



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

MAYARA MACHADO LEITE

**ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: tipificando os usuários internos e
externos do Arquivo Central do Instituto Federal da Paraíba (IFPB)**

JOÃO PESSOA/PB
2017

MAYARA MACHADO LEITE

ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: tipificando os usuários internos e externos do Arquivo Central do Instituto Federal da Paraíba (IFPB)

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB), Linha de pesquisa: Memória, organização, acesso e uso da informação, como requisito para obtenção do grau de mestra em Ciência da Informação.

Orientadora: **Dra. Dulce Amélia de Brito Neves**

JOÃO PESSOA/PB
2017

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

L533e Leite, Mayara Machado.

ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: tipificando os usuários internos e externos do Arquivo Central do Instituto Federal da Paraíba (IFPB) / Mayara Machado Leite. - João Pessoa, 2017.

140 f. : il.

Orientação: Dulce Amélia de Brito Neves.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCSA.

1. Estudos de Usuários. 2. Usuários da Informação Arquivística. 3. Usuários Internos. 4. Usuários Externos. 5. Necessidade Informacional. I. Neves, Dulce Amélia de Brito. II. Título.

UFPB/BC



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



ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO

Defesa nº 190

Ata da Sessão Pública de Defesa de
Dissertação da Mestranda **MAYARA
MACHADO LEITE** como requisito para
obtenção do grau de Mestre em Ciência da
Informação, Área de concentração em
Informação, Conhecimento e Sociedade e
com Linha de Pesquisa em **Memória,
Organização, Acesso e Uso da
Informação.**

Aos trinta e um dias do mês de março de dois mil e dezessete (31/03/2017), as quinze horas, na sala de aula Pós-04 do Bloco de Pós-Graduação do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, reuniu-se a banca examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação para avaliar a candidata ao Grau de Mestre em Ciência da Informação na Área de Concentração Informação, Conhecimento e Sociedade, a mestranda **MAYARA MACHADO LEITE**, orientanda da Profa. Dra. Dulce Amélia de Brito Neves. A banca examinadora foi composta pelos professores: Dra. Bernardina Maria Juvenal Freire de Oliveira – PPGCI/UFPB (Presidente da Banca designada pelo colegiado do PPGCI/UFPB), Dra. Izabel França de Lima – PPGCI/UFPB (Membro Examinador Interno), Dra. Francisca Arruda Ramalho – UFPB (Membro Examinador Externo), Dr. Carlos Xavier de Azevedo Netto – PPGCI/UFPB (Suplente Interno) e Dr. Fábio Mascarenhas e Silva – UFPE (Suplente Externo). Dando início aos trabalhos, a Professora Dra. Bernardina Maria Juvenal Freire de Oliveira, presidente da banca examinadora, explicou aos presentes a finalidade da sessão pública e passou a palavra à candidata para que fizesse oralmente a apresentação do trabalho de dissertação intitulado: **“Estudos de Usuários da Informação: tipificando os usuários internos e externos do Arquivo Central do Instituto Federal da Paraíba (IFPB)”**. Após a apresentação a candidata foi arguida na forma regimental pelos examinadores. Respondidas todas as arguições, a Professora Dra. Bernardina Maria Juvenal Freire de Oliveira, presidente da banca examinadora, acatou todas as observações da banca e solicitou aos presentes que fosse esvaziado o recinto para que fosse feito o julgamento do trabalho, concluindo por atribuir-lhe o conceito: (X)Aprovado ()Indeterminado ()Reprovado.

Franci
AB
Machado
Netto
RS



Observações da Banca:

A Banca considerou o trabalho de significativa importância, porém sugere uma readequação metodológica e um aprofundamento na fenomenologia.

Proclamados os resultados, a presidente da Banca Examinadora encerrou os trabalhos, e para constar, eu, Franklin Duarte Kobayashi, Secretário-Executivo do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, confiro e assino a presente ata, em três vias, juntamente aos membros da Banca Examinadora e a aluna. João Pessoa, 31 de março de 2017.

Prof. Dra. Bernardina Maria Juvenal Freire de Oliveira
Presidente da Banca – PPGCI/UFPB

Prof. Dra. Izabel França de Lima
Membro Examinador Interno – PPGCI/UFPB

Prof. Dra. Francisca Arruda Ramalho
Membro Examinador Externo – UFPB

Prof. Dr. Carlos Xavier de Azevedo Netto
Suplente Interno – PPGCI/UFPB

Prof. Dr. Fábio Mascarenhas e Silva
Suplente Externo – UFPB

Franklin Duarte Kobayashi
Secretário-Executivo – PPGCI/UFPB

Mayara Machado Leite
Mestranda

MAYARA MACHADO LEITE

ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: tipificando os usuários internos e externos do Arquivo Central do Instituto Federal da Paraíba (IFPB)

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB), Linha de pesquisa: Memória, organização, acesso e uso da informação, como requisito para obtenção do grau de mestra em Ciência da Informação.

Orientadora: **Dra. Dulce Amélia de Brito Neves**

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dr.^a Bernardina Maria Juvenal Freire de Oliveira
Orientadora/Presidente da Banca Examinadora- PPGCI/UFPB

Prof.^a Dr.^a Izabel França de Lima
Examinador Interno- PPGCI/UFPB

Prof.^a Dr.^a Francisca Arruda Ramalho
Examinador Externo- PPGCI/UFPB

A minha mãe, que sempre me incentivou
e apoiou em todo êxito profissional
DEDICO!

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ser imensamente maravilhoso e protetor, me orientando, dando forças em meios as aflições, por ouvir quando chamava sempre por Ele em meios aos momentos turvos, atendendo as minhas orações com as melhores respostas que poderia ter.

A minha família, em especial, minha mãe, Eurenice Machado Leite, por me incentivar e acreditar em mim mesmo quando nem eu tinha mais forças. Por todos os momentos que me estendeu a mão sem nenhuma obrigação “o que eu posso fazer para te ajudar filha? ”, pelas palavras de conforto, por entender minhas inquietações, por ouvir e emanar energias positivas diante das lamúrias e torcer sempre pelo que há de melhor para mim. Ao meu pai, Roberval Lunguinho Leite que me mostra cotidianamente o que não quero para minha vida, por torcer mesmo que discretamente diante das conquistas e perante as lutas. E a meu irmão, Roberval Lunguinho Leite Júnior, pelo coração gigante, por torcer e confiar para que minhas vitórias sejam concretizadas.

As minhas tias Fabiana Machado Silva e Ednalva Machado Dantas que são pessoas em que posso sempre confiar, por me tratar como filha e me desejar maravilhas, orando e pedindo a Deus que sempre me abençoe. Aos meus tios Romualdo Lunguinho Leite e Ivanilda Henrique Leite, por aspirar sempre o melhor e incentivar com palavras positivas para que venha colher bons frutos e muitas portas possam se abrir com o caminhar profissional.

A minha amiga Luana Henrique Leite, que todos pediram a Deus, pelo ser humano compreensível que eu poderia conviver, por ser positiva e sentir minhas dores como se fossem as delas. E acima de tudo, por me amar, me aturar durante as explosões de estresses e pela conexão que temos para com a outra. É muita irmandade para uma única amizade. A Rayane Gabrielle Vasconcelos pelo amor, confiança, amizade e respeito, o incentivo diário para que os sonhos sejam realizados e pela contribuição no amadurecimento pessoal.

A Andressa Aysa dos Santos Costa, pela união, amizade e confiança, de anos galgados juntas nas lutas de vida constantes. Por ser sempre paciente e amiga em meio as minhas inquietações acadêmicas. Por incrivelmente termos semelhanças de lutas diárias, por desabafarmos constantemente e saber que nossa amizade nos basta para termos resquícios da alegria. Pela sintonia, parceria da vida e do curso, porém, parafraseando-a “Por ter saudades de olhar para o lado e ver você”.

Ao melhor grupo de amizade que alguém poderia ter, “Eu nunca”, composto por 5 pessoas diferentes que construíram pontes sob pontos em comum, assim caminhando para a década de amizades e amor semeado. Pelas amigas Ana Claudia Rosendo Limeira, Andressa Aysa dos Santos Costa, Joedna de Souza Silva e Larissa Fernandes Silva fazer parte de muitos momentos felizes, especiais e difíceis, pela união, convívio de paz e aprendendo a lidar com a excentricidade de cada uma cotidianamente. Por serem as raposas que mais cativam e que se vê apenas com o coração.

Aos meus queridos amigos, Jaína Elissa Freires Soares, Marcel Alves Avelino de Paiva, Júlia da Silva Oliveira e Andersson dos Santos Paixão que me acompanham desde as batalhas durante a graduação, que me ajudam com palavras e apoio contínuo. Por serem os amigos de todas as ocasiões da vida e toparem tudo. Jaína e Júlia, vocês são lindas, a doçura e humanidade de vocês são admiráveis. A Marcel e Anderson, grata por emanar energias positivas na minha caminhada.

Aos bons companheiros e colegas acadêmicos que tiver o prazer de conhecer e construir bons sentimentos, Thamyres Ferreira Rodrigues, Clebson Leandro dos Anjos, Deysenara dos Anjos, Gabriela Oliveira, Eliane Epifane, Janiele Lopes e Adriana Alves. Pelas disciplinas pagas com muitos estudos e ao mesmo tempo diversão, pelas discussões dos textos para construto de opiniões, pelos sábados inteiros na universidade e pelas (poucas) saídas para desopilar. Pelos encontros nos corredores e pausa para papear sobre as diversas experiências (boas e ruins) adquiridas com a pesquisa.

E a todos os amigos que emanam energias positivas mesmo que distantes. Obrigada!

A minha amiga querida, Wêndia Oliveira de Andrade, que além da cumplicidade acadêmica e de pesquisa, é da vida. Por ser um anjo que Deus cruzou meu caminho, para incentivar e apoiar uma a outra, amparando nas aflições e mais do que ninguém, sabendo exatamente o que passei durante a trajetória do Mestrado. Pelos momentos de diálogos para a construção, desconstrução e reconstrução de nossas pesquisas. Obrigada por ser tão você desde quando era apenas minha professora e tenho maior prazer de dizer que somos amigas, orgulho de você e de sua caminhada. Você é luz!

A minha orientadora Dulce Amélia de Brito Neves, pelas experiências vividas durante o estágio docência e na pesquisa. Por dar-me a liberdade de expor as opiniões sobre como pesquisar e caminhar durante a trajetória, sempre disposta a ouvir e compreender cada situação passada. E a querida Prof.^a Bernardina Freire, que na reta final esteve me acompanhando, orientando e dando o suporte que precisava para conclusão do trabalho. Gratidão!

A banca excepcional de defesa, a Prof.^a Dra. Bernardina Maria Juvenal Freire de Oliveira, a Prof.^a Dra. Francisca Arruda Ramalho e a Prof.^a Dra. Izabel França de Lima que contribuíram imensamente com seus conhecimentos para realização deste trabalho, ao direcionar nos melhores caminhos que poderia ter desenvolvido durante a pesquisa, por serem tão profissionais e dedicadas à docência e a pesquisa. São exemplos de profissionais, muito grata pela contribuição.

Aos professores do PPGCI, que ensinam e desafiam-nos diariamente com a Ciência da Informação. Pela forma de lecionar com paixão e dedicação à área. Vocês me ensinam e me incentivaram bastante. E também, aos técnicos da coordenação que sempre auxiliaram nas dúvidas e exercem sua função de maneira receptiva com os discentes. A experiência do estágio docência bastante desafiadora para a compreensão do que o futuro me espera. Fez-me ir além das minhas fronteiras, abrir novos olhares e outras perspectivas para a docência.

Ao Instituto Federal da Paraíba, especialmente, as servidoras Anna Carla Queiroz e Suênia Vasconcelos de Souza, por ter me recebido sempre com muita alegria e estarem dispostas a ajudar, desde a minha experiência com o estágio no Arquivo até o início da minha vida acadêmica com a pesquisa de Mestrado. O convívio com vocês é maravilhoso e exemplar, além do mais, são exemplos de profissionais que todos deveriam se espelhar. Ao Setor CCA, que tive o prazer de conhecer durante a coleta de dados, por ter permitido a pesquisa em campo. Vocês mostraram que pode haver compromisso e responsabilidade de uma forma mais leve e divertida.

E a Mardônio Lacet dos Santos Júnior, que suas visitas contribuíram fortemente para o entendimento e aperfeiçoamento da pesquisa. Você é um exemplo profissional e de pessoa. Obrigada de coração a todos vocês!

“[...] que o progresso (enquanto haja progresso) aperfeiçoe a dor na mesma medida em que refina a volúpia, e que, se a epiderme dos povos se torna mais delicada, eles não buscam nada além de um Italam fugientem [...].”

Edgar Allan Poe (2012)

RESUMO

Os estudos direcionados aos usuários da informação necessitam de maiores investigações, sobretudo, os usuários da informação arquivística, portanto, a pesquisa traçou como objetivo principal tipificar os usuários internos e externos do Arquivo Central da Coordenação de Controle Acadêmico (CCA) do Instituto Federal da Paraíba (IFPB) e como específicos identificar o perfil dos usuários internos e externos, identificar as necessidades, busca e uso informacional dos usuários de acordo com a fenomenologia e analisar a metacognição no processo de comportamento informacional dos usuários. Como quadro teórico utiliza-se Capurro (2003), Araújo (2008), Ávila e Sousa (2011) e Dervin (1983). Do ponto de vista metodológico, trata-se de uma pesquisa qualitativa, quantitativa e exploratória que utiliza das bases teóricas nos estudos fenomenológicos, na observação participativa e na entrevista semiestruturada que possui um recorte do universo estudado com 300 usuários entre o Arquivo Corrente e Intermediário nos quais foram analisados em cinco etapas delineadas como o Perfil, Necessidade, Comportamento, Busca e Uso da informação. Pode-se afirmar que a pesquisa possibilitou uma abrangência contributiva para novas perspectivas teóricas e práticas nos estudos de usuários da informação arquivística, a partir das tipificações encontradas, conclui-se que os usuários estão além das condições passivas que os arquivos oferecem e que suas classificações podem ser diversificadas conforme a demanda do Arquivo, contudo, a pesquisa clarificou um enfoque voltado para desenvolvimento dos usuários no aspecto tecnológico, a fim de, alcançar novas terminologias quanto à classificação dos usuários de arquivo, portanto, enfatizando orientações na Arquivologia e Ciência da Informação, espera-se que os resultados alcancem desenvolvimento de novas pesquisas.

Palavras-chave: Estudos de Usuários. Usuários da Informação Arquivística. Usuários Internos. Usuários Externos. Necessidade Informacional.

ABSTRACT

The studies directed to the users of the information need more investigations, mainly, the users of the archival information, therefore, the main goal of the research was to typify the internal and external users of the Central Archive of the Coordination of Academic Control (CCA) of the Federal Institute of Paraíba (IFPB) and how to identify the profile of internal and external users, identify users' needs, search and use according to the phenomenology and analyze the metacognition in the process of informational behavior of users. The theoretical framework uses Capurro (2003), Araújo (2008), Ávila e Sousa (2011) and Dervin (1983). From the methodological point of view, this is a qualitative, quantitative and exploratory research that uses the theoretical bases in phenomenological studies, participatory observation and semi-structured interview that has a cut of the universe studied with 300 users between the Current and Intermediate Archive in which were analyzed in five stages outlined as Profile, Need, Behavior, Search and Use of information. It is possible to affirm that the research made possible a contributory coverage for new theoretical and practical perspectives in the studies of users of the archival information, from the foundations found, it is concluded that the users are beyond the passive conditions that the archives offer and that their classifications can be diversified according to the demand of the Archive, however, the research clarified a focus on the development of users in the technological aspect, in order to reach new terminologies regarding the classification of archival users, thus emphasizing guidelines in Archives and Information Science , it is expected that the results will lead to the development of new research

Keywords: User Studies. Archival Information Users. Internal Users. External Users. Informational Need.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1- Proposta de classificação dos usuários em arquivos	42
Figura 2- Fachada da instituição IFPB em João Pessoa-PB	45
Figura 3- DotProject 2.1.8 (login)	48
Figura 4- DotProject 2.1.8 (visualizar projeto)	49
Figura 5- DotProject 2.1.8 (visualizar tarefa)	49
Figura 6- DotProject 2.1.8 (Tarefas efetuadas)	50
Figura 7- Protocolo de registro na Planilha Excel do trâmite documental no CCA	52
Figura 8- Protocolo de registro manual do trâmite documental no CCA	53
Figura 9- Parte interna do protocolo de registro manual do trâmite documental no CCA	53
Figura 10- Layout do Q-Acadêmico (1º passo)	55
Figura 11- Layout do Q-Acadêmico (2º passo)	56
Figura 12- Layout do Q-Acadêmico (3º passo)	56
Figura 13- Layout do Sistema SUAP	57
Figura 14- Armazenamento no Arquivo CCA Corrente (Acervo Físico)	60
Figura 15- Armazenamento no Setor CCA Corrente (Acervo Físico)	61
Figura 16- Armazenamento do acervo físico do Arquivo Intermediário CCA	63
Figura 17- Etiquetas do envelope no Arquivo Corrente (antes-depois)	64
Figura 18- Relação da metacognição na busca de informação pelos usuários	76
Quadro 1- Relação Linear dos elementos da entrevista semiestruturada	79
Figura 19- Perfil dos Usuários do Arquivo Corrente	97
Figura 20- Perfil dos Usuários do Arquivo Intermediário	98
Figura 21- Tipificação dos Usuários Internos	108
Figura 22- Tipificação dos usuários externos	109
Figura 23- Tipificação dos usuários no Arquivo CCA	110

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Espécies e Tipos Documentais existentes no Acervo Documental do CAC	59
Tabela 2- Tabulação Geral dos Arquivos	85
Tabela 3- Tabulação Geral dos Tipos de Usuários de Arquivo	85
Tabela 4- Tabulação Geral da Formação Acadêmica	86
Tabela 5- Tabulação Geral dos Sexos	87
Tabela 6- Tabulação Geral das Idades	88
Tabela 7- Tabulação Geral da Necessidade de uso do Arquivo CCA	88
Tabela 8- Tabulação Geral da Frequência de uso do Arquivo CCA	91
Tabela 9- Tabulação Geral da Obtenção da Informação	91
Tabela 10- Tabulação Geral das Estratégias de busca da informação	92
Tabela 11- Tabulação Geral das Barreiras na busca da informação	93
Tabela 12- Tabulação Geral das Expectativas de uso da informação	94

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Perfil do usuário do Arquivo Corrente- Discente	99
Gráfico 2- Perfil do usuário do Arquivo Corrente- Docente	100
Gráfico 3- Perfil do usuário do Arquivo Corrente- Egresso	101
Gráfico 4- Perfil do usuário do Arquivo Corrente- Cidadão Comum	102
Gráfico 5- Perfil do usuário do Arquivo Corrente- Servidor Administrativo	103
Gráfico 6- Perfil do usuário do Arquivo Intermediário- Egresso	104
Gráfico 7- Perfil do usuário do Arquivo Intermediário- Arquivista	105
Gráfico 8- Perfil do usuário do Arquivo Intermediário- Técnico de Arquivo	106
Gráfico 9- Perfil do usuário do Arquivo Intermediário- Estagiário	106
Gráfico 10- Perfil do usuário do Arquivo Intermediário- Servidor Administrativo	107
Gráfico 11- Canais de Comunicação no Arquivo Corrente e Intermediário	112
Gráfico 12- Diálogo entre os gestores no Arquivo Corrente e Intermediário	114
Gráfico 13- Necessidade de uso do Arquivo Corrente	116
Gráfico 14- Necessidade de uso do Arquivo Intermediário	117
Gráfico 15- Frequência que utiliza o Arquivo CCA	118
Gráfico 16- Estratégias para Buscar a Informação	119
Gráfico 17- Barreiras na busca da informação	120
Gráfico 18- Expectativas de uso da informação	121

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CAC	Coordenação de Arquivo Central
CAEST	Coordenação de Assistência Estudantil
CCA	Coordenação de Controle Acadêmico
CEFET	Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba
CEP	Comitê de Ética de Pesquisa
CI	Ciência da Informação
DAP	Diretoria de Administração e Planejamento
DDE	Diretoria de Desenvolvimento de Ensino
DG	Coordenação de Direção Geral
DOF	Departamento de Orçamentos e Finanças
DTA	Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística
EAAPB	Escola de Aprendizes Artífices da Parahyba
EICM	Escola Industrial Coriolano de Medeiros
EIFPB	Escola Industrial Federal da Paraíba
EIJP	Escola Industrial de João Pessoa
ENEM	Exame Nacional do Ensino Médio
ETFPB	Escola Técnica Federal da Paraíba
IFPB	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
IFPB	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
LAI	Lei de Acesso à Informação
LIJP	Lyceu Industrial de João Pessoa
MDA	Massa Documental Acumulada
MEC	Ministério da Educação e Cultura
NI	Necessidades Informacionais
PDE	Plano de Desenvolvimento de Educação Pública
SUAP	Sistema Unificado de Administração Pública

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
2	INTERCURSO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E A ARQUIVOLOGIA	18
2.1	CONTEXTUALIZAÇÃO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	18
2.2	ARQUIVO: DELINEAMENTO HISTÓRICO E SOCIAL PARA VISIBILIDADE NO CAMPO CIENTÍFICO	22
2.2.1	Ciclo Vital: As três idades na Arquivologia	25
3	ESTUDOS DE USUÁRIOS: REFLEXÕES EMBASADAS NA CI EM RELAÇÃO AOS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO	31
3.1	USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA	36
3.2	USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS	39
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS: O PANORAMA DE EXECUÇÃO DA PESQUISA	44
4.1	O AMBIENTE DE PESQUISA: Instituto Federal da Paraíba (IFPB)	44
4.1.1	Arquivo Central CCA: Funcionamento, Servidores e Sistemas	46
4.1.2	Sobre o Ciclo Vital do Arquivo CCA	58
4.2	CONSTRUINDO E CARACTERIZANDO O CONHECIMENTO DA PESQUISA	66
4.3	CONTEXTUALIZANDO A FENOMENOLOGIA COM OS ESTUDOS DE USUÁRIOS	69
4.4	A METACOGNIÇÃO NO PROCESSO DE BUSCA DA INFORMAÇÃO	72
4.5	INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	77
4.5.1	Entrevista Semiestruturada e a Observação Participante	78
4.5.2	Procedimentos e Organização de Coleta de Dados	81
5	RESULTADOS E DISCUSSÃO INTERPRETATIVA DOS DADOS OBTIDOS BASILARES NA FENOMENOLOGIA	84
5.1	ANÁLISE DOS DADOS EXTRAÍDOS NA PESQUISA	84
5.2	PERFIS DOS USUÁRIOS DE ARQUIVO	95
5.2.1	Tipificando os Usuários internos nos Arquivos Correntes e Intermediários	107
5.2.2	Tipificando os Usuários externos nos Arquivos Correntes e Intermediários	109
5.3	A METACOGNIÇÃO NO PROCESSO DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS USUÁRIOS	111
5.4	A NECESSIDADE, BUSCA E USO INFORMACIONAL DOS USUÁRIOS EM PARÂMETRO A FENOMENOLOGIA	115
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	124
	REFERÊNCIAS	128

CERTIDÃO DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA	135
ROTEIRO PARA ENTREVISTA SEMI ESTRUTURADA	136
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TLC)	137

1 INTRODUÇÃO

“A modernidade significa muitas coisas, e sua chegada e avanço podem ser aferidos utilizando-se muitos marcos diferentes”.

BAUMAN (1999)

A informação é uma evidência no cotidiano do ser humano que transparece em suas atividades habituais designadas pelos aspectos cognitivos, sociais, históricos, culturais e econômicos, características essas, que requer definição e contextualização da informação em seus respectivos níveis de conhecimento. A partir da relevância do contexto informacional entre as significações dos sujeitos durante o acesso a informação, atrela-se a definição de informação conforme o âmbito apresentado na pesquisa.

Para contextualizar a informação, observa-se que os elementos passíveis de investigação vêm tratar desde as cognições dos usuários até a necessidade de sua presença nas unidades informacionais. Neste sentido, a pesquisa perpassa sobre o tema de estudo de usuários da informação, buscando investigar as abordagens dos usuários da informação arquivística, visto que, estes estudos são pouco abordados na área, o que instiga a investigação.

Ao desenvolver estágio extracurricular no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB) pelo curso de graduação em Arquivologia, atenta aos fluxos dos usuários constantemente presentes no Arquivo Central (CAC), assim, eram pouco exploradas, portanto, através das experiências vividas como estagiária, perante a visibilidade e potencialidade informacional da ambiência, mesmo com documentações específicas para determinados usuários de arquivo, as demandas correspondiam a fundamentação teórica necessária neste campo de estudos de usuários na Ciência da Informação (CI).

Nesta perspectiva, tem-se como primeiro trabalho no Arquivo da Coordenação de Controle Acadêmico (CCA), no tocante, tipificar os usuários internos e externos existentes nos arquivos, referindo-se por sua perspectiva contextualizada no uso do método Fenomenológico, a fim de obter compreensão sobre a subjetividade dos indivíduos nos aspectos cognitivos do comportamento informacional durante as necessidades, buscas e usos da informação analisando e descrevendo as cognições dos sujeitos da pesquisa.

A CI fundamentou o campo de estudo com base na sua estrutura informacional e transdisciplinaridade na área de conhecimento, a Arquivologia atraiu-se para as características e especificidades das unidades informacionais, no entanto, o conjunto dessas inter-relações

direcionam as atribuições dos campos de pesquisas a esse estudo, propondo aplicações viáveis no campo teórico-metodológico de estudo.

Diante do exposto, questiona-se: *Quais os perfis dos usuários da informação que usam o Arquivo do CCA? Como é compreendido a fenomenologia dos indivíduos diante da necessidade, busca e uso? Como a metacognição auxilia no comportamento informacional dos usuários?*

A partir desses questionamentos, busca-se alcançar nossos objetivos geral e específicos. De modo que, tem-se como objetivo geral: *tipificar os usuários internos e externos do Arquivo Central da Coordenação de Controle Acadêmico do Instituto Federal da Paraíba (CCA/IFPB) e identificar suas necessidades e buscas informacionais, como objetivos específicos temos: identificar o perfil dos usuários internos e externos do Arquivo CCA; tipificar os usuários internos e externos no Arquivo CCA; identificar a necessidade, busca e uso informacional dos usuários de acordo com a fenomenologia e analisar a metacognição no processo de comportamento informacional dos usuários.*

Em relação à metodologia da pesquisa para coleta e análise dos dados adota-se o uso da Fenomenologia, na qual interpreta os fenômenos no ambiente e sujeitos da pesquisa, considerando seu comportamento informacional adquirido durante a busca da informação. Como técnica, fundamenta-se as informações pelo uso de 300 entrevistas semiestruturadas em conjunto com a observação participante, ambas as técnicas foram essenciais para extração dos dados e obtenção dos resultados com interação pessoal e análise do pesquisador diante da unidade informacional.

Perante a organização dos capítulos, divide-se a pesquisa em seis capítulos de forma a constar: o primeiro capítulo refere-se sucintamente as questões designadas para pesquisa, embasadas nas problemáticas e inquietações para entendimento do caminhar da pesquisa.

No segundo capítulo traça o referencial teórico assentados na relação da Ciência da Informação e da Arquivologia, possibilitando um respaldo científico e acadêmico no desenrolar da pesquisa e um delineamento do campo histórico e social, convergindo as correntes Arquivísticas e suas especificidades. As reflexões apresentadas são relevantes para o estudo no condicionamento de identificar as direções que a pesquisa progride e no desenvolvimento do estudo.

Para o terceiro capítulo contextualiza-se os estudos de usuários desdobrando para as características do foco de pesquisa na área em questão, correlacionando, a informação arquivísticas, tipificações e demais abordagens aplicáveis aos estudos de usuários de arquivo.

O quarto capítulo desenvolve o trilhar metodológico da pesquisa com os métodos e as técnicas abordadas durante a coleta e análise dos dados, caracterizando o conhecimento sobre a pesquisa e por fim, demonstra o desenrolar histórico do Instituto e do Setor de Arquivo, tratando da importância e aspectos do Arquivo CCA referentes aos servidores, funcionamentos e sistemas.

No quinto capítulo, apresentam-se os resultados e discussão interpretativa dos dados obtidos com base no método e técnica utilizada, as perspectivas informacionais diante dos objetivos gerais e específicos, explanando os dados extraídos através de imagens que possam esclarecer as condições dos usuários nos serviços de informação no Arquivo CCA.

Destarte, as considerações finais da pesquisa que corroboram para o entendimento definitivo das análises repercutidas durante o estudo conforme a visão geral e estratégica sobre a assimilação da extensão do trabalho, dispõe-se das referências que foram essenciais para a dinâmica de estudo e completude do trabalho.

Logo, a relação dos usuários-arquivo é cada vez mais perceptível e necessária, sendo o usuário agente causador de observação, organização, aperfeiçoamento, recuperação, disseminação, acesso e uso nos arquivos e como atuante essencial e indispensável nesses setores. Assim, espera-se que esta pesquisa seja frutífera para os arquivos, que os resultados possibilitem o desenvolvimento e interesse de outros pesquisadores sobre os usuários de arquivo e suas competências.

2 INTERCURSO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E A ARQUIVOLOGIA

No quadro epistémico da Ciência da Informação a Arquivística contribui obviamente para que os objectivos daquela sejam concretizados e superados. Quanto melhor e mais profundamente conhecermos os sistemas Arquivo mais nos acercamos da [...] informação da axiomática universalizante consubstanciada no elenco das chamadas propriedades ou características da informação social. (SILVA, 2000)

Com base nas conceitualizações, evoluções científicas, históricas e acadêmicas da Ciência da Informação e Arquivologia, neste capítulo, aborda-se o envolvimento das áreas sociais e aplicadas fundamentada nos campos do conhecimento da pesquisa. A comunicação e a expansão da coletividade para fortalecimento dos campos de estudos tratados nesta pesquisa serão apresentadas pelo aspecto informacional na perspectiva propulsora da sociedade contemporânea¹.

Este estudo contribui diretamente para vislumbrar o intercuro das ciências com características voltadas aos usuários da informação, contudo, “tendo como eixo o conceito mesmo de informação, identificar percursos específicos (que conformariam áreas, subáreas ou mesmo correntes teóricas) a partir das problemáticas, das contribuições de outros campos e dos conceitos correlatos mobilizados por eles” (ARAÚJO, 2009, p. 193).

2.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

A informação é um estudo teórico de embasamento em todas as áreas e com a relatividade temporal é uma relação indissolúvel entre a comunicação social, cognitiva, cultural, política e histórica entre os serviços de informações e os indivíduos. A sociedade contemporânea contribuiu para demasiada buscas de informações pelo público, a partir disso, houve-se a extrema necessidade de disseminar e conduzir um relacionamento com o usuário como fator cotidiano.

¹ “Trata-se da formação de uma sociedade global, sustentada pela informação e pelo conhecimento, e que tem como um dos seus aspectos mais discutidos a possibilidade de formação de uma cultura igualmente planetária. Dessa forma, transitamos entre fenômenos que têm nesse elemento informacional um ponto de comunhão”. (ANDRADE, 2001, p. 207).

A Ciência da Informação relaciona a informação com valor único em cada área atribuída ou em determinados campos de ação. No desenvolvimento dessa ciência a identificação desses questionamentos de comunicação e informação se dá nos serviços informacionais.

A Ciência da Informação é um campo dedicado às questões científicas e à prática profissional voltadas para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação. No tratamento destas questões são consideradas de particular interesse as vantagens das modernas tecnologias informacionais. (SARACEVIC, 1996, p. 47)

Nesta conjuntura, a CI torna-se pertinente e complementa os contextos de informações em diversas situações, dessa forma, a busca, a utilização, a disseminação e acesso as informações são representativos do cotidiano e dos serviços informacionais que ultrapassam as fronteiras de contextos formalizados, permitindo permear por vários campos do conhecimento, assim, agregando, consolidando e se fundindo com os fluxos informacionais visíveis entre ambas as relações.

Ao tratar de informação, a CI vai além de buscar uma definição homogênea ou linear, mas busca encontrar definições e conceitos sobre informação que mais se adéquem as pesquisas que foram ou irão ser desenvolvidas sob a égide da CI. Como sabemos, existem infidas definições de informação, mas é preciso escolhermos aquelas que é mais representativa ao objeto de estudo da pesquisa que realizar-se-á. (ANDRADE, 2014, p. 23)

Conceituar a informação é um paradigma construído paulatinamente junto à crescente ascensão da área, porém, não se limita a uma única definição por apresentar flexibilidade nas informações e no contexto pelos quais compõem, sendo assim, vislumbrando a informação relacionada à CI.

Diante do nosso objeto de pesquisa estudado, a corroboração de Smit; Tálamo, (2007, p. 29) que “observa-se, portanto, que a CI tem no traço “social aplicado” a garantia de que o uso social da informação seja efetivamente o objetivo perseguido por todas as suas ações”. Neste sentido, afirma-se que a CI objetiva tornar utilizável as informações (independentemente de quais suportes se encontra), assim, com responsabilidade social de disseminar e dar acesso aos usuários da informação, de forma coletiva para o meio em que eles estão inseridos, ou seja, a CI vem justamente atender as necessidades de informação para

os usuários, pois existe uma individualidade no uso.

Levando em consideração aos aspectos da CI, as conceitualizações de informação conforme os estudos remetem-se as significâncias da ambiência e dos perfis apresentados nas unidades de informações, pode-se aderir e condicionar essas informações a um objetivo de estudo com características sociais e cognitivas que fundamentam os indivíduos e as peculiaridades na pesquisa.

Além da responsabilidade social da CI ser a de disponibilizar e dar acesso às informações, indaga-se essas questões no contexto de: para quem são essas informações? Entretanto, é sabido afirmar que este acesso é exclusivo e direcionado aos usuários da informação a quem necessita de informações para sanar suas lacunas, a quem busca as informações mediante sua escassez do conhecimento, a quem regula sua dosagem de conhecimento por intermédio das informações, portanto, o tratamento e análise são executados por objetivos maiores de utilidade cognitiva e social para os usuários; esses sujeitos, que são um dos responsáveis e principais fatores, para as unidades de informações existam.

A partir da percepção da necessidade de estudos de usuários na CI, enquanto seres dotados de determinado “universo” de informações em suas mentes e utilizando essas informações para dirigir suas atividades cotidianas. “Uma vez que se verifica uma falta, uma ausência de determinada informação, inicia-se o processo de busca de informação – aí entra a informação, como aquilo capaz de preencher uma lacuna, satisfazer uma ausência”. (ARAÚJO, 2009, p. 200).

A CI participou diretamente das perspectivas teóricas de diversas áreas e subáreas, sobretudo, multidisciplinar no sentido de avanços, evoluções e transmutações que rompem paradigmas científicos, aproxima a informação e o conhecimento mediante os indivíduos como seres ativos dos processos possuintes de suas sobrecargas cognitivas, sociais e culturais que permeiam em ambos os espaços científicos.

Seja qual for à construção do objeto da Ciência da Informação, ele deve dar conta do que as diferentes disciplinas, atividades e atores sociais constroem, significam e reconhecem como informação, numa época em que essa noção ocupa um lugar preferencial em todas as atividades sociais, dado que compõe tanto a definição contemporânea da riqueza quanto na formulação das evidências culturais. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2000, p. 6).

Na Arquivologia é apresentado o campo de Estudos de Usuários que se constituiu historicamente a CI interligando outras áreas do conhecimento. Em respaldo teórico-

metodológico sobre a área de conhecimento da Arquivologia para os estudos de usuários na CI, pouco nota-se estudos nas perspectivas usuários de arquivos, nem definições específicas, modelos, estudos de caso, no geral, análises qualitativas e quantitativas, muito embora, os profissionais, pesquisadores e arquivistas atuem no atendimento ao usuário e para atender as necessidades informacionais destes, não é de dominância nem padrão nenhuma definição que tenha como base nessas questões para os usuários da informação arquivística.

Para Brookes (1980, p. 132, tradução nossa) “o espaço aparentemente vazio à nossa volta está fervendo de informações em potencial”, principalmente no que tange as atuações na temática de usuários de arquivos que geralmente buscam pesquisas em áreas afins e infelizmente se tornam invisíveis em pesquisas dessa conjuntura.

No lugar das caracterizações sociodemográficas, tais estudos identificam como elemento determinante do processo as percepções dos usuários acerca de sua situação e da informação. A entrada em cena dos estudos de usuários recoloca os sujeitos em perspectiva. A informação passa a ser vista como algo na perspectiva de um sujeito. (ARAÚJO, 2009, p. 200)

Se inteirar dos estudos de usuários corroboram na propensão do conjunto informacional e nos comportamentos deles perante o diálogo e a observação de suas reais especificidades dos arquivos. A CI e a Arquivologia estão diretamente relacionadas com esta pesquisa por configurar as peculiaridades existentes nos arquivos e por fazer de fator essencial as informações nessas unidades e para os usuários.

[...] a Arquivologia trouxe para a Ciência da Informação não apenas um rico acúmulo de técnicas, conceitos e visões sobre os documentos arquivísticos, mas também ideias sobre a organicidade e o ciclo de vida dos documentos, sobre patrimônio e memória, sobre a historicidade dos registros do conhecimento humano para todas as disciplinas científicas pertencentes ao campo das ciências humanas e sociais [...]. (ARAÚJO, 2011, p. 119).

Estudar e conhecer os usuários da informação será possível captar e identificar as fragilidades, lacunas, suprimindo os déficits vivenciados no campo da Ciência da Informação e Arquivologia, agindo de forma ampla e em benefício de destaque aos sujeitos dos estudos nas áreas de sociais e aplicadas. Espera-se que as relações com as unidades de informações e os profissionais unam-se para atender melhor os usuários de arquivo, mediando e colaborando significativamente em perspectivas subjetivas e objetivas para o diálogo e entendimento da informação em toda sua proporção.

Destarte, a CI concilia subsídios suas características multidisciplinares para trabalharmos a informação com enfoques na Arquivologia e demais áreas do conhecimento, no caso da nossa pesquisa, designar questões específicas aos usuários de arquivo, independentemente, o caminhar ultrapassa fronteiras comuns e destacadas constantemente nos estudos, o intuito é consolidar cada vez mais esses estudos, a fim de solidificar teoricamente os usuários da informação arquivística.

2.2 ARQUIVO: DELINEAMENTO HISTÓRICO E SOCIAL PARA VISIBILIDADE NO CAMPO CIENTÍFICO

A informação é uma ferramenta comum a todas as áreas e imprescindível no campo de estudo das Ciências Sociais e demais campos científicos. Portanto, a informação pode ser unificadora para todas as áreas do conhecimento em seus mecanismos intelectuais e físicos atrelando-se a sociedade, para tal, nesta pesquisa, utiliza-se nas unidades de informações e especificamente aos usuários, assim, essas características são agrupadas conforme seus aspectos culturais, sociais, políticos e econômicos.

Inserir a informação no contexto dos arquivos é essencial, pois não se compõe um arquivo sem as respectivas condições, sendo assim, o mesmo serve de auxílio para bases do campo arquivístico. Atrelar a informação, o documento e o arquivo permitem inteirar-se das fundamentações iniciais que desenvolvem as relações entre as áreas, contribuindo significativamente para a Arquivologia.

Conforme a literatura da Arquivologia é notável o desenvolvimento e aperfeiçoamento dos arquivos em diversos países ao decorrer dos anos, com diferentes contextos, características apresentadas de formas específicas, dimensionada nas estruturas administrativas e funcionais pertencentes conforme as medidas tecnicistas a cognitivista.

