE

Analisando a cultura como resultado de ações humanas, de seus comportamentos, suas vestimentas, leis, alimentação, linguagens. Caracterizam um povo, um território, estão submetidos a mudanças e trocas culturais com outras nações.

A memória contextualizada na Ciência da Informação através dos meios tecnológicos e da mídia convém observar, ainda, as relações sociais, cartas, fotografias, esculturas e documentos como elementos socioculturais inerentes a ela. Percebemos nela a necessidade cultural de relatar fatos, situações que se transformam ou ressignificam com o passar do tempo. Memória é:

[...] que nós chamamos de memória, é de fato, a constituição gigantesca e vertiginosa do estoque material daquilo que nos é possível lembrar, repertório insondável daquilo que poderíamos ter necessidade de nos lembrar. A “memória de papel” da qual falava Leibniz tornou-se uma instituição autônoma de museus, bibliotecas depósitos, centros de documentação, bancos de dados. Somente para os arquivos públicos, os especialistas avaliam que a revolução quantitativa em algumas décadas, traduziu-se numa multiplicação por mil. Nenhuma época foi voluntariamente produtora de arquivos como a nossa, não somente pelo volume que a sociedade moderna espontaneamente produz, não somente pelos meios técnicos de reprodução e de conservação que dispõe, mas pela superstição e pelo respeito ao vestígio (NORA, 1993, p.15).

Cabe observar a transferência de culturas, reconhecidas através das informações, dentro dos arquivos que armazenam documentos do cotidiano das ações administrativas, e esse composto de dados, em sua totalidade, constitui a memória. No tocante aos arquivos, a representação da memória é exterior à vontade, pode manifesta-se de maneira afetiva ou racional; de qualquer forma, é representada por um artefato, a satisfação será sentida pelo sujeito afetado que a busca. McGarry diz que

a organização para uso define sua função como recipiente ou depósito para a memória externa da humanidade, mas armazenamento implica recuperação e recuperação implica acesso, ou a oportunidade de tirar proveito disso na condição de usuário. (MCGARRY, 1999, p.111)

As composições de fatos na atuação da trajetória administrativa de uma instituição pública integram elementos que ultrapassam os atos de gestão para

formar um complexo de testemunhos. Para Bellotto (2006, p. 272), existem três elementos que constituem a memória, “o documento de arquivo, o técnico científico ou informativo e os elementos dispersos”, eles dão subsídios para sua construção. Entendemos que a memória faz alusão ao que já foi feito, aos antecedentes está guardado e deve ser apresentado para os descendentes.

Essa capacidade dos registros documentais de capturar os fatos, suas causas e consequências, e de preservar e estender no tempo a memória e a evidência desses fatos, deriva da relação especial entre os documentos e a atividade da qual eles resultam [...] (DURANTI, 1994, p. 50-51).

As provas e testemunhos carecem de um tratamento cuidadoso e específico com aplicação de práticas específicas para que não sejam perdidos ou misturados a outros documentos; e têm sua custódia aparada pela Constituição Federal do Brasil de 1988 no Art. 24 (BRASIL, 1988), que preceitua que compete a União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar sobre a proteção ao patrimônio histórico, cultural, artístico, turístico e paisagístico.

A memória [...] seria a responsável por “guardar” nossas percepções, aquilo que vivenciamos, e que se juntam a todo momento às percepções vividas no presente. Dessa forma, é possível dizer que realizamos constantemente, por meio dessa nossa capacidade cognitiva, um encontro entre passado e presente, encontro esse, que influencia e cria o futuro (SILVA; CAVALCANTE; NUNES, 2018, p. 98).

São nos documentos guardados que se perpassa para as próximas gerações a valorização e a disseminação da cultura. No Brasil estes valores estão relacionados a está à vinda dos colonizadores europeus, à população indígena e aos escravizados africanos. O movimento cultural, no Brasil, ganhou alcance de imigrantes italianos, japoneses, alemães, poloneses, árabes, mostrando pluralismo.

Por conseguinte, a proteção à cultura necessita de tutela. Dessa maneira, é indispensável conceder proteção a esse direito, a partir do respeito às diversidades, do combate à intolerância e ao preconceito, bem como da preservação do patrimônio cultural dos arquivos das instituições.

[...] nosso olhar se direciona para a informação no viés da resignificação, isto é, a informação é vista como artefato, capaz de promover novas interpretações de acordo com os contextos que são configurados (CÓRDULA; OLIVEIRA, 2015, p. 42).

Seguindo na era informacional, as instituições experimentam imposição de reexaminar seu costume no modo de organizar, preservar e disponibilizar informações, de tal modo, é a partir da década de 1970 que dão início aos esboços sobre memória institucional focalizando os artifícios históricos. As instituições sobrevivem a valor da preservação da sua memória, compreendendo o período de tempo em que se processam as atividades de ensino, pesquisa e extensão, e, por conseguinte a memória constrói-se a partir da identidade institucional.

[...] à medida que surgiram novas formas de registro, as metáforas da memória também evoluíram. Durante a Idade Média, o códice, mais tarde, o livro, substituíram a tabuleta de cera como superfícies utilitárias para a escrita e se tornaram-se novas metáforas da memória humana. Em seguida, a fotografia, a gravação em áudio, as mídias digitais, a armazenagem holográfica e as redes neurais investiram-se de poder explicativo na forma de analogias para um processo mental mais desconhecido que é o registro de traços e imagens para posterior recuperação (HEDSTROM, 2016, p. 239).

Diante do exposto, a memória institucional reorganiza-se do tempo transcorrido por uma administração descrevendo uma conjuntura, uma política, uma tradição social, a ciência e a contemporaneidade, com condutas e expedientes; bem como em todo procedimento de seleção e de triagem, comporá a memória institucional o que for proeminente; e permaneça carregado de tradição, o conjunto de fundamentos integrantes da originalidade de uma instituição válidos. Neste sentido, Rueda, Freitas e Valls (2011) afirmam que a memória institucional se configura como uma estrutura decorrente de necessidades sociais básicas, com caráter de relativa permanência, identificável pelos valores de seus códigos de conduta, alguns deles expressos em leis.

Compartilhamos vivências passadas pertinentes a um contexto de competências, práticas, capitalização e inclusive território, fatores que individualizam uma instituição no seu tempo cronológico e na sua localidade. Esta circunstância comporta esclarecer o sentido das trajetórias narradas. Abrange qualquer constante, vicissitude de subsídios que se arquitetam em métodos de comunicação ativos. O estabelecido faz conexão com as relações de identidade dos indivíduos.

[...] os acontecimentos e as datas que constituem a substância mesma da vida do grupo não podem ser para o indivíduo senão sinais exteriores, aos quais ele não se relaciona a não ser com a condição de afastar-se de si (HALBWACHS, 2013, p.39).

Nossa intenção, de identificação e concepção do que é memória, não obriga a limitação da certeza, apenas, de lembrança, esquecimento e/ou representação; porquanto, desígnio da memória se constitui em práticas individuais e coletivas que se modifica o caminho em que a sociedade procura manifestar a memória cultural adequada ao panorama histórico e sociocultural.

Seguindo esse pensamento, motivamos a origem do arquivo como resguardo da memória, no qual os documentos podem estar gravados em distintos suportes (pedra, argila, papiro, papel, suportes tecnológicos ou digitais). Em presença da comprovação dos eventos, a partir dos aparelhos simbólicos arquivados, conseguimos apreender as analogias e quebras com rotinas passadas, reconhecendo um ambiente, um discurso, um costume.

[...]“todas as civilizações são governadas pelos mortos” (MCGARRY, 1999, p.63) a transmissão do que as gerações passadas concretizou só é possível pela inscrição do que foi pensado, em um suporte. E, para que tal acervo receba um tratamento adequado, e o circuito de transmissão, reelaboração, transformação ocorra, a força nomatizadora e ordenadora de uma instituição se faz necessária (RIBEIRO, WILKE, OLIVEIRA, 1007).

Por fim, sem o conhecimento de registros passados, nossos ascendentes não entenderiam essas referências. Esta grandeza de pertencimento aflora no terreno de memórias compartilhadas. Por isso, o reconhecimento de identificação percebida nos significados da representação surge pertinente ao pensamento celebrado, sentimentos por aqueles que estão juntos conosco, que antecederam a nossa vivência, certificando a emoção de prosseguimento no tempo e nas memórias, concordando com o que a história oferece, por conseguinte, a comprovação de reconhecimento coletivo.

4 ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

A temática de estudos dos usuários é presente na Ciência da Informação, tendo em vista a percepção de que estes são indivíduos fundamentais nos processos de usos e práticas informacionais. Contudo, na área da Arquivologia, ainda são raros, ou pelo menos em números bem menores do que na Biblioteconomia ou Museologia.

Em todos os momentos, usufruímos e manipulamos a informação em demonstrações de sentimentos, manifestações, revelações, ideias, imagens, representações e projeções no meio dos processos comunicativos. Isso posto, entendemos que o indivíduo é identificado ou descrito pelo jeito que interpreta a vida, ou seja, as formas de refletir, meditar, raciocinar, avaliar, analisar, estudar e aprofundar seus conhecimentos desde as pequenas dúvidas até as grandes necessidades informacionais.

De esta forma es como el ser humano (de hechosu cerebro) há procurado obtener información acumulada fuera del cuerpo y ha utilizado la escritura como elmedio para tenerla registrada, y así es como se observa que los registros gráficos, cuyocontenido (información) puede entregar se a otra persona e ingresar a sucerebro por medio de los sentidos: deloído, del tacto y así como de la vista (entonces se entiende que un registro gráfico puede ser audible, táctil, así como visual), permitirán que el individuo obtenga información o, enun determinado momento, conocimiento (CALVA GONZÁLEZ, 2004, p. 42).

É esse uso cotidiano que desperta para investigar o espaço referente aos estudos de usuários. A literatura da área nos diz que eles surgiram a partir de estudos realizados nos Estados Unidos, na década de 1930, na Escola de Biblioteconomia da Universidade de Chicago e, também, na Inglaterra, na Conferência de Informação Científica da Royal Society, que ocorreu em Londres, em 1948.

O estudo de usuários é observado na Ciência da Informação, especialmente na Biblioteconomia. É pertinente mencionar, a leitura de Araújo (2011, p, 125) que “[...] na Arquivologia, o campo de estudos de usuários de arquivos ainda é pouco desenvolvido, mas pesquisas sobre necessidades de informação foram realizadas por autores como Taylor, Dowle, Pugh e Cox”.

Esses estudos são modelos de análise que se verificam em centros de informação, tendo se intensificado a partir da segunda metade da década de 1940 (FIGUEIREDO, 1979). Conforme a autora citada, são explorações para saber se as necessidades de informação estão sendo realizadas de forma apropriada. Figueiredo (1991, p. 24) menciona ainda que:

[...] os estudos de usuários se baseiam em técnicas usadas nas ciências sociais para observar ou questionar os usuários dos sistemas de informação com o objetivo de entender as suas necessidades, preferências, opiniões e avaliações a respeito de serviços que a eles são oferecidos.

Na percepção de Pinheiro (1982, p. 1), “os estudos sobre usuários da informação são importantes para o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação [...]”. Nesse contexto, o tema estudos de usuário vem ampliando-se ao longo do tempo, com a pretensão de colher dados, “[...] para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da informação” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 169). Esses estudos são aproveitados para averiguar as modificações de uso e as necessidades de informação, abrangendo as diversas categorias existentes de usuários.

As pesquisas que são feitas nos espaços em que a informação é utilizada buscam examinar os processos e as pessoas incumbidas de alcançar objetivos, este usuário é compreendido como “[...] aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades” (SANZ CASADO, 1994, p. 19). O autor leva em consideração que os usuários podem ser divididos em:

Usuários potenciais: aqueles que necessitam de informação para o desenvolvimento de suas atividades, mas não são conscientes dela, pois não expressam suas necessidades. E usuários reais: aqueles que são conscientes de que necessitam de informação e a utilizam com frequência (SANZ CASADO, 1994, p. 19).

Nessas observações, as respostas obtidas sobre os usuários proporcionam saber quais os fatores que nos inquietam a procurar informações, mostrando se há ou não problemas nas consultas, se o conteúdo está disponibilizado de maneira eficiente, como também saber se os fins foram alcançados ou não. Levando isso em consideração, tem-se que há uma extensa classificação dos usuários em diversos campos de ação, especificando-os como:

a) Usuários reais: são aqueles indivíduos que utilizam frequentemente os serviços de informação; b) Usuários potenciais: são aqueles indivíduos a quem se destinam os serviços de informação; c) Usuários internos: são aquelas pessoas, grupos ou entidades que estão subordinadas administrativamente ou metodologicamente à mesma gestão que a unidade de informação; d) Usuários externos: são aquelas pessoas, grupos ou entidades que não estão subordinadas administrativamente ou metodologicamente à mesma gestão que a unidade de informação; e) Clientes: são aqueles indivíduos que pagam por um produto ou serviço, trazendo em si uma relação monetária mercantil (SILVA, 2006, p. 23).

