

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

LUCAS LIMA SANTOS

**ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: necessidades e usos da informação
de profissionais de arquivo no contexto do Sistema de Arquivos da Universidade Federal
da Paraíba**

JOÃO PESSOA

2023

LUCAS LIMA SANTOS

ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: necessidades e usos da informação de profissionais de arquivo no contexto do Sistema de Arquivos da Universidade Federal da Paraíba

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB), como requisito à obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Eliane Bezerra Paiva

Área de concentração: Informação, Conhecimento e Sociedade.

Linha de pesquisa: Memória, Mediação e Apropriação da Informação.

JOÃO PESSOA

2023

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

S237e Santos, Lucas Lima.

Estudo de usuários da informação : necessidades e usos da informação de profissionais de arquivo no contexto do sistema de arquivos da Universidade Federal da Paraíba / Lucas Lima Santos. - João Pessoa, 2023.
182 f. : il.

Orientação: Eliane Bezerra Paiva.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCSA.

1. Estudo de usuários. 2. Arquivo universitário. 3. Uso da informação. I. Paiva, Eliane Bezerra. II. Título.

UFPB/BC

CDU (043)024

LUCAS LIMA SANTOS

ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: necessidades e usos da informação de profissionais de arquivo no contexto do Sistema de Arquivos da Universidade Federal da Paraíba

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB), como requisito à obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Área de concentração: Informação, Conhecimento e Sociedade.

Linha de pesquisa: Memória, Mediação e Apropriação da Informação.

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª. Dr^ª. Eliane Bezerra Paiva
(Orientadora – PPGCI/UFPB)

Prof^ª. Dr^ª. Alzira Karla Araújo da Silva
(Examinadora Interna – PPGCI/UFPB)

Prof^ª. Dr^ª. Luciana Ferreira da Costa
(Examinadora Externa – PPGAV/UFPB/UFPE)

Prof^ª. Dr^ª. Izabel França de Lima
(Examinadora Interna Suplente – PPGCI/UFPB)

Prof^ª. Dr^ª. Ana Cláudia Cruz Córdula
(Examinadora Externa Suplente – DCI/UFPB)

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter saúde e persistência para concretizar esta pesquisa.

À minha orientadora, a Prof^a. Dr^a. Eliane Paiva, pela paciência, inteligência e presteza únicas.

À família pelo apoio incondicional na realização desta dissertação, principalmente a minha mãe, Maria Cecília e minha irmã, Wanessa Lima.

À banca examinadora, Prof^a. Dr^a. Eliane Bezerra Paiva, Prof^a. Dr^a. Bernardina Maria Juvenal Freire de Oliveira, Prof^a. Dr^a. Luciana Ferreira da Costa, Prof^a. Dr^a. Alzira Karla Araújo da Silva, que contribuíram imensamente com seus conhecimentos para realização deste trabalho, ao direcionar os melhores caminhos que poderia ter desenvolvido durante a pesquisa.

À Prof^a. Dr^a. Geysa Flávia por sempre ter me levado a sério e pelos importantes momentos de reflexão sobre os textos que nem ao menos tinha lido. Agradeço por sua constante presença e seu admirável senso de humor.

Ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, aos professores e às amigas que fiz durante a caminhada.

A todos os entrevistados por se disponibilizaram a participar da pesquisa e pelo compartilhamento de ideias, experiências e informações.

RESUMO

Trata-se de uma pesquisa que tem como objetivo analisar as necessidades e uso da informação dos profissionais de arquivo que atuam nos arquivos dos Centros de Ensino do *Campus I* da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), por meio da utilização da abordagem de Construção de Sentido (*Sense-Making*) de Dervin (1983) como suporte teórico-metodológico. Caracteriza-se como exploratória e descritiva e inclui uma pesquisa de campo. Quanto à abordagem, recorre-se à pesquisa qualitativa e quantitativa, e se insere na área de estudo de usuários como uma pesquisa prescritiva e do tipo proativa. O campo de pesquisa são as Unidades de Arquivo Centrais dos 13 Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB, para as quais, além da aplicação do questionário, utilizou-se como instrumento de coleta de dados a entrevista semiestruturada aos profissionais de arquivo. Para análise e interpretação dos dados, utilizou-se da técnica de análise de conteúdo de Bardin (2016). Nesse contexto, observa-se um cenário de existência de unidades de arquivo centralizadas nos Centros e pelo menos um profissional de arquivo atuando, com baixa recorrência de profissionais de outras áreas e, em alguns casos, as unidades não existem formalmente em nível institucional. No que diz respeito às necessidades de informação referentes ao desempenho de suas atividades e funções, estas têm relação com as atribuições do cargo e com a Instituição em que atuam, perpassando desde informações mais gerais, acerca do governo federal e da alta gestão da Instituição, até informações locais, sobre o funcionamento do Centro em que atuam, da unidade de arquivo e do acervo custodiado na unidade. Sobre a existência de barreiras à informação no processo de recuperação e disseminação da informação, os pesquisados identificam inúmeras barreiras à informação (institucionais, técnicas, de recursos humanos, estruturais e psicológicas) que interferem em seus ambientes de trabalho sob duas perspectivas: nas atividades arquivísticas que realizam com vistas ao funcionamento da unidade e na interação com os usuários externos, que são o público da unidade de informação. Em relação às fontes de informação utilizadas em suas estratégias, observa-se que a maior parte dos sujeitos se utilizou da Internet, de pessoas (geralmente por meio de diálogo com o superior hierárquico) ou da consulta aos sistemas informatizados da Instituição. Conclui-se que a informação é uma ferramenta edificante e importante para o cotidiano dos profissionais de arquivo e que as barreiras à informação identificadas interferem nos ambientes de trabalho sob duas perspectivas: nas atividades arquivísticas que realizam com vistas ao funcionamento da unidade; e na interação com os usuários externos, que são o público da unidade de informação. Destarte, a pesquisa abre caminho para que as unidades arquivísticas que compõem o Sistema de Arquivos da UFPB (SiArq), posicionem-se de maneira mais coerente às necessidades informacionais dos gestores e aos anseios dos usuários da informação, de modo que exerçam efetivamente sua função na organização a qual pertencem, tal como na sociedade.

Palavras-chave: estudo de usuários; usuários de arquivos; arquivo universitário; *Sense-Making*; Universidade Federal da Paraíba.

ABSTRACT

This is a research that aims to analyze the needs and use of information of the archive professionals who work in the archives of the Teaching Centers of the Campus I of the Federal University of Paraíba (UFPB), through the use of the Sense-Making approach of Dervin (1983) as theoretical and methodological support. It is characterized as exploratory and descriptive and includes a field research. As for the approach, it resorts to qualitative and quantitative research, and is inserted in the user study area as a prescriptive and proactive type research. The research field is the Central Archive Units of the 13 Teaching Centers of Campus I of UFPB, for which, besides the application of the questionnaire, it was used as an instrument of data collection the semi-structured interview to the archive professionals. For data analysis and interpretation, it was used the content analysis technique of Bardin (2016). In this context, it is observed a scenario of existence of archive units centralized in the Centers and at least one archive professional working, with low recurrence of professionals from other areas and, in some cases, the units do not formally exist at the institutional level. Regarding the information needs related to the performance of their activities and functions, these are related to the duties of the position and the institution in which they work, ranging from more general information, about the federal government and the senior management of the institution, to local information, about the functioning of the Center in which they work, the archive unit and the collection stored at the unit. Regarding the existence of barriers to information in the process of retrieval and dissemination of information, the respondents identify numerous barriers to information (institutional, technical, human resources, structural and psychological) that interfere in their work environments from two perspectives: in the archival activities they perform for the functioning of the unit and in the interaction with external users, who are the public of the information unit. In relation to the sources of information used in their strategies, it is observed that most of the subjects used the Internet, people (usually through dialogue with the hierarchical superior) or consultation of the Institution's computerized systems. It is concluded that information is an edifying and important tool for the daily life of archive professionals and that the barriers to information identified interfere in their work environments under two perspectives: in the archival activities they perform with a view to the functioning of the unit; and in the interaction with external users, who are the public of the information unit. Thus, the research opens the way for the archival units that make up the UFPB's Archive System (SiArq), to position themselves in a more consistent manner to the informational needs of managers and the desires of information users, so that they effectively exercise their function in the organization to which they belong, as in society.

Keywords: study of users; archival users; university archive; *Sense-Making*; Federal University of Paraíba.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Coleta de autores para revisão sistemática da literatura	21
Quadro 2 – Modelos teóricos de estudos de usuários.....	30
Quadro 3 – Categoria de variáveis da pesquisa	55
Quadro 4 – Normas para transcrição na Análise da Conversação (AC)	59
Quadro 5 – Panorama das unidades de arquivo centrais dos Centros de Ensino	61
Quadro 6 – Caracterização dos usuários internos dos Centros de Ensino do <i>Campus I</i> da UFPB	78
Quadro 7 – Fontes de informação dos sujeitos da pesquisa	85
Quadro 8 – Tipos de barreiras e dificuldades na busca e uso da informação.....	94
Quadro 9 – Barreiras ou obstáculos na situação recente de uso da informação.....	121
Quadro 10 – Fontes de informação utilizadas na situação recente de uso da informação	128

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Existência de unidade de arquivo central	63
Gráfico 2 – Formalização institucional	64
Gráfico 3 – Tipo de profissionais das unidades dos Centros de Ensino do <i>Campus</i> I da UFPB	65

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AC	Análise da Conversação
ACE	Arquivo Central
AN	Arquivo Nacional
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CBIOTEC	Centro de Biotecnologia
CCA	Centro de Ciências Agrárias
CCAD	Comissão Central de Avaliação de Documentos
CCAE	Centro de Ciências Aplicadas e Educação
CCEN	Centro de Ciências Exatas e da Natureza
CCHLA	Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes
CCHSA	Centro de Ciências Humanas, Sociais e Agrárias
CCJ	Centro de Ciências Jurídicas
CCM	Centro de Ciências Médicas
CCS	Centro de Ciências da Saúde
CCSA	Centro de Ciências Sociais Aplicadas
CCTA	Centro de Comunicação, Turismo e Artes
CE	Centro de Educação
CEAR	Centro de Energias Alternativas e Renováveis
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CI	Centro de Informática
CI	Ciência da Informação
CNS	Conselho Nacional de Saúde
CNV	Comissão Nacional da Verdade
CONARQ	Conselho Nacional de Arquivos
CONSUNI	Conselho Universitário
CPAD	Comissão Permanente de Avaliação de Documentos
CPPD	Comissão Permanente de Pessoal Docente
CPPRAD	Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar
CT	Centro de Tecnologia
CTDR	Centro de Tecnologia e Desenvolvimento Regional
DOU	Diário Oficial da União
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia

IES	Instituições de Ensino Superior
IPHAN/PB	Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional na Paraíba
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
NDIHR	Núcleo de Documentação e Informação Histórica Regional
PROGEP	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
RDC-Arq	Repositório Arquivístico Digital Confiável
REUNI	Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais
SiArq/UFPB	Sistema de Arquivos da Universidade Federal da Paraíba
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SIGAA	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
SIGAD	Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos
SINFRA	Superintendência de Infraestrutura
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
SODS	Secretaria dos Órgãos Deliberativos da Administração Superior
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TICs	Tecnologias da Informação e Comunicação
TTD	Tabela de Temporalidade de Documentos
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
2	ESTUDOS DE USUÁRIOS E A ABORDAGEM <i>SENSE-MAKING</i>.....	19
2.1	Estudos de usuários da informação: uma proposta em construção para a Arquivologia	20
2.2	Os modelos de estudos de usuários: um caminho sendo percorrido	26
2.2.1	Abordagem alternativa.....	28
2.2.2	Modelo de Construção de Sentido (<i>Sense-Making</i>).....	32
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	38
3.1	Configuração da pesquisa	38
3.2	Arquivo Universitário: relato sobre o Arquivo Central (ACE) e o Sistema de Arquivos (SiArq/UFPB)	39
3.3	Coleta de dados: questionário eletrônico	50
3.4	Coleta de dados: entrevista semiestruturada	53
4	RESULTADOS DA PESQUISA E ANÁLISE DOS DADOS	61
4.1	Resultados do questionário	61
4.2	Resultados da entrevista.....	77
4.2.1	Caracterização dos usuários internos	77
4.2.2	Necessidades e uso da informação.....	78
4.2.2.1	<i>Atividades e funções dos profissionais</i>	<i>79</i>
4.2.2.2	<i>Tipos de informação que necessitam</i>	<i>83</i>
4.2.2.3	<i>Fontes de informação utilizadas.....</i>	<i>85</i>
4.2.2.4	<i>Principais barreiras e dificuldades na busca e uso da informação</i>	<i>93</i>
4.2.2.5	<i>Estratégias para resolver barreiras e dificuldades</i>	<i>99</i>
4.2.2.6	<i>Ações para o Sistema de Arquivos da UFPB (SiArq/UFPB)</i>	<i>105</i>
4.2.3	Situação recente de uso da informação	112
4.2.3.1	<i>Problema ou situação mais recente.....</i>	<i>112</i>
4.2.3.2	<i>Estratégias de busca da informação</i>	<i>116</i>
4.2.3.3	<i>Dúvidas na busca da informação</i>	<i>118</i>
4.2.3.4	<i>Barreiras ou obstáculos na busca e uso da informação</i>	<i>121</i>
4.2.3.5	<i>Expectativas no uso da informação</i>	<i>123</i>
4.2.3.6	<i>Esforços empreendidos na obtenção da informação.....</i>	<i>126</i>
4.2.3.7	<i>Fontes de informação utilizadas.....</i>	<i>128</i>

4.2.3.8	<i>Satisfação com a informação</i>	130
4.2.4	Opinião dos sujeitos sobre a participação na pesquisa	133
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	136
	REFERÊNCIAS	141
	APÊNDICE A – Questionário eletrônico para identificação de unidades de arquivo e profissionais atuantes nos Centros de Ensino do <i>Campus I</i>	154
	APÊNDICE B – <i>E-mail</i> para Direção dos Centros de Ensino do <i>Campus I</i> com questionário eletrônico	156
	APÊNDICE C – Roteiro da Entrevista semiestruturada com profissionais de arquivo dos Centros de Ensino do <i>Campus I</i> da UFPB	157
	APÊNDICE D – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)	158
	ANEXO A – Resolução n. 43/2018 do Conselho Universitário (CONSUNI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)	162
	ANEXO B – Parecer Consubstanciado do Conselho de Ética em Pesquisa (CEP)	175
	ANEXO C – Organograma da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)	180
	ANEXO D – Termo de anuência da Instituição	181
	ANEXO E – Organograma do Arquivo Central (ACE)	182

1 INTRODUÇÃO

A Ciência da Informação (CI) é, reconhecidamente, uma área do conhecimento que tem na sua dinâmica de desenvolvimento, estabelecer relações com diversas outras áreas, tanto das chamadas ciências exatas quanto das humanas e sociais. E, ao definir a informação como seu objeto de estudo, a CI amplia as possibilidades de aproximação com outras áreas do conhecimento, tais como Administração, Educação, Filosofia, Psicologia, Linguística, Computação, Comunicação, Sociologia, entre outras (ARAÚJO, 2014; PINHEIRO, 2006), que passam a contribuir para a conformação e institucionalização da área.

A área de estudo de usuários da informação, considerada como uma subárea da CI, como expõe Araújo (2012, 2014), tem realizado diversos trabalhos de revisão do seu alcance, abordando tanto os aspectos teóricos quanto metodológicos, partindo, sobretudo na Biblioteconomia, que deu origem a estes estudos, mas na Arquivologia, de maneira sumária, o campo de estudos de usuários ainda é incipiente, sendo encontrados poucos estudos acadêmicos específicos sobre essa área, tanto no campo prático, quanto teórico.

Conforme levantamento realizado por Jardim e Fonseca (2004, p. 4), “a literatura arquivística sobre estudos de usuários é pouco expressiva quando comparada a outros temas como transferência de documentos, avaliação, arranjo e descrição, etc.” Nessa perspectiva, Vaz e Araújo (2015) alertam que são poucos os estudos de usuários em arquivos, assim como manuais que tratem do assunto.

Neste sentido, mensura-se que os conceitos de estudos de usuários ajudam a compreender a sua história, a evolução das pesquisas nesse campo e os fundamentos teóricos; concomitantemente, com o percurso dos pesquisadores, e as aplicações resultantes do que vem sendo constatado. Assim, os estudos com foco nos usuários de arquivos devem ser explorados para que seja enfatizada a importância de se implementarem metodologias adequadas, pois, seus resultados auxiliam os arquivos na previsão ou mudança dos serviços oferecidos, bem como servem de base para futuros projetos. Ou seja, contribuem para uma recuperação rápida e eficaz dos documentos, visando atender às demandas da sociedade atual.

Considera-se neste estudo que as metodologias dos estudos de usuários podem ajudar de forma positiva na construção desse processo. Vaz e Araújo (2015, p. 6), ao refletirem sobre a conexão e integração do arquivo com a comunidade que o cerca, identificam ser necessário compreender e criar “[...] metodologias que possam atender cada usuário, dentro das especificidades de cada um”.

Para os referidos autores “[...] há muito tempo os profissionais de arquivos e pesquisadores da área vêm chamando a atenção para a necessidade de se reconhecer o usuário como fator primordial em todo o processo de gestão documental” (VAZ; ARAÚJO, 2015, p. 7). Nessa perspectiva, identificam que o arquivo é diferente de outras unidades de informação, sendo emergente a realização de estudos voltados às suas especificidades.

A relação entre os arquivos e seus usuários é um tema que começou a ser abordado na década de 1960, sob a matéria da liberalização do acesso aos arquivos, em pelo menos três grandes discussões promovidas pelo Conselho Internacional de Arquivos: o Congresso Extraordinário (1966); a X Conferência da *Table Ronde* (1967); e o VI Congresso Internacional, que aconteceu no ano de 1968 (SILVA *et al.*, 1998). Porém, a temática ganhou notoriedade na década de 1970 quando “[...] destacam-se os estudos que tiveram a preocupação de identificar como a informação era obtida e usada. Foram realizados estudos sobre a transferência/acesso à informação, utilidade da informação e tempo de resposta.” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 171).

Ao reconhecer o valor crescente que os estudos de usuários como uma subárea da CI vêm assumindo, primeiro pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), seguida pelos novos produtos e serviços e, alinhando à dimensão social da CI e dos estudos de usuários, vislumbra-se a necessidade de averiguação, em que medida essa temática se constrói no âmbito da Arquivologia no Brasil.

Nesse contexto, considerando o papel social dos arquivos como unidades de informação, a partir das necessidades informacionais dos usuários de uma instituição arquivística, possibilita-se atender aos princípios democráticos do acesso aos documentos e informações arquivísticas, bem como desenvolver os serviços prestados por essas instituições, otimizando a relação arquivista, arquivo e usuário, atentando que o último é o elemento essencial neste relacionamento.

Nesse sentido, usuário da informação é, conforme Neveling e Wersig (1976) “a pessoa ou organização que necessita de informação especializada de um centro ou serviço de informação existente ou em fase de planejamento”. Já Pérez Giffoni e Sabelli (2010, p. 20) o definem como:

pessoa relacionada, real ou potencialmente, com o recurso informação; ator social de uma realidade em mudanças e conflitos constantes; indivíduo que com toda sua subjetividade, capital cultural e visão da realidade, se constrói socialmente no encontro com o outro em relação dialética com o mundo em que está. Daí surgem suas práticas de consumidor e produtor de informação, os métodos que utiliza para

descobrir e acessar as fontes de informação, bem como suas interações com os sistemas de informação computadorizados.

Por sua vez, as necessidades informacionais dos usuários são divididas em função de: seu conhecimento, da ação, da própria necessidade humana, dos desejos, das demandas e, ainda, do uso. O certo é que cada usuário da informação, além de ser único, como indivíduo, é único em suas necessidades de informação, as quais vão depender do contexto em que esse usuário está inserido. Cada necessidade, convertida em busca, pode ser, ainda, de cunho pessoal; emocional; educacional; demográfica; social ou interpessoal; de meio ambiente; econômica; e, por fim, relativa às fontes (CUSTÓDIO GARCIA; DORADO SANTANA, 2018).

Por outro lado, o entendimento das necessidades de informação dos usuários habilita o profissional da informação a oferecer, para esses usuários, serviços de informação mais eficientes e eficazes, em relação ao atendimento de suas necessidades e possibilita superar suas expectativas. Isto é, deve-se ter em mente que o usuário é a razão de ser das unidades de informação, o ator principal, sendo “[...] ele quem demanda, recebe e utiliza a informação. Assim, as unidades de informação realizam os processos de seleção, organização, gerenciamento e disseminação da informação, com o fim de atender às necessidades informacionais de seus usuários” (RAMALHO; PAIVA; PINHEIRO, 2019, p. 182).

A diversidade de aspectos relativos aos processos informacionais implicados nessa temática e a interdisciplinaridade característica da CI levaram à formulação do problema da pesquisa: Quais as necessidades e uso de informação dos profissionais de arquivo, enquanto usuários internos, das unidades de arquivo dos Centros de Ensino do *Campus I*, João Pessoa, da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)?

Nesse sentido, pautamo-nos na perspectiva de Jimerson (1989) que desenvolveu um conjunto de estudos que buscaram perceber, na prática de estudos com usuários, uma reorientação da prática profissional como um todo, de forma a que os resultados desses estudos interferissem nas demais ações e práticas arquivísticas, cujo defensor desse argumento é Dowler (1988), para quem o uso deve ser a base a partir da qual a prática arquivística deveria ser construída.

Dessa maneira, faz-se necessário às intenções deste estudo, em colaborar com proposições de ações, serviços, políticas e adaptações que possam vir a ser constatadas através do processo de implantação do Sistema de Arquivos da UFPB (SiArq/UFPB).

Nesse contexto, elegeu-se como objetivo geral da pesquisa analisar as necessidades e uso da informação dos arquivistas e técnicos em arquivo que atuam nos arquivos dos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB.

Nesse sentido, delinear-se os objetivos específicos em:

- a) Caracterizar os usuários internos, arquivistas e técnicos em arquivo, das unidades de arquivo dos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB;
- b) Identificar as necessidades de informação dos arquivistas e técnicos em arquivo que atuam nos arquivos dos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB;
- c) Verificar a existência de barreiras à informação no processo de recuperação e disseminação da informação dos arquivistas e técnicos em arquivo;
- d) Identificar o uso e as fontes de informação utilizadas no desenvolvimento das atividades desses arquivistas e técnicos em arquivo;
- e) Sugerir ações para a implantação do Sistema de Arquivos da UFPB (SiArq/UFPB).

No que concerne à justificativa do estudo, compreende-se que o arquivo é uma unidade de informação conectada com a sociedade à qual pertence e compõe cada vez mais um sistema complexo e interconectado. Além da função social, os serviços de arquivo devem atender àquele que produz os documentos arquivísticos das instituições no cumprimento das demandas, com agilidade e visando a satisfação dos usuários.

Assim, González Teruel (2005) considera de fundamental importância que os estudos de usuários apresentem contribuições efetivas para a prática do profissional que lida com informação. Para Smit e Barreto (2002, p. 20), “deve-se [...] aproximar o universo da pesquisa em Ciência da Informação do universo da formação profissional, ou seja, detectar o denominador comum que, presente nos dois universos, favoreça a passagem entre ambos”.

Conforme Vaz (2015) o usuário está sempre presente nos estágios de evolução dos arquivos, e o arquivista deve estar apto para fornecer o acesso eficiente e eficaz, por meio de criação de “ferramentas de organização e recuperação da informação”. Nesse sentido, a compreensão disso só é possível com a aproximação e compreensão dos clientes, promovendo uma “mudança de paradigma nos arquivos” (VAZ, 2015, p. 77).

Partindo da premissa de que o acervo é organizado para ser disponibilizado à população, nota-se a tendência de que sejam criados serviços de informação para facilitar o contato do usuário com o acervo.

Atualmente, o Arquivo Central (ACE) da UFPB, que de acordo com a Resolução nº 43/2018 do Conselho Universitário (CONSUNI) (UFPB, 2019), é órgão central do SiArq/UFPB, está envidando esforços para a implantação desse Sistema, o que envolve uma série de atividades promovidas pelo ACE visando tal implantação, e, nesse contexto, a

aproximação e identificação das necessidades dos usuários internos dos arquivos vinculados às unidades administrativas da UFPB, que estão previstas para serem parte do SiArq/UFPB, facilitariam o processo de acesso e uso da informação.

Em relação à motivação para o presente estudo, o interesse pelo tema vem de uma trajetória em unidades de arquivo de algumas Instituições Federais pelas quais o pesquisador trabalhou como servidor público: Arquivo Geral da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN); Superintendência do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional na Paraíba (IPHAN/PB); e, atualmente, Arquivo Central da UFPB.

Nesse tópico, a passagem pela UFRN se deu no Arquivo Geral, órgão responsável pela custódia da documentação física e digital produzida pela Instituição, e a rotina de trabalho consistia em intermediar a alta procura de acesso ao acervo, seja por usuários internos ou externos. Eram comuns as solicitações de usuários internos por pastas de pessoal, documentos financeiros, processos administrativos, boletins de serviço, plantas e projetos da Instituição, entre outros. E, pelos usuários externos, processos administrativos, cópias de documentos pessoais ou de familiares, e documentos relativos à ditadura militar, provenientes da Comissão Nacional da Verdade (CNV).

A partir deste trabalho, notou-se a falta de políticas ou procedimentos padronizados com base nas necessidades dos usuários, o que gerava dúvida e insegurança por parte dos profissionais na ação de intermediar os usuários externos no uso dos arquivos. Também eram poucos os instrumentos que serviam como uma ponte entre o usuário e os documentos custodiados. Nesse contexto, percebeu-se que precisariam ser criados instrumentos que contemplassem as necessidades dos usuários para o uso das informações, pois embora o uso dos documentos de fato ocorresse na maior parte do tempo, nem sempre esse processo era satisfatório para as duas partes (arquivista e usuário).

Já a atuação no IPHAN se mostrou substancialmente diferente da UFRN, dada a natureza de atuação daquela entidade e, consequentemente, os documentos produzidos por ela e as necessidades dos seus usuários. O IPHAN fez florescer oportunidades de trabalhar com as dinâmicas e os processos relativos a tombamento e registro do patrimônio cultural paraibano, além das ações e iniciativas em torno de sua preservação. Seu arquivo era bastante diversificado, com documentos administrativos, de pessoal, relativos a tombamento e fiscalização de bens imóveis, registro de patrimônio imaterial, relativos a convênios, plantas e projetos de bens tombados, entre outros.

Por sua vez, os usuários internos e externos do arquivo do IPHAN notadamente tinham necessidades semelhantes aos da UFRN acerca dos documentos eminentemente

administrativos, mas totalmente diferentes no caso dos demais documentos, pois além da natureza única desses documentos, o IPHAN dispõe de certos normativos quanto à produção de seus arquivos e o acesso aos seus registros. No arquivo do IPHAN também eram poucos os instrumentos que serviam às necessidades dos usuários.

Já em relação ao ACE da UFPB, a atuação acontece em uma unidade que, além da característica intrínseca de centralizar a produção de documentos permanentes da Instituição, é também o órgão central de um Sistema de Arquivos. Logo, é uma unidade que está envolvida com as demandas arquivísticas institucionais de maior complexidade e com a aplicação dos principais instrumentos normativos arquivísticos do governo federal na Instituição. Nesse sentido, o pesquisador faz parte do quadro de servidores do ACE, onde já atuou como coordenador, e, atualmente, atua como diretor desta unidade administrativa.

Com base nessa trajetória, despertou-se a atenção para a necessidade de direcionar práticas arquivísticas aos usuários, ao passo em que a organização da informação para viabilização de acesso e uso pelos usuários consiste em uma das principais funções do arquivo. Como também, no atual ambiente de trabalho, o pesquisador participa de ações que objetivam a implantação do SiArq/UFPB, o que perpassa pela identificação das necessidades informacionais de usuários internos das unidades de arquivo de toda a Instituição.

Nessa perspectiva, a proposta de pesquisa visa colaborar cientificamente para a ampliação desses estudos relacionados aos arquivos e usuários, especialmente nos arquivos universitários, além de compreender o laço indissolúvel entre as ações dos arquivistas que mediam o conhecimento e entre o arquivo e seus usuários. Ou seja, que existem grupos de usuários diversos e é neles que se percebem alguns padrões que especificam o tipo das necessidades informacionais que tem determinado grupo.

Em relação à estruturação da dissertação, a primeira seção trata da **Introdução**, onde se apresentam os motivos, as razões e as justificativas para o desenvolvimento da pesquisa, a questão problema, os objetivos geral e específicos, informações que contextualizam o campo de estudo, além da estrutura da dissertação.

Na segunda seção, intitulada **Estudos de Usuários e a Abordagem Sense-Making**, apresenta-se a revisão sistemática da literatura, onde se discorre sobre os estudos de usuários, sua perspectiva no âmbito da Arquivologia e suas abordagens teóricas, perpassando pelos modelos teóricos da abordagem alternativa, com destaque para o Modelo de Construção de Sentido (*Sense-Making*).

A terceira seção, intitulada **Procedimentos Metodológicos**, descreve a configuração da pesquisa, suas fases e sua caracterização, assim como apresenta-se detalhadamente o campo de

estudo, com informações sobre a trajetória arquivística da UFPB e a criação do ACE/UFPB e do SiArq/UFPB. Nesta seção também se encontram descritas as etapas realizadas e os instrumentos de coleta, análise e interpretação dos dados.

Em seguida, na quarta seção, intitulada **Resultados da Pesquisa e Análise dos Dados**, descrevem-se os resultados alcançados a partir da aplicação do questionário e da entrevista semiestruturada e sua relação com os propósitos da pesquisa, contextualizando as necessidades e uso da informação dos sujeitos da pesquisa, a partir do Modelo de Construção de Sentido (*Sense-Making*).