A existência e relevância dos arquivos abrange além de sua função de custódia, mas, como provedor de informações em âmbito de memória social, cultural e como comunicador do conhecimento. Na concepção de Schellenberg (2006, p.25), em que originou os arquivos, relata:

Os arquivos como instituição, provavelmente, tiveram origem na antiga civilização grega. Nos séculos V e IV a.C. os atenienses guardavam seus documentos de valor no templo da mãe dos deuses, isto é Metroon, junto à corte de justiça na praça pública em Atenas. [...] Esses documentos foram conservados e transmitidos desde os tempos primitivos, até o século III da era cristã, na forma de rolos de papiro.

Contextualizando as definições de arquivo, tem-se o Arquivo Nacional (2005, p. 27) que apresenta em seu Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística como:

1. Conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte;
2. Instituição ou serviço que tem por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e o acesso [...] a documentos;
3. Instalações onde funcionam arquivos [...];
4. Móvel destinado à guarda de documentos.

Segundo Jardim (1998, p. 1) ao tratar sobre a produção de conhecimento arquivístico: perspectivas internacionais e o caso brasileiro (1990 – 1995), afirma que “a emergência de novos padrões de produção, uso e transferência da informação [...] de profundas alterações científicas e tecnológicas no capitalismo avançado”, leva-os para o funcionamento dos serviços de informação arquivística; na identidade profissional do arquivista; na sua formação profissional; na produção de conhecimento arquivístico.

Neste sentido, é sabido rever as novas dimensões arquivísticas, emergindo no campo teórico e prático, exercendo uma reflexão pelas dimensões científicas da Arquivologia, portanto, pressupõe-se que os papéis dos serviços informacionais tenham sido resinificados diante do modelo contemporâneo considerando o papel da informação e dos usuários nas quais se constituem relevantemente.

Na aproximação que Costa et. al. (2010, p. 130) remete aos arquivos, designa como:

São consideradas unidades de informação, portanto, organizações ou setores que têm por objetivo atender às necessidades de utilização, geração e transferência de informação de determinada área, oferecendo informações que possam agregar valor às atividades desenvolvidas no contexto em que se inserem.

Destarte, os arquivos são fontes informacionais valiosas em diversas perspectivas, com isso, faz-se necessário compreender em níveis gerais, o objetivo e finalidades em que se vislumbram estruturas e funcionamentos, convergindo de modo dinâmico e satisfatório para os usuários destas informações.

No tocante, a comunicação, a disseminação e acesso a informação são medidas indispensáveis nesses serviços, a fim de atender a todos os ciclos da informação Arquivísticas mediante a realidade e necessidades dos usuários internos e externos.

Muitos aspectos são considerados diante da amplitude nos arquivos, além da custódia dos documentos, disseminação, acesso, comunicação social e cultural das informações, os arquivos têm como precedente características de *prova* que perpetuamente são validados nos seus serviços informacionais. Assim, Bellotto (1991, p. 15, grifo nosso) afirma que os documentos “tratam, sobretudo de *provar, de testemunhar alguma coisa* e sobre sua forma e suporte pode ser manuscrita, impressa ou audiovisual; são, via de regra, exemplares únicos e sua gama é variadíssima”.

Pelo contexto de instituições que guardam documentos tratando da realidade para os usuários, a Lei n° 8.159, de 08 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências, refere-se em seu Art. 1°:

É dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação.

Reitera a Lei n° 12.522, de 18 de novembro de 2011, dispõe sobre o acesso à informação (LAI), tem respaldos característicos para regular e garantir o acesso, “sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios”. Diante do contexto, trata-se na (LAI, 2011, p. 1) pelo Artigo 3°:

Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes: I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção; II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações; III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação; IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública; V - desenvolvimento do controle social da administração pública.

Neste sentido, sabe-se que a expressão *prova*, tem relação direta com os documentos de Arquivo do CCA, nas quais são formalizados pelos dossiês dos discentes referentes ao período de vinculação com o Instituto, em que, ao necessitar de alguma informação, estará disponível e de fácil acesso a sua comprovação. O aporte conceitual dado a esta palavra, configura-se nas características que o dossiê se compõe de um, como um conjunto de informações relacionadas aos desempenhos, aptidões e movimentações internas dos discentes com a instituição ao qual está vinculado.

As lacunas informacionais dos usuários são atribuídas às informações em que buscam nos arquivos, sendo assim, as unidades informacionais nas quais são portadoras de documentos probatórios possuem peculiaridades específicas ao ambiente que está inserindo, conseqüentemente, propõem serviços únicos e relevantes sem subtrair os valores entre as demais distinções. Estes espaços devem atribuir à dinamicidade para a orientação dos indivíduos no requerimento dos determinados tipos de informações, devendo assim, ser um aporte seguro para que neles possam encontrar as informações desejadas.

Os crescentes distanciamentos dos usuários com as unidades de informações foram pautados nas gêneses de pesquisas desde esse momento, por isso, os usuários estudados eram atribuídos em modalidades quantitativas, ou seja, “os estudos de usuários passaram a ser utilizados para obter mais conhecimento sobre as fontes, os serviços e os sistemas de informações” (ARAÚJO, 2008, p, 5). Assim, para propor novas modalidades em que as pesquisas nas unidades de informação se conectem melhor com os usuários, a fim de, promover uma dissociação desse modelo físico para os modelos cognitivos e sociais apresentadas nas pesquisas na área da CI.

As unidades de informações devem conhecer seus usuários realizando estudos de usuários com intuito de identificar a que está servindo, para assim, implementar em melhorias a fim de aperfeiçoar em suas demandas informacionais cotidianamente aos indivíduos e na evolução das áreas do conhecimento nas quais fazem parte.

No modelo de arquivos direcionados para os usuários, urge, portanto, perguntar **para que se destina a informação e não para quem se destina a informação**, considerando que um usuário pode se incluir em várias categorias. Tais categorias se referem à compreensão do usuário como um ator social, apresentando diferentes papéis na sociedade: estudante, docente, pesquisador, administrador, cidadão-comum. (COSTA et. al., 2010, p. 134, **grifo nosso**)

Os estudos em arquivos garantem um auxílio ao processo de “aculturação” e ingresso de novas perspectivas sociais para melhor compreensão das fontes de informações, como tendência de cumprimento de uma ação educativa, cultural e social para os usuários da informação.

Portanto, os objetivos das unidades de informações devem ser voltados para atender aos usuários, melhorar o acesso, busca e conseqüentemente satisfazendo-os, devendo constituir organizacionalmente a planejamentos estratégicos que se configurem em interações para aderir às perspectivas de gerenciamento dos serviços.

2.2.1 Ciclo Vital: As três idades na Arquivologia

Para consecução dos estudos na Arquivologia e como modalidade de desenvolvimento da pesquisa com aspectos consideráveis nos arquivos, a não se deve ocultar a sistematização apontada nas três idades em relação a este estudo.

Refletir sobre as três idades na arquivística conduz para o entendimento funcional dos arquivos nas perspectivas gerais. Neste caráter, o ciclo vital são essências no desenvolvimento teórico-metodológico dos arquivos, destacando que cada idade é avaliada por contribuições e conjunturas específicas de acordo com o sentido informacional que relaciona as ambiências dos arquivos. Para abordar suas especificidades, tem-se muitos autores que conceituam o aporte de pensamento científico que desenvolveram conforme o caminhar de relevância da área.

Ao ater-nos as contribuições dos elementos do ciclo de vida devido as suas especificidades, conduzem as questões fundamentais da ciência sobre o contexto, atividades e demais funções que interligam as três idades na aplicação para os arquivos e destinação dos documentos. “Como apoio teórico deste ciclo que reparte a vida dos documentos produzidos por uma pessoa física ou moral em três fases precisas, é importante clarificar os conceitos das três idades e as noções de valor primário e secundário [...]” (COUTURE; ROUSSEAU, 1998, 114). Definir o ciclo vital de documentos desenvolverá o entendimento sobre a consolidação da teoria das três idades, neste aspecto, pelo Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (DTA) tem-se:

O ciclo vital dos documentos é definido como sucessivas fases por que passam os documentos (corrente, intermediária, permanente), desde a sua produção até sua destinação final (eliminação ou guarda permanente). (BRASIL, 2004a, p. 46)

Diante do exposto, sabe-se que o ciclo vital é uma modalidade de organização estratégica, possibilitando a divisão dos arquivos de acordo com seu tipo documental, tipo de produção e funcionalidade nos setores. Assim, sequencialmente tem-se como sucessão do ciclo vital as três idades na Arquivologia.

Considera-se que as fases das três idades são definidas entre os arquivos correntes, intermediários e permanentes, por isso, deve-se demonstrar as conceitualizações a fim de explicar o que será tratado na pesquisa.

Aborda-se os Arquivos Correntes (primeira idade) na conceitualização de Couture e Rousseau, (1998, p. 114):

[...] o período durante no qual os documentos ativos que são indispensáveis à manutenção das atividades cotidianas de uma administração. Formam então o arquivo corrente. Chamados a ser utilizados frequentemente devem permanecer o mais perto possível do utilizador ou se estiverem em memória de computador, ser fácil e rapidamente acessíveis. Sem serem necessariamente utilizados todos os dias os documentos ativos têm a sua principal característica no fato de serem essenciais ao funcionamento cotidiano.

Diante do exposto, Paes (2004, p. 24) define que são “conjuntos de documento em curso ou de uso frequente. Também denominado de arquivo em movimento”. A partir de Schellenberg (2006), os documentos de uso corrente em uma estrutura que espelhe o desenvolvimento das funções, atividades e tarefas que geram documentos. “Em entidades coletivas, identifica-se, de maneira geral, uma série de funções que são realizadas através de certo número de atividades as quais se concretizam na execução de um conjunto de tarefas”. (RODRIGUES, 2006, p. 113).

Para tanto, fundamenta os arquivos correntes como documentos na primeira fase do ciclo vital dos arquivos nos quais possuem um fluxo contínuo entre os setores que envolvem as atividades e funcionamentos cotidianos nos serviços de informação.

Seguindo com as demais idades dos arquivos, como continuidade da fase corrente, tem-se os Arquivos Intermediários ou de segunda idade como um "conjunto de documentos originários de arquivo corrente, com uso pouco frequente, que guardam sua destinação final" (DTA, 1996, p. 32). “É o período durante o qual os documentos semiativos que formam os arquivos intermediários, seja qual for o suporte utilizado, devem ser conservados por razões administrativas, legais ou financeiras [...]” (COUTURE; ROUSSEAU, 1998, p. 115).

Afirma Bellotto (2006, p. 24) “mesmo que os papéis ultrapassem seu prazo de validade jurídico-administrativa, mas ainda podem ser utilizados pelo produtor”. Neste sentido, são aqueles que possuem menor fluxo de atividades nas unidades de informação, mantendo um “repouso” sobre a busca, acesso e uso, portanto, havendo possibilidade de necessitar a documentação, porém, em um espaço de temporal.

Para consolidar os conceitos dos Arquivos Permanentes ou de terceira idade do ciclo vital, tem-se como “conjunto de documentos que são preservados, respeitada a destinação estabelecida, em decorrência do seu valor probatório e informativo” (PAES, 2004, p. 24).

Contextualizando com Couture e Rousseau (1998, p. 116) “é o período a partir do qual os documentos inativos deixam de ter valor previsível para a organização que os produziu”.

Por isso, é formado por documentos produzidos há mais de 25 ou 30 anos, portanto, em “idade histórica”, pelos vários órgãos da administração de um mesmo nível, seja municipal, estadual ou federal. Esses documentos, dentro de seus níveis administrativos guardam entre si relações orgânicas que devem ser obrigatoriamente respeitadas (BELLOTTO, 2006, p. 28).

Perante os argumentos apresentados pelos autores, define-se arquivos permanentes como aqueles que possuem um valor definitivo por caracterizar respaldos históricos, culturais e sociais vinculados ao documento em seu sentido de valor único e ao acervo como um todo.

Demonstra-se um diálogo diante das definições do ciclo vital e das três idades dos arquivos, esclarecendo os períodos que comportam os arquivos e como serão caracterizados nesta pesquisa, delimitando o percurso a ser explorado durante as atividades e funcionalidades das unidades informacionais.

De qualquer forma, nota-se que os arquivos possuem uma singularidade e ampliação conceitual nos mais diversos conceitos e idades, complementar ao contexto, independente do ciclo vital dos documentos, os mesmos servem não apenas as relações internas das instituições, mais para o público externo, porém, delimitando o acesso conforme as características empregadas em cada arquivo. Contudo, Araújo (2013) ao citar Alberch e Fugueras et al (2001) argumenta,

o objetivo primeiro dos arquivos, de organizar e conservar adequadamente os documentos, adquire toda a sua dimensão cidadã ao se assumir que eles colaboram para a aceitação dos valores de patrimônio público, memória, identidade e conhecimento. Existe, pois, um papel dos arquivos no fomento e difusão dos valores assumidos pela sociedade como fundamentais. (ARAÚJO, 2013, p. 69)

Neste sentido, o arquivo proporciona medidas na difusão e disseminação a sociedade no viés pertencente a uma atividade arquivística social, historicista e cultural que envolvem todas idades dos arquivos.

A aplicação do ciclo vital, conforme as peculiaridades documentais terão tratamentos particularizados nas finalidades e no uso dos arquivos que necessitam os usuários, com isso refere-se as explanações no construto da atividade diante do objeto e sujeito da pesquisa. Neste estudo, delimita-se à pesquisa para aplicação das análises dos dados nos Arquivos

Correntes e Intermediários. Pelo contexto de estudo, o uso de apenas duas idades é restrito ao Setor CCA que constitui seu acervo em caráter Corrente e Intermediário.

Subsidiadas nos conceitos das três idades não se deve marginalizar as questões pertinentes ao acervo, sendo eles, os princípios arquivísticos, classificação e ordenação, procedimentos esses aplicados no processo de organização que formalizam a estruturação e direcionamento na qual o acervo documental é caracterizado.

Com base nos princípios arquivísticos, o primeiro princípio correspondente às realidades dos arquivos é da proveniência, todavia, para (ROSSEAU; COUTURE, 1998, p. 52) o princípio da proveniência “[...] consiste em deixar agrupados, sem os misturar com outros, os arquivos [...] provenientes de uma administração, de um estabelecimento ou de uma pessoa física ou moral [...]”. E Paes (2004, p. 27) afirma que são o “princípio segundo o qual devem ser mantidos reunidos, num mesmo fundo, todos os documentos provenientes de uma mesma fonte geradora de arquivo”. Portanto, “este, princípio proveniência é considerado a base desta Ciência” (REIS, 2006, p. 6).

Embasados nos autores e direcionado ao Acervo do CCA, a aplicação é cotidiana mediante a produção e organização dos documentos. Na classificação documental, os documentos de uso corrente e intermediário são classificados da forma que facilita a busca e o acesso aos usuários, neste sentido “se os documentos são classificados de modo a refletir a organização e função, podem ser dispostos em relação a elas” (SCHELLEMBERG, 2006, p. 81).

A classificação nas duas idades presentes no Arquivo CCA é composta pela classificação por assunto, ou seja, agrupados e reunidos conforme semelhanças nas tipologias documentais e as necessidades que os usuários demonstram na busca informacional. Por isso, “os que merecem classificação por assunto devem ser agrupados em classes estabelecidas pragmaticamente sobre a base *a posteriori*. Essas classes devem ser criadas gradativamente, à medida que a experiência atesta sua necessidade” (SCHELLEMBERG, 2006, p. 94). Como modalidade de classificação documental, uniu-se a ordenação como parte dos procedimentos de classificar, este sentido se configura ao que é visto no Arquivo Central do IFPB, os tipos de organização são compostos pelo método básico de ordenação definidos por alfabéticos, numéricos e cronológicos.

O método alfabético consiste no método mais simples, desde que o elemento principal a ser considerados seja o nome. É um método direto, porque a pesquisa é feita diretamente, não sendo necessários se recorrer a um índice

auxiliar para localizar qualquer documento e respeitadas as normas gerais para alfabetização. (PAES, 2004, p. 62).

Seguido ao método alfabético, tem-se o método numérico que é organizado pelo número sequencial em que a ordenação está sendo executada, e o cronológico pelo ano e período em que os documentos foram produzidos. No método cronológico, “além da ordem numérica, tem-se de observar a data. Esta modalidade é adotada em quase todas repartições públicas. Numera-se o documento e não a pasta”. Neste contexto, a vantagem desse método é por possuir “maior grau de sigilo, menor possibilidades de erros por ser mais fácil lidar com números do que com letras”, e suas desvantagens pode identificar por ser um “método indireto, obrigando a duplicidade da pesquisa” (PAES, 2004, p. 75).

Logo, o acervo CCA nas duas idades apresentadas pelo IFPB, faz uso de mais de um método de ordenação para facilitar o acesso aos documentos, e possibilitando também, formas de busca diversificadas por mais de um método. Em suma, a Arquivística é a Ciência que “organiza e torna acessível a informação documental produzida por uma organização no desenrolar das suas relações sociais, a ponto de ser possível conhecer toda a informação que um documento possa proporcionar”. (REIS, 2006, p. 6).

3 ESTUDOS DE USUÁRIOS: REFLEXÕES EMBASADAS NA CI EM RELAÇÃO AOS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

O usuário é parte fundamental de uma unidade informacional e das suas diretrizes de funcionamento, não o considerar é negligenciar para quem se destina a informação que é tão trabalhosamente organizada.

ANDRADE (2014)

No campo da Ciência da Informação, os estudos de usuários ganham notoriedade em meados do século XX, assim, os usuários são impactos evidentes e recorrentes em cada área de conhecimento e campos científicos. Historicamente, os estudos de usuários, possuem grande relevância na CI e a evolução desses estudos no tocante com as fontes de informações e as unidades de informação.

O primeiro período de investigações desses estudos de usuários foi efetuado entre 1930-1940, direcionados por dois grandes eventos que discorrem como:

O primeiro, a Conferência de Informação Científica da Sociedade Real, em 1948, no Reino Unido. O segundo, a Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington, Estados Unidos, em 1958. Nessas ocasiões, foram apresentados trabalhos que despertaram a atenção dos participantes para a importância dos estudos das necessidades dos usuários. (GASQUE; COSTA, 2010, p. 23)

Contudo, afirma Araújo (2008, p. 6), no caso dos estudos de usuários conduzidos desde a década de 1940, o que se percebeu é que os usuários formam sempre estudados de forma “desencaixada”, recortados de toda e qualquer possível inserção cultural, política, afetiva etc.-“isto é, considerados apenas de um ponto de vista tecnicista, como processadores de informação apresentando determinada demanda”. (ARAÚJO, 2010, p. 10).

Este aspecto é reiterado por Gasque e Costa (2010) ao se referir a década de 70, os estudos de usuários foram efetuados com a preocupação nos sistemas, um modo tecnicista e generalista de se observar nas investigações com resultados bem limitados sobre os usuários focados na informação. Tendo em vista, para obter conhecimento aprofundado do sujeito estudado na pesquisa, observa-se que este é um modo superficial de pesquisa, pois demanda de uma visão maior. Asseguram os autores: “ampliar a compreensão dos usuários e de suas necessidades, uma vez que o foco era o inter-relacionamento de pessoas e ideias”. (GASQUE; COSTA, 2010, p. 25)

Diante das ponderações dos autores supracitados as décadas seguintes para as investigações sobre usuários, foram entre 80 a diante que utilizaram modelos para o estudo e aperfeiçoamento em reconhecer a subjetividade humana através de suas cognições e estudo dos fenômenos, constituindo-se das manifestações de essências cognitivas que são entendidas quando externalizadas.

Independente de recortes temporais, desde a gênese da CI de modo intrínseco e extrínsecos os estudos são direcionados aos usuários da informação. Direcionar os estudos de usuários na CI é somar a cientificidade de ambos, a fim de proporcionar descobertas, conceitos e contribuições para o campo científico tanto dos usuários, quanto para a informação no processo de pesquisas que agem em nossas realidades. As pesquisas possibilitam o mesmo objeto de estudo se identificarem, porém, prosseguem com finalidades e vertentes conforme a área de estudo.

Avalia-se que esses estudos ultrapassam as percepções na Ciência da Informação com as interações nos serviços e sistemas de informação tanto presenciais quanto digitais. Baseados no indivíduo como ser físico, presente, nas relações sociais com o meio e em seus aspectos cognitivos compondo o desenvolvimento dos estudos nessas vertentes agregando valores para as sociedades científicas.

Na taxionomia de Capurro (2003), relata que “desde o surgimento da Ciência da Informação teve como experiência os três paradigmas de estudos epistemológicos: físico, cognitivo e social”. Assim interligando os conceitos entre os estudos de usuários e a Ciência da Informação.

No campo da CI, os estudos de usuários pelos quais Capurro (2003) menciona em seus paradigmas, relacionam a duas vertentes condicionadas no desenvolvimento dessas pesquisas durante os anos, agregando valores para a área de forma direta. Há uma variação de usuários em diversas perspectivas, sendo eles caracterizados numa abordagem tradicional e alternativa.

Para Dervin e Nilan (1986, p. 3, tradução nossa) “perceberam que os estudos tidos como “tradicionais” se caracterizavam por um modelo em que a informação é vista como objetiva e os usuários, como processadores de informação”. Em ambas, as abordagens são caracterizadas “modalidades de pesquisas com estudo do comportamento informacional e necessidades informacionais, utilizando e mesclando a utilidade das diferentes abordagens para estudar informações”. (DERVIN; NILAN, 1986, p. 10, tradução nossa).

Contudo, a “abordagem tradicional” é definida por estudos de usuários da informação voltados aos serviços informacionais e sistemas, focalizado para as questões de suportes tecnológicos de informação, em perspectivas quantitativas como análise de periódicos e usos

de maneira pragmática.

Na abordagem tradicional, pode-se observar uma ligação ao *paradigma físico*, ou seja, o usuário como ser funcional e passivo para os sistemas e serviços de informações. Esta abordagem desconsidera qualquer parte subjetiva e cognitiva presente nos usuários, sendo assim, limitada para estudar os usuários enquanto ser social e sujeito da pesquisa nos demais aspectos que se associem e unam a um serviço de informação.

Já na “abordagem alternativa”, é definida por estudos de usuários da informação de relevância cognitiva, voltadas as perspectivas qualitativas e viés na solução e interação de indivíduos nos serviços informacionais, relacionando a independência de pesquisas devida sua condição de conhecimento e participação no processo de consolidação sobre as unidades de informações.

No paradigma alternativo, vê a informação como algo construído por seres humanos, e os usuários como seres que estão constantemente construindo, como seres que são livres na criação de situações. Esse modelo “foca sua compreensão no uso da informação em situações particulares, centrando-se no usuário, examinando o sistema somente como este é visto pelo usuário”. (DERVIN; NILAN, 1986, p. 16).

Nesta perspectiva, nota-se uma forte relação com o *paradigma cognitivo e social*, tornando claro a emergir novos espaços e atuação ativa no contexto dos usuários da informação nos serviços por serem pensantes e socializados diante de contextos internos e externos. Essa abordagem torna a banalizar apenas estudos das tecnologias e sobressaindo as fronteiras, antes, não exploradas.

Os usuários começam a ser o foco dos estudos, “a razão de ser”, o centro das investigações, assim, o objeto de pesquisa como receptor cognitivo e social nas unidades informacionais.

Enfatiza Araújo (2008, p. 1) sob as variações nos usuários diz que “[...] a diversidade teórica nos estudos de usuários não deve ser entendida como limitação ou falta de cientificidade, mas como potência explicativa para a complexidade dos fenômenos estudados”. Pode-se identificar como cada abordagem investigada e aplicada nesses sujeitos será em benefício conforme os contextos nos quais os usuários estão inseridos.

Relacionar e definir abordagens para esses estudos irá influenciar no tipo de pesquisa e os demais direcionamentos que alcançará. Tendo em vista que, em aspectos cognitivos e dotados da participação dos usuários serão analisados de modo intrínseco seus aspectos, o estudo alternativo dar maior subsídio.

A abordagem tradicional não vem se mostrando adequada para acomodar os diferentes tipos de problemas dos usuários na era da informação, portanto, grande parte das pesquisas atuais vem buscando auxílio e respaldo metodológico junto as abordagens alternativas. (FERREIRA, 1997, p. 5)

Nesse caso, vale salientar que o estudo alternativo facilita e promove a interação com os usuários, além do mais ao analisar aspectos metacognitivos e abrangência de estudos fenomenológicos. Para Ferreira (1997, p. 8) “os aspectos sociais e cognitivos de relação com a informação e os usuários, as unidades informacionais são moldadas de acordo com os usuários e suas necessidades”. Portanto, os cognitivos e sociais se complementam, tornando dificultosa a desvinculação aos usuários em aspectos da realidade e do conhecimento. Os usuários passam a utilizar de ações como a participação, a interação e o questionamento durante o uso das unidades de informações, configurando-se o modelo de estudo alternativo.

Ao longo dos tempos, os estudos de usuários começaram a se desenvolver e mostrar percepções acerca de vários perfis de usuários, tornando-se generalizável diante das duas vertentes desses estudos que o fato dos déficits existentes nas unidades informacionais seja atribuído às partes cognitivas e lacunas na sistematização da informação.

Para essas investigações se efetivarem e corroborar no desenvolvimento dos estudos de usuários é necessário incrementar os aspectos pessoais e das cognições a caminho de contribuir em relação ao meio cultural e social vivenciado pelos usuários nas unidades informacionais, assim, destaca-se a abordagem alternativa como o meio vantajoso para a pesquisa nesse âmbito de estudo.

No campo da CI, os estudos de usuários são definidos como “uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação. (DIAS; PIRES, 2004, p. 10)

Define-se os estudos de usuários como sendo as necessidades dos indivíduos com intuito de analisar as ações, interações e manifestações tanto intrínsecas quanto extrínsecas das informações entre os usuários reais e potenciais nas unidades informacionais. Assim, absorvem os sujeitos da pesquisa que nos dão interpretações diversas de usuários com abordagens distintas conforme os contextos em que estão inseridos.

Entender o usuário deve ultrapassar barreiras e conceitualizações do senso comum, não apenas averiguar este entendimento de sua necessidade temporária e solucioná-las, mas ir a fundo às investigações embasadas metodologicamente sobre suas cognições, aflições e

demandas, avançando no campo de estudos, traçando modalidades, perfis e necessidades, conseqüentemente, conhecendo de modo mais complexo suas implicações finais.

Conceituar os usuários da informação se torna relevante para área, porém, é sujeito visualizar na pesquisa os diversos conceitos que abrange inúmeros aspectos diferentes para os usuários da informação, não limitando a uma definição que possa incluir todos esses usuários.

Considerar o caráter ativo e subjetivo dos usuários da informação em que transpõem a relevância dessas informações para uma formação de conceitos diante dos subsídios teóricos e práticos da área. Refere-se aos usuários da informação como sendo os indivíduos que usam as informações em diversos contextos, como os pessoais, acadêmicos, organizacionais, sociais, históricos, culturais, políticos, econômicos e tecnológicos.

Observar e estudar os usuários de modo íntegro e em sua complexidade percebe-se que os sujeitos não são “tabulas rasas”, que podem ser direcionados sem considerar suas condições basilares nas questões cognitivas e sociais.

Esse movimento de consolidação em destaque aos estudos de usuários na CI reorganiza e delibera novas responsabilidades para a área, contemplando tipos e variações de sujeitos informacionais sistematizando uma responsabilidade social diante das minúcias e restrições de épocas distintas. Analisa hoje, que as pesquisas são dotadas de características mais inclusivas e propondo uma melhor disseminação em aspectos gerais da sociedade.

As novas perspectivas desses estudos expandem nossos horizontes, são responsáveis pela quebra de paradigmas, desconstruem conceitos, reconstrução da visão sobre os usuários, solidificando as práticas em ambiências profissionais.

Há uma forte incidência desses estudos nas Ciências Sociais, em que cooperam teoricamente para a representação dos seres, embora sejam bastante distintos os meios de atuação, mas, tendem a se interligarem com procedimentos iniciais de ampliação e reestruturação dos enfoques nas pesquisas.

Segundo Freire e Araújo (2001), “[...] a diversidade e pluralidade não como limitações, mas como potências, como condições criativas de liberdade para a superação dos impasses encontrados pela ciência moderna”, ou seja, para os usuários, a sua diversidade fortalece as pesquisas, pois a gama de características possibilitará melhores resultados e um leque de informações acerca dos usuários, possibilitando uma valorização conceitual e científica de pesquisas neste campo do conhecimento.

Logo, para fomentar a racionalidade de pesquisa, Araújo (2008, p. 13) valida-se que “[...] diferentes critérios de cientificidade (avanços dos estudos das várias áreas “alternativas” que se seguiram à consolidação do modelo hegemônico) aos estudos de usuários a condição

adequada para avançar teórica, conceitual e metodologicamente [...]”, ver-se que o avanço da área é percorrido gradativamente diante de diversas abordagens de pesquisas.

3.1 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

No contexto de estudos de usuários, notam-se diferentes especificidades de usuários no campo científico da CI, porém, é sabido confirmar que necessitam preencher a lacuna na “explosão informacional” ocorrida. A informação desde então, passou a ser compreendida e analisada pelo conhecimento dos profissionais, como também, pelos indivíduos que utilizam das mesmas, assim, utilizando de suas cognições.

As demandas de estudos com foco em usuários iniciaram-se com as práticas de estudos físicos e posteriormente mentais, que na atualidade ve-se novas aplicações vislumbrando essas abordagens cognitivas e sociais intrínsecas dos seres, observando e destacando o conhecimento e suas construções a fim de preencher lacunas abertas diante dos comportamentos informacionais dos usuários.

Estudar os usuários da informação e seu comportamento informacional é, ao mesmo tempo, ver o usuário é determinado pelo social mas também como não é totalmente alheio a ele; ver que o significado da informação está lá no documento mas também é recriado pelo usuário; e assim sucessivamente. (ARAÚJO, 2012, p. 150)

A fim de contribuir com os posicionamentos acima apresentado, é notável que a unificação dos paradigmas de Capurro (2003) condiz com as práticas nos serviços informacionais na realidade atual, porém, essas rupturas de paradigmas vêm alcançando aos poucos as perspectivas dos usuários diante dessas alterações existentes, portanto, os indivíduos colaboram cada vez mais com os aspectos aplicados do social e cognitivo.

O usuário da informação estudado por profissionais da área torna-se tendencioso ao conhecimento por terem um perfil ambíguo, tanto dotado de características autônomas, como interativo no processo de busca e uso da/para informação, permeando a possibilidades e equiparidades conforme suas experiências pessoais nas quais determinam as modalidades de expressões nos serviços de informações.

Para Sanz Casado (1994, p. 19, grifo nosso), o usuário da informação é “[...] *aquel individuo que necessita información para el desarrollo de sus actividade* [...]”, pode-se afirmar que são todos os indivíduos que necessitam de informações a fim de desenvolver suas atividades cotidianas.

O usuário da informação poderá ser visto como um ser *perceptivo, cognitivo e social*, logo está lidando com a tríade, correspondente a cognição, o conhecimento e a informação, interligando ambas as vertentes. Na contextualização exposta por Dervin (1983) relata que “[...] diante de uma determinada situação é obrigado a uma parada pela ausência de informação [...], na qual formam categorias como o entorno perceptivo – a informação pode ajudar a conectarem-se com a realidade”, neste sentido, os modos de visualização do usuário como um ser perceptivo remete a compreensão de sua necessidade a partir da capacidade de julgamento sobre uma ausência interna, ou seja, percebendo suas necessidades num ponto de vista pessoal.

O usuário cognitivo, remete ao fato do ser pensante possuente de características não objetivadas para executar alguma função corriqueira, nessas circunstâncias, faz dele indagador agindo sobre determinadas ações e que “[...] compreendendo o indivíduo como um ser em movimento, em passagens por diversas experiências e construções de significado [...] expõe questões numa abordagem cognitiva, compondo assim o usuário cognitivo”. (DERVIN, 1983).

E referindo-se ao usuário social, são aqueles em que estão atrelados ao convívio de outros e suas necessidades podem sofrer alterações devido o meio na qual transita, caracterizado por ser informativo, por isso denominado de social e em contato direto com o meio. Como afirma Nassif et. al. (2007) esclarece que os usuários da informação são “seres humanos individuais e sociais, que vivem uma deriva de experiências individuais e intransferíveis, ao mesmo tempo em que vivem em contínua interação com outros sujeitos, no meio”. Nesse viver cotidiano, os usuários de informação vivem em domínios de ação (empresa, família, lazer, amigos, etc), fazendo parte de diferentes de redes de relações e interações.

O usuário está em desenvolvimento *mútuo* com as unidades informacionais. “A interação é uma “ação recíproca”, [...] uma ação ou influência exercida por algo ser também afetada por esse algo”. (ARAÚJO, 2012, p. 149). Por isso, tanto nos usuários, na informação e nas unidades informações, caracterizam-se pela ação de mutualidade se adequando aos aspectos sociais, culturais, históricos e políticos do meio, ou seja, nas transferências de domínios e não em predominâncias direcionadas.

Pode-se vislumbrar os usuários como um indivíduo versátil, inconstante, e *polarizado*, ou seja, possui características diversas que necessita ser estudada e aprofundada como sujeito de pesquisa diante dos arquivos, para assim, garantir o acesso, a busca e o uso de modo satisfatório. Determina o contexto da informação na medida em que atuam “dentro” e “fora”

dos fluxos e práticas informacionais. As ligações entre essas diferentes informações, na conjuntura desses estudos, redefinem os aspectos recebidos, percebidos e identificados, o que potencializam os recursos para a pesquisa.

Analisar os usuários através das mudanças de questionamentos já sugeridos por Le Coadic (1997) para o “como” fazer e atender os usuários objetivando alcançar suas necessidades internas, externas e organizacionais. Os usuários possuem suas peculiaridades conforme o tipo de informação e o local na qual o próprio requisita. Esse uso de serviços e produtos conduz as diretrizes de conhecer quem os são e como atender esses tipos de demandas.

Para Andrade (2014, p. 72) “o usuário é parte fundamental de uma unidade informacional e das suas diretrizes de funcionamento, não o considerar é negligenciar para quem se destina a informação que é tão trabalhosamente organizada [...]”, assim deve manifestar-se de modo direto nas unidades de informações tornando os usuários fator imprescindível de organização e estrutura interna nesses serviços.

A fim de conceituar os usuários da informação arquivística, analisa-os como indivíduos que se servem das informações com peculiaridades documentais e probatórias, localizado nas unidades de informações e que possuem caráter e utilidade históricos e sociais.

A diversidade apresentada dos tipos de usuários de arquivos é constante desde a grande demanda de informação e sua cientificidade que expôs negligências como os grandes acúmulos da Massa Documental (MDA) e ao atendimento dos pedidos nos arquivos. É perceptível pela falta de visibilidade no aumento de informação com o decorrer dos anos o que caracteriza a variedade de usuários.

De acordo com as mudanças dos processos informacionais, os tipos de usuários também evoluíram. Desconstruindo os paradigmas entre os usuários no recorte temporal e espacial na década de 40 até hoje. Desde então, aos poucos a inserção dos usuários ao arquivo foram positivas as contribuições com os serviços e não apenas na solicitação dos produtos, mas, ativamente na reorganização das informações.

O estudo de usuários na Ciência da Informação é de grande importância. As informações são organizadas para serem utilizadas por um usuário, e todos os serviços de informação existem para um determinado grupo de usuários [...]. Ele faz com que a informação chegue ao usuário certo, com rapidez e eficiência e em relação ao desenvolvimento dos acervos dos serviços de informações (KAFURE, et al. 2013, p. 5).

A real importância dos usuários de arquivo ultrapassa o campo de definição de usuário apenas como utilizador da informação, mais como atuante fundamental para tornar seus interesses acessíveis e potencializar com melhorias as omissões existentes.

Na Arquivologia a comunicação relaciona-se ao usuário de arquivo que necessita de informações impreterivelmente e que de maneira escassa com muitos déficits passam por turvos, sendo indispensável à construção de saberes através da cognição para garantir o acesso a eles.

A análise dos usuários de arquivo é escassa e precisa de um amadurecimento e aprofundamento nesse âmbito para que de forma frutífera obtiver melhorias na disseminação informacional. Esta ligação entre usuários-arquivo é cada vez mais perceptível e necessária, sendo o usuário agente causador de observação, organização, aperfeiçoamento, recuperação, disseminação, acesso e uso nos arquivos e como atuante absolutamente essencial e útil nesses setores.

3.2 USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS

Diante de toda perspectiva discursiva dos usuários da informação, é de grande relevância e predomínio na CI discussões acerca desses campos de estudos que se trata de modo específico dos perfis de usuários. Esta área do conhecimento sobre a variedade de perfis deve ser aprofundada, com destaque a investigações realizadas em arquivos.

Como processos basilares para tais estudos, deve ser analisado a singularidade e unicidade dos indivíduos acerca de observação do ser humano em sua interação com o meio. Os aspectos cognitivos e sociais na modelagem de uma ação sistêmica, competem com as funções e fluxos informacionais nos próprios serviços de informações, conduzindo a estudos internos e externos do ser, seja em sua ambiência de busca ou vivência informacional.

Portanto, para Guinchat e Menou (1994, p. 482) “[...] o usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação”. O papel dos usuários é indispensável nas unidades informacionais, pois são vistos como indivíduos pensantes e contribuintes dos sistemas informacionais para melhor esclarecimento das informações necessitadas, sobretudo, atribui para eles os comportamentos informacionais perante sua cognição.

No geral, é abordado nas pesquisas investigações sobre os usuários internos e externos dos sistemas nos arquivos, o que tendem a ser mais argumentados por apresentar características investigativas dos usuários em dois enfoques mais recorrentes nas unidades de

informações, visualizadas como os usuários internos e externos. Diante das abordagens alternativas e tradicionais, relata-se na pesquisa de modo específico a abordagem alternativa que avalia cognitivamente e socialmente esses usuários, a fim de compreender e tipificar os perfis de usuários internos e externos nestes serviços.

[...] o usuário como responsável pela existência, pela manutenção, pela atribuição de recursos e pela política da unidade de informação. A segunda enfocando as unidades de informação e seus gestores, e por consequência os sistemas de informação, devendo ter como base o próprio usuário, para a orientação e concepção das mesmas, a serem orientadas mediante as características, atitudes, necessidades e demandas do próprio usuário. (COSTA, et. al. 2009, p. 4)

Torna-se viável e reconhecido as potencialidades presentes nos usuários perante o cotidiano de fluxos informacionais que ocorrem assiduamente nas unidades de informação, neste caso, constituído ativamente como foco e oferecendo consequências mais satisfatórias para suas demandas.

Ao referir-se as tipificações dos usuários de arquivos, são enfatizadas dois eixos de estudos entre os usuários internos e os usuários externos. “Tendo o usuário como o indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades e garantia de direitos e cumprimento de seus deveres, classificamos os usuários em internos e externos” (VASCONCELOS et. al. 2011, p. 2). Os usuários internos são os produtores do documento, ou seja, o órgão ou instituição que gerou a documentação, e exige do arquivo o cumprimento da totalidade de suas funções básicas, tais como, organizar, transferir e recolher, conservar e tornar acessível a documentação (TARRAUBELLA MIRABET, 1997, p 3), ou seja, os que estão relacionados diretamente com os serviços informacionais (vínculo interno com a instituição).

Os usuários externos, por conseguinte, são aqueles que utilizam o arquivo por motivos diversos, são oriundos de diferentes formações acadêmicas e necessitam de informação com o foco diferente do produtor do documento, que se condiz a um contexto social sem vínculos diretos com instituições e que se utiliza da informação conforme suas necessidades. Acredita-se que a partir das definições entre esses usuários, identificará os perfis e serão tipifica-los conforme as demandas do arquivo na construção durante o cotidiano nas unidades de informação.