Para Jardim e Fonseca (2004, p. 5), “[...] de maneira geral, o usuário não se configura como sujeito do processo de transferência da informação e sim como objeto, (nem sempre explicitado), do acesso à informação”. O conceito de Costa (2016, p. 88) sobre o comportamento informacional, que é entendido como o conjunto de atitudes do usuário na busca pela informação, dessa forma, os centros de informação agiam com a compreensão do usuário como entidade “neutra”.

4.1 As Abordagens nos Estudos de Usuários

Metodologicamente, há três abordagens: a tradicional, a alternativa e a sociocultural que podem ser aplicadas aos estudos de usuários, a tradicional, em que os estudos são direcionados aos sistemas de informação, colocando o usuário como participante passivo de um processo; a alternativa, em que os estudos são dirigidos aos próprios usuários da informação, fazendo deles participantes ativos de todo o processo informacional.

A abordagem tradicional teve sua ênfase nas décadas de 1960 – 1980, quando se caracterizou por utilizar a metodologia quantitativa para coleta e interpretação dos dados, baseando-se no modelo positivista das ciências sociais, como também utilizando o paradigma físico da Ciência da Informação no período fundacional (1950-1970).

Essa abordagem restringe a realidade apenas para o que pode ser observável e quantificável. Nesse momento, ainda não há um reconhecimento do condicionamento histórico-social da ciência, ou seja, não existe a ideia de livre ciência de valor. No entanto, sua principal contribuição está em enfatizar a pesquisa empírica como meio de construção dos conhecimentos mais seguros em referência da realidade social. O ponto central da pesquisa era o produto, o serviço, as

tecnologias, o sistema de informação indicando que os usuários ainda não eram o núcleo investigado (JARDIM; FONSECA, 2004). Nessa abordagem, os usuários são identificados e dispostos em categorias. Seus principais objetivos são:

Determinar os documentos que são mais utilizados; descobrir como os usuários obtêm as informações nas fontes disponíveis, assim como as formas de busca; analisar a aceitação das inovações tecnológicas; evidenciar o uso feito dos documentos; pesquisar as maneiras utilizadas para se obter o acesso aos documentos e determinar as demandas toleráveis (SÁ, 2005, p. 26).

A abordagem alternativa teve seu destaque no paradigma cognitivo com notoriedade nos anos (1980-1990). Alguns autores, dentre eles Ferreira (1997), aludem à origem da abordagem alternativa vinculada às insuficiências nas pesquisas desenvolvidas com características iminentemente da abordagem tradicional. Em vista desse argumento, emergem os estudos com modelos teóricos que buscam preencher lacunas existentes nos sujeitos que buscam a informação, embasados em ressuposições cognitivas. Nesse contexto, as análises têm seu ponto central no usuário sob o ponto de vista cognitivo, no qual ele vai buscar a informação para ocupar um espaço vazio na sua consciência (JARDIM; FONSECA, 2004).

Nesse entendimento:

a) O processo de se buscar compreensão do que seja “necessidade de informação” deve ser analisado sob a perspectiva da individualidade do sujeito a ser pesquisado; b) A informação necessária e o tanto de esforço empreendido no seu acesso devem ser contextualizados na situação real onde ela emergiu; c) O uso da informação deve ser dado e determinado pelo próprio indivíduo (FERREIRA, 1997, p. 8-9).

O Quadro 1 a seguir apresenta os principais autores e suas respectivas características a respeito da abordagem tradicional. Demonstrando as afinidades e diferenças.

Quadro 1: Autores e perspectivas

Autores / ano	Tipos de abordagens	Características
Belkin (1980)	Modelo do Estado anômalo do conhecimento	A informação altera o estado de conhecimento. Assim, três fatores motivacionais potencialmente salientes (propensão ao risco, risco percebido, gap de conhecimento) estado anômalo da hipótese do conhecimento.

Wilson (1981)	Modelo do comportamento informacional	O usuário deve começar com o modelo de organização em que ele trabalha e com o entendimento de como isso afeta o comportamento individual na procura por informação.
Krikelas (1983)	Modelo de procura por informação	Modelo composto por 13 componentes. O usuário tem consciência da incerteza sobre um problema.
Brenda Dervin (1983)	Modelo de construção de sentido (Sense-making)	A busca e o uso da informação são atividades construtivas. Obtém significação a sua realidade.
Robert Taylor (1986)	Modelo de Valor agregado	Foca no problema individual dos usuários
Ellis (1989)	Modelo comportamental de busca por informação	O processo de busca segue a seguinte sequência: início, encadeamento, rastreamento, diferenciação, monitoração, extração, verificação e finalização.
Carol Kuhlthau (1991)	Processo de busca pela informação – Processo construtivista	Princípio da incerteza em seis estágios: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação (fim/solução)
Choo (2003)	Modelo de uso da informação	O uso da informação é construído, situacional e dinâmico.
Calva González (2004)	Modelo NEIN	Necessidades de informação são carências de conhecimento

Fonte: Elaboração própria, 2020.

Nessa abordagem se considera o usuário a partir de atitudes costumeiras levando em consideração as frequências em que ele busca determinado tipo de informação ou sistema, se existem barreiras, se tem ou não satisfação naquele ambiente ou processo. Para execução desse processo de busca pela informação, David Ellis (1989) apresenta seis categorias no processo de busca pela informação nos elementos cognitivos, são eles: Iniciar, Encadear, Navegar, Diferenciar, Monitorar e Extrair. Posteriormente, esse modelo foi aperfeiçoado pelo próprio Ellis em conjunto com Cox e Hall (1993), que acrescentaram mais duas categorias que são: Verificar e Finalizar.

a) Iniciar: consiste nas tarefas desenvolvidas no começo da busca, podendo estar presente tanto no início de uma nova atividade como em um novo tópico a ser pesquisado. **b) Encadear:** nessa etapa, os pesquisadores fazem relação com a informação encontrada, que, por sua vez, poderá levar a outras citações relevantes. Essa relação poderá ocorrer para trás ou para frente. Acontece quando se buscam outras fontes, a partir das referências citadas em um texto específico, isto é, buscam-se as referências ou as fontes citadas no documento consultado. **c) Navegar:** trata-se de uma busca semidirigida em área de interesse do pesquisador.

Na realidade, o pesquisador recorre a índices, listas de autores e de títulos, sumários etc. **d) Diferenciar:** Dentre os aspectos avaliados, estão o teor e a significância da fonte, que têm como finalidade estabelecer uma equiparação entre eles. **e) Monitorar:** consiste em acompanhar a atualização na área de potencial interesse do pesquisador. **f) Extrair:** trata-se de explorar, sistematicamente, uma ou várias fontes, com o objetivo de recuperar materiais de interesse. Ellis, Cox e Hall (1993) acrescentam, ainda: **g) Verificar:** essa etapa corresponde às atividades em que o pesquisador avalia a validade da informação, a fim de verificar possíveis conformidades ou erros claros. **h) Finalizar:** está relacionada ao momento em que o pesquisador retorna aos seus escritos para estabelecer ligações entre as suas descobertas e as realizadas por outrem (ELLIS, 1989).

É necessário salientar que existe uma relação de confiança entre os usuários e os arquivos, e que se tornou, principalmente pelo uso da tecnologia, mais perceptível, cabendo ao arquivista observar as ações dos usuários e entender que eles percebem a organização (ou não) do acervo, assim sendo importante o aperfeiçoamento técnico do arquivista. É visível hoje o complemento dos contextos de informações em diversas situações, a busca, a disseminação, o acesso e a utilização das informações são representativos do cotidiano e dos serviços informacionais que ultrapassam as fronteiras de contextos formalizados, nas quais cada um predomina um modo de utilizá-las (LEITE; NEVES, 2016).

Na Abordagem Sociocultural, os estudos de usuários focam seu olhar na apreciação das necessidades informacionais hodiernas dos avanços tecnológicos, ou seja, não é um procedimento isolado, e sim um período que envolve a informação em suporte não digital (convencional/físico), a tecnologia e as pessoas. O debate sobre essa abordagem sociológica perpassa os significados das memórias individuais e adentra abrangendo o significado de identidade e vivência através da rememoração dos contextos sociais e culturais. Consideramos as experiências como recurso para compartilhamento de origens, valores, acontecimentos anteriores, transmitidos nas narrativas, símbolos, celebrações, canções, há uma conexão com os costumes e rituais.

Instauração de uma nova maneira crítica de olhar para os fenômenos sociais, para a cultura e para o sujeito como um ser racional – indivíduos que poderiam atuar racionalmente para assumir a sua própria sociedade e a sua própria história – foi de suma importância para o desenvolvimento do método dialético e das abordagens

compreensivas, inclusive para o paradigma social da Ciência da Informação (TANUS, 2014, p. 156).

A expansão tecnológica ocasionou alterações no mundo e, conseqüentemente, nas instituições e no intercâmbio – documentos e seus usuários. Um exemplo disso são as universidades consideradas instituições sociais que resguardam o saber com suas evoluções nas atividades-meio e nas atividades-fim. Logo que elas desenvolvem o legado do saber, compreendem a sociedade como um todo, interpretando a humanidade, transmitindo a cultura de seu povo, e seus progressos em todas as formas, entre elas, a tecnologia, essa transmissão de saberes e cultura reflete o paradigma social da CI tão presente nessa abordagem.

4.2 Necessidades Informacionais

É necessário refletir sobre a inovação e a ascensão das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDICs), em meio a outros fatores, as necessidades informacionais tornaram-se um comportamento da vida estabelecida pela introdução de mudanças cognitivas, afetivas, psicológica, social e cultural do sujeito em sociedade. Assim, os inúmeros fatores que levam os sujeitos à busca de informação são necessidades informacionais emergentes em seu conjunto. Nesse sentido, será utilizado o seguinte conceito de informação:

A informação é uma produção fenomenicamente social que tem por finalidade dinamizar a inter-comunicação humana e promover exposições e descobertas para a construção do conhecimento através de iterações entre sujeito/ autor e sujeito/ usuário por meio de dados (plano físico e histórico-social dos sujeitos da informação), mensagens (no plano abstrativo e atividades documentais (plano material), que favorecem predicativos hermenêuticos aos sujeitos da informação e resultam na apreensão e apropriação pelo sujeito/usuário efetivando um caráter de compreensão (SILVA; GOMES, 2015, p. 150).

A Ciência da Informação procura, de acordo com Wersig e Nevelling (1975, p. 134) “[...] transmitir o conhecimento para aqueles que dele necessitam é uma responsabilidade social, e essa responsabilidade social parece ser o verdadeiro fundamento da CI”.

Para Saracevic (1996, p. 43) os “[...] problemas informacionais existem há longo tempo, sempre estiveram mais ou menos presentes, mas sua importância real ou percebida mudou e essa mudança foi responsável pelo surgimento da CI”.

Nessa seara, trazemos o arquivo como detentor da informação registrada em suporte, no entanto, a eficácia do arquivo depende de sua relação com os usuários. Para que essa seja adequada, é basilar que exista uma conexão entre o arquivo e a CI no paradigma sócio-cognitivo. Podemos afirmar que é:

[...] pertinente considerar que o paradigma cognitivo não responde mais alguns problemas e desafios vivenciados pela CI de ordem eminentemente social. Neste momento, o paradigma social surge com forte apelo para preencher lacunas e contribuir na construção de novos conhecimentos, pois além de observar o usuário como ponto central, busca construir a informação de forma coletiva e interacionista observando as diversas possibilidades de domínio e interpretação, e promovendo autonomia aos usuários da informação em termos de escolhas e, principalmente, nos processos de uso, apreensão e apropriação de informação (SILVA; FARIAS, 2013, p. 50).

Destarte, o sujeito social identificado como usuário da informação é a “[...] pessoa que utiliza os serviços que pode prestar uma biblioteca, centro de documentação ou arquivo” (SOUSA, 1993, p. 801). O usuário da informação, segundo Kurtz (1990, p. 32), “[...] em nossos dias, requer rapidez, eficiência e precisão na busca da informação que faz aos arquivos, [...], para a satisfação de suas necessidades”. Para Choo (2003, p. 83), numa concepção mais conceitual, é:

[...] uma pessoa cognitiva e perceptiva; de que a busca e o uso da informação constituem um processo dinâmico que se estende no tempo e no espaço; e de que o contexto em que a informação é usada determina de que maneiras e em que medida ela é útil.

Sanz Casado (1994) atribui relevância ao fato de o uso da informação estar voltado para alguma finalidade diretamente relacionada ao sujeito da informação ao invés do centro de referência que guarda a informação. Assim, os usuários são classificados em relação às suas atitudes frente à informação e o seu tipo de necessidade informacional. Diante do exposto, percebemos a presença da teoria cognitiva voltada para o envolvimento entre a informação obtida e o conhecimento subjetivo do indivíduo. Destaca-se, então, a mente humana como impulsionador das NI.

Una necesidades un “constructo”, es decir, un término hecho por el hombre. La necesidades una fuerza, que se puede decir, está dentro de la persona y que se centra en el cerebro y el sistema nervioso, el cual organiza la acción, por lo cual no se puede considerar como una actividad fortuita y que hace que la persona sea diferente, la

transforma em certa dirección. Se puede decir que la necesidad y todo lo mencionado anteriormente surge de una insatisfacción que tiene el individuo y que lo hácer e accionar para llegar a una meta de satisfacción. La necesidad puede ser provocada por procesos internos o com mayor frecuencia por fuerzas ambientales (BISCHOF, 1989, p. 568).