A quinta seção diz respeito às **Considerações Finais**, onde se encontram sugestões para as unidades de arquivo, SiArq/UFPB e UFPB no âmbito do processo de implantação do SiArq/UFPB, a partir dos resultados encontrados. Por fim, apresentam-se as **Referências** utilizadas para embasamento teórico-metodológico da pesquisa, bem como os **Apêndices** e **Anexos** que deram suporte à investigação científica e contextualizam aspectos da pesquisa.

2 ESTUDOS DE USUÁRIOS E A ABORDAGEM *SENSE-MAKING*

Estudos de usuários da informação têm relevância significativa no campo da CI, pois desde seus primórdios esta área de pesquisa busca conhecer o perfil de seus usuários, por meio de investigações “[...] para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada”, como afirma Figueiredo (1994, p. 7).

Por sua vez, Sanz Casado (1994) compreende como estudos de usuários, o conjunto de conhecimentos voltados para análise qualitativa e quantitativa dos hábitos de informação dos usuários através da aplicação de diferentes métodos, para atender às necessidades de informação de um indivíduo para o desenvolvimento de suas atividades.

Na visão de Santiago (2010) os estudos de usuários são baseados em técnicas que têm por finalidade observar e questionar os usuários das unidades de informação, além de compreender suas necessidades, usos e avaliações a respeito dos serviços oferecidos. Para a autora “[...] é uma área interdisciplinar do conhecimento, que contempla o estudo do comportamento dos usuários e não usuários da informação e dos sistemas e serviços de informação, e que possui como objetivo básico a interação usuário/informação” (SANTIAGO, 2010, p. 31)

Nesse sentido, existem diversas definições para estudos de usuários no âmbito da CI, vinculados à visão de determinados autores, áreas do conhecimento ou disciplinas inter-relacionadas, onde diversos autores buscaram, ao longo do tempo, expressar o significado da temática. Nesse contexto, entende-se estudos de usuários conforme Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 36) “[...] englobando todos os tipos de estudos de necessidades, desejos, demandas, expectativas, atitudes, comportamentos e demais práticas no uso da informação pelo usuário”.

Embora esta área de estudo inclua três tipos de abordagens de pesquisa (abordagens tradicional, alternativa e sociocultural), é certo que cada uma delas é necessária e importante de ser estudada, sendo parte do repertório de pesquisadores e profissionais da área, a exemplo de estudos como a dissertação “Usabilidade do portal de periódicos da CAPES”, de Costa (2008), produções como “Religare: comportamento informacional à luz do modelo de Ellis”, de Costa e Ramalho (2010), “Usuário da informação no processo de tomada de decisão nas organizações” de Paiva, Silva e Lopes (2020), “Contribuições do estudo de usuários (as) para a construção de produtos e serviços arquivísticos: um estudo de caso” de Silva e Paiva (2021), “Dos estudos de usuários da informação aos estudos em práticas informacionais e cultura: uma

trajetória de pesquisa”, de Araújo (2019), entre outros. Nessa perspectiva, para Araújo (2016), há uma complementaridade entre os aspectos de cada abordagem, e a correlação entre as três pode permitir uma compreensão muito mais completa e complexa da realidade, sendo este um desafio hoje para este campo de estudos.

Nessa perspectiva, ao evidenciar-se os usuários da informação, enquanto objeto de estudo, podem ser categorizados em diversos tipos, percorridos por Cunha, Amaral e Dantas (2015), como usuários potenciais, usuários reais, não usuários, usuários infantis, usuários de bibliotecas, usuários de arquivos, usuários com deficiência, dentre outros.

Diante dessa diversidade, como afirmam Rodrigues e Cardoso (2017), independentemente do tipo, é indispensável atender às demandas informacionais de forma igualitária. Com isso, compreende-se que as reflexões a seguir apresentadas, buscam contribuir nessa direção com intuito fortalecer a área de estudos de usuários de arquivo no âmbito da CI.

2.1 Estudos de usuários da informação: uma proposta em construção para a Arquivologia

Os arquivos universitários são patrimônio tanto da instituição que os produziu e acumulou, quanto da sociedade em geral. Sua importância está além dos tradicionais valores probatório, informativo e histórico. Sendo assim, as pesquisas sobre os acervos das Instituições de Ensino Superior (IES) são um importante polo de produção para a ciência arquivística.

Em relação à conexão entre arquivo e universidade, Bellotto (1989) evidencia importantes elementos de discussão: para que a universidade cumpra de modo adequado suas funções fundamentais – ensino, pesquisa e extensão – são necessárias informações exatas, atualizadas e pertinentes, tanto das atividades-meio como das atividades-fim; o arquivo, por sua vez, significa “o grande referencial informativo a organizar, a moldar, a viabilizar as próprias relações administrativas; igualmente, ele significa o referencial/memória apto a oferecer retratos das situações, atos, fatos e comportamento passados” (BELLOTTO, 1989, p. 23).

Diante disso, é fundamental que a universidade tenha consciência das funções concernentes ao arquivo universitário, inclusive quanto ao planejamento, implementação e avaliação de um sistema de gestão documental, que deverá estar presente em todo ciclo vital, desde a fase de produção até a destinação final (BOSO *et al.*, 2007).

Logo, concorda-se com Boso *et al.* (2007), que assinalam a importância da preservação do arquivo universitário, pois possuem um papel relevante nas instituições, na medida em que

possibilitam a custódia do conhecimento resultante do trabalho intelectual e a guarda permanente de informações sobre o ensino superior.

Devido à necessidade de se desenvolverem pesquisas sobre a temática, mais precisamente, de estudos de usuários em arquivos para fortalecê-la e contribuir para o campo de estudo “usuários da informação”, toma-se como ponto de partida as buscas realizadas em portais de periódicos da área de Ciência da Informação no Brasil – tanto nos periódicos do estrato A1 do Qualis da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) quanto nos portais de teses e dissertações do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e da CAPES. Dos trabalhos que foram recuperados sobre o assunto na literatura, conforme Quadro 1, observa-se que não é possível detectar a extensão da aplicabilidade dos estudos de usuários nos arquivos, o que corrobora que pesquisas sobre a temática no campo da CI, precisam ser estudadas.

Quadro 1 – Coleta de autores para revisão sistemática da literatura

Conceito	Autores
Estudos de usuários	Pinheiro (1982); Kuhlthau (1991); Sanz Casado (1994); Figueiredo (1994); Wilson (2000); Garcez e Rados (2002); Jardim e Fonseca (2004); Ferreira (2007); Santiago (2010); Vaz (2015); Vaz e Araújo (2015);
Informação	Capurro (1985); Barreto (1994, 2002); Ferreira (1996); González de Gómez (2002); Castells (2003); Carvalho (2004); Barros (2008);
Abordagem alternativa	Dervin e Nilan (1986); Nascimento e Weschenfelde (2002); Ramalho e Pinheiro (2002); Jardim e Fonseca (2004); Baptista e Cunha (2007); Ávila e Sousa (2011); Araújo (2016); Costa e Ramalho (2009);
Abordagem de Construção de sentido; <i>Sense-Making</i>	Dervin (1983, 1992, 1998, 2003); Márdero (1997); Ferreira (2007); Gonçalves (2008);
Usuário de arquivo/da informação	Capurro (1985); Guinchat e Menou (1994); Sanz Casado (1994); Ferreira (1995); Cohen (1998); Figueiredo (1999); Tarraubella I Mirabet (1997); Choo (2003); Félix e Garcia (2017);
Necessidades e usos informacionais	Taylor (1968); Line (1974); Sanz Casado (1994); Figueiredo (1994); Ferreira (1995); Nascimento e Weschenfelde (2002); Garcez e Rados (2002); González Teruel (2005); Choo (2006); Miranda (2006); Barros (2008);

Barreiras/obstáculos à informação	Guinchat e Menou (1994); Araújo (1998); Figueiredo (1999); Silva, Ramalho e Garcia (2019)
--	---

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

As primeiras pesquisas importantes voltadas para a investigação de usuários de arquivos foram realizadas na década de 1960 e, até meados da década de 1980, alguns temas relacionados ao usuário na Arquivologia eram pouco aprofundados, além de não revelarem um número significativo de obras publicadas (JARDIM; FONSECA, 2004; ARAÚJO, 2013). Em meados dos anos 1990 e 2000, impulsionadas pelo desenvolvimento da Arquivologia, no campo acadêmico e científico, as pesquisas relacionadas ao uso e a utilidade dos arquivos passaram a ser objeto de pesquisa, as quais se desenvolveram no âmbito dos estudos de usuários da CI.

Conforme assegura Figueiredo (1994), os estudos tradicionalmente realizados na década de 1970, eram apenas relativos ao uso, e que nem sempre esse uso correspondia como a melhor informação; na maioria, eram em função da atuação e avaliação de desempenho, muito voltados para Bibliotecas. Para Figueiredo (1994, p. 7) estudos de uso e de usuários são: “investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informações, ou então para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada”.

Em posicionamento semelhante ao de Figueiredo (1994), González Teruel (2005, p. 23) afirma que:

Os estudos de usuários de informação constituem um conjunto de investigações cujos resultados permitem planejar e melhorar os sistemas de informação. Em geral, a observação sistemática do usuário oferece uma ferramenta de grande valor para tomar decisões tanto do ponto de vista da gestão das unidades de informação como da perspectiva do bibliotecário ou documentalista que no dia-a-dia atende suas solicitações.

Nos estudos realizados por González Teruel (2005, p. 45-60), destacam-se aspectos relacionados aos estudos originais que pretendiam investigar os usuários das ciências sociais (década de 1960), críticas à falta de aplicação dos resultados e à falta de metodologia para esses estudos (década de 1970), o estabelecimento de um arcabouço conceitual e de princípios metodológicos (década de 1980) e, posteriormente sua aplicação (década de 1990 até hoje).

Diante do exposto, existem diferentes modelos para estudos de necessidade e uso da informação. Alguns são mais focados no processo de busca da informação (KRIKELAS, 1983; KUHLETHAU, 1991; CHOO, 2000), outros no comportamento de busca de informação.

Os trabalhos de Kurtz, Conway, Freeman, Pugh, Joyce e Maher foram mencionados por Jardim e Fonseca (2004, p. 6-7), ao afirmarem que as pesquisas de usuário do arquivo visavam:

- a) A importância do reconhecimento, pelos arquivistas, das necessidades informacionais dos usuários;
- b) A premência de se desenvolver metodologias para tal;
- c) Os serviços de referência como um dos componentes fundamentais dos programas de arquivos, focados na conveniência do usuário e não do arquivista;
- d) O grau de facilidade de uso dos instrumentos de recuperação da informação por parte dos usuários [...];
- e) Pouca ênfase da formação de arquivistas no estudo dos usuários e usos dos arquivos.

A razão da existência dos estudos de usuários está ligada à provisão de necessidades dos usuários e para atender a essas necessidades, o estudo deve ser feito sempre que se reconhecem mudanças, pois, são muitos os fatores que contribuem para a mudança das necessidades e o estudo de usuários deve ser capaz de identificar e cumprir esses requisitos. Ou seja, verificar: Por quê? Como? E para quais fins? Os indivíduos usam a informação e quais os fatores que afetam tal uso. Nesse contexto, “[...] essas constatações fazem com que os sistemas de informação passem a conhecer as reais necessidades de informação de seus usuários, o que contribuirá para o uso mais efetivo da informação” (COSTA; SILVA, RAMALHO, 2009, p. 6).

Em vista disso, o ser humano, como o organismo social no processo evolutivo, está inserido numa comunidade ou ambiente cercado por informações que devem ser registradas, processadas e armazenadas para produzir novas informações ou conhecimentos. Como resultado, considera-se que esse mesmo homem/sujeito, sob a influência de alguns fatores internos e externos, é estimulado a ter uma reação, ou não, a essa influência. Assim, Calva González (2004, p. 55), considera que os fatores internos que influenciam o surgimento da necessidade de informação são agrupados em: (1) conhecimentos; (2) experiência; (3) habilidades, hábitos e capacidades; (4) interesses pessoais; (5) motivação de suas atividades pessoais e de trabalho; (6) personalidade; (7) ambições; (8) educação; (9) *status* social e hierárquico; (10) metas e objetivos pessoais. Por fatores externos têm-se: (1) atividade que desenvolve o sujeito em seu trabalho; (2) lugar onde vive o sujeito; (3) ambiente que rodeia o sujeito ou grupo de sujeitos.

O acesso à informação nos arquivos sugere atender às necessidades dos sujeitos em termos de diferentes fontes midiáticas e suportes de informação. Dessa maneira, o tratamento documental voltado para acessar e satisfazer os indivíduos pode ser uma resposta a essa curiosidade informacional. Visando o desenvolvimento e crescimento do acervo em que atua,

é papel do profissional da informação, arquivista, responsável por tais áreas buscar o crescimento dos colaboradores, a fim de controlar a capacidade de determinar se as informações disponíveis são relevantes para a comunidade.

Por conseguinte, Navarro Bonilla (2001, p. 6) estabelece que os estudos de usuários em arquivos são baseados em uma análise firmada, em que os arquivistas irão, a partir deste e do que será objeto de pesquisa, determinar as ferramentas necessárias para desenvolver pesquisas no campo científico com enfoque arquivístico,

De forma más concreta, los estudios de usuarios de archivo, el análisis de las formas y modos de acceso a la documentación de archivo, la formación de dichos usuarios o el estudio de los niveles de utilización de la información registrada en documentos de archivo son ámbitos de interés que deben contemplar sin ninguna restricción por la investigación. En suma, con esas líneas queremos hacer hincapié en la magnífica perspectiva abierta en torno a la colaboración interdisciplinar dentro de nuestras ciencias de la documentación en la que investigadores en el ámbito de los archivos, las tecnologías, los lenguajes documentales o los estudios métricos de información configuren equipos conjuntos de trabajo científico. El ilusionante reto está delante de nosotros.

Nesse contexto, o surgimento de estudos de usuários também aumenta o valor de outros recursos relacionados à Arquivologia, pois o número de usuários aumentou, as necessidades são variadas e ainda aparecem como uma barreira a ser vista, já que se trata de um processo cognitivo, divergente de um indivíduo para outro ou de uma população para outra.

Em continuidade, os usuários são todos os que estão inseridos no âmbito social em que interagem e usam o amplo universo dos mais diversos suportes na busca informacional, como afirmam os autores a seguir:

[...] aquele indivíduo ou coletivo que, necessitando de informação, utiliza-a. Na contemporaneidade, a informação dada ao uso, assim, através de relações sócio-culturais e de serviços prestados por uma biblioteca ou quaisquer sistemas de informação, documentação e arquivo, entre outras fontes, e que por esses mesmos serviços ou pelas relações sócio-culturais de informação participadas tiram da própria informação algum proveito (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009, p. 4).

No contexto da Arquivologia, Felix e Garcia (2017) compreendem o usuário de arquivos como aquele que trabalha com a informação para conseguir satisfazer uma necessidade informacional, e que realiza a busca e uso de informações no documento de arquivo.

Ávila (2011) discute definições e classificações dos usuários da informação na Arquivística, e propõe um esquema com os diversos tipos de usuários de arquivos. Pela sua tipologia, os usuários podem ser: internos, que são administrativos e se dividem em diretores, coordenadores e usuários-executivos; externos, que se dividem em acadêmico-científicos e

populares. Nesse sentido, é essencial compreender no âmbito dos estudos de usuários, que existem dois grupos de usuários, de acordo com as diferentes funções do arquivo. De acordo com Amaral (2014), existem critérios que definem os tipos de usuários da informação, onde, pelo critério “tipo de unidade prestadora de serviço de informação”, os usuários de arquivo podem ser internos ou externos (pesquisadores, cidadãos sem formação científica, estudante com distintos níveis de interesses).

Por sua vez, conforme Tarraubela I Mirabet (1997) os usuários internos são aqueles que integram o órgão ou instituição que gerou a documentação, com necessidades diversificadas, e requerem ao arquivo o cumprimento das funções básicas que lhe são atribuídas, tais como organizar, recolher, preservar e tornar a documentação acessível. Os usuários externos, por sua vez, são aqueles que consultam o arquivo para atender às suas necessidades pessoais ou administrativas, e nesse grupo incluem-se pesquisadores profissionais e amadores, estudantes universitários, profissionais de diferentes disciplinas e cidadãos em geral.

Destarte Felix e Garcia (2017, p. 67) relatam que: “[...] a identificação do tipo de usuário, ou sua qualificação com especificidade, fará com que o profissional da informação tenha subsídios para aprimorar e/ou criar serviços, adequando-os às necessidades que emergem”, uma vez que todos os serviços de uma unidade de informação são voltados para os usuários.

Nessa perspectiva, com a efetivação de estudos de usuários, são identificados inúmeros tipos de usuários e cada arquivo pode definir as categorias que serão dadas aos grupos de usuários que fazem uso dos seus serviços. Considera-se fundamental os estudos de usuários e como eles lidam com o processo de necessidade, de busca e uso da informação, pois a informação está inserida em diversos âmbitos das nossas vidas, desde a forma de nos comunicarmos até nossa posição profissional nas instituições (PAIVA; SILVA; LOPES, 2020).

No contexto das pesquisas de estudos de usuários em arquivos, Vaz e Araújo (2015, p. 15), em análise da literatura, concluíram, entre outros pontos que:

[...] pesquisas sobre os estudos de usuários de arquivos ainda se encontram em um estado incipiente; o arquivista deve apresentar características de um bom gestor, mas deve também atuar como mediador da informação; os estudos de usuários podem dar ao profissional a dimensão da complexidade de cada usuário e ajudá-lo a compreender o sujeito inserido em diversos ambientes sociais; os estudos de usuários podem contribuir para o desenvolvimento de ferramentas de busca mais eficientes e eficazes.

Nesse cenário, é pertinente refletir que as necessidades dos usuários devem ser atendidas, para que seja possível estabelecer informações direcionadas a cada segmento ou a cada usuário. A literatura refere que os estudos de usuários é uma área de pesquisa com

inquietação contínua no campo da CI, e através dessas inquietações e/ou reflexões os usuários não só expõem suas necessidades, como também se tornam responsáveis para que suas necessidades informacionais sejam atendidas pelos sistemas de informação.

2.2 Os modelos de estudos de usuários: um caminho sendo percorrido

A busca e o uso da informação são fatores que moldam o comportamento informacional do indivíduo, que vem sendo discutido no campo da CI desde a década de 1940, voltando-se para a análise de grupos pontuais/específicos. Segundo Wilson (1999), na *Royal Society Scientific Information Conference*, em 1948, já foi possível reconhecer trabalhos publicados sobre o assunto e, posteriormente, na *International Scientific Information Conference*, em Washington, em 1958 (FIGUEIREDO, 1994).

A importância dos fatores relacionados à identificação das necessidades de informação, bem como dos procedimentos adequados para a busca, compartilhamento e aplicação desta informação nas organizações, hoje, é inquestionável, principalmente no atual contexto econômico-político-social da globalização. Nesse sentido, os estudos sobre a conduta de busca e uso da informação por usuários e/ou empresas são considerados como uma das investigações mais importantes por parte de diversos teóricos da CI. Por meio destes estudos, verifica-se por que, como e para quais fins os indivíduos usam informação e quais os fatores que afetam tal uso.

Nesta perspectiva, deve-se notar que existem diversos modelos que foram elaborados com o passar dos anos por vários autores renomados e que servem de exemplo até hoje, sobre comportamento de busca e uso de informação, com relação às necessidades informacionais individuais, de instituições ou de grupos sociais, quase sempre, a partir da identificação desses mesmos requisitos.

Assim, um dos pioneiros a ser elaborado foi o Modelo do Estado Anômalo do Conhecimento proposto por Belkin (1980), que afirmou que a busca por informação é motivada pelas tarefas que uma pessoa realiza ou pelos obstáculos que ela pode enfrentar, tornando os processos de necessidade e busca apenas possíveis para essas tarefas, pois, ao se deparar com uma, ele consegue identificar claramente sua real necessidade.

Ávila e Sousa (2011), ancorados em Dervin e Nilan (1986), argumentam que existem dois paradigmas que dividem a trajetória metodológica dos estudos de usuários sendo eles: o tradicional e o alternativo. E, o modelo, enfocado na abordagem alternativa, expandiu o modo

como os pesquisadores viam todos esses aspectos ligados ao usuário e fez diversos outros se inspirarem e até foram criados vários modelos que se tornaram tão fundamentais quanto esse.

A premissa da abordagem do paradigma tradicional foi preponderante nas décadas de 1960 e 1980, com o intuito de promover confiabilidade aos resultados encontrados a partir da análise e representação dos dados (BAPTISTA; CUNHA, 2007; ÁVILA; SOUSA, 2011). Tal abordagem tem suas limitações, por não avançar no sentido de solucionar o problema dos usuários na sua atualidade e contexto, por não interpretar as consequências ou efeitos que possam surgir do uso das informações pelo usuário.

Para Jardim e Fonseca (2004, p. 2):

Nos estudos clássicos de usuários, dentro da perspectiva do modelo "orientado ao serviço de informação", as questões eram dirigidas no sentido de observar-se a relação usuário-serviço, colocando, em geral, perguntas do tipo "que?", ou seja, "que sistema, que pessoas, que serviços, que produtos?" As diferenças nas respostas, ou seja, no "comportamento informacional do usuário" eram explicadas a partir de dados demográficos e sociológicos, tais como: idade, sexo, educação, profissão, atividades, etc. Usavam-se, nestes estudos, métodos quantitativos de pesquisa.

Ou seja, o método tradicional não explorou os recursos que criam interação do usuário com programas de informação ou as consequências de tal confronto, limitando-se a tarefa de localizar as fontes de informação, sem considerar as tarefas de interpretação, formulação e aprendizagem envolvidas no processo de busca de informação.

Em relação ao paradigma alternativo, Ávila e Sousa (2011) identificam que ele surge a partir da percepção, por parte dos pesquisadores, da insuficiência dos métodos quantitativos para a identificação das necessidades individuais. Conforme os referidos autores, o paradigma alternativo apresenta-se como um método mais holístico, cujo foco da pesquisa qualitativa são as causas das reações e a resolução dos problemas dos usuários.

Ao longo dos anos, Araújo (2016) percebe que as abordagens Tradicional e Alternativa não davam conta de uma série de questões relacionadas com a informação, assim, surge uma nova abordagem, a qual denomina o autor como Interacionista, também categorizada na literatura como Sociocultural, e ela não seria nem *system-centered*, tais como os estudos de uso da informação, nem *user-centered*, como os estudos em comportamento informacional, mas sim *knowledge formation-centered*.

Para Araújo (2016) a abordagem tem como característica a sensibilidade à percepção de como os usuários assumem diferentes condições de sujeito a partir do contexto e de suas inserções sociais. Nesse contexto, o foco no estudo da formação do conhecimento, em contraste ao foco no usuário ou no sistema, "implica que devemos estudar tanto a produção cultural,

organização e limites das necessidades de informação, como a produção cultural, organização e limites dos sistemas de informação” (TALJA, 1997, p. 79, tradução nossa). Nessa perspectiva, assume-se que a informação tem dimensões éticas e políticas, e que tais dimensões compõem inevitavelmente parte das funções dos sistemas de informação (CAPURRO, 1992).

Nessa perspectiva, “o ideal nos estudos contemporâneos é a alternância e a união destes [...] paradigmas, [Tradicional, Alternativa e Interacionista] e passando a englobar um universo representativo para a amostra da pesquisa” (ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 45). Percebe-se aí, portanto, uma similaridade de questões e desenvolvimento teórico que se inter cruzam, com a oportunidade para uma fertilização entre estudos de usuários da informação nos arquivos, observando que se deve considerar, a dimensão social da informação, bem como as noções de interação e de contexto junto à ação dos sujeitos que fazem uso, produzem e se apropriam da informação e do conhecimento.

Diante do exposto, compreende-se ser relevante a realização de estudo de usuários nas Unidades de Arquivo dos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB, pois por meio desse instrumento e suas práticas poderá ser identificada a real situação dessas unidades quanto às necessidades informacionais de seus usuários internos.

Como consequência, pode-se promover se necessário, modificações para alcançar resultados mais satisfatórios, permitindo que as unidades de arquivo padronizem seu atendimento, melhorem a qualidade dos serviços oferecidos e atendam de forma mais eficiente às necessidades e demandas dos usuários. Isto tudo pode contribuir com a participação ativa das unidades de arquivos dos Centros de Ensino do *Campus I* e seus sujeitos atuantes, em um contexto de implantação do SiArq/UFPB.

Nesse sentido, centra-se o presente estudo na “abordagem alternativa”, como será apresentado a seguir.

2.2.1 Abordagem alternativa

Em análise da literatura, Dervin e Nilan (1986) constataram que a partir de 1978 a maior parte dos estudos de usuários era conceitual, crítica e de abordagem alternativa, embora tenha sido identificado significativo subconjunto de estudos de implementação empíricas. Para os autores,

as abordagens alternativas se debruçam sobre os elementos fundamentais das pesquisas sobre usos e necessidades de informação – as definições de informação e de necessidade, a natureza do uso da informação, a utilidade de diferentes abordagens

para estudos do comportamento informacional, e as consequências de uso de diferentes modelos para predição (DERVIN; NILAN, 1986, p. 38).

Pode-se observar que os estudos de usuários compreendem, basicamente, três grandes abordagens teóricas: a tradicional, a alternativa e, mais recentemente, a sociocultural. Por sua vez, os estudos de usuários podem ser vistos também, por meio dos paradigmas da CI, defendidos por Capurro (2003), os quais dialogam com as classificações das abordagens específicas desse campo de estudo.

Na CI, a noção básica que perpassa os paradigmas estabelecidos por Capurro (2003) é o conceito de informação que, conforme a sua inserção nos distintos modelos de estudos de usuários, modifica o entendimento que se faz do usuário e, consequentemente, da própria CI (TANUS, 2014).

Ferreira (1996) compreende que na abordagem alternativa o usuário é visto como um sujeito cuja necessidade de informação muda à medida que ele avança em seu processo de busca e uso de informação. Nessa perspectiva, há a concepção de informação de forma construtivista, com a participação e elaboração do usuário, sendo mais relevante e com mais sentido quando associada a um contexto. Por sua vez, para Ramalho e Pinheiro (2002), a informação é construída pelo ser humano, como uma prática social de atribuição de sentidos.

No paradigma cognitivo da CI, onde estão inseridos os estudos de usuários de abordagem alternativa, há um deslocamento da informação do mundo externo à volta do usuário para sua mente, e se constitui uma visão cognitiva do conceito de informação, onde a informação vai de um extremo a outro, da exterioridade do usuário à sua mente (TANUS, 2014).

Nesse sentido, Barros (2008) verifica uma migração de uma abordagem (tradicional) focada no sistema para uma que centra suas atenções aos usuários (alternativa), indo da objetividade para a subjetividade, construída a partir das necessidades dos usuários. Para a autora, caminha-se na perspectiva de compreensão do usuário em sua totalidade.

Nesse contexto,

Em oposição ao paradigma anterior [físico], o usuário da informação passa a ser visto como um sujeito cognoscente e ativo ao longo do processo de busca e uso da informação. Assim, o usuário, ao se deparar com uma necessidade, ou melhor, um vazio/lacuna ou um “estado anômalo do conhecimento”, busca fazer uso da informação para preencher esse espaço em sua mente, podendo, depois disso, prosseguir em sua vida (TANUS, 2014, p. 145).

Para Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 83) a abordagem alternativa se caracterizou por “[...] estudos centrados no usuário da informação, com base nos métodos e técnicas de coleta de

dados mais utilizados nas pesquisas das ciências sociais, tais como: a observação, entrevistas, questionários, diários, levantamento de opiniões, levantamentos (*surveys*), análise da tarefa, grupo focal, entre outros”.

Para Cunha, Amaral e Dantas (2015), a abordagem alternativa foca sua atenção no fator humano. O *Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios* discutiu os aspectos mais importantes da abordagem:

O objeto de estudo é um sujeito, levando em conta o usuário em contínuo processo de construção do conhecimento. Analisa situações particulares que conduzem às interações com o sistema, mas o foco é o usuário e não o sistema. O indivíduo é visto em seus diferentes contextos. O sistema é estudado pela visão do usuário. Por exemplo, como o usuário define suas necessidades em distintas situações, como se apresentam estas situações ao sistema e como se faz uso do que o sistema oferece (SALAZAR, 1997, p. 8).

Nesse contexto, percebe-se que esta abordagem, em contraposição a abordagem tradicional (voltada ao sistema), direciona seus estudos com foco para o ponto de vista do próprio usuário, como explicam Cunha, Amaral e Dantas (2015).

Nessa perspectiva, diversos modelos surgiram na abordagem alternativa, decorrente de uma preocupação da literatura com modelos teóricos para subsídio de estudos empíricos, o que se deu em uma crítica no contexto da abordagem alternativa, cujos autores apontam a falta de desenvolvimento de teorias, modelos e conceitos na área. Alguns dos modelos podem ser vistos no Quadro 2:

Quadro 2 – Modelos teóricos de estudos de usuários

Ano	Autor	Modelo
1980	Nicholas J. Belkin	Modelo do Estado Anômalo do Conhecimento
1981	Tomas Daniel Wilson	Modelo do Comportamento Informacional
1983	James Krikelas	Modelo de Procura por Informação
1983	Brenda Dervin	Modelo de Construção de Sentidos (<i>Sense-Making</i>)
1986	Robert Taylor	Modelo de Valor Agregado
1989	David Ellis	Modelo Comportamental de Busca de Informação
1991	Carol Kuhlthau	Processo de Busca de Informação
1995	Savolainen	Modelo de Procura por Informação na Vida Diária
1996	Wilson e Walsh	Modelo Revisado do Comportamento

		Informacional
1997	Johnson	Modelo de Johnson (apresenta fatores antecedentes que caracterizam a busca e o comportamento)
2000	Choo, Detlor e Turnbull	Modelo de Comportamento Informacional
2003	Choo	Modelo de Uso da Informação
2004	Calva González	Modelo sobre as Necessidades de Informação (NEIN)

Fonte: Adaptado de Cunha, Amaral e Dantas (2015).