É relevante a identificação do perfil deste grupo, verificando demais características intrínsecas e extrínsecas dos indivíduos, buscas de informação e suas necessidades, para

visualizar possibilidades de melhorias e construção de estudos no âmbito da arquivística em sentido teórico e prático.

Analisar o ambiente que está inserido os usuários faz parte da dinâmica de tipificar conforme o contexto. Em relação ao ambiente interno, isto permite analisar e determinar o fundo com o quadro filosófico do arquivo, para isso, os seguintes elementos devem ser tidos em conta, da pesquisa histórica, missão, visão, objetivos, políticas, funções, estrutura organizacional, recursos - humanos, financeiros, materiais e tecnológicos, serviços e produtos. (JAÉN GARCÍA, 2006, p. 4).

Nota-se que os ambientes dos usuários internos se consolidam conforme as demandas institucionais, os usos dos arquivos intermediários estratificados nos seus serviços, para tal e com relação aos produtos, estão diretamente relacionados aos serviços que a unidade de informação oferece para os usuários internos estudados nesta pesquisa, tem-se o tipo de documento especificados nos dossiês de alunos que possuíram ou possui vínculo com o IFPB.

Em se tratando dos usuários externos, observa-se que os ambientes dos usuários externos são caracterizados pelos aspectos além do local dos arquivos, equivalem às perspectivas que agregam o valor para o todo e visualizados pelas atividades que se constituem e mantêm o ambiente.

Em relação ao ambiente externo, este analisa os aspectos relacionados com o meio em que é delimitado o arquivo, para os quais podem ser tomados em conta, tais como indicadores em territorialidade, compostos pelas dimensões das províncias e distritos; demográfica, pela população da área onde está o arquivo; econômicos, com as principais atividades econômicas; sociais, pelos principais componentes e relações com a composição social; políticas, com as principais relações com o ambiente. Assim, como a existência de entidades culturais, administrativas e educativas, sua relação com os arquivos e as oportunidades e ameaças no ambiente. (JAÉN GARCÍA, 2006, p. 4).

Entretanto, comparativamente ao IFPB, tem-se as questões demográficas, econômicas e sociais destacadas nos usuários externos, assim, demograficamente discutidos, o Arquivo Central não propicia o contato direto aos usuários por estar no local mais distanciado de outros setores, a economia interfere na localização do ambiente dos arquivos e as estratificações sociais são os principais aspectos que deveriam relacionar os usuários externos por fazer parte de uma visão ampla e fora do contexto normativo das Instituições.

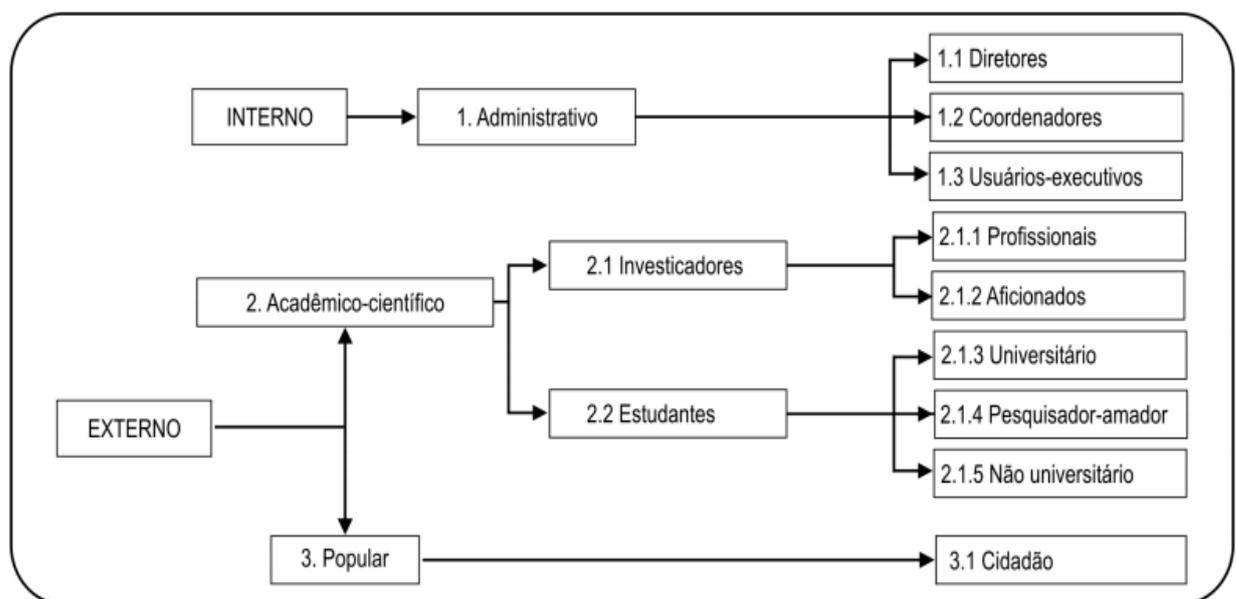
Esse argumento se relaciona de maneira intensa com os estudos de comportamento informacional dos usuários dos arquivos de gestão, na

medida em que, a priori, as demandas são oriundas de alguma circunstância de ordem institucional [...]. Ou seja, o perfil desses clientes estaria atrelado às funções desempenhadas no organismo. (ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 50)

O intuito da referência para tipificação dos usuários fora pensado e analisado pela relação dos usuários com as unidades de informação corrente e intermediária. A classificação é restrita e à padronização é inexistente com estudos nesta temática, assim, propõe-se a tipificação dos usuários de arquivo a partir dos perfis dos usuários desenvolvidos sobre as ambiências de estudos.

A proposta de classificação dos usuários de arquivo por Ávila e Sousa (2011) através da conceitualização dos usuários internos e externos dos arquivos por Tarraubella Mirabet, (1997), exercerá como base definir os perfis dos usuários da informação arquivística no Arquivo CCA - IFPB, portanto, além de indicar respostas aos grupos de usuários e analisar os perfis, terá como aspecto final as tipificações dos usuários entre os Arquivos Correntes e Intermediários do CCA. Na Figura 2, tem-se a classificação dos usuários de arquivo no contexto explorado pelos autores.

Figura 1- Proposta de classificação dos usuários em arquivos



Fonte: Ávila e Sousa (2011)

Referente a ilustração apresentada acima, neste estudo, tem-se como suporte os atores sociais dos arquivos visualizados como internos e externos. Aborda-se nesse contexto, a perspectiva para os usuários do Arquivo CCA, incluindo nos resultados o campo de estudo na

qual os usuários estão inseridos e destacando o Arquivista como parte do processo decisório e complementar nas unidades de informação, e com isso, conceituando os usuários da informação arquivista.

Os usuários da informação ultrapassam conceituações simplórias e superficiais, eles são constituídos de forma amplas às específicas, assim delimitando e orientando seus perfis dentro dos diversos contextos nos serviços informacionais. Dentre as classes de usuários, especifica-se nos usuários da informação, nos usuários da informação arquivística, e posteriormente, os usuários internos e externos, para assim, tipificar as demais categorias que será estudo da pesquisa.

Os estudos de usuários da informação são os indivíduos como seres cognitivos e sociais, variando conforme as informações que utilizam. A relação do usuário-arquivista, usuário-arquivo e usuário-usuário são minúcias que devem ser observadas nas demandas das informações e com isso, facilitar o trâmite e as necessidades que as unidades servem. Estar inteirados com essas relações dos usuários dará maior arcabouço para percepção das tipificações nos usuários internos e externos, acarretando neles uma espécie de diferenciação ou semelhanças entre ambos ou não.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS: O PANORAMA DE EXECUÇÃO DA PESQUISA

[...] a ciência é a forma hegemônica de construção da realidade, considerada por muitos críticos como um novo mito, por sua pretensão de único promotor e critério de verdade. No entanto, continuamos a fazer perguntas e a buscar soluções.

MINAYO (2001)

Neste capítulo, enfatiza de modo singular e específico os métodos, técnicas, recursos e modalidades adotadas para a construção do estudo abordado sobre os procedimentos teóricos, população, amostra, coleta e análise de dados que compõem os estudos científicos.

Os métodos de estudos de usuários são necessários para realizar uma formalização nos processos de pesquisas e dar visibilidade em abrangência nas Ciências Sociais e demais áreas científicas que configurem na composição de estudos com essas perspectivas.

Portanto, adequa-se os métodos diante das vertentes de estudos apresentadas, particularizando e adaptando-o aos objetos de estudos que auxiliam para o alcance dos objetivos estabelecidos que norteiem o desenvolvimento de toda pesquisa.

4.1 O AMBIENTE DE PESQUISA: Instituto Federal da Paraíba (IFPB)

A história do IFPB do Campus ²João Pessoa foi construída nos anos de 1950 para sediar a Escola Industrial Federal da Paraíba (EIFPB) da qual, quando instalada em 1965, trouxe consigo todo um patrimônio técnico, administrativo, humano, material e documental das outras instituições do ensino técnico federal remanescente.

A nomenclaturas e demais mudanças conforme os respectivos anos, foram, a Escola de Aprendizes Artífices da Parahyba (EAAPB), de 1909; Lyceu Industrial de João Pessoa (LIJP), de 1937; Escola Industrial de João Pessoa (EIJP), de 1942; Escola Industrial Coriolano de Medeiros (EICM,) de 1958. Reformado nos anos de 1970 para melhor abrigar a Escola Técnica Federal da Paraíba (ETFPB), de 1967, em 1999 transformou-se em unidade sede do Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba (CEFET/PB).

No ano de 2007, o Ministério da Educação publicou o Plano de Desenvolvimento de Educação Pública (PDE), expondo concepções e metas sobre a educação nacional e por meio

² Disponível no Sítio do IFPB: < <https://editor.ifpb.edu.br/institucional/historico>>

do Decreto nº 6.095, estabeleceu diretrizes para os processos de integração de instituições federais de educação tecnológica visando à constituição de uma rede de institutos federais e ao final de 2009 a Lei nº 11.892 instituiu a Rede Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, possibilitando a implantação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB).

Atualmente, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba por meio dos seus campi é o que está em funcionamento, além de outros que haverão de surgir, procura contribuir para o engrandecimento e fortalecimento do Estado da Paraíba, pela oferta de Educação Profissional e Tecnológica de qualidade a toda sua população.

O Instituto Federal da Paraíba – IFPB, é uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação e Cultura (MEC). Referência em ensino profissional no estado da Paraíba, o IFPB conta com 11 unidades (campi) espalhadas pelo estado, além de outras 10 unidades em processo de implantação. As unidades são gerenciadas pela Reitoria, que tem sede na capital, João Pessoa.

Os campi em funcionamento são: Cabedelo, Cabedelo Centro, Cajazeiras, Campina Grande, Guarabira, João Pessoa, Monteiro, Patos, Picuí, Princesa Isabel e Sousa. Os campi em processo de implantação são: Areia, Catolé do Rocha, Esperança, Itabaiana, Itaporanga, Mangabeira (João Pessoa), Santa Luzia, Santa Rita, Soledade e Pedras de Fogo. A sede do IFPB- João Pessoa fica situado na Av. 1º de Maio, em Jaguaribe. O Instituto oferece diversos cursos presenciais e a distância, nas modalidades integrado ao ensino médio, subsequente, superior e pós-graduação, todos gratuitos.

Figura 2- Fachada da instituição IFPB em João Pessoa-PB



Fonte: Site da Instituição (2016)

Referindo-se as demais atribuições do Instituto como missão e visão, o IFPB (2017)³, corresponde:

Missão: Ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

Visão: Ser uma instituição de excelência na promoção do desenvolvimento profissional, tecnológico e humanístico de forma ética e sustentável beneficiando a sociedade, alinhado às regionalidades em que está inserido.

O Instituto possui várias responsabilidades e departamentos que age no funcionamento completo da instituição. A estrutura organizacional é bastante vasta, porém, relacionado à Coordenação de Controle e Registro Acadêmico (CCA), está diretamente ligada a Diretoria de Desenvolvimento de Ensino (DDE) e a Coordenação de Arquivo Central (CAC) ligada a Diretoria de Administração e Planejamento (DAP), sendo o CCA e o CAC alvo da pesquisa e campo empírico relacionado durante a pesquisa.⁴

4.1.1 Arquivo Central CCA: Funcionamento, Servidores e Sistemas

O Arquivo Central funciona a partir da década de 1970, não sendo possível precisar a data específica de sua estruturação, mas, começaram os registros de documentos armazenados a partir desse recorte temporal. O arquivo passou por várias transferências de espaço físico, hoje a atual instalação localiza-se no térreo do Bloco de Design, próximo as salas de aula, porém, nem sempre o acesso até o Arquivo garante aos usuários encontrar com facilidade, pois localiza-se distante dos blocos centrais no Instituto, mas, na recepção dá-se as informações necessárias até o local.

O acervo documental do Arquivo Central armazena documentos de gêneros textuais, ou seja, documentação escrita, referentes às atividades fins e gêneros cartográficos, que são documentos constituídos por mapas e plantas, pelas atividades meio. Nesse modo, como processos de organização do acervo são executados a partir da prática dos princípios arquivísticos, na classificação documental e juntamente com as ordenações referentes à alfabética, cronológica e numérica. Os procedimentos para organização e manutenção do

³ Disponível no sítio do IFPB: <<http://www.ifpb.edu.br/institucional/sobre-o-ifpb>>

⁴ Sobre o Organograma Completo do IFPB, Campus João Pessoa, consultar o link: <file:///C:/Users/May/Downloads/Proposta%20de%20Organograma%20do%20Campus%20Joao%20Pessoa.pdf>.

acervo como inicialmente dada pelo princípio arquivístico da proveniência, de respeito aos fundos, que está fortemente ligada às atividades de classificação documental.

Entretanto, a classificação que parte de princípios de divisão ou de classificação naturais encontra e exprime a ordem seguida pela natureza no meio das dissemelhanças quase infinitas dos seres. [...] elimina as diferenças, conserva as analogias e com estas constitui tipos de variável extensão. (SOUSA, 2003, p. 251)

O Arquivo CAC armazena documentação do Arquivo Intermediário de diversos Departamentos e Coordenações, as documentações de idade corrente ficam localizadas em seus respectivos setores. O acervo é considerado de grande porte por constituir documentos desde os anos de 1909 até a atualidade, com aspectos históricos e culturais parte do desenvolvimento da Instituição.

Os documentos pertencentes aos departamentos armazenado pelo CAC são arquivos referentes à Coordenação de Controle Acadêmico, eles são constituídos do maior número documental presentes no arquivo. Tem-se também setores como o Departamento de Orçamentos e Finanças - DOF, a Coordenação de Estágio, a Coordenação de Pedagogia, a Coordenação de Patrimônio, a Coordenação da Direção Geral- DG, a Coordenação de Obras, ao Departamento de Direção de Ensino, a Coordenação de Protocolo (registros dos livros de protocolo) e a Coordenação de Assistência Estudantil - CAEST. Porém, para este estudo utiliza-se apenas a documentação relacionada à Coordenação de Controle Acadêmico, especificamente, ao Arquivo CCA.

Em relação ao espaço físico do Arquivo Central, os acervos são todos armazenados nos Arquivos deslizantes (equipamento ou móvel para armazenar os documentos). O acesso no arquivo não é suficiente para circulação e execução dos trabalhos, pois, os arquivos deslizantes preenchem grande parte da sala, remanescendo com pouco espaço para exercer as atividades técnicas necessárias que envolvem a manutenção e a organização dos documentos. O local possui computadores com internet, impressora, mesas/cadeiras e ar-condicionado, para facilitar as atividades diárias do setor, apesar da extensão do ambiente ser inadequada para localizar-se um Arquivo Central.

Os servidores do Arquivo Central do campus João Pessoa, têm-se no quadro profissional uma Arquivista (atual coordenadora), duas técnicas de arquivo e três estagiários, todos capacitados/capacitando-se profissionalmente no campo da Arquivologia. O CAC funciona no período diurno, respectivamente das 08h00min às 18h00min horas, com horários

ininterruptos e intercalando servidores e estagiários entre os dois turnos. Todos os integrantes do setor exercem atividades que envolvem a avaliação, análise, organização, manutenção, classificação, acondicionamento e armazenamento do acervo pela unidade informacional.

Em relação aos sistemas informatizados e/ou de busca no CAC, atualmente foi implantado o DotProject 2.1.8, criado pelo setor de Tecnologia da Informação do IFPB e adaptado as atividades do arquivo. Este sistema registra as atividades sequenciais e o tempo que foram realizadas diariamente no arquivo, funcionando como um regulador de atividades exercidas e de horas trabalhadas por cada integrante do setor, e principalmente, para controle e organização dos documentos.

Figura 3- DotProject 2.1.8 (login)



Nome de Usuário:

Senha:

 dotProject.net
FREE SOFTWARE

[Esqueci meu nome de usuário e senha!](#)

Version 2.1.8

* Seu navegador deve aceitar "cookies" para acessar este serviço.

Fonte: Arquivo Central- IFPB (2017)

Na Figura 3 acima, refere-se à primeira página para acessar o sistema, com um login e senha os profissionais que compõem o Arquivo CCA registram suas atividades diariamente. Ao entrar no sistema, a visualização do projeto atualmente exercido é detalhada na Figura 4, que segue o registro das tarefas diárias.

Figura 4- DotProject 2.1.8 (visualizar projeto)

dotProject 2.1.8 | Empresas | Projetos | Tarefas | Calendário | Arquivos | Contatos | Fóruns | Chamados

Bem-vindo Gregorio Goldman dos Santos

Visualizar Projeto

lista de projetos : [editar este projeto](#) : [organizar tarefas](#) : [relatórios](#)

Controle Acadêmico

Detalhes

Empresa: IFPB - Campus João Pessoa
 Internal Company:
 Código: Controle A
 Data Inicial: 01/02/2017
 Data Final Prevista: 24/02/2017
 Data Final Real: 24/02/2017
 Orçamento Previsto: \$0.00
 Responsável pelo Projeto: Carla Silva de Queiroz, Anna
 URL:
 Local/URL:

Sumário

Situação: Indefinido
 Prioridade: normal
 Tipo: Desconhecido
 Progresso: 0,0%
 Horas trabalhadas: 243.70
 Horários Agendados: 937
 Horas do Projeto: 2739

Descrição

por aba : por lista

Tarefas | Tarefas (inativas) | Fóruns | Gráfico de Gantt | **Registros de Tarefa** | Events | Arquivos

Esconder Inativos Esconder 100% Completos Filtro de Usuário: Gregorio Goldman dos Santos Filtro de Código de Custo

Data	Sumário	Usuário	Horas	Código de Custo	Comentários
01/02/2017	Higienização	gregorio	1,00		43 dossiês higienizados - LA

Fonte: Arquivo Central - IFPB (2017)

Na visualização de tarefas e novos registros das atividades, observa-se na Figura 4 que os assuntos para preenchimento dos profissionais da informação são abordados conforme as dinâmicas exercidas e categorizadas por prioridades no setor, como data iniciada, horas trabalhada, sumário, referências, descrição e data do fim de tarefas.

Figura 5- DotProject 2.1.8 (visualizar tarefa)

dotProject 2.1.8 | Empresas | Projetos | Tarefas | Calendário | Arquivos | Contatos | Fóruns | Chamados

Bem-vindo Gregorio Goldman dos Santos

Visualizar Tarefa

lista de tarefas : [visualizar este projeto](#) : [editar esta tarefa](#)

Detalhes

Projeto: Controle Acadêmico
 Tarefa: **Revisão**
 Responsável: anna
 Prioridade: normal
 Endereço da Web:
 Marco: Não
 Progresso: 0%
 Tempo Trabalhado: 35,22

Usuários Designados

Anna Carla Silva de Queiroz	annacarlasm@gmail.com
Gregorio Goldman dos Santos	goldman.arquivista@gmail.com
Thiago Wellington Martins dos Santos	thiagoengenhoarq88@gmail.com

Dependências

nenhum

Tarefas dependendo desta tarefa

nenhum

Descrição

Datas e Previsões

Data Inicial: 14/02/2017 03:30 pm
 Data de Encerramento: 24/02/2017 08:45 am
 Duração Prevista: 9 dias
 Orçamento Previsto \$: 0.00
 Tipo da Tarefa: Desconhecido

por aba : por lista

Registros de Tarefas | **Novo Registro** | Arquivos

Data: 07/03/2017

Progresso: 0 % Notify owner

Horas Trabalhadas:

Código de Custo: ->

Data fim da tarefa: 24/02/2017

Sumário: Problema:

Referência:

URL:

Descrição:

Enviar Registro para: Designados à Tarefa Contatos da Tarefa Contatos do Projeto

Destinatários Adicionais:

Fonte: Arquivo Central- IFPB (2017)

Ao preenchimento dos campos em branco e atualizando o sistema com as descrições do trabalho efetuado, apresenta-se na Figura 5 a conclusão que o Dotproject capta ao desenvolver as respectivas funções.

Ao final do período de trabalho, as tarefas exercidas durante o dia permanecem registradas com especificidades no nome da tarefa, usuários de atividades do sistema, data inicial, duração e data de encerramento, pois, o arquivo exerce demasiadas atividades de higienização, triagem, ordenação, produção de etiquetas, caracterização do envelope, revisão e arquivamento contribuindo para efetivação da organização completa do Controle Acadêmico.

As sinalizações determinadas pelo sistema indicando o andamento das atividades garante ao responsável do arquivo a visualização dos desdobramentos dos servidores do setor sobre a organização da documentação.

Figura 6- DotProject 2.1.8 (Tarefas efetuadas)

The screenshot shows the DotProject 2.1.8 interface. At the top, there's a navigation menu with options like 'Empresas', 'Projetos', 'Tarefas', 'Calendário', 'Arquivos', 'Contatos', 'Fóruns', and 'Chamados'. Below the menu, there's a search bar and a dropdown for 'Empresa: Todas as Empresas'. The main content area displays a task list for 'IFPB - Campus João Pessoa :: Controle Acadêmico' with a 0% completion rate. The table below lists tasks such as 'Higienização', 'Triagem', 'Ordenação', 'Produção de etiquetas', 'Caracterização do Envelope', 'Revisão', and 'Arquivamento', each with a responsible user 'anna' and a duration of 9 days. A summary row shows a total of 63 hours for the period 01/02/2017 to 24/02/2017. A legend at the bottom explains the status colors: white for 'Tarefa Futura', light green for 'Iniciadas e no prazo', yellow for 'Deveriam ter iniciado', red for 'Atraso', and dark green for 'Pronto'.

Marca	Novo Registro	Trabalho	M	Nome da Tarefa	Responsável pela Tarefa	Usuários Designados	Data Inicial	Duração	Data de Encerramento
IFPB - Campus João Pessoa :: Controle Acadêmico 0%									
	Registro	0%		Higienização	anna	anna (100%) (+2)	01/02/2017 01:00 pm	9 dias	13/02/2017 05:00 pm
	Registro	0%		Triagem	anna	anna (100%) (+2)	01/02/2017 01:00 pm	9 dias	14/02/2017 05:00 pm
	Registro	0%		Ordenação	anna	anna (100%) (+2)	01/02/2017 01:00 pm	9 dias	14/02/2017 05:00 pm
	Registro	0%		Produção de etiquetas	anna	anna (100%) (+2)	01/02/2017 01:00 pm	9 dias	13/02/2017 05:00 pm
	Registro	0%		Caracterização do Envelope	anna	anna (100%) (+2)	14/02/2017 03:30 pm	9 dias	24/02/2017 08:45 am
	Registro	0%		Revisão	anna	anna (100%) (+2)	14/02/2017 03:30 pm	9 dias	24/02/2017 08:45 am
	Registro	0%		Arquivamento	anna	anna (100%) (+2)	14/02/2017 03:30 pm	9 dias	24/02/2017 08:45 am
Summaries:						01/02/2017	63 horas	24/02/2017	

Expand Todos/One Level : Collapse Todos/One Level (Em Página) Gráfico de Gantt

Legenda: =Tarefa Futura =Iniciadas e no prazo =Deveriam ter iniciado =Atraso =Pronto

Fonte: Arquivo Central- IFPB (2017)

O CAC atribuiu esta modalidade ao setor para suprir uma necessidade institucional gerando um banco de dados diariamente, semanalmente e mensalmente. Além de registrar as atividades e tempo de efetuação, mostra as irregularidades das tarefas exercidas pelos membros, como também, relatam as dificuldades das atividades caso existam, para posteriormente suprir esses gargalos encontrados, ou seja, auxiliando nas funções e

finalidades oferecidas pelo Arquivo. O sistema notifica a coordenadora do Arquivo para continuar ciente sobre as atividades e a produção dos funcionários no setor.

A segurança da informação faz-se presente durante as atividades e guarda do acervo documental no Arquivo CAC. Nota-se o uso do sistema de Biometria instalado atualmente no setor, contribuindo para que os acessos às informações sejam restritos aos usuários internos do Arquivo Intermediário composto pelos Arquivistas, Estagiários, Técnico de Arquivo e Servidores do CCA que utilizam a documentação frequentemente. Além de servir para a segurança da documentação, também monitora a presença dos profissionais a fim de cumprir com as atividades cotidianas e na relação com o Dotproject.

No comando sobre a atribuição da facilidade de acesso à documentação a instalação e existência da pasta compartilhada entre os computadores no CAC foram colocadas atualmente para funcionamento do setor. Sua finalidade é localizar de modo eficiente à busca da informação que os usuários necessitam e evitando dessa forma, o desrespeito a consulta ilegal, proporcionando aos servidores conhecimento sobre os documentos acessados pelo CCA, com isso, auxiliando na listagem dos documentos.

O acompanhamento de busca das informações e trâmite da documentação do CCA pode relacionar ao protocolo de registro dos documentos inicialmente executados eletronicamente por uma planilha no Excel contendo descritores como, o Nome do Dossiê, a Data de empréstimo, o Nome do Servidor do CCA que solicitou, o “OK” do Devolvido e a Data de devolução da documentação. Este registro de protocolo diz respeito apenas a documentação do CCA.

Os usuários nas quais utilizam e buscam informações no arquivo CCA, são registrados através de um protocolo de registro preenchido pelos gestores e/ou estagiários do arquivo, executado em uma planilha Excel para demarcar o fluxo e demandas que ocorre no acervo, este protocolo é dividido por duas pastas, sendo elas, em documentos *encontrados* e o de *não encontrados*. A partir do ano de 2012 que iniciaram os registros de acesso, uso e devolução que são realizados constantemente pelos usuários para documentação do Arquivo Intermediário.

Figura 7- Protocolo de registro na Planilha Excel do trâmite documental no CCA

	A	B	C	D	E	F	G
	NOMES DO DOSSIÊ	DATA EMPRÉSTIMO	NOME SERVIDOR CCA	DEVOLVIDO	DATA DEVOLUÇÃO		
3	Abelardo Serrano de Castro	20/11/2013	Hildebrando	OK	26/11/2013		
4	Leonardo Urgulino de Araújo Junior	21/08/2014	Hildebrando				
5	Adauto de Araujo Vicente	19/06/2013	Hildebrando	ok	21/06/2013		
6	Adebar Alves do Nascimento	18/10/2012	Hildebrando	ok	18/10/2012		
7	Adelmo de Oliveira	28/07/2014	Hildebrando	ok	15/08/2014		
8	Ademar Martins da Silva	21/12/2012	Hildebrando	ok	05/01/2013		
9	Adenise Rodrigues Machado	08/11/2012	Hildebrando	ok	13/11/2012		
10	Adjair Silvestre da Silva	04/06/2012	Hildebrando	ok	04/06/2012		
11	Adjair Silvestre da Silva	06/01/2014	Hildebrando				
12	Adjanes Diniz Frazão	17/08/2012	Hildebrando	ok	23/08/2012		
13	Adriano Oliveira da Silva	14/05/2014	Debora	ok	09/07/2014		
14	Aldecyr de Araújo Gomes	07/10/2013	Hildebrando	OK	07/10/2013		
15	Aldenice Domingos Soares	25/05/2012	Hildebrando	Ok	25/05/2012		
16	Alexandre Alves de Carvalho	14/05/2014	Debora	ok	09/07/2014		
17	Alexandre Kelly de Oliveira Costa	01/11/2013	Silvana	Ok	11/11/2013		
18	Alexsandro James lelpo Ribeiro		Hildebrando	OK	10/01/2014		
19	Allan Fernandes da Silva Sodrinho	23/07/2013	Hildebrando	ok	23/07/2013		
20	Allan Fernandes da Silva Sodrinho	31/07/2013	Hildebrando				
21	Alvaro Diniz Filho	20/05/2013	Hildebrando	ok	23/05/2012		
22	Alvaro Diniz Filho	25/04/2013	Sobrinho	ok	16/05/2013		
23	Amadeu Severo de Souza Filho	06/09/2012	Hildebrando	ok	10/09/2012		
24	Amadeu Severo de Souza Filho	27/08/2012	Jucelia	ok	31/08/2012		
25	Ana Célia Bezerra Viana;	15/03/2013	Jaquelina				
26	Ana Julinda Fernandes da Silva	26/02/2013	Hildebrando				
27	Ana Lucia Pedrosa Gomes	01/08/2014	Hildebrando	ok	15/08/2014		
28	Ana Lucia Traiano da Silva	12/07/2013	Hildebrando				

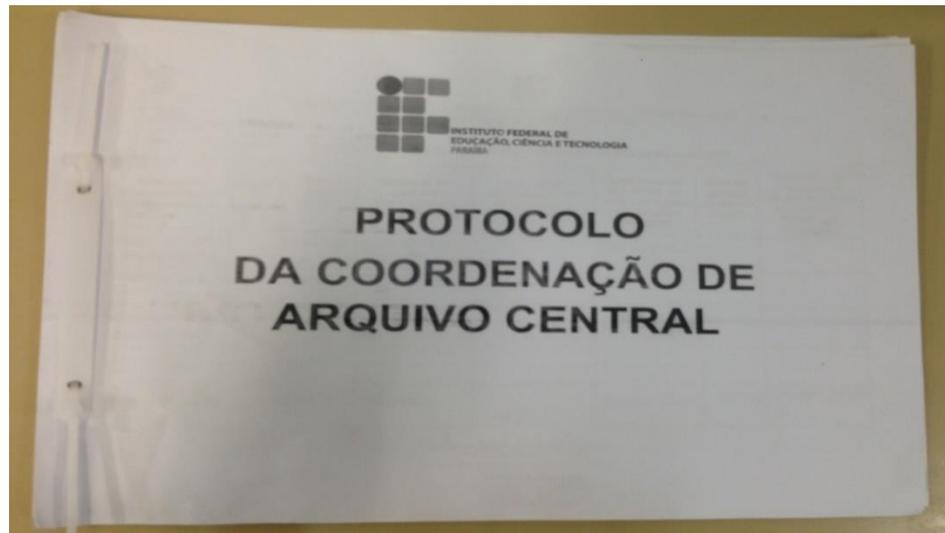
Fonte: Arquivo Central IFPB (2016)

Com base nos registros, totalizam 634 usuários entre os internos e externos que necessitaram e utilizaram seus documentos e 64 usuários de buscas registradas que não foram encontradas e/ou não satisfazendo em suas demandas.

Na Figura 7, os descritores utilizados para registro foram desenvolvidos para suprir a necessidade em um curto prazo, já que o Instituto não tem assinaturas digitais dos servidores para registrar os fluxos documentais internos e eletronicamente desenvolvidos, por isso, recentemente, mudou-se a proposta do protocolo de registro do Excel para um registro de protocolo no documento físico, a mudança do suporte deu-se pela falta de representatividade da planilha Excel no sentido de não possuir os respaldos probatórios e informativos com formalidades que um documento de arquivo é definido com tal valor, essas mudanças influencia fortemente no arquivo e para os usuários, com isso, terão como provar a buscas e trâmites dados com o uso da informação.

Este novo registro de protocolo físico foi pensado conforme as necessidades do Arquivo para o controle do fluxo documental, atribuindo descritores que definem melhor as necessidades do CAC. Tem-se na Figura 8, o novo modelo de protocolo manual de registro na entrada e saída de documentos.

Figura 8- Protocolo de registro manual do trâmite documental no CCA



Fonte: Arquivo Central- IFPB (2017)

Figura 9- Parte interna do protocolo de registro manual do trâmite documental no CCA

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA - IFPB COORDENAÇÃO DE ARQUIVO CENTRAL - CAC CONTATO: 3612-1389						
Protocolo Manual de saída e entrada de documentos do mês de fevereiro 2017						
Número do Processo / Nome do Aluno	Número de Páginas	Data de saída do doc.	Entregue ao servidor (nome legível) e Setor do servidor	Assinatura do servidor (pelo recebimento do documento)	Assinatura do Arquivista/ ou Técnico de Arquivo / ou Estagiário (na saída)	Data de entrada ou retorno do doc. e Assinatura do Arquivista/ou Técnico de Arquivo /ou Estagiário (na entrada ou retorno)
MURILIANA MARIA SOARES DOS SANTOS		03/02/17	HILDEBRANDO		Arquivista/ou Técnico de Arquivo / ou Estagiário (na saída)	
EMANUELL JOSÉ SOARES DOS SANTOS		03/02/17	HILDEBRANDO		Arquivista/ou Técnico de Arquivo / ou Estagiário (na saída)	
Camilo Santana da Silva		15/02/17			Arquivista/ou Técnico de Arquivo / ou Estagiário (na saída)	
Reginaldo Moura da Silva		15/02/17			Arquivista/ou Técnico de Arquivo / ou Estagiário (na saída)	
Memilio Batista de Souza	38	15/02/17	Silviana		Arquivista/ou Técnico de Arquivo / ou Estagiário (na saída)	20/02/17 Arquivista/ou Técnico de Arquivo / ou Estagiário (na entrada ou retorno)

Anna Carla Silva de Queiroz
 Coordenação de Arquivo Central
 Anna Carla Silva de Queiroz
 Arquivista - Matr. 2089842
 Coordenadora de Arquivo Central
 IFPB - Campus João Pessoa

Fonte: Arquivo Central- IFPB (2017)

Com os descritores formados pelo Número do Processo/Nome do Aluno, Número de Páginas, Data de Saída do Documento, Entregue ao servidor (nome legível) e Setor do servidor, Assinatura do Servidor (pelo recebimento do documento), Assinatura do Arquivista/Técnico de arquivo/Estagiário (na saída), Data de Entrada ou retorno do documento, Assinatura do Arquivista/ Técnico de arquivo/Estagiário (na entrada ou retorno) e as devidas assinaturas da coordenadora do setor, logo, o novo protocolo de registro do acervo CCA especificou melhor a identificação dos fluxos e usuários do setor.

Vale salientar que, em relação às instituições públicas e privadas, poucas observam e dão o devido valor a relevância para as questões pautadas na Arquivística, e o IFPB avalia essas responsabilidades através de cursos de capacitação e as preocupações são direcionadas

as suas documentações, nesse caso, como experiência própria no período de estágio, observa-se também o desempenho do profissional Arquivista, que age com a ética de trabalho para direcionar a Instituição a dar visibilidade a um dos principais componentes dos arquivos - os usuários.

Com base em outros sistemas, ou melhor, suporte eletrônico que o IFPB oferece ao CAC, destaca-se também o Q Acadêmico e o Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP), ambos correspondem às resoluções nos Arquivos Correntes e Intermediários, como sistemas informatizados para uso dos Servidores, Docentes, Discentes e Cidadão Comum.

O sistema, batizado de Q-Acadêmico, é modularizado de forma em que os sistemas de Controle Acadêmico que se integram totalmente gerando uma única base de informações para toda instituição de ensino, permitindo os mais diversos relatórios gerenciais e estatísticos. Totalmente flexível quanto à estrutura organizacional, o sistema permite gerenciar dados por Unidades de Ensino, Gerências Acadêmicas e Coordenadorias simultaneamente, além do total controle sobre manutenção das informações, permitindo auditoria detalhada sobre cada procedimento executado.

Tratando-se da estrutura dos cursos, o Q-Acadêmico destaca em sua versatilidade, permitindo ao usuário uma parametrização completa das estruturas existentes na instituição, tanto no sistema de avaliação tradicional, quanto por competências, atendendo o Ensino Médio, Pós-Médio, Técnico Integrado, Tecnólogo, Superior e Pós-Graduação, todos no mesmo sistema.

A customização completa de modelos de documentos e relatórios da instituição como boletins, históricos, certificados, diplomas, declarações e atestados, dentre outros, potencializa a utilização pela comunidade acadêmica, visando melhores resultados.

As principais funcionalidades do sistema estão disponíveis também via Internet, onde Alunos, Professores e Coordenadores, de forma totalmente amigável, têm possibilidade de maximizar o uso de informações “online” como por exemplo, questionários docentes e institucionais, consulta de boletins, históricos, calendários, lançamentos de diário, planos de ensino, material de aula, etc. O planejamento da implantação, através de um cronograma elaborado em conjunto com a Instituição e o aproveitamento de sua base de dados atual, garantirá efetividade ao processo e objetiva os melhores resultados.

O Q-Acadêmico é um sistema desenvolvido pela Qualidata como desenvolvedora de soluções, possui metodologia para execução de seus projetos através de um processo evolutivo que permite a entrega do projeto em etapas, englobando a identificação das necessidades a cada momento e o acompanhamento do cronograma por parte do cliente e

estão aptos a utilizar as mais diversas ferramentas e tecnologias de desenvolvimento de sistemas, construindo soluções para diversos ambientes ou integrando soluções corporativas já existentes. A empresa é especializada em soluções acadêmicas, que desenvolveu sistemas específicos para a realidade da estrutura organizacional das Instituições Federais de Ensino Público de nível médio e superior, em especial os IFs.

O banco de dados possui informações articuladas desde 1997, com base na realidade do sistema, servindo até o primeiro semestre de 2016, a partir disso, outros sistemas foram pensados para a necessidade atual da Instituição. O passo a passo do acesso e uso das informações referentes ao sistema Q-Acadêmico nas imagens seguintes.

Figura 10- Layout do Q-Acadêmico (1º passo)



Fonte: Site IFPB (2017)

Ao entrar no sistema pelo login dos servidores, no caso acima, exemplificado como Técnico Administrativo, observa-se assuntos que diz respeito às atividades dos usuários internos da Instituição. No sistema, (primeiro passo), uma nova aba aparece com descritores informando ações que o sistema deve executar ao comando do usuário, com isso, a imagem a seguir detalha os caminhos percorridos para atender uma atividade.

Escolhida pela “Consultar Dados Alunos” (segundo passo) e após clicar abre a aba específica do comando, consequentemente, preenchem as informações solicitadas no quadro (terceiro passo) como o período atual, matrícula, curso, nome e turma, portanto, captando as informações que os servidores necessitam. Sendo assim, identifica-se que tanto os Discentes, Docentes e os Técnicos Administrativos podem ter acesso a informações representadas por um indivíduo específico e de acordo com o contexto exercido no IFPB.

Figura 11- Layout do Q-Acadêmico (2º passo)

The screenshot shows the Q-Acadêmico WEB interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and the text "ACADÊMICO WEB". Below the navigation bar, there is a user profile section with a placeholder for a photo and the name "Bom dia, SUÊNIA MASCONELOS DE SOUZA". The main content area contains several menu items:

- Questionários**: Não há questionários a serem respondidos.
- Calendários Acadêmicos**: Visualize todos os seus calendários acadêmicos para que você possa verificar as datas do que acontece na sua instituição.
- Alterar Senha**: Altere sua Senha Periodicamente.
- Caixa de Mensagens**: Consulte suas mensagens.
- Matrizes Curriculares**: Consulte as Matrizes Curriculares.
- Mapas de Turma**: Mapa de Lançamento de notas das Disciplinas de uma turma.
- Conferir Matriz**: Confere os alunos em relação a suas Matrizes Curriculares.
- Consultar Dados Alunos**: Consulta dados gerais dos alunos.
- Alunos por turma**: Relatório de alunos por turma.
- Currículo Pessoal**: Mantenha seu currículo atualizado.