Buscamos compreender os principais fatores que impulsionam os sujeitos à busca de informação que são revelados por meio de uma análise aplicada às suas Necessidades Informacionais. Assim, Miranda (2006) afirma que o conceito de necessidade de informação é um estado ou um processo no qual alguém percebe a insuficiência ou inadequação dos conhecimentos necessários para atingir objetivos ou solucionar problemas, sendo essa percepção composta por dimensões cognitivas, afetivas e situacionais.

No tocante aos usuários de arquivo, ressaltam Jardim e Fonseca (2004) que a literatura arquivística sobre estudo dos usuários é pouco expressiva quando comparada a outros temas como transferência de documentos, avaliação, arranjo, descrição, etc., entende-se que a utilidade do arquivo é promover a difusão e o acesso à informação, atendendo as necessidades de informação dos usuários.

O campo relativo ao estudo dos usuários da informação desenvolveu-se com diferentes configurações. Os primeiros estudos, normalmente denominados “estudos de comunidade” ou de perfil de usuário, podem ser incluídos na perspectiva dos estudos funcionalistas, seu objetivo era o mapear características de determinada população para planejar informações mais adequadas a serem oferecidas com fins de educação e socialização. Os estudos seguintes, denominados estudos de usos, voltados para medição de indicadores e efetiva utilização e grau de satisfação do uso de fontes, serviços ou sistema de informação, acabam por consistir em estudos para a avaliação dos sistemas de informação e, nesse sentido, tinham mais o caráter de oferecimento de feedback para os sistemas (ARAÚJO, 2009, p. 199).

O tratamento da informação oferecida aos usuários é feito a partir dos procedimentos utilizados pela Gestão Documental que é o “[...] conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento” (BRASIL, 1991). Identificamos também o conceito de Moreno (2008, p. 73), que cita a gestão documental como o trabalho de assegurar que a informação arquivística seja administrada com economia e eficácia, recuperada de forma ágil e eficaz; e que subsidie as ações das organizações com

decisões esclarecidas, rápidas, seguras, reduzindo o fator de incertezas na tentativa didática de entender as múltiplas vertentes categoriais sobre diferentes tipos de usuários.

Para Chagas, Arruda e Blattmann (2000, p. 3) coexistem três tipos de usuários, sendo eles:

a) os experientes: usuários que levam suas questões às fontes informacionais, sabendo, exatamente o que precisam, a partir de perguntas/problemas formulados com clareza; b) os com objetivos, mas com dificuldades de expressão: são os grupos de usuários que sabem o que querem, mas não conseguem expressar adequadamente o que necessitam; c) os inexperientes: grupos de usuários que não têm certeza (clareza), quanto ao que precisam.

A finalidade é satisfazer todos os tipos de usuários, auxiliando-os na busca de informações tanto nas formas convencionais quanto eletrônicas quando as buscas ocorrem no sistema oferecido pela instituição, informando-os sobre as ferramentas disponíveis para o alcance do sucesso.

4.3 Legislação dos direitos dos usuários

O arquivo do CCS/UFPB é institucional e pertence ao Poder Executivo Federal, está inserido na Administração Pública e, portanto, deve obedecer a Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (BRASIL, 2017), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. A referida conceitua usuário do serviço público como: “Art. 2º. I – usuário – pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público”. Portanto, trata-se de um conceito que abrange tanto a pessoa física como a jurídica que desfruta do serviço público.

O Art. 5º alude sobre direito à apropriada prestação dos serviços, dessa forma os funcionários públicos devem respeitar as seguintes orientações estabelecidas nesse artigo:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
II - presunção de boa-fé do usuário;
III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos

idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada (BRASIL, 2017, *online*).

Art. 6º disserta sobre os direitos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado (BRASIL, 2017, *online*).

Como exposto acima, o Código de Defesa referente aos usuários do serviço público determina normas, ficando explícito que eles devem agir de boa-fé, sugerindo o uso de soluções tecnológicas, com o objetivo de descomplexificar processos e procedimentos de atendimento, dando-lhes excelentes condições no compartilhamento das informações. Recomenda-se o emprego de linguagem simples, de fácil compreensão, clara, evitando siglas e estrangeirismo, com atendimento adaptado às necessidades de cada um.

As instituições federais permitem à sociedade o conhecimento dos meios, necessitam ter compromisso com a legitimidade das suas ações, a fim de melhorar o padrão de gestão com informações bem divulgadas. Conhecer suas demandas é outro fator importante, porque a efetividade está imbricada com o conhecimento dos seus usuários.

É importante avaliar o público-alvo. O serviço do acervo deve ser adequado e agradável, mantendo um padrão de qualidade, sua avaliação deve ser contínua; devemos ter conhecimento da externalidade, se os impactos são positivos ou negativos. Então a informação arquivística, no documento público, deve ser levada aos que por ela procuram com relevância, disponibilidade, confiabilidade e com baixo custo para instituição.

Liberdade de acesso permite à coletividade uma abundância de ideias. É efetivo o direito à informação. A verdadeira seriedade consiste na possibilidade de exteriorizar, manifestar e transmiti-la para outras pessoas. Esse direito foi arduamente proibido e restrito durante o regime militar, pelo qual passou o Brasil brasileiro no passado. Compete aos arquivos, através das autoridades, resguardar o benefício aos cidadãos de serem informados e de terem acesso a diferentes assuntos de seu interesse.

Qualquer informação, que o conteúdo importune contra a dignidade da pessoa humana, deve ser extinguida, resguardar a liberdade, que é um direito essencial à sociedade. O poder público deve dar preferência aos fins educativos, artísticos, e culturais que, de tal modo, torna-se possível promover e assegurar os valores éticos e sociais da pessoa e da família.

4.4 A acessibilidade para pessoa com deficiência

Reconhecendo que devemos ter respeito e inclusão social a todos os tipos de usuários, existiu a preocupação em destacar a pessoa com deficiência como enfrentadores de barreiras e como membros iguais da nossa sociedade. A Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e o Protocolo Facultativo, assinados em Nova Iorque, foram promulgados pelo Decreto nº 6.949/2009, em seguida ocorreu aprovação pelo Decreto Legislativo nº 186/2008 (BRASIL, 2008). Destacamos, inicialmente, que em Nova Iorque, ficaram assinados dois documentos internacionais, a Convenção sobre as Pessoas com Deficiência e o Protocolo Facultativo.

Na mesma oportunidade, mostramos a relevância do Estatuto da Pessoa com Deficiência – Lei nº 13.146/2015 – em seu art. 2º, considera como conceito de pessoa com deficiência:

Art. 2º Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (BRASIL, 2015, não paginado).

A acessibilidade dos usuários aos espaços públicos e a quaisquer meios de comunicação deve ser implementada junto a esses órgãos, pois a garantia desse recurso consta da Lei já mencionada, conforme os artigos abaixo:

Art. 63. É obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de governo, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente.

§ 1º Os sítios devem conter símbolo de acessibilidade em destaque.

§ 2º Telecentros comunitários que receberem recursos públicos federais para seu custeio ou sua instalação e lan houses devem possuir equipamentos e instalações acessíveis. § 3º Os telecentros e as lan houses de que trata o § 2º deste artigo devem garantir, no mínimo, 10% (dez por cento) de seus computadores com recursos de acessibilidade para pessoa com deficiência visual, sendo assegurado pelo menos 1 (um) equipamento, quando o resultado percentual for inferior a 1 (um).

Art. 64. A acessibilidade nos sítios da internet de que trata o art. 63 desta Lei deve ser observada para obtenção do financiamento de que trata o inciso III do art. 54 desta Lei (BRASIL, 2015, não paginado).

A tecnologia assistiva deve ser mais um recurso de acesso à informação, adotado nos arquivos para as pessoas que têm impedimentos nas funções e estruturas do corpo, e limitações no desempenho de certas atividades. É importante a superação de barreiras nos locais e sistemas de comunicação e tecnologia da informação.

Nas Figuras 1 e 2, podemos observar exemplos de tecnologia assistiva, para quem possui limitação de mobilidade e limitação na visão.

Figura 1: Tecnologia assistiva para limitação de mobilidade



Fonte: GALVÃO FILHO, Theófilo, s.d.¹

¹ VER: <http://www.galvaofilho.net/assistiva/modelo2g.htm> Acesso em: 13 mar. 2020.

Figura 2: Tecnologia assistiva para limitação da visão



Fonte: CARVALHO, Márcia, 2015.²

Como ficou exposto, é da dignidade da pessoa humana que se originam os direitos e garantias do cidadão. Devemos repudiar quaisquer formas de discriminação. O Estatuto da Pessoa com deficiência institui como dever do Estado e da família assegurar a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade, à maternidade, à alimentação, à educação, e à informação, entre outros.

Notamos o vasto direito garantido a essas pessoas, assim compete ao poder público e as instituições, formular, implementar e manter ações de acessibilidade, por meio de remoção de qualquer obstáculo, para que vivam de maneira independente, é possível atenuar o quadro de intolerância e exclusão em que estão inseridos os cidadãos deficientes.

4.5 Ética na Prestação de serviço do arquivo para os usuários

A ética é uma parte da filosofia que estuda a moral, os sistemas públicos de regras, seus fundamentos e características. Está relacionada à prática do bem comum e da justiça, concordando ou não com as ações do homem. É uma ciência que analisa o comportamento moral, elogiando ou fazendo críticas à sociedade, ou

² VER: <http://www.dbd.puc-rio.br/wordpress/?p=5852> Acesso em: 13 mar. 2020.

seja, é filosófica e científica. A ética faz reflexões sobre a moral, é um princípio de característica permanente e é universal. Portanto, é necessária a sua aplicação de maneira plena dentro dos arquivos institucionais, tendo em vista que eles detêm a documentação probatória dos atos administrativos refletidos a trajetória de gestão pública.

Em face do exposto, a moral caracteriza o sistema público de regras próprio de diferentes grupos sociais, que abrange normas e valores que são aceitos e praticados, como certos ou errados. Em relação ao outro, nas complexidades das relações culturais, a moral liga-se diretamente a razão, ao comportamento humano em relação ao outro.

Todos os conceitos morais têm a sua sede e origem completamente *a priori* na razão, e isto tanto na razão humana mais vulgar como na especulativa em mais alta medida; que não podem ser abstraídos de nenhum conhecimento empírico e, por conseguinte puramente contingente; que exatamente nesta pureza da sua origem reside a sua dignidade para os servirem de princípios práticos supremos; que cada vez que lhes acrescentemos qualquer coisa de empírico diminuimos em igual medida a sua pura influência e o valor ilimitado das ações (KANT, 1964, p. 22-23).

Por ser cultural, a moral é prática e se baseia em normas e leis; possui característica temporária, pois analisa condutas e costumes de grupos específicos.

Por sua própria natureza, o homem tem o livre-arbítrio: ele não se dirige para um fim, como a flecha lançada pelo arqueiro, mas sim se *dirige livremente* para um fim. E, como há nele um *habitus* natural de captar os princípios do conhecimento, também há sempre nele uma disposição ou *habitus* natural-a sindírese – que o leva a compreender os princípios que guiam as boas ações. Mas compreender não significa agir. E o homem, justamente porque é livre, peca quando se afasta deliberadamente e infringe aquelas leis universais que a razão lhe dá a conhecer e a lei de Deus lhe revela (AQUINO, 2003, p. 566).

Nos setores públicos, os servidores têm o dever ético com a sociedade. Diante de tantos escândalos de corrupção e dos muitos exemplos de impunidade, a ética precisa ser compromisso diário como preceitua o artigo 37, da Carta Magna, no que diz respeito ao princípio da moralidade administrativa e da boa-fé. Como consequência de atos eivados de improbidade administrativa, não são poucos os debates acerca da corrupção, pois estes atos violam a Constituição Federal, à medida que infringem os princípios do regime jurídico-administrativo. Dessa maneira,

as condutas corruptíveis deturpam o interesse público e devem ser severamente combatidas pelo ordenamento jurídico.

É imprescindível ressaltar que a ética no serviço público está pautada nas normas do direito administrativo, as quais se originam e dois princípios basilares, quais sejam: a supremacia do interesse público sobre o privado e a indisponibilidade da coisa pública. Confere à doutrina decorrer desses dois mandamentos nucleares. Os demais preceitos constitucionais aplicáveis à administração pública, como a moralidade, a probidade, a eficiência, a impessoalidade, a segurança jurídica, a legalidade e a ética, carecem de respeito em relação aos arquivos institucionais. Nesse contexto, amparados pelo Estado Democrático de Direito, consideram-se atos de improbidade administrativa como infrações às quais são aplicadas penalidades nos âmbitos civil, administrativo e criminal; respondendo os agentes públicos em sentido amplo, bem como todos aqueles que, de modo direto e indireto, tenham se beneficiado de ilicitudes.