Sobre modelos, ressalta-se que “o modelo como base para a pesquisa empírica é uma aproximação amplamente adotada nas ciências sociais”, como explica González-Teruel (2005, p. 57). Observa-se ainda que, como evidenciam Cunha, Amaral e Dantas (2015), nos estudos das necessidades e usos da informação, os modelos têm contribuído para a consolidação dessa linha de pesquisa.

Com isso, para suprir a lacuna acima evidenciada, foram desenvolvidos variados estudos e modelos teóricos, tais como: os da abordagem *Sense-Making*, de Brenda Dervin; a abordagem construtivista, de Carol Kuhlthau; a abordagem do estado de conhecimento anômalo, de Belkin e Oddy; as abordagens do comportamento informacional, comportamento de busca da informação, comportamento de pesquisa de informação e comportamento do uso da informação, de T. D. Wilson; o modelo integrativo do processo, de Choo (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009; ROLIM; CENDÓN, 2013).

Nesse sentido, a partir de Tanus (2014), ressaltam-se ainda outros modelos, de autores como Ellis, Cox e Hall (1993), Wilson-Davis (1977), além de estudos sobre comportamento informacional e de usabilidade de sistemas de informação, na primeira década do século XXI. Ainda para Tanus (2014), de modo geral, os estudos de usuários da abordagem alternativa, que para a autora são designados como “estudos de necessidades e usos da informação” ou “estudos do comportamento informacional”, podem ser ilustrados por meio do modelo *Sense-Making* (*Construção de Sentido*), elaborado por Brenda Dervin (1983).

Nesse contexto, o *Sense-Making* de Brenda Dervin (1983), um dos modelos da abordagem alternativa:

[...] se volta para a compreensão de como os sujeitos compostos de estruturas mentais dão sentido à experiência em sua vida diária. Grosso modo, pode-se dizer que, os sujeitos, ao longo de suas vidas, se deparam com lacunas ou vazios informacionais,

buscando, assim, alterar sua situação ou seu estado do conhecimento [...] o usuário, após ter recorrido às estratégias para superar o gap/lacuna e após ter interpretado a informação, muda de lugar no mundo, tendo a informação e o conhecimento uma posição íntima com o sujeito, fazendo parte de sua estrutura e de seu mundo (TANUS, 2014, p. 153).

Diante disso, a partir da abordagem alternativa os usuários passaram a ser vistos como sujeitos cognitivos, e as pesquisas passaram a ter como premissa básica que a forma de interpretação e uso da informação é condicionada pelos aspectos cognitivos, isto é, o modelo que cada indivíduo tem do mundo (GONZÁLEZ TERUEL, 2005).

Por conseguinte, assim como aconteceu com a abordagem tradicional, a alternativa também não esteve imune a críticas na literatura. Justamente por uma “centralidade no comportamento do usuário, na visão construtivista atribuída a ele e em seu aspecto cognitivo”, como evidencia Tanus (2014, p. 155), desconsiderava os aspectos sociológicos dos usuários, excluindo dimensões nas quais os sujeitos estão inseridos, a exemplo das dimensões econômicas, políticas e socioculturais (GONZÁLEZ TERUEL, 2005).

Diante disso, na abordagem alternativa a forma de ver a informação se dá com uma visão centrada no aspecto cognitivo do usuário, isto é, “informação-como-processo” (BUCKLAND, 1991), oposta a “informação-como-coisa” e no plano intangível, distante de uma visão material de informação. A “informação-como-processo” é vista enquanto ação, ou seja, o processo de informar algo a alguém, alterando, assim, o seu conhecimento, sua crença e sua percepção sobre o mundo, sendo um ato/ação de informar circunstancial, à medida que depende necessariamente do julgamento subjetivo que o indivíduo faz sobre a informação (TANUS, 2014).

Essa visão do conceito de informação, “de dar forma a”, “capaz de reduzir incertezas”, vinculada a abordagem alternativa (cognitiva), também esteve suscetível às críticas da literatura, que as viam como limitadas, conduzindo os estudos de usuários a uma nova abordagem denominada abordagem Sociocultural (TANUS, 2014).

2.2.2 Modelo de Construção de Sentido (*Sense-Making*)

Dentro das metodologias de estudos de necessidades de informação referentes ao paradigma alternativo, destaca-se a abordagem *Sense-Making* (*Construção de Sentido*), que de acordo com Araújo, Pereira e Fernandes (2009) foi gradualmente construída por Brenda Dervin desde 1972, sendo também reconhecida na literatura como “abordagem centrada no usuário” ou, ainda, “abordagem da percepção do usuário”. Esta abordagem, originária da área de

Comunicação Social, na concepção de Bax e Dias (1997), “[...] analisa os aspectos fundamentais inerentes às relações de interação entre seres humanos e sistemas”.

A proposta de Brenda Dervin (1983) possibilita o indivíduo compreender, construir a realidade e decidir sua utilização em uma dada situação a partir da metáfora ‘Situação-Lacuna-Uso’, onde uma pessoa caminha através do tempo e do espaço, encontra uma lacuna, cruza a lacuna para fazer sentido e segue para o próximo momento, tempo e espaço. Ou seja, na tentativa de estudar como uma determinada pessoa percebe sua situação, esta abordagem assume que é essencial avaliar o contexto temporal e espacial em que surge a necessidade de informação, o período de tempo durante o qual a informação é procurada e utilizada, e se uma compreensão do problema é alcançada (ou não) (DERVIN; NILAN, 1986; FERREIRA, 1997).

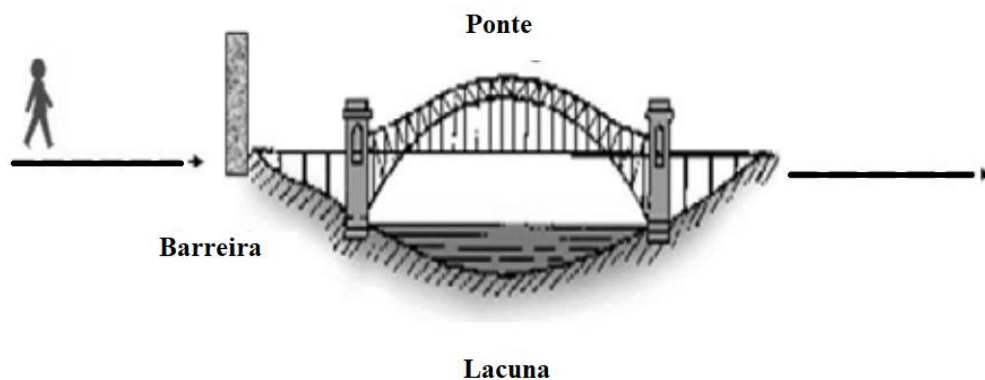
Com propriedade, Silva (2012, p. 44), elucida:

Em outras palavras, Choo (2003, p. 85) reconstitui essa trajetória feita por Dervin, visualizando o usuário no espaço e no tempo através do movimento voluntário dos passos em direção à criação de significados próprios iniciados pela busca da informação, ou seja, enquanto há a construção de significados o usuário é impulsionado para frente, seu movimento é satisfatório; porém, em intervalos de tempo, se houver impedimento, ocorrerá um vazio cognitivo, uma descontinuidade e este mesmo usuário perde o sentido e a necessidade de criar significados, gerando então as lacunas ou vazios informacionais.

Dervin (1983, p. 3) define essa atividade “[...] tanto como um comportamento interno (i.é. cognitivo), como externo (i.é., atitudes, reações face ao meio social) que permite ao indivíduo construir e projetar seus movimentos, suas ações através do tempo e espaço. A busca e uso de informação, portanto, é central para tal atividade”.

A Figura 1 representa graficamente o que se descreveu até então:

Figura 1 – A metáfora da produção de sentido



Fonte: Adaptado de Perryman (2011).

A trajetória de Dervin nas Ciências surgiu no campo da comunicação social, abordando temas como metodologia de pesquisa em comunicação, comunicação participativa e atividades de comunicação pública. No entanto, vem se aproximando da CI, principalmente com o desenvolvimento da abordagem da "metodologia de construção de significado", que, de fato, vem sendo construída desde 1972 e ganhou uma formulação mais explícita no início dos anos 1980.

Para Dervin (1983, p. 5, tradução nossa) a abordagem *Sense-Making* postula a busca e o uso de informações não como uma atividade de "transmissão", como tem sido tradicionalmente assumido,

Em vez disso, a busca e o uso da informação são colocados como atividades de “construção” – como criação pessoal de sentido. Supõe-se que toda informação é simplesmente o sentido feito pelos indivíduos em momentos específicos do espaço-tempo. Algumas "informações" tornam-se acordadas e são denominadas "fato" por um determinado período de tempo, pelo menos. Outras são polêmicas e são chamadas de “opinião” ou “delírio” dependendo do contexto sócio-político e/ou da necessidade do observador. *Sense-Making* assume que esta construção é o que está envolvido nas interações de compartilhamento de informações, não importa qual seja o contexto. O compartilhamento de informações é visto como modificações sucessivas de imagens internas da realidade – uma série de construções e reconstruções.

Segundo as autoras Venâncio e Nassif (2008), no estudo da busca e uso da informação, a abordagem do *Sense-Making* está associada a uma mudança de ênfase nos sistemas de informação para uso dos usuários da informação. No entanto, Dervin percebeu que era possível focar em usuários individuais analisando o processo de busca e uso da informação como práticas comunicativas produzidas e reproduzidas por diferentes indivíduos em diferentes ambientes operacionais.

No entanto, fazer uso ou empregar a abordagem do *Sense-Making* nos estudos de usuários da informação, requer a aceitação das seguintes características, conforme definido por Ferreira (1997, p. 16, grifo da autora):

- a) individualidade:** usuários devem ser tratados como indivíduos e não como um conjunto de atributos demográficos;
- b) situacionalidade:** cada usuário se movimenta através de uma realidade de tempo e espaço;
- c) utilidade de informação:** diferentes indivíduos utilizam a informação de maneira própria, e informação é o que auxilia a pessoa a compreender sua situação;
- d) padrões:** analisam as características individuais de cada usuário, na tentativa de chegar aos processos cognitivos comuns à maioria.

O modelo "*Sense-Making*" foca na interação entre o usuário e as situações de busca e uso da informação, como mostram Dervin e Nilan (1986) quando caracterizam os estudos de

comportamento, sob a seguinte perspectiva: observar o ser humano como sendo construtivo e ativo; considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente; visualizar holisticamente as experiências do indivíduo; focalizar os aspectos cognitivos envolvidos; analisar sistematicamente a individualidade das pessoas e empregar maior orientação qualitativa.

Neste sentido, as premissas básicas desta abordagem interpretadas por Ferreira (1997, p. 9-10) foram assim resumidas:

- a) a realidade não é completa nem constante, ao contrário é permeada de descontinuidades fundamentais e difusas, intituladas ‘vazios’ (*gaps*).
[...]
- b) a informação não é algo que exista independentemente e externamente ao ser humano, ao contrário é um produto da observação humana.
- c) desde que se considera a produção de informação ser guiada internamente, então o *Sense-Making* assume que toda informação é subjetiva.
- d) busca e uso da informação são vistas como atividades construtivas, como criação pessoal do sentido individual do ser humano.
- e) focaliza em como indivíduos usam as observações tanto de outras pessoas como as próprias para construir seus quadros da realidade e os usa para direcionar seu comportamento.
- f) o comportamento dos indivíduos pode ser prognosticado com mais sucesso com a estruturação de um modelo que focalize mais suas ‘situações de mudanças’ do que atributos denominados características de personalidades ou demográficas.
- g) pesquisa por padrões, observando mais do que assumindo conexões entre situações e necessidades de informação, entre informação e uso.
- h) considera-se a existência de ‘compreensões universais da realidade’ que permitem prognósticos e explicações melhores do que seria possível obter nas abordagens positivistas tradicionais.

Na visão de Dervin (1998) uma das premissas da criação dos sentidos é que existe uma ligação inerente entre a forma como se olha para uma situação e o sentido da mesma que se é capaz de construir a partir dela. Ou seja, “[...] ao posicionar informação como algo construído pelo ser humano, está visualizando o indivíduo em constante processo de construção, livre para criar o que quiser junto aos sistemas ou situações” (FERREIRA, 1995a, p. 7).

Conforme Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 102) Brenda Dervin,

[...] discutiu a construção de sentido (*sense-making*, em inglês) do ponto de vista cognitivo e propôs o seu modelo ao entender que o indivíduo, como um ser humano em movimento, passa por diversas experiências de construção de significado e, diante de determinada situação, é obrigado a parar pela ausência de informação: o “vazio cognitivo”.

Nessa perspectiva, do ponto de vista da autora, construir sentido é “observar, interpretar e compreender a realidade, atribuindo significado aos atos, ideias e objetos do mundo exterior a partir de significados já interiorizados pelo indivíduo.” (DERVIN, 1983, p. 103).

Diante disso, para a construção do sentido ou significado, “[...] será necessário o aporte de informação, que não existe à margem do sentido que cada indivíduo lhe dá. Assim, uma situação de necessidade de informação é aquela em que desapareceu o sentido ou significado e o indivíduo deve construir um novo” (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 103).

Os autores Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 103) também discorrem sobre a abordagem da construção de sentido e ressaltam que:

[...] consiste em várias premissas teóricas e metodológicas para estudar os usuários de informação a partir da percepção e compreensão de como eles se relacionam com a sociedade quando usam a informação para satisfazer suas necessidades. Seus conceitos básicos podem ser resumidos pelas seguintes afirmativas: 1. A realidade não é completa, ela é permeada de descontinuidades, chamadas lacunas ou gaps; 2. A informação é um produto da observação humana; 3. Toda informação tem um componente subjetivo; 4. A busca e o uso da informação são atividades construtivas; 5. A informação fornece somente uma descrição parcial da realidade.

Nesse sentido, a referida abordagem é um modo de tratar a necessidade de informação, e considera a informação enquanto uma construção do sujeito, a partir de suas experiências nas dimensões do social, da cultura, da política e da economia. Isto é, a informação é subjetiva e só possui significado imersa em um contexto (ARAÚJO; PEREIRA; FERNANDES, 2009). Diante disso, conforme Gonçalves (2012, p. 9) a base teórica da metodologia demonstra que “a informação não é algo que exista independente e externamente ao ser humano”. Pelo contrário, a informação é um produto da observação humana.

Para Rozados (2003), o *Sense-Making* trata a necessidade de informação enquanto focada na relevância, isto é, “relevância é o que produz sentido; relevante é o que tem sentido”. Logo, “no *Sense-Making* a busca de informação é orientada por um *gap*, uma falta, uma falha na estrutura de conhecimento do usuário. Por esta teoria, produzir sentido é lançar pontes para sanar esta falha” (GONÇALVES, 2012, p. 3).

Conforme Gonçalves (2012), ancorado em Venâncio e Nassif (2008), um dos pontos centrais da teoria é a ideia de descontinuidade, que é, para Dervin (1992) “[...] um aspecto central da realidade, presente em todas as situações vivenciadas pelo ser humano. O indivíduo cria sentido para transpor os *gaps* cognitivos que lhes são apresentados em decorrência da descontinuidade sempre presente na realidade, incompleta e inconstante” (VENÂNCIO; NASSIF, 2008, p. 97). Isto é, a ideia de descontinuidade é, para, quanto o “ser humano dá sentido de modos diferentes às suas situações vitais”, como explica González-Teruel (2005, p. 72).

Como informam Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 103), com base em Rolim e Cendón (2013), Dervin (1998, p. 36) “mudou a natureza do substantivo conhecimento ao considerá-lo como verbo, promovendo a natureza dinâmica do processo de criação de significado”. Para a autora, “conhecimento é um verbo, sempre em atividade, imerso no tempo e no espaço, movendo-se de uma história rumo a um horizonte, construindo a junção entre si, a cultura, a sociedade e a organização” (DERVIN, 1998. p. 36).

Nesse sentido, observa-se o *Sense-Making* como um modo de tratar a necessidade de informação com base na relevância (informação que produz sentido), podendo ser aplicado em pesquisas que analisam a informação e o comportamento do usuário no âmbito de unidades de informação, tais como arquivos universitários. Gonçalves (2012) salienta que as instituições podem usar da metodologia em um processo de aprendizado e mudança de expectativas, trazendo as pessoas para o primeiro plano.

Observa-se que as informações, reivindicações e atributos que dão robustez à abordagem do *Sense-Making* são compatíveis com a abordagem conceitual da CI proposta por Saracevic (1996, p. 47), que enxerga esse campo do conhecimento como “[...] um campo dedicado às questões científicas e a prática profissional voltada para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e dos registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação.”

Diante disso, considerando que o modelo é um subsídio relevante e válido para ser utilizado em pesquisas de estudos de usuários dentro da CI, entendendo que o modelo “situação-lacuna-uso” auxilia no processo de compreensão das necessidades e uso de informação de usuários de arquivo, a presente pesquisa dá voz aos profissionais de arquivo dos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB, para entender as necessidades e usos que estes indivíduos fazem da informação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nessa seção descreve-se a configuração da pesquisa, suas fases e sua caracterização, assim como será apresentado o campo de estudo. Para tanto, apresenta-se o histórico do Arquivo Central (ACE) da UFPB, necessário à compreensão do Sistema de Arquivos, por aquele ser o órgão central deste, assim como descrevem-se as etapas planejadas e executadas, além de serem descritos os instrumentos de coleta, análise e interpretação dos dados.

3.1 Configuração da pesquisa

A presente pesquisa configura-se como exploratória e descritiva e, de acordo com as fontes de dados da pesquisa, também se caracteriza como pesquisa de campo. Quanto ao método, recorre-se à pesquisa qualitativa e quantitativa, pois ambas as abordagens “[...] não se excluem, e contribuem para o entendimento e a quantificação dos aspectos lógicos e essenciais de um fato ou fenômeno estudado. São procedimentos de cunho racional, intuitivo e descritivo que auxiliam os pesquisadores em seus estudos científicos e profissionais” (PROETTI, 2017, p. 2).

A pesquisa exploratória consiste em uma caracterização do problema, do objeto, dos pressupostos, das teorias e do percurso metodológico. Para Gil (1999, p. 43) “as pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”, ou seja, estabelecer maior familiaridade com o problema.

Para Triviños (1987, p. 110), “o estudo descritivo pretende descrever ‘com exatidão’ os fatos e fenômenos de determinada realidade”, assim, o estudo descritivo visa à identificação, registro e análise das características de uma determinada comunidade.

Assim sendo, esse estudo propõe trabalhar com a pesquisa de campo que, segundo Marconi e Lakatos (2010), tem por finalidade conseguir informações e conhecimentos acerca de um problema para o qual se procura uma resposta que se queira comprovar, ou ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre ou ocorreu e reunir um conjunto de informações a serem documentadas.

Diante do exposto, é importante a utilização da técnica de pesquisa qualitativa em estudos de usuários de informação, pois “[...] focaliza a atenção nas causas das reações dos usuários e na resolução de problemas informacionais, além dos aspectos subjetivos da

experiência e do comportamento humano, e tende a aplicar um enfoque mais holístico do que o método quantitativo de pesquisa” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 173).

Quanto à classificação nos termos das pesquisas que se desenvolvem no campo de estudos de usuários, a partir da perspectiva de Blaise Cronin (1981), observa-se que as pesquisas no campo podem ser descritivas, as mais comuns para se realizar em estudo de usuários da informação, e prescritivas, que vão além da descrição, sugerindo como modificar ou melhorar o sistema, produto ou serviço a partir da perspectiva do usuário, havendo uma possibilidade maior de garantir sua satisfação. Ainda para o autor, as pesquisas prescritivas podem ser reativas ou proativas. Reativas são quando se realizam a partir de reclamações dos usuários sobre a prestação dos serviços. Por sua vez, proativas são os estudos que antecipam futuras dificuldades ou sugerem novos produtos ou sistemas a serem desenvolvidos.

Nesse contexto, o presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa prescritiva e do tipo proativa, pois propõe melhorar um sistema de arquivos na Instituição, e antecipa dificuldades ou sugere novos produtos e serviços a partir da realidade constatada, antes mesmo de possíveis reclamações dos usuários sobre a prestação dos serviços.

3.2 Arquivo Universitário: relato sobre o Arquivo Central (ACE) e o Sistema de Arquivos (SiArq/UFPB)

A Universidade Federal da Paraíba (UFPB) é uma Instituição autárquica de regime especial de ensino, pesquisa e extensão, vinculada ao Ministério da Educação, e que tem atuação nos municípios de João Pessoa, Areia, Rio Tinto, Mamanguape e Bananeiras por meio de uma estrutura multicampi. A Instituição teve sua criação por meio da Lei Estadual nº 1.366, de 02 de dezembro de 1955, denominada como Universidade da Paraíba, fruto da junção de escolas de nível superior do Estado.

Nesse contexto, por meio da Lei nº 3.835, de 13 de dezembro de 1960, já federalizada, a Instituição passa a ter personalidade jurídica e autonomia didática, financeira, administrativa e disciplinar, na forma da lei, incorporando as estruturas universitárias existentes nas cidades de João Pessoa e Campina Grande (BRASIL, 1960).

Por meio da sua federalização, há um crescimento na estrutura multicampi da UFPB, com atuação em várias cidades da Paraíba, cumprindo um papel relevante na promoção do ensino, da pesquisa e da extensão. Ao longo de toda a sua história, a Instituição vem contribuindo com o avanço científico e tecnológico regional, e com a formação de profissionais

de excelência com atuação em todo o país (UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, 2022).

Para relatar-se o processo de criação do Arquivo Central (ACE) da UFPB, é preciso antes resgatar-se a trajetória arquivística da UFPB ao longo do tempo, pois a institucionalização do ACE/UFPB é fruto de um processo histórico de luta e visibilidade com a área de arquivos na Instituição, no qual se podem elencar alguns momentos e instrumentos normativos que elucidam as ações que culminaram em sua criação.

Na década de 1970 registram-se os primeiros trabalhos arquivísticos com intuito de racionalizar e controlar a massa documental acumulada, por meio da Comissão Permanente de Avaliação e Incineração, criada pela Portaria R/DP/Nº 689, de 27 de setembro de 1979, com vistas à avaliação da documentação do Arquivo Geral da Reitoria. Entretanto, enfatiza-se a vida curta desta Comissão, não havendo registros de ações no campo na década de 1980 (AMORIM, 2011).

Em 1993, criou-se a Comissão de Avaliação e Descarte de Processos e Papéis, por meio da Portaria n.º 10/93/PRA de 19 de fevereiro de 1993, vinculada à Pró-Reitoria de Administração. É esta Comissão que cria, no ano de 1994, a proposta de implantação, regulamentação e organização do Sistema de Arquivos da UFPB (SARIN/UFPB). Esta proposta surge em um contexto de transformação da Divisão de Atividades Auxiliares, unidade subordinada da Pró-Reitoria de Administração onde se encontrava localizado o Arquivo Geral, na Coordenadoria do Sistema de Arquivos e Informação da UFPB (SARIN/UFPB).

Nessa perspectiva, cita-se no próprio documento o objetivo de consolidar uma rede organizada de arquivos e de circulação de informação, com condições de prestar serviços efetivos à Instituição. Com isso, buscava-se com a implantação do SARIN/UFPB, integrar, com profundidade, todo o espaço universitário de gestão documental e da informação (UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, 1994).

Diante disso, a proposta de criação do SARIN/UFPB tinha entre suas metas a definição da equipe de Coordenação, a criação da Comissão Central de Avaliação de Documentos (CCAD), a elaboração de seu Regulamento, definição das equipes dos setores subsequentes à Coordenação, e ministração de cursos para qualificação. Entretanto, com exceção da proposta acima relatada, não há outros documentos e indícios sobre a criação de fato do SARIN/UFPB, o que nos faz crer que a proposta nunca foi adiante, ao menos nos termos elencados.

Em 1998, registra-se a criação da Comissão de Avaliação de Documentos e elaboração da Tabela de Temporalidade, criada pela Portaria R/SRH/Nº067/98, de 2 de fevereiro de 1998, e ao menos 32 reuniões realizadas no ano, registradas em atas. Conforme Amorim (2011) a

criação da Comissão representa um marco no processo de implantação da gestão de documentos na Instituição.

Em 2001, como resultado da atuação da Comissão, a Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) da UFPB¹ é aprovada, tanto pelo Arquivo Nacional (AN), por meio da Resolução n.º 30/01, de 27 de janeiro de 2001, como pelo Conselho Universitário da UFPB (CONSUNI), por meio da Resolução n.º 08/01, de 01 de agosto de 2001. Por sua vez, por meio da Portaria n.º 126/2001/R/GR, de 03 de novembro de 2001, a Comissão passa a se denominar Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD/UFPB).

Com a adesão ao Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), do Governo Federal, através do Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007, a UFPB conseguiu ampliar sua dimensão e passou a dispor de recursos financeiros para a execução de diversas obras, dentre as quais, a construção de um prédio destinado a ser o Arquivo Central da Instituição, próximo ao prédio da Reitoria.

Diante disso, por volta do ano de 2010 tem-se início estudos e planejamento para a criação de um arquivo modelo, bem como de um grupo de trabalho com o objetivo de elaborar uma proposta de criação do Arquivo Central e do Sistema de Arquivos da UFPB. Este grupo de trabalho teve a participação de vários atores da UFPB, como membros da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD), docentes do Departamento de Ciência da Informação, arquivistas, técnicos em arquivo e demais servidores técnico-administrativos envolvidos com as demandas arquivísticas na UFPB.

Posteriormente, no ano de 2017 registra-se a retomada de trabalhos em torno da criação do projeto e estruturação do ACE da UFPB, por meio de alguns instrumentos normativos: Portaria R/GR/Nº 090, de 14 de março de 2017, que constituiu a Comissão de Criação e Adaptação do Plano de Classificação da Tabela de Temporalidade Documental; Portaria R/GR/Nº 091, de 14 de março de 2017, que constituiu a Comissão de Tecnologias Digitais e Segurança da Informação; Portaria R/GR/Nº 092, de 14 de março de 2017, que constituiu a Comissão de Criação de Documentos Normativos; Portaria R/GR/Nº 093, de 14 de março de 2017, que constituiu a Comissão de Ações Emergenciais em Acervo Permanente; Portaria R/GR/Nº 094, de 14 de março de 2017, que constituiu a Comissão de Assentamento Funcional Digital; Portaria R/GR/Nº 095, de 15 de março de 2017, que constituiu a Comissão de

¹ A Tabela de Temporalidade dos Documentos da UFPB serviu de base para a elaboração da versão preliminar de uma proposta única de código de classificação e tabela de temporalidade e destinação de documentos de arquivo relativos às atividades-fim das IFES, posteriormente criado e publicado pelo Arquivo Nacional no ano de 2011.

Estruturação do Arquivo Central e Sistema de Arquivos da Universidade Federal da Paraíba, com vistas a estruturar o projeto do Arquivo Central da UFPB.

Nesse contexto, a continuidade dos trabalhos por meio das Comissões elencadas culminou na criação do Arquivo Central e do Sistema de Arquivos da UFPB pelo CONSUNI/UFPB, por meio da Resolução nº 43/2018, de 8 de janeiro de 2019, no que foi mais um passo para a institucionalização de uma política arquivística institucional e uma vitória para o campo arquivístico na UFPB.

Diante disso, com o advento da Resolução nº 43/2018, o antigo Arquivo Geral da Pró-Reitoria de Administração e seus recursos humanos e materiais passam a compor o Arquivo Central da UFPB, em um novo espaço físico e com uma nova estrutura hierárquica e organizacional, de acordo com o Regimento Interno formalizado pela Resolução nº 43/2018.

Nesse aspecto, atualmente o Arquivo Central da UFPB é um órgão suplementar criado pelo CONSUNI, por meio da Resolução nº 43/2018, de 8 de janeiro de 2019. Conforme o Art. 5º da referida Resolução:

Fica criado com a natureza de órgão suplementar da UFPB, o Arquivo Central (ACE), diretamente vinculado ao gabinete do reitor com a finalidade de propor, implementar, executar, supervisionar e dar apoio aos diversos órgãos e unidades desta autarquia no que tange à política de documentos e registros arquivísticos e como órgão central ao Sistema de Arquivos (SiArq/UFPB) (UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, 2019a, p. 73).

Conforme suas atribuições regimentais previstas pela Resolução nº 43/2018, observa-se que o ACE tem a finalidade precípua de promover todas as condições para a implantação da política de documentos e registros arquivísticos na Instituição. Como também, o ACE se caracteriza como o arquivo permanente da Instituição, logo, custodia por recolhimento toda a documentação física e digital de valor permanente da UFPB, advindo do desenvolvimento das atividades-meio e fim das diversas unidades, assim como acervos pessoais que foram objetos de doação, nos termos dos artigos 25 e 32 do seu Estatuto (anexo à Resolução nº 07/2002 do CONSUNI). Para além dessas obrigações, é o órgão central do SiArq/UFPB.

Para Chiavenato (2016, p. 79) “Todo sistema tem um ou alguns propósitos ou objetivos. As unidades ou elementos (ou objetos), bem como os relacionamentos, definem um arranjo que visa sempre um objetivo ou finalidade a alcançar”. Nesse contexto, “os sistemas podem ser visualizados como entidades globais e funcionais em busca de objetivos e finalidades” (CHIAVENATO, 2003, p. 41).

Nesse contexto, os sistemas são variados e existem determinadas características para diferenciá-los. Chiavenato (2003) classifica-os como sistemas físicos ou concretos, quando

integrados por equipamentos, maquinaria, coisas reais, objetos, e sistemas abstratos ou conceituais, quando constituídos por ideias, concepções, teorias, conceitos. Diante disso, é comum sistemas formados por uma combinação de elementos físicos e abstratos, com a predominância de um tipo.