A white arrow points to the "Consultar Dados Alunos" option.

Fonte: Site IFPB (2017)

Figura 12- Layout do Q-Acadêmico (3º passo)

The screenshot shows the "CONSULTAR DADOS ALUNOS" form. The form has the following fields:

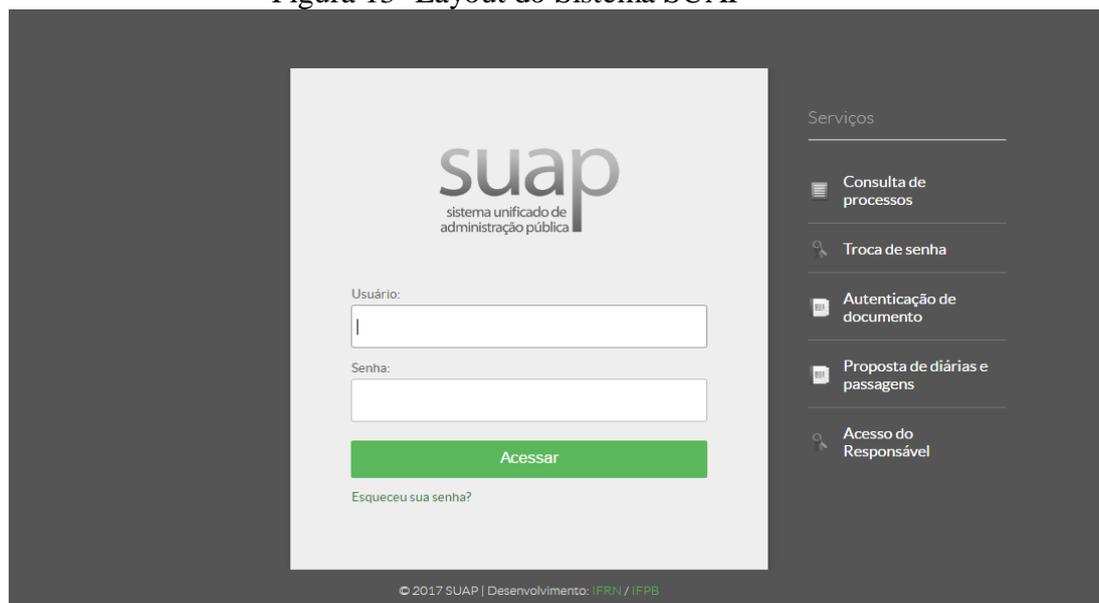
Período Atual	Matrícula	Nome (ou parte do nome)
2016/1		
Curso		Turma
Pesquisar		

Fonte: Site IFPB (2017)

O Q-Acadêmico é um sistema restrito para as atividades dos usuários internos do IFPB e devido a essa restrição o SUAP foi elaborado e pensado para abranger e incluir os demais usuários presentes no IFPB.

O SUAP é um sistema desenvolvido e mantido pelo Instituto Federal do Rio Grande do Norte. Hoje, mais de 20 Institutos da Rede Federal utilizam este moderno sistema informatizado. Ele serve para auxiliar nos processos administrativos e acadêmicos do IFPB. Além disso, é uma poderosa ferramenta que os gestores podem utilizar para tomar decisões. Por ser um **sistema unificado** com vários módulos (que são os sistemas informatizados das áreas administrativas e acadêmicas) se relacionam entre si, como uma engrenagem. Esta arquitetura é fundamental para o bom funcionamento dos Institutos que compõem a Rede Federal, dentre elas, o IFPB, devido às suas particularidades de funcionamento. Como na Figura 17 abaixo, observa-se o layout do sistema SUAP.

Figura 13- Layout do Sistema SUAP



Fonte: Site IFPB (2017)

O SUAP pode ser acessado por todos os usuários que fazem parte da comunidade do IFPB, sejam Docentes, Técnico-Administrativos ou Discentes, além de trabalhadores terceirizados, egressos e cidadão comum, executando essas ações a partir do ano de 2016.2. Cada usuário terá as permissões necessárias para a operação do sistema. A partir das credenciais criadas (usuário e senha) no SUAP, o usuário poderá autenticar-se em diversos outros serviços, como o Dreamspark, Google Scholar, Portal de Periódicos e entre outros.

De acordo com os recursos tecnológicos para recuperação da documentação, o acervo documental atende aos serviços informatizados para os usuários internos e externos na condução do acesso e recuperação de documentos. O Q Acadêmico disponibiliza os documentos a partir de 1997 até o período de 2016.2 e o SUAP de 2017 em diante, também com as questões de processo, ambos, servindo aos usuários internos e externos.

Em relação ao Q-Acadêmico e o SUAP, para o Q-Acadêmico as informações muitas vezes estão indisponíveis ou não condiz com a realidade dos documentos, assim, gerando inconsistência e havendo divergências nas informações. O Q-Acadêmico tinha contrato com a Qualidata, porém, atualmente, o sistema não atende mais a necessidade dos setores se tornando obsoleto para a Instituição, com isso, a criação de um sistema próprio do IFPB e mais operante. Este sistema foi “substituído” pelo SUAP, pois viabiliza melhor as necessidades dos setores e dos usuários internos e externos. O problema do Q-Acadêmico é que não foi pensado de forma sistêmica, assim, dificultando as relações práticas e eficazes das informações e trâmites internos. A partir dos relatos dos servidores e usuários do sistema, o SUAP facilitou bastante nas demandas, principalmente a tramitação que pode acompanhar dos processos no próprio sistema.

O objetivo não é apontar as falhas que os sistemas informatizados do IFPB possuem, mas para esclarecer que é necessário um aperfeiçoamento direcionado as atividades do Arquivo CCA e os sistemas servirem com medidas evoluídas de informatização, pois várias funcionalidades poderiam deixar de ser manuais, no tocante, aumentando os sistemas informatizados e aperfeiçoando os que estão em uso.

4.1.2 Sobre o Ciclo Vital do Arquivo CAC/CCA

Com base no que foi abordado pelo tópico 2.2.1, contextualizado as questões basilares na Arquivologia, o Arquivo Central segue com os princípios da área de estudo. Tem-se a documentação do Instituto na primeira, segunda e terceira idade do ciclo vital nos arquivos. Estes arquivos são imprescindíveis para garantir a disparidade de acessos e eficiências no trâmite que ocorre entre os setores e os usuários internos e externos.

Esta investigação é norteada pelos estudos de usuários de arquivos sob a perspectiva dos Arquivos Correntes e Intermediários do Setor CCA no Instituto. O Arquivo Corrente e Intermediário do CCA está localizado no IFPB na cidade de João Pessoa-PB.

O ciclo vital dos arquivos no instituto pesquisado é descentralizado, com isso, afirma-se que cada idade dos arquivos possui um local diferente de armazenamento, detendo-se

assim os correntes em seus respectivos setores, os intermediários no CAC e o permanente, na Reitoria do IFPB. Sabendo que, o CAC não possui todos os Arquivos Intermediários da Instituição, apenas algumas coordenações específicas citadas no tópico anterior. Essa descentralização da documentação ocorre devido ao pouco espaço físico e a falta de estrutura do Arquivo que a Instituição revela.

Os Arquivos Correntes do CCA, tem por objetivo produzir, tramitar, utilizar, acondicionar e armazenar, os documentos dos discentes, na qual se integra as atividades exercidas no setor, promovendo fluxo entre os setores que contextualizam as questões de Ensino, tornando acessível e disponível o acervo aos usuários internos.

O acervo é organizado por Fundo, Nome, Ano e Curso, todos conduzindo a classificação alfabética, portanto, auxiliando para atendimento ao público de modo eficaz e eficiente. O arquivo corrente do CCA é composto por documentação de registro de dados acadêmicos exclusivos de discentes, docentes e egressos, custodiando documentações relativas às atividades acadêmicas a partir do período de 2009 no próprio Instituto.

As espécies e tipologias documentais são produzidas pelo setor CCA, portanto, caracterizam-se dos seguintes exemplos:

Tabela 1- Espécies e Tipos Documentais existentes no Acervo Documental do CAC

Espécies Documentais	Tipologias Documentais
Atestado	Atestado de Conduta
Certificado	Certificado de Curso Certificado de Enem
Declaração	Declaração de Matrícula Declaração Negativa Declaração de Enem
Diploma	Diploma de Curso
Histórico	Histórico Escolar
Memorando	Memorando Expedido Memorando Recebido
Ofício	Ofício Expedido Ofício Recebido

Fonte: Arquivo CAC (2017)

Além das espécies e tipologias documentais encontradas, o setor executa atividades referente ao arquivamento e desarquivamento de Cancelamento de Disciplina, Cancelamento de Matrícula, Transferência de curso, Pré Matrícula, Matrícula, Colação de Grau (Solene e Extemporânea), Subsídio da Procuradoria Federal, Atendimento aos Mandatos judiciais, Atendimento a polícia federal e Atendimento ao público, Solicitação de horas extras, Cursos

de capacitação, Segunda via dos documentos, Avaliação dos servidores no setor, Listagem de alunos solicitados, Reunião com vários setores no Campus/Reitoria, Treinamento ao Campus, Assistência aos Concursos, Orientação sistêmica a diversos setores do Campus, Parecer e Autenticação de documentos/processos.

Nota-se a inexistência de quantitativos sobre a documentação dos Arquivos Correntes desde o período inicial, mais pelo recorte do ano 2015 pode-se basear na frequência de solicitação de documentos para os demais anos. Neste sentido, tem-se uma estimativa de 6.464 documentações solicitadas no Arquivo Corrente para atender aos usuários de arquivo, extraídos esses dados pelas fontes de informações dos Livros de Registros, Banco de Dados local, Protocolos de entrega, Q-Acadêmico, SUAP e Memorandos do IFPB.

Em relação às condições físicas da documentação corrente, encontram-se devidamente preservadas e conservadas no setor e o acondicionamento é realizado por envelopes individuais devidamente identificados com os nomes de alunos, sendo eles armazenados em caixas poliondas, pastas sanfonadas e pastas suspensas. Nota-se que obedece à classificação alfabética, por assunto e ano para facilitar na recuperação da informação, portanto, a armazenagem de todo acervo é dividida entre o setor CCA e o Arquivo corrente CCA devido ao escasso espaço físico.

Figura 14- Armazenamento no Arquivo CCA Corrente (Acervo Físico)



Fonte: Arquivo CCA (2017)

A forma de armazenamento no Arquivo corrente CCA são em estantes deslizantes com pastas suspensas em ordem alfabéticas, dividindo-se o armazenamento da documentação, para o Arquivo CCA por falta de espaço físico.

Figura 15- Armazenamento no Setor CCA Corrente (Acervo Físico)



Fonte: Setor CCA IFPB (2017)

Como visualizado nas Figuras 14 e 15, os Arquivos Corrente de 2009 a 2012 são organizados de acordo com os princípios arquivísticos, toda a documentação contextualizada durante esse período foram constituídos intelectualmente com auxílio dos estagiários e Arquivistas do IFPB. A documentação de 2013 ao ano vigente, não passaram pelo procedimento de organização arquivística devido o déficit de mão de obra e material específico nos setores, por enquanto, os documentos estão distribuídos despadronizadas e com um prévio contexto sobre os nomes, anos, assuntos e cursos, para possibilidade de recuperação das informações mesmo que não sejam tão eficazes.

Nos quesitos de consulta a informação do documento de caráter corrente, poderá ser realizada pessoalmente, por telefones ou por ambas as opções, porém, para ter acesso ao

documento físico, a consulta será apenas pessoalmente na Instituição. Tanto os usuários internos quanto os usuários externos, poderão consultar e solicitar as documentações as quais necessitam.

Quando os usuários chegam ao Setor CCA, local onde são solicitadas/consultadas as informações de caráter Corrente, inicialmente entra em contato com os Servidores Administrativos relatando suas lacunas informacionais. Os usuários retratam suas necessidades de forma direta no assunto, ou por estratégias de busca informacional, como número de processo, matrículas, sistemas informatizados, site do IFPB, dados pessoais, telefone (antecipando suas necessidades) e entre outros recursos, caso os Servidores não consigam resolver a curto prazo, a situação é transferida para o Coordenador do setor.

Em caso de impossibilidade de localização da documentação solicitada ao setor CCA, os servidores entrarão em contato por vias telefônicas para a Técnica de Arquivo que é lotada no Arquivo CCA informando sobre o documento desejado. A partir desse intermédio com o arquivo e de posse do documento, os servidores entregam a documentação para o setor CCA. O uso da informação dá-se após a requisição do documento, assim, comprovando o vínculo ou a situação com o Instituto. Logo, os servidores providenciam a documentação solicitada de forma imediata ou mediata.

Com base na busca e comportamento informacional dos usuários de arquivo ao consultar e buscar as informações, identifica-se um fluxo sobre o comportamento que ocorre entre os discentes e cidadão comum (compõe o maior quantitativo de requisição documental no setor).

No cotidiano, nota-se que a cognição é bastante utilizada durante o comportamento informacional. Os servidores estão presentes em todos os procedimentos de busca da informação no Arquivo Corrente, presentes ativamente na coordenação das atividades tanto de busca quanto de produção da documentação.

Observa-se que os Arquivistas não estão presentes no funcionamento do arquivo, por constituir esses arquivos um caráter setorial e descentralizado. Na distinção do arquivo descrito anteriormente, observa-se ações e demandas relativamente diferentes ao Arquivo Corrente, no sentido dos usuários principalmente, com base nas características e peculiaridades dos Arquivos Intermediários, relaciona-se as questões específicas deste arquivo.

O Arquivo Intermediário do CCA tem por objetivo produzir, tramitar, utilizar, acondicionar e armazenar arquivisticamente, os documentos dos discentes e egressos, em que se integra das atividades exercidas no setor, a fim de promover a dinamização entre os

departamentos da instituição, tornando acessível e disponível o acervo aos usuários internos e externos.

O acervo dos arquivos intermediários é organizado por Fundo, obedecendo aos princípios da proveniência, pelo Ano, Ordenação alfabética e Curso, neste contexto, facilitando as condições da dinâmica no fluxo informacional no IFPB. É composto por documentação de registro de dados acadêmicos exclusivos de discentes e egressos, custodiando Dossiês de alunos durante o período de 1909, custodiados no Instituto.

Em relação aos quantitativos do acervo intermediário é mensurada por 140m, no recorte temporal de 1937 ao ano de 2011, não possui dados exatos a totalidade do acervo documental prosseguidos pelos próximos seis anos contando a partir de 2011 a 2017. São custodiados cerca de 36.842 dossiês da década de 40 até 2011, sem exatidão com os anos seguintes até o período atual.

Figura 16- Armazenamento do acervo físico do Arquivo Intermediário CCA



Fonte: Arquivo Intermediário CCA (2016)

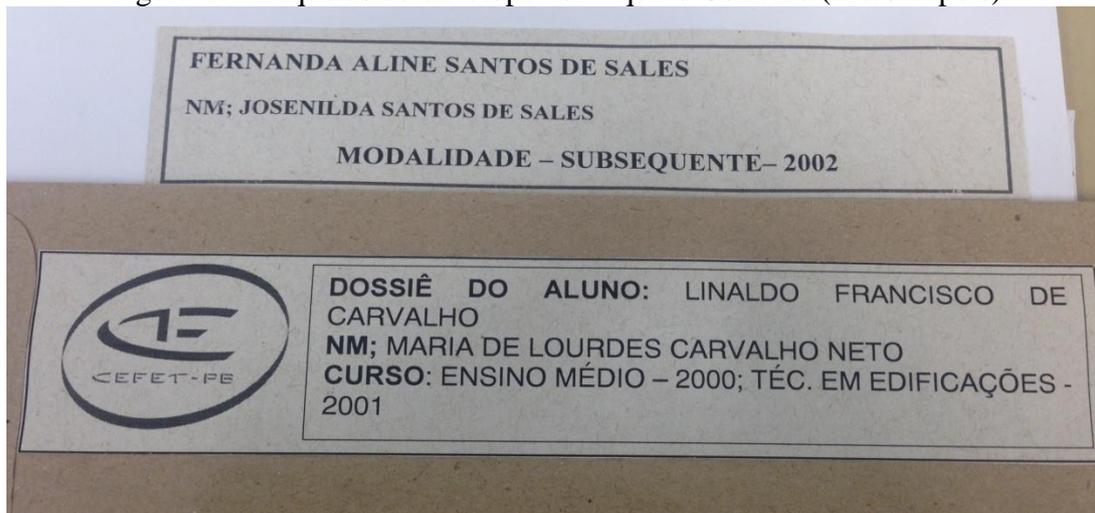
Pelas condições físicas da documentação identificadas na Figura 20, encontram-se preservadas e conservadas no arquivo, seu acondicionamento é realizado em envelopes individuais identificados e etiquetados com o nome de aluno, ano, curso e nome da mãe. São armazenados em caixas poliondas obedecendo a classificação alfabética necessárias para

recuperar a informação, portanto, o armazenamento de todo acervo é em Arquivos deslizantes que comporta toda documentação.

De acordo com os recursos tecnológicos para recuperação da documentação, o acervo documental atende aos serviços informatizados aos usuários internos para condução do acesso e na recuperação de documentos. O Q Acadêmico disponibiliza os documentos a partir de 1997 ao período de 2016.2 e o SUAP de 2017 em diante, ambos, servindo aos usuários internos e externos.

A organização da documentação acondicionada no Arquivo Intermediário foi atribuída a identificação em todos os envelopes. O processo de etiquetar os envelopes foi modificado conforme o uso, revisão e continuidade da organização do Arquivo, com isso, observou-se outros aspectos que poderiam ser melhor explorados. Na Figura 22 abaixo, consta-se a primeira e segunda fase das etiquetas no Arquivo Intermediário do CCA.

Figura 17- Etiquetas do envelope no Arquivo Corrente (antes-depois)



Fonte: Arquivo CCA Intermediário (2017)

A primeira etiqueta nos envelopes contém descritores como: o nome do discente, nome da mãe, modalidade do curso e ano. Geralmente, os alunos possuíam mais de um curso no Instituto e com isso, a busca pelo conjunto de critérios definidos nas etiquetas se tornaram menos eficazes por apenas destacar uma única modalidade, assim, folheando toda documentação até encontrar. A possibilidade de adequação das etiquetas ocorreu devido a necessidade de tornar mais eficaz.

Os descritores que permaneceram foram o nome do discente, nome da mãe, cursos e ano. Todas as informações dos discentes referentes ao ciclo acadêmico matriculado/concluído na Instituição fará parte do dossiê de aluno. As adaptações dos descritores nas etiquetas

facilitaram o serviço dos profissionais da informação e na busca eficiente, conseqüentemente, contribuindo para satisfação dos usuários de arquivo.

Em ambos os arquivos evidenciados neste tópico, toda documentação produzida e tramitada pelo setor CCA auxiliam na tomada de decisão do IFPB, por procedências probatórias pessoais e institucionais e em nível social. Durante os fluxos informacionais recorrentes na Coordenação, são incontáveis as vezes que os usuários internos e externos solicitam a documentação na Instituição. Em uma das fases apresentadas pelos planos de atividades sobre a restauração e a manutenção do arquivo CCA, a gestão arquivística é destacada por demandar e organizar estrategicamente as atividades nesta unidade informacional.

Tanto os usuários internos quanto os usuários externos, poderão consultar e requerer as documentações que necessitam. Quando os usuários chegam ao Setor CCA, inicialmente entra em contato com os Servidores Administrativos explanando suas lacunas informacionais, alguns usuários retratam suas necessidades de forma direta, pelo assunto ou por estratégias de busca informacional, como número de processo, matrículas, sistemas informatizados, dados pessoais, telefone (antecipando suas necessidades) e Arquivo CCA.

Ao verbalizar suas necessidades, conforme o tipo documental que necessita, o Servidor entrará em contato por vias telefônicas para o Arquivo CCA, contatando a Arquivista, Técnica de arquivo ou estagiários para buscar as informações que necessitam pelo Nome, Curso e Ano para encontrar o documento, obtendo um resultado satisfatório a documentação é conduzida ao desarquivamento e entregue ao Setor CCA. O uso da informação dá-se após explanarem as lacunas, assim, comprovando o vínculo ou sua situação com o Instituto, desse modo, os servidores providenciam as documentações desejadas imediatamente ou por um prazo de espera.

Os usuários do arquivo intermediário podem ficar com os documentos originais, se respaldando de medidas com a emissão da segunda via por meio de fotocópia autenticada e salvaguarda a documentação em seu envelope, pois, em caso de necessidade em outro período, tendem a servir a demais finalidades.

O comportamento informacional dos usuários de arquivo ao consultar e buscar as informações é relacionada aos egressos e servidores que compõe o maior quantitativo de fluxos nesses setores. O comportamento informacional referente aos egressos que estão presentes nos procedimentos de busca da informação no Arquivo Intermediário, tem a presença dos Arquivistas de forma indireta no funcionamento do arquivo para a busca. Há uma preocupação em identificar os usuários internos e externos da informação do arquivo da

CCA, em identificar as barreiras encontradas pelos usuários na busca e uso da informação no arquivo da CCA, como também, seu grau de satisfação e na análise das funções e atividades da CCA, buscando conhecer e registrar o contexto da produção e uso dos documentos.

4.2 CONSTRUINDO E CARACTERIZANDO O CONHECIMENTO DA PESQUISA

Os métodos de relações e ações do conhecimento formalizam os sentidos e informações basilares que darão arcabouços teóricos para a pesquisa. O direcionamento dos canais informativos para a construção do conhecimento sistematiza a execução das etapas conforme o objeto a ser estudado, assim, cumprindo os objetivos pontuados nesta pesquisa.

Aborda-se neste estudo que se compreende em cunho tradicional e alternativo, que contribuem para a construção dos usuários da informação.

Referente ao nível de pesquisa, à caracterização é evidenciada nas fases qualitativa, quantitativa e exploratória, em que propaga a um nível informacional maior e específico. Tendo em vista que na natureza de pesquisa qualitativa, de abordagem fundamental para área de Ciência da Informação, focalizada pelos estudos de usuários da informação em sentidos básicos entre os indivíduos e o meio relacionando a cognição, a metacognição, o conhecimento e a informação que explicitam a natureza da pesquisa e seu processo de construção.

Na pesquisa qualitativa focaliza sua atenção nas causas das reações dos usuários da informação e na resolução do problema informacional, ela tende a “aplicar um enfoque mais holístico do que o método quantitativo. Além disso, ela dá mais atenção aos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano”. (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 173).

As características da pesquisa qualitativa são: objetivação do fenômeno; hierarquização das ações de descrever, compreender, explicar, precisão das relações entre o global e o local em determinado fenômeno; observância das diferenças entre o mundo social e o mundo natural; respeito ao caráter interativo entre os objetivos buscados pelos investigadores, suas orientações teóricas e seus dados empíricos; busca de resultados os mais fidedignos possíveis; oposição ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências. (GEHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 32)

A pesquisa qualitativa, corrobora para resposta da problemática de pesquisa mais fidedigna. Pela quantitativa, através das avaliações técnicas e estatísticas de estudos no setor

de atuação da pesquisa para a aplicação e verificação dos usuários internos e externos nos arquivos.

Aos estudos de usuários, a caracterização de pesquisa teve grande colaboração e destaque entre as décadas de 60 e 80, pois as questões tecnicistas e práticas desses estudos se fundiram, tornando as pesquisas constantes nesta vertente de investigação. Para Baptista; Cunha, (2007, p. 170), “o seu uso intensivo teve por objetivo garantir uma maior precisão na análise e interpretação dos resultados, tentando, assim, aumentar a margem de confiabilidade quanto às inferências dos resultados encontrados”.

No que cerne as pesquisas exploratórias, fundamenta em conjunto com as demais perspectivas apresentadas acima, consolidando essa constituição teórica de forma plausível. Gil (2008, p. 1), “define como qualquer exploração, a pesquisa exploratória depende da intuição do explorador (neste caso, da intuição do pesquisador). Por ser um tipo de pesquisa muito específica [...]”. Contextualizado em questões práticas e qualitativas, este nível refere as pesquisas que necessitam de estabilidade para os fatos identificados, neste caso, características exploratórias fundamentam nas quais:

[...] são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis. (GIL, 2006, p. 43).

Entretanto, constituiu-se a população neste estudo, “[...] um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características. Comumente fala-se de população como referência ao total de habitantes de determinado lugar”. (Gil, 2006, p. 99). A população apresentada caracteriza-se daqueles que possuem vínculo e/ou necessidade institucional com o IFPB, seja ela pessoal e/ou profissional entre os setores que disponibilizam informações referentes aos próprios indivíduos, nas quais podem necessitar constantemente ou não, porém, esses usuários possuem relação institucional.

Como é de uma propagação imensa de usuários que constituem uma ligação com o Instituto, à amostra é perceptível e requisitada neste estudo, pois a amostragem é um “Subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população”. (Gil, 2006, p. 100).

Neste sentido, define-se como amostra os usuários existentes no setor CCA, ou seja, os indivíduos vinculados ao IFPB e o CCA, que são os discentes, docentes, servidores e o

cidadão comum/externo deste setor, caracterizado nesta pesquisa como os usuários internos e externos. Selecionar um quantitativo dos usuários recorrentes no setor CCA, direciona nossa amostra de modo mais coeso e aceitável neste campo de estudo.

Reitera-se a relevância da coleta de dados para os estudos científicos das áreas, pois, requer de modo minucioso as questões apresentadas pelos usuários e transpor de forma livre e conforme seus relatos durante a análise. A imparcialidade do pesquisador é colocada em pauta nessa coleta de dados, tornando fundamental, um distanciamento adequado do objeto de estudo para que o mesmo não sinta interferência e/ou incômodos diante de suas respostas.

O conhecimento prévio do setor de Arquivo diante das demandas da pesquisa, em que por um período de um ano e dois meses fiz parte do corpo de estagiários, facilitará para a relação de comunicação com os usuários, a fim de ter conhecimento as funções e serviços oferecidos por essa unidade de informação que compreende os dados a questões informacionais nos setores.

A apuração da amostra necessária foi alcançada pelos usuários recorrentes no setor CCA, direcionando ao que se pretendia abordar com este estudo de usuários. Assim, na delimitação da coleta de dados alcançou um nível de flexibilidade entre o cotidiano e a vivência no arquivo CCA, no período de três semanas entre Janeiro e Fevereiro, nos dias vinte e três de janeiro (23/01) até o dia dez de fevereiro (10/02) do corrente ano, frequentando o setor cotidianamente nos cinco (5) dias da semana, com presença diurna das oito e trinta da manhã (08:30) às quatro e trinta da tarde (16:30), no horário de funcionamento do setor, totalizando oito (8) horas diárias e trinta (30) horas semanais.

O tempo do pesquisador no estudo foi determinado conforme suas necessidades de pesquisa e de acordo com o objeto de estudo analisado, sendo necessário inicialmente o período de adaptação entre o sujeito da pesquisa com o setor estudado.

Com base no cotidiano e relação do usuário-profissional no setor de Arquivo CCA, o objetivo é identificar os perfis de usuários internos e externos presentes nesse setor, a fim de contribuir para sanar com as necessidades presentes e observar seus processos comportamentais da busca e uso da informação em conformidade com a fenomenologia.

Diante do contexto, para fomentar a pesquisa, utilizará da pesquisa bibliográfica para embasamento teórico e científico de outras pesquisas que evidenciam suas significações com base nesta investigação, conduzindo a maior visibilidade nos estudos de usuários da informação arquivística. É fato destacar que a área é pouco discutida e de suma relevância para este estudo.

No que tange as produções sobre o tema estudado, realizou-se um levantamento de informações e trabalhos científicos com intuito de averiguar as pesquisas sobre a relação dos fenômenos institucionais e cognitivos que são observáveis diante do cotidiano dos usuários nos arquivos, suas relações com o social e nas implicações de suas ações.

Conforme as reflexões absorvidas entre este respaldo científico, à necessidade de maior embasamento teórico e prático para a área de estudo desta pesquisa, assim, estrategicamente, podem-se melhor compreender e afunilar outras vertentes antes não abordadas. Ao consolidar novas informações, pesquisas e contextos, permitem-nos diferentes repercussões para o conhecimento e descobertas na caracterização da pesquisa e produções do conhecimento científico mais significativo tanto ao pesquisador como em sua ambiência de aplicação. Para o estudo, é visível sua capacidade emergente no aprofundamento e convergências com fatores políticos, sociais, históricos e econômicos, refletindo nas atividades práticas e teóricas.

Nessa qualidade, a pesquisa é solidificada e conceituada para as demandas de usuários de arquivo, pois os dados quantitativos e as questões qualitativas de pesquisa oferecem bases no estudo para contribuir na aplicabilidade dos levantamentos práticos e estatísticos de informações, portanto, as investigações são baseadas em conceitos e respaldos na Ciência da Informação e circunstanciadamente na Arquivologia.

4.3 CONTEXTUALIZANDO A FENOMENOLOGIA COM OS ESTUDOS DE USUÁRIOS

A fenomenologia é um método de pesquisa que possibilita desenvolver estudos dos fenômenos no procedimento de apuração e ação para o conhecimento. Na CI, a demanda de estudos solidificados nas questões fenomenológicas tem galgado espaços e vislumbrados fronteiras que possam mudar a percepção de análises do indivíduo, também no que diz respeito, nas vertentes dos usuários da informação.

Em uma área tangente como a fenomenologia social, para chegar ao seu objetivo de compreender os significados e motivações que os fenômenos têm para os atores sociais, Schutz (1979) estuda as relações sociais que se desenvolvem na vida cotidiana e influenciam nos fatores que determinam a conduta dos sujeitos. Ao longo da vida as pessoas vivenciam inúmeras experiências, mas o conteúdo e a sequência dessas experiências variam de pessoa para pessoa, ou seja, cada sujeito se encontra em uma situação biográfica determinada.

As pessoas detêm de experiências na consciência e é através delas, com seu estoque de conhecimentos que se orientam no cotidiano. “O registro das ações na consciência do sujeito se dá por meio de tipificações, nomeações atribuídas a objetos, animais e pessoas, dentre outros. A interpretação do mundo em termos de tipos não é apenas uma conceituação científica, mas acontece nas sociedades” (GANDRA; DUARTE, 2012, p. 16)

Contudo, o pesquisador, ao investigar um fenômeno- partindo das experiências vividas pelos sujeitos da pesquisa- obtém as descrições desses sujeitos a respeito da sua experiência e tem em mãos discursos significativos e passíveis de serem compreendidos e desvelados na sua essência. A visão da essência do fenômeno torna-se possível por uma noção fundamental, o princípio da intencionalidade: a consciência compreendida como consciência de alguma coisa, ou seja, a consciência só é consciência quando está dirigida para um objeto.

Na perspectiva de Sadala (1995, p. 3), “o estudo da relação sujeito-objeto consistirá numa análise descritiva do campo da consciência, o que levou Husserl a definir a fenomenologia como a ciência descritiva das essências da consciência e de seus atos”. Com este método social considera-se o indivíduo um ser na qual é determinante por diversos polos, contudo, atuam ativamente no conjunto, ou seja, sujeitos que são capazes de relacionar as questões cognitivas, físicas, sociais, psicológicas, fisiológicas a partir de suas escolhas e nas maneiras de relacionamento com o meio externo.

Na concepção de Husserl (1965) busca reintegrar o mundo da ciência ao mundo-vida. Associa o fenômeno e o ser de uma forma indissociável: só pode haver o fenômeno enquanto houver o sujeito no qual a experiência desse fenômeno se situa. De acordo com Martins e Bicudo (1989), a fenomenologia descreve a experiência do homem tal como ela é, e não segundo as proposições pré-estabelecidas pelas ciências naturais. Trata-se de uma forma particular de fazer ciência: a pesquisa qualitativa, que substitui as correlações estatísticas pelas descrições individuais, e as conexões causais por interpretações oriundas das experiências vividas.

Esta é uma pesquisa que direciona ao sujeito e seus fenômenos vivenciados conforme os elementos de necessidades, estímulos, desejos e demais sentimentos subjetivos e cognitivos que envolvem horizontes de maior completude. São nesses momentos que a fenomenologia ampara e fundamenta essas características intrínsecas ao indivíduo durante a extração dos dados.

Assim, as contribuições deste método e em especial a fenomenologia social de Alfred Schutz (1979), como refere no sentido discursivo para os estudos de usuários da informação, reforçando o movimento de alargamento das fronteiras da CI, enquanto abordagem

compreensiva que busca o desvelamento dos fenômenos, inclusive os informacionais, na mente dos sujeitos (GANDRA, 2012, p. 60).

Esta relação do usuário de arquivo como indivíduo ativo conforme a abordagem alternativa se refere, é envolvido nas questões de entendimento e busca da informação para suprir as lacunas. Os sujeitos da pesquisa têm ações unitaristas de acordo com suas necessidades, carga emocional e modo de resistir ao meio. Para Dartigues (1973), no momento de observação do pesquisador a partir das respostas dos usuários sua tarefa será “analisar as vivências intencionais da consciência para perceber como se produz o sentido do fenômeno e chegar à sua essência”.

Enfocando nos fenômenos informacionais na pesquisa, aborda-se todos seus aspectos verbalizados, sobretudo, relacionando suas expressões na exposição de sua consciência durante o procedimento de coleta na pesquisa. A evolução destes estudos na CI busca assimilar a compreensão dos sujeitos com suas particularidades, contudo, presentes e compartilhando reações mentais com outros indivíduos.

Alguns aspectos da fenomenologia são abordados por Wilson (2003) relacionados à área de usuários da informação e vislumbrando possibilidades de adequar-se aos usuários de arquivo abordado por este estudo.

O aspecto mais discutido “**é a ideia de tipificações** para ser utilizada nos estudos de comportamento informacional. **Os modelos da ação humana são criados através de um processo de tipificação**, [...] dando sentido as decisões sobre o mundo” (GRANDRA; DUARTE, p. 17, 2012, **grifo nosso**). Baseado nesta possibilidade que discorre os autores, não só nos comportamentos informacionais, mais como modelo de classificação para os estudos de usuários de arquivo pelas bases teóricas da fenomenologia, propõe-se a tipificação destes sujeitos em ideias.

O autor discorre de três exemplos para as tipificações de Schutz (1979), sendo a compreensão das representações mentais dos usuários atribuídos por (WILSON 2003 apud GANDRA; DUARTE, 2012, tradução e **grifo nosso**) em:

- a) O **expert**: seu conhecimento está restrito a um campo limitado, mas é claro e distinto. Suas opiniões se baseiam em opiniões garantidas, seus julgamentos não são meras adivinhações ou suposições soltas;
- b) O **homem da rua**: seu conhecimento funcional abrange muitos campos e são como receitas, que indicam como provocar, em situações típicas, resultados típicos, através de meios típicos. A receita indica procedimentos nos quais se pode confiar, mesmo que não sejam claramente compreendidos. Seguindo a receita como um ritual, o resultado desejado pode ser obtido sem se indagar por que se deve seguir os passos do procedimento naquela

sequência. Este conhecimento, com toda a sua vagueza, é suficientemente preciso no que diz respeito ao propósito prático em questão. Para assuntos que não estão ligados a propósitos práticos, o homem da rua é guiado por seus sentimentos e paixões.

c) O **cidadão** (que pretende ser) bem informado: situa-se entre o expert e o homem da rua. De um lado, ele não tem e nem procura ter o conhecimento do expert; de outro, não aceita a vagueza inerente ao conhecimento de meras receitas ou a irracionalidade de seus sentimentos e paixões. Para ele, estar bem informado significa chegar a opiniões razoavelmente fundamentadas em áreas que merecem, segundo ele, pelo menos a sua preocupação mediata, embora não afetem seu propósito imediato.

Relacionando os três exemplos abordados por Wilson (2003), analisa-se que cada tipificação representa as características dos usuários do Arquivo CCA. Neste caso, compara-se o **expert** com os tipos de usuários denominados na pesquisa de Arquivistas, Técnicos de arquivo, Docentes e Servidores Administrativos, aqueles possuem conhecimento sobre um campo de estudo específico e serão responsáveis a condução dos usuários para satisfação informacional.

O **homem da rua** são os Discentes e Egressos, aqueles que tem vastos efeitos teóricos em campos de estudos, porém, o conhecimento da atividade de como suprir as lacunas não é fundamental, mas sim, o resultado em si.

O **cidadão** são os Egressos, também conhecidos por Cidadão comum que está no intermédio entre os dois citados acima, na qual, necessitam de informações e direcionam as unidades de informação por situações de preocupação imediata apenas no que merece. Neste sentido, para a análise e interpretação dos dados relaciona-se esses exemplos expostos com os resultados da pesquisa compreendendo os sujeitos, descrevendo, analisando e atribuindo significações.

Como refere Gandra; Duarte (2012, p. 19) “a fenomenologia pode ser considerada um modo de se preparar para a investigação, para enxergar a realidade como uma construção intersubjetiva de significados”. Sobretudo, relacionar os sujeitos com os objetivos que o estudo propõe para melhor tipifica-los, portanto, a análise corrobora para a captação mental dos usuários.

4.4 A METACOGNIÇÃO NO PROCESSO DE BUSCA DA INFORMAÇÃO

Os estudos de usuários da informação tomaram uma proporção e visibilidade a partir do acesso à informação e a necessidade de tê-la para suprir uma carência pessoal e/ou institucional. Na CI esse tema está em desenvolvimento, principalmente quando relaciona os

usuários aos processos metacognitivos para clarificar na busca das informações e recuperá-las de forma eficaz.

A abordagem alternativa dos estudos de usuários é incluso na perspectiva de ação cognitiva através dos processos cognitivos o que nos refere a vertentes inclusivas e participantes dos indivíduos ao utilizar as informações.

Diante de manifestações das ações cognitivas e sociais que adéquam nos estudos de usuários, refere-se as direções e finalidades das ações de informação dotadas dos modelos e recorrências de pesquisas no campo científico da CI. Na inter-relação das ações de informação tem-se a especificidade de estudo, lidando com modalidades de desempenhos no contexto histórico, cultural, social e político, características essas nas quais são unificadas as comunidades de estudos.

Neste contexto, González de Gómez, (2003b, p. 35) define os atores sociais aqueles “[que] podem ser reconhecidos por suas formas de vidas e constroem suas identidades através de ações formativas existindo algum grau de institucionalização e estruturação das ações de informação”.

Diante do contexto da pesquisa, relaciona-se os atores sociais com os usuários da informação, pois são caracterizados como indivíduos cognitivos e sociais que participam e articulam ativamente seu caráter de interação como sujeito do processo de intervenção e realocação de fronteiras, antes não contestadas e compostas pela abordagem tradicional na CI.

A ação de informação é manifestada por modalidades que se configuram ao pertencer às peculiaridades propicias as demandas informacionais. No contexto, González de Gómez (2003a, p. 37) relata no “quadro da teleologia das ações de informação, que a ação relacional Inter-Meta-Pós-mediática tem como atividades sociais de monitoramento, controle e coordenação, assim com a finalidade de transformar a informação e a comunicação que orientam o agir coletivo”.

Abordar as ações de informações ministra a particularizar a Ciência da Informação no campo científico de conhecimento e a coloca “numa posição preferencial para fortalecer o olhar comunicacional e gnosiológico em processos e domínios que até agora têm sido explicitados à luz de fatores econômicos ou tecnológicos” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2003b, p. 38).