5 OS CAMINHOS METODOLÓGICOS

Quanto aos objetivos da pesquisa, ela se caracteriza como bibliográfica, exploratória e descritiva. Quanto à natureza da pesquisa, utilizaremos uma abordagem quanti-qualitativa; e quanto à técnica de coleta de dados, utilizamos o questionário (APÊNDICE A) e documentos oficiais contidos no referido arquivo.

Posto isto, essa pesquisa tem características de natureza bibliográfica, ao buscarmos a construção do referencial teórico, desenvolvido com base em material já elaborado, como os artigos, dissertações, teses e livros. A vantagem desse tipo de pesquisa “[...] reside no fato de permitir ao investigador abarcar uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente” (GIL, 2002, p. 45). Na prática, nesta etapa, as leituras foram direcionadas na exploração exaustiva da temática específica do estudo, entrelaçando conceitos, experiências e perspectivas, que são importantes para explicar, de forma didática, o conteúdo complexo do tema aqui pesquisado. Conforme esclarece Boccato (2006, p. 266), a pesquisa bibliográfica:

[...] busca a resolução de um problema (hipótese) por meio de referenciais teóricos publicados, analisando e discutindo as várias contribuições científicas. Esse tipo de pesquisa trará subsídios para o conhecimento sobre o que foi pesquisado, como e sob que enfoque e/ou perspectivas foi tratado o assunto apresentado na literatura científica. Para tanto, é de suma importância que o pesquisador realize um planejamento sistemático do processo de pesquisa, compreendendo desde a definição temática, passando pela construção lógica do trabalho até a decisão da sua forma de comunicação e divulgação.

Caracteriza-se ainda como de caráter descritivo, pois se propõe a oferecer a possibilidade de estabelecer relações, servindo para “[...] analisar como é e como se manifesta o fenômeno estudado” (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2006, p. 112). Ainda segundo esses (as) autores (as):

Os estudos descritivos medem, avaliam ou coletam diversos aspectos, dimensões ou componentes do fenômeno a ser pesquisado. Do ponto de vista científico, descrever é coletar dados (para os pesquisadores quantitativos, medir; para os qualitativos, coletar informações). Isto é, em um estudo descritivo seleciona-se uma série de questões e mede-se ou coleta-se informação sobre cada uma delas, para assim [...] descrever o que se pesquisa (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2006, p. 101-102).

A pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los, em busca de descobrir, “com a maior precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características” (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 61).

As pesquisas descritivas caracterizam-se como conclusivas, subtendendo-se que se conhece o problema investigado. Cunha, Amaral e Dantas ainda acrescentam que a pesquisa descritiva mostra relações entre as variáveis, nessa categoria inclui-se:

Levantamentos – obter informações sobre características, ações e/ou opiniões de um determinado grupo de pessoas; Censos – todos os componentes de determinada população são entrevistados para obtenção de dados e informações; Pesquisas de observação – o pesquisador observa determinado fenômeno no ambiente natural em que ele ocorre; Painéis – métodos de pesquisa evolutiva realizada sempre com a mesma amostra (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 158).

Além disso, é caracterizada como estudo exploratório, com o intuito de “[...] proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses” (GIL, 2002, p. 27). Segundo Selltitz, Wrightsman e Cook (1965) enquadram-se na categoria dos estudos exploratórios todos aqueles que buscam descobrir ideias e intuições, na tentativa de adquirir maior familiaridade com o fenômeno pesquisado.

A pesquisa também será participante para gerar conhecimentos com o objetivo de aprender o real, cujo exterior surge concreto, material; e aparentemente podemos obter uma representação da realidade, congelando o momento. A pesquisa participante é definida por Brandão (1998, p. 43) como sendo “[...] a metodologia que procura incentivar o desenvolvimento autônomo (autoconfiante) a partir das bases e uma relativa independência do exterior”.

Durante a pesquisa, realizamos recolhimentos de fragmentos do real, exercitando a capacidade de ler. Nos processos de busca, sinais significativos, indícios captam a complexidade de movimentos aparentemente descuidáveis, com pistas que permitem aludir a uma realidade mais aguda. Nas observações, foi almejado examinar e ressaltar os detalhes secundários e cognitivos que, no cotidiano, passam despercebidos e, portanto, são pouco constatados. Essas observações, que poderiam passar de forma ausente, foram essenciais no

fornecimento de considerações e pistas que contribuíram para o entendimento do processo de estudos de usuários.

Quanto à abordagem quanti-qualitativa, Baptista e Cunha (2007, p. 6) dissertam que “a pesquisa qualitativa focaliza a sua atenção nas causas das reações dos usuários da informação [...]. Além disso, ela dá mais atenção aos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano”. Já para Bardin (1977, p. 21), “[...] numa análise quantitativa, o que serve de informação é a frequência com que surgem certas características do conteúdo”. Ela se preocupa, no contexto das ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado, sendo um método que associa a análise estatística à investigação dos significados das relações humanas e permite a interação entre palavras e números.

Utilizamos o questionário, por ser um procedimento de coleta de dados vantajoso, pois traz economia de tempo, acesso simultâneo ao público estudado, obtenção de respostas rápidas, precisas e eficientes, assim como na liberdade em responder as perguntas, pois o pesquisador não induz, nem conduz a uma resposta desejada. Segundo Marconi e Lakatos (2006, p. 98), o questionário “[...] é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador [...]”. Dentre as vantagens do questionário, destacam-se as seguintes: ele permite alcançar um maior número de pessoas; é mais econômico; a padronização das questões possibilita uma interpretação mais uniforme dos respondentes, o que facilita a compilação e comparação das respostas escolhidas, além de assegurar o anonimato ao interrogado. Cunha (1982, p. 8) argumenta que o questionário:

É o método mais frequentemente utilizado para a coleta de dados em estudo de usuários. O questionário consiste numa lista de questões a serem propostas pelo pesquisador junto aos informantes para obtenção de dados, escolhidos pelos mais diversos métodos de amostragem.

A pesquisa documental proporcionou informações sobre o problema e condições para aprofundar o fenômeno, sendo necessário ainda o uso do levantamento bibliográfico. Permanecendo nos procedimentos metodológicos, a pesquisa pode ser classificada como participante, que ressalta a necessidade de inserção do pesquisador no meio e a participação efetiva da população investigada no processo de geração de conhecimento (HAGUETTE, 1997).

A operacionalização da pesquisa nos forneceu uma visão geral do conjunto documental a ser organizado, de maneira sucinta, através da obtenção das seguintes informações: localização do depósito; identificação de nomes de setores e dos tipos documentais; formas de acondicionamento; estatísticas de consultas e de empréstimo; o estado de conservação; os processos adotados para conservação, restauração, controle de temperatura e umidade; o espaço físico, a extensão da área ocupada, as condições físicas e ambientais; a especificação do mobiliário e dos equipamentos e os recursos humanos; o nível de escolaridade dos funcionários e a situação funcional. Esse processo de operacionalização se apresentou em cinco momentos distintos:

- 2) Na escolha do questionário a ser aplicado;
- 3) No processo de coleta do material documental;
- 4) No momento de aplicação do questionário;
- 5) Quando se realizou a análise do material levantado

Todas essas fases buscam entender a situação arquivística no Centro de Ciências da Saúde para futura proposição da gestão documental neste estabelecimento; e, para tanto, utilizou-se, como instrumento básico o questionário misto.

O trabalho de pesquisa foi realizado na primeira semana de junho de 2019, momento em que traçamos um caminho para a execução dessa atividade. Iniciamos a pesquisa propriamente dita mediante ações de observação e testemunho, caracterizando-se este trabalho conforme os limites da “sociologia compreensiva” que estabelece sentidos no campo da subjetividade. Norteamo-nos com base no espaço da análise e na interpretação do observado.

A primeira parte do questionário analisou o perfil dos usuários internos pertencentes ao departamento de arquivo da direção do CCS/UFPB, em cujo mapeamento se constatou a identidade de gênero, a faixa etária e o nível de escolaridade. O questionário foi respondido por 50 (cinquenta) pessoas.

5.1 O Arquivo do Centro de Ciências da Saúde

O Arquivo do CCS (figura 3) é integrado por 4 servidores técnico-administrativos, sendo uma arquivista e 3 assistentes administrativos da UFPB, o

qual está localizado no organograma do CCS, Unidade Institucional que possui 278 técnicos administrativos, 444 professores e 2399 alunos e é considerado o maior centro da Universidade. Esse setor (arquivo do CCS) não possui portaria de criação nem de funcionamento; é interligado ao Sistema de Arquivos da UFPB, estando vinculado hierarquicamente ao Arquivo Central/UFPB.

Teve sua criação de maneira informal em 1980 para acolher as necessidades de demanda de documentos expedidos e recebidos por toda a unidade. A arquivista e a técnica em arquivo desenvolvem as atividades de organização desse arquivo institucional, classificando, codificando, registrando, aplicando a Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES). Estabelecem critérios de amostragem, classificam documentos por grau de sigilo, elaboram plano de classificação, identificam os fundos do arquivo, avaliam os documentos, ordenam, consultam normas internacionais, identificam competências, funções e atividades da UFPB; e utilizam o organograma da UFPB para classificação dos órgãos produtores. No atendimento aos usuários, as arquivistas gerenciam as atividades de consulta e promovem o acesso a documentação. Formulam instrumentos de pesquisa e auxiliam no Sistema de Recuperação da Informação (SIPAC); também transferem documentos para guarda intermediária e recolhe-os para guarda permanente.

Na preservação e conservação do arquivo CCS, são desenvolvidas atividades de conservação do acervo, orientação aos usuários, monitoramento das condições ambientais, controle preventivo de infestações químicas e biológicas, acondicionamento da massa documental, definição do material de acondicionamento, assessoramento do projeto arquitetônico do arquivo, supervisão dos trabalhos de restauração, auxílio em relação ao gerenciamento de documentos eletrônicos e a adoção de novas tecnologias para recuperação e armazenamento da informação.

Ainda convém destacar outras responsabilidades executadas nesse setor: solicitação de compras de materiais e equipamentos, elaboração de relatórios técnicos, elaboração de plano de trabalho setorial e individual; participação em palestras, convênios, reuniões científicas; manutenção do diálogo com os usuários; e o uso eficiente dos recursos de informática.

O Arquivo CCS está situado na sala 801, do Bloco Arnaldo Tavares, ao lado do Bloco da Direção de Centro. Diariamente, adquire peças documentais que saem

da fase corrente e passa para a fase intermediária e permanente e/ou eliminação. Na fase corrente, ocorrem a produção e a recepção de documentos junto à secretaria do CCS. Quando estes chegam a fase intermediária e permanente, são transferidos e recolhidos para o arquivo permanente.

Figura 3: Fotografia do Arquivo CCS/UFPB



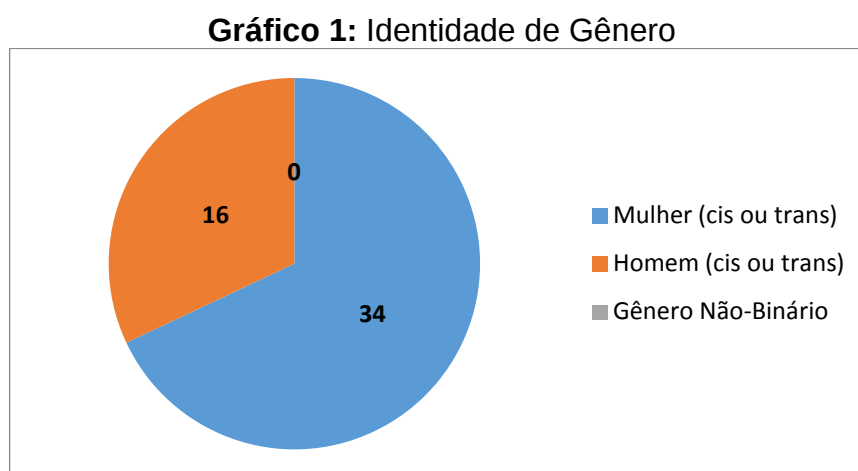
Fonte: Arquivo pessoal.

O arquivo do CCS/UFPB detém tipologias documentais como atas, resoluções, certidões, portarias, memorandos, ofícios, cartas, editais, termos, declarações, solicitações, requerimentos, guias de protocolo, processos, entre outros. São classificados de acordo com a Tabela de Temporalidade de Documentos das Instituições de Ensino Superior, que é respaldada na Tabela de Temporalidade do Conselho Nacional de Arquivos; aplicando o código decimal, fundamentado no modelo Melvil Dewey com as Classes correlativas às grandes funções da Universidade e as subclasses, refletindo a subordinação e a hierarquia dos assuntos.