Por sua vez, sistema de arquivo, na concepção de Carvalho e Longo (2002, p. 117), é uma solução encontrada pelas instituições “[...] para administrar a produção documental desde a geração ou recebimento até o seu destino final, com ênfase na preservação, compartilhamento e disseminação das informações geradas pelas relações internas e externas da instituição”. Para Heredia Herrera (1991, p. 207) “[...] un sistema de archivos se configura como un conjunto de actividades articuladas a través de una red de centros y de servicios técnicos, para estructurar la recogida, transferencia, depósito, organización, descripción y servicio de los documentos”.

Logo, trata-se de um modelo de gestão cujas funções arquivísticas são articuladas para atuarem em busca de um objetivo comum, onde as diversas unidades administrativas, mesmo que distantes entre si, efetivamente realizem gestão documental e estejam integradas por objetivos, princípios, normas, procedimentos, rotinas e recursos institucionais, regulamentadas por um órgão central.

Nesse contexto, sobre o Sistema de Arquivos da UFPB, a referida Resolução nº 43 em seu Art. 30 do CONSUNI estabelece sua representação, como se segue:

O Sistema de Arquivos da UFPB (SiArq/UFPB) representa a estrutura e as atividades de gestão de documentos e registros arquivísticos e arquivos no âmbito da Universidade Federal da Paraíba, que se organiza como conjunto de arquivos integrados com objetivos, princípios, diretrizes e programas constituídos de modo harmônico buscando padronização técnica e operacional das atividades arquivísticas e integração funcional, dos arquivos setoriais da UFPB (UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, 2019a, p. 80).

Para compreensão de como deve funcionar o SiArq/UFPB, deve-se observar sua estrutura, que possui a seguinte composição: Unidades de Arquivo da UFPB; Conselho Consultivo; Presidência do SiArq/UFPB; e o próprio ACE. Para fins de contextualização, apresenta-se a seguir o estado da arte das instâncias que compõem o SiArq/UFPB.

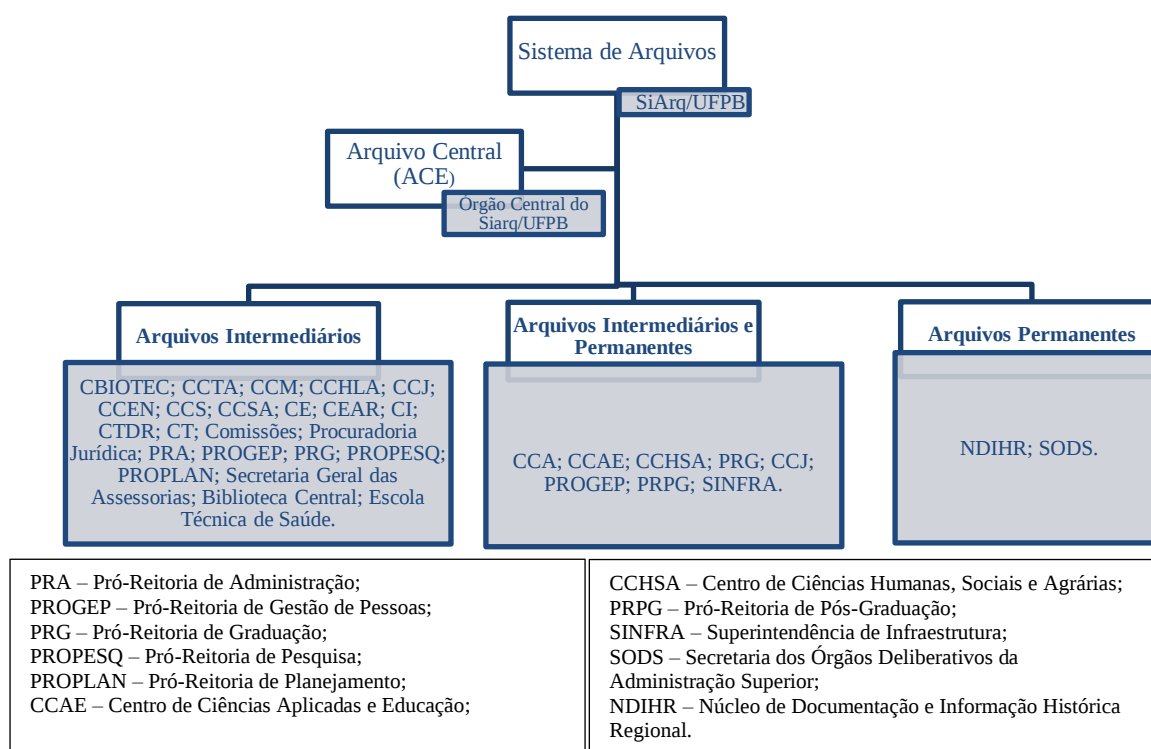
Sobre as Unidades de Arquivo da UFPB citadas anteriormente, a Resolução nº 43/2018, em seu Art. 32, item III, informa que se tratam dos Arquivos Setoriais Intermediários, os Arquivos Setoriais Intermediários e Permanentes, além dos Arquivos Setoriais Permanentes. Nesse sentido, o normativo não explicita quais são exatamente as unidades, apenas informa a natureza/característica que as unidades de arquivo devem possuir para serem contempladas pela

Resolução, de acordo com a teoria arquivística das três idades². Logo, é uma missão primária para o Conselho Consultivo do SiArq/UFPB identificar e mapear as unidades que compõem o rol de que trata a Resolução.

Além disso, ressalta-se sobre as Unidades de Arquivo citadas que a Resolução nº 43/2018, em seus artigos 39, 40 e 41, determina competências arquivísticas a serem realizadas pelas unidades no âmbito do SiArq/UFPB, o que por sua vez promove para os profissionais integrantes dessas unidades uma série de outras atribuições além daquelas já tradicionalmente desempenhadas.

Nesse contexto, a partir de um prévio trabalho realizado pelo Arquivo Central, a Figura 2 contém um esboço que ilustra o esquema de hierarquia das unidades de arquivo no âmbito do SiArq/UFPB de que trata o Art. 32 da Resolução nº 43/2018, embora esta estrutura não esteja no momento formalizada na Instituição.

Figura 2 – Mapeamento das unidades de arquivo da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)



Fonte: Elaboração do autor (2022).

² Na literatura arquivística, identifica-se um ciclo vital dos documentos, correspondente a três fases ou idades deles: corrente, intermediária e permanente (VALETTE, 1973). Diante disso, é comum existirem unidades de arquivo voltadas à custódia de documentos exclusivos de uma ou mais fases, característica também adotada para a classificação das unidades de arquivo da UFPB no âmbito da Resolução nº 43/2018.

Nessa perspectiva, compreende-se que além da necessidade de mapeamento dos arquivos setoriais, como ilustrado na Figura 2, é preciso que tais unidades sejam formalizadas em instrumentos normativos, além de corretamente gerenciadas e com totais condições de acesso aos documentos produzidos, recebidos e acumulados sob sua custódia. Assim como, os profissionais que atuam nessas unidades precisam estar cientes de suas competências no âmbito do Sistema, conforme propõe a Resolução nº 43/2018. Por fim, essas unidades precisam estar inter-relacionadas por meio de normas e orientações comuns a todas elas, emanadas pelo órgão central do SiArq/UFPB, o Arquivo Central (ACE).

Assim como, é necessário a criação de um sistema computacional, ou a adaptação dos já existentes na Instituição, que promova a integração da gestão documental em todas as suas fases, ou seja, do registro, passando pela produção, uso e avaliação dos documentos, até o posterior arquivamento de forma permanente ou a eliminação dos destituídos de valor, disponível para todas as unidades citadas.

Em relação ao Conselho Consultivo do SiArq/UFPB, enquanto parte da composição do Sistema, conforme a Resolução nº 43/2018, trata-se do órgão máximo de deliberação do Sistema, e possui representantes de várias áreas da Instituição, como será visto adiante. Nesse sentido, no ano de 2020 houve uma tentativa de criação do Conselho, que não prosperou. Por sua vez, no ano de 2022 instaurou-se o referido Conselho, por meio da Portaria da Reitoria nº 330, de 29 de setembro de 2022, havendo até o momento o registro de duas reuniões ordinárias para deliberações.

A seguir, apresenta-se a composição do Conselho:

I - Presidente; II - Diretor do ACE; III - Coordenadores do ACE; IV - Dois representantes do SiArq/UFPB indicados entre arquivistas e técnicos de arquivo; V - um representante da STI; VI - um representante das pró-reitorias das atividades meio; VII - um representante das pró-reitorias das atividades fim; VIII - um representante docente do Departamento de Ciência da Informação (UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, 2019a, p. 81).

Desse modo, é importante salientar que o ACE é também o órgão gestor do SiArq/UFPB e que os Arquivos Setoriais são vinculados ao órgão gestor, por força do Art. 33 da citada Resolução, para os efeitos do disposto no Regimento Interno do ACE e os efeitos técnicos decorrentes. Com isso, fica evidente a vinculação de todas as Unidades de Arquivo da Instituição com o ACE, no âmbito do SiArq/UFPB.

Por sua vez, uma parcela dessas Unidades de Arquivo está vinculada aos Centros de Ensino no *Campus I* da UFPB, as quais serão campo do presente estudo.

Quanto à sua natureza de arquivo universitário, o ACE contribui com a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão no âmbito da UFPB. De forma específica, contribui com: ensino – por ser unidade concedente de estágio obrigatório para discentes do curso de Arquivologia da Instituição; pesquisa – por ser unidade de informação com potencial para atender usuários internos e externos que necessitem de informações para fomentar pesquisas, uma vez que constantemente adquire novos conjuntos documentais com informações de valor histórico, probatório e informativo; extensão – por ter caráter de ação junto à comunidade com desenvolvimento de ações que possibilitem contribuições aos cidadãos, a exemplo dos projetos de extensão desenvolvidos e coordenados pelo ACE.

Com a premissa da utilização dos arquivos com finalidades de pesquisa, os estudos de usuários possibilitam detectar o porquê, como e para quais fins a informação é utilizada bem como identificar que fatores interagem nesse processo. No contexto deste estudo, parte-se do princípio que o usuário necessita de informação, que neste caso, são informações arquivísticas, logo, informações orgânicas e registradas, que passaram por um processo de tratamento arquivístico para ser disponibilizada a estes usuários.

O Campo de pesquisa foram as Unidades de Arquivo Centrais dos 13 Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB: Centro de Ciências Exatas e da Natureza (CCEN); Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes (CCHLA); Centro de Ciências Médicas (CCM); Centro de Educação (CE); Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA); Centro de Tecnologia (CT); Centro de Ciências da Saúde (CCS); Centro de Ciências Jurídicas (CCJ); Centro de Biotecnologia (CBIOTEC); Centro de Comunicação, Turismo e Artes (CCTA); Centro de Energias Alternativas e Renováveis (CEAR); Centro de Informática (CI); Centro de Tecnologia e Desenvolvimento Regional (CTDR).

As Unidades de Arquivo centrais dos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB foram escolhidas como o universo de pesquisa a partir da compreensão da realidade atual dessas unidades, que por vezes não são formalizadas na estrutura administrativa da UFPB e/ou não dispõem de padronização de serviços arquivísticos, bem como pela localização geográfica no município de João Pessoa, o que permite uma maior facilidade de contato do pesquisador com os sujeitos pesquisados.

Ou seja, o universo do presente estudo abrangeu os sujeitos (arquivistas e técnicos em arquivo) que fazem parte das Unidades de Arquivo centrais dos Centros de Ensino elencados

anteriormente. Desse modo, nossa investigação alcançou um total de 15 profissionais, sendo 8 profissionais do cargo de técnico em arquivo e 7 do cargo de arquivista.

Nesse sentido, de acordo com a Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005, que dispõe sobre o Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação (PCCTAE), e com o Ofício Circular nº 015/2005/CGGP/SAA/SE/MEC, o cargo de arquivista é de nível superior, e tem como descrição sumária:

Organizar documentação de arquivos institucionais e pessoais, criar projetos de museus e exposições, organizar acervos musicológicos públicos e privados. Dar acesso à informação, conservar acervos. Preparar ações educativas ou culturais, planejar e realizar atividades técnico-administrativas, orientar implantação das atividades técnicas. Participar da política de criação e implantação de museus e instituições arquivísticas. Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão (BRASIL, 2005b, p. 9).

Por sua vez, o cargo de técnico em arquivo é de nível médio, e tem como descrição sumária: “Auxiliar especialistas das diversas áreas, nos trabalhos de organização, conservação, pesquisa e difusão de documentos e objetos de caráter histórico, artístico, científico e literário ou de outra natureza; Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão”, conforme Ofício Circular nº 015/2005/CGGP/SAA/SE/MEC (BRASIL, 2005b, p. 30).

Quanto aos critérios de inclusão e exclusão dos participantes da pesquisa, restringiram-se como sujeitos da pesquisa os profissionais de arquivo que atuam no campo de estudo, ou seja, que atuam nos 13 Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB, pois são, no contexto da pesquisa, agentes protagonistas dessas unidades no âmbito do SiArq/UFPB e também os principais usuários internos dessas unidades, aptos a serem investigados quanto às suas necessidades e usos de informação cotidiana, com o intuito de que fossem propostas melhorias tanto para as unidades em que atuam como para os próprios sujeitos, em suas rotinas de trabalho. Portanto, demais profissionais de arquivo da Instituição lotados em outras unidades que não os 13 Centros elencados, assim como profissionais de outras áreas de atuação, foram excluídos da participação na pesquisa.

A aproximação com as referidas unidades, por meio do presente estudo, permitiu identificar os usuários internos e suas necessidades informacionais com vistas a compreender quais são seus usos e quem são esses usuários. Assim, levando-se a obter informações importantes para que melhor se direcione a implantação do SiArq/UFPB e se necessário, fossem realizadas adequações, bem como, seja sugerida a elaboração de produtos e serviços que viabilizem o melhor acesso e uso das informações por parte desses usuários internos.

Considerando que o presente estudo compreendeu a aplicação de entrevista semiestruturada para a coleta de dados, de acordo com a Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012, e Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016, do Conselho Nacional de Saúde (CNS), identificaram-se riscos mínimos e de origem psicológica para sua realização, que foram definidos em: possibilidade de constrangimento ao responder as questões da entrevista; desconforto; medo; vergonha; estresse; quebra de sigilo; cansaço ao responder às perguntas; e quebra de anonimato.

Nesse contexto, para evitar, minimizar, corrigir ou sanar os riscos inerentes aos usuários, foram realizadas as seguintes ações, com base em Tabela de Riscos e Medidas Minimizadoras³ para pesquisas com seres humanos:

garantir o sigilo em relação as suas respostas, as quais serão tidas como confidenciais e utilizadas apenas para fins científicos; garantir o acesso em um ambiente que proporcione privacidade durante a coleta de dados, uma abordagem humanizada, optando-se pela escuta atenta e pelo acolhimento do participante, obtenção de informações, apenas no que diz respeito àquelas necessárias para a pesquisa; garantir a não identificação nominal no formulário nem no banco de dados, a fim de garantir o seu anonimato; esclarecer e informar a respeito do anonimato e da possibilidade de interromper o processo quando desejar, sem danos e prejuízos à pesquisa e a si próprio; assegurar a confidencialidade e a privacidade, a proteção da imagem e a não estigmatização, garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades, inclusive em termos de autoestima, de prestígio e/ou econômico – financeiro; garantir explicações necessárias para responder as questões; garantir local reservado e liberdade para não responder questões constrangedoras; garantir a retirada do seu consentimento prévio, ou simplesmente interrupção da entrevista, caso desista de participar da pesquisa; garantir ao participante a liberdade de se recusar a ingressar e participar do estudo, sem penalização alguma por parte dos pesquisadores; orientar aos participantes que a concordância ou não em participar da pesquisa em nada alterará sua condição e relação civil e social com a equipe de pesquisa e a Universidade de origem; garantir uma abordagem cautelosa ao indivíduo considerando e respeitando seus valores, cultura e crenças; promoção de privacidade em ambiente tranquilo e seguro; garantir o zelo pelo sigilo dos dados fornecidos e pela guarda adequada das informações coletadas, assumindo também o compromisso de não publicar o nome dos participantes (nem mesmo as iniciais) ou qualquer outra forma que permita a identificação individual; garantir que não haverá interferência dos pesquisadores nos procedimentos habituais do local de estudo ou na vida do participante; garantir ao participante de pesquisa o direito de acesso ao teor do conteúdo do instrumento (tópicos que serão abordados) antes de responder as perguntas, para uma tomada de decisão informada; garantir ao participante de pesquisa o acesso às perguntas somente depois que tenha dado o seu consentimento (UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS, 2021, não paginado).

Quanto aos benefícios do presente estudo, considera-se que por meio da realização da pesquisa, os sujeitos puderam refletir e indicar suas necessidades e uso da informação no cotidiano, indicar possíveis barreiras à informação que se deparavam em suas atuações

³ Tabela elaborada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL).

profissionais, além de possíveis estratégias que criaram para superar tais barreiras. Com isso, as reflexões dos sujeitos, quando coletadas e analisadas à luz da literatura científica, contribuirão para a proposição direta ou indireta de novas práticas para os próprios sujeitos; o que tem potencial de melhorar a vida profissional desses usuários na Instituição.

Percebe-se ainda que a presente pesquisa promoveu um lugar de fala aos sujeitos pesquisados, que tiveram, em um contexto inédito de implantação de um Sistema de Arquivos na Instituição, a oportunidade de apontar e reivindicar ações, políticas, normas, entre outros, advindas do órgão central do Sistema, para atender às suas necessidades de informação, sendo isto uma das razões principais da idealização e implantação de um Sistema de Arquivos.

Para além disso, quanto aos benefícios da pesquisa para a ciência, a proposta de pesquisa visou colaborar cientificamente para a ampliação dos estudos relacionados aos arquivos e usuários, especialmente nos arquivos universitários, além de compreender o laço indissolúvel entre as ações dos arquivistas e técnicos em arquivo que mediam o conhecimento e entre o arquivo e seus usuários.

Para fins de consecução da pesquisa, como primeiro instrumento de coleta de dados foi planejado e elaborado questionário eletrônico, encaminhado às 13 Direções dos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB. O questionário, composto de nove questões, sendo seis objetivas e três subjetivas, buscou evidenciar o panorama da situação das unidades centrais de arquivo dos 13 Centros que compõem o objeto de estudo.

Nesse contexto, buscou-se desenvolver um estudo focado nas necessidades e usos da informação dos usuários internos de unidades de arquivo centrais dos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB, por meio da utilização da abordagem de Construção de Sentido (*Sense-Making*) de Brenda Dervin (1983), como suporte teórico-metodológico.

A mencionada abordagem consiste em assinalar proposições teórico-conceituais e práticas, com o intuito de avaliar o comportamento de sujeitos (usuários, clientes, cidadãos comuns, entre outros) face à informação e como os sujeitos usam, percebem e compreendem a informação e sentem suas interações com instituições, mídias, mensagens, e outras situações (DERVIN, 1983; FERREIRA, 2007).

Com isto, houve na pesquisa um foco em estudar usuários da informação, buscando evidenciar sua importância no campo da CI, assim como os tipos de estudos de usuários e suas abordagens, especialmente a abordagem alternativa e o modelo de Construção de Sentido, além de buscar identificar usuários da informação e compreendê-los em suas necessidades e usos da informação.

Nesse sentido, utilizou-se da classificação das técnicas de coleta de dados para o estudo de usuários proposta por Cunha, Amaral e Dantas (2015) para distinguir o método, a forma e a fonte de coleta dos dados. Logo, observa-se a forma de coleta por meio de perguntas, com o método direto, e com a utilização do questionário e entrevista como técnicas de coleta, além de pessoas como fonte de informação.

Dessa forma, além da aplicação do questionário, utilizou-se, também, como instrumento de coleta de dados a entrevista semiestruturada, aplicada aos profissionais da área arquivística (arquivistas ou técnicos em arquivo) integrantes da unidade de arquivo central vinculada a cada Centro de Ensino.

Por conseguinte, para análise e interpretação dos dados, tanto do questionário, como da entrevista semiestruturada, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo de Bardin (2011, p. 15), que “é um conjunto de instrumentos de cunho metodológico em constante aperfeiçoamento, que se aplicam a discursos (conteúdos e continentes) extremamente diversificados”, visto pela autora como conjunto de técnicas de análise das comunicações, e que faz uso de procedimentos sistemáticos e objetivos para descrever o conteúdo das mensagens (BARDIN, 2016).

Nesse contexto, para Cunha (1982), os objetivos da análise de conteúdo são amplos, variando entre as ciências, sendo muito utilizada na CI, e com algumas vantagens, tais como a mensuração da legibilidade de um texto/comunicação, assim como para análise de questões relacionadas com atitudes, interesses e valores culturais dos grupos estudados.

A seguir, descreve-se a estruturação do questionário eletrônico e da entrevista semiestruturada, bem como os aspectos relativos à aplicação desses instrumentos com os sujeitos da pesquisa. Também se apresentam aspectos relativos à seleção e organização dos dados coletados.

3.3 Coleta de dados: questionário eletrônico

Para fins de consecução da pesquisa, inicialmente planejou-se e elaborou-se questionário (APÊNDICE A) direcionado às 13 Direções do Centro de Ensino do *Campus I* da UFPB. Nesse sentido, para Cunha (1982, p. 8), o questionário “é o método mais frequentemente utilizado para a coleta de dados em estudo de usuários [...] consiste numa lista de questões a serem propostas pelo pesquisador junto aos informantes para obtenção de dados, escolhidos pelos mais diversos métodos de amostragem”. Diante disso, apresenta-se a seguir, os resultados oriundos da aplicação desse questionário.

Nesse sentido, as perguntas foram elaboradas com a perspectiva de compreender se de fato existiam unidades de arquivo centrais no Centro, se eram formalizadas ou não em instrumentos normativos institucionais (por exemplo, no Regimento Interno do Centro, em Resolução da Instituição, etc.), se existiam profissionais da área de arquivo e de outras áreas atuantes, entre outras informações que permitissem um melhor direcionamento para a segunda etapa da metodologia, que consistiu na aplicação de entrevista semiestruturada com os sujeitos atuantes nessas unidades de arquivo.

Em relação ao direcionamento do questionário eletrônico, optou-se por direcioná-lo a Direção de cada Centro por alguns motivos, tais como: o conhecimento que esses sujeitos têm das unidades que compõem a estrutura do Centro, bem como as questões legais/formais dessa estrutura, além de que podem ter conhecimento histórico sobre as transformações pelas quais passou o Centro e como se deu a criação da unidade de arquivo central do referido Centro; como também, por permitir que os (as) diretores (as) tivessem conhecimento prévio de que uma pesquisa dessa natureza estava sendo desenvolvida, e teve como objeto de estudo unidades administrativas que fazem parte do Centro.

Além disso, compreendeu-se que direcionar um questionário para estes sujeitos, traria uma maior riqueza de detalhes para a pesquisa, uma vez que limitar a pesquisa às fontes documentais, tais como o *site* institucional do Centro e outras fontes documentais institucionais, poderiam resultar em informações desatualizadas, obsoletas e/ou incompletas sobre as unidades de arquivo, de modo que poderiam não refletir a realidade de cada um dos 13 Centros, prejudicando a aplicabilidade da pesquisa. Nesse sentido, posteriormente após a aplicação do questionário, verificou-se que a pesquisa às fontes documentais se mostrou de fato insuficiente e imprecisa para o estudo, sendo o conhecimento dos sujeitos essencial para desvendá-las.

Por conseguinte, como estratégia para aplicação do questionário eletrônico, foi elaborado um *e-mail* (APÊNDICE B) com informações gerais da pesquisa e que a contextualizam, seu universo de aplicação, explicação sobre a necessidade de aplicação, além do *link* para acessar o questionário eletrônico.

Desse modo, em setembro de 2021 foi realizada a primeira rodada de aplicação do questionário. Para tanto, o pesquisador coletou nos *sites* institucionais dos Centros as informações sobre os atuais titulares nas Direções, resgatando informações como nome, telefone e *e-mail*.

Com essas informações coletadas e organizadas, o pesquisador enviou por *e-mail* o *link* do questionário, juntamente com o texto, de acordo com o modelo previsto. Nesse sentido, importa observar que, apesar de que era planejado que preferencialmente os sujeitos

respondentes fossem os (as) diretores (as), nada impedia que o questionário fosse repassado a outro (a) servidor (a) da unidade que pudesse responder com propriedade ao questionário, desde que autorizado pelo (a) diretor (a). Como também, não houve impedimento que o questionário fosse respondido por mais de um representante do Centro, como por exemplo, uma resposta do (a) diretor (a) do Centro e uma resposta de um (a) arquivista ou técnico em arquivo lotado no Centro.

Desse modo, nessa etapa o mais importante foi extrair o máximo de informações fidedignas sobre a realidade dessas unidades de arquivo em cada Centro, visto que em muitos casos as informações sobre tais unidades eram inexistentes nos portais institucionais e são condições essenciais para compreender o laço indissolúvel entre as ações dos arquivistas que mediam o conhecimento e entre o arquivo e seus usuários.

Na primeira rodada de aplicação do questionário e, passados alguns dias do envio do *e-mail* aos Centros, receberam-se cinco respostas, dos seguintes Centros: CCTA, CCJ, CCS, CT e CTDR. Por esse motivo, no mês de janeiro de 2022, houve a segunda rodada de aplicação do questionário, com o objetivo de promover maior adesão dos Centros para a pesquisa. Nesse sentido, para melhor comunicação e aproximação com os sujeitos dos Centros, o pesquisador optou por comparecer presencialmente às Direções dos Centros que ainda não haviam dado um retorno por *e-mail*.

Nesse sentido, utilizou-se como estratégia entrar em contato previamente por telefone, para verificar a disponibilidade dos sujeitos em atender ao pesquisador e/ou agendar um horário, e comparecer pessoalmente às unidades, ocasião em que se abordaram os sujeitos, havendo inicialmente uma apresentação do pesquisador e, posteriormente, realizou-se uma contextualização da pesquisa, apresentando o universo de estudo pretendido, além de discorrer sobre os possíveis benefícios que a pesquisa poderia trazer para as unidades de arquivo a serem estudadas.

Após isso, ao fim do encontro ficou acertado com os (as) diretores (as), que o questionário eletrônico seria enviado para o *e-mail* de preferência de cada um e/ou por aplicativos de mensagem instantânea, podendo ainda o questionário ser repassado para outro sujeito que tivesse propriedade para respondê-lo, desde que com autorização dos representantes maiores dos referidos Centros. Nessa etapa *in loco*, o pesquisador também se dispôs a auxiliar na resposta do questionário com uma versão física do mesmo, embora os sujeitos tenham optado por responder posteriormente, por *e-mail*.

Após a segunda rodada de aplicação, novas respostas foram registradas. Com isso, obtiveram-se 11 respostas, correspondentes a 10 Centros dos 13 pesquisados, uma vez que

constavam dois registros de respostas do CCSA, uma do diretor e outra da arquivista do Centro. Diante disso, apenas 3 Centros ainda não haviam respondido ao questionário naquele momento. Em relação a esses Centros, os mesmos não responderam aos *e-mails* enviados aos diretores (as)/vice-diretores (as), e o pesquisador não encontrou os responsáveis nas ocasiões de visitas presenciais às unidades. Enviou-se também o questionário por meio do *e-mail* institucional do Centro/secretaria e/ou pela plataforma de atendimento presente no *site* dos Centros, não havendo retorno ou registro de novas respostas.

Por esse motivo, em novembro de 2022, realizou-se uma nova abordagem para coleta de dados dos Centros que ainda não haviam dado retorno, considerando-se essencial o retorno total dos Centros, para que a pesquisa pudesse ser desenvolvida e os resultados úteis aos objetivos propostos. Diante disso, o pesquisador optou por utilizar o Serviço de Informação ao Cidadão, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala BR)⁴. Na plataforma, as perguntas do questionário foram cadastradas e enviadas, além de haver a indicação de qual unidade da UFPB deveria responder (preferencialmente, representantes das Direções de Centro). Como é natural para esses casos de pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria da UFPB fez o intermédio da solicitação junto aos Centros, e, quando do retorno dos dados, o pesquisador foi notificado no *e-mail* e na Plataforma.

Desse modo, a partir dessa estratégia concluiu-se esta primeira etapa da coleta de dados por questionário junto aos Centros, de modo que representantes de todos os Centros de Ensino do *Campus I* responderam ao questionário da pesquisa, totalizando 14 respondentes, uma vez que houve o registro de duas respostas por parte do CCSA.

3.4 Coleta de dados: entrevista semiestruturada

A segunda etapa do estudo consistiu na aplicação de entrevista semiestruturada com os sujeitos da pesquisa, que foram os profissionais de arquivo dos 13 Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB, devidamente mapeados após aplicação do questionário.

As entrevistas ocorreram nos meses de novembro e dezembro de 2022, após a submissão e aprovação da pesquisa pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da UFPB, conforme parecer consubstanciado nº 5.810.312 (ANEXO B).

⁴ Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala BR). Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>. Acesso em: 3 dez. 2022.

Para Marconi e Lakatos (2002, p. 92) a entrevista consiste em um encontro “[...] entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional”. Já para Triviños (1987, p. 146), a entrevista consiste em um dos principais meios para realização da coleta de dados.

Na visão de Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 214) a entrevista é “[...] a técnica de coleta de dados que consiste em conversas orais, individuais ou em grupos, cujo grau de pertinência, validade e confiabilidade é analisado na perspectiva dos objetivos da realização do estudo de usuários”.

Nessa perspectiva, a entrevista pode ser, conforme Figueiredo (1977), não-estruturada, semiestruturada e estruturada. Como ensina a autora, a semiestruturada é realizada parcialmente com questões estruturadas, onde é possível se aprofundar em tópicos que o entrevistador julgue serem importantes.