Neste construto com os usuários e nas relações da abordagem alternativa dos estudos, em que, o processo de comunicação da informação e retorno de suas atividades devem ser reativados e constantes tanto nas relações humanas, quanto nas unidades de informação, que compõem um serviço de disseminar e dar acesso a fim de modificar seu estado de

conhecimento, orientando para as perspectivas de caráter cognitivos e sociais e não apenas institucionais e tecnológicos.

Na conjuntura, os estudos cognitivos de usuários no campo da Ciência da Informação em sua maioria incorporam vários princípios da perspectiva cognitivista. O estudo procura compreender “os usuários de informação sob uma perspectiva distinta das usuais na literatura, ao atender o comportamento de busca da informação como processo histórico, contingente e permanente de especificação e modulação mútua entre sujeito e meio”. (VENÂNCIO, 2007, p. 2-5). O comportamento informacional dos usuários não deve ser excludente no processo de busca, pois sua contribuição é relevante aos comportamentos metacognitivos dos indivíduos.

A cognição é um recurso relevante do ser humano na qual tem como capacidade administrar os procedimentos informacionais que são envolvidos pelos atores sociais (usuários) e unidades de informação. Refere-se a cognição como o estado da mente, intrínseco e imperceptível do ser humano; a metacognição é a habilidade de utilizar a mente e tem por objetivo melhorar o desempenho da busca para suprir a necessidade informacional.

A metacognição é o antagonismo à cognição, sendo a mesma repensada na maneira de agir e tomar as decisões, como também, na utilização de estratégias específicas que correspondem às ações executadas pelos indivíduos para facilitar o caminho na regulamentação de suas tarefas, ocasionado em que essas ações pode haver descontinuidades na execução dos esquemas.

Para Carter (1980), “descontinuidades é uma constante assumida da natureza em geral e da condição humana especificadamente”, ou seja, é a interrupção entre relações sucessivas de esquemas que conduzem a existência de ações humanas. Relaciona-se a metacognição com a descontinuidade por caracterizar que diante da ineficácia de operação da metacognição, a busca por novas maneiras e esquemas ao executar a ação surgirão, entretanto, uma consequência das experiências metacognitivas, definindo essas relações como um intervalo de atividades entre uma ação e outra.

Definindo a metacognição como uma ação intrínseca e regular que conforme assimilada e desenvolvida diante de suas atividades cotidianas tornará perceptíveis para o indivíduo, levando-o ao melhor gerenciamento da sua cognição entrelaçado ao seu conhecimento. Para Neves (2011, p. 39) “o uso da cognição em conjunto da metacognição possibilita a junção que elementos de informação, ou representação de um determinado fato sejam armazenados, processados quase automaticamente”. Entretanto, permite que a cognição atue com a metacognição para unificação de ideias e planejamento de pensamentos sob

determinadas circunstâncias e vivências do indivíduo incorporando o conhecimento e a informação.

Ao relacionar as ações da metacognição com os usuários da informação, a partir das experiências metacognitivas identifica-se uma relação benéfica para ambos. A metacognição atua no planejamento estratégico e antecipado para executar uma ação, desse modo, os usuários saberão como proceder e conseqüentemente terá resultados mais satisfatórios em sua busca, suprindo suas necessidades informacionais. Tendo em vista a afirmação de Neves (2011), que “após a organização cognitiva de uma nova informação passa-se ao “tratamento” metacognitivo daqueles dados, que pressupõe um planejamento mental usando estratégias e abordagens conscientes formuladas na mente”.

Nas relações da metacognição com a busca da informação, existe disposição natural para todos os procedimentos acontecerem, onde a informação é fonte de saber e conhecimento, possibilitando a execução das ações de pesquisa com a metacognição para tomada de consciência.

Afirma Neves (2011) que utilizando de modo regular “a metacognição na busca informacional é visível a aplicação da consciência e controle de atividades cognitivas”, portanto, o usuário atuando como uma gênese para selecionar, criar, analisar, mudar, redirecionar sua cognição de acordo com sua necessidade e acerca de informações significativas para suprir as ausências e sentidos da sua cognição

São notáveis os benefícios e evidências da metacognição nos usuários da informação, verificando sua capacidade de explicitar as abordagens, vislumbrando o comportamento informacional cognitivo não apenas dos profissionais das unidades de informação, mas também dos usuários, assim, a metacognição passa a ser incorporada nos usuários a partir do reconhecimento da necessidade.

A maior precisão na busca consolida outro benefício, pois os usuários vão aos centros de informações conscientemente direcionado de suas aflições. A interpretação do comportamento dos usuários são medidas atentas da metacognição na qual recebe influências diretas dos problemas e regras do meio, bem como as peculiaridades cognitivas, de emoção e situação.

O posicionamento do usuário ao promover uma reconfiguração do conhecimento, influenciado pela metacognição, implica em sua definição e por ser um usuário cognitivo, perceptível e social, não anulando a possibilidade de unificar essas facetas e caracterizá-los por ambos os fatores, desse modo, em decorrência as suas diversidades de acordo com o

contexto e interesse de busca, conseqüentemente, definindo na medida em que a pesquisa avança e corrobora para satisfação informacional.

Os usuários da informação que utilizam a metacognição em seus comportamentos informacionais durante a busca incorporam características de sua personalidade e executam atividades planejadas. Segundo Gasque; Costa, (2010, p. 27) “o comportamento informacional de usuários, por ser um processo natural do ser humano, envolve todo tipo de meios e canais de acesso requeridos para o atendimento das necessidades de informação”.

O foco de utilização da informação é diversificado, mas, dar acesso a visibilidade de necessidade e pôr fim a satisfação informacional será parte de um único processo metacognitivo. Logo, a relação da metacognição no processo de busca da informação dos usuários nas unidades informações, com base das vivências nesses setores de informações.

Figura 18- Relação da metacognição na busca de informação pelos usuários



Fonte: Elaborado com base em Neves (2011)

Como a metacognição é uma cognição planejada estrategicamente, a mesma é centralizada no processo de separação dos próximos momentos, nas quais geram a atividade de busca para as *experiências* e as *ações*. A metacognição trabalha com ambas vertentes, tanto da *consciência da atividade cognitiva* que são as experiências vivenciadas pelos indivíduos e com isso capazes de executar suas disposições, quanto no *controle da atividade cognitiva* que são suas ações acerca da busca informacional.

As duas vertentes agem pela metacognição não eliminando a relação de ambas e suas propostas. A consciência da atividade cognitiva se ramifica em outras duas fases, no processo de *reconhecer* e de *entender* o que necessita; são nesses momentos que o usuário da informação instintivamente utiliza a metacognição nos procedimentos que averiguam a ausência informacional internamente.

No controle da atividade cognitiva é ramificado em três fases, no momento de *executar as buscas*, em que agirá estrategicamente o desenrolar da pesquisa possibilitando maneiras mais acessíveis de eliminar sua carência; na *avaliação dos resultados* e na fase final onde se encontra a validação da busca são fases em que a mediação estará presente para suprir a necessidade informacional dos usuários, clarificando de modo perspicaz pela metacognição o rendimento e resultado das pesquisas.

A metacognição torna o elo central e fundamental para os usuários, na cognição e conhecimento no favorecimento dos processos de consciência e controle das atividades cognitivas que agem com a necessidade e comportamento informacional conforme o dinamismo e perspectivas de examinar a informação.

No modelo interativo dos componentes com a metacognição essa sistemática adere à continuidade cíclica de uso e valor fornecida pela informação. Seu uso possui diferenças significativas nas estratégias cognitivas, caracterizado sem hierarquia entre todas as vertentes e uma flexibilidade de utilização.

Na perspectiva geral, estudos relacionados aos usuários da informação que atuam em sintonia com a metacognição agem de modo complementar no processo de busca da informação, demonstrando maior visibilidade cognitiva dos processos executados no decorrer da ação pelos usuários nas unidades de informação a partir de uma necessidade informacional. Para a Ciência da Informação a possibilidade de estudo é ampla, permitindo a cientificidade e eficiência pela forma de estratégias de estudos e buscas, pois os usuários que necessitam de informação indispensavelmente utilizam de modo recorrente dessas disposições.

4.5 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

A relevância da escolha dos instrumentos de coleta de dados para os estudos científicos das áreas requer de modo minucioso referir-se as questões apresentadas pelos usuários e transpor de forma livre e conforme seus relatos durante a pesquisa.

Em fase disso, para melhor planejamento e procedimento de investigação neste estudo, utilizará a **entrevista semiestruturada** e a **observação participante**. Na entrevista

semiestruturada além dos questionamentos basilares tem-se a possibilidade de ressaltar os acréscimos que os entrevistados possam inferir sobre o tema no momento da coleta, deixando-os mais ativos e inclusivos ao longo dos procedimentos da resposta. Na observação participante, há uma relação de envolvimento indireto do investigador com os indivíduos na pesquisa e a sua ambiência mediante a sua interpretação do meio.

Neste caso, para estudos cognitivos, metacognitivos e de interação da subjetividade com o meio, esses instrumentos, captam melhor as nuances diante da observação e da verbalização de suas cognições. Destaca-se a interação existente com os usuários da pesquisa, descrevendo sua relação direta através dos procedimentos de busca, como também, a relação que consiste aos profissionais da informação do Arquivo CCA.

4.5.1 Entrevista Semiestruturada e a Observação Participante

Com intenção de captar a relação dada na unidade de informação estudada, entre os usuários internos e externos e os profissionais, optando por um contato maior, será utilizado nesta pesquisa a entrevista semiestruturada (Apêndice A) percebendo a fluidez que poderá ocorrer com suas respostas possibilitando uma maior liberdade de expressarem seus pontos de vista por não ser uma entrevista fechada. Este relacionamento sem obrigações entre o investigador e o sujeito investigado, propicia uma melhor técnica para recolher as informações captando os fenômenos estudados a partir dessa interação.

Na entrevista semiestruturada atraindo-se os aspectos objetivados da pesquisa e as relações dos fenômenos sociais como apoio de ações dos atores sociais, assim, relata-se Triviños (1987, p. 148),

Devemos considerar também que o informante, geralmente, não é uma única pessoa, senão várias. Seus pontos de vista são examinados à luz de várias perspectivas individuais, de grupo e de informações histórico-culturais além dos suportes teóricos do investigador.

A partir disso, estrutura um roteiro para a entrevista em conformidade com o aporte teórico e os objetivos da pesquisa para compor as ações do pesquisador durante a coleta dos dados, o mesmo constitui de dez (I-X) itens identificados em algarismos romanos que correspondem com as funções, finalidades, atividades, componentes e ações associadas ao campo de estudo centralizando as indagações mais relevantes e que auxiliem para a identificação dos perfis de usuários no Arquivo CCA.

Para melhor visualização do roteiro da entrevista semiestruturada, o quadro teórico permite visualizar as inter-relações dos objetivos específicos, com as variáveis determinadas por tópicos.

Quadro 1- Relação Linear dos elementos da entrevista semiestruturada

OBJETIVOS	PERFIL DO USUARIOS DE ARQUIVO	VARIÁVEIS	TÓPICOS DO ROTEIRO DE ENTREVISTA
OE 1	Perfil do Usuário	Relação com a instituição; Formação Acadêmica; Sexo e Idade	I, II, III e IV
OE 3	Necessidade	Necessidade para uso do Arquivo CCA; Frequência de uso do Arquivo CCA; Obtenção das informações: a) Quais canais de comunicação; b) Diálogo entre os gestores no CCA	V, VI, VII
OE 3	Necessidade e Comportamento informacional	Barreiras durante a busca da informação; Estratégias busca da informação.	VIII e IX
OE4	Uso	Expectativas no uso da informação	X

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Referido acima, as variáveis abordadas no roteiro determinam os elementos objetivos específicos da pesquisa, neste sentido, a linearidade entre ambas possibilita responder e esclarecer pontualmente as questões norteadoras deste estudo favorecendo uma visão esclarecedora sobre cada elemento apresentado e do objeto da pesquisa.

Para Triviños (1987, p. 146) a entrevista semiestruturada “valoriza a presença do investigador, oferece todas as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação”. Trazendo em foco a relação entre investigador e sujeito da pesquisa, assim, “[...] favorece não só a descrição dos fenômenos sociais, mas também sua explicação e a compreensão de sua totalidade [...]” (TRIVIÑOS, 1987, p. 152). Este tipo de entrevista possibilita uma flexibilidade entre os indivíduos, ocasionando assim, maior profundidade, não tendo restrições do entrevistado no acréscimo conforme o contexto das perguntas.

Nossa vertente teórica utilizada na entrevista é com base na fenomenologia, com isso, segundo Manzini (2004, p. 3) afirma que:

Numa linha teórica fenomenológica, o objetivo seria o de atingir o máximo de clareza nas descrições dos fenômenos sociais. Assim, as perguntas descritivas teriam grande importância para a descoberta dos significados dos comportamentos das pessoas de determinados meios culturais.

Neste sentido, no momento da coleta, possibilita destaque e maior percepção para extrair dos usuários de arquivo uma apuração dos fatos vividos cotidianamente na unidade de informação, a fim de, estudar essas modalidades também dará auxílio para facilitar a mediação entre o diálogo no Arquivo CCA da pesquisa.

Como instrumento de procedimentos metodológicos, utiliza-se a observação participativa na perspectiva de revisitar as situações que foram apresentadas durante a entrevista semiestruturada, esclarecendo uma sistemática interna do setor e do objeto analisado.

Neste sentido, a observação participativa é a técnica de captação de dados menos estruturada que é utilizada nas ciências sociais, pois não supõe qualquer instrumento específico que direcione a observação. Dessa forma, uma das limitações existentes pode ser o fato de que a responsabilidade e o sucesso pela utilização dessa técnica recaem quase que inteiramente sobre o observador. (HAGUETTE, 1995, p. 77).

Quanto ao uso da observação participativa, age diretamente de forma viável com a entrevista semiestruturada com demanda somatória, sendo assim, a mesma é realizada ao estar dentro do campo de estudo por tempo prolongado em advento de suas atividades diretas com os usuários da informação e refinando os aspectos que refletem no cotidiano em sentido social, político, histórico e cultural.

Observar um "fenômeno social" significa, em primeiro lugar, que determinado evento social, simples ou complexo, tenha sido abstratamente separado de seu contexto para que, em sua dimensão singular, seja estudado em seus atos, atividades, significados, relações etc. Individualizam-se ou agrupam-se os fenômenos dentro de uma realidade que é indivisível, essencialmente para descobrir seus aspectos aparentiais e mais profundos, até captar, se for possível, sua essência numa perspectiva específica e ampla, ao mesmo tempo, de contradições, dinamismos, de relações etc. (TRIVIÑOS, 1987, p. 153)

A união do pesquisador ao contexto de atuação de pesquisa facilita na observação e nos demais aspectos captados durante seu desenvolvimento e coleta dos dados, distinguindo a razão do sujeito entre os aspectos científicos abordados sobre o cotidiano do ser. Para Queiroz et.al, (2007, p. 278) “o método de observação participante, com apoio nos princípios da

fenomenologia, dá ênfase à construção de um modelo, formulada a partir da compreensão de suas estruturas de relevância e da cotidianidade compartilhada”.

A observação participante é uma das técnicas muito utilizada pelos pesquisadores que adotam a abordagem qualitativa e consiste na inserção do pesquisador no interior do grupo observado, tornando-se parte dele, interagindo por longos períodos com os sujeitos, buscando partilhar o seu cotidiano para sentir o que significa estar naquela situação. (QUEIROZ, et.al, 2007, p. 278)

Esta técnica é um procedimento de inter-relação social do investigador face a face ao ambiente e aos profissionais caracterizados na pesquisa. Este instrumento de coleta de dados beneficia captar as incoerências e vislumbrar uma melhor compreensão no desenvolvimento do objeto de estudo, delimitando o campo indutivo criado pelo pesquisador, acrescentando positivamente na realidade e mudança social.

Portanto, a observação participante pode ser considerada parte essencial do trabalho de campo na pesquisa qualitativa. Sua importância é de tal ordem “[...] como um método em si mesmo, para compreensão da realidade, [...] já que, observados diretamente na própria realidade, os sujeitos transmitem o que há de mais imponderável e evasivo na vida real”. (MINAYO, 1992; CRUZ NETO, 1994).

Destaca-se que os instrumentos utilizados na pesquisa foram elaborados para adequar-se inteiramente as necessidades deste estudo, levando em consideração o interesse e a disponibilidade para entrevista dos usuários internos e externos no momento final de uso do setor.

4.5.2 Procedimentos e Organização da Coleta de Dados

Para iniciar a pesquisa no setor com objetivo de extrair informações pertinentes ao desenvolvimento deste estudo, utilizando-se a entrevista semiestruturada, o contato com a Arquivista responsável pela direção do Arquivo Central (CAC) foi imprescindível. Para os trâmites legais, solicitou-se uma declaração para o Arquivo Central (IFPB) informando os encaminhamentos do estudo de usuários no setor a fim de realizar a coleta de dados, portanto, a pesquisadora com auxílio da orientadora, requereu a declaração informando sobre as finalidades da pesquisa, com as respectivas menções para pesquisa em campo.

Contudo, no início da coleta de dados, solicitou-se para o sistema de Protocolo da Instituição, o parecer do Comitê de Ética de Pesquisa (CEP) confirmando a liberação do desenvolvimento da pesquisa, o roteiro da entrevista semiestruturada, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice B) e o memorando que descreve a instituição proponente, o objetivo, o título da pesquisa e o período de tempo/turno no setor.

De posse dos documentos e dado entrada no protocolo da instituição, no primeiro contato com o Diretor do CCA houveram alguns contratempos internos devido à ausência do responsável no setor. Porém, na reunião sobre a explicação do estudo, o corpo técnico do setor foram receptivos e agilizaram o processo para começar a extração dos dados.

No início da coleta de dados, a interação do investigador com o meio para a compreensão do usuário foi realizada no local em um balcão de recepção, possibilitando o contato direto dos usuários e servidores do setor, favorecendo o conhecimento da pesquisadora como parte do contexto dos usuários.

A partir disso, o roteiro de entrevista estruturado para aplicação constitui-se de dez (I-X) tópicos simples, sucinto e objetivo com caráter qualitativo, incluindo espaços para as observações apontadas pelos os usuários caso sintam a necessidade de expressarem além dos tópicos designados.

A aplicação da entrevista ocorreu pela amostragem de 300 usuários que usam as informações do Setor de CCA. É necessário esclarecer que antes de ocorrer à pesquisa não se delimitou o número de amostra, deixou livre às questões quantitativas, dependendo apenas do fluxo de usuários no momento da coleta.

As entrevistas foram feitas individualmente com os usuários, guiadas face a face e por telefone, pois alguns usuários solicitam as informações por ambos os meios, às informações colhidas foram repassadas oralmente. Posterior à coleta de dados, previamente foram percorridos sobre o objetivo e a finalidade da pesquisa, esclarecendo sobre a temática em estudo e o motivo da pesquisa, deixando-os mais familiarizados com o assunto e mais livres para suas explicações na entrevista.

Ao finalizar as entrevistas, pelo caráter quantitativo, compõe-se o grupo de entrevistados totalizando trezentos (300) usuários, sendo eles, (37) usuários internos e (263) usuários externos. O fluxo de usuários é perceptível com mais frequência pelo turno vespertino, porém, nessas três semanas integrais de coleta, a variabilidade de presença dos usuários ocorreu em um quantitativo maior que o somatório dos dados coletados.

Sobre a aplicação da observação participativa, antes dos usuários serem abordados para entrevista, a pesquisadora utiliza da observação, pois facilitou o ato de entrevistar e dos

usuários verbalizarem as respostas e com base nessa técnica, obtém-se um esclarecimento direto do que os usuários respondiam, assim, adiantando o entendimento de suas respostas.

Na preparação do material, a verificação do roteiro de entrevista com revisão dos tópicos para as suas finalidades e sequências das perguntas garantiu a confiabilidade do investigador no momento dos questionamentos, assim, em todas as entrevistas houveram momento de diálogos, clima de interesses, clareza e simpatia entre o pesquisador-usuário.

Durante a observação participativa, o conhecimento prévio do Arquivo CCA permitiu facilitar questões de pesquisa confusas no início da coleta, dado o pontapé inicial para filtrar todo processo de entendimento sobre o funcionamento do departamento, tornando-se gradativa conforme a convivência que o ambiente possibilita a relação de comunicação com os usuários.

A sistematização dos dados contidos na entrevista semiestruturada foram criteriosamente organizadas e analisadas, conduzidas ao processo de descrição fidedigna das questões respondidas e algumas observações executadas pelos entrevistados. Destaca-se que o anonimato é mantido na pesquisa durante toda a entrevista, preservando e mantendo a ética quando se trata com indivíduos.

Inicia-se a análise pelo método qualitativo ao referir as descrições de suas respostas e no método quantitativo, quando pontua fatores estatísticos sobre cada elemento destacado como tópico na entrevista. É importante salientar que a metacognição e a fenomenologia estão presentes nos processos de análises das etapas destacadas.

A entrevista dividiu-se em cinco (5) etapas fazendo parte do contexto dos objetivos específicos, com relação ao **PERFIL DO USUÁRIO** na primeira (1ª) Etapa, em seguida de acordo com a **NECESSIDADE**, na segunda (2ª) Etapa, direcionado na terceira (3ª) Etapa tem-se o **COMPORTAMENTO INFORMACIONAL**, na (4ª) Etapa **BUSCA** e na (5ª) vinculada ao **USO**. Estas etapas reúnem a interpretação pelo objetivo geral da pesquisa, gerando resultados conforme a visão do pesquisador. As análises irão contribuir a novos conhecimentos e geração de teorias científicas.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO INTERPRETATIVA DOS DADOS OBTIDOS BASILARES NA FENOMENOLOGIA

É necessário tirar proveito do grande volume de informação, [re] elaborando-a de acordo com seu potencial de transformação para um dado usuário.

(FREIRE; FREIRE, 1998)

O presente capítulo discorre sobre os resultados da pesquisa pelas informações extraídas na coleta de dados. Como abordado no tópico 4.5.2 organiza e analisa as informações com base no quantitativo geral, entre os dois ciclos de arquivos pertinentes nesta pesquisa.

Conforme os capítulos anteriores transpareceram as questões subjetivas e sob o viés da Fenomenologia, será realizado neste capítulo a interpretação dos dados de forma separada, com uma discussão interpretativa para os Arquivos Correntes e para os Arquivos Intermediários, relacionando as variáveis entre si em cada ciclo vital.

Os tipos dos usuários da informação arquivística tem-se como foco principal desse estudo, neste sentido, de modo particular e classificatório corresponderá a tipificação dos usuários do Arquivo CCA, atribuindo a pesquisa com o respaldo teórico-metodológico e cumprindo com os objetivos gerais e específicos.

5.1 ANÁLISES DOS DADOS EXTRAÍDOS NA PESQUISA

Nos processos de análise dos dados descreve-se os resultados em quadros, tabelas e gráficos com dados analisados estatisticamente determinando as questões de variabilidade da coleta, na proposta de visualizar com maior clareza e destacar as principais variáveis para a pesquisa.

Para uma visualização mais nítida referente à tabulação dos dados gerais extraídos na coleta de dados, em relação aos Arquivos Correntes e Intermediários do CCA que foram o campo de pesquisa para tipificar os usuários de arquivo, distinguindo os usuários conforme seu **CICLO VITAL**. Cada etapa determinada na pesquisa, destaca-se de forma visual uma

cor única para cada etapa, assim, agrupando cada bloco nas informações como mostra na Tabela 2 abaixo.

Tabela 2- Tabulação Geral dos arquivos

ARQUIVOS		FREQUÊNCIA	FREQUÊNCIA RELATIVA
CICLO VITAL	Corrente	263	87 %
	Intermediário	37	13 %
	TOTAL	300	100 %

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Conforme apresentado acima, os Arquivos correntes possuem um quantitativo maior na frequência e uso no CCA, registrando um percentual de (87%) em comparação aos Arquivos Intermediários, que possuem cerca de (13%) de fluxo e demandas entre os usuários de arquivo.

Para os **TIPOS DOS USÁRIOS DE ARQUIVO**, a tabela abaixo apresenta os dados gerais referentes a etapa do Perfil de Usuários de Arquivo, em que se especifica quatro blocos em seu total para tipificar os usuários da informação Arquivística.

Tabela 3- Tabulação Geral dos Tipos de Usuários de Arquivo

PERFIL DOS USUÁRIOS DE ARQUIVO		FREQUÊNCIA	FREQUENCIA RELATIVA
TIPOS DE USUÁRIOS DE ARQUIVO	Discente	96	32 %
	Cidadão comum	89	30 %
	Egresso	52	17 %
	Servidora(o) Administrativa(o)	45	15 %
	Estagiária(o)	8	2,6 %
	Arquivista	5	1,7 %
	Docente	3	1 %
	Técnico de Arquivo	2	0,7 %
	TOTAL	300	100 %

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Analisando os tipos de usuários de arquivo, dentre eles nos Arquivos Correntes e Intermediários, no geral, constata-se oito tipos de usuários atuantes no ciclo vital abordado nesta pesquisa.

Nota-se na tabela que os Discentes pontuam (32%), Cidadão comum (30%) e os Egressos com (17%) são os que possuem maior frequência dentre os demais. Tendo em vista

o propósito do ciclo vital discutido na pesquisa, atender as demandas desses três tipos de usuários, por serem arquivos que tem sua finalidade voltada para o campo de Arquivos Escolares e em relação ao público comunitário, por observar não apenas um viés social, mas pela necessidade de buscarem informações nesses arquivos. Tem-se os Servidores administrativos (15%), que são elementos fundamentais de um conjunto para a organização, estruturação e andamentos das atividades do Setor CCA e são atuantes nos Arquivos CCA.

Os demais quantitativos que ficaram entre os Docentes (3%), os Arquivistas com (1,7%), Técnicos de Arquivo (0,7%) e as (os) Estagiárias (os) com (2,6%), fazem parte da dinâmica dos arquivos, porém, com pouco destaque em relação ao uso da informação.

Ressalta-se a produção de informação que é fundamental para o trâmite interno e funcionamento das atividades centrais e setoriais da Instituição, atuando precisamente na triagem, avaliação, organização, classificação, ordenação e trâmite da documentação para atender os usuários entre os setores.

Em relação a **FORMAÇÃO ACADÊMICA** como parte da etapa do Perfil dos Usuários de Arquivos a Tabela 4 apresentam-se os dados gerais referentes ao nível de escolaridade dos usuários da informação arquivística.

Tabela 4- Tabulação Geral da Formação Acadêmica

PERFIL DOS USUÁRIOS DE ARQUIVO		FREQUÊNCIA	FREQUÊNCIA RELATIVA
FORMAÇÃO ACADÊMICA	Técnico	105	35 %
	Superior	99	33 %
	Ensino Médio	89	29,7 %
	Integrado	6	2%
	Subsequente	1	0,3 %
	TOTAL	300	100%

Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

Visualiza-se que a formação acadêmica entre os usuários dos Arquivos Correntes e Intermediários, tem-se como mais ativos no grau de escolaridade, os cursos Técnicos com (35%), nível Superior (33%) e o Ensino Médio com (29,7%).

No Ensino Médio, são usuários que se estão cursando e/ou concluí, no nível Técnico, são aqueles que estão cursando e/ou concluir os cursos de Edificações, Eletrotécnica, Eletrônica, Controle Ambiental, Contabilidade, Instrumento Musical, Sistema para Internet, Mecânica, Telecomunicações, Tecnologia da Informação, Meio Ambiente, Redes de

Computadores, Informática, Análise de Concreto, Petróleo e Gás, Música, Design de Interiores, Geoprocessamento, Geotecnologia e Secretariado.

No ensino Superior são os que estão cursando e/ou concluiu os cursos em Arquivologia, Educação Física, Tecnologia da Informação, Pedagogia, Engenharia Elétrica, Direito, Educação, Administração, Matemática, Gestão Pública, Gestão Imobiliária, Enfermagem, Letras, Construção de Edifícios, Química, Engenharia Ambiental, Gestão Ambiental, Química, Elétrica, Design Gráfico, Entomologia, Fisioterapia, Biologia, Pedagogia, Arquitetura e Urbanismo, Computação, Automação Industrial, Engenharia de Produção, Jornalismo, Design de Interiores, Redes de Computadores e Ciências.

Esses três níveis de ensino são cursos oferecidos pelo IFPB e demais instituições de ensino. São caracterizadas a amostragem de discentes, docentes e egressos. Os cursos Integrado com (2%) e Subsequente com (0,3%) é de caráter específico do IFPB.

Resulta-se nos dados apresentados os usuários que possuem formações acadêmicas do ensino médio ao superior, entende-se assim, que os interesses dos usuários de arquivo referem-se ao ensino, pesquisa, extensão e suporte oferecido pelo Instituto Federal da Paraíba.

Destacando o **SEXO** como parte da etapa do Perfil dos Usuários de Arquivos, a Tabela 5 a seguir apresenta os dados gerais referentes às tipificações dos usuários da informação arquivística.

Tabela 5- Tabulação Geral dos Sexos

PERFIL DOS USUÁRIOS DE ARQUIVO		FREQUÊNCIA	FREQUÊNCIA RELATIVA
SEXO	Masculino	179	60%
	Feminino	121	40%
	TOTAL	300	100 %

Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

Totaliza-se (60%) no sexo masculino e (40%) do sexo feminino, portanto, observa-se que o público masculino é tem maior presença na pesquisa.

Durante a coleta de dados não houve escolha entre os sexos durante a abordagem para a entrevista. A escolha deu-se conforme a disponibilidade dos usuários. Nota-se que os usuários masculinos, frequentam mais os Arquivos Correntes e para os Arquivos Intermediário, o fluxo maior são dos usuários dos femininos. A variabilidade entre ambos os

sexos tem um percentual com (20%) de diferença entre eles, no entanto, não possui uma discrepância entre as duas variáveis.

Na etapa de avaliação da **IDADE** em relação ao Perfil dos Usuários de Arquivos, na tabela abaixo apresenta-se os dados gerais as tipificações dos usuários da informação arquivística.

Tabela 6- Tabulação Geral das Idades

PERFIL DOS USUÁRIOS DE ARQUIVO	FREQUÊNCIA	FREQUÊNCIA RELATIVA	
IDADE	14 a 25 anos	180	60 %
	26 a 34 anos	58	19 %
	35 a 43 anos	27	9 %
	44 a 52 anos	15	5 %
	53 a 61 anos	15	5 %
	62 a 70 anos	5	2 %
	TOTAL	300	100 %

Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

Nota-se que as idades dos usuários variam entre 14 a 25 anos com (60%), de 26 a 34 anos (19%) e 35 a 43 anos (9%), pontua-se os três maiores percentuais de idades.

Os usuários caracterizados pela maior porcentagem configuram-se parte do núcleo de Discentes, Egressos, Estagiários e Cidadão comum, entre a faixa etária de 26 a 34 anos estão os Técnicos de Arquivos, Estagiários, Egressos e Cidadão comum, e entre os anos 35 a 43 e 44 a 52 anos (5%), 53 a 61 anos com (5%) e 62 a 70 anos (2%) estão os Arquivistas, Docentes, alguns Egressos e Servidores Administrativos.

O núcleo administrativo do Instituto caracteriza-se com maior idade, subentende-se que são pessoas responsáveis. Diante dos Arquivos estudados, vê-se que os adolescentes, jovens e uma parcela de adultos estão mais presentes nos Arquivos Correntes, pois são discentes que estão com a vida acadêmica ativa e os adultos no Arquivo Intermediário, caracterizados pelos egressos.

Em relação a **NECESSIDADE DE USO DO ARQUIVO CCA**, a Tabela 7 apresenta-se os dados gerais referentes à etapa 2 que avalia a Necessidade Informacional dos usuários de arquivo.

Tabela 7- Tabulação Geral da Necessidade de uso do Arquivo CCA

NECESSIDADE INFORMACIONAL	FREQUÊNCIA	FREQUÊNCIA RELATIVA
---------------------------	------------	---------------------

NECESSIDADE DE USO DO ARQUIVO CCA	Certificado de conclusão do ensino médio	142	46 %
	Solicitação e Entrega de diploma	26	8,4 %
	Dossiês Funcionais dos Discentes	15	5 %
	Entrega de documentos pendentes e da direção geral	15	5 %
	Confecção de declaração, Declaração e/ou Negativa de matrícula	14	4,5 %
	Confecção e Revisão de diploma	13	4 %
	Histórico Escolar	13	4 %
	Segunda via histórico escolar	10	3 %
	Certidão de tempo de escolaridade	10	3 %
	Efetuar Matrícula, Análise, Registro no sistema e/ou cancelamento	9	3 %
	Confecção e Formatação da estrutura de certificado	8	2,5 %
	Ingresso de graduado e transferências	8	2,5 %
	Declaração de proficiência	4	1,3 %
	Verificar informação sobre aprovação	4	1,3 %
	Atendimento ao público	4	1,3 %
	Atividades acadêmicas-curso extra curricular, diários de aula e protocolo de registros	3	1 %
	Verificar andamento de diploma	2	0,7 %
	Certificado de conclusão de técnico	2	0,7 %
	Certidão de reservista	2	0,7 %
	Coordenação efetuando todas atividades	2	0,7 %
	Análise de processos de cotistas e colação de grau	2	0,7 %
Levantamentos estatísticos (Relatórios de alunos matriculados)	2	0,7 %	
TOTAL	309	100 %	

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Avalia-se as necessidades dos usuários de arquivo sob as informações do CCA, tem-se em maior quantitativo referente aos Certificados de conclusão de ensino médio que atualmente pode ser retirado no Instituto. Como base as notas do Enem e os critérios da pontuação de média determinada pelo INEP, logo, (46%) da necessidade foram dos certificados.

A necessidade relacionada a solicitação e entrega de diploma tem-se (8,4%) como fundamental para os usuários. Pois é uma documentação permanente que valida o direito de grau do curso específico.

Os documentos concernentes a dossiês funcionais dos discentes e a entrega de documentação pendentes estão com (5%) relacionadas as questões de matrículas e documentos para procedimento de entrada nas certidões. Configura-se que as necessidades da declaração e confecção e/ou negativa de matrícula com (4,5%) é bastante solicitada no setor CCA.

Observa-se a busca do histórico escolar recorrente e a confecção e revisão do diploma (4%) por erros apresentados durante a formação, por isso, os usuários retornam aos serviços informacionais. A demanda de documentação referente a segunda via do histórico, a certidão por tempo de escolaridade e a efetuação de matrícula e registro/cancelamento no sistema, conta-se com (3%) das solicitações, pois, servem para os egressos formalizarem a entrada na aposentadoria em que identifica o vínculo que os usuários obtiveram com o Instituto.

No percentual com (2,5%) aponta-se que a confecção e formatação da estrutura do certificado e o Ingresso de graduado e transferências é solicitada pelos usuários dos Arquivos Correntes.

As necessidades com menor frequência, são em relação à declaração de proficiência, verificação de informação sobre aprovação e o atendimento ao público com (1,3%). As atividades acadêmicas - curso extra curricular, diários de aula e protocolo de registros voltado para os docentes, verificar andamento de diploma, solicitar o certificado de conclusão de técnico e certidão de reservista, a coordenação efetuando todas as atividades, a análise de processos de cotistas e colação de grau e o levantamento de dados estatísticos (relatórios dos alunos matriculados) com (0,7%) devido as solicitações e atividades serem exercidas pelos Servidores, Docentes, Egressos, Cidadão Comum e poucos Discentes, todos esses usuários com um fluxo inferior de uso da informação.

Destaca-se que os usuários apresentaram mais de uma necessidade ao utilizar o Arquivo CCA, nesse caso, como o total de frequência dar-se em 300 entrevistas. Nessa etapa apresenta-se nove (9) necessidades.

No tocante a **FREQUÊNCIA DE USO DO ARQUIVO CCA**, a tabela a seguir apresenta os dados gerais referentes a etapa 2 que avalia a Necessidade informacional dos usuários de arquivo.

Tabela 8- Tabulação Geral da Frequência de uso do Arquivo CCA

NECESSIDADE INFORMACIONAL	FREQUÊNCIA	FREQUÊNCIA RELATIVA	
FREQUÊNCIA DE USO DO ARQUIVO CCA	Pouco	115	38 %
	Frequentemente	85	29 %
	Primeira Vez	67	22 %
	Segunda Vez	33	11 %
	TOTAL	300	100 %

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Tem-se quatro variáveis que definem a frequência de uso do Arquivo CCA dentro o ciclo vital abordado nesta pesquisa. A variável Pouco com (38%) caracteriza-se pelo uso do arquivo apenas quando necessita da documentação, neste sentido, observa-se que os usuários entendem a necessidade do arquivo, mas o uso é apenas durante a necessidade informacional.

A variável de uso, Frequentemente (29%) abordam-se os usuários do Arquivo Corrente, definidos como os Discentes, Docentes e Servidores Administrativos que estão em maior contato com os documentos e as informações referentes ao Instituto.

Constatou-se que (22%) dos usuários utilizaram o arquivo pela primeira vez. Esta afirmação dá-se pelo período de coleta dos dados, pois, a maioria dos usuários solicitaram documentos referentes ao Certificado de conclusão de curso. E com (11%), os usuários estavam utilizando o arquivo CCA pela segunda vez, sendo assim, são tipificados pelos Egressos, Cidadão Comum e Discentes.

Ressaltando a **OBTENÇÃO DAS INFORMAÇÕES**, na Tabela 9 abaixo, apresentam-se os dados gerais referentes a etapa 3 que avalia o comportamento informacional dos usuários de arquivo. Identifica-se apenas uma tabela com tópicos separados por alternativas.

Tabela 9- Tabulação Geral da Obtenção da Informação

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL	FREQUÊNCIA	FREQUÊNCIA RELATIVA	
OBTENÇÃO DA INFORMAÇÃO	Canais de Comunicação:		
	Presencial	260	87 %
	Telefone e Presencial	30	10 %
	Telefone	10	3 %
	TOTAL	300	100 %

	Diálogo entre os gestores		
	Bom	198	66 %
	Ótimo	72	24 %
	Regular	30	10 %
	TOTAL	300	100 %

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Neste item de obtenção da informação, trata-se de três Canais de Comunicação para obter as informações. Tem-se de forma Presencial (87%) a maioria do canal que interliga a comunicação com o Arquivo CCA. A comunicação dos usuários é realizada no setor de arquivo e comunicada diretamente com os Servidores, Técnicos de arquivo e Arquivistas.

O contato presencial situa-se maior segurança para obtenção das informações e relatos de suas necessidades, logo, é preferível que o canal de comunicação possibilita a resolutiva das lacunas com maior eficiência.

Quantifica-se em (10%) as formas de comunicação, em que é realizado o contato por intermédio da tecnologia e presencial. Conforme a realidade apresentada, o telefone é o meio pelo qual o usuário antecipa as informações necessitadas ao Setor CCA e posterior aos resultados obtidos, direciona-se ao Arquivo presencialmente. Apenas (3%) dos usuários utilizam apenas o telefone para dialogar e resolver suas necessidades, geralmente esses usuários são caracterizados pelos usuários internos.

Em relação ao diálogo com os gestores cerca de (66%) dos usuários consideram a relação de interação com os gestores sendo Bom. Com (24%) identificaram como Ótimo o diálogo com os gestores, ou seja, não houve problemas diante da expressão das lacunas informacionais. E (10%) refere-se ao contato com os Servidores, Técnicos de Arquivo e Arquivistas em determinadas situações consideram regular. No geral, torna-se unânime que o diálogo com os gestores é apreciado positivamente.

Condizente a **ESTRATÉGIAS DE BUSCA DA INFORMAÇÃO**, a Tabela 10, apresenta-se os dados gerais referentes a Etapa 4 que avalia a busca informacional dos usuários de arquivo.