6 ANALISANDO OS RESULTADOS

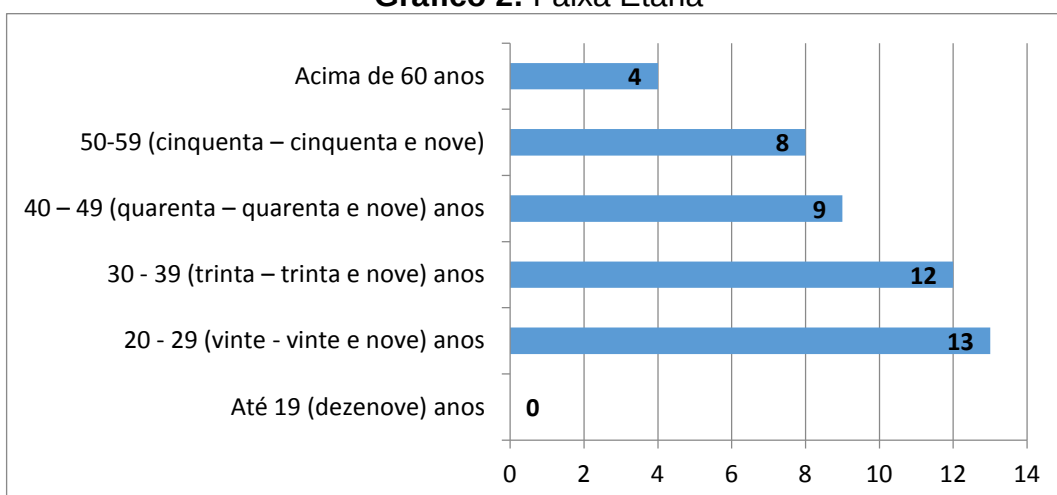
6.1 Perfil do Usuário

Quanto à identidade de gênero, a presença do gênero feminino entre os usuários respondentes da pesquisa corresponde a 68%, consequentemente o gênero masculino surge como minoria, representando apenas 32%. (Gráfico 1)



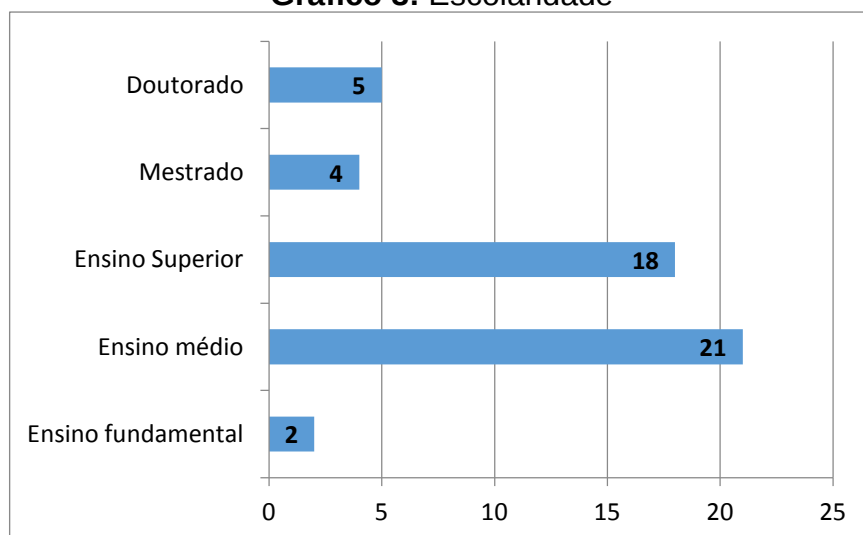
Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

Quanto à faixa etária, cabe a observação de que os usuários, do intervalo etático de até 19 anos, não procuraram os serviços de arquivo durante o andamento da pesquisa. O maior número de usuários respondentes destacou-se nas faixas etárias entre 20 - 29 (vinte a vinte e nove) anos, condizendo a 13 (26%); 30 - 39 (trinta a trinta e nove) anos, refletindo 12 (24%). A procura se reduz quando analisamos as faixas etárias 40 – 49 (quarenta a quarenta e nove), conferindo 9 (18%); 50 – 59 (cinquenta a cinquenta e nove), referindo à 8 usuários (16%); restringindo-se ainda mais acima dos 60 (sessenta anos), sendo 4 usuários (8%). Este resultado se dá, porque alguns usuários da faixa etária acima de sessenta anos, que procuraram o arquivo durante o período de aplicação do questionário, se recusaram a respondê-lo.

Gráfico 2: Faixa Etária

Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

Quando questionados sobre escolaridades, os participantes que possuem Ensino fundamental totalizaram 2 (4%), apresentado-se em minoria; os participantes que possuem Ensino médio, compuseram a maioria dos usuários do arquivo 21 (42%); Os de Ensino superior perfizeram 18 (36%), sendo a segunda categoria que mais solicita documentos; Mestrado e Doutorado equivaleram a 4 (8%) e 5 (10%), respectivamente.

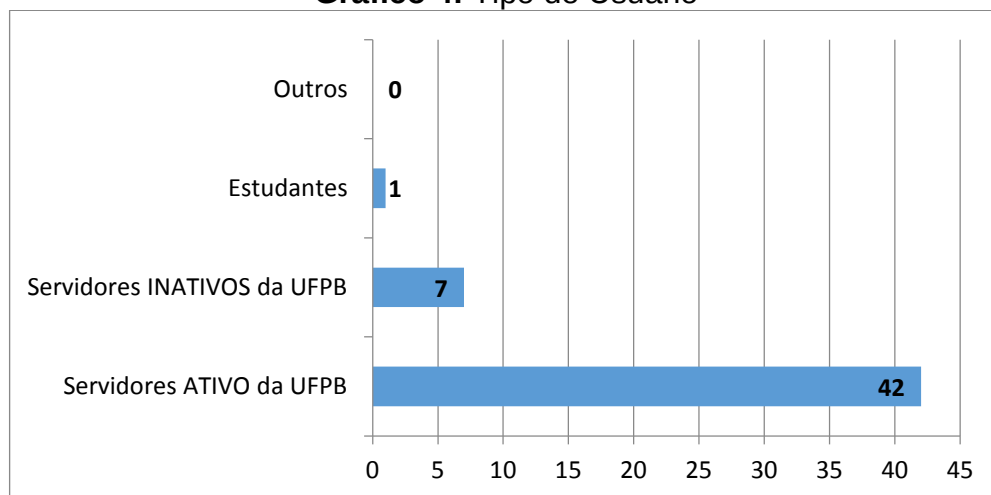
Gráfico 3: Escolaridade

Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

Em relação aos tipos de usuários, 42 servidores ativos formam 84% dos usuários, evidenciando nas Instituições o arquivo como instrumento de guarda e disseminação de informações e conhecimentos relevantes, os quais recorrem

rotineiramente aos documentos; 7 servidores inativos constituem 14%; 1 estudante ou seja, 2%; em relação a outros tipos, obtivemos resultado 0.

Gráfico 4: Tipo de Usuário

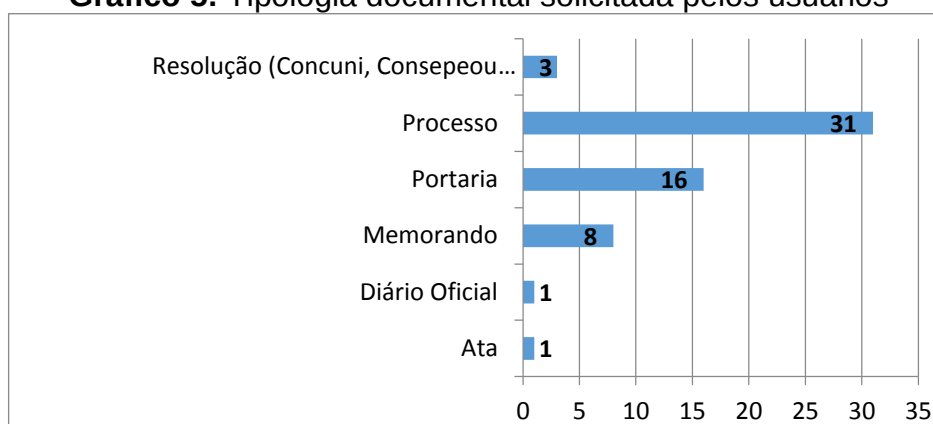


Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

A segunda parte do questionário da pesquisa refere-se aos dados visando a **identificar as principais necessidades de informações dos usuários** como uso de fontes, serviços e sistemas de informação. O Arquivo CCS está situado na sala 801, do Bloco Arnaldo Tavares, ao lado do Bloco da Direção de Centro. Diariamente, adquire peças documentais que saem da fase corrente e passa para a fase intermediária e permanente e/ou eliminação. Na fase corrente, ocorrem a produção e a recepção de documentos junto à secretaria do CCS. Quando estes chegam a fase intermediária e permanente, são transferidos e recolhidos para o arquivo permanente.

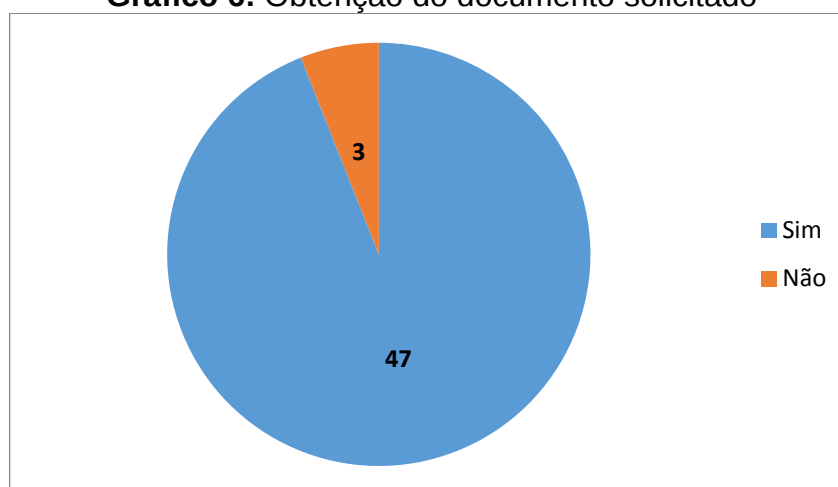
6.2 Principais Necessidades de Informação do Usuário

Os tipos de documentação caracterizam o acervo, motivam e solucionam situações na tomada de decisões durante todo o processo da gestão administrativa, sendo fundamental para a instituição. As espécies e tipologias refletem as funções dos documentos disponibilizando informações. Os resultados da pesquisa demonstraram que os usuários utilizam com mais frequência os seguintes tipos de documento: Ata 1; Diário Oficial 1; Memorando 8; Portaria 16; Processo 31; Resoluções 3. Editais, Ofícios e Declarações não foram citados.

Gráfico 5: Tipologia documental solicitada pelos usuários

Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

Durante a pesquisa, a satisfação dos usuários foi positiva obtendo 94% sucesso na busca, 47 dos respondentes; somente 6%, 3 dos respondentes, não obtiveram êxito. Então, o serviço de arquivo mostra a sua eficácia para com os seus utilizadores.

Gráfico 6: Obtenção do documento solicitado

Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

Quanto à finalidade dos documentos solicitados, categorizamos as respostas em quatro seguimentos: 30% dos usuários tiveram dificuldade em responder e deixaram esse quesito em branco; para tramitar seus processos, 24% buscaram documentos; 26% para solucionar problemas, que foi a segunda categoria mais utilizada; 14% compõem o grupo de usuários que precisou xerografar documentos.

Tabela 1: Finalidade do documento solicitado

Participantes	Respostas	Porcentagem
11	Problemas	26%
12	Processos	24%
15	Não responderam	30%
7	Cópia	14%
2	Comprobatório	4%
1	Fazer pesquisa histórica	2%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

6.3 Gestão documental e compatibilidade para atender às necessidades informacionais dos usuários

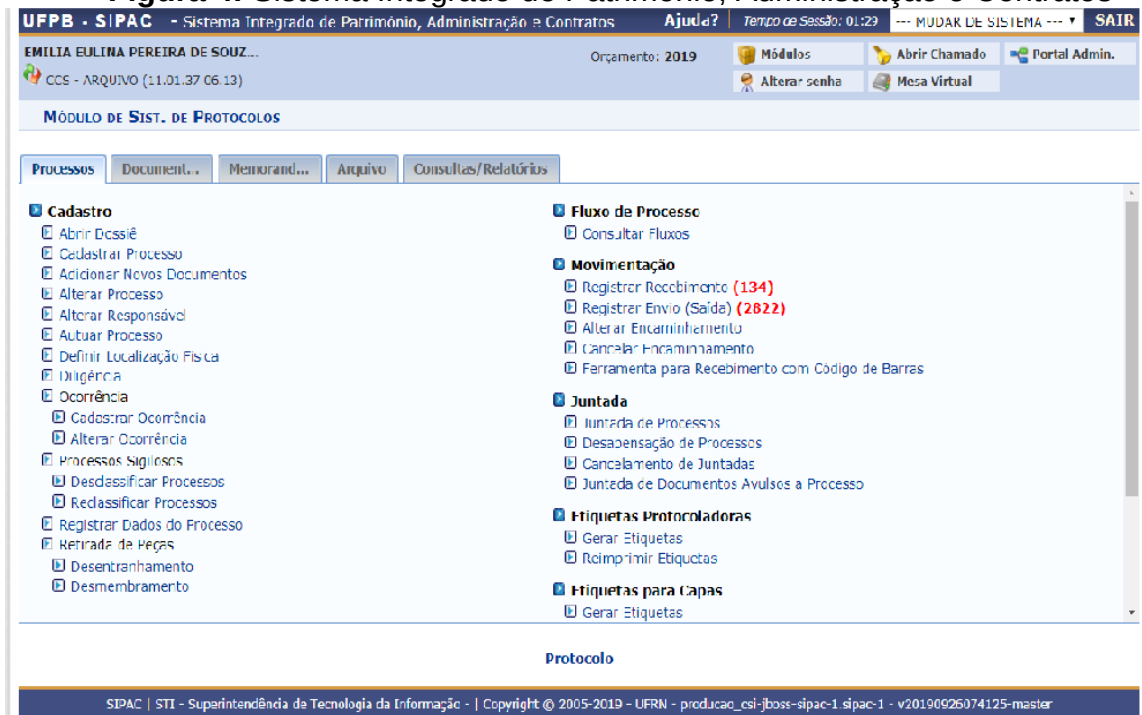
Essa etapa da operacionalização da pesquisa deixou explícito que o tratamento da informação oferecida aos usuários é feito a partir dos procedimentos utilizados pela Gestão Documental. Revelou-se o trabalho de assegurar a informação arquivística administrada com economia e eficácia, recuperada com agilidade e que, subsidiando as necessidades informacionais, tem o fim de contribuir para proposições com objetivos definidos, reduzindo fatores de incertezas na tentativa didática de entender as múltiplas vertentes e categorias de diferentes tipos de usuários. Nesse processo, também foi detectado o crescimento das ferramentas da internet e dos sistemas integrados; e o uso crescente de aparelhos móveis para a busca de documentos.

O Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC), (Figura 4), é a ferramenta de busca de informação mais utilizada no Arquivo, no módulo Protocolo para resultados sobre:

- Processos
- Documentos
- Memorandos
- Consultas/Relatórios
- Cadastro
- Abrir: Dossiê (Cadastrar); Processo (Adicionar/Novos/Documentos/Alterar); Processo (Alterar); Responsável (Autuar) Processo (Definir) Localização (Física); Diligência e Ocorrência
- Cadastrar Ocorrência Alterar Ocorrência Registrar Dados do Processo Fluxo de Processo

- Consultar Fluxos Movimentação
- Registrar Recebimento; Registrar Envio (Saída); Alterar Encaminhamento; Cancelar Encaminhamento; Ferramenta para Recebimento com Código de Barras; Juntada.
- Juntada de Processos: Desapensação de Processos; Cancelamento de Juntadas; Juntada de Documentos Avulsos a Processo Etiquetas Protocoladoras
- Gerar: Etiquetas Reimprimir Etiquetas para Capas
- Gerar: Etiquetas Cancelamento
- Solicitar: Cancelamento; Despachos Eletrônicos
- Autenticar
- Cadastrar Despacho
- Alterar/Remover: Despacho; Gerenciamento
- Ocorrências com Prazos Atrasados Assinatura
- Assinar Documentos

Figura 4: Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos



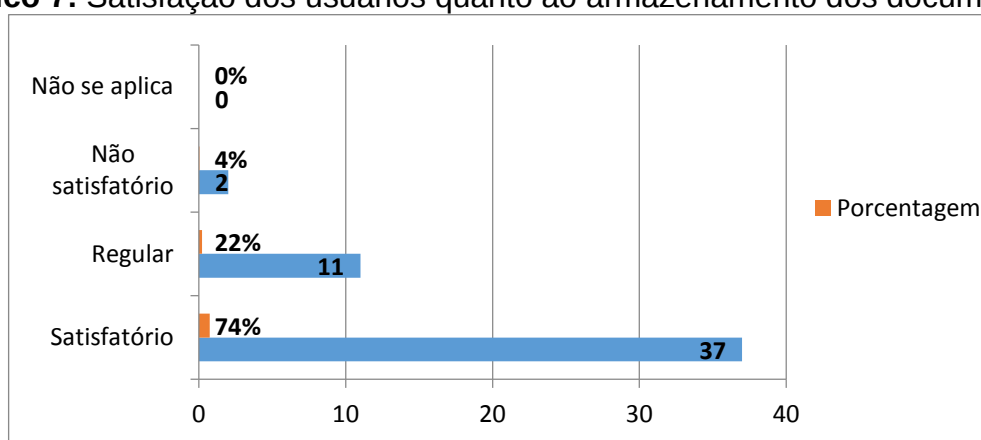
Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

Primeiramente, destaca-se que os sistemas tecnológicos podem simplificar o trabalho dos arquivistas, de modo a consolidar o princípio constitucional da

eficiência. Nesse sentido, a informatização do arquivo é essencial às atividades de prevenção e de acesso aos usuários, como se pode observar nos resultados positivos da ferramenta. Dessa forma, a disseminação de tecnologias pode melhorar a eficácia do serviço de arquivo.

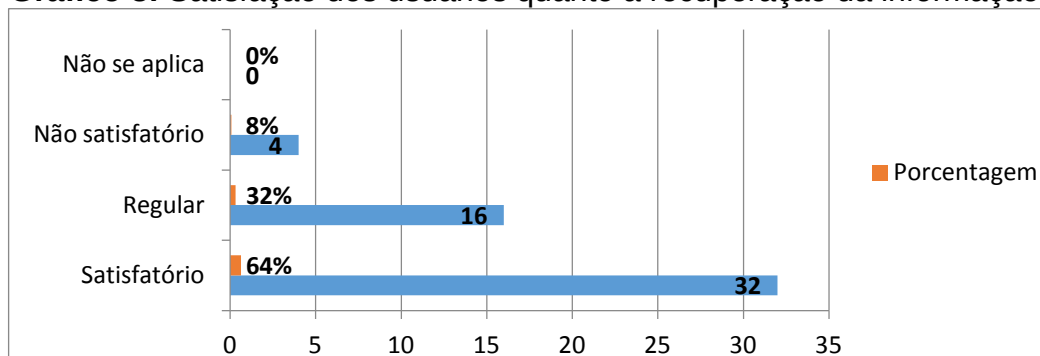
Um dos desafios dos usuários de internet é saber avaliar o que está publicado. Conhecedores recomendam a transparência da gestão pública por meio de documentos ostensivos. A internet é um ambiente social e a rede não propõe o anonimato, aconselha-se que tudo possa ser rastreado e identificado.

Gráfico 7: Satisfação dos usuários quanto ao armazenamento dos documentos



Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

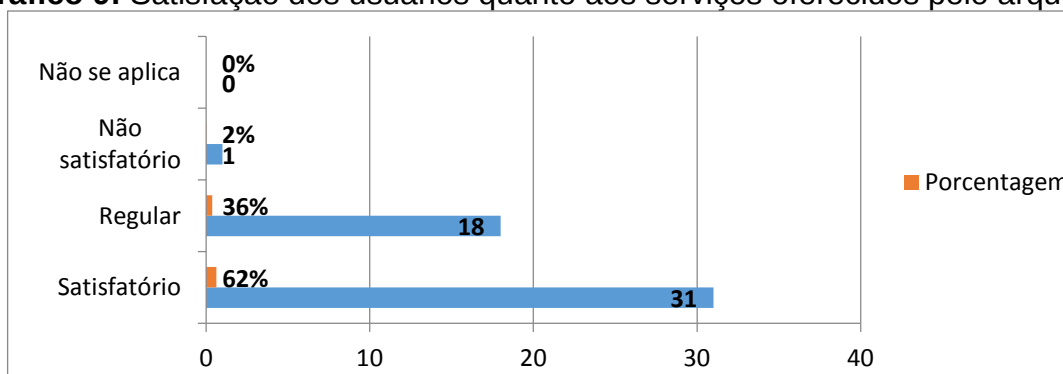
Os armazenamentos dos documentos não digitais são feitos dentro de caixas poliondas em estantes de aço de arquivo deslizante, em sala climatizada e iluminada, com mesa exposta para a consulta deles. Também acontece de forma digital no Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos. Ficou registrado que 74% dos participantes julgaram esse serviço satisfatório, (Gráfico 7). Nessa perspectiva, em toda tecnologia pode existir falhas e, por depender do manuseio humano, podem existir insatisfações. O uso das tecnologias deve ser realizado com prudência, trata-se de virtude essencial. Devem ser oferecidos cursos de capacitação aos servidores públicos que irão manusear as ferramentas tecnológicas, para que se evitem erros e haja respeito aos direitos civis. Levando-se em consideração a transformação no suporte documental, destacamos que a adaptação às novas tecnologias exige tempo de aprendizagem dos usuários.

Gráfico 8: Satisfação dos usuários quanto à recuperação da informação

Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

Apesar de seguir avançando no Brasil, o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) ainda precisa efetivar-se. A LAI possui a necessidade de programar ferramentas que facilitem o contato dos usuários dos órgãos públicos com suas demandas e, posteriormente, proporcionar com qualidade as solicitações de informações. Na contemporaneidade, a velocidade das informações produzidas exige proatividade, o que é um desafio cotidiano. Isto é perceptível por meio da recuperação da informação que é satisfatória (64%), mas não excelente, conforme Gráfico (8).

O gráfico a seguir nos remete a refletir sobre a difusão do conhecimento, vejamos:

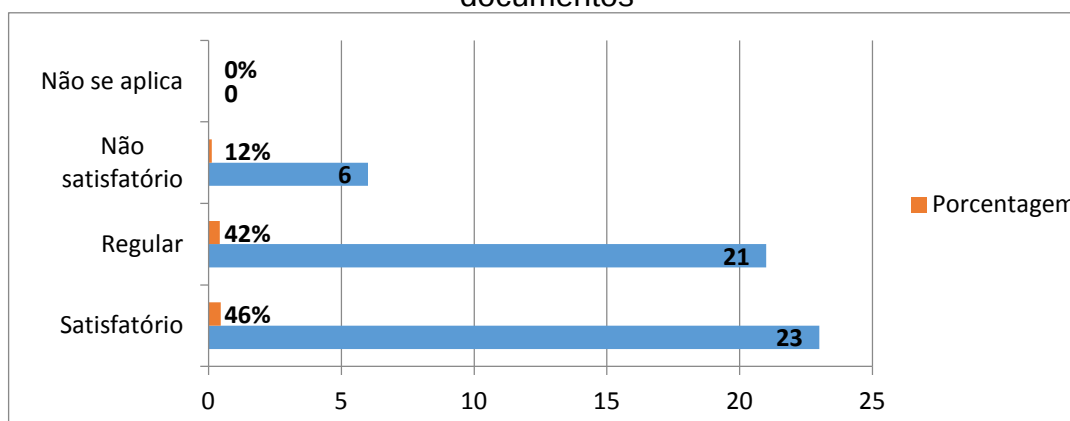
Gráfico 9: Satisfação dos usuários quanto aos serviços oferecidos pelo arquivo.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

O serviço oferecido no Arquivo do Centro do CCS/UFPB envolve a capacidade física, moral e intelectual dos sujeitos. Não se trata apenas da circulação e guarda de documentos, envolve toda uma cultura acadêmica. Considerando o exposto, os fenômenos de natureza política, econômica, social e/ou cultural fazem parte do registro contínuo nos documentos e, portanto, arquivados. Disseminar, dar

acesso a eles é uma capacidade do trabalho arquivístico desse local, ou seja, esse processo é um ato contínuo, como forma de alargar o conhecimento. O resultado obtido nesta pesquisa mostra que o mencionado arquivo caminha para isso, ou seja, para a ampliação do conhecimento, porém a maioria dos respondentes considerara regular e satisfatória essa questão.

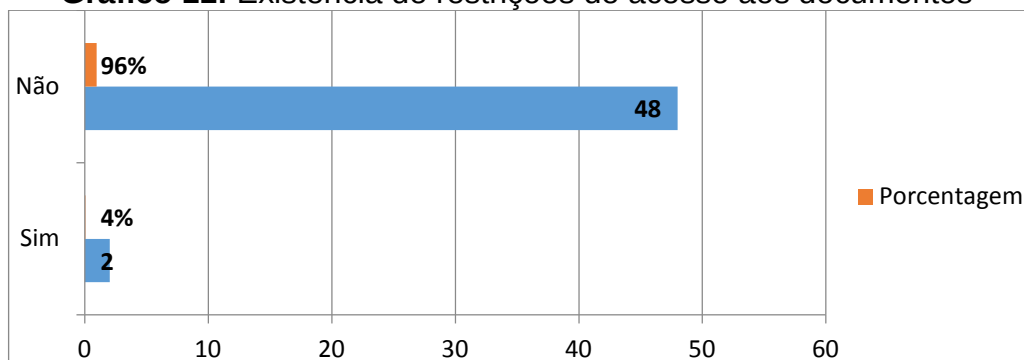
Gráfico 10: Satisfação dos usuários quanto à conservação e preservação dos documentos



Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

Salvaguardar padrões e comportamentos das gestões da direção do CCS/UFPB depende de condições específicas, recursos urbanísticos, recursos humanos especializados e autodisciplina, devem estar alinhados e bem executados por todos os servidores do arquivo. O resultado aqui encontrado, 46% satisfatório e 42% regular, exhibe que o trabalho de conservação e preservação precisa ser melhorado, interrompendo e estabilizando ou reduzindo o processo de degradação causado aos documentos pelos agentes químicos, biológicos, ambientais e humanos.