Diante disso, Cunha, Amaral e Dantas (2015) enfatizam que a entrevista semiestruturada pressupõe a elaboração de um roteiro prévio para orientar a aplicação da técnica. Observa-se que nela não há uma ordem rígida de questões, podendo existir uma adaptação ao entrevistado em seu desenrolar. Conforme ensinam os autores, é possível formular novas questões, assim como realizar um aprofundamento em tópicos importantes, a partir das respostas alcançadas. Caracteriza-se, pois, pelo alto grau de flexibilidade na exploração das questões. Notadamente, requer maior preocupação e cuidado em sua elaboração pelo pesquisador.

Desse modo, a entrevista do presente estudo consistiu de 15 perguntas de caráter qualitativo, que versaram sobre a caracterização dos usuários internos estudados, suas necessidades de informação, as possíveis barreiras à informação que encontravam em sua atuação, os usos e fontes de informação que utilizavam, suas percepções acerca da implantação do Sistema de Arquivos na Instituição, além de questões direcionadas a uma situação recente de uso de informação. No Apêndice C, apresenta-se o roteiro da entrevista semiestruturada, com base na abordagem de Construção de Sentido de Brenda Dervin, e conforme os objetivos do presente estudo.

É importante considerar que o *Sense-Making* não é um modelo de busca de informação e sim um modelo de uma metodologia para estudar busca e uso de informação. Com ênfase no desenvolvimento desta pesquisa, cada uma das dimensões situação-lacuna-uso, identifica uma categoria de variáveis que se apresentam a seguir (Quadro 3):

Quadro 3 – Categoria de variáveis da pesquisa

Componentes do <i>Sense-Making</i>	Variáveis	Perguntas da entrevista
Situação	Problema/situação mais recente que o levou a busca e uso da informação; Estratégias para solução do problema/situação; Dúvidas (receio, anseio, expectativa).	2.2, 2.3, 2.5, 3.1, 3.2, 3.3
Lacuna	Barreiras e/ou obstáculos que surgiram no decorrer da busca e uso da informação.	2.4, 3.4
Uso	Expectativas no momento do uso da informação adquirida; Esforços empreendidos para obter informação; Fontes de informação utilizadas na busca; Satisfação com as informações obtidas.	3.5, 3.6, 3.7, 3.8

Fonte: Elaboração do autor (2022).

Nesse contexto, planejou-se realizar a entrevista com 15 profissionais de arquivo, que correspondeu ao quantitativo de servidores da área que se encontravam em atuação nas unidades de informação do campo de estudo, de acordo com o mapeamento previamente realizado por meio do questionário.

A partir dos dados coletados, tornou-se possível identificar suas unidades de localização, ou seja, onde desenvolviam suas atividades na estrutura administrativa dos respectivos Centros de Ensino. Por meio do questionário, também se obteve, na maioria dos casos, formas de contato com esses sujeitos (*e-mail*, telefone fixo da unidade, telefone celular), utilizados para contatá-los, realizar uma explicação da pesquisa que estava em andamento e de seus detalhes, verificar a disponibilidade de sua participação na pesquisa, além de marcar as entrevistas para determinados dias e horários nos meses de novembro e dezembro de 2022.

Nesse contexto, em alguns casos, houve dificuldade em contatar os servidores, por falta de retorno nos canais de contato ou ausência deles. Diante disso, utilizou-se como estratégia comparecer (mais de uma vez, se preciso) *in loco* às unidades dos servidores, com o intuito de encontrá-los e abordá-los sobre a possibilidade de participarem da pesquisa. Esta estratégia se mostrou suficiente com alguns sujeitos, que foram encontrados e concordaram em participar da pesquisa.

Por outro lado, determinados sujeitos, quando contatados por *e-mail* ou telefone, optaram por não participar, por motivos pessoais, de saúde, ou inicialmente se dispuseram a

participar, mas, posteriormente, não retornaram contato com a confirmação de dias e horários para a realização da entrevista, o que foi interpretado pelo pesquisador como desistência da participação. Além disso, verificou-se que um dos sujeitos estava cedido à outra Instituição no momento da coleta de dados, por isso não foi contatado, uma vez que não satisfaz os critérios de inclusão de participantes, já relatados anteriormente. Por fim, um dos sujeitos encontrava-se em licença médica no período de realização das entrevistas.

Com a confirmação de disponibilidade dos participantes, nos dias e horários agendados o pesquisador iniciou a segunda etapa de coleta de dados da presente pesquisa. As entrevistas semiestruturadas ocorreram nas unidades de atuação dos servidores, nos turnos da manhã ou tarde. Em alguns casos, os sujeitos se dispuseram a comparecer ao ACE da UFPB (local de trabalho do pesquisador), mas optou-se sempre por ir aos locais de atuação dos profissionais, pois seria uma forma de conhecer a realidade de trabalho dos sujeitos.

A abordagem para essa etapa das entrevistas consistiu nas seguintes ações: confirmação de agendamento com os sujeitos; deslocamento ao local da entrevista; abordagem ao sujeito a ser pesquisado; explicação, contextualização e exposição de detalhes pertinentes da pesquisa (problematização, objetivos geral e específicos, abordagem teórica utilizada, riscos e benefícios da pesquisa, explicação sobre os blocos e questões da entrevista); apresentação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para leitura e assinatura das vias, além da entrega de uma via do Termo aos sujeitos; consulta ao sujeito sobre consentimento para gravar sua voz para posterior transcrição das falas; início das perguntas.

Por conseguinte, a dinâmica da entrevista consistiu em realizar as perguntas, ouvir as respostas e, caso necessário, explicar aos sujeitos eventuais dúvidas sobre termos específicos que faziam parte dos questionamentos (exemplo, significado de tipos de informação, fontes de informação, entre outros).

Durante a aplicação, seguiu-se a ordem dos blocos e questões do roteiro da entrevista. Também foram formuladas novas questões além daquelas já existentes, como possibilita o tipo de entrevista semiestruturada, para aprofundamento em tópicos considerados importantes, a partir das falas dos entrevistados e da percepção do pesquisador sobre o que estava sendo relatado. Já quando houveram dúvidas dos entrevistados acerca de alguma pergunta, o pesquisador buscou trazer exemplos pertinentes de acordo com o contexto, o que permitiu o prosseguimento das respostas sem nenhum tipo de empecilho.

Em todas as ocasiões de aplicações das entrevistas, todas as questões foram respondidas de acordo com as percepções dos entrevistados acerca do que foi perguntado. Não houve

ocorrências que porventura causassem algum tipo de risco aos entrevistados, como, por exemplo, desconforto ou constrangimento em responder.

No que se refere ao local de realização das entrevistas, considera-se importante a decisão em realizá-las nas unidades em que os sujeitos desenvolviam suas atividades. Em várias entrevistas, os sujeitos utilizaram do ambiente para auxiliar e ilustrar as respostas às questões, principalmente nos seguintes casos: quando discorriam sobre as atividades e funções que desenvolviam na unidade; quando apresentavam o espaço de trabalho, mostravam um pouco da organização que realizam na documentação e os fluxos realizados no espaço de trabalho; quando falavam sobre os tipos de informação que necessitavam, ocasiões em que muitas vezes eram mostrados os instrumentos que continham essas informações; quando indicavam as fontes que utilizavam, momento em que demonstravam as fontes que tinham disponíveis, tanto em meio físico como virtual; e, ao dissertarem sobre barreiras à informação/dificuldades enfrentadas na busca e uso da informação, quando indicavam e classificavam no próprio ambiente elementos como barreiras estruturais que se converteram em dificuldades na busca e uso da informação.

Nesse último caso, dois exemplos emblemáticos ocorreram, sendo o primeiro quando um dos entrevistados mostrou as reformas inacabadas realizadas no Arquivo do Centro em que atua, além da falta de iluminação adequada no espaço de armazenamento do acervo. Segundo ele, tais circunstâncias prejudicavam imensamente sua atuação e eram barreiras à informação, sendo inclusive uma situação que prejudicava sua saúde, por não ter condições mínimas de iluminação para consultar o acervo e fornecer acesso à informação aos usuários externos.

Para o pesquisador, isso demonstrou claramente como ocorria um determinado tipo de barreira à informação para usuários internos da unidade em seu cotidiano, como isso afetava o funcionamento da unidade e as rotinas de trabalho do servidor, além de como o SiArq/UFPB poderia contribuir para mitigar situações como essa.

Outra situação ocorreu quando um dos entrevistados, antes mesmo de iniciar a entrevista, convidou o pesquisador para conhecer o Arquivo do Centro, que estava em fase de implantação. No local, encontrava-se uma sala com estantes deslizantes com amontoados de documentos (massa documental acumulada) dentro e fora das estantes, que ocupava todo o espaço físico disponível e não permitia sequer o trânsito de pessoas no espaço devido à documentação amontoadada. Também no espaço, foi possível observar a ausência de aparelhos para ventilação/climatização, mesas de trabalho, computadores e demais recursos mínimos para o início de trabalhos arquivísticos com a documentação. Nesse caso, estavam ilustradas barreiras estruturais que não permitiam o acesso, a busca e o uso da informação.

Ao final de cada entrevista, o pesquisador agradeceu aos participantes pela disponibilidade em contribuir com o estudo, reforçou sobre as formas que o entrevistado poderia contatá-lo para eventuais dúvidas e/ou esclarecimentos, e os convidou para, posteriormente, realizarem consulta aos resultados finais do trabalho, com o intuito de que as reflexões materializadas possam contribuir com melhorias no cotidiano de trabalho dos profissionais.

Nesse cenário, considerando o universo de 15 sujeitos aptos a serem entrevistados e pesquisados, além das situações de impedimento relatadas, finalizou-se essa etapa da pesquisa com um total de 10 sujeitos pesquisados, sendo 4 arquivistas e 6 técnicos em arquivo, o que correspondeu a 66,7% do universo de estudo.

Nesse contexto, em relação à transcrição das entrevistas, utilizou-se da Análise da Conversação (AC)⁵, com base em Dionísio (2009). Conforme a autora, “A AC analisa materiais empíricos, orais, contextuais, considerando também as realizações entonacionais e o uso de gestos ocorridos durante o processamento da conversação” (DIONÍSIO, 2009, p. 75).

Nesse sentido, a autora orienta que na AC a transcrição deve ser a mais fiel possível, pois o *corpus* da AC é constituído por conversações produzidas em situações naturais, sendo necessária a gravação ou filmagem destas conversações, para que a após a transcrição e observação, o pesquisador possa realizar a comprovação de suas análises (DIONÍSIO, 2009). Por sua vez, Hilgert (1989) refere que o pesquisador no ato da análise deve-se pautar na produção dos interlocutores, e nunca em suas próprias interpretações e adaptações, e salienta que, “Nesse sentido, por exemplo, representaria um grave equívoco que o pesquisador completasse, com base em sua interpretação, um enunciado incompleto ou incompreensível da gravação ou da transcrição, e submetesse essa versão à análise” (HILGERT, 1989, p. 90).

Diante disso, para o registro das entrevistas realizadas junto aos profissionais de arquivo utilizou-se um gravador de voz, a partir da ciência e prévia autorização dos sujeitos para que o momento fosse gravado. Posteriormente, realizou-se a transcrição das falas de forma fiel, de acordo com a produção dos interlocutores, sem a realização de interpretações ou adaptações por parte do pesquisador. Além disso, para a transcrição adotaram-se as normas e orientações propostas por Dionísio (2009), advindas do Projeto de Estudo Coordenado da Norma Urbana Lingüística Culta (NURC), as quais encontram-se no Quadro 4.

⁵ Conforme Dionísio (2009, p. 70) “Análise da Conversação (AC) consiste numa abordagem discursiva que teve origem na década de 1960, ligada aos estudos sociológicos, ou, mais especificamente, à Etnometodologia, com os trabalhos de Harold Garfinkel, Harvey Sacks, Emanuel Schegloff e Gail Jefferson”.

Quadro 4 – Normas para transcrição na Análise da Conversação (AC)

Ocorrências	Sinais	Exemplificação
1. Indicação dos falantes	os falantes devem ser indicados em linha, com letras ou alguma sigla convencional	E1 E2 E3
2. Pausas	...	eu atuei por ... oito anos
3. Ênfase	MAIÚSCULAS	numa espécie de protocolo INTERNO às vezes falta uma CONVERSA mesmo
4. Alongamento de vogal	: (pequeno) :: (médio) ::: (grande)	é:: em outra instituição Sistema de Arquivos precisaria é:: na minha visão
5. Interrogação	?	Qual critério ou quais critérios hipotéticos de registro? Porque já que eu não tinha, ou seja, como esse documento foi registrado?
7. Segmentos incompreensíveis ou ininteligíveis	() (ininteligível)	nessa questão de troca de experiência eu acho que poderia () interessante
8. Truncamento de palavras ou desvio sintático	/	Que isso ainda não fosse/ eu gostaria de ter encontrado uma solução eu acredito que o arq/ Sistema de Arquivos precisaria
9. Comentário do transcritor	(())	Eu volto a questão de ficar em dúvida em relação que entender por informação nesse caso ((Entrevistador explica o significado de informação no contexto))

10. Citações	“ ”	indicando “olha, pra esse tipo documental o código de classificação é esse”
13. Ortografia		tá, pra, né, hum, num

Fonte: Adaptado de Dionísio (2009).

Em relação aos resultados das entrevistas, apresentados na seção 4 deste trabalho, os sujeitos foram identificados por letras e números, por exemplo, ao entrevistado 1 atribuiu-se o código “E1”, e assim por diante, com o intuito de manter suas identidades preservadas. A ordenação numérica dos entrevistados foi determinada a partir da ordem cronológica de aplicação das entrevistas, na qual a mais antiga recebeu o menor número, e as posteriores os números maiores, em ordem crescente (de E1 a E10).

4 RESULTADOS DA PESQUISA E ANÁLISE DOS DADOS

Após a aplicação dos instrumentos de coleta de dados, prossegue-se com o estudo realizando a análise e interpretação dos dados. Desse modo, a presente seção discorre sobre os resultados alcançados a partir da aplicação do questionário e da entrevista semiestruturada e sua relação com os propósitos da pesquisa, contextualizando as necessidades e uso da informação dos sujeitos investigados, a partir do Modelo de Construção de Sentido (*Sense-Making*). Os resultados são apresentados a seguir.

4.1 Resultados do questionário

Inicialmente, o Quadro 5, a seguir, evidencia o panorama do objeto do presente estudo, isto é, as unidades de arquivo centrais dos 13 Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB, a partir das informações coletadas no questionário eletrônico aplicado nos meses de setembro de 2021 e janeiro de 2022, de forma virtual e/ou presencial, e no mês de dezembro de 2022, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Instituição.

Quadro 5 – Panorama das unidades de arquivo centrais dos Centros de Ensino

Centro de Ensino	Possui unidade de arquivo central?	É formal ?	Existe unidade informal que se assemelhe a unidade de arquivo central?	Existem profissionais de arquivo?	Quantidade	Existem profissionais de outras áreas?	Quantidade
CCTA	Não	<i>Não se aplica</i>	Não	Não	0	Não	0
CCJ	<i>Em branco</i>	Não	Sim	Sim	1	Sim	1
CCS	Sim	Sim	<i>Não se aplica</i>	Sim	2	Sim	1
CT	Sim	Sim	<i>Não se aplica</i>	Sim	1	Não	0
CTDR	Sim	Sim	<i>Não se aplica</i>	Sim	1	Não	0
CCHLA	Sim	Sim	<i>Não se aplica</i>	Sim	1	Sim	1

CCSA	Sim	Não	Sim	Sim	3	Não	0
CCSA	Sim	Não	Sim	Sim	1	Não	0
CEAR	Não	<i>Não/Não se aplica</i>	Não	Não	0	Não	0
CCM	Sim	Sim	<i>Não se aplica</i>	Sim	1	Não	0
CE	Sim	Sim	<i>Não se aplica</i>	Não	3	Não	0
CCEN	Não	<i>Não se aplica</i>	Não	Não	0	Não	0
CI	Não	<i>Não se aplica</i>	Não	Não	0	Não	0
CBIOTEC	Não	<i>Não se aplica</i>	Não	Não	0	Não	0

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Em relação à análise das respostas, observou-se inicialmente uma resposta registrada para cada um dos Centros, com exceção do CCSA, que registrou duas respostas, como relatado anteriormente. Nos demais casos, em sete Centros o respondente foi o (a) diretor (a), em quatro Centros foi um profissional de arquivo (arquivista ou técnico) e dois Centros tiveram o questionário respondido por profissional de área diversa.

Sobre existir unidade de arquivo centralizada, CCS, CT, CTDR, CCHLA, CCSA, CCM e CE afirmaram que sim, enquanto CCTA, CEAR, CCEN, CI e CBIOTEC afirmaram não ter em sua estrutura administrativa este tipo de unidade de arquivo. Por sua vez, o CCJ não respondeu a esta pergunta.

No que concerne à unidade de arquivo centralizada ser formalizada na estrutura administrativa do Centro, ou seja, se consta no organograma do Centro e/ou em está presente em algum instrumento normativo, seis Centros responderam que sim (CCS, CT, CTDR, CCHLA, CCM, CE), enquanto dois Centros responderam que não (CCJ, CCSA). Por sua vez, esta pergunta não se aplicou ao CCTA, CEAR, CCEN, CI e CBIOTEC, que não dispõem deste tipo de unidade em suas estruturas administrativas.

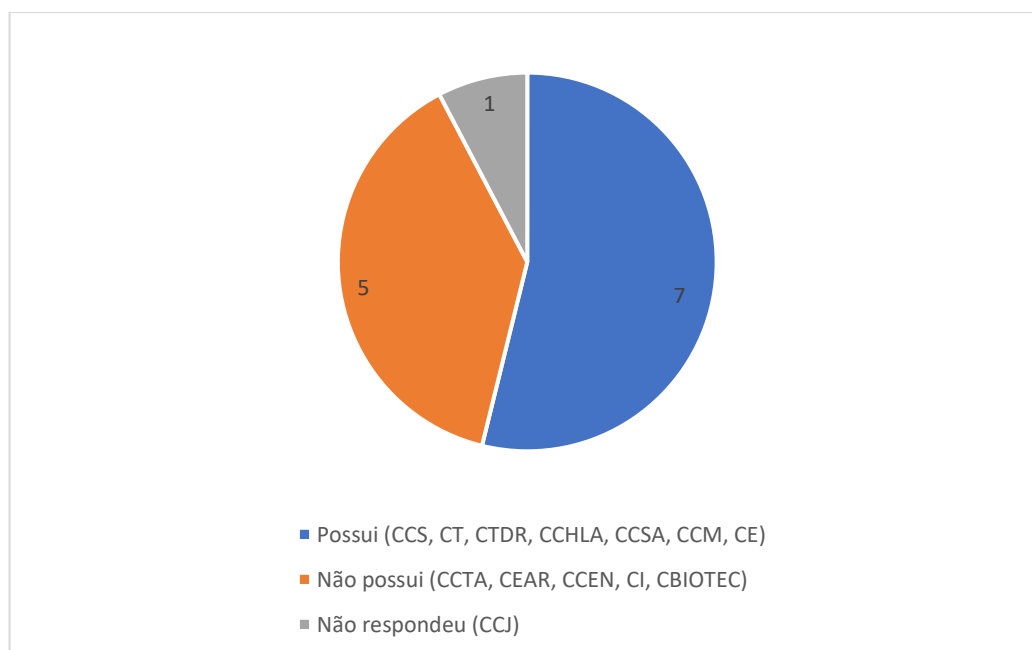
Nesse sentido, considera-se imprescindível que as unidades do CCJ e CCSA sejam formalizadas, pois precisam ser identificadas pelo órgão central do SiArq/UFPB, para que possam estar integradas e em harmonia com as demais unidades no âmbito do Sistema, inclusive com padronização técnica e operacional das atividades arquivísticas.

Para mapear possíveis casos de unidades que por sua natureza e atuação pudessem ser identificadas como unidades de arquivo centralizadas, foi perguntado se existia no Centro outra unidade que se assemelhasse à unidade de arquivo centralizada ou espaço físico centralizado. Nesse contexto, caberia ainda para essa pergunta a existência de um espaço que armazenasse a massa documental acumulada do Centro, mesmo sem nenhum tipo de tratamento arquivístico. Optou-se por mapear essas situações com vistas a expor a necessidade de profissionais nessas unidades, assim como identificar os desafios para implantação do SiArq/UFPB nesse contexto.

Nesse caso, o CCJ encontra-se nessa situação, uma vez que se identificou que neste Centro há uma unidade de arquivo central, com espaço físico centralizado, onde são realizadas atividades arquivísticas, mas que, como visto anteriormente, não é formalizada na estrutura do Centro. Por sua vez, não houve registros de respostas no mesmo sentido por parte do CCTA, CEAR, CCEN, CI e CBIOTEC, que, diante das circunstâncias até então identificadas, poderiam estar nessa situação, ou possuírem ao menos um espaço físico com presença de massa documental acumulada.

Diante dessa perspectiva, os Gráficos 1 e 2, a seguir, ilustram o cenário das unidades de arquivo centrais, formais ou informais, dos Centros de Ensino do *Campus I*.

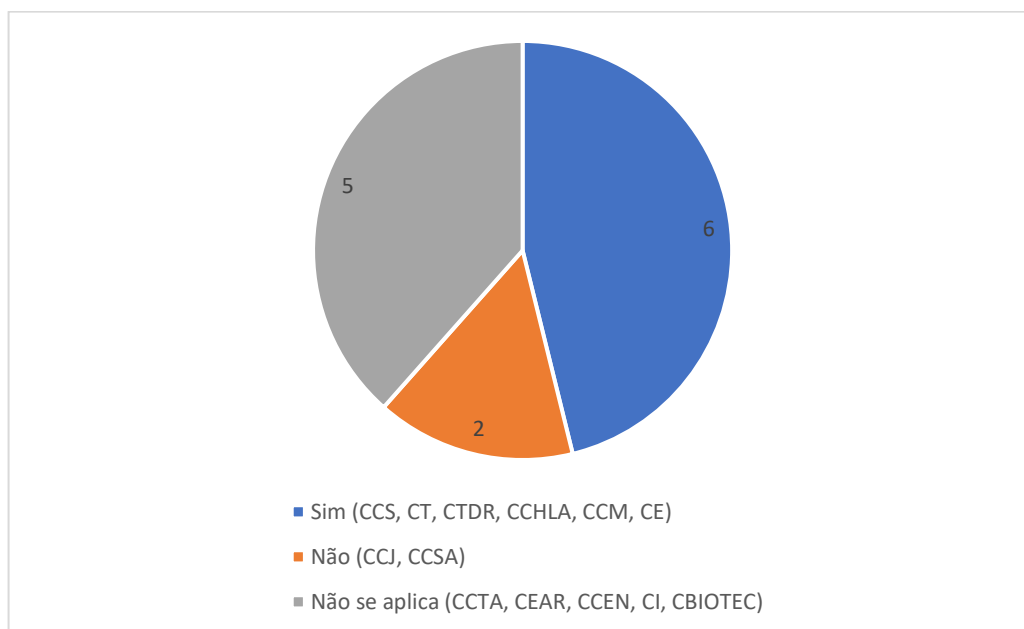
Gráfico 1 – Existência de unidade de arquivo central



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Diante do exposto, pode-se observar no Gráfico 1 que 7 Centros (54,0%) possuem unidade de arquivo centralizada em sua estrutura organizacional, 5 Centros (38,0%) não possuem esse tipo de unidade, e 1 Centro (8,0%) não respondeu ao questionamento.

Gráfico 2 – Formalização institucional



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Por sua vez, constata-se a partir do Gráfico 2 que 6 Centros (46,0%) possuem a sua unidade de arquivo centralizada institucionalmente formalizada em suas estruturas administrativas, enquanto 2 Centros (15,0%) não possuem. Por sua vez, 5 Centros (39,0%) não dispõem da unidade, e, conseqüentemente, da formalização dela.

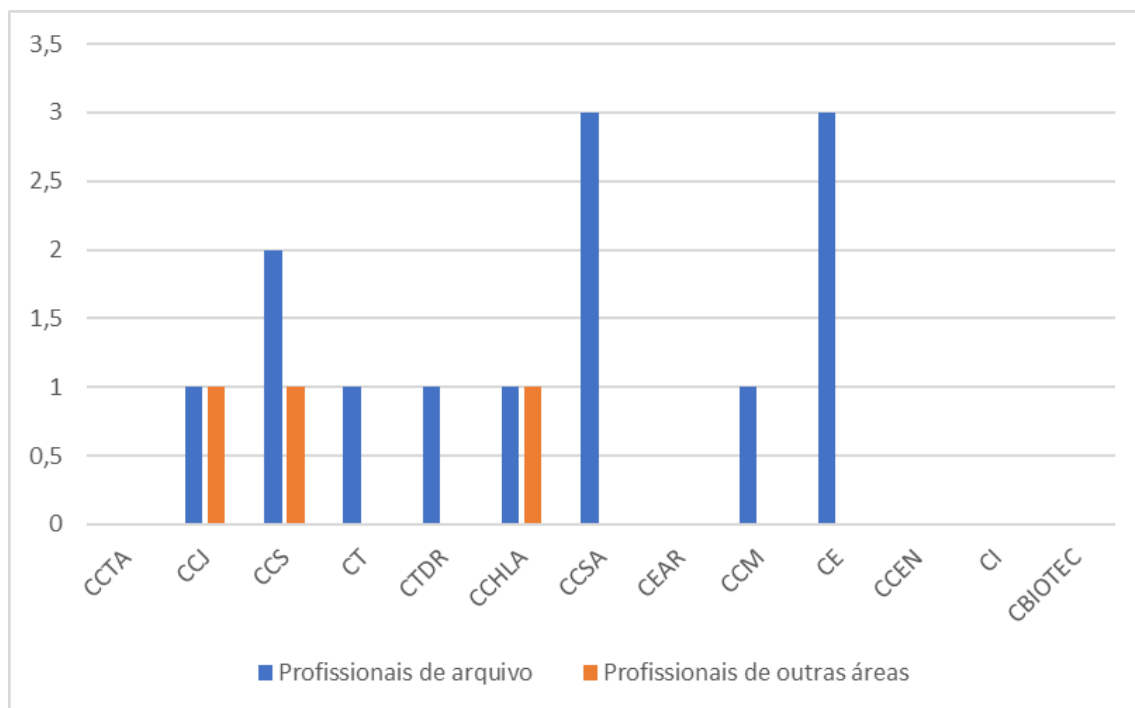
Para consecução desta etapa, questionou-se acerca dos sujeitos presentes nas unidades, e quando perguntado se existiam profissionais de arquivo (arquivistas e/ou técnicos em arquivo) lotados/localizados na unidade, oito (61,5%) Centros (CCJ, CCS, CT, CTDR, CCHLA, CCSA, CCM, CE) responderam que sim, e cinco (38,5%) Centros (CCTA, CEAR, CCEN, CI e CBIOTEC) responderam que não.

Já quando perguntado se existiam profissionais de outras áreas que atuavam na unidade, onze (76,9%) Centros (CCTA, CT, CTDR, CCSA, CEAR, CCM, CE, CCEN, CI e CBIOTEC) responderam que não, e três (23,1%) Centros (CCJ, CCS, CCHLA) responderam que sim. Nesse contexto, justifica-se mapear também os profissionais de outras áreas, considerando que poderiam existir Centros com unidades de arquivo, formais ou informais, que tivessem em seu

quadro técnico-administrativo apenas esses profissionais, e não necessariamente profissionais de arquivo, por entender-se que tais unidades não deveriam ficar de fora da presente pesquisa por esse motivo, ao passo em que devem também integrar o SiArq/UFPB.

Nesse contexto, os resultados indicam o seguinte panorama de profissionais de arquivo e de outras áreas nas unidades objeto da presente pesquisa (Gráfico 3):

Gráfico 3 – Tipo de profissionais das unidades dos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Inicialmente, sobre a existência de profissionais de arquivo e de outras áreas nas unidades de arquivo centrais dos Centros, observa-se que há casos em que há profissionais de arquivo e não há profissionais de outras áreas, mas a situação inversa não ocorre.

Em relação ao quantitativo de profissionais de arquivo e de outras áreas, os Centros com maior quantitativo (3) são o CCS, CCSA e CE. Quando se restringiu com o critério de apenas profissionais de arquivo, os que se destacavam com o maior quantitativo foram o CCSA e o CE, cada qual com três profissionais de arquivo. O CCS possui dois profissionais de arquivo, e os demais (CCJ, CT, CTDR, CCHLA e CCM) um profissional de arquivo cada.

No que concerne à existência de profissionais de outras áreas na unidade de arquivo, CCJ, CCS e CCHLA encontram-se nessa situação, com um profissional cada. Por outro lado, o CCTA, CEAR, CCEN, CI e CBIOTEC sequer possuem profissionais atuando em unidades de arquivo de suas estruturas, sejam profissionais de arquivo ou de outras áreas.

Por último, constou do questionário uma pergunta de preenchimento livre pelos respondentes, com outras informações que considerassem relevantes ao contexto.

Nesse sentido, em relação ao Centro de Educação (CE), o respondente afirmou que: *“Embora a unidade exista institucionalmente, a mesma está sem funcionar há algum tempo. Inclusive existem profissionais de arquivo lotados no Centro de Educação, mas nenhum deles atua no Arquivo Setorial”*.

Já o respondente do Centro de Tecnologia (CT) afirmou o seguinte: *“No CT tínhamos um profissional de nível superior em Arquivologia, entretanto ele foi cedido à AGU/RN antes do início da nossa gestão no centro. Além disso, a Técnica que trabalha conosco ainda está iniciando suas atividades, tendo iniciado este ano durante a pandemia”*.

No que diz respeito ao Centro de Energias Alternativas e Renováveis (CEAR), o respondente explicou que: *“Infelizmente não temos esse setor no nosso centro e nem profissionais que possam ajudar a realizar a implementação. Acredito ser vital esse tipo de setor/função”*.