Tabela 10- Tabulação Geral das Estratégias de busca da informação

	BUSCA INFORMACIONAL	FREQUÊNCIA	FREQUÊNCIA RELATIVA
ESTRATÉGIAS DE	Direto na informação	118	30 %
	Número de Processo	50	13 %
	Número de Matrícula/SUAP	97	24 %
	Dados Pessoais	38	10 %

BUSCA DA INFORMAÇÃO	Arquivo CCA	32	8 %
	Q Acadêmico	24	6 %
	Site do IFPB	18	4 %
	Site do INEP/Setor CCA	12	3%
	Coordenação do curso	4	1 %
	Telefone	4	1 %
	TOTAL	397	100 %

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Diante das estratégias de busca da informação apresentada na Tabela 9 acima, identifica-se os usuários utilizam mais de uma estratégia durante a busca. Nota-se que (30%) dos usuários questiona durante a busca o assunto na qual precisa, com (13%) usa com frequência o Número de Processo solicitado pelo setor durante os trâmites informacionais.

Aponta-se que o Suape e o Número de matrícula têm (24%) de uso durante a busca, principalmente os Discentes que comprovam vínculo ativo no Instituto. Com (10%) observa-se que os usuários ao utilizarem os documentos pessoais de identificação (RG/CPF), geralmente, são os que não possuem nenhum acesso ao sistema do Instituto.

Destaca-se que (8%) das estratégias utilizadas, o Arquivo CCA enquadra-se nas usuais, principalmente pelos usuários internos, que são os únicos que podem estar em contato com esta documentação diariamente. As demais porcentagens enquadram-se com níveis de acesso inferiores e menos usuais.

De acordo com **BARREIRAS NA BUSCA DA INFORMAÇÃO**, a Tabela 11 apresenta os dados gerais referentes a etapa 4 que avalia as dificuldades informacionais dos usuários de arquivo.

Tabela 11- Tabulação Geral das Barreiras na busca da informação

	BUSCA INFORMACIONAL	FREQUÊNCIA	FREQUÊNCIA RELATIVA
BARREIRAS NA BUSCA DA INFORMAÇÃO	Estratégia razoável de busca	258	85,4 %
	Barreiras Legais	30	10 %
	Barreiras Intra organizativas	7	2,2 %
	Barreiras de Eficiência	4	1,2 %
	Barreiras Técnicas	4	1,2 %
	TOTAL	303	100 %

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Conforme a análise da Tabela 11, identificou-se que para cada usuário possui mais de uma barreira na busca informacional. Pelos dados apresentados, tem-se (85,4%) dos usuários utilizando de estratégias razoáveis de busca, ou seja, sem barreiras durante a busca.

As barreiras legais apontam (10%) dos usuários relatou problemas com a informação por meio das tecnologias, como os sites e sistemas internos do Instituto inoperantes e indisponíveis, gerando inconsistência das informações.

Apresenta-se nas barreiras intra organizativas, cerca de (2,2%) pertencem a esse núcleo, caracterizando a dificuldade de obter a informação por questões normativas e regras da organização. A comunicação restrita e limitada com os supervisores do setor, pois, apenas os responsáveis são capazes de sanar as dúvidas, como também, a observação de grandes demandas para o número restrito de profissionais atuando.

As barreiras técnicas e de eficiência caracteriza-se (1,2%) dos questionamentos dos usuários. A dispersão da informação no Arquivo CCA, o modo de organização constando-se incorreta e pelo arquivo apresentar uma organização incompleta são dificuldades do meio técnico que precisam ser revisitadas. No que concerne a eficiência, visualiza-se a burocracia, o déficit de informação e a não agilidade para disseminação da informação, ou seja, as estratégias de busca não são totalmente utilizadas.

Diante deste contexto, observa-se maiores barreiras relacionadas aos sistemas, sites e serviços tecnológicos que inviabiliza a agilidade e práticas de buscar as informações.

Conforme as **EXPECTATIVAS DE USO DA INFORMAÇÃO**, a Tabela 12 abaixo apresenta os dados gerais referentes à etapa 5 que avalia o uso informacional dos usuários de arquivo.

Tabela 12- Tabulação Geral das Expectativas de uso da informação

USO INFORMACIONAL	FREQUÊNCIA	FREQUÊNCIA RELATIVA	
EXPECTATIVAS DE USO DA INFORMAÇÃO	Satisfatório	260	86,7%
	Receio	19	6,2 %
	Dúvida	12	4,3 %
	Anseio	6	1,9 %
	Insatisfatório	3	0,9 %
	TOTAL	300	100 %

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Nesta análise, as expectativas de uso da informação delimitam-se 5 variáveis para avaliar as condições apresentadas no resultado final da busca que é a utilização dos documentos solicitados no Arquivo CCA.

A variável satisfatória possui (86,7%) atendem as expectativas de uso da informação dos usuários delimitados nesta pesquisa, ou seja, retrata que o Setor responsável pelo arquivo CCA compreende as lacunas e sanam as necessidades de seus usuários. Com (6,2%) destacam os usuários que representam o sentimento de receio em relação as expectativas, pois a preocupação torna-se predominante quanto ao tempo de entrega da documentação solicitada ao setor, pela frequência que solicitou a informação e não obteve sucesso, logo, não depende apenas da celeridade de solicitação do usuário, mas das questões administrativas.

Apresenta-se com (4,3%) a dúvida por não estarem ciente se a informação solicitada terá a comprovação necessário que o usuário necessita. O anseio é uma variável conflituosa entre os usuários e marcam (1,9%) em relação a expectativa imposta para receber a documentação e muitas vezes a gestão impede que tenha sentido mais prático e ágil no setor. Apenas (0,9%) consideram-se insatisfeitos com a expectativa devido o prazo estendido e porque não recebeu a documentação.

Com base nas tabulações acima, analisa-se as questões subjetivas abordadas para os usuários da informação arquivística. Mostra-se negativa as pontuações tratando-se da perspicácia e prazos estabelecidos pelo Instituto, além dos sistemas dificultarem esses serviços no setor CCA e não permitirem adequarem com melhorias no sentido teórico e prático.

5.2 PERFIS DOS USUÁRIOS DE ARQUIVO

Para iniciar a pesquisa são definidos como objetivos específicos quatro tópicos essenciais para fundamentar a tipificação dos usuários da informação do Arquivo CCA. Como objetivo neste estudo, tem-se a identificação dos perfis dos usuários internos e externos, posteriormente, a tipificação conforme as duas idades dos Arquivos.

Contextualiza-se a tipificação dos usuários como uma realidade presente cotidianamente nos arquivos, “ao observamos as pesquisas desenvolvidas no campo de estudo dos arquivos, destaca-se que o usuário desse serviço começa a ser um componente discutido”. (ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 42).

Neste contexto, “[...] é preciso avaliar o tipo de usuário a ser estudado. A partir daí, então pode-se estudar o seu contexto e a terminologia adequada à pesquisa relacionado ao

estudo”. (KAFURE et.al., 2013, p. 14). “[...] Deve, assim, respeitar os diferentes tipos de usuários, as diferentes idades e culturas, psicológicas, educacionais etc”. (FIGUEIREDO, 1992, p. 188).

É importante saber o grau acadêmico, profissão, local de trabalho, linhas de pesquisa, etc, dos usuários que vão para o arquivo. Isto irá fornecer a informação que você precisa no momento certo, que renderá na redução do tempo no desenvolvimento de seu trabalho. (JAÉN GARCÍA, p. 3, tradução nossa)

A elaboração de estudos dos usuários na instituição, irá “levantar as principais necessidades de informação, e identificar se os serviços prestados atendem a estas necessidades, ou tem a finalidade de ampliá-los ou defini-los”. (LE COOADCIC, 2004).

Tendo em vista que a referência para tipificação é iniciada a partir da relação dos usuários com a unidade de informação, contextualiza-se neste estudo os eixos em duas modalidades, sendo eles, internos e externos. Indicar o nível de conhecimento da relação entre os arquivos e os usuários determinará a classificação dos perfis dos usuários.

A relação com a Instituição e a necessidade para buscar a informação no Arquivo CCA foram as duas variáveis essenciais na identificação dos usuários de arquivo, isso não quer dizer, que não se avaliam o contexto, mas, traçar os perfis diante destes quesitos. Entretanto, vê-se que os usuários não têm contato direto com os arquivos do Instituto e sim com o Setor CCA que intermedia essa busca, portanto, ser à maneira encontrada para defini-los.

É notável a heterogeneidade dos perfis entre os eixos de usuários internos e externos. São muitos os aspectos argumentados para definir a tipologia dos usuários no arquivo acadêmico, entretanto, utilizam-se o contexto de comportamento, necessidade, busca e uso informacional.

Nos Arquivos Correntes tem-se os perfis caracterizados em cinco tipos, em Cidadão Comum, Discentes, Docentes, Egressos e Servidores Administrativos, contextualizados no eixo Social, Acadêmico e Profissional.

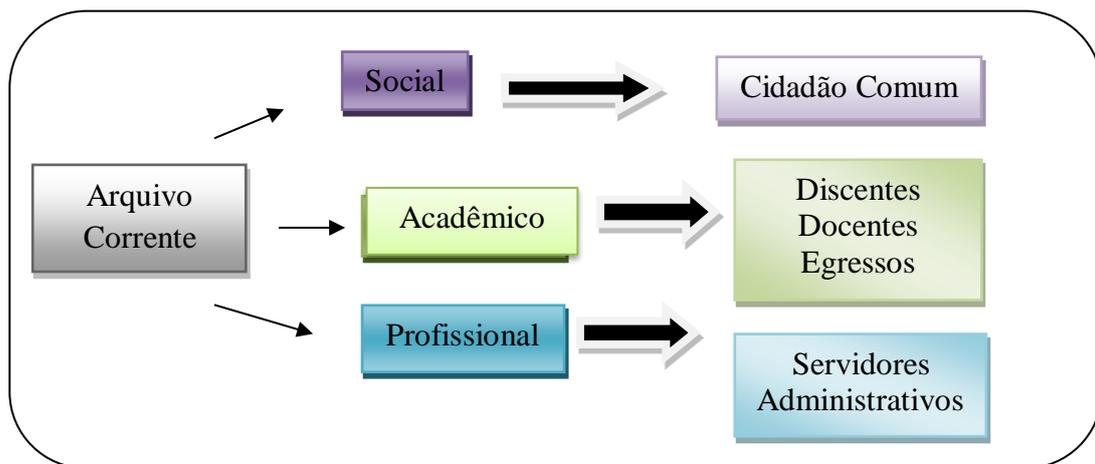
Esclarecendo as divisões apresentadas no perfil dos usuários, o eixo Social, caracteriza-se aqueles usuários que compõem à sociedade e coletividade, mas, atribuem suas necessidades de modo individualista com intuito de utilizar o arquivo para finalidades direcionadas à pesquisas e/ou curiosidades.

O eixo Profissional, são aqueles usuários que convergem suas atividades do instituto, relações de trabalho e/ou especialistas em determinada atividade. Portanto, o eixo Acadêmico,

são os usuários do universo de estudos e aprendizados sobre determinada área que possa estar lecionando ou não.

Na Figura 19 abaixo, tem-se os perfis traçados em conformidade com os arquivos e usuários extraídos durante a coleta de dados deste estudo, dividindo-os em relação aos eixos definidos.

Figura 19- Perfil dos Usuários do Arquivo Corrente



Fonte: Elaborado pela autora (2017)

Vale destacar que na variável Social, engloba o Cidadão Comum, na qual pertence aos usuários que possibilita atender a perspectiva de ser um usuário pesquisador, além disso, possa ser considerado como ser social que deve estar inteirado as questões de transparência pública da Instituição.

[...] o usuário é social, mas isso não significa que ele seja totalmente determinado pelo coletivo, nem isolado deste: ele é ao mesmo tempo construtor deste coletivo (o coletivo é construído pelos sujeitos concretos que pertencem a ele) e também construído por ele. (ARAÚJO, 2012, p. 150)

Do ponto de vista Acadêmico e Profissional, são aqueles que fizeram e/ou fazem parte da Instituição. As perspectivas dos usuários avaliam-se a partir de seu conjunto e/ou de modo unitário para completude dos usuários tipificados nesta pesquisa.

Para tanto, os Arquivos Intermediários têm-se os perfis delineados nos Arquivistas, Estagiários, Egressos, Servidores Administrativo e Técnico de Arquivo. Contextualizam-se na área que circundam o Acadêmico e o Profissional, eliminando as questões sociais que

deveriam ser destaques nesse arquivo, pois a documentação não inviabiliza a possibilidade do respaldo histórico por constituir a salvaguarda de longos anos.

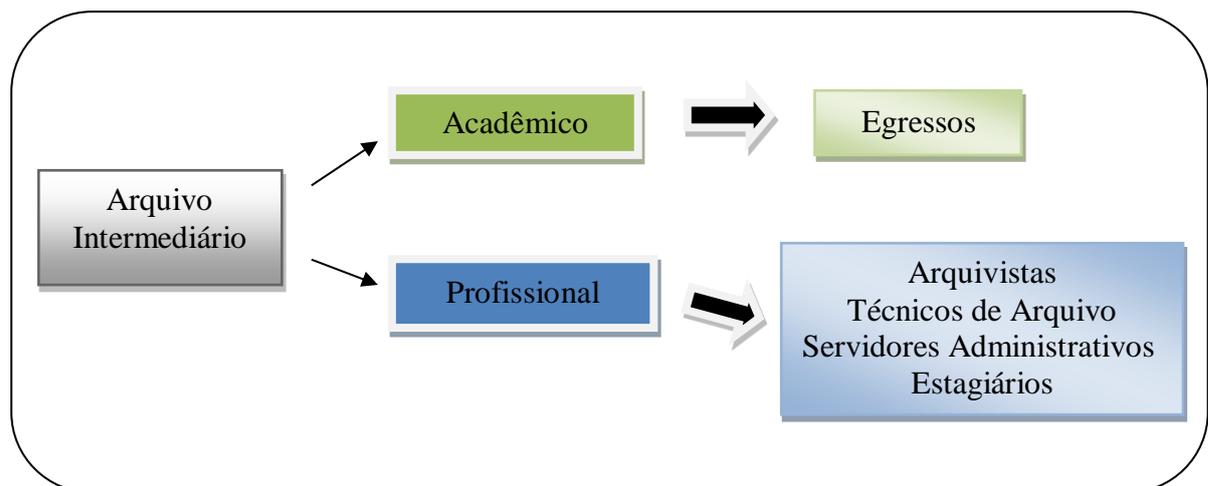
Os Arquivos Intermediários, possibilita o envolvimento com os Arquivos Permanentes, porém, na prática, o arquivo CCA, funciona inteiramente como intermediário no tocante a definição basilar da Arquivologia.

Portanto, é necessário um processo de difusão dos arquivos das instituições, principalmente ao Arquivo Intermediário, pois corrobora com bases históricas e culturais para servir a sociedade, sendo assim, deveria promover a difusão aproximando o público externo atuante, além dos egressos.

[...] sob esse aspecto difundir um acervo é uma oportunidade para o arquivo estreitar laços com a sociedade e redimensionar sua função social, oportunizando ao público real e potencial o seu conhecimento. Por isso, o estudo de usuário torna-se, também, uma possibilidade de planejar a melhor forma de difundir um acervo documental (CÉ; PEDRAZZI, 2011, p. 79).

Diante disso, observa-se na figura abaixo a composição dos usuários do Arquivo Intermediário no Instituto pesquisado.

Figura 20- Perfil dos Usuários do Arquivo Intermediário



Fonte: Elaborado pela autora (2017)

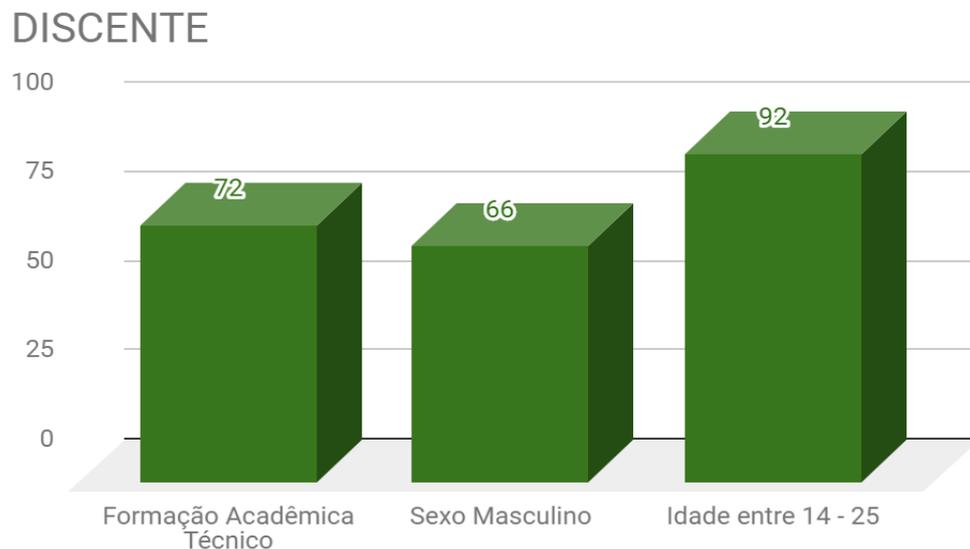
No Arquivo Intermediário, observa-se que os usuários no campo Social são inexistentes, ou seja, é visível a falta de interesse social sobre os fatores históricos e culturais nesses arquivos. A fim de promover a inserção do cidadão comum nos arquivos, necessita-se

de disseminação sobre a importância do acervo CCA, para que os pesquisadores e amadores sejam presentes nestas unidades de informação.

Diante dos perfis dos usuários encontrados no Arquivo Corrente e Intermediário no IFPB, permite uma análise comparativa das tipificações dos usuários de arquivo. Nota-se a existência de perfis presentes nos dois ciclos de vida dos arquivos, propondo-se a normalidade dos fluxos informacionais dos usuários presentes nas demandas da Instituição.

Conforme os dados extraídos na pesquisa, valida-se os perfis dos usuários existentes no Arquivo Corrente e no Arquivo Intermediário.

Gráfico 1- Perfil do usuário do Arquivo Corrente- Discente



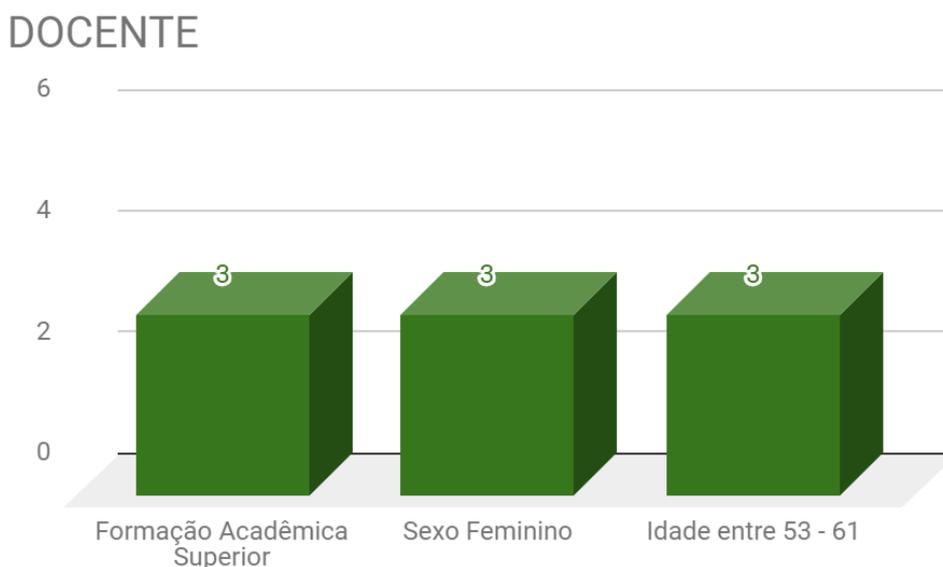
Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Identifica-se no gráfico acima que os Discentes estão presentes no Arquivo Corrente. O perfil identificado dos discentes com maior predominância no arquivo CCA são os que possuem formação acadêmica de Técnico com (75%), sendo do sexo masculino (68,8%) entre a idade de 14 a 25 anos (92,9%).

Sabe-se que a existência de discentes com formação acadêmica no Superior totaliza-se (14), Integrado (4), Subsequente (1) e Ensino Médio (5), pontuando os 96 discentes entrevistados. Além do sexo masculino, tem-se (30) discentes do sexo feminino que compõem os usuários presentes na pesquisa. E a variação das Idades estão entre 26 a 34 anos (6) e 35 a 43 anos (1).

Percebe-se que a presença dos Discentes no setor CCA do Arquivo corrente serve inicialmente as necessidades dos usuários para com a instituição, pois são eles os mais frequentes e atrelados as questões administrativas e iniciando a formação acadêmica.

Gráfico 2- Perfil do usuário do Arquivo Corrente- Docente



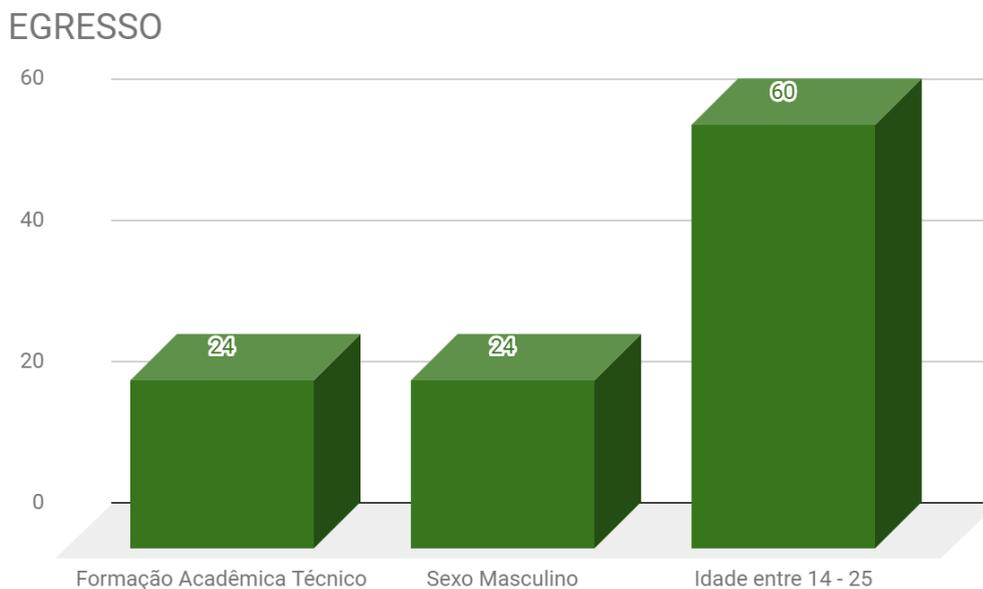
Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Os Docentes estão presentes no Arquivo Corrente e identifica-se com maior predominância no arquivo CCA totaliza-se com (100%) aqueles que possuem formação acadêmica Superior, do sexo feminino e com idade de 53 a 61 anos.

Apenas (1%) dos Docentes fazem parte do núcleo da pesquisa. O fluxo de Docentes acontece raramente, por estarem sempre com tempo limitado e pressa para realizar outras atividades, por isso, um número ínfimo em relação a realidade da frequência deles no setor CCA.

A maioria dos docentes que utilizam o setor são vinculados aos cursos disponibilizados no Instituto. As questões administrativas são resolvidas diariamente com bastante agilidade, sendo assim, observou-se que os Docentes não tem contato com o Arquivo Intermediário do IFPB.

Gráfico 3- Perfil do usuário do Arquivo Corrente- Egresso



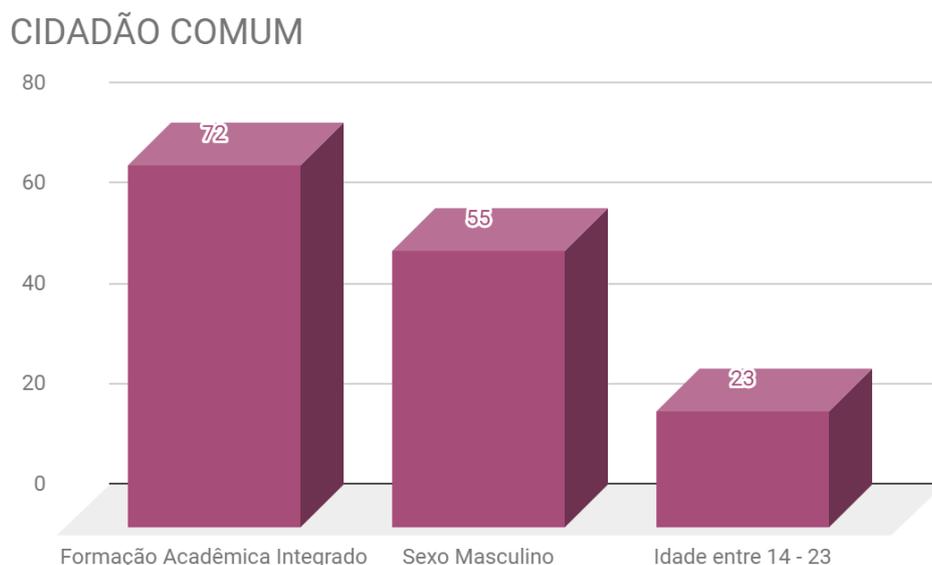
Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Em decorrência do perfil dos usuários de arquivo, nesta análise, reconhece a presença dos Egressos no Arquivo Corrente. Neste perfil, os egressos predominam-se com Formação acadêmica no curso Técnico (57,1%), do sexo masculino (55,8%) e com idade (75%) entre 14 a 25 anos.

Além dos egressos em destaque, nota-se também que (15) possuem formação superior e (3) são do curso Integrado. Aponta-se que (19) são do sexo feminino, com idade (14) entre 26 a 34 anos, (5) dos 35 a 43 anos e (1) com 44 a 52 anos.

Os egressos são usuários que retornam aos arquivos apenas em direção a necessidade de documentação que comprove o período de ligamento com a Instituição. Em sua maioria, nota-se o uso ao Arquivo CCA no corrente para suprir as necessidades administrativas e cotidianas.

Gráfico 4- Perfil do usuário do Arquivo Corrente- Cidadão Comum



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

O perfil dos usuários preponderantes nos Arquivos Correntes do IFPB são também o Cidadão Comum. Em torno de (80,9%) mostra-se com Formação acadêmica no curso Integrado, sendo (61,8%) do sexo masculino com (41,8%) entre 14 a 23 anos.

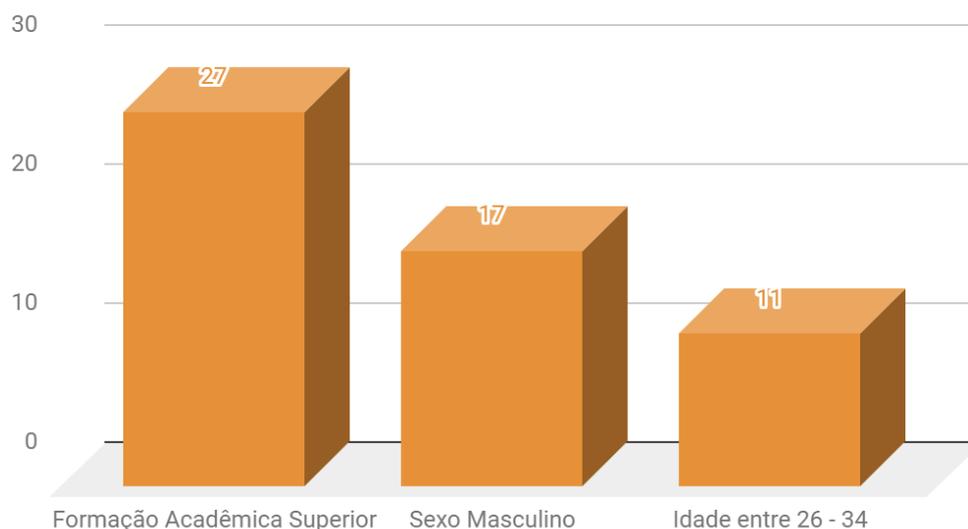
Considera-se que são (12) usuários com formação Superior e (5) com Técnico, assim, com (34) deles possuem mulheres na pesquisa e entre as idades (19) entre 26 a 34 anos, (11) de 35 a 43 anos, (1) de 44 a 52 anos e (1) dos 53 a 61 anos.

Estes usuários caracterizam-se pelo viés social, através da sua real necessidade na Instituição, diante da disponibilidade da documentação que o Instituto oferece com respaldados legais e por ter finalidade na formação e educação do ensino fundamental ao superior.

A utilidade identificada por esses usuários em si direcionar-se ao setor e o arquivo CCA é pelo possibilidade de requisição do certificado de ensino médio através das médias do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM). Por isso, o número de cidadão comum aumentou para busca dos documentos.

Gráfico 5- Perfil do usuário do Arquivo Corrente- Servidor Administrativo

SERVIDOR ADMINISTRATIVO



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

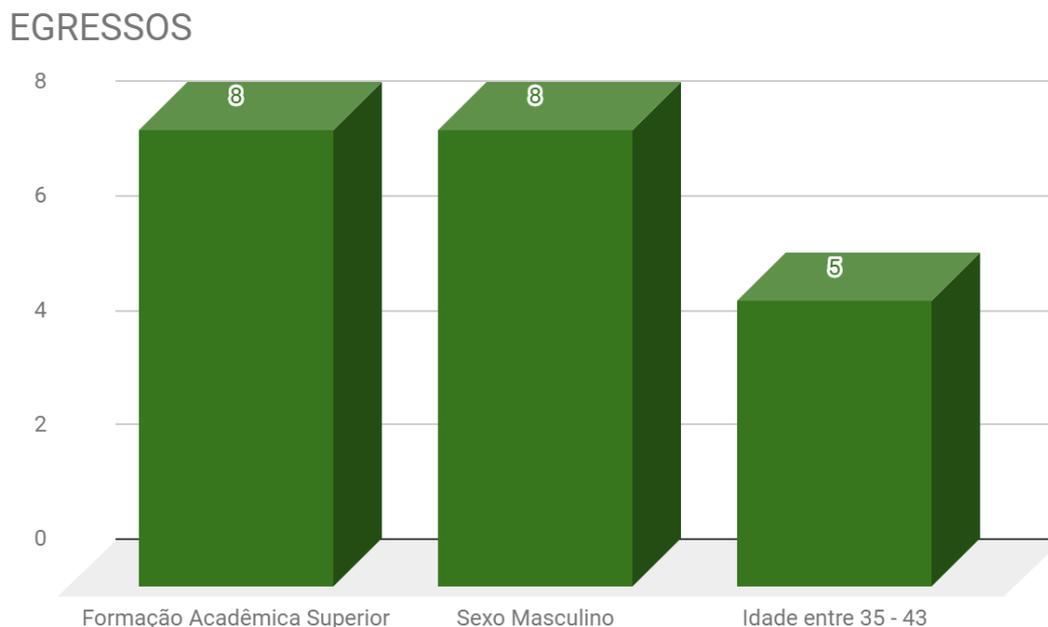
Observa-se de acordo com o gráfico acima que o Servidor Administrativo é mais um dos perfis que domina a presença no Arquivo Corrente. Pela análise, tem-se com formação acadêmica Superior (84,4%) dos servidores com (53,1%) do sexo masculino e com (34,4%) idade entre 26 a 34 anos.

Porém, tem-se também (5) servidores com formação acadêmica apenas em Ensino médio, (15) do sexo feminino e (5) com idade entre 35 a 43 anos, (9) com 44 a 52 anos e (7) com 53 a 61 anos. A maioria dos servidores são concursados e qualificados para as funções que exercem e possuem uma idade mais avançada em relação aos perfis anteriores.

Logo, sob a coleta de dados na pesquisa os Discentes e Cidadão comum, do sexo masculino foram mais receptivos as entrevistas, além de que, são mais presentes no setor a fim de sanar suas necessidades.

Além de analisar os perfis dos usuários do Arquivo Corrente, é necessário avaliar os que compõem o Arquivo Intermediário, para assim, identificar as tipificações dos usuários internos e externos existentes no Arquivo CCA do IFPB.

Gráfico 6- Perfil do usuário do Arquivo Intermediário- Egresso



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

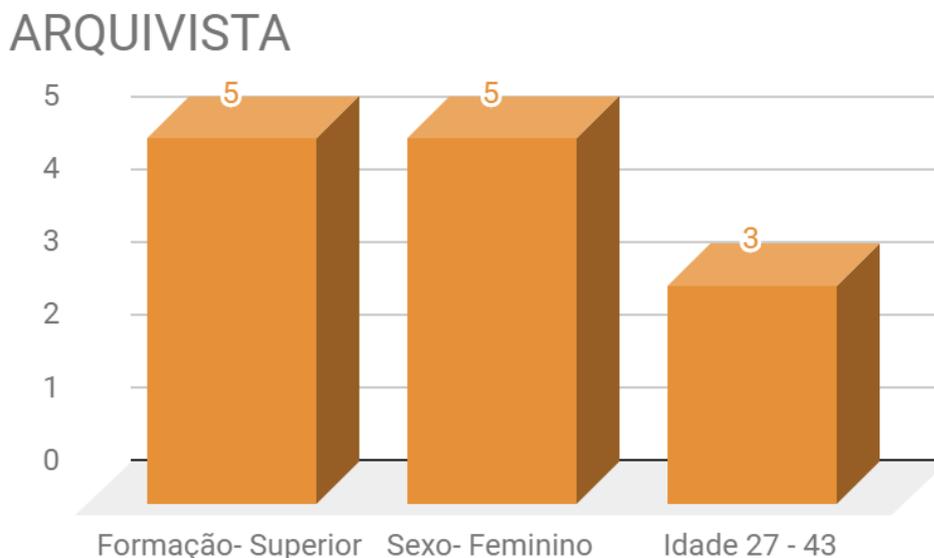
Conforme apresenta no gráfico acima, os usuários identificados como Egressos configuram-se em predominância com formação acadêmica Superior (80%), do sexo masculino com (88,9%) e entre as idades de 35 a 43 anos (55,6%).

Nos usuários egressos é comum que mantenham esse perfil por representar a evolução de profissional e vida adquirida com o passar do tempo. Consta-se que se direcionam aos arquivos com a finalidade documental de certificar-se sobre o tempo de escolaridade no IFPB.

Portanto, ciente da relevância dos Egressos no Arquivo Intermediário e delineando sua relevância nesta unidade de informação, sabe-se que não ultrapassam os quantitativos de uso da informação no arquivo CCA, pois, os Servidores e Arquivistas estão diariamente envolvidos com os documentos, sejam na fase de organização e tratamento, quanto na fase de uso e acesso nos arquivos.

A percepção e a frequência de uso dos egressos sobre a documentação tornam-se uma peculiaridade nos arquivos intermediários, pois, desde a produção documental, o acervo é organizado para responder as necessidades que foca no valor probatório, administrativo e histórico.

Gráfico 7- Perfil do usuário do Arquivo Intermediário- Arquivista



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Tem-se como perfil dos usuários do Arquivo Intermediário, os Arquivistas, totalizando o nível superior e do sexo feminino com (100%) e (40%) delas com idade entre 27 a 43 anos.

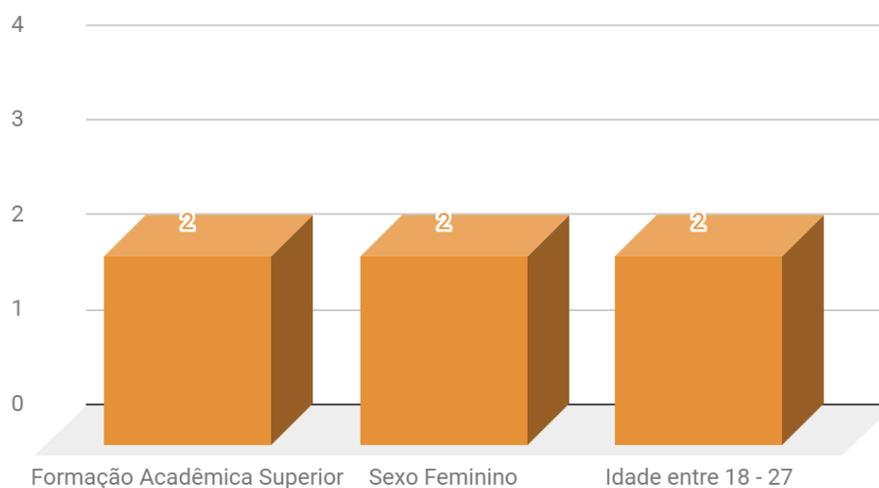
O Arquivista torna-se primordial as questões de manutenção e organização dos documentos do Setor CCA. A presença deste usuários desde a produção documental não é constatada, pois implica dizer que, o motivo é devido a descentralização do armazenamento dos arquivos na Instituição.

Os arquivos de caráter corrente que constam as avaliações administrativas é de responsabilidade de organização e manutenção de suas atividades atribuídos a cada setor/coordenação do Instituto. Porém, os dossiês funcionais dos discentes e docentes localizam-se no Arquivo Corrente do CCA, logo, nota-se uma descentralização interna de armazenamento dos arquivos correntes e intermediários.

A Arquivista está lotada nas atividades exclusivas do Arquivo Central, pois, as demandas de organização do arquivo corrente são responsabilidades dos Servidores Administrativos, na qual coordena os fluxos informacionais que produzem. Além do mais, o profissional de arquivo permanece receptivo ao intermédio, caso seja necessário, já que, uma parte da documentação corrente está armazenada em outro espaço.

Gráfico 8- Perfil do usuário do Arquivo Intermediário- Técnico de Arquivo

TÉCNICO DE ARQUIVO



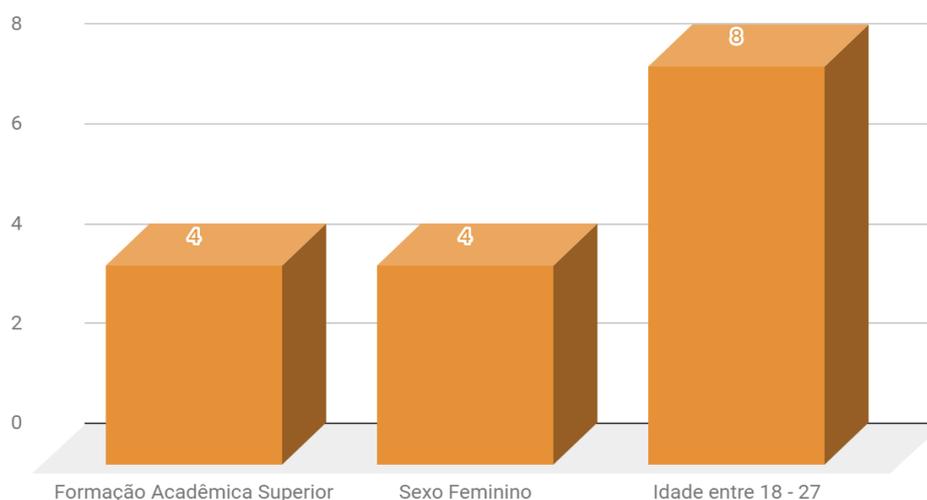
Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Os usuários definidos como Técnico de Arquivo totalizam-se com formação superior em Arquivologia, do sexo feminino e com idade relativa entre 18 a 27 anos, todos com (100%) quantificados.

Nota-se que os técnicos de arquivo concluíram o curso de Arquivologia e além de executar as atividades de organização, classificação e armazenamento, contribuem também com os gestores Arquivistas em suas funções.