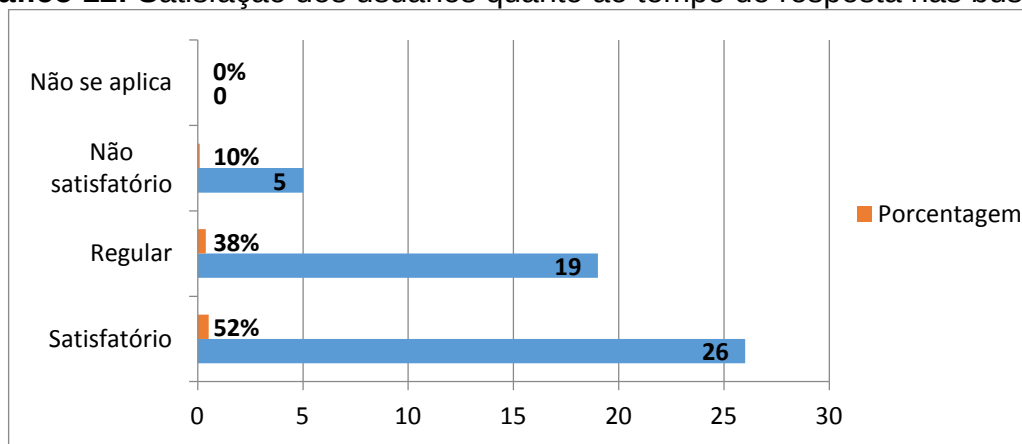
Gráfico 11: Existência de restrições de acesso aos documentos



Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

O homem amplia seu conhecimento por meio da pesquisa, ou seja, através do acesso à informação, da aproximação do sujeito em relação ao objeto, cuja informação não deve ser restrita, se não for sigilosa. O gráfico acima demonstra dados positivos sobre o compromisso de armazenar e descortinar os fatos, como responsabilidades do Arquivo CCS/UFPB, para aqueles que buscam informações.

Gráfico 12: Satisfação dos usuários quanto ao tempo de resposta nas buscas



Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

A participação é fundamental para o sucesso na busca das respostas, pois a interação entre os usuários é a peça chave para uma resposta rápida. É nesse momento em que se constata a ética como elemento intrínseco nas relações entre servidor e sujeito pesquisador, a qual se manifesta em forma de respeito aos códigos normativos da arquivística e da instituição UFPB. Desse modo, essa relação também é perceptível quando das necessidades de informação, desenvolvendo o diálogo e o consenso entre os envolvidos.

O questionário também continha um espaço para que o usuário emitisse qualquer comentário que considerasse importante sobre a obtenção de documentos e/ou informações no Arquivo do Centro de Ciências da Saúde da UFPB.

Nesse questionamento realizado com 41 pessoas, 82%, maioria dos participantes, deixaram em branco. Apenas 9 (nove) participantes, ou seja, 18% responderam, as respostas obtidas foram as seguintes:

- “Cheiro desagradável”;
- “Melhorar a iluminação”;
- “Disponibilizar computadores para pesquisa”;
- “Criar um portal de informações exclusivo para o arquivo”;
- “Digitalizar os documentos do arquivo”;

“Bom atendimento”;

“Trocar as caixas de armazenamento dos documentos”;

“Digitalizar tudo”;

“Gostei do atendimento”.

Ao invés de tomar como medida apenas as aparências ou a superficialidade das coisas, prestou-se atenção na percepção das camadas que cobrem a essência da prática e nas características que os usuários possuem de recuperar informação. Então, diante da característica e heterogeneidade do processo cognitivo revelado, entendemos as respostas dos sujeitos ou os movedores das situações, espaços e usos da informação na vida dos usuários do Arquivo da Direção do CCS/UFPB. Eles priorizam classificar as informações de forma cognitiva, interpretando-as de acordo com as circunstâncias situacionais.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A cultura do uso virtual para a rotina da vida moderna ainda mantém a teoria do sociólogo Gilberto Salgado (2005), os costumes do passado com a separação dos superdotados virtuais e de pessoas que nem letradas foram. O domínio da tecnologia sobre as relações de interesses políticos e econômicos influenciam nas ideologias e costumes da população.

As modificações nas formas de preservar os documentos, na gestão de arquivos e, sem dúvida, na produção e conservação da memória institucional enquanto patrimônio cultural são práticas coexistentes do tempo atual. Diante disso, destacamos nesse trabalho o valor histórico, humano, social e político dos arquivos, sendo também uma forma de a administração pública prestar atendimento e satisfação ao usuário, em concordância com os princípios constitucionais e arquivísticos. Em qualquer iminência, ao expedir ou adquirir informações, o usuário institui uma analogia influente, criadora e construtora dos significados das informações que elege.

A partir da problemática: **quais seriam as formas adequadas para identificar e atender as questões de busca de informações dos usuários do arquivo do Arquivo do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)?** A hipótese aqui defendida é que o arquivo do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), através da sua gestão arquivística, consegue identificar e atender de forma satisfatória as necessidades informacionais de seus usuários. Em presença dos resultados obtidos, completamos que a hipótese discorrida no início da pesquisa foi confirmada, avaliando que a satisfação dos usuários é a composição avaliativa que norteia o cálculo derradeiro em relação aos serviços oferecidos pelo Arquivo do CCS; e os sujeitos ficaram acolhidos em suas necessidades.

Constatamos que os objetivos dessa pesquisa foram alcançados, logo que se constata que a maioria dos sujeitos participantes teve suas necessidades informacionais atendidas no Arquivo do CCS, respondendo, de modo satisfatório, no que concerne ao atendimento prestado referente ao fornecimento e recuperação da informação. Percebemos, também, o bom entendimento entre as pessoas que buscam e as que trazem a informação.

O ambiente estudado mantém toda a memória documental da história do CCS que faz parte da Memória institucional da UFPB com todas as tipologias documentais, alusivas ao período inativo e ativo de desenvolvimento de suas atividades. Ficou também aparente o compromisso e a sensibilização junto às autoridades competentes da universidade, em relação ao arquivo, quanto à sua localização e ambientação, ao se propor a identificação da localização do arquivo, a disponibilização da informação de maneira eficaz, aprazível, apropriada e a preocupação com a inclusão social das pessoas com deficiência. Visando a melhoria do Arquivo e dos serviços prestados, apresentamos as seguintes sugestões: utilização de guia; e digitalização de todos os documentos no SIPAC, para se evitar o deslocamento do usuário até o arquivo, no usufruto das tecnologias digitais de informação e comunicação.

A relevância deste arquivo deve ser de conhecimento de todos que mantêm sob guarda a documentação comprobatória, assegurando os direitos que cada um tem diante do contexto social. Aqui se intenciona passar a mensagem da comunicação, compartilhar acontecimentos, a confiabilidade e a compreensão do conteúdo ora transmitido, perpassar a barreira tempo e espaço, democratizar o acesso à informação. Conscientes de que o virtual e o real estão conectados, e oferecem verdades e *fake news*, então opinião, informação e conhecimento não devem ser confundidos. Esperamos que entendamos, cada vez mais, quem são os usuários e quais são os imperativos gerados que impulsionam comportamentos.

Ainda se levou em consideração a história, a relação entre os sujeitos diversos, a ação comunicativa (conversação como meio de consenso e de respostas), os conflitos reais que envolvem a ética discursiva no serviço público no Arquivo do CCS/UFPB; e a moralidade diante dos avanços tecnológicos da sociedade com a proposta de abrir espaços para implantação de ideias melhores para este lugar.

Nele, os serviços racionais de decisões arquivísticas são amparados pelo princípio da legalidade que deve ser respeitado por todo servidor público de forma generalizada. Tudo isso, em uma imagem produtora de sentidos diante da realidade de transição, do tradicional registro documentado em papel para o mundo virtual do registro digital, interação e novas velocidades, servindo como mecanismo privilegiado de projeção da cultura humana, tal qual é um espelho que reflete virtualmente os aspectos da realidade contemporânea.

Nesse cenário, mediante as propostas de soluções para os problemas de disseminação irresponsável de informações e/ou falsificação de documentos digitais, destaca-se a universalização e a melhoria da qualidade dos sistemas informacionais em todos os níveis, sendo constantemente analisados por especialistas. Outras propostas são a melhoria do nível de segurança, que têm o fim de reduzir as confusões entre opiniões, informações e conhecimento; e de analisar sempre o conteúdo e forma disponível.

Pode-se concluir, por fim, destacando-se a importância do papel exercido pela Instituição UFPB, junto ao sistema de arquivo, em relação às ações de garantia de uso e acesso às informações solicitadas, preceitos que refletem a ética no processo de prestação de serviços à sociedade e que pode exercer influência sobre o futuro das próximas gerações.

REFERÊNCIAS

AQUINO, Tomás. **História da filosofia: Antiguidade e Idade Média**. São Paulo: Paulus, 2003.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Ciência da Informação, Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia: relações institucionais e teóricas. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 16, n. 31, p.110-130, 2011. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/repositorio/2011/09/pdf_e9d23645f2_0018712.pdf Acesso em: 18 mar. 2020.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Um mapa dos estudos de usuários de informação no Brasil. **Em Questão**, Salvador, v. 15, n. 1, p. 11-26, 2009. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/9317> Acesso em: 18 mar. 2020.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila; *et al.* Consolidação do diálogo entre Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação: a contribuição brasileira. **Anales de Investigación**, v. 14, n. 12, p. 207-217, 2018. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6484255.pdf> Acesso em: 19 mar. 2020.

ARQUIVO NACIONAL. **Gestão de documentos: curso de capacitação para os integrantes do Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo – SIGA**, da administração pública federal. 2. ed., rev. e ampl. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2019.

ASSMANN, Aleida. **Espaços da recordação: formas e transformações da memória cultural**. São Paulo: Unicamp, 2011.

BAPTISTA, Sofia Baptista; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, 2007. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/48> Acesso em: 15 mar. 2020.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BAUMAN, Zygmunt. Emancipação. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos Permanentes: tratamento documental**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

BISCHOF, Ledford J. **Interpretación de lasteorías de lapersonalidad**. México: Trillas, 1989.

BOCCATO, Vera Regina Casari. Metodologia da pesquisa bibliográfica na área odontológica e o artigo científico como forma de comunicação. **Revista de Odontologia da Universidade Cidade de São Paulo**, São Paulo, v. 18, n. 3, p. 265-274, 2006. Disponível em:

http://arquivos.cruzeirosuleducacional.edu.br/principal/old/revista_odontologia/pdf/setembro_dezembro_2006/metodologia_pesquisa_bibliografica.pdf Acesso em: 18 mar. 2020.

BRANDÃO, Carlos Rodrigues. Participar-pesquisar. *In*: BRANDÃO, Carlos Rodrigues. (Org.). **Repensando a pesquisa participante**. 3. ed. São Paulo: Brasiliense, 1998.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm Acesso em: 10 fev. 2020.

BRASIL. **Decreto Legislativo Nº 186, de 2008**. Aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova Iorque, em 30 de março de 2007. Disponível em:

<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decleg/2008/decretolegislativo-186-9-julho-2008-577811-norma-pl.html> Acesso em: 10 fev. 2020.

BRASIL. **Decreto Nº 4.915 de 12 de dezembro de 2003**. Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo - SIGA, da administração pública federal, e dá outras providências. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2003/D4915.htm Acesso em: 10 fev. 2020.

BRASIL. **Decreto Nº 6.949, de 25 de agosto de 2009**. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm Acesso em: 10 fev. 2020.

BRASIL. **Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Lei de Acesso à Informação.

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm Acesso em: 11 fev. 2020.

BRASIL. **Lei Nº 13.146, de 6 de Julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm Acesso em: 11 fev. 2020.

BRASIL. **Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2017/lei-13460-26-junho-2017-785098-publicacaooriginal-153203-pl.html> Acesso em: 20 fev. 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991.** Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8159.htm Acesso em: 20 fev. 2020.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento:** de Gutemberg a Diderot. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. **Las necesidades de información:** fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM, 2004.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. *In:* ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5, 2003. Belo Horizonte. **Anais[...]**. Belo Horizonte: UFMG, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm Acesso em: 12 mar. 2020.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica.** 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHAGAS, Joseane; ARRUDA, Susana; BLATTMANN; Úrsula. Interação do Usuário na Busca de Informações. *In:* SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000. Florianópolis. **Anais[...]**. Florianópolis: FEBAB, 2000. Disponível em: <http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t145.doc> Acesso em: 20 jan. 2020.

CHOO, ChunWei. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003.

CLOONAN, Michèle V. Preservando documentos de valor permanente. *In:* EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather. (Org.). **Correntes atuais do pensamento arquivístico.** Belo Horizonte: Editora UFMG, 2016.

CÓRDULA, Ana Cláudia Cruz; OLIVEIRA, Bernardina M. J. Freire de. **Políbio Alves:** um homem, um arquivo, uma história. João Pessoa: Editora UFPB, 2015.

COSTA, Maria de Fátima Oliveira. **Estudos de usuários da informação:** ensino e aprendizagem no Brasil. Fortaleza: UFC, 2016.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília.** Brasília, D. F., v. 10, n. 2, p. 5-19, 1982. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/17076> Acesso em: 20 jan. 2020.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do Amaral; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação.** São Paulo: Atlas, 2015.