Em relação ao Centro de Ciências Jurídicas (CCJ), o respondente afirmou o seguinte:

O CCJ possui um diagnóstico documental, publicado em 2018, com um planejamento de ações para a implantação de um programa de gestão arquivística no âmbito do centro. O centro possui ainda um processo administrativo pleiteando a criação de uma unidade de arquivo, aprovado pelo conselho de centro e pendente de apreciação pelo Conselho Universitário. Há 4 anos, desde a lotação do primeiro arquivista no CCJ, o projeto de extensão de preservação da memória do curso de Direito da UFPB, realiza o processamento técnico do acervo do CCJ, já tendo encaminhado para a CPAD mais de 20 mil documentos aptos para eliminação. Além disso, já foram classificados, acondicionados e possuem metadados de consulta inseridos de uma plataforma online de consulta, mais de 6 mil documentos já identificados e arquivados na sede do centro. O instrumento de consulta foi feito por meio do Google Drive e por enquanto é de uso exclusivo dos servidores do centro.

Por sua vez, o respondente do Centro de Ciências Exatas e da Natureza (CCEN) respondeu que:

O CCEN não possui nenhuma Unidade de Arquivo Permanente; A guarda dos documentos (tratamento, guarda, arquivamento, promoção do acesso, etc.) ficam localizadas nas Secretarias dos diversos setores do CCEN; O CCEN não possui em seu quadro de servidores nenhum Arquivista ou Técnico em Arquivo.

Por conseguinte, o respondente do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes (CCHLA) ressaltou que: *“Há demanda do centro por mais arquivistas”*. Já o respondente do CI informou que o Centro não possui unidade de arquivo centralizada nem semelhantes. Por último, o Diretor do CBIOTEC explicou que o Centro não dispõe de uma unidade

administrativa responsável pela gestão da documental diante da escassez de recursos humanos no Centro. Com isso, informou que as próprias unidades, Departamentos e Coordenações, utilizam os seus respectivos espaços físicos para a guarda da documentação produzida, mesmo que sem tratamento da documentação ou com tratamento parcial. Na realidade do Centro, são três secretários das Coordenações e Departamentos que realizam os procedimentos de gestão da documentação.

Diante do exposto, percebeu-se de modo geral uma preocupação dos respondentes com a necessidade de criação das unidades de arquivo e com a existência de profissionais de arquivo nos Centros. No caso do CE, a unidade existe, mas os profissionais de arquivo do Centro não atuam nela, inclusive a unidade não está em funcionamento.

No que concerne ao CT, há apenas um profissional da área de arquivo, enquanto outro foi cedido para outro órgão. Já em relação ao CEAR, não há profissionais nem unidade, embora exista preocupação com providências nesse sentido.

Em relação ao CCJ, foi relatada uma série de ações que visam à estruturação e funcionamento da unidade de arquivo da unidade. Sobre o CCHLA, o diretor identificou uma demanda por mais profissionais de arquivo de nível superior.

Por sua vez, CCEN, CI e CBIOTEC relataram a inexistência de arquivos centralizados em sua estrutura administrativa, e, no caso desse último, alegou-se a falta de recursos humanos para a inexistência de uma unidade de arquivo centralizada.

Nesse sentido, com base na análise de conteúdo de Bardin (2016), criaram-se as seguintes categorias de análise a partir das respostas elencadas: “Inexistência de unidade de arquivo no Centro”, a partir de resposta do CEAR, CCEN, CI e CBIOTEC; “Unidade existe, mas não funciona”, a partir de resposta do CE; “Inexistência de profissional arquivista lotado no Centro”, a partir de resposta do CT, CCEN e CBIOTEC; “Centro possui um diagnóstico documental”, no caso do CCJ; “Necessidade de mais arquivistas atuando no Centro”, no caso do CCHLA.

A partir das informações acima elencadas, observa-se que a maior parte dos Centros possui unidades de arquivo centralizadas e pelo menos um profissional de arquivo atuando, embora nem todas essas unidades estejam formalizadas institucionalmente. Quanto à existência de profissionais de outras áreas em atuação nessas unidades, observou-se um número baixo de recorrência, em apenas três, de um universo de 13 Centros, considerando ainda que apenas o profissional de arquivo pode não ser suficiente ao funcionamento mínimo da unidade, pois as unidades geralmente desenvolvem outras atividades diversas do fazer arquivístico e que exigem

profissionais de outras áreas de atuação. Nos casos em que se trata de apenas um profissional de arquivo, a situação é ainda mais delicada.

Nessa perspectiva, observou-se ainda cinco (38,5%) Centros (CCTA, CEAR, CCEN, CI e CBIOTEC) que, como visto, não possuem a unidade e qualquer tipo de profissional, o que indica um desafio ainda maior nesses casos. No caso específico do CEAR, o respondente (diretor) confirmou a inexistência desse tipo de unidade e de profissionais de arquivo, mas ressaltou que acredita ser vital esse tipo de setor/função.

A partir das informações acima elencadas, observou-se que em termos de estruturação de unidade de arquivo e quantitativo de profissionais trabalhando nelas, existem Centros que atendem aos dois requisitos, Centros que atendem a um deles, e outros em uma situação mais crítica, que não atendem a nenhum dos dois requisitos, no caso o CCTA e CEAR.

Considerando o quantitativo total de servidores da área de arquivos da UFPB, e pensando em uma perspectiva de Sistema de Arquivos, percebe-se uma maior concentração em unidades administrativas da Reitoria (Tabela 1), sejam em Pró-Reitorias das atividades-meio ou fim, e nos órgãos suplementares (21 profissionais), e menor nos Centros da Instituição (15 profissionais).

Nesse contexto, considera-se que os Centros de Ensino da Instituição, além de serem pólos das atividades de ensino, pesquisa e extensão, desde os primórdios da Universidade, naturalmente possuem um extenso universo dos registros arquivísticos da Instituição, portanto, são unidades estratégicas para a implantação de um Sistema de Arquivos, como se propõe.

Diante disso, a Tabela 1, a seguir, apresenta em detalhes a concentração de profissionais de arquivo em unidades administrativas da Reitoria, isto é, em unidades que não compõem os Centros de Ensino.

Tabela 1 – Distribuição dos demais profissionais de arquivo na UFPB (fora dos Centros de Ensino)

Cargo	Unidade	Quantidade
Arquivista	Núcleo de Documentação e Informação Histórica Regional (NDIHR)	2
	PROGEP - Núcleo Documentação Pessoal e Informação (NDPI)	2
	Arquivo Central (ACE)	7

	Pró-Reitoria de Assistência e Promoção ao Estudante (PRAPE)	1
	Pró-Reitoria de Graduação (PRG)	1
	Sub-Total	13
Técnico em Arquivo	Superintendência de Orçamento e Finanças (SOF)	1
	PROGEP - Núcleo Documentação Pessoal e Informação (NDPI)	2
	Pró-Reitoria de Graduação (PRG)	2
	Arquivo Central (ACE)	2
	Centro de Ciências Agrárias (CCA) - Campus II	1
	Sub-Total	8
Arquivistas e Técnicos em Arquivo	Total	21

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Nesse sentido, observa-se que existem 21 profissionais de arquivo, entre arquivistas e técnicos em arquivo, lotados em unidades administrativas vinculadas à Reitoria da UFPB, enquanto os 13 Centros de Ensino do *Campus* I apresentam 15 profissionais, sendo que parte dos Centros não possui sequer um profissional da área.

Dado o exposto, para fins de contextualização, evidencia-se que a estrutura organizacional da UFPB, conforme o organograma da Instituição (ANEXO C), envolve os Conselhos Superiores (Conselho de Pesquisa - CONSEPE; Conselho Universitário - CONSUNI e Conselho Curador), a Administração Central (Reitoria e Pró-Reitorias) e os Centros de Ensino⁶.

⁶ Maiores informações sobre a estrutura organizacional da UFPB estão disponíveis no Regimento Geral da Reitoria e Estatuto da Instituição, disponíveis no site da Instituição. Disponível em:

Os Conselhos e a Administração Central correspondem às principais instâncias de decisão, enquanto os Centros de Ensino coordenam as atividades de ensino, pesquisa e extensão, exercendo, por meio de seus órgãos próprios, funções deliberativas e executivas em nível de administração setorial. Além disso, há ainda nessa estrutura organizacional:

Os órgãos suplementares são criados pelo CONSUNI com a finalidade de apoiar e executar atividades específicas de sua competência. A Procuradoria Jurídica da UFPB é exercida pela Advocacia Geral da União (AGU). A Auditoria Interna – AUDIN é o órgão técnico de controle da instituição vinculado ao Conselho Universitário – CONSUNI. A estrutura organizacional conta ainda com a Chefia de Gabinete e com o Comitê de Governança, Controle Interno e Gestão de Riscos – ComGov (UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, 2019b, p. 14).

Nessa perspectiva, independentemente do nível hierárquico na estrutura organizacional, as unidades da UFPB são produtoras de documentos e processos administrativos, em maior ou menor escala, no âmbito do desenvolvimento de suas atividades e funções, e passam atualmente por um processo de transformação digital em suas rotinas, advindas de uma política de governo eletrônico instituída no Brasil gradativamente, a partir do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, para as instituições públicas, o que promove inúmeros desafios aos sujeitos envolvidos nessas práticas.

Nesse cenário, os profissionais de arquivo devem se atentar a todas essas questões, em consonância com os desafios da atual Sociedade da Informação e do Conhecimento, que reverberam nas instituições públicas e privadas, pois “[...] o campo de atuação para o profissional de informação se amplia e passa a se tornar cada vez mais importante, pois se manifesta em sintonia com as mudanças que estão ocorrendo na sociedade [...]” (FREIRE, G.; FREIRE, I., 2015, p. 85). Além disso, conforme estes autores, ao resgatar-se historicamente o papel do profissional, percebe-se que:

O papel do profissional da informação foi mudando através do tempo. Se, em um primeiro momento, o objetivo de seu trabalho era copiar e armazenar documentos, geralmente relacionados a obras de autores clássicos, em seguida, com o surgimento da imprensa, a sociedade passa por uma transformação em seus meios de produção do conhecimento, e as características dos documentos também mudam, ou seja, começam a seguir cada vez mais documentos relacionados com temas científicos e técnicos (FREIRE, G.; FREIRE, I., 2015, p. 84).

Nesse contexto, como observa Ribeiro (2020), a Sociedade da Informação propõe novos desafios à Arquivística e ao desempenho dos profissionais de arquivo. Pois, vivemos um

processo de advento de novas tecnologias em contraste aos documentos tradicionais em suportes estáticos, e os “arquivistas tradicionais”, vinculados a “arquivos históricos”, voltados à cultura e ao patrimônio, assim como os gestores de documentos, com uma visão administrativa e documental, se mostram distantes do mundo da informação e das dinâmicas imbricadas a ele.

Nessa perspectiva, como explicam Freire, G. e Freire, I. (2015, p. 86),

Em uma sociedade na qual informação e conhecimento se tornam tão ou mais importantes quanto os bens tangíveis, tendo em vista os vários termos utilizados para descrevê-la (sociedade da informação, sociedade do conhecimento, sociedade do aprendizado contínuo [...]) o trabalho do profissional da informação se torna fundamental. Ao mesmo tempo, isso cria uma crise de identidade profissional, pois as funções técnicas podem não ser mais as mesmas e ainda não sabemos quais competências são necessárias para as novas funções que irão surgir. Apesar disso, alguns caminhos podem ser abertos, observando-se o ambiente informativo.

Nessa direção, conforme Ribeiro (2020), para os profissionais de arquivo a Sociedade da Informação exige renovadas competências, por isso, compreende-se a necessidade de haver uma reorientação de práticas arquivísticas de trabalho nas unidades da UFPB, por meio da atuação renovada dos profissionais de arquivo e de mudanças em seu perfil. Nesse sentido:

[...] temos desde logo de aceitar que uma das múltiplas consequências que daí decorre é a da alteração profunda do perfil profissional de quem exerce atividade neste campo do saber. Logo, o tradicional arquivista, conservador de testemunhos ou guardador de documentos ao serviço da investigação, particularmente a histórica, terá de se assumir como um gestor e estruturador da informação, gerada, usada e acumulada como memória em qualquer contexto orgânico e funcional (RIBEIRO, 2020, p. 56).

Diante disso, o profissional de arquivo deve ser capaz de executar suas atividades em um contexto de produção e manipulação dos fluxos de informações, assim como deve estar preparado para atuar em determinados contextos, como na conjuntura dos sistemas de informação da Instituição ou em serviços especializados de arquivo, e seu referencial teórico deve reportar ao campo da CI, que lhe promove identidade (RIBEIRO, 2020).

Logo, esse processo vai muito além da lotação dos profissionais em determinadas unidades na Instituição, esperando que apenas isso promova os resultados que se quer alcançar em termos de Sistema de Arquivos. Como visto, trata-se de uma mudança de paradigma, de uma reorientação desde as bases dos cursos que formaram esses profissionais, com mudanças nos modelos formativos e em conteúdos curriculares, em busca de promover um perfil

profissional inovador, com competências para gerir de forma integrada e sistemática o *continuum* da produção informacional (RIBEIRO, 2020).

Por sua vez, na Instituição, em um cenário como profissionais já formados, em sua maioria já pós-graduados, o caminho para alcançar essa mudança passa a ser outro, em direção à promoção de uma política de educação de usuários internos. Nesse contexto, entende-se que esta Política deve ser proposta pelo órgão central do SiArq/UFPB, por meio do seu Conselho Consultivo, em conjunto com unidades de capacitação da PROGEP e com a gestão superior da Instituição.

Por meio dessa Política, será possível que os profissionais alcancem uma postura mais ativa junto aos processos e dinâmicas informacionais de sua unidade, sempre integrados aos objetivos da Instituição, e ao encontro das especificidades de sua unidade e das necessidades do seu público (usuários externos) em ações como:

- a) atuar na produção de documentos digitais nos sistemas de negócio da Instituição e seus desdobramentos, tais como assinatura eletrônica/digital, descrição e classificação arquivística;
- b) propor a criação de manuais, notas técnicas e demais instrumentos normativos com vistas à padronização da produção documental;
- c) auxiliar os usuários externos na utilização dos sistemas e na realização de boas práticas arquivísticas em sistemas informatizados;
- d) propor ações de transparência de informação e estratégias de recuperação da informação;
- e) elucidar questões relativas às demandas atuais da administração pública com relação à informação, propostas por instrumentos como Lei de Acesso à Informação (LAI) e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- f) criar fluxos e trâmites processuais e informacionais padronizados, de acordo com o contexto das unidades em que atuam, facilitando as rotinas de trabalho e promovendo eficiência e eficácia;
- g) propor mudanças nos sistemas informatizados e de negócio da Instituição, de acordo com suas vivências e com as sugestões dos usuários externos;
- h) auxiliar os usuários externos (servidores da Instituição, cidadãos) na busca e uso de suas informações registradas na Instituição, assim como no tratamento dessas informações de acordo com a legislação vigente.

Essas ações acima são algumas entre inúmeras outras possíveis de serem realizadas em benefício da administração pública no contexto arquivístico e social no qual a Instituição está inserida, com ênfase ao processo de transformação digital pela qual passam as instituições públicas, no qual se inclui a UFPB.

Por meio dessa Política e com a realização de ações como as elencadas anteriormente, os profissionais de arquivo da Instituição deslocam de um modelo tradicional do fazer arquivístico, de uma perspectiva custodial, aos moldes um “arquivista tradicional”, para uma posição autêntica enquanto profissionais da informação, em sintonia com as demandas da sociedade atual e com as necessidades dos demais usuários da Instituição, notadamente com o advento das TICs.

Diante disso, ressaltam Freire, G. e Freire, I. (2015, p. 112),

Assim, parece-nos que, na sociedade do conhecimento, caberá aos trabalhadores da informação esse papel de facilitadores da comunicação da informação com vistas a sua transformação em conhecimento, aproximando produtores e usuários da informação. Essa visão pode significar não somente um novo olhar sobre conceitos e tecnologias disponíveis no campo científico, como também pode se traduzir no desenvolvimento de estratégias para uma prática profissional que nos aproxime – o mais possível – das pessoas e grupos nos quais a informação que produzimos se manifesta como possibilidade de conhecimento.

Considerando isto, constata-se que atualmente, na UFPB, os profissionais de arquivo estão distribuídos em determinadas unidades vinculadas à Administração Central, em determinados Centros de Ensino, principalmente do *Campus I*, e em um único órgão suplementar (Arquivo Central), enquanto nas demais unidades, incluindo os Conselhos Superiores, não há a presença daqueles profissionais em atuação.

Além disso, considerando a característica estrutura multicampi da Instituição, observou-se a inexistência de atuação de profissionais de arquivo nos demais Centros de Ensino da UFPB para além do *Campus I*, isto é, no *Campus II* (Areia), *Campus III* (Bananeiras) e *Campus IV* (Mamanguape e Rio Tinto). Nesse contexto, como observa-se na Tabela 1, apenas o Centro de Ciências Agrárias (CCA) do *Campus II* possui um técnico em arquivo.

A partir disso, constatou-se uma distorção na distribuição dos profissionais de arquivo na UFPB, pois além da ausência em muitos casos, há determinadas unidades com um grande quantitativo deles, o que pode se justificar pelas atividades e funções que determinada unidade desenvolve, mas que em uma análise do todo, onde há carência de profissionais em determinadas unidades, esta situação não deveria ocorrer, devendo existir uma melhor distribuição dos recursos humanos na Instituição.

Logo, a remoção de profissionais para unidades estratégicas da estrutura organizacional é um dos primeiros passos que devem ser feitos para a efetiva implantação do SiArq/UFPB. Esta redistribuição deve-se pautar em critérios técnicos e em prévio estudo e mapeamento de necessidades, em ações articuladas pelo órgão central do SiArq/UFPB, o Arquivo Central (ACE), junto às demais unidades de compõem o Sistema.

Diante desse cenário, publicou-se a Portaria do Reitor nº 523, de 29 de junho de 2021, que realizou a centralização dos arquivistas e técnicos em arquivo no ACE, transferindo a lotação desses profissionais no ACE, para que este passasse a ter maior autonomia para gerir os recursos humanos na Instituição. Este normativo também buscou que o ACE passasse a atuar como um órgão assessor da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) para a distribuição de novos arquivistas e técnicos em arquivo na Instituição, sendo um importante avanço no planejamento estratégico. Entretanto, atualmente este normativo ainda não vem sendo aplicado, uma vez que não houve articulação para que houvesse a transferência de lotação dos profissionais para o ACE. Logo, recomenda-se que o normativo citado passe a ter efeito prático na Instituição, como uma das ações necessárias ao funcionamento do SiArq/UFPB.

Diante disso, também sobre o cenário de atuação de profissionais de arquivo na UFPB, destaca-se a publicação do Decreto nº 9.262, de 9 de janeiro de 2018, que extinguiu cargos efetivos vagos e que vierem a vagar dos quadros de pessoal da administração pública federal, e vedou abertura de concurso público e provimento de vagas adicionais para os cargos que especifica. Este é um fato marcante, de potencial negativo, e com reflexos a médio e longo prazo para o fazer arquivístico na Instituição e para a implantação do SiArq/UFPB.

Com a publicação deste Decreto, diversos cargos públicos de inúmeras carreiras do serviço público foram extintos ou vedados de abertura de concurso público para provimento, com abrangência notável entre cargos do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação (PCCTAE) das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), sob a narrativa de “tornar a arquitetura de cargos e carreiras mais adequada às necessidades atuais e futuras da administração pública” e de se tratarem de cargos obsoletos.⁷

Nesse aspecto, no rol dos cargos para os quais ficou vedada a abertura de concurso público e o provimento de vagas adicionais em relação ao previsto no edital, encontra-se o de técnico em arquivo da carreira das IFES, o que, em termos práticos, desde que não haja uma inovação jurídica sobre o Decreto, tornou inviável desde então realizar novas contratações para

⁷ Disponível em: <https://www.poder360.com.br/governo/temer-extingue-60-mil-cargos-do-servico-publico-federal/>. Acesso em: 11 dez. 2022.

o cargo, impedindo que a UFPB e demais IFES ofereçam vagas para o cargo em futuros concursos, o que certamente causará uma perda muito grande à Instituição a médio e longo prazos, pois este cargo não terá reposição à medida em que se tornem vagos, por inúmeros motivos, tais como a natural aposentadoria dos atuais ocupantes ao longo dos anos. Diante disso, o Decreto representa uma grave situação para a UFPB, pois passa a não contar com um tipo de profissional de arquivo tão essencial ao planejamento arquivístico que se busca hoje na Instituição, indo de encontro à proposta de implantação do SiArq/UFPB.

Por conseguinte, as perdas institucionais decorrentes do Decreto também estão vislumbradas no curto prazo. Um exemplo notório é o entendimento de algumas IFES de rejeitar o recebimento de técnicos em arquivo de outras Instituições, por meio de redistribuição, justamente sob o argumento de que, dado o *status* prático de extinção do cargo, à medida em que estes profissionais ingressem na UFPB, há uma probabilidade de, posteriormente, solicitem exoneração do cargo, se aposentem, ou ocorram outras hipóteses de vacância, de modo que a Instituição não conseguirá repor estes cargos pela sua condição de extinto, o que traria prejuízos à administração.

Logo, fica claro que, com o advento do Decreto, apresenta-se uma situação crítica na Instituição, quando se pensa no fazer arquivístico e na perspectiva de implantação do SiArq/UFPB, que, parece ter nos profissionais de arquivo uma das principais bases para que realmente aconteça. Na atual conjuntura normativa, observa-se uma tendência de perdas progressivas para a área de arquivos na Instituição, pois o número de técnicos em arquivo tende a cair com o passar dos anos, e esses cargos não poderão ser novamente repostos pela Instituição. Além disso, como relatado, corre-se o risco de a Instituição acabar não aceitando outras formas de ingresso, como a redistribuição de técnicos em arquivo de outras IFES que pleiteiam ingressar na UFPB, o que de certo modo passou a ser praticamente a única solução paliativa para que novos técnicos em arquivo ingressem na Instituição, frente à problemática instituída pelo Decreto.

Nesse sentido, ao refletir-se sobre as atribuições dos cargos de arquivista e técnico em arquivo decorrentes do Ofício Circular nº 015/2005/CGGP/SAA/SE/MEC, e a forma como foram planejados para atuarem em conjunto em atividades arquivísticas, inclusive em consonância com o ensino, pesquisa e extensão, a extinção do cargo de técnico em arquivo promove uma distorção e possível sobrecarga aos arquivistas, que, em uma unidade em que existe apenas o profissional do nível superior, o arquivista pode acabar absorvendo práticas que seriam do técnico em arquivo, para viabilizar a execução dos seus trabalhos e atender às necessidades da unidade, deixando de lado atribuições que são exclusivas do cargo de nível

superior. Com isso, pode-se promover desvio de função e trazer prejuízos à administração pública, por permitir que profissionais de nível superior, que têm maior remuneração, realizem atividades de menor complexidade, que deveriam ser executadas por profissionais de nível médio/técnico.

Diante disso, considera-se este cenário negativo e preocupante, pois os arquivistas e técnicos em arquivo precisam trabalhar em harmonia, e não isoladamente, assim como em atividades compatíveis com suas atribuições, e o contexto que a Instituição vivencia, em que se busca implementar um Sistema de Arquivos, necessita dessa harmonia cada vez mais forte e de atribuições claras e precisas para cada tipo de profissional.

Nessa perspectiva, em uma análise inicial, percebe-se que existem mais profissionais de arquivo fora do que nos Centros de Ensino, além, é claro, dos casos de Centros que sequer possuem tais profissionais. Por outro lado, é evidente que existem muito mais unidades administrativas vinculadas à reitoria do que aquelas evidenciadas na Tabela 1, o que demonstra que tais unidades também têm uma realidade semelhante à de determinados Centros, isto é, ausência de profissionais de arquivo em atuação.

Nesse sentido, sejam nos Centros de Ensino, polos das atividades de ensino, pesquisa e extensão desde os primórdios da UFPB, sejam nas demais unidades administrativas da Instituição, é perceptível um cenário desafiador, quando se pensa na perspectiva de implantação de um Sistema de Arquivos, uma vez que profissionais de arquivo podem ser a ponte necessária para que essas unidades atuem junto ao Sistema, e este último funcione da forma para o qual foi planejado. Ou seja, de modo que as atividades de gestão de documentos e registros arquivísticos sejam padronizadas para toda a Instituição.

Assim, o papel social dos arquivos como unidades de informação, a partir das necessidades informacionais dos usuários de uma instituição arquivística, possibilita atender aos princípios democráticos do acesso aos documentos e informações arquivísticas, bem como desenvolver os serviços prestados por essas instituições, otimizando a relação arquivista, arquivo e usuário, atentando que o último é o elemento essencial neste relacionamento.

Nesse cenário, entende-se que as unidades de arquivo dos Centros de Ensino devem estar articuladas junto às demais unidades administrativas da UFPB como “[...] conjunto de arquivos integrados com objetivos, princípios, diretrizes e programas constituídos de modo harmônico buscando padronização técnica e operacional das atividades arquivísticas e integração funcional”, como se prevê no Art. 30 da Resolução n. 43/2018 do CONSUNI (UFPB, 2019).

Dessa maneira, faz-se necessário às intenções deste estudo, colaborar com proposições de ações, serviços, políticas e adaptações que possam vir a ser constatadas através do processo de implantação do SiArq/UFPB.

4.2 Resultados da entrevista

Em relação aos resultados encontrados a partir da segunda etapa de coleta de dados, serão apresentados a seguir de acordo com a estrutura de aplicação da entrevista semiestruturada, dividida em três blocos: “Caracterização dos usuários internos”; “Necessidades e uso da informação”; e, “Situação recente de uso da informação”.

Por conseguinte, o primeiro bloco, que tratou da caracterização dos usuários internos, tem os resultados apresentados a seguir.

4.2.1 Caracterização dos usuários internos

Para proceder a caracterização dos usuários internos, aplicou-se uma questão com os entrevistados, pedindo que falassem sobre o nível do cargo em que atuam, o seu grau de escolaridade e há quanto tempo atuam na unidade no qual estão lotados e exercem suas atribuições. Para esta primeira questão, foi comum os entrevistados irem além do que se perguntou, pois especialmente a terceira parte da pergunta, que tratava sobre o tempo de atuação na unidade, levava a discorrerem sobre suas trajetórias profissionais, inclusive antes de ingressarem na unidade atual. O pesquisador optou por não interromper essas situações, pois embora os discursos fossem além do que foi perguntado, as informações poderiam ser relevantes para contextualizar a entrevista como um todo.

Nesse contexto, observa-se que, pelo menos 3 sujeitos dos quais foram entrevistados, ingressaram na Instituição por meio de redistribuição, e não por concurso público, e realizavam em suas instituições de origem atividades de natureza distintas das que realizam hoje em suas unidades de lotação na UFPB. Isto pode ser visto na seguinte fala de uma arquivista: “[...] eu atuei por ... oito anos é:: em outra Instituição, que eu vim redistribuída [...] era uma Universidade também, mas não era com documentos das atividades-fim, era com documentos das atividades-meio, que eram da parte de recursos humanos” (E2).

Essas trajetórias demonstram como os profissionais de arquivo foram sendo distribuídos na UFPB, antes mesmo da existência do SiArq/UFPB e de um órgão central em sua composição. Assim como os casos de redistribuição podem demonstrar se já existia ou não

preocupação e/ou interesse de determinadas unidades administrativas em contar com o trabalho de um profissional de arquivo.

Em relação aos resultados alcançados sobre a caracterização dos usuários, apresenta-se o Quadro 6, com as informações coletadas:

Quadro 6 – Caracterização dos usuários internos dos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB

Sujeito	Código de identificação no texto	Nível do cargo	Grau de escolaridade	Tempo de atuação na unidade
Entrevistado 1	E1	Superior	Mestre	4 anos
Entrevistada 2	E2	Superior	Especialista	4 anos
Entrevistada 3	E3	Superior	Mestre	10 anos
Entrevistado 4	E4	Superior	Especialista	12 anos
Entrevistado 5	E5	Médio	Mestre	14 anos
Entrevistado 6	E6	Médio	Especialista	3 anos
Entrevistada 7	E7	Médio	Mestre	13 anos
Entrevistado 8	E8	Médio	Graduado	2 anos
Entrevistada 9	E9	Médio	Especialista	1 ano
Entrevistada 10	E10	Médio	Doutor	10 anos

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Conforme observado no Quadro 6, esta segunda etapa de coleta de dados contou com a participação de 4 arquivistas e 6 técnicos em arquivo. Em relação ao grau de escolaridade, 4 profissionais têm título de mestre, 4 de especialista e 1 de doutor. Apenas 1 profissional se mantém com o nível de escolaridade igual ao do nível do cargo que exerce, isto é, apenas com graduação, o entrevistado E8.

A seguir, apresentam-se os resultados alcançados sobre necessidades e uso da informação dos sujeitos pesquisados.

4.2.2 Necessidades e uso da informação

O segundo bloco da entrevista consiste nas necessidades e uso da informação dos sujeitos entrevistados, contendo seis questões, e os resultados alcançados serão apresentados a seguir.