Gráfico 9- Perfil do usuário do Arquivo Intermediário- Estagiário

ESTAGIÁRIO

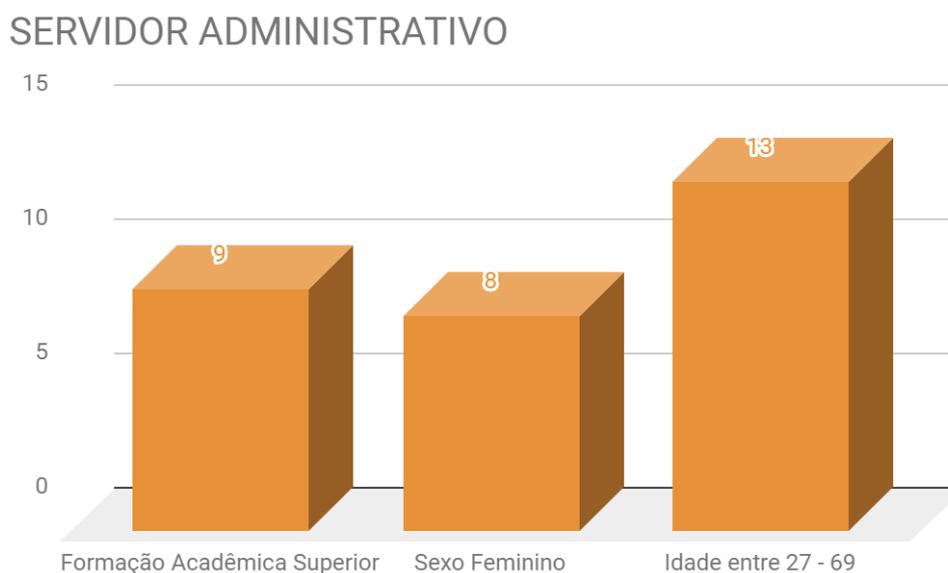


Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Os usuários identificados como os Estagiários de Arquivo estão lotados no Arquivo Central da CCA e executam atividades como higienização, organização, acondicionamento e armazenamento em toda documentação referente ao Arquivo Intermediário.

Tem-se no total de (100%) estão cursando o ensino Superior em Arquivologia, são do sexo masculino e com idade relativa de 18 a 27 anos.

Gráfico 10- Perfil do usuário do Arquivo Intermediário- Servidor Administrativo



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Consta-se no gráfico acima, a existência do usuário Servidor Administrativo no Arquivo Intermediário. Totaliza-se com (69,2%) com formação acadêmica superior e (61,5%) do sexo feminino e (100%) entre idade de 27 a 69 anos.

Nota-se que os Servidores Administrativos possuem formação superior, porém, nenhuma voltada ao curso de Arquivologia, mas, direcionados a Gestão e Administração Pública. A prática e cotidiano desses usuários são aperfeiçoados na produção documental, embora, quando necessitam de suporte teórico, possam recorrer aos Arquivistas lotados no Arquivo Central do IFPB.

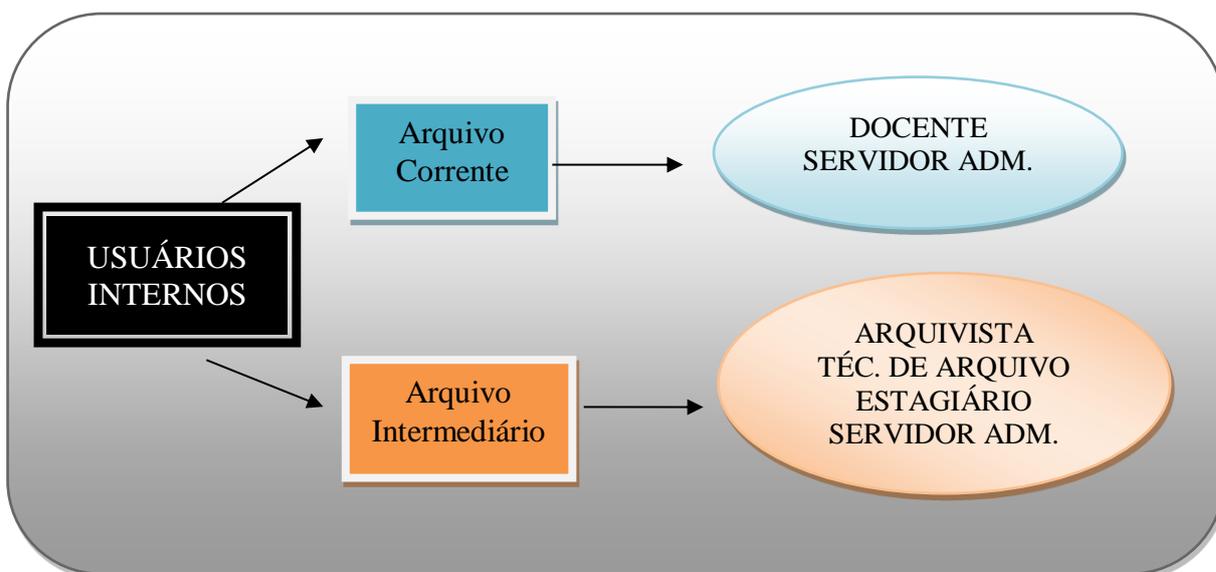
5.2.1. Tipificando os Usuários Internos nos Arquivos Correntes e Intermediários

Enfatiza-se uma distinção tradicional entre as tipificações, representado pelo eixo dos usuários internos, são aqueles que tornam usual, acessível e satisfatório, direcionando ao valor probatório.

Os usuários internos denominam-se como Servidor, Arquivista, Técnico de arquivo e Estagiário. Observa-se que esses usuários de arquivo são os primeiros a ter contato com a documentação/informação no Arquivo Intermediário CCA.

Para os Arquivos Correntes tipifica-se os usuários internos sendo eles o Docente e Servidor Administrativo, para os Arquivos Intermediários tipifica-se em Estagiário, Técnico de Arquivo, Arquivista e Servidor Administrativo. Para compreensão desta divisão, referencia-se os tipos de usuários internos nos Arquivos estudados na pesquisa.

Figura 21- Tipificação dos Usuários Internos



Fonte: Elaborada pela autora (2017)

Como visualizado no quadro acima, os Servidores Administrativos estão presentes nos dois ciclos do Arquivo. Nota-se uma variação dos tipos de usuários internos é maior, repetindo um único tipo, porém, referindo-se aos fluxos e presença dos mesmos, identifica-se que os usuários internos têm menor quantitativo de uso no Arquivo Intermediário, comparando aos fluxos dos usuários externos.

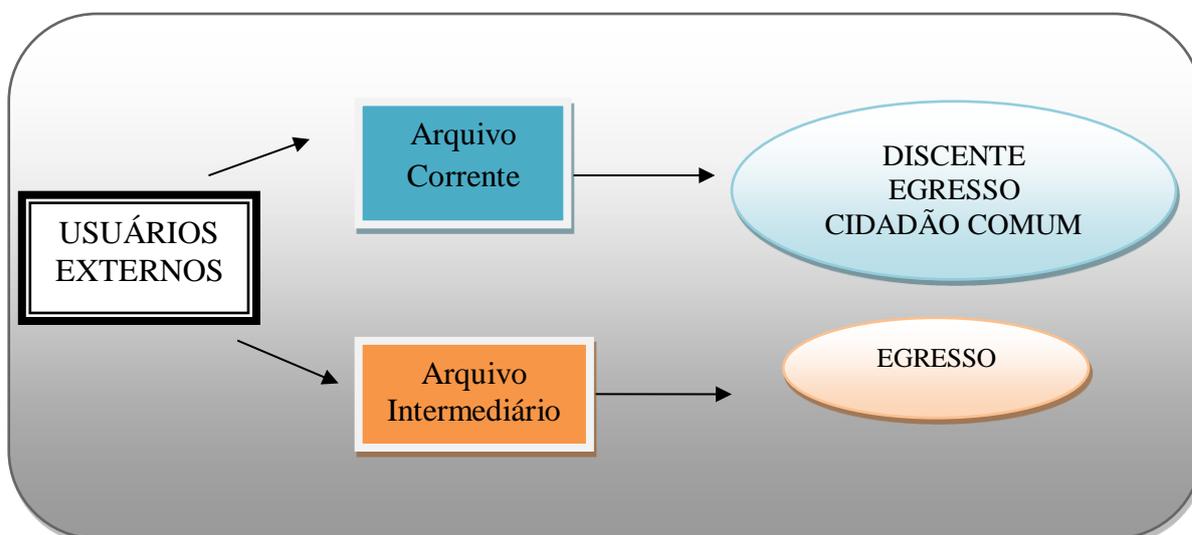
Nos usuários internos, tem-se como função primordial atender os usuários conforme apresentam-se suas demandas institucionais. Nota-se a caracterização do Arquivo CCA como um objetivo mais administrativo, sabendo que, o percentual apresentado de maiores usuários são os servidores administrativos.

5.2.2 Tipificando os Usuários Externos nos Arquivos Correntes e Intermediários

As tipificações dos usuários externos representam-se pelas características condicionadas à produção, triagem, tramitação e acesso aos produtores e desenvolvedores na Instituição.

Para os Arquivos Correntes tipifica-se nos Discentes, Egressos e Cidadão Comum, nos Arquivos Intermediários estão apenas os Egressos. Para compreensão da divisão identificada na pesquisa, expõe-se um quadro detalhando os tipos de usuários externos, nos Arquivos Correntes e nos Arquivos Intermediários.

Figura 22- Tipificação dos usuários externos



Fonte: Elaborado pela autora (2017)

A permissão de acesso dos Egressos ao acervo do setor CCA, é realizado por intermédio dos Servidores, que manipulam a documentação/informação do Arquivo Corrente e no Arquivo Intermediário CCA. Com o Cidadão comum, observa-se a mesma sistemática de busca e acesso a informação que é aplicado aos Egressos. Portanto, pelos tipos de usuários definidos pela pesquisa, os Egressos fazem-se presente nos dois ciclos de Arquivo.

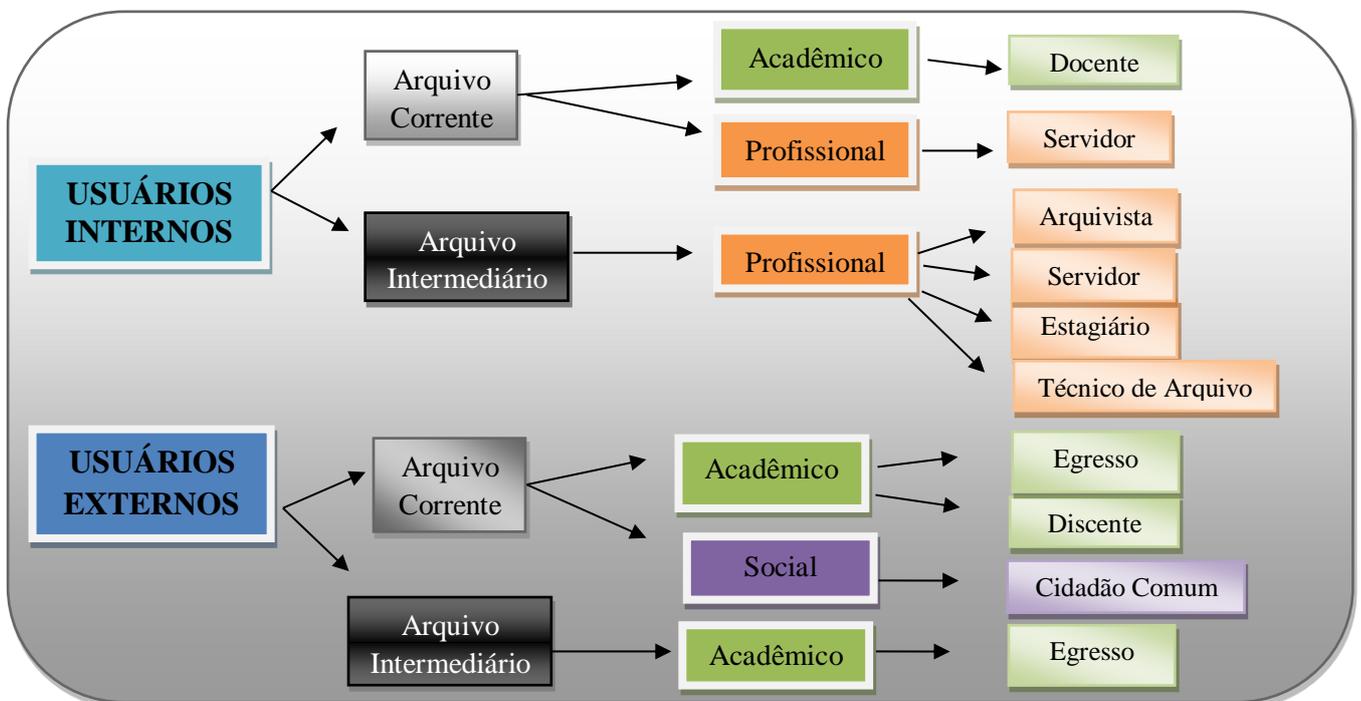
Os usuários externos do Arquivo Corrente e Intermediário não está em contato direto com o Arquivo, a sua busca é iniciada no setor CCA, a partir disso, o intermédio dos usuários dá-se pelos Servidores e Arquivistas, “em geral, o usuário não se apresenta como um sujeito ativo no processo de transferência da informação, e sim, como objeto do acesso” (Ávila; Sousa, 2011, p. 46). Nesse sentido, “revela-se um desconhecimento da divisão de Arquivo tanto por parte dos usuários internos quanto dos externos”. (CE, PEDRAZZI, 2011, p. 86), os

usuários estão interessados em satisfazer suas necessidades e não focados nas questões de armazenamento da informação.

A variação dos tipos de usuários externos é menor, porém, em relação a presença dos usuários externos nos Arquivos Correntes, visualiza-se maiores quantitativos entre os demais tipos de usuários.

Como resultado geral das tipificações entre os usuários internos e externos dos Arquivos Correntes e Intermediários do CCA, respondendo ao objetivo geral e específico na pesquisa, elabora-se um quadro sistêmico com a identificação dos tipos e as relações dos usuários com os Arquivos.

Figura 23- Tipificação dos usuários no Arquivo CCA



Fonte: Elaborado pela autora (2017)

Consta-se os perfis dos usuários de arquivo no quadro geral acima, nota-se uma invisibilidade do Arquivo Intermediário sobre sua função histórica perante a sociedade. Como caracterizado na tipificação dos usuários de arquivo, o viés Social apenas é destacável no Arquivo Corrente para os Usuários externos, excluindo a relevância para os demais usuários e Arquivo CCA.

No tocante, o potencial histórico dos Arquivos Intermediários não vem sendo explorados por nenhum dos eixos de usuários da pesquisa, pois, não se observa o pesquisador

científico em nenhuma modalidade de necessidade, busca e uso informacional nas duas esferas de Arquivos. Neste sentido, “o arquivo universitário deve ser preservado, por ocupar um papel de grande relevância nas instituições, uma vez que possibilitará a guarda do conhecimento desenvolvido do trabalho intelectual, como a preservação histórica do ensino [...]” (BOSO et.al, 2007, p. 127).

O destacável nesta pesquisa é que partes dos usuários formalizam o contexto organizacional da instituição, no caso, compõem-se o núcleo do IFPB, e socialmente, atendendo ao público externo. Entretanto, a disseminação e o marketing dos arquivos devem ser explorados pelo Instituto, a fim de garantir à divulgação para sociedade com respaldos no viés historicista e cultural, o que consequentemente, levará a outras pesquisas contribuírem para o entendimento e desenvolvimento não apenas dos usuários, mais do acervo documental existente no Instituto.

É relevante o aspecto observável da importância dos profissionais nas unidades de informação, especificamente, os Arquivistas. Reitera-se o discurso, pois nos resultados das tipificações dos usuários, têm o profissional apenas na demanda dos Arquivos Intermediários, ou seja, ausentes nos Arquivos Correntes.

A inviabilidade da presença dos Arquivistas nos arquivos correntes ocorrem pelo fato dos arquivos na Instituição serem descentralizados, o que interfere na relação de comunicação dos trâmites entre os setores e visibilidade do Arquivo como uma relação de relevância fundamental para as atividades do Instituto, sabendo que os Arquivistas fundamentam sua relevância não apenas para manuseio das atividades técnicas, mas, como gestores desde a produção documental, logo, são imprescindíveis no Arquivo Corrente, pois é o local no qual os documentos são produzidos.

Diante do exposto, precisa-se rever a possibilidade de ingresso dos Arquivistas em todos os ambientes de arquivos, tornando-o membro indispensável no seguimento de suas atividades. Com essa inclusão, o diálogo e a facilidade do conhecimento informacional vislumbrará soluções otimistas para o contexto do IFPB.

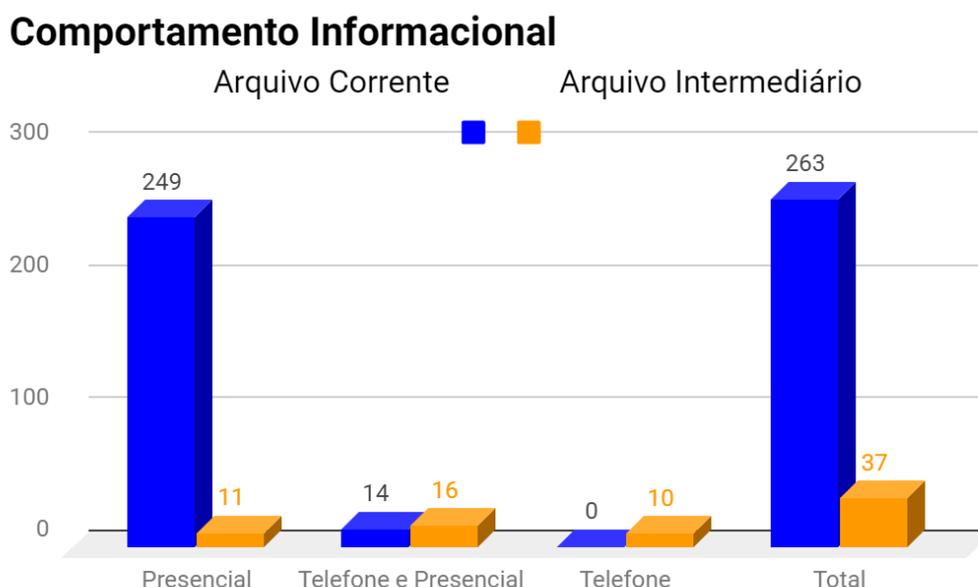
5.3 A METACOGNIÇÃO NO PROCESSO DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS USUÁRIOS

Neste tópico aborda-se questões relacionadas ao comportamento informacional dos usuários com relação aos canais de comunicação e o diálogo entre os gestores durante a busca das informações.

A metacognição destaca-se na ação pensada estrategicamente para que a busca da informação seja realizada com mais eficácia, o que condiciona as modalidades de comportamentos que os usuários expressam ao relatar suas lacunas. “As análises de comportamento informacional se apresentam como investigações que buscam levantar e caracterizar os interesses, as necessidades ou demandas e as maneiras de uso da informação por parte dos usuários reais e potenciais.” (ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 44). A importância desses estudos na pesquisa está diretamente relacionada aos domínios de buscar a informação.

Contextualiza-se os usuários internos e externos do Arquivo Corrente e Intermediário analisando-se as variações e suas frequências, o que totaliza as porcentagens e as variáveis apresentadas em cada seguimento.

Gráfico 11- Canais de Comunicação no Arquivo Corrente e Intermediário



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Analisa-se o comportamento informacional em relação aos canais de comunicação por três variáveis, sendo elas, Presencial, Telefone e Presencial e apenas Telefone, neste contexto, essas relações são definidas a partir do primeiro comportamento que os usuários abordam na comunicação de suas lacunas.

A partir do quantitativo geral de usuários no Arquivo Corrente e no Arquivo Intermediário, avaliou-se que (95,8%) utilizam da presença com canal de comunicação nos Arquivos Correntes e (4,2%) para o Arquivo Intermediário, ou seja, (87%) dos usuários de

ambos os arquivos prefere a presença para sanar as lacunas informacionais. Nota-se a discrepância na comunicação dos usuários entre os arquivos é enorme, porém, destaca-se que a existência de fluxos informacionais no Arquivo Corrente é maior que no Arquivo Intermediário, no entanto, prevalece tradicionalmente o contato com o setor CCA, direcionando as unidades de informações.

Segundo Cunha (2003), “[...] 85% da informação útil é verbal e informal, antes que as fontes bibliográficas sejam consultadas, a importância do contato direto com as pessoas que vão interagir [...]”. Além dos usuários estarem presentes nas unidades de informações, as comunicações utilizadas pela Instituição devem ser aperfeiçoadas a cada tipo de usuário presente nos setores.

Ao analisar a variável Telefone e Presencial, entende-se que, antes o contato estabelecido é antecipado por vias telefônicas, com intuito de obter um entendimento prévio do que necessita e quais passos seguintes de busca, assim, soluciona-se as questões pendentes, e os resultados semelhantes dessa variável em ambos os Arquivos, com (46,7%) no Corrente e (53,3%) no Intermediário, ou seja, (10%) dos usuários utilizam esse método de comunicação na unidade de informação.

Os resultados acima implicam dizer que, “as tecnologias da informação e comunicação produzem novas demandas para os arquivos”. (ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 47). Portanto, pode-se extrair desses resultados, que a unidade de informação do IFPB enfatiza as modalidades para as comunicações tecnológicas no atendimento das demandas nos arquivos.

Na variável Telefone, vê-se que (3%) dos usuários, neste caso, lotados nos Arquivos Intermediários utilizam apenas a comunicação por intermédios dessas tecnologias. Entretanto, o desenvolvimento do estudo pelos usuários internos funciona diariamente na comunicação por telefone entre os Servidores, Arquivistas e os demais setores internos que necessitam das informações geradas pelo Setor CCA e Arquivo CAC.

A inserção deste canal de comunicação pode ser desenvolvida não apenas nos Arquivos Intermediários, mas, estender ao Arquivo Corrente como possibilidade de mudança de paradigma no modelo comunicacional que os usuários utilizam, assim, com o aperfeiçoamento da tecnologia para comunicação através de e-mails e uma possível disseminação dos documentos pela digitalização documental.

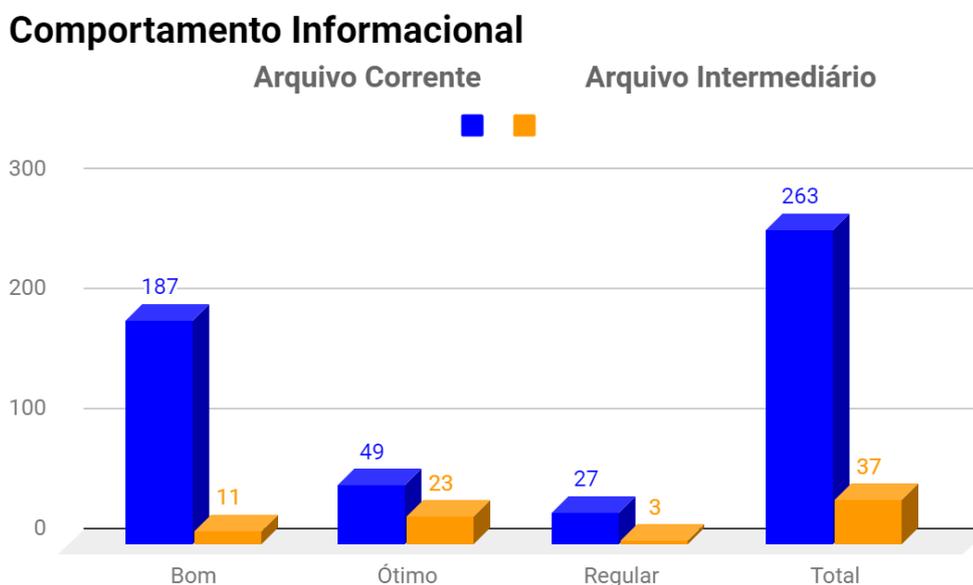
Diante dos resultados, a metacognição apresentada neste gráfico refere-se a forma dos usuários relacionarem suas buscas pelo entendimento prévio, a cognição e a emoção nas quais são utilizadas durante a comunicação, portanto, a escolha da busca está direcionada aos processos mentais e cognitivos.

Nos anos 90, estudos científicos ilustram como a emoção e a cognição são absolutamente entrelaçadas, e, também, esclarecem que a emoção auxilia na escolha entre diversas opções e possibilidades em complemento com o conhecimento e a razão. (DAMÁSIO, 2005, tradução nossa)

A escolha prévia de comunicar com as unidades de informação, basicamente definido pela variável de telefone e presencial, compactua intensamente com as questões de metacognição, que pode ser entendida como a cognição articulada e desenvolvida para execução de uma tarefa, diante do contato prévio que facilita e evita cometer erros ou perder tempo com o fluxo demasiado. A comunicação telefônica, beneficia tanto os usuários quanto os setores, pois objetiva e agiliza as buscas, assim, a metacognição estará presente nas comunicações e ações que desenvolvem nos setores e os que intermediam a informação.

Avalia-se outra fase do comportamento informacional na pesquisa a cerca do diálogo entre os gestores, com três resultados extraídos pelas respostas dos usuários nas duas perspectivas de Arquivo.

Gráfico 12- Diálogo entre os gestores no Arquivo Corrente e Intermediário



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Identificou-se três resultados sobre o diálogo entre os gestores no Arquivo Corrente e Intermediário. Relata-se que os usuários têm (94,4%) de aprovação do diálogo no Arquivo Corrente e (5,6%) no Arquivo Intermediário, denominado como Bom, ou seja, tem-se como

predominância da boa avaliação em relação ao diálogo dos gestores, com (66%) dos perfis de usuários em ambos os arquivos.

O diálogo entre os gestores foi estabelecido pelos usuários de forma positiva, com a maioria nas respostas como bom, neste sentido, apresenta-se o “aspecto positivo porque o bom atendimento é uma forma de fidelizar os usuários, já que possibilita estreitar a relação arquivo-usuário” (CÉ; PEDRAZZI, 2011, p. 87).

Tem-se totalizado com (24%) dos usuários que responderam ótimo e (10%) identifica-se os arquivos como regular. Logo, a porcentagem mínima dos usuários apresenta-se com momentos de insatisfação durante o uso dos serviços.

Portanto, observa-se que o comportamento informacional dos usuários atrelados aos canais de comunicação e diálogo entre os gestores, remete “as diferentes formas de como um sujeito percebe essa lacuna determinarão os tipos de ação desencadeadas por ele para buscar a informação necessária” (ARAÚJO, 2010, p. 26).

Assim, as questões metacognitivas na pesquisa são visíveis e aplicáveis, portanto, utilizar o auxílio tecnológico e conseqüentemente torná-lo parte do contexto metacognitivo no comportamento informacional condiz com os conceitos destacados na fundamentação e propicia um melhor entendimento sobre as necessidades identificadas.

5.4 A NECESSIDADE, BUSCA E USO INFORMACIONAL DOS USUÁRIOS EM PARÂMETRO A FENOMENOLOGIA

Para contextualizar a pesquisa com base nos objetivos específicos delineados, relata-se as variáveis relacionadas à necessidade, busca e uso informacional, permitindo o diálogo entre as questões de necessidade de uso do Arquivo CCA, a frequência de uso do Arquivo CCA, as Estratégias de busca da informação, Barreiras na busca das informações e as Expectativas de uso da informação.

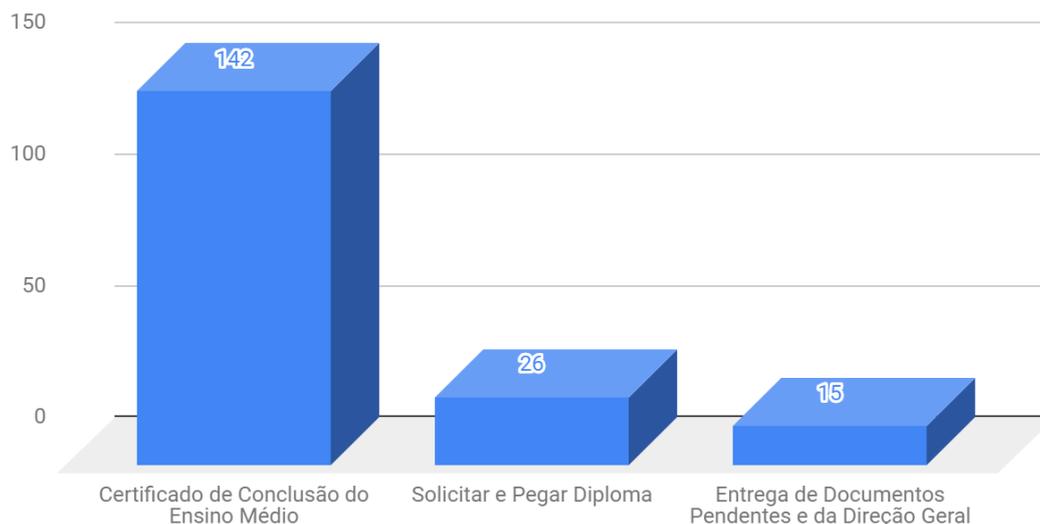
Na fenomenologia, Demo (2011, p. 250) analisa que “o homem é ator, não consegue observar-se neutramente e estabelece com sua sociedade uma relação muito mais complexa que a formal-lógica da ciência clássica”. Diante disso, entende-se que a necessidades, busca e uso, depende inteiramente do contexto social e da situação dos usuários da informação arquivística.

Na primeira perspectiva analisada neste tópico, tem-se necessidade informacional voltada ao uso do Arquivo Corrente e Intermediário. Tendo em vista a variação dos tipos de necessidades, será quantificado separadamente.

Gráfico 13- Necessidade de uso do Arquivo Corrente

Necessidade Informacional

Arquivo Corrente



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Como apresentado no Gráfico 13 acima, tem-se como as três principais necessidades informacionais no Arquivo Corrente a busca pelo Certificado de Conclusão do Ensino Médio com (54%), a documentação relacionada à Solicitação e Pegar os Diplomas com (10%), e a Entrega de documentos pendentes e da Direção Geral com (6%). Todas as necessidades apresentadas são específicas ao Arquivo Corrente.

Percebe-se na pesquisa que os perfis que possuem maior fluxo de solicitação no Arquivo Corrente estão diretamente relacionados às necessidades, ou seja, os Discentes, Cidadão Comum e os Egressos que compõem o maior público do arquivo corrente, sendo eles, tipificados como usuários externos do Arquivo CCA.

Portanto, o núcleo Acadêmico e Social são os mais presentes nas situações de necessidade para o Arquivo Corrente, a partir de então, “[...] as ações de busca nos arquivos institucionais acabam por delimitar os tipos de usuários dessa unidade” (ÁVILA; SOUSA, p. 50, 2011).

Para que a necessidade de informacional do usuário de arquivo seja suprida “toda e qualquer informação deve ser orientada de acordo com o perfil, levando em consideração suas limitações, suas necessidades, e seu provável uso” (CASELLI, 2007, p. 11).

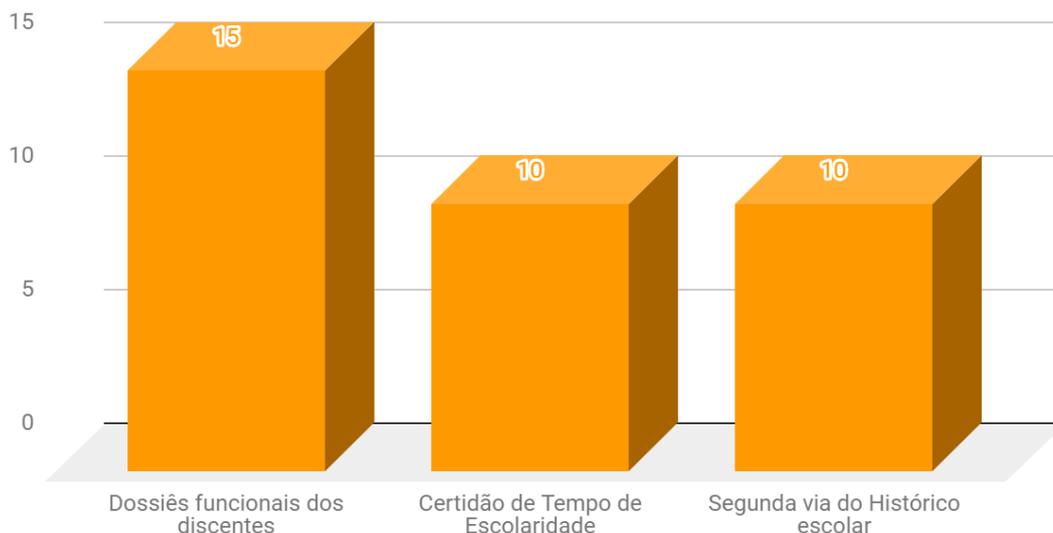
O comportamento adotado pela sua cognição para iniciar a pesquisa a partir do contexto espacial e temporal das demandas de informações. A característica de

comportamento contextualiza-se ao estudo fenomenológico e a realidade durante a entrevista no arquivo.

Gráfico 14- Necessidade de uso do Arquivo Intermediário

Necessidade Informacional

Arquivo Intermediário



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

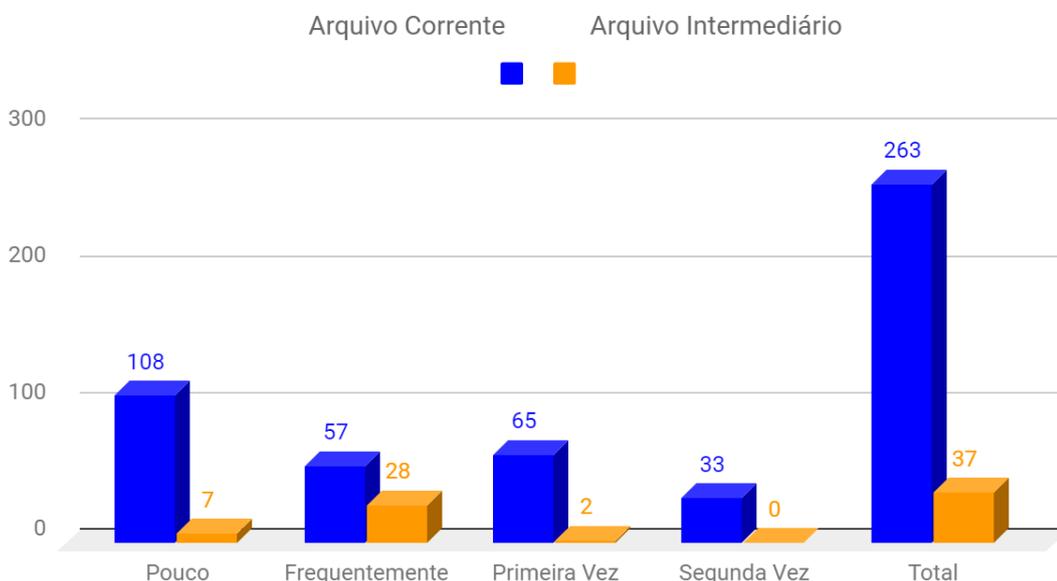
A partir do gráfico acima, tem-se como as três principais necessidades informacionais no Arquivo Intermediário a busca pelo Dossiês Funcionais dos Discentes com (36%), a Certidão de tempo de Escolaridade com (24%), e a Segunda via de Histórico Escolar com (24%). Todas as necessidades apresentadas são específicas ao Arquivo Intermediário.

Os usuários de maior predominância do Arquivo Intermediário se distinguem tanto os internos como os externos para o uso da documentação, sendo eles, os Egressos, Servidores Administrativos, Arquivistas, Técnicos de Arquivo e Estagiários. Todos os documentos solicitados para comprovação administrativa, probatória e histórica.

Analisa no gráfico a seguir, a frequência dos usuários internos e externos em relação ao Arquivo Corrente e Intermediário.

Gráfico 15- Frequência que utiliza o Arquivo CCA

Necessidade Informacional



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Avalia-se a frequência de uso do Arquivo CCA totalizando que (38%) dos usuários frequentam pouco o arquivo, pois, suas necessidades estão relacionadas as questões administrativas, assim, configura-se no resultado nos usuários Egressos e alguns Discentes.

Tem-se os usuários com (29%) aqueles que usam o arquivo frequentemente, são os usuários Acadêmico e Profissional, como os Discentes, Docentes, Servidores Administrativos, Arquivistas, Técnicos de Arquivo e Estagiários. Nota-se que o contato com os documentos ocorre diariamente por esses usuários.

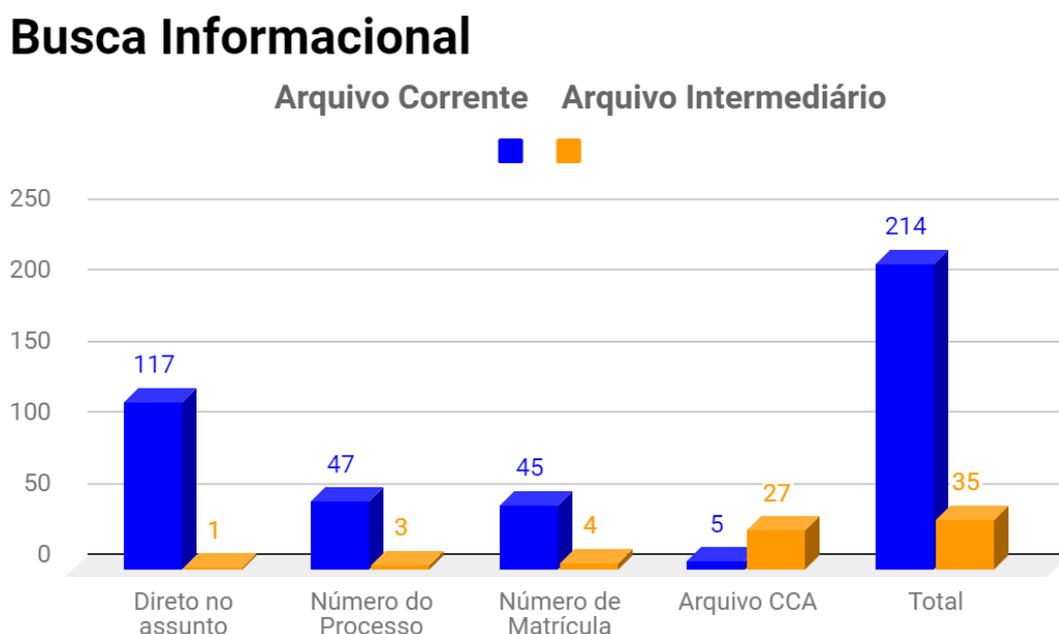
Pela primeira vez com (67%) e segunda vez (11%) são os perfis de cunho Social, o Cidadão Comum, caracterizado por apresentar as necessidades requisição do Certificado de Conclusão de Ensino Médio.

Consta-se que (93,9%) que resultaram em pouca frequência foram dos Arquivos Correntes, pois, mesmo que a quantidade de entrevistados sejam maiores, vê-se que os usuários não têm interesses de uso do Arquivo como fator de pesquisa, mas, principalmente, para resolução das problemáticas administrativas.

Ter o resultado de frequência como pouca nos arquivos do IFPB, indica que a disseminação de relevância e o conhecimento do arquivo como unidade histórica e cultural deve ser explorada, pois, as questões administrativas são bem empregadas na Instituição.

No gráfico seguinte, aborda-se as variáveis da pesquisa, relacionadas à busca informacional, direcionada as estratégias de busca da informação, esclarecendo os resultados de forma comparativa entre o Arquivo Corrente e o Arquivo Intermediário.

Gráfico 16- Estratégias para Buscar a Informação



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Relata-se nesta análise quatro estratégias de buscas mais utilizadas o Direto no assunto com (30%), pelo Número de processo (13%), pelo Número de Matrícula (12%) e no Arquivo CCA (8%). Os usuários que optam por solicitar informações direto no assunto formalizam-se pelo perfil de usuário no Cidadão comum e Egresso, pois vê-se desatualizados sobre as estratégias utilizadas frequentemente pelos usuários com vínculo direto a instituição.