DELMAS, Bruno. **Arquivos para quê?** São Paulo: Instituto Fernando Henrique Cardoso, 2010.

DURANTI, Luciana. Registros documentais contemporâneos como provas de ação. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v.7, n.13, p.49-64, 1994. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/reh/article/view/1976> Acesso em: 10 mar. 2020.

ELLIS, David. A behavioral approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, London, v. 45, n. 3, p. 171-212, sep. 1989.

ELLIS, David; COX, Deborah; HALL, Katherine. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. **Journal of Documentation**, London, v. 49, n. 4, p. 356-369, 1993. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/235802762_A_Comparison_of_the_Information_Seeking_Patterns_of_Researchers_in_the_Physical_and_Social_Sciences Acesso em: 13 mar. 2020.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Estudo de necessidades de informação:** dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. Porto Alegre: ABEED, 1997.

FIGUEIREDO, Nice. **Estudos de uso e usuários da informação.** Brasília, DF.: IBTCT, 1991.

FIGUEIREDO, Nice. **Estudos de usuários:** avaliação de coleções e estudos de usuários. Brasília: ABDF, 1979.

FONSECA, Maria Odila. **Arquivologia e Ciência da Informação.** Rio de Janeiro: FGV, 2005.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélida. Metodologia de pesquisa no campo da Ciência da Informação. **DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 6, dez. 2000. Disponível em: <http://repositorio.ibict.br/bitstream/123456789/127/1/GomesDataGramaZero2000.pdf> Acesso em: 21 fev. 2020.

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. **Metodologias qualitativas na sociologia.** 5 ed. Petrópolis: vozes, 1997.

HALBWACHS, Maurice. **A memória coletiva.** 2. ed. São Paulo: Centauro, 2013.

HEDSTROM, Margaret. Arquivos e memória coletiva: Mais que uma metáfora, menos que uma analogia. *In*: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather. **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2016.

HOBART, Michel E.; SCHIFFMAN, Zachary S. **Information ages**: Literacy, numeracy, and the computer revolution. Baltimore, MD: Johns Hopkins University, 2000.

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. **Glossário**. 2007. Disponível em: <https://www.iti.gov.br/glossario> Acesso em: 18 fev. 2020.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramaZero**: revista de Ciência da Informação, Brasília, D. F., v.5, n.5, 2004. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/7650> Acesso em: 17 fev. 2020.

KANT, Immanuel. **Fundamentação da metafísica dos costumes**. Lisboa: Companhia Editora Nacional, 1964.

KURTZ, Clara Marli Scherer. **O usuário do Arquivo Nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1990.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LEITE, Mayara Machado Leite; NEVES, Dulce Amélia de Brito. Estudos de usuários: tipificando os usuários internos e externos do Arquivo Central do Instituto Federal da Paraíba (IFPB). *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17., Salvador. **Anais[...]**. Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2016. Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/3254> Acesso em: 15 fev. 2020.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARTELETO, Regina Maria. Conhecimento e sociedade: pressupostos da Antropologia da Informação. *In*: AQUINO, Mirian de Albuquerque. (Org.) **O campo da Ciência da Informação**: gênese, conexões e especificidades. João Pessoa: Ed. Universitária, 2002.

MCGARRY, Kevin. **O Contexto dinâmico da informação**: uma análise introdutória. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1999.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, D. F., v.35, n.3, p.99-114, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf> Acesso em: 15 fev. 2020.

MORENO, Nádina Aparecida. Gestão documental ou gestão de documentos: trajetória histórica. In: BARTALO, Linete; MORENO, Nádina Aparecida. (Orgs.). **Gestão em Arquivologia**: abordagens múltiplas. Londrina: EDUEL, 2008.

NORA, Pierre. Entre memória e história: a problemática dos lugares. **Revista do Programa de Estudos Pós-Graduados em História e do Departamento de História**, São Paulo, n. 10, dez. 1993. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/revph/article/view/12101> Acesso em: 26 fev. 2020.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo**: teoria e prática. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

PIEDEDE, Maria Antonieta Requião. **Introdução à teoria da classificação**. Rio de Janeiro: Interciência, 1977.

PINHEIRO, Lena. Vania. Ribeiro. **Usuário - informação**: o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro: LTC: IBICT, 1982.

RAMOS, Júlio; *et al.* **Arquivística: teoria e prática de uma Ciência da Informação**. Porto: Edições Afrontamento, 2002. v. 1.

RIBEIRO, Leila Beatriz et al. Fahrenheit 451: sobre homens-livro e bombeiros incendiários, a oposição informação imagética x escrita. *Morpheus – Revista Eletrônica em Ciências Humanas – Ano 06, número 11*, 2007. Disponível em: <http://www.seer.unirio.br/index.php/morpheus/article/view/4796>. Acesso em 05 abr. 2020.

ROCHA, Claudia Lacombe. Repositórios para a preservação de documentos arquivísticos digitais. **Acervo: Revista do Arquivo Nacional**, v. 28, n. 2, p. 180-191, 2015. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/53535> Acesso em: 18 fev. 2020.

ROCHA, Claudia Lacombe; *et al.* **Gestão arquivística de documentos eletrônicos**. Rio de Janeiro: CONARQ, 2004.

RONDINELLI, Rosely Curi. **O documento arquivístico ante a realidade digital**: uma revisão conceitual necessária. Rio de Janeiro: FGV, 2013.

RUEDA, Valéria Matias da Silva; FREITAS, Aline de; VALLS, Valéria Martin. Memória institucional: uma revisão de literatura. **CRB8 Digital**, v. 4, n. 1, 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/9723> Acesso em: 19 fev. 2020.

SÁ, Ivone Pereira de. **A face oculta da interface**: serviços de informação arquivística na web centrados no usuário. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) – Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, Rio de Janeiro, 2005.

SALGADO, Gilberto Barbosa. **Fabulação e Fantasia**. Juiz de Fora: Ed. UFJF, 2005.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Pilar Baptista. **Metodologia da Pesquisa**. São Paulo: Mac Graw-Hill, 2006.

SANTOS, Henrique Machado dos; FLORES, Daniel. Políticas de preservação digital para documentos arquivísticos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 20, n. 4, p. 197-217, out./dez. 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v20n4/1413-9936-pci-20-04-00197.pdf> Acesso em: 12 fev. 2020.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Pirâmide, 1994.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, 1996. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235> Acesso em: 12 mar. 2020.

SCHELLENBERG, Theodore Roosevelt. **Arquivos Modernos**: Princípios e Técnicas. 6. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

SELLTIZ, Claire; WRIGHTSMAN, Lawrence Samuel; COOK, Stuart. Wellford. **Métodos de pesquisa das relações sociais**. São Paulo: Herder, 1965.

SHERA, Jesse H.; CLEVELAND, Donald B. History and foundations of information science. **Arist – Annual Review of Information Science and Technology**, v. 12, p. 249-275, 1977.

SILVA, Ana Priscila Celedonio; CAVALCANTE, Lidia Eugênia; NUNES, Jefferson Veras. Informação e Memória: aproximações teóricas e conceituais. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 23, n. 52, p. 95-106, maio./ago., 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/download/1518-2924.2017v23n52p95/36463> Acesso em: 17 jan. 2020.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. **O Perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**. 2006. Dissertação

(Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina. 2006.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. **Fundamentos da informação I: perspectivas em ciência da informação**. São Paulo: ACBECIN Editora, 2017.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Necessidades de Informação e Satisfação: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, V. 3, N. 2, 2012. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/48656> Acesso em: 15 jan. 2020.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; FARIAS, Giovanna Guedes. Reflexões teóricas sobre a construção paradigmática da Ciência da Informação: considerações acerca do(s) paradigma(s) cognitivo(s) e social. **Biblios**, n. 51, p. 42-56, 2013. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/17751> Acesso em: 14 fev. 2020.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; GOMES, Henriette Ferreira. Conceitos de informação na Ciência da Informação: percepções analíticas, proposições e categorizações. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.25, n.1, p. 145-157, 2015. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/145> Acesso em: 14 fev. 2020.

SOUSA, José Martinez. **Diccionario de bibliotecología y ciencias afines**. 2. ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rui Pérez, 1993.

TANUS, Gabrielle Francinne de S. C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 144-173, jul./dez., 2014. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/290> Acesso em: 12 fev. 2020.

WERSIG, Gernot; NEVELING, Ulrich. The phenomena of interest to Information Science. **Information Scientist**, v. 9, n. 4, p. 127-140, 1975. Disponível em: <http://sigir.org/files/museum/pub-13/18.pdf> Acesso em 20 jan. 2020.

APÊNDICES

APÊNDICE A

Questionário aplicado aos usuários do Arquivo do Centro de Ciências da Saúde da
Universidade Federal da Paraíba

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO ACADÊMICO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

QUESTIONÁRIO

Projeto de Mestrado: ENTRE O DIGITAL E O NÃO DIGITAL: UM ESTUDO DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO DO CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
Mestrando/Pesquisador: Emília Eulina Pereira de Souza
Profª Orientadora: Drª Maria Cleide Rodrigues Bernardino

A. PERFIL DO USUÁRIO

1) Identidade de Gênero:

Mulher (Trans ou Cis)	Homem (trans ou Cis)	Gênero Não-Binário

2) Faixa etária:

Até 19 anos	20-29 anos	30-39 anos	40-49 anos	50-59 anos	Acima de 60 anos

3) Escolaridade

Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior	Mestrado	Doutorado

4) Tipo de usuário

Servidor ATIVO da UFPB	Servidor INATIVO da UFPB	Estudante	Outro

B) PRINCIPAIS NECESSIDADES DE INFORMAÇÕES DOS USUÁRIOS

5) Você veio ao Arquivo do Centro de Ciências da Saúde solicitar qual tipo de documento?

Processo	Portaria	Memorando	Ofício	Ata	Diário Oficial	Resolução	Declaração	Editais

6) Você conseguiu o documento que solicitou?

Sim	Não

7) Qual a finalidade do documento solicitado?

C) PROCEDIMENTOS DE GESTÃO DE DOCUMENTOS DO ARQUIVO DO CCS/UFPB SÃO COMPATÍVEIS PARA ATENDER AS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS

8) Quanto ao armazenamento do documento?

Satisfatório	Regular	Não satisfatório	Não se aplica

9) Quanto a recuperação do documento é?

Satisfatória	Regular	Não satisfatória	Não se aplica

10) Você considera que o serviço oferecido no Arquivo do Centro de Ciências da Saúde da UFPB é?

Satisfatório	Regular	Não satisfatório	Não se aplica

11) Quanto a conservação e preservação do documento, é?

Satisfatória	Regular	Não satisfatória	Não se aplica

12) Existiu restrição no acesso documento?

Sim	Não

13) Quanto ao tempo de respostas nas buscas, é?

Satisfatório	Regular	Não satisfatório	Não se aplica

14) Utilize o espaço abaixo para qualquer comentário que você considera importante sobre a obtenção de documentos e/ou informações no Arquivo do Centro de Ciências da Saúde da UFPB.

Muito Obrigada!

APÊNDICE B

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA-UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO ACADÊMICO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Projeto de Mestrado: NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO EM ARQUIVO: UM ESTUDO DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO DO CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

Mestrando/Pesquisador: Emília Eulina Pereira de Souza

Prof.^a Orientadora: Dr^a. Maria Cleide Rodrigues Bernardino

Este questionário tem o objetivo de contribuir para uma pesquisa na Dissertação de mestrado sobre Usuários da Informação, do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, UFPB, pesquisa está intitulada “**Entre o digital e o não digital: um estudo dos usuários do Arquivo do Centro de Ciências da Saúde da UFPB**”. A pesquisa cujo objetivo geral consiste em compreender as necessidades de informações dos usuários do arquivo do CCS/UFPB. Assim, os objetivos específicos se constituem em: a) Traçar o perfil do usuário de arquivo do CCS/UFPB; b) Identificar as principais necessidades de informações dos usuários; c) Verificar se os procedimentos de gestão de documentos do arquivo do CCS/UFPB são compatíveis para atender as necessidades de informação dos usuários, está sendo desenvolvida.

As respostas serão usadas apenas para fins acadêmicos. Ressaltamos que sua participação é muito importante para que os objetivos da pesquisa sejam alcançados.

Asseguramos que o respondente não será identificado ou divulgado, resguardando seu direito de privacidade e garantindo a ética na pesquisa.

Antecipadamente agradecemos a sua participação.

Após ler e receber explicações sobre a pesquisa, e ter meus direitos de:

1. Receber resposta a qualquer pergunta e esclarecimento sobre os procedimentos, riscos, benefícios e outros relacionados à pesquisa;
2. Retirar o consentimento a qualquer momento e deixar de participar do estudo;
3. Não ser identificado e ser mantido o caráter confidencial das informações relacionadas à privacidade.
4. Procurar esclarecimentos junto aos pesquisadores responsáveis.

Declaro estar ciente do exposto e desejar participar do projeto/ou desejar participe da pesquisa.

João Pessoa, PB, _____ de _____ de 2019.

Nome do responsável: _____

Assinatura: _____

Eu, **Emília Eulina Pereira de Souza**, declaro que forneci todas as informações referentes ao projeto ao participante e/ou responsável.

Assinatura: _____