4.2.2.1 *Atividades e funções dos profissionais*

As atividades e funções que os profissionais exercem são imprescindíveis para compreender os processos de necessidade e uso de informação deles em seu cotidiano de trabalho. Nesse sentido, questionou-se aos entrevistados “**Quais atividades/funções você desenvolve na sua unidade de informação?**” Após a transcrição das entrevistas, constataram-se as seguintes atividades realizadas, as quais foram agrupadas em classificações, com base na análise de conteúdo de Bardin (2016):

- a) **Atividades arquivísticas:** realização de processamento técnico do acervo (separação, avaliação, ordenação, classificação, higienização, acondicionamento, armazenamento, destinação de documentos) (E1, E2, E3, E7, E9, E10); atuação na produção de documentos (E1, E8); digitalização de documentos (E1); produção de diagnóstico arquivístico (E1, E3); realização de consultoria técnica arquivística (E1); utilização de instrumentos arquivísticos de controle (E1); realização de atividades práticas arquivísticas (E2, E3); realização da transferência de documentos (E2); realização do recebimento de documentos (E7, E10);
- b) **Atendimento e orientações aos usuários externos:** atendimento, orientação e auxílio sobre assuntos arquivísticos para usuários externos (E1, E2, E3, E4, E6, E7, E8, E10); prestação de informações gerais da unidade aos usuários externos (E5); auxílio nos canais de comunicação da unidade com o público externo (E5); realização de postagem em redes sociais (E5);
- c) **Elaboração de documentos:** elaboração de documentos administrativos (atas, certidões, ofícios, portarias, diversos outros determinados em reuniões do colegiado departamental) (E6, E7); elaboração de manuais de procedimentos (E1);
- d) **Utilização de sistemas institucionais:** recebimento, produção e manuseio de documentos e processos no sistema (E1, E6, E8);
- e) **Capacitação de usuários:** capacitação de usuários externos em assuntos arquivísticos, por meio da produção de materiais e realização de cursos (E1);

- f) **Supervisão:** supervisão de estágios não obrigatórios, bolsistas de extensão e voluntários (E1, E7);
- g) **Exercício de cargos/funções de chefia:** designação para função de chefia (assessor) (E1);
- h) **Participação em reuniões institucionais:** participação em reuniões realizadas no Centro (E6);

A partir do exposto, observou-se que os profissionais de arquivo realizam com maior recorrência atividades tipicamente arquivísticas, tais como o processamento técnico do acervo físico (e todas as etapas concernentes a esta atividade), e de atendimento, orientação e auxílio sobre assuntos arquivísticos para usuários externos. Destacam-se também as atividades de recebimento, produção e manuseio de documentos e processos digitais no sistema, que não deixam de ser arquivísticas, mas ocorrem em um contexto tecnológico, o que certamente demanda aos profissionais novas necessidades de informação e exige deles novos conhecimentos além daqueles necessários ao processamento técnico do acervo físico.

Por conseguinte, em menor número estão atividades relativas à elaboração de documentos, capacitação de usuários, supervisão, exercício de cargos/funções de chefia e participação em reuniões institucionais. Nesse contexto, percebeu-se que são atividades que variam de acordo com o contexto, natureza e complexidade da unidade de atuação do profissional e de sua própria postura de trabalho na unidade.

Por exemplo, a elaboração de documentos será uma atividade mais demandada em uma unidade de arquivo que tenha o hábito de formalizar procedimentos decorrentes do seu funcionamento, e por isso seja comum o registro de atas de reunião, a produção de ofícios de solicitação e orientação, entre outros. Assim como, em unidades que tenham o perfil de formalizar orientações e procedimentos, tanto para seus usuários internos, como externos, o que demanda a produção de manuais de procedimentos, por exemplo.

Em relação à capacitação dos usuários, observou-se uma baixa recorrência da realização dessa atividade (apenas citada pelo entrevistado E1), em contraste ao entendimento de que, no fazer arquivístico, pode ser uma importante estratégia para a gestão de documentos e informações na Instituição, como será visto mais adiante.

A atividade de supervisão de estagiários, bolsistas e voluntários, relatada por dois entrevistados (E1 e E7), é importante e a partir dos relatos, mostra-se como um importante meio de aprendizagem para os alunos, ao mesmo tempo em que contribui com o funcionamento das

unidades de arquivo em que ocorrem a atividade, principalmente pela carência de recursos humanos evidenciada na maioria delas.

Em relação ao exercício de cargos/funções de chefia, observou-se uma baixa ocorrência, sendo uma atividade relatada apenas pelo entrevistado E1, o que dá indícios também da necessidade da Instituição rever a oferta de funções gratificadas e não gratificadas para as unidades de arquivo, pois, em grande parte delas, onde só existe o profissional de arquivo em atuação, se este profissional não se encontra investido em alguma função, possivelmente é pela não oferta da Instituição de funções para a unidade. Nesse sentido, a disponibilização de funções gratificadas pode ser uma estratégia importante para que os profissionais de arquivo se sintam motivados a enfrentar novos desafios, tenham maior satisfação em seus afazeres administrativos, e possam contribuir ainda mais com o engrandecimento das unidades de informação em que atuam.

No que concerne à participação em reuniões institucionais, observou-se também uma baixa ocorrência, relatada apenas pelo entrevistado E6. Nesse cenário, é imprescindível a participação dos profissionais de arquivo nas reuniões dos Centros aos quais estão vinculados, notadamente em reuniões que tenham relação com assuntos arquivísticos, tais como àquelas em que se delibere sobre a produção de documentos e informações, os critérios de restrição de acesso a documentos e informações, à destinação e ao descarte de documentos e informações, entre outros assuntos. Ressalta-se que por meio dessas reuniões o profissional de arquivo pode conhecer as necessidades de informação dos usuários que atuam nos Centros, o que pode orientar a oferta dos serviços arquivísticos e os processos de capacitação e educação de usuários.

Nesse contexto, a partir da vivência do pesquisador, observou-se que na Instituição tais reuniões sobre temas como os citados ocorrem, mas sem a participação de um profissional de arquivo, o que muitas vezes acontece pelo desconhecimento dos gestores e da Instituição sobre o seu papel e as possíveis contribuições desses profissionais ou pela própria postura do profissional em não se fazer presente nessas ocasiões.

No contexto das atividades e funções, destacam-se ainda atividades que um dos entrevistados (E1) entende que precisam ser desenvolvidas, mas que ele encontra barreiras para sua realização: a construção de um memorial do Centro, com visitas guiadas, para valorização da Universidade e dos cursos ofertados pelo Centro; e, a inclusão e descrição de documentos e informações do Centro em um Repositório Arquivístico Digital Confiável (RDC-Arq).

Em relação à primeira atividade, o entrevistado compreende que a sua não realização ocorre pois, para a construção do memorial, é preciso antes finalizar o processamento técnico

do acervo custodiado no Centro, pois além da necessidade dos documentos tratados para subsidiar o memorial, é necessário que o arquivista disponha de tempo para despender esforços em sua realização, e as atividades de processamento técnico consomem, no momento, quase a totalidade do seu tempo de trabalho. Por sua vez, os documentos do Centro não são inseridos em um RDC-Arq porque a Instituição não dispõe dessa solução arquivística, sendo este um dos principais pontos que o Conselho Consultivo do SiArq/UFPB deve observar. Salienta-se que esta situação relatada pelo entrevistado se classifica como barreira à informação, como pode ser visto na subseção 4.1.2.4.

Retomando às atividades desenvolvidas pelos profissionais entrevistados, destaca-se a capacitação de usuários, pois compreende-se que, no âmbito arquivístico, constitui uma das melhores estratégias para padronização das atividades de gestão de documentos, refletindo em mudanças positivas na cultura organizacional, pois permite que as práticas arquivísticas que são cotidianamente realizadas por servidores de áreas de atuação diversas, possam estar alinhadas com os preceitos arquivísticos, facilitando todo o processo desde a produção até destinação de documentos, seja em meio físico ou virtual. Nesse contexto, o relato de um dos entrevistados sobre essa atividade mostra-se bastante salutar:

[...] a partir desse trabalho ((de capacitação dos servidores)) a gente conseguiu ensinar para eles ((os servidores do Centro)) a produzir corretamente hoje. Por exemplo, quando nós chegamos aqui os processos não eram feitos no SIPAC, eles eram feitos numa espécie de protocolo INTERNO com numeração INTERNA, com capa de Word, com uma série de coisas, hoje os processos já são todos feitos pelo SIPAC, hoje nós conseguimos fazer um levantamento da produção documental desse setor, por exemplo, e a gente entregou para eles uma listagem com trinta, quarenta é:: tipos documentais indicando “olha, pra esse tipo documental o código de classificação é esse”, e dando os nomes que eles entendem [...] então dar para eles os números que eles ENTENDEM, junto com os nomes que são a classificação correta no sistema fez com que a gente elevasse a qualidade da classificação que tá sendo feita no SIPAC, pra que quando o SIPAC efetivamente começar a fazer a gestão de documentos, que a gente possa ter esse ... NÃO TENHA esse retrabalho, então fizemos isso com os correntes, com os intermediários (E1).

Diante dessa perspectiva, atividades de capacitação como a acima relatada, em conjunto com atividades como “atuação na produção de documentos”, realizada pelos entrevistados E1 e E8, podem trazer inúmeros benefícios aos processos arquivísticos de gestão de documentos na Instituição e devem ser incentivadas, pois vão ao encontro do que se pretende com a implantação do SiArq/UFPB.

São atividades que expõem um comportamento ativo do profissional de arquivo, que passa a atuar para além das atividades tradicionais de processamento técnico e das fronteiras do espaço físico da unidade de arquivo, com presença no início do ciclo de produção de

documentos e informações, e preocupado com questões e práticas arquivísticas rotineiras nos Centros. Ou seja, o profissional de arquivo passa a realizar educação de usuários.

Nesse sentido, o processo de educação de usuários pode trazer benefícios às unidades envolvidas, pois existem práticas arquivísticas que são realizadas por usuários comuns, isto é, demais profissionais que não são da área de arquivos, de uma forma incorreta, incompleta ou ineficiente, por inúmeros motivos, como, por exemplo, uma tradição imersa na cultura organizacional. Essas práticas podem ser reavaliadas pelo profissional de arquivo junto aos demais usuários, por meio do processo educativo.

Por fim, a partir da análise das atividades realizadas pelos profissionais de arquivo como um todo, observou-se uma variação delas de acordo com o contexto, natureza e complexidade da unidade onde os profissionais estão atuando, assim como de acordo com a postura dos profissionais em sua atuação. Nesse contexto, considera-se que as atividades realizadas são imprescindíveis ao funcionamento das unidades de arquivo e ao próprio SiArq/UFPB, devendo ser incentivadas e apoiadas pelo Sistema por meio do seu órgão central e do Conselho Consultivo.

Deve-se observar também a necessidade de padronização dessas atividades, em dois sentidos: as que já vêm sendo realizadas pelos profissionais precisam observar os critérios institucionais, de modo a evitar distorções ou execuções incorretas. Caso os critérios não existam, o SiArq/UFPB deve providenciá-los; as que não são realizadas por determinados profissionais, devem passar a ser, respeitando eventuais limitações de recursos humanos existentes para tanto e o contexto da unidade. Isto é, recomenda-se que cada unidade de arquivo deve, no âmbito do SiArq/UFPB, possuir uma série padrão de serviços a serem oferecidos aos usuários. Por fim, para que tudo isso seja possível, deve-se atentar às necessidades de informação dos profissionais de arquivo dessas unidades, que necessariamente precisam de um suporte da Instituição para que isso aconteça.

4.2.2.2 *Tipos de informação que necessitam*

Prosseguindo com a pesquisa, questionou-se os sujeitos sobre **“Quais os tipos de informação que você necessita para exercer suas atividades?”** Nesse contexto, os profissionais entrevistados fizeram interpretações distintas do que seriam os tipos de informação, embora em nenhum caso questionaram ao pesquisador o que se entendia como tipo de informação. Desse modo, apresenta-se a seguir uma síntese das respostas elencadas:

- a) informações legislativas (decretos, portarias, instruções normativas, resoluções);
- b) informações arquivísticas (normas técnicas, notas técnicas, ofícios, manuais de procedimentos, código de classificação, tabela de temporalidade);
- c) informações do próprio acervo (registrada em documentos físicos e digitais);
- d) informações administrativas (sobre o funcionamento do Centro, da unidade de arquivo e da Instituição, fluxos e trâmites de processos administrativos, fluxos de trabalho, regimento, calendário acadêmico e administrativo);
- e) informações de caráter técnico-científico;
- f) informações sobre atividade-fim (ensino, pesquisa e extensão);

Entende-se necessidade de informação conforme Nascimento e Weschenfelde (2002, p. 2), como “[...] a carência de informação que o indivíduo deve suprir para realizar uma pesquisa, para sua educação e atualização pessoal, ou para uma tomada de decisão em seu desempenho profissional”. Nesse sentido, verificou-se que as informações que os sujeitos identificaram ser necessárias ao desempenho de suas atividades e funções tem relação com as atribuições do cargo e com a Instituição em que atuam, perpassando desde informações mais gerais, acerca do governo federal e da alta gestão da Instituição, até informações locais, sobre o funcionamento do Centro em que atuam, sobre a unidade de arquivo em que atuam e acerca do acervo custodiado na unidade. Logo, observou-se que os profissionais de arquivo se caracterizam como usuários da informação a partir da perspectiva de Sanz Casado (1994), pois são indivíduos que necessitam de uma série de informações para desenvolver suas atividades.

Nesse sentido, os entrevistados precisam ter acesso: às legislações, especialmente as arquivísticas; instrumentos de pesquisa e de controle do acervo, assim como demais documentos procedimentais para a execução dos seus trabalhos; o próprio acervo produzido pela unidade, principalmente para atender às solicitações de usuários externos; informações sobre o funcionamento do Centro, da unidade de arquivo e da Instituição, desde o regimento da Instituição, assim como os fluxos e trâmites de processos administrativos da unidade em que atuam, bem como fluxos e rotinas de trabalho que envolvem tanto a sua atuação como a produção de documentos e processos; informações de caráter técnico-científico, tais como artigos científicos; assim como as informações sobre ações de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas pela Instituição.

Logo, observou-se que são inúmeros os tipos e suportes de informação que os profissionais de arquivo necessitam, decorrentes de vários motivos demandados por suas atuações na unidade de informação, o que os leva a busca e uso da informação. Nesse sentido,

deve-se salientar, conforme Choo (2003), que os tipos de informação a serem utilizados devem agregar significados que possibilitem aos usuários da informação responderem suas dúvidas ou questões, e compreenderem e resolverem os problemas e fatos decorrentes de suas práticas profissionais.

Nesse sentido, assim como constatou Albuquerque (2010) em estudo com outro tipo de profissional, percebe-se que faz parte do cotidiano da maioria dos profissionais de arquivo a prática da consulta, pesquisa, procura e busca de informações, demonstrando que estes profissionais concordam que a informação é útil e resultará em conhecimento proveitoso para sua atuação profissional. Logo, infere-se que há uma tendência desses profissionais em adquirir novos conhecimentos, ampliando seu universo intelectual, cultural e profissional de informações (ALBUQUERQUE; OLIVEIRA; RAMALHO, 2009; ALBUQUERQUE, 2010).

Verificados os tipos e a importância das informações para o cotidiano desses sujeitos, diante de um universo informacional em constante expansão, caracterizado pela dinamicidade das informações, além dos constantes avanços da tecnologia da informação e as mudanças significativas e contínuas nas fontes de informação digital, torna-se salutar investigar as fontes de informação que os profissionais de arquivo utilizam, nos processos relativos à busca e uso da informação, que tem um nítido comportamento de independência dos sujeitos nesses processos. Nesse sentido, essa discussão será apresentada a seguir.

4.2.2.3 Fontes de informação utilizadas

Como elucidam Paiva, Santos e Nascimento (2014, p. 3), “o conceito de fonte de informação é amplo e remete a inúmeros tipos de recursos informacionais” e as formas de classificar estas fontes variam de acordo com os objetivos propostos, sendo encontradas diversas formas na literatura.

Nesse sentido, perguntou-se aos sujeitos da pesquisa “**Quais as fontes que você utiliza quando sente necessidade de informação?**” Os resultados alcançados encontram-se no Quadro 7, o qual apresenta as fontes de informação utilizadas pelos sujeitos da pesquisa.

Quadro 7 – Fontes de informação dos sujeitos da pesquisa

Fonte	Detalhe
Internet	Diário Oficial da União (E1) Site do Ministério da Educação (E1)

	Site da Rede Nacional dos Arquivistas das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) - ARQUIFES (E1) Site do CONARQ (E2, E3, E9) Páginas no <i>Instagram</i> (E2) Site do Arquivo Nacional (E3, E7, E9, E10) Site da UFPB (E3, E6, E8, E10) Site do Arquivo Central (E3) Site da SODS/UFPB (E5) Site da PROGEP (E8) Google (E4) Arquivos em nuvem do setor de trabalho (E6)
Pessoas	Arquivistas de grupo de trabalho (E1) Profissionais/colegas de trabalho com experiência (E2, E8)
Sistemas institucionais	Módulo Protocolo do SIPAC (E1, E3, E5, E7, E8, E10) Módulo do SIGAA (E5)
E-mail	<i>E-mail</i> pessoal ou da unidade (E5)
Instrumentos de pesquisa e de controle do acervo	Tabela de temporalidade de documentos (E3, E7, E9, E10) Código de classificação de documentos (E3, E7, E9, E10) Planilha de controle do acervo (E3) Formulários (E3)
Documentos do acervo institucional	Acervo custodiado no Centro (E4)
Outros documentos	Manual de procedimentos da unidade (E8) Resolução (E8, E9) Parecer jurídico (E8) Artigos científicos impressos (disponíveis na unidade) (E7)
Aplicativo de mensagens instantâneas	<i>WhatsApp</i> (conversas privadas ou em grupos com outros profissionais) (E1, E6)

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Inicialmente, constatou-se que os profissionais de arquivo utilizam variadas fontes de informação, totalizando 8 tipos, e em vários casos um mesmo sujeito recorre a mais de um tipo. Nesse sentido, em relação às fontes mais utilizadas, observa-se que os 10 sujeitos (100,0%) recorrem à **Internet** quando possuem uma necessidade de informação em seu cotidiano de trabalho. Por sua vez, os **sistemas institucionais** foram indicados por 6 sujeitos (60,0%), **instrumentos de pesquisa e de controle do acervo** por 4 sujeitos (40,0%), **pessoas** por 3 sujeitos (30,0%), **outros documentos** por 3 sujeitos (30,0%) e, em menor número de recorrência, **aplicativos de mensagens instantâneas** foram indicados por 2 sujeitos (20,0%),

documentos do acervo institucional por 1 sujeito (10,0%) e **e-mail institucional** também por 1 sujeito (10,0%).

A utilização das fontes eletrônicas, principalmente por meio da Internet, mostrou-se de grande recorrência entre os usuários internos dos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB, algo natural diante da atual sociedade em que se vive, caracterizada pelo avanço da tecnologia, mas que se reveste de novos desafios, a exemplo de como orientar esses usuários no uso correto das inúmeras fontes disponíveis, de como verificar a confiabilidade das informações recuperadas nelas e suas relevâncias para o contexto da Instituição, uma vez que há uma nítida descentralização da forma de acessar essas fontes, em que os profissionais de arquivo adquirem um certo grau de independência no processo.

Nesse contexto, para Oliveira e Ferreira (2009, p. 70), fontes de informação “[...] são documentos, pessoas ou instituições que fornecem informações pertinentes a determinada área, fatores essenciais para se produzir conhecimento”. Segundo a BIREME (2001, p. 7) “Uma fonte de informação é qualquer recurso que responda a uma demanda de informação por parte dos usuários, incluindo produtos e serviços de informação, pessoas ou rede de pessoas, programas de computador, etc.”

Por sua vez, Araujo e Fachin (2015) classificam as fontes de informação de acordo com sua aplicação na sociedade atual, em fontes de lazer, conhecimento e aprendizado. Nesse contexto, as de conhecimento “[...] são as que permitem desenvolver habilidades construtivas ao longo da vida de um indivíduo, e, aprimorar os aspectos cognitivos de cada um” (ARAUJO; FACHIN, 2015, p. 83). Prosseguem as autoras:

Uma fonte de informação pode ser um documento, um link, fotografia, áudio, base de dados ou um repositório, em tempos de web 4.0, acrescenta-se fonte de informação o armazenamento de documentos em nuvem. Fonte de informação pode ser qualquer coisa, tem a característica de informar algo para alguém, por esse motivo é abrangente a sua aplicação (ARAUJO; FACHIN, 2015, p. 83).

Nesse sentido, verificou-se quanto ao uso das fontes de informação pelos profissionais de arquivo, que eles recorrem àquelas quando possuem uma necessidade de informação, seja para nortear sua atuação enquanto servidores públicos e enquanto arquivistas ou técnicos em arquivo ou sobre procedimentos legais e institucionais a serem seguidos em suas atividades. Assim como, recorrem às fontes a partir das necessidades de informação dos usuários externos, quando estes necessitam de orientações arquivísticas ou de acesso aos conteúdos físicos ou eletrônicos que se encontram no acervo ou nos sistemas da Instituição, pois naturalmente os profissionais de arquivo realizam a mediação entre a unidade de arquivo e o público externo.

Nesse contexto, como observam Tomaél, Alcará e Silva (2016, p. 19),

Quando o profissional da informação seleciona produtos e serviços ou avalia uma fonte de informação para indicar ou recomendar à sua comunidade de usuários, ele está sendo o cliente do fornecedor da fonte. Por consequência, esse profissional precisa utilizar critérios de qualidade para selecionar um produto ou avaliar uma fonte, critérios esses que o instrumentalizam para escolher e indicar fontes de informação aos usuários que pretende atender.

Diante disso, percebe-se que as fontes de informação têm relevância na seleção de informações, diante das necessidades de um sujeito, ou organização, em suas atribuições. Para Baggio, Costa e Blattmann (2016), as fontes de informação são uma ferramenta de auxílio à recuperação de informações para usuários, em diversos contextos. Entretanto, devido à quantidade de informação disponível e sua rápida modificação, é comum os usuários encontrarem dificuldades em sua seleção e recuperação, no ato da busca, sejam em fontes impressas ou eletrônicas. Com isso, um desafio consiste em definir onde buscar fontes de informação, de acordo com as necessidades dos usuários, com uma rápida recuperação e de forma confiável.

Nesse contexto, Horland (2012) observa que há uma tendência atual de pesquisas que se voltam para a qualidade das fontes de informação, justamente pela grande quantidade de informações disponíveis aos usuários, que possuem necessidades informacionais e precisam de um direcionamento para fontes adequadas que atendam essas necessidades.

Sobre isso, compreende-se que o SiArq/UFPB tem um papel importante nesse processo, e pode contribuir com ações como:

- a) Indicar as fontes de informação relevantes e de qualidade, “[...] que contenham um conjunto de atributos suficientes para atender as necessidades amplas e específicas” (TOMAÉL; ALCARÁ; SILVA, 2016, p. 19), além de orientar e capacitar quanto ao seu uso, norteados os profissionais de arquivo (usuários internos) nas estratégias de busca da informação; por sua vez, estes usuários internos poderão capacitar os externos no uso das fontes;
- b) Criar um sistema informatizado que reúna as fontes de informação importantes de serem utilizadas, de acordo com o contexto da Instituição e as necessidades dos profissionais e das unidades de arquivo identificadas;
- c) Reunir as principais informações relevantes construídas pelos usuários internos das unidades de arquivo a partir de suas vivências, para que estejam disponíveis em um

repositório ou sistema, se configurando como mais um tipo de fonte de informação na Instituição.

Nessa perspectiva, o processo de capacitação quanto ao uso das fontes de informação pode ter sua importância ilustrada em um cenário bastante comum na Instituição: o sistema SIPAC, utilizado pela UFPB desde 2019 para a produção dos documentos e processos administrativos decorrentes das suas atividades, dispõe de funcionalidades para recuperação da informação e é amplamente utilizado no dia-a-dia dos profissionais para busca e uso da informação. Entretanto, a ausência de critério quanto ao uso dessa fonte de informação, pode resultar em falhas na recuperação da informação, algo recorrente e uma queixa constante dos usuários.

Igualmente, o mesmo sistema SIPAC dispõe de uma pesquisa pública⁸, disponível a todos os cidadãos, para atender aos critérios de transparência das informações públicas, exigidos por lei. Nesse sentido, duas questões podem ser observadas nesse caso: o público externo geralmente desconhece esse ambiente virtual de pesquisa pública, que poderia muitas vezes atender às suas necessidades de informação. Logo, a capacitação desse público externo quanto ao uso dessa fonte, poderia dar a eles autonomia no uso; por sua vez, é comum que servidores da Instituição no uso do SIPAC desconhecerem critérios de transparência e restrição de acesso, optando por restringir informações públicas por insegurança ou por desconhecimento da legislação acerca de como tratar cada tipo de informação. Com isso, essa ausência de critérios implica em prejuízos ao uso do sistema enquanto fonte de informação, pois as informações públicas podem estar restritas e indisponíveis aos usuários que dela necessitem.

Nesse contexto, em ambos os casos é necessário um trabalho de base dos profissionais da informação em capacitar os usuários externos quanto ao uso das fontes de informação. Ou seja, deve-se desenvolver programas de formação de usuários para possibilitar o aprendizado necessário para que estes usuários possam realizar seus processos informacionais. Nessa perspectiva, para Silva (2019, p. 67) instruir os usuários “[...] para utilizar um sistema faz parte da evolução das atividades dos centros de informação e da contribuição para o indivíduo que está inserido no ambiente tecnológico que dispõe de ferramentas para facilitar seu manuseio”.

Salienta-se que, por meio de programas de educação de usuário, é possível que as instituições de arquivamento possibilitem que o público tenha uma visão ampla dos serviços oferecidos, o número e a variedade de formas de exploração dos recursos de arquivo, a partir

⁸ Disponível em: <https://sipac.ufpb.br/public/jsp/portal.jsf>. Acesso em: 8 jan. 2023.

das necessidades de informação dos usuários. Também é possível que o público esteja esclarecido acerca do ambiente legal, físico e das políticas de acesso da Instituição (KATUU, 2015).

Diante disso, entende-se que o SiArq/UFPB deve dar ampla publicidade sobre os produtos, serviços e fontes de informação disponíveis na Instituição para os usuários internos e externos, bem como promover a capacitação dos usuários internos (profissionais de arquivo) acerca desses produtos, serviços e fontes, essenciais ao funcionamento das unidades de arquivo e ao atendimento do público.

Diante disso, Baggio, Costa e Blattmann (2016, p. 43) refletem que:

Poder identificar quais as fontes relevantes, pertinentes e necessárias e onde buscá-las para atender uma demanda informacional, seja para solucionar uma curiosidade ou subsidiar uma pesquisa, se torna essencial para qualquer indivíduo. Existem fontes e recursos informacionais disponíveis de forma oral, impressa, digital e multimídia, que possuem funções diferentes e se diferenciam por meio do seu conteúdo, que consequentemente se direcionam a usuários específicos [...].

Nesse cenário, compreende-se que é essencial identificar as fontes de informação que os profissionais de arquivo, sujeitos da pesquisa, utilizam quando realizam suas atribuições, assim como avaliar a forma que eles buscam essas fontes, pois isso poderá demonstrar as tendências de pesquisa dos profissionais e a forma que usam informação.

Por sua vez, Paiva, Santos e Nascimento (2014, p. 4) salientam que:

Na década de 1980, estudos desenvolvidos no contexto das empresas e organizações, contribuíram para o estabelecimento de novos critérios para a classificação das fontes de informação em: fontes externas ou internas à organização, documentais e informais. As fontes documentais compreendem documentos de várias naturezas, como livros, periódicos, filmes, etc.; e as fontes informais emanam de contatos informais, conversas, depoimentos, entrevistas, entre outras.

Nessa perspectiva, observou-se que as fontes utilizadas pelos sujeitos podem ser classificadas em **externas à organização**, pela utilização da Internet (na consulta ao Diário Oficial da União, aos *sites* de outras Instituições, às redes sociais de outras instituições, ao *Google*), de pessoas (quando são arquivistas e profissionais de outras áreas que não atuam na Instituição, geralmente por meio de contato por grupos de trabalho ou aplicativos de mensagem instantânea), do *e-mail* pessoal, dos instrumentos de pesquisa e de controle do acervo (código de classificação de documentos, tabela de temporalidade de documentos, que são produzidos pelo Arquivo Nacional e aplicáveis a todos os órgãos e entidades da administração pública), de outros documentos (resolução externa à Instituição, parecer jurídico externo à Instituição).

Por sua vez, também podem ser classificadas como **internas à organização**, por meio da utilização da Internet (*sites* pertencentes ao domínio da Instituição, arquivos em nuvem do setor de trabalho), de pessoas (arquivistas e profissionais de outras áreas que atuam na Instituição), de sistemas institucionais, do *e-mail* institucional da unidade, de instrumentos de pesquisa e de controle do acervo (planilha de controle do acervo, formulários), de documentos do acervo institucional (custodiados nos respectivos Centros em que atuam os profissionais), de outros documentos (manual de procedimentos da unidade, resolução interna da UFPB, parecer jurídico da Procuradoria Jurídica da Instituição).

Observa-se ainda que as fontes utilizadas se classificam em **documentais** (sistemas institucionais, *e-mail* institucional, instrumentos de pesquisa e de controle do acervo, documentos do acervo institucional, outros documentos), o que corresponde a 62,5% das 8 fontes identificadas, e também se classificam em **informais** (pessoas, aplicativo de mensagens instantâneas), o que corresponde a 25,0% das 8 fontes identificadas. Por sua vez, compreende-se que a Internet pode ser classificada como **documental ou informal**, a depender do contexto de uso realizado pelos sujeitos, e corresponde a 12,5% das 8 fontes identificadas. Quando utilizada para a consulta de outras fontes formais, tais como os *sites* da Instituição, Diário Oficial da União, entre outros, apresenta-se como fonte documental, em contraste ao seu uso para acessar *sites* que contenham informações não-confiáveis, em que se classifica como informal.

Nesse contexto, observa-se em Campello (1998, p. 39):

As fontes de informação utilitária mais usadas pelas pessoas são os contatos pessoais, representados pelos relacionamentos entre amigos, vizinhos e parentes. As pessoas, geralmente, se encontram; conversam e pedem conselhos aos conhecidos mais próximos, já que a lei do menor esforço funciona especialmente neste caso, isto é, as pessoas sempre preferem fontes que estejam facilmente disponíveis e que sejam simples de serem utilizadas, características típicas da comunicação oral.

Nesse sentido, compreende-se que as unidades de arquivo da Instituição, no âmbito do SiArq/UFPB podem manter a dimensão da oralidade no fornecimento de informação, mas incorporando “[...] a qualidade, representada pela correção e veracidade das informações, que nem sempre estão presentes quando ela é fornecida sem compromisso” (CAMPELLO, 1998, p. 39).

Nessa perspectiva, Chalaça, Freire e Miranda (2007, p. 96-97) buscam em seu artigo encontrar evidências para mostrar que moradores de uma comunidade são “fontes de informação ‘invisíveis’, são também agentes de informação, ou mediadores” e que nessa

condição, “essas pessoas detêm conhecimento e atuam na mediação ou transferência da informação, tal como um bibliotecário e outros profissionais da informação”.

No presente estudo, as pessoas que são fontes de informação para os profissionais de arquivo são as que detêm conhecimento acerca de suas necessidades de informação, de acordo com o contexto que se apresenta. Nesse sentido, constatou-se que os sujeitos da pesquisa, diante de uma necessidade de informação, 3 deles (30,0%) recorrem a pessoas na perspectiva de uma fonte de informação, e estas pessoas são arquivistas ou profissionais de outras áreas, que já estão habituados com a situação que leva os profissionais a ter necessidade de informação, ou servidores de setores que têm proximidade com a temática que se quer descobrir algo, e estas pessoas são, nessa situação, agentes de informação, mediadores, “[...] na transferência da informação entre um estoque de conhecimento, acumulado e disponível na sociedade, e um usuário que necessita de conhecimento no seu processo de desenvolvimento pessoal e social” (PEREIRA; FREIRE, 1998, p. 175).

Ressalta-se que uma das propostas que se registrou para o SiArq/UFPB acerca da orientação e capacitação dos profissionais de arquivo para o uso das fontes de informação pode representar uma mudança de paradigma destes profissionais, pois, como dissertam Barros e Paiva (2015, p. 3) “Daí a importância do ensino/aprendizagem das fontes de informação, visto que, o bibliotecário não pode prescindir do conhecimento de tais fontes pois, como pode ser o mediador da informação não sabendo como encontrar e/ou mediar as fontes de informação?”. As autoras se referem ao bibliotecário em suas reflexões, mas considera-se ampliar esse entendimento para os profissionais da informação como um todo, especialmente os de arquivo que são os sujeitos estudados em nossa pesquisa.

Nessa perspectiva, para que os profissionais de arquivo dos Centros de Ensino atuem como mediadores da informação na Instituição, eles precisam ter a capacidade de encontrar e mediar as fontes de informação disponíveis, seja em meio físico ou virtual. Isto é, devem-se direcionar ações de capacitação para que esses profissionais tenham plenas condições de atender aos usuários externos em suas demandas informacionais, assim como, que tenham conhecimento da totalidade de fontes disponíveis para sua atuação, além de convicção no uso dessas fontes no seu cotidiano de trabalho.

Nesse sentido, no caso da presente pesquisa, destacam-se fontes de informação sob duas perspectivas, no contexto das unidades de arquivo da Instituição: aquelas provenientes dos próprios conteúdos custodiados no acervo físico e em sistemas informatizados, sendo a principal fonte de informação dessas unidades e com potencial de acesso por usuários externos, fontes estas que devem ser sempre atualizadas quanto aos processos de organização da

informação com vistas ao acesso, considerando o avanço tecnológico, as TICs e o aparato normativo atual de transformação digital pelo qual passam as instituições públicas; aquelas utilizadas ou não utilizadas (mas disponíveis) para os usuários internos para atender às suas necessidades de informação.

Nesse contexto, deve-se ter em mente o papel das instituições nesse processo, como explicam Paiva e Santos (2012, p. 3):

Dado ao sentido libertário da rede internacional de computadores conhecida como Internet, a criação de fontes confiáveis de informação está muito mais a cargo de instituições, do que de um novo paradigma de publicismo na rede. As instituições passam a atuar como produtoras e, ao mesmo tempo, disseminadoras de informação, através de repositórios e bases de dados, cujos conteúdos passaram por um rigor metodológico na sua construção, o que lhes confere a designação de informação científica.

As unidades de arquivo, quando vistas como fontes de informação, com a revolução causada pela Internet, assim como com a explosão informacional a partir da invenção das TICs, devem se reinventar, isto é, “[...] adotando em seus processos de organização e recuperação da informação as novas tecnologias de comunicação como forma de modernizar seu princípio de democratização da informação, voltado para sua finalidade de atendimento ao usuário” (PAIVA; SANTOS, 2012, p. 4).

Por conseguinte, essa reinvenção deve partir de princípios e diretrizes da Instituição como um todo, na perspectiva de um Sistema, e, evidentemente, os profissionais de arquivo que atuam nessas unidades também devem fazer parte dessa reinvenção. Logo, os profissionais precisam ser adaptados aos suportes de informação provenientes das novas tecnologias, tornando-as disponíveis aos que integram os novos ambientes organizacionais, que se voltam para os processos de aprendizado, criação do conhecimento e inovação (MIGUEL; AMARAL, 2004).

4.2.2.4 Principais barreiras e dificuldades na busca e uso da informação

As barreiras informacionais têm seu início com a busca de fontes de informações impressas em ambientes tradicionais como bibliotecas, museus e arquivos. Também chamadas de obstáculos ou dificuldades, acontecem em diversos contextos vivenciados pelo usuário, e são representadas por meio de uma demora, insatisfação ou não alcance da informação (SILVA; RAMALHO; GARCIA, 2019).

Conforme Silva, Ramalho e Garcia (2019, p. 5)

Na atuação como ser social, inúmeros contextos e eventos se apresentam que induzem o indivíduo a buscar informação, se comunicar, se relacionar para bem-viver em sociedade. No entanto, diversas interferências ocorrem que impossibilitam uma atuação mais efetiva e que são denominadas de barreiras/obstáculos/dificuldades e que são identificadas na literatura por diversos autores nas mais diversas áreas [...].

Nesse contexto, no presente estudo compreendem-se barreiras ou dificuldades na busca e uso da informação como os impedimentos ou interferências na atuação e no desenvolvimento das atividades dos profissionais de arquivo da Instituição, pois para tanto estes profissionais possuem diversas necessidades de informação em seus ambientes informacionais. Diante do exposto, solicitou-se aos sujeitos pesquisados que **“Destacassem as principais barreiras à informação/dificuldades enfrentadas na busca e uso da informação em sua unidade”**, cujas respostas foram analisadas e inseridas no Quadro 8, que apresenta os tipos de barreiras à informação relatadas pelos profissionais de arquivo em sua atuação na Instituição.

Quadro 8 – Tipos de barreiras e dificuldades na busca e uso da informação

Tipo de barreira à informação	Identificação de barreira pelos entrevistados
Institucionais	Ausência de capacitações para os usuários, promovidas pela Universidade (E1, E3, E7) Ausência de regras relativas à produção de documentos e processos nos sistemas informatizados (E1); Ausência de ferramenta gerencial (<i>dashboard</i>, painel de controle) (E1); Ausência de sistema de gestão efetivamente arquivístico (E1); Não implantação de repositório arquivístico com normas (E1); Não implantação de plataforma arquivística de acesso com normas (E1); Gestão superior da unidade não compartilha informações e os fluxos necessários à execução das atividades (E5); Falta de conhecimento do profissional sobre os processos em andamento (E5);

	Inexistência de setores estratégicos que auxiliem na interpretação de normativos, na forma de lidar com a informação e na melhoria dos procedimentos e da comunicação (E8); Ausência de canais de comunicação com o público externo (E7); Usuários não sabem utilizar os instrumentos arquivísticos (E7); Usuários não usufruem das funcionalidades do sistema informatizado (E7); Hábitos da cultura organizacional que carecem de mudanças (E7);
Técnicas	Acervo documental da unidade não se encontra tratado tecnicamente de forma integral (E1, E3); Impossibilidade da promoção integral do acesso à documentação (E1); Desconhecimento dos usuários em como produzir documentos de forma adequada (E1); Dificuldade na recuperação da informação pelos usuários externos (E1); Acervo documental não está centralizado em um único espaço físico (E3); Ausência de melhorias para recuperação da informação no sistema SIPAC (E3); Ausência de trabalhos de digitalização de documentos (E3); Ausência de trabalhos de descrição dos documentos, para posterior recuperação da informação (E3); Equipamentos insuficientes às rotinas arquivísticas, notadamente para realização da digitalização (E3); Ausência de rotina de visitas técnicas às unidades, com vistas a transferência de documentos ao arquivo (E4); Ausência de procedimentos padronizados, manuais e instrumentos que auxiliem na rotina de trabalho (E6); Usuários não sabem utilizar os instrumentos arquivísticos (E7); Usuários não usufruem das funcionalidades do sistema informatizado (E7);

	Informações imprecisas no sistema SIPAC, acerca dos documentos e processos, o que prejudica a recuperação da informação (E10);
De recursos humanos	Ausência ou baixa quantidade de recursos humanos para realização das atividades (E1, E8, E9); Ausência de recurso humano para mapear processos e interpretar normativos (E8);
Estruturais	Reformas civis inacabadas (E4); Ausência de iluminação adequada (E4); Ausência de acesso à Internet (E7); Espaço físico limitado (E9); Inexistência de materiais de consumo e permanente (exemplo, estantes para armazenamento da documentação) (E9); Dispersão da documentação em decorrência do espaço físico limitado (E9);

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Nesse contexto, “a possibilidade de conhecer as barreiras vivenciadas pelo indivíduo na sua atuação em ambientes informacionais representa um avanço para superá-las, permite uma atualização, permite saber quais foram suprimidas com as tecnologias e quais se originaram em virtude do inédito contexto [...]” como expõem Silva, Ramalho e Garcia (2019, p. 5).

Para identificação das barreiras à informação no presente estudo, apresentadas no Quadro 8, utilizou-se da literatura de Guinchat e Menou (1994), que classificam obstáculos à comunicação, que acontecem entre indivíduos, entre grupos e com relação aos sistemas de informação e, conforme os autores, se devem a várias causas. Nesse sentido, identificam os seguintes obstáculos:

obstáculos institucionais, ligados ao status das pessoas e dos organismos, às estruturas hierárquicas e ao segredo que protege determinadas informações;
obstáculos financeiros, determinados pelo custo da informação. A assinatura de um periódico, por via aérea, por exemplo, custa o dobro que uma assinatura por via

marítima; entretanto, os periódicos recebidos por via marítima chegam tarde demais e as informações perdeu seu interesse;

obstáculos técnicos, como a necessidade de dispor de aparelhos de leitura para microfilmes, a alteração de informações devido a tratamentos impróprios, como, por exemplo, uma descrição de conteúdo muito sumária ou pouco informativa, ou ainda uma má apresentação dos produtos documentais, como índices muito longos, mal estruturados, acesso lento aos documentos ou pouca legibilidade. Pode-se ainda destacar a tiragem limitada de documentos, a má formulação de perguntas, o desconhecimento, por parte dos usuários, dos procedimentos e prazos de pesquisa de informação e a falta de qualificação dos especialistas de informação, entre outros;

obstáculos lingüísticos: em todos os países, uma parte importante das informações necessárias são expressas em línguas que os usuários não conhecem;

obstáculos psicológicos: da parte dos usuários, desconfiança e reticência com relação aos especialistas da informação; resistência às mudanças de hábitos adquiridos, o que pode causar a formalização dos procedimentos de informação; recusa das limitações e da disciplina impostas pela organização da circulação da informação; medo de perder o prestígio, o que é inoportuno, pois fazer perguntas nunca foi sinônimo de incompetência; vontade mais ou menos consciente de preservar o poder ligada à posse de informação; recusa em admitir ignorância em um determinado assunto, e, sobretudo, recusa em admitir que outra pessoa conhece melhor determinado assunto (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 486, grifo nosso).

Além disso, criaram-se dois novos tipos de barreiras (**estruturais e de recursos humanos**), pois se considera que a classificação estabelecida por Guinchat e Menou (1994) não contempla algumas situações identificadas pelos sujeitos da pesquisa que se enquadram como impedimentos ou interferências na atuação e no desenvolvimento das atividades dos profissionais de arquivo.

Nessa perspectiva, inicialmente, constatou-se que dos 10 profissionais entrevistados, 9 (90,0%) identificaram barreiras à informação, enquanto apenas a entrevistada E2 (10,0%) não identificou esse tipo de barreira. Ao total, foram relatadas **34 barreiras à informação**, sendo que, a partir da classificação estabelecida com base em Guinchat e Menou (1994), observa-se a seguinte distribuição das barreiras: 13 são **institucionais** (38,2%); 13 são **técnicas** (38,2%); 2 são **de recursos humanos** (5,9%); e 6 são **estruturais** (17,7%). Ademais, não se verificaram barreiras linguísticas ou financeiras, a partir da vivência apresentada pelos sujeitos.

Ressalta-se que algumas barreiras identificadas pelos sujeitos são classificadas em mais de um tipo, a exemplo da barreira “Usuários não sabem utilizar os instrumentos arquivísticos (E7)” e “Usuários não usufruem das funcionalidades do sistema informatizado (E7)”, que consistem em barreiras institucionais, pois advém da falta de investimentos em políticas de capacitação na Instituição, e, ao mesmo tempo, barreiras técnicas, pois têm relação com o desconhecimento dos procedimentos e com a falta de qualificação dos usuários.

A partir das barreiras apresentadas, é possível inferir diversas relações de causa e consequência entre elas, em maior ou menor grau, de modo que algumas se destacam pois dão condições para que outras persistam, mas todas elas prejudicam a interação do indivíduo na

busca e no uso da informação, afetando a criação de conhecimento, o desenvolvimento de suas atividades e a orientação aos usuários externos.

Por exemplo, **a ausência de capacitações a nível institucional**, apontada pelos entrevistados E1, E3 e E7, podem influenciar os usuários a não saberem utilizar os instrumentos arquivísticos e funcionalidades dos sistemas informatizados e não produzirem documentos digitais de forma adequada, questões que certamente prejudicarão a recuperação da informação arquivística na Instituição, seja em meio físico ou digital. Por sua vez, esta recuperação da informação também estará prejudicada com a **ausência ou baixa quantidade de recursos humanos para realização das atividades arquivísticas**, evidenciada pelos entrevistados E1, E8, E9, pois isto poderá acarretar na ausência de trabalhos que deem condições para que a informação arquivística institucional seja recuperada e disseminada, como por exemplo as atividades de digitalização e descrição arquivística dos documentos.

Assim como, a ausência de recursos humanos é vista pelos sujeitos como uma barreira que impede o tratamento técnico integral do acervo documental e, por sua vez, a promoção do acesso à informação do acervo para os usuários. Por sua vez, esta promoção do acesso também é afetada por outras barreiras citadas, especialmente pela **ausência de sistema de gestão efetivamente arquivístico, repositório arquivístico digital e plataforma arquivística de acesso**, soluções de tecnologia da informação que na atual conjuntura tecnológica e governamental, se mostram como as principais estratégias para a preservação e disseminação da informação arquivística de forma íntegra, confiável e segura.

Como também, a **ausência de normas arquivísticas institucionais e procedimentos padronizados** dificultam o desenvolvimento das atividades pelos profissionais de arquivo, o que afeta todo o ciclo da informação arquivística na Instituição. Por fim, **questões estruturais** como reformas civis inacabadas, falta de acesso à Internet, inexistência de equipamentos e materiais permanentes, e espaço físico limitado para as atividades, constituem questões básicas que precisam ser resolvidas e prejudicam todo o trabalho arquivístico, sendo inclusive mais fáceis de serem superadas.

Considerando a inserção das tecnologias no cotidiano das instituições, algumas barreiras à informação decorrentes da informação impressa foram ou estão sendo superadas, mas outras barreiras surgem nos contextos e espaços tecnológicos, as quais representam um novo desafio.

Nesse contexto, conforme Silva, Ramalho e Garcia (2019), as barreiras ou obstáculos vivenciados pelos indivíduos em seus ambientes informacionais podem ser amenizados a partir da percepção que eles existem, tanto pelo usuário quanto pelo profissional que o atende no momento da busca informacional. Assim como, apenas essa percepção já representa um avanço

para superar essas barreiras ou obstáculos. Nesse contexto, “mesmo que alguns destes obstáculos sejam independentes da vontade das pessoas, muitos podem ser atenuados, ou mesmo eliminados por ações apropriadas, abertura recíproca e diálogo constante” (GUINCHAT; MENOU, 1994, p. 487).

Com isso, observou-se que os profissionais de arquivo pesquisados identificam inúmeras barreiras à informação que interferem em seus ambientes de trabalho sob duas perspectivas: nas atividades arquivísticas que realizam com vistas ao funcionamento da unidade, perpassando por todo o ciclo da informação arquivística; e na interação com os usuários externos, que são o público da unidade de informação. Nesse contexto, considera-se essa percepção por parte dos sujeitos como um importante ponto positivo para amenizar as barreiras identificadas, assim como a primeira de várias ações para superá-las. A seguir, apresentam-se as estratégias que os sujeitos utilizam para resolver essas barreiras.

4.2.2.5 *Estratégias para resolver barreiras e dificuldades*

Concomitantemente ao processo de identificação das barreiras ou dificuldades vivenciadas pelos sujeitos da pesquisa, propomos uma reflexão acerca de quais estratégias eles utilizam para superar as barreiras. Por isso, questionou-se “**Quais estratégias você desenvolveu para resolver essas barreiras/dificuldades?**”

Nesse sentido, os resultados encontrados mostram que os sujeitos se utilizam das seguintes estratégias:

- a) **Estabelecimento de diálogo:** estabeleceu diálogo com a área de gestão de pessoas para manter atualizado o instrumento de transparência do *site* do Centro (E1); estabeleceu diálogo com a PROGEP e com a direção do Centro para solicitação de recursos humanos (novos arquivistas) (E1); estabeleceu diálogo com o setor responsável na Instituição pelo sistema SIPAC, para propor mudanças e melhorias que identificou serem necessárias (E3); estabeleceu diálogo e fez solicitações à direção do Centro, sobre as necessidades identificadas acerca da infraestrutura e do funcionamento da unidade (E3); estabeleceu diálogo com os superiores hierárquicos para resolver às condições ruins de infraestrutura e buscou demonstrar as implicações legais em não realizar a gestão e preservação dos documentos públicos (E4); estabeleceu diálogo com o superior hierárquico para obter informações sobre os fluxos de processos e ações realizadas pela unidade, para quando solicitadas informações por usuários externos, ter condições de responder (E5); estabeleceu diálogo com a chefia, para providenciar o acesso à Internet

para a unidade e solicitou à chefia a aquisição de um aparelho celular e instalação de um ramal telefônico, para melhorar a comunicação com o público externo (E7); estabeleceu diálogo com pessoas com maior conhecimento na Instituição, por não existir um setor estratégico que auxilie na interpretação de normativos, na forma de lidar com a informação e na melhoria dos procedimentos e da comunicação (E8); buscou diálogo com o diretor do Centro, embora sem sucesso, solicitando recursos humanos para auxiliar nas atividades da unidade, e para resolver as questões de infraestrutura, relativas à limitação de espaço e ausência de materiais e equipamentos (E9); buscou consultar pessoas sobre os procedimentos e fluxos padrões da unidade em que atua, pois as barreiras eram decorrentes do seu recente ingresso na unidade e o natural desconhecimento do funcionamento dela (E6);

- b) **Orientação aos usuários:** criou instrumento de transparência no *site* do Centro, para auxiliar os usuários externos na busca e uso das informações produzidas, por ausência de um na Instituição (E1); promoveu capacitações sobre gestão de documentos para os usuários do Centro (E1); orientou os usuários em como produzir e tramitar documentos (E1); orientou usuários externos com dúvidas em como usar o sistema SIPAC (E3); orientou usuários no uso dos instrumento arquivísticos e nas funcionalidades disponíveis no sistema SIPAC, já que compreende que falta o desenvolvimento do processo educativo a nível institucional para que ocorra mudanças na cultura organizacional (E7);
- c) **Busca em fontes de informação:** consultou o sistema para buscar informações solicitadas por usuários externos (E5); se manteve ativa na busca por informações em várias fontes, para atender às suas necessidades de informação e dos demais usuários da unidade (E7); buscou ser proativo na aquisição de novos conhecimentos em fontes da Internet (E8); buscou realizar pesquisa no sistema SIPAC ou conferir a documentação física, para evitar imprecisão no ato de recuperar a informação dos documentos e processos da unidade (E10).
- d) **Criação de fontes de informação:** criou um servidor na nuvem (*drive*, da empresa *Google*) para custodiar legislações, normas e documentos importantes da área de arquivologia, pensando em facilitar a recuperação dessas informações, quando necessário (E1);
- e) **Realização de atividades arquivísticas:** criou uma planilha (instrumento de controle interno) para registro dos metadados dos documentos que já passaram por processamento técnico, por causa da ausência de um sistema de gestão arquivística (E1);

elaborou diagnóstico do Centro e manuais para transferência de documentos (E1); realizou o processamento técnico do acervo de forma progressiva, para evitar os problemas decorrentes da falta de processamento (E1, E3);

- f) **Racionalização das atividades arquivísticas:** optou por diminuir a capacidade de funcionamento e os serviços e atividades oferecidos pela unidade, devido a precariedade nas condições de infraestrutura (E4);

A partir dos resultados apresentados, identificou-se que quase a totalidade dos sujeitos entrevistados realizou algum tipo de estratégia para amenizar ou superar as barreiras à informação ou dificuldades enfrentadas na busca e uso da informação em sua unidade. Nesse contexto, observou-se o seguinte quantitativo e percentual quanto às estratégias utilizadas pelos sujeitos para resolução das barreiras ou dificuldades: 10 estratégias se referem ao estabelecimento de diálogo (40,0%); 5 estratégias foram relativas à orientação aos usuários (20,0%); 4 estratégias consistiram em buscar em fontes de informação (16,0%); 4 estratégias consistiram em realizar atividades arquivísticas (16,0%); 1 estratégia consistiu em criar fontes de informação (4,0%); 1 estratégia consistiu em racionalizar atividades arquivísticas (4,0%).

Entretanto, algumas barreiras citadas pelos entrevistados não tiveram nenhum tipo de ação ou estratégia realizada por parte deles, sendo elas: ausência de regras relativas à produção de documentos e processos nos sistemas informatizados (E1); não implantação de repositório arquivístico com normas (E1); dificuldade na recuperação da informação pelos usuários externos (E1); acervo documental não centralizado em um único espaço físico (E3); ausência de trabalhos de descrição dos documentos, para posterior recuperação da informação (E3); ausência de rotina de visitas técnicas às unidades, com vistas à transferência de documentos ao arquivo (E4); ausência ou baixa quantidade de recursos humanos para realização das atividades (E8); ausência de recurso humano para mapear processos e interpretar normativos (E8). Por sua vez, a entrevistada E2 não discorreu sobre estratégias, uma vez que inicialmente não identificou barreiras.

Em relação às fontes de informação utilizadas em suas estratégias, verificou-se que a maior parte dos sujeitos se utilizou da Internet, de pessoas (geralmente por meio de diálogo com o superior hierárquico) ou da consulta aos sistemas informatizados da Instituição.

Observou-se que parte dos sujeitos conseguem, por meio das estratégias, superar algumas barreiras que se apresentam, embora nessa condição assumam uma responsabilidade que deveria ser compartilhada com outras instâncias da Instituição, tal como o SiArq/UFPB, e se utilizem de soluções que não necessariamente são as mais assertivas à situação apresentada,

ou estejam alinhadas com as demais unidades que compõem o SiArq/UFPB. Como exemplo, a estratégia utilizada pelo entrevistado E1, que, na ausência de um sistema de gestão arquivística, criou uma planilha (instrumento de controle interno) para registro dos metadados dos documentos que já passaram por processamento técnico. Com isso, embora a princípio essa estratégia sirva ao profissional para manter o controle das informações do seu acervo, se mostra uma solução precária frente a um sistema de gestão arquivística que, além das funcionalidades possíveis que uma planilha não oferece, notadamente para a recuperação e segurança da informação, permite o armazenamento de documentos digitalizados de forma íntegra e autêntica, para fins de disseminação e preservação, além da possibilidade de realizar ampla publicização das informações do acervo, que são em sua maioria públicas, para a sociedade como um todo.

Em outros casos, como as barreiras relativas à infraestrutura, resoluções sobre reformas inacabadas, problemas de iluminação, espaço físico e material permanente e de consumo insuficientes, as possíveis soluções para essas barreiras vão além das competências e do poder dos profissionais de arquivo na Instituição, pois como se tratam essencialmente de aquisição de materiais e realização de obras civis, se faz necessário a prévia existência de recursos financeiros e que a Instituição decida por destinar tais recursos às unidades de arquivo.

Por esse motivo, acredita-se que, nesses casos, os sujeitos se revestem apenas da estratégia do diálogo junto às pessoas que têm condições de despender os recursos que supram as necessidades apresentadas, pois possivelmente é a única solução que encontram devido às circunstâncias apresentadas. No caso dos Centros de Ensino, constatou-se que geralmente procuram dialogar com o (a) diretor (a) do Centro.

Nesse sentido, nada garante que essas estratégias surtirão efeito e as barreiras serão superadas pelos usuários internos e por suas unidades de atuação, pois entra em cena uma série de outros fatores que não dependem apenas do sujeito. Um exemplo nítido se constatou acerca das barreiras estruturais, onde três entrevistados se utilizaram da mesma estratégia, que foi dialogar com suas chefias para resolver os problemas identificados por eles, mas só um deles teve sucesso em ver o problema ser solucionado e superar as barreiras. Nesse sentido, a entrevistada E7 buscou o diálogo com a chefia para resolver as barreiras sobre ausência de canais de comunicação e acesso à Internet na unidade, havendo êxito e as barreiras foram superadas. Por outro lado, os entrevistados E4 e E9 optaram pelo diálogo como solução para as barreiras decorrentes de reformas inacabadas, ausência de iluminação, recursos humanos e materiais insuficientes, além de limitação do espaço físico, mas não obtiveram sucesso, pois nenhum dos problemas relatados foi resolvido pela Instituição até o momento das entrevistas.

Por sua vez, existem barreiras que persistem apesar do esforço e das estratégias dos sujeitos. Por exemplo, a barreira decorrente da falta de processamento técnico do acervo, que impede a recuperação da informação solicitada pelos usuários externos com maior segurança e assertividade. A estratégia relatada pelos entrevistados E1 e E3 consiste em realizar as atividades arquivísticas necessárias ao processamento técnico do acervo, mas trata-se de uma atividade contínua e gradual, em que os profissionais não conseguem estimar quando conseguirão concluir, devido ao grande volume e o dispêndio de tempo necessário apenas para essa atividade.

Nesse contexto, pode-se dizer que essa barreira é decorrente de outra, a falta de recursos humanos para atender ao mínimo funcionamento da unidade. Observou-se um cenário em que os profissionais precisam dar conta de uma série de atribuições e atividades que deveriam ser compartilhadas com mais profissionais, ao mesmo tempo em que “compensam” certo atraso de atividades que nunca antes foram feitas, pois tratam-se de unidades que em sua maioria nunca tiveram profissionais de arquivo até a chegada dos sujeitos entrevistados, onde ao longo dos anos ou até décadas não foram observados os critérios técnicos acerca da produção de documentos e informações.

Nesse sentido, dado o exposto, entende-se que o SiArq/UFPB pode contribuir de forma ímpar na superação de barreiras identificadas pelos profissionais de arquivo, principalmente em relação àquelas relacionadas a recursos humanos e financeiros. Em relação aos recursos humanos, o SiArq/UFPB deve estar a par das necessidades de novos profissionais em cada unidade de arquivo central dos Centros de Ensino, a partir de diagnóstico previamente realizado, registrar as demandas de profissionais e articular junto à administração superior e à PROGEPI a contratação de novos arquivistas, realizando a distribuição dos profissionais na Instituição em observância às necessidades apresentadas, o que poderá contribuir para o funcionamento do SiArq/UFPB.

Em relação aos recursos financeiros, o SiArq/UFPB deve registrar as demandas de recursos materiais, permanentes, além de questões de infraestrutura que afetam as unidades de arquivo dos Centros de Ensino, buscando resolvê-las a contento. Para tanto, deve existir uma distribuição anual de recursos financeiros da Instituição exclusivamente para a manutenção e funcionamento do SiArq/UFPB. Nesse sentido, ressalta-se que é algo que já existe na Instituição, no âmbito do Sistema de Bibliotecas, em que a Biblioteca Central detém um recurso financeiro específico para ser destinado às Bibliotecas Setoriais da UFPB. Uma solução no mesmo sentido parece a mais adequada para ser implementada no SiArq/UFPB, sem prejuízo da iniciativa dos respectivos Centros de Ensino em buscar resolução para as necessidades das

unidades de arquivo vinculadas a eles, a partir da identificação dessas necessidades e reivindicações realizadas pelos profissionais de arquivo.

A partir do exposto, constatou-se que a partir da análise das 37 barreiras à informação identificadas, bem como das estratégias realizadas pelos profissionais de arquivo, pode-se dizer que parte delas foram amenizadas por meio das estratégias utilizadas pelos sujeitos, outra parte foi totalmente superada, mas algumas barreiras persistem no cotidiano dos sujeitos e das unidades de informação que compõem o presente estudo, uma vez que apenas as estratégias realizadas pelos profissionais de arquivo não se mostraram suficientes para resolução das barreiras identificadas.

Por sua vez, ressaltam-se as barreiras identificadas em que não foram citadas estratégias para superá-las, o que *a priori* indicam que irão persistir no cotidiano dos sujeitos, o que enseja da Instituição realizar ações que possam mitigar ou eliminar tais barreiras, e enseja dos próprios sujeitos maior reflexão no sentido de compreender os fatores que os impedem de lançar pontes para resolver eventuais lacunas que se deparam na busca e uso da informação em seu cotidiano.

Desse modo, percebeu-se que os sujeitos pesquisados diante de uma **situação** que os leva a busca e uso da informação, desenvolvem estratégias para solucionar a situação, mas em muitos casos se deparam com barreiras que surgem no decorrer dessa busca e uso, isto é, **lacunas**, que têm o