Comparativamente entre os arquivos, têm-se (84,4%) dos usuários externos como os Egressos e os internos como os Servidores Administrativos que buscam diretamente no Arquivo CCA, na qual se direcionam aos Arquivos Intermediários, pois a documentação necessitada é correspondente aos dossiês funcionais e/ou pegar diplomas.

A estratégia utilizada pelo número do processo ou matrícula é utilizada semelhantemente entre os usuários, por ser padrão de organização e funcionamento do setor de arquivo e seu uso são exclusivas para os usuários internos do Instituto.

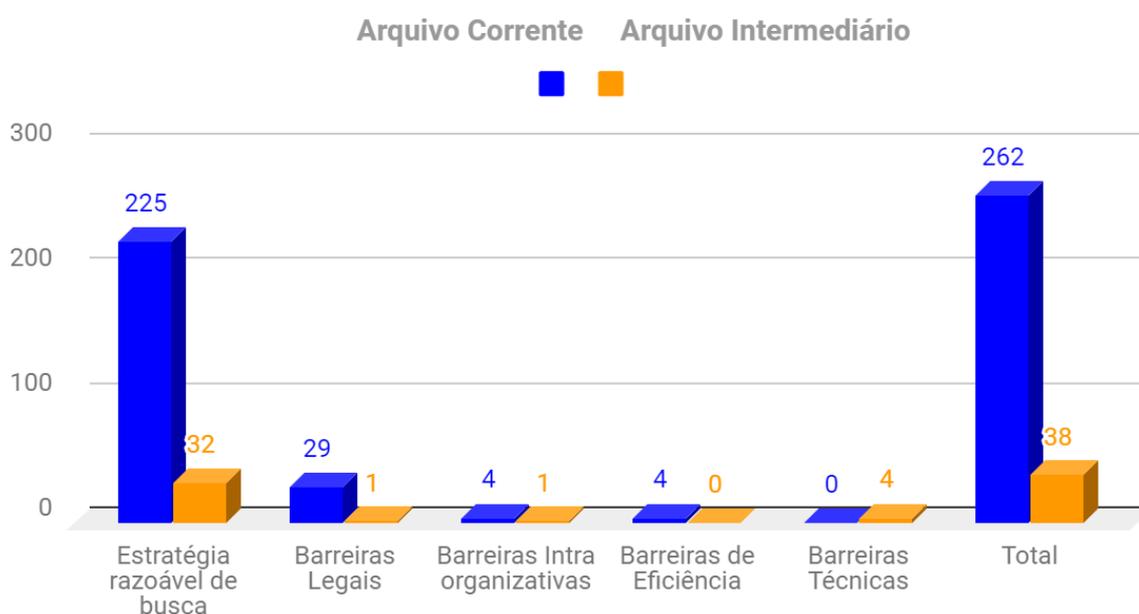
Lembrando que muitos dos usuários utilizaram mais de uma estratégia para buscar as informações, obtém-se dessa forma, resultados satisfatórios conforme suas solicitações. No

geral, observa-se que as estratégias são procedimentos internos e únicos relacionados à facilidade que os setores têm ao se comunicarem no Instituto e estarem cientes dos trâmites com base nas atividades probatórias e de responsabilidade documental.

Destaca-se abaixo as barreiras para buscar as informações nos Arquivos Correntes e Intermediários, assim, analisa-se os dois arquivos em destaque neste estudo.

Gráfico 17- Barreiras na busca da informação

Busca Informacional



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Nota-se que os usuários dos Arquivo Corrente e Arquivo Intermediários, não se encontra com estratégias razoáveis de busca da informação. Entretanto, em sua grande maioria com (85,4%) não identificaram barreiras em relação as necessidades solucionadas.

As barreiras legais totalizam-se em (10%) dos questionamentos realizado pelos usuários, em sua maioria, dos Arquivos Correntes. Pois envolve os sistemas informatizados do Instituto, como o Q Acadêmico e o Suape utilizados para facilitar o acesso e dar maior eficiência, portanto, a realidade identificada dos sistemas nota-se que são inoperantes e geram inconsistência das informações.

Os sistemas tornam os usuários independentes quanto a busca informacional, assim, faz-se necessário “tornar os usuários mais autônomos, pois, na atualidade, os usuários

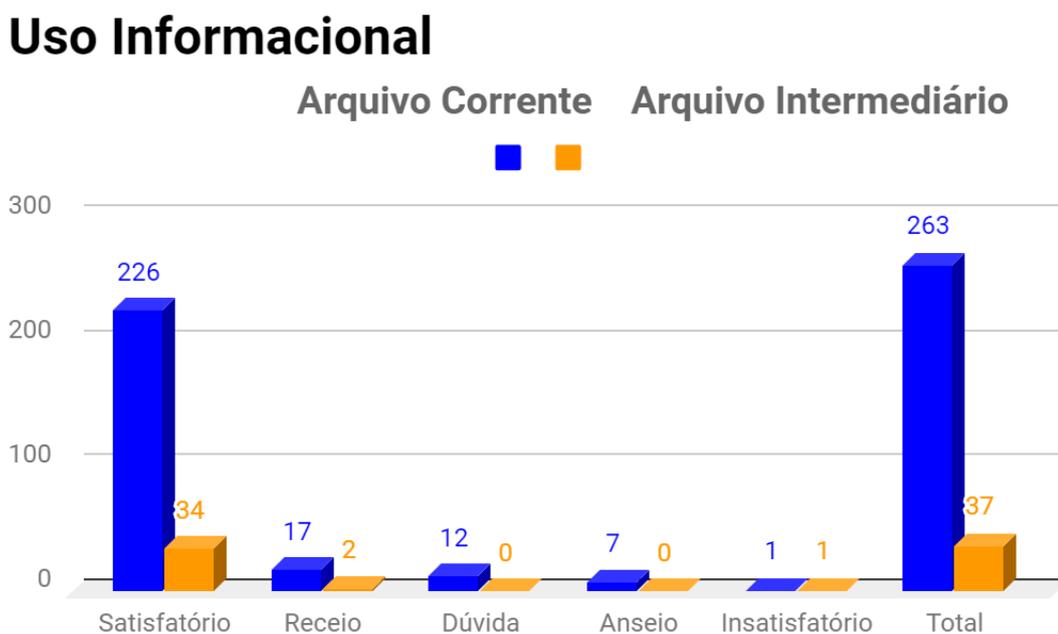
dependem muito mais de serviços de organização e acesso à informação e de interfaces amigáveis que facilitem a busca, a localização e a recuperação [...]” (PINHEIRO et. al, 2012, p. 9).

Em igual resultado da barreira intra organizativa no Arquivo Corrente, com (1%), os usuários responderam que as quantidades dos servidores são restritas no setor comparado à grande demanda de solicitações, assim, esta barreira é reconhecida com (7,22%) resultados identificados. A consequência dessa barreira é notada pela frequência reduzida dos gestores por estar envolvido com atividades externas a sua lotação.

A barreira da eficiência e a barreira técnica possuem (4%) de questionamentos realizado pelos usuários. A barreira da eficiência está sendo questionada pela agilidade das informações solicitadas, pois, gera torna-se procedimentos burocráticos obtenção da documentação e a técnica por estar em processo de finalização da organização do acervo documental. Nota-se que a barreira da eficiência se direciona ao Arquivo Corrente e a técnica, ao Arquivo Intermediário.

Com base no Uso Informacional, apresenta-se abaixo as expectativas de uso no Arquivo Corrente e Intermediário.

Gráfico 18- Expectativas de uso da informação



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Identifica-se entre as expectativas de uso da informação que para (86,7%) dos usuários foram satisfatórios o resultado da busca da informação. Tem-se como semelhança os maiores quantitativos na satisfação no Arquivo Corrente e Intermediário.

As expectativas voltadas ao Receio no Arquivo Corrente, identificou-se (89,5%) dos usuários e (10,5%) no Arquivo Intermediário. A expectativa quanto ao receio relaciona-se a dependência que o usuário tem com o setor, os servidores e sistemas informatizados para receber a documentação desejada, além da burocracia acentuada nos procedimentos de gerar e/ou pegar o documento.

A dúvida está presente apenas nos usuários do Arquivo Corrente, com relação a documentação se valerá como fins probatórios, ou seja, é uma expectativa exclusiva do usuário a partir do uso da documentação.

Tem-se o anseio apenas identificados com os usuários do Arquivo Corrente, partindo do pressuposto de que a espera da documentação e a capacitação dos servidores em suas atividades não tenha sentido prático no setor.

Por fim, nota-se que a insatisfação tem menor porcentagem (0,9%), mas, faz-se presente no Arquivo Corrente e no Arquivo Intermediário. Estes usuários relataram que há um gerenciamento burocrático as atividades do setor, pois, os prazos são longos para estar de posse da documentação.

Com bases, nesses aspectos subjetivos expressados durante a pesquisa, a fenomenologia está presente e permanece instalada em todos os procedimentos do usuário até a informação, desde o passo inicial que é entender e conscientizar suas lacunas aos demais passos que é chegar satisfatoriamente na informação desejada.

Para a subjetividade da dúvida, são contextualizados diante da necessidade informacional que os usuários têm ao procurar as unidades informacionais, os receios relacionados às barreiras/dificuldades de buscar a informação e todos os sentimentos como finalidade de uso, compõem o sentimento de angústia, refletindo os aspectos subjetivos nos usuários da informação.

No anseio e dúvida que são os aspectos de uso da informação percebe-se que o “achismo” sobre notícias do processo e trâmite da documentação deixam suas dúvidas exploradas e conseqüentemente o anseio se instaura nos usuários devido à falta de conhecimento sobre o respaldo da documentação que esteja pertinente ou não no setor. Neste contexto atuante da Fenomenologia, Dartigues (2005, p. 117) descreve:

[...] a angústia não tem objeto. Enquanto encontramos no mundo o que faz medo ao medo, “nada do que está à nossa disposição ou do que subsiste no interior do mundo pode preencher do que angustia a angústia.

Com isso, para sanar suas angústias e/ou anseios, os usuários internos e externos objetivam suas estratégias com o auxílio da metacognição, relatam as barreiras identificadas no procedimento de busca da informação, e conseqüentemente terá respostas satisfatórias no uso da informação no Arquivo.

Assim, percebe-se a aproximação entre o chamado paradigma social da CI e a perspectiva fenomenológica, pois ambas partilham a visão de que a realidade é uma construção intersubjetiva. Assumindo este olhar, a CI enxerga a informação enquanto um fenômeno social, também construído intersubjetivamente, e dotado de uma dimensão dialética presente na sociedade e nas relações que os atores sociais desenvolvem. (GANDRA; DUARTE, 2012, p. 21)

Para Andrade (2014, p. 85), “nesta exposição percebemos o quanto a fenomenologia busca lidar com as subjetividades e aspectos cognitivos dos sujeitos em interação mútua, quando submetidos ou presentes em determinado fenômeno”, assim, a fenomenologia estuda e se intensifica nos aspectos psicológicos, culturais, sociais, históricos e conceituais nas quais estes âmbitos atingem finalidades comportamentais humanas visualizadas no contexto da vida pessoal e para a unidade informacional.

Destarte, encerra-se o capítulo contextualizando a fenomenologia e a metacognição nos aspectos da necessidade, busca e uso da informação. Reitera-se sobre os pontos pertinentes a classificação, pois, este estudo apresenta relevância de estudar os usuários da informação arquivística, portanto, destaca-se a tipificação dos usuários da informação arquivística, no Arquivo CCA do Instituto Federal da Paraíba.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Contudo, a experiência mostrou, e uma verdadeira filosofia sempre mostrará, que uma vasta parte da verdade, talvez a maior, surge do que é aparentemente irrelevante. [...] Repito que isso nada mais é que um fato, que a porção mais ampla de toda verdade brota do que é colateral.

POE (2012)

Com base no desenvolvimento apresentado com o referencial teórico exposto sobre os estudos de usuários, visualiza o campo científico que vem galgando avanços em relação à condição dos usuários nas unidades de informações. Reavalia-se a percepção dos usuários antes no sentido passivo e atualmente com pesquisas destacadas para o usuário ativo, conforme demonstra-se o viés deste estudo na medida de configurar as informações em seus serviços de busca.

Respaldados na operacionalização metodológica, os resultados foram consequências dos dados extraídos na pesquisa com base na entrevista semi-estruturada e observação participativa e como método caracterizado na fenomenologia, com a intenção de avaliar as questões cognitivas externalizadas pelos usuários no setor CCA e Arquivo CAC.

A concretização deste estudo foi fundamentada na tipificação dos usuários, traçando os perfis dos internos e externos, possibilitando delinear como panorama geral dos usuários presentes nos arquivos. A partir da tipificação dos usuários tem-se os usuários internos, que são os Docentes, Servidores Administrativos, Arquivistas, Técnicos de arquivo e Estagiários fazendo parte do núcleo entre o Arquivo Corrente e Intermediário. E os usuários externos são os Egressos, Discentes e Cidadão Comum, para tanto, a tipificação como resultado do objetivo maior da pesquisa, deu-se no total de oito usuários da informação Arquivística.

Os usuários internos são aqueles possuem vínculo com o IFPB, por isso suas caracterizações, entretanto, não são todas subordinados as atividades dos Arquivos, apenas os Arquivistas, Técnico de Arquivo e Estagiários, os demais, são independentes entre seus respectivos setores de atuação, identificando as funções do arquivo no Instituto e para sua relevância particularizada. Os usuários externos são os que não possuem vínculo ativo no IFPB, porém, são aqueles que buscam as informações para suprir com suas lacunas imediatas.

Neste contexto de usuários da informação, divide-se os perfis, no eixo Acadêmico, Profissional e Social, apresentados diante nos resultados das tipificações. O campo de estudo

relacionado ao Social, é pouco explorado neste arquivo pesquisado, observa-se que a divulgação do arquivo como potencial histórico e cultural da Instituição não está sendo explorado para contribuição científica e acadêmica representando outras modalidades que os arquivos podem caracterizar a partir deste enfoque.

No contexto dos perfis dos usuários, nota-se a ausência dos Arquivistas no Arquivo Corrente, estão apenas nos Arquivos Intermediários, demonstrando que além de não ter profissionais nos campos dos arquivos no Instituto, a descentralização da documentação faz parte da divisão dos Arquivistas e seus respectivos setores, dificultando a organização, trâmite e contato desses profissionais com os usuários da informação.

Em relação às necessidades informacionais são vastas as lacunas que foram supridas no decorrer do fluxo dos usuários no Setor CCA, pois, observa-se as necessidades como fatores determinantes entre os Arquivos Corrente e Intermediário, nos usuários internos e externos, no caso, cada arquivo e usuário possui documentações específicas para suprir suas lacunas. Consta-se as subjetividades durante a busca observada com o auxílio da fenomenologia e observação participativa do investigador na pesquisa.

Os Arquivos Correntes têm maior fluxo informacional que o Intermediário, para tal, as questões administrativas estão sendo bem exploradas no primeiro arquivo, entretanto, os vieses historicistas, culturais e sociais do Arquivo Intermediário estão marginalizados.

Portanto, sobre o comportamento informacional entre os usuários do Arquivo Corrente e Intermediário, aos diálogos entre os gestores, a maioria dos indivíduos entrevistados considera de excelência, ou seja, a Instituição e os setores tem se preocupado com o diálogo e interação face a face. Os canais de comunicação e a interação dos Arquivistas-Usuários é extremamente importante, pois a partir deste contato, a investigação dos profissionais impulsionam a identificação dos problemas de maneira direta, propondo soluções cabíveis de acordo com os perfis apresentados.

Nota-se que os usuários utilizam os arquivos com intermédio das tecnologias da informação e suportes nos sistemas da informação, pode-se dizer que, como resultados vislumbra uma nova perspectiva para os usuários da informação através das tecnologias, e desse modo, como proposta de classificação nos estudos, caracterizando eles os Usuários 2.0.

No processo de busca da informação percebe-se que muitos utilizavam estratégias para fomentar, agilizar suas pesquisas e com habilidades voltadas ao campo dos sistemas e tecnologias que precisam de aperfeiçoamentos para demandar mais eficácia.

No entanto, as barreiras e dificuldades apresentadas no sentido de buscar a informação, em sua minoria estão relacionadas nos dois arquivos da pesquisa. Os usuários do

arquivo intermediário, não buscam diretamente as informações onde estão armazenados os documentos em que necessitam, mas, no setor CCA, entretanto, avalia-se que os usuários independentemente de qual seja o arquivo, tem-se o primeiro contato com o setor.

Com relação ao uso da informação, identificou-se de forma positiva, porém, as insatisfações do uso formam questionados quanto à demora de receber a documentação, a melhoria dos sistemas informatizados e sobre a gestão não permitir que as capacitações dos profissionais sejam aplicadas no setor. Vale destacar que as insatisfações remetem a cognição dos usuários que deixavam transparecer a angustia, dúvida, anseio e receio, a partir desses sentimentos faz-se uso da fenomenologia para explicar as situações apresentadas pelos usuários.

A pesquisa demonstrou pontos positivos e outros que precisam melhorar, portanto, como sugestão de melhorias aponta-se o aumento do quadro profissional na área faz-se necessário devido as demasiadas atividades frequentes e em grandes demandas nas unidades de informação, por isso, também, a ausência dos Arquivistas nos arquivos Correntes.

Destaca-se também, necessita de atualização periódica dos sistemas informatizados utilizado pelos os usuários internos e externos na busca da informação no CCA, pois os problemas tornam-se ineficazes as funções exercidas nessas ambiências.

Unificar os setores relacionados ao arquivo é mais uma proposta da nossa pesquisa, com objetivo de centralizar as informações com maiores fluxos do Arquivo CAC, sendo eles, o arquivo corrente e intermediário, incluindo sala de recepção para os usuários junto ao Setor CCA, uma sala para o Setor de Protocolo, uma sala exclusiva para armazenamento dos Arquivos Correntes e Intermediários, sala para execução das atividades técnicas que os Arquivistas, técnicos de arquivos e estagiários executam, como a triagem, seleção, ordenamento, classificação, acondicionamento e armazenamento, logo, um espaço físico aliado as atividades e melhorias nas demandas informacionais.

Na contribuição científica, tem-se o aprofundamento da área destacando as reais necessidades de pesquisa e possibilidade de novos enfoques com os resultados almejados, sendo de extrema relevância e contribuição da temática no campo pelo aprofundamento dos estudos dos usuários da informação arquivística.

Como contribuição para os arquivos, o esclarecimento dessa ambiência como uma unidade informacional proporciona a adequação dos seus serviços para auxiliar em melhorias enquanto a busca, acesso e uso das informações, oportunizando estreitar relações entre os arquivísticas-usuários. Para tanto, como contribuição nos usuários, obteve-se a identificação

dos perfis, visualizando a necessidade de tipificação dos usuários como modalidade terminológica na classificação dos usuários de arquivo.

Como reflexão conclusiva, a pesquisa deve ser contínua e periódica para a evolução dos estudos de usuários e arquivos nesses setores institucionais. Destarte, os gestores nos arquivos e nas instituições necessitam de maior conscientização ao fator de relevância das unidades de informação, proporcionando investimentos de melhorias, tanto em questão de espaço físico quanto de profissionais da área.

A satisfação dos resultados da pesquisa é destacável pelo objetivo alcançado desde o início de desenvolvimento do projeto, logo, possibilita o aprofundamento e continuidade de novas perspectivas de estudos em relação aos usuários da informação arquivística.

REFERÊNCIAS

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

ANDRADE, W. O. de. **Usuários da Informação Jurídica: quem são e como funciona o fluxo informacional no Arquivo da Justiça Federal da Paraíba**. 2014. 138 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.

ANDRADE, S. A informação na sociedade contemporânea: uma breve abordagem sobre a sociedade da informação, o fenômeno global e a mundialização da cultura.

R. FARN, v.1,n. 1, p. 207- 216 jul/dez. Natal. 2001. Disponível em:

<<http://www.revistaunirn.inf.br/revistaunirn/index.php/revistaunirn/article/viewFile/34/37>

>Acesso em: 01 abr. 2017

ARAÚJO, C. A. A. de. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. São Paulo, p. 1-14. 2008. **Anais...**In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação-ENANCIB, 9, São Paulo: USP: 2008. Disponível

em:<<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/ARAUJO%20Enancib%202008.pdf>>Acesso em: 03 mar. 2016.

_____. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p.192-204, set./dez., 2009. Disponível em: <

<http://revista.ibict.br/ciinf/article/viewFile/1240/1418> > Acesso em: 14 set. 2014.

_____. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23 - 39, jul./dez. 2010. Disponível em: <

<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/6485/6995> > Acesso em: 10 mar. 2015.

_____. Abordagem Interacionista de Estudos de Usuários da Informação. **Ponto de Acesso**, v. 4, n. 2, p. 2-32, set. Salvador. 2010. Disponível em:

<<https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewFile/3856/3403>> Acesso em: 01 abr. 2017

_____. Ciência da informação, biblioteconomia, arquivologia e museologia: relações institucionais e teóricas. **Enc. Bibli. R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, v. 16, n. 31, p.110-130, 2011. Disponível em: <

<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2011v16n31p110/17765> > Acesso em: 10 mar. 2017

_____. Paradigma social nos estudos de usuários da informação. **Inf. &Soc.:Est.**, João Pessoa, v.22, n.1, p. 145-159, jan./abr. 2012. Disponível em:

<<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/9896>> Acesso em: 24 fev. 2016.

_____. Correntes teóricas da Arquivologia. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 18, n. 37, p. 61-82, mai./ago., 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2013v18n37p61/25338>

> Acesso em: 12 mar. 2015.

ARAÚJO, E. A. de. A construção da informação: práticas informacionais no contexto de organização não-governamentais/ ONGs brasileiras. 1998, 221fl. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 1998.

ARQUIVO NACIONAL. (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232 p. (Publicações Técnicas, nº 51).

ÁVILA, R. F. de; SOUSA, R. T. B. de. A aporia dos estudos de comportamento informacional na Arquivística. **Cenário Arquivístico**, Brasília-DF, v. 4, n.1, p.41-53, jan/jun., 2011.

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v. 12, n.2, p.168-184, maio/ago, 2007. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/12/pdf_b37dae3d70_0014186.pdf> Acesso em 06 dez. 2015.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida**. Editora Zahar. Rio de Janeiro, 280 p, 1999.

BELLOTTO, H. L. **Arquivos Permanentes: tratamento documental**. São Paulo: T. A. Queiroz, p.198, 1991.

BOSO, A. K.; SOUZA C. A. da R. de; CISNE, C. dos S.; CORADI, J. P. Importância do arquivo universitário. **Revista ACD: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v.12, n.1, p.123-131, set/dez. 2007. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/488/627>> Acesso em: 05 fev. 2017.

BRASIL. Ministério da Justiça. Arquivo Nacional. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro, p. 231, 2004a. Disponível em <http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf> Acesso em: 12 mar. 2017.

BRASIL. **Lei nº 8. 159, de 8 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Presidência da República Casa Civil. DF. 1991. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm> Acesso em: 01 abr. 2017.

BRASIL. **Lei nº 12. 577, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Presidência da República Casa Civil. DF. 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/112527.htm> Acesso em: 01 abr. 2017.

BROOKES, B. C. The foundations of information Science. **Journal of Information Science**, Amsterdã: v.2, n.3/4, p. 125-133, 1980.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. IN: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5, 2003, Belo Horizonte (Brasil) **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003. Disponível em: <http://www.capurro.de/enancib_p.htm> Acesso em: 05 set. 2014.

CARTER, R. **Discontinuity and communication**. Paper written for the seminar on communication from Eastern and Westerns sponsored by the East-West Communication Institute, East Center, Honolulu, HI. 1980.

CASELLI, B. C. A. **Acesso a informação digital por portadores de necessidades especiais visuais: estudo de caso no Telecentro Acessível de Taguatinga**, 2007, p. 94. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, 2007. Disponível em: <
http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/2489/1/2007_BrigidaCarlaAlmeidaCaselli.PDF >
Acesso em: 01 mar. 2017.

CÉ, G.; PEDRAZZI, F. Estudo de usuários como recurso para a difusão de um arquivo: o caso da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. *Biblios; Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação*, v25, n.2, p.75-89, jul/dez. 2011. Disponível em: <
<http://repositorio.furg.br/handle/1/4115> > Acesso em: 03 mar. 2016.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. Tradução Eliana Rocha. São Paulo: Editora Senac, Cap. 2, p. 63- 120, 2003.

COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade. *Ci. Inf.*, Brasília, DF, v. 39 n. 2, p.129-143, maio/ago., 2010. Disponível em: <
<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000009766/b8d6fd961c76636a31e2aa147dff7180>> Acesso em: 15 jan. 2015.

COUTURE, Carol; ROUSSEAU, Jean-Yves. **Os Fundamentos da Disciplina Arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998. p.357.

CRUZ NETO, O. O trabalho de campo como descoberta e criação. In: **MINAYO, M. C. S. (Org.)**. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Rio de Janeiro: Vozes, 1994. p. 51-66.
CUNHA, Murilo Bastos da. **Notas de aula de disciplina: Fontes para recuperação da informação**. Brasília: UnB/CID, 2003.

DAMÁSIO, A. R. Somos esclavos de las emociones y del entorno. *El País* [periódico], España, 21 oct. 2005.

DARTIGUES, André. **O que é a fenomenologia?** São Paulo: Centauro, 2005.

DEMO, Pedro. **Metodologia científica em ciências sociais**. 3. ed. 14 reimp. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2011.

DERVIN, B. **An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date**. In: Annual Meeting Of The Internacional Communication Association, 1983. Anais... Dallas: International Communication Association, 1983. Disponível em:
<<http://faculty.washington.edu/wpratt/MEBI598/Methods/An%20Overview%20of%20Sense-Making%20Research%201983a.htm>> Acesso em: 16 jan. 2015.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. In: WILLIAMS, Martha (ed). **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 21. Chicago: Knowledge Industry Publications, p. 3-33, 1986.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e Usuários da informação**. São Carlos: Edufscar, p.48. 2004. Disponível em: <<https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usos-e-usuc3a1rios-da-informac3a7c3a3o.pdf>> Acesso em: 16 fev. 2016.

FIGUEIREDO, N. M. de. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ci. Inf.**, Brasília, 21 (3): 186-191, set/dez, 1992. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/430/430> > Acesso em: 16 mar. 2015.

_____. Usuário. In: _____. **Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: Polis/APB, 1999.

FERREIRA, S. M. S. P. **Estudo de necessidade de informação**: dos paradigmas tradicionais a abordagem Sense-Making. Porto Alegre. ABEBD, p. 13. 1997. Disponível em: < <https://pt.scribd.com/doc/6747637/Estudo-de-Necessidades-de-InfomaCAo#scribd> > Acesso em: 10 mar. 2016.

FREIRE, I. M., ARAÚJO, V. M. R. H. de. A responsabilidade Social da Ciência da Informação. Rev. **Transinformação**. v, 11, n. 1, p. 7-15, jan/abr, 1999. Disponível em: < <http://periodicos.puccampinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1554> > Acesso em: 26 jan. 2017.

FREIRE, I. M.; FREIRE, G. H. Navegando a literatura: o hipertexto como instrumento de ensino. Rev. **Transinformação**, v. 10, n. 2, maio/ago. p. 77-92, 1998. Disponível em: <http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1566/1539>> Acesso em: 10 fev. 2017.

GANDRA, T. K.; DUARTE, A. B. S. Estudos de usuários na perspectiva fenomenológica. **Inf. & Soc: Est.**, João Pessoa, v.22, n.3, p. 13-23, set./dez. 2012. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/ABSD%20e%20GANDRA%20Fenomenologia%20InfSoc.pdf> > Acesso em: 26 jan. 2017.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. de S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 39 n. 1, p.21-32, jan./abr., 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02>> Acesso em: 10 mar. 2016.

GEHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS. 2009. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>> Acesso em: 19 jan. 2016.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

_____. _____. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Metodologia de pesquisa no campo da Ciência da Informação. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, Rio

de Janeiro, v. 1, n. 6, dez. 2000. Disponível em:

<<http://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/127/1/GomesDataGramaZero2000.pdf>> Acesso em: 10 mai. 2015.

_____. As relações entre ciência, Estado e sociedade: um domínio de visibilidade para as questões da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 60-76, 2003a. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1020> > Acesso em: 10 mai. 2015.

_____. Escopo e abrangência da Ciência da Informação e a Pós-- Graduação na área: anotações para uma reflexão. **Transinformação**, Campinas, v.15, n.1, p. 31-43, 2003b. Disponível em: < <http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000000173/d91e0eaab9268011dca8a8e94f4197fd> > Acesso em: 10 maio 2015.

GUINCHAT, C.; MENO, M. Usuários. In: **Introdução geral às ciências técnicas da informação e da documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, p. 481-491. 1994.

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. **Metodologias Qualitativas na Sociologia**. 4 Ed. Petrópolis: Vozes, p.77, 1995.

HUSSERL, Edmund. **A filosofia como ciência do rigor**. Coimbra: Atlântica, 1965.

JAÉN GARCÍA, L. F. **Estudios de usuarios en el entorno de los archivos**. 2006. Disponível em: <http://apalopez.info/ivcoindear/61jaen_txt.pdf> Acesso em: 01 jun. 2016.

JARDIM, J. M. A produção de conhecimento arquivístico: perspectivas internacionais e o caso brasileiro (1990 – 1995). **Rev. Ciência da Informação**, v. 27, n.3, p.1- 10. Brasília. 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v27n3/27n3a01.pdf>> Acesso em: 30 mar. 2016.

KAFURE, I.; ROCHA, S.; RODRIGUES, V.; SOUZA, A.; BASTOS, K.; RAPOSO, P.; MALHEIROS, T.; BOERES, S.; FEITOSA, A. A terminologia nos estudos de usuários da informação. **Biblios**, UNB. p. 51, Brasília. abr./jun. 2013. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/14411/1/ARTIGO_TerminologiaEstudoUsuarioInformacao.pdf> Acesso em: 03 mar 2016

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. Brasília: Brinquet de Lemos, 1997.

MANZINI, E. J. Entrevista semi-estruturada: análise de objetivos e de roteiros. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL SOBRE PESQUISA E ESTUDOS QUALITATIVOS, 2004, Bauru. **Anais...** Bauru: USC, 2004. v. 1. p. 01-10. Disponível em: < <http://www.eduinclusivapesq-uerj.pro.br/images/pdf/manzinibauru2004.pdf>> Acesso em: 27 jul. 2016.

MARTINS J.; BICUDO, M. A. **A pesquisa qualitativa em psicologia: fundamentos e recursos básicos**. São Paulo: Moraes, 1989.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec/ABRASCO, 1992.

_____ (org.). **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade**. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

NASSIF, M. E.; VENÂNCIO, L. S.; HENRIQUE, L. C. J. Sujeito, contexto e tarefa na busca de informação: uma análise sob a ótica da cognição situada. **DataGramaZero**, v. 8, n. 5, 2007. Disponível em: <<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000004731/d7ca6a1cf2d28cc01c bd91d7fa931b03>>. Acesso em: 16 jan. 2016.

NEVES, D. A. de B. **Metacognição, informação e conhecimento: pensando em como pensar**. Recife: Néctar, 2011.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: Teoria e Prática**. 3. ed. Ver. Ampl. – Rio de Janeiro: Editora FGV, p, 228, 2004.

PINHEIRO, A. C de O.; AGUIAR FILHO, A. S.; GOMES, G. M. R.; CRUZ, R. do C. Estudo de Usos e Usuários da Informação: Uma abordagem em diferentes contextos. **Revista Pensar–Gestão e Administração**.v.2. n. 1, p. 1- 19, Julho. 2012. Disponível em: <http://revistapensar.com.br/administracao/pasta_upload/artigos/a42.pdf> Acesso em: 28 jan. 2016.

POE, Edgar Allan. **Contos de Imaginação e Mistério**. Editora Tordesilhas, São Paulo, 424 p. 2012.

QUEIROZ, D. T; VALL, J.; SOUZA, A. M. A e; VIEIRA, N. F. C. Observação participante na pesquisa qualitativa: conceitos e aplicações na área da saúde. **R.Enferm UERJ**, Rio de Janeiro, 2007 abr/jun; p. 276-83. Disponível em: <<http://www.facenf.uerj.br/v15n2/v15n2a19.pdf>> Acesso em: 15 fev. 2017.

REIS, L. O arquivo e arquivística evolução histórica. **Biblios**, ed. Lima, Perú. vol. 7, n. 24, abril-junho, p. 12. 2006. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/pdf/161/16172402.pdf>> Acesso em: 02 abr. 2017.

RODRIGUES, A. M. L. A teoria dos arquivos e a gestão de documentos. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.11 n.1, p. 102-117, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a09>> Acesso em 12 mar. 2017.

SADALA, M. L. A. A fenomenologia como método para investigar a experiência vivida. FM Botucatu/ UNESP, p. 10, 1995. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Maria_Sadala/publication/309644041_Fenomenologia_como_metodo_para_investigar_a_experiencia_vivida/links/581b57bb08ae40da2ca8fec6/Fenomenologia-como-metodo-para-investigar-a-experiencia-vivida.pdf> Acesso em: 20 fev. 2017.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudos de usuários**. Madri: Fundación German Sanches Ruipérez; Pirâmides, Cap. 2, 1994.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235/22%3E>> Acesso em: 9 de jul. 2015

SILVA, A. B. M. da. A gestão da Informação Arquivística e suas repercussões na produção do conhecimento científico. **Atas... CONARQ: Conselho Nacional de Arquivos e ALA - Associação Latinoamericana de Archivos.** p. 1-31, Rio de Janeiro, 2000. Disponível em: <<https://repositorioaberto.up.pt/bitstream/10216/22537/2/armandomalheirogestao000091469.pdf>> Acesso em: 05 fev. 2017.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos: princípios e técnicas.** 2.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

SMIT, J. W.; TÁLAMO, M. F.G. M. Ciência da Informação: uma ciência moderna ou pós-moderna?. In: **LARA, M.L.G.; FUJINO, A.; NORONHA, D. P. (Org.).** Informação e contemporaneidade: perspectivas. Recife: Néctar, 2007. Cap.2, p. 27-45. Disponível em: <<http://www2.eca.usp.br/nucleos/colabori/documentos/Infoeducacao.pdf>> Acesso em: 06 jun. 2015.

SOUSA, R. T. B. de. Os princípios arquivísticos e o conceito de classificação. In: **RODRIGUES, Georgete M.; LOPES, Ilza L. (Org.).** Organização e representação do conhecimento na perspectiva da Ciência da Informação. Brasília: Thesaurus, Cap. p. 240-269, 2003.

TARRAUBELLA MIRABET, Xavier. **Los archives y sus usuarios.** Ponencia presentada em la V Conferencia Europea de Archivos. Barcelona, 27-30 de mayo de 1997.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução a pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 1987.

VASCONCELOS, K. S. P.; VERAS, M. de F. T.; SOUZA, K. I. de B. M. de. **Instituições e Usuários dos arquivos: As formas de diálogo.** III SBA- Simpósio Baiano de Arquivologia, Bahia, p. 1-8, 2011. Disponível em: <<http://www.arquivistasbahia.org/3sba/wp-content/uploads/2011/09/Vasconcelos-Veras-Souza.pdf>> Acesso em: 07 mar. 2017.

VENÂNCIO, L. S. **O Caminhar faz a Trilha: O Comportamento de Busca da Informação sob o enfoque da Cognição Situada.** Dissertação de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência de Informação da Universidade Federal de Minas Gerais-UFMG, v.1, p. 2-5, Belo Horizonte, 2007.

WILSON, T. D. A. S. Phenomenology and research methodology for information behaviour research. **New Review of Information Behaviour Research.** 2003. Disponível em: <<http://www.informationr.net/tdw/publ/papers/schutz02.html>> Acesso em: 27 jan. 2017.

ANEXO A- Certidão de Comitê de Ética em Pesquisa

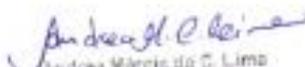


UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

CERTIDÃO

Certifico que o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba – CEP/CCS aprovou por unanimidade na 10ª Reunião realizada no dia 17/11/2016, o Projeto de pesquisa intitulado: **“ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: TIPIFICANDO OS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS DO ARQUIVO CENTRAL DO INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA (IFPB)”**, da pesquisadora Mayara Machado Leite. Prot. nº 0631/16. CAAE: 59803416.0.0000.5188.

Outrossim, informo que a autorização para posterior publicação fica condicionada à apresentação do relatório final do estudo proposto à apreciação do Comitê.


Andréa Márcia da C. Lima
tel. SAPE 1117310
Secretaria do CEP-CCS-IFPB

APÊNDICE B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TLC)

Título da Pesquisa: ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: tipificando os usuários internos e externos do Arquivo Central do Instituto Federal da Paraíba (IFPB)

Pesquisador Responsável: MAYARA MACHADO LEITE

SOBRE A PESQUISA A SER REALIZADA NA INSTITUIÇÃO

O objetivo deste estudo é analisar os usuários internos e externos do Arquivo Central da Coordenação de Controle Acadêmico (CCA) do Instituto Federal da Paraíba (IFPB) a fim de tipificá-los e identificar suas necessidades e buscas informacionais fundamentadas metodologicamente na Fenomenologia na qual será necessário o uso da entrevista semi-estruturada e observação participativa. Assim, a pesquisadora explicará o funcionamento do método de coleta de dados esclarecendo para o sujeito responder a vontade durante a participação na pesquisa e registrará as verbalizações no processo de busca, comportamento, acesso e uso da informação contidas no arquivo CCA, estando a mesma em inteira disposição para esclarecimento que considere necessário na etapa da coleta.

Declaro que estou ciente dos procedimentos da pesquisa, assim como das minhas contribuições enquanto sujeito/pesquisado para construção do projeto de pesquisa em nível de Mestrado, da Universidade Federal da Paraíba.

Nome do Usuário: _____

Assinatura: _____

João Pessoa, ____ de ____ de 2017

Eu, MAYARA MACHADO LEITE, declaro que forneci todas as informações referentes ao projeto ao participante e/ou responsável.

Contatos da Pesquisadora para quaisquer esclarecimentos posteriores:

E-mail: milk.mayara@hotmail.com

Telefone: (83) 9 8838-2758

Obrigada por sua participação!

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TLC)

Título da Pesquisa: ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: tipificando os usuários internos e externos do Arquivo Central do Instituto Federal da Paraíba (IFPB)

Pesquisador Responsável: MAYARA MACHADO LEITE

SOBRE A PESQUISA A SER REALIZADA NA INSTITUIÇÃO

O objetivo deste estudo é analisar os usuários internos e externos do Arquivo Central da Coordenação de Controle Acadêmico (CCA) do Instituto Federal da Paraíba (IFPB) a fim de tipificá-los e identificar suas necessidades e buscas informacionais fundamentadas metodologicamente na Fenomenologia na qual será necessário o uso da entrevista semi-estruturada e observação participativa. Assim, a pesquisadora explicará o funcionamento do método de coleta de dados esclarecendo para o sujeito responder a vontade durante a participação na pesquisa e registrará as verbalizações no processo de busca, comportamento, acesso e uso da informação contidas no arquivo CCA, estando a mesma em inteira disposição para esclarecimento que considere necessário na etapa da coleta.

Declaro que estou ciente dos procedimentos da pesquisa, assim como das minhas contribuições enquanto sujeito/pesquisado para construção do projeto de pesquisa em nível de Mestrado, da Universidade Federal da Paraíba.

Nome do Usuário: _____

Assinatura: _____

João Pessoa, ____ de ____ de 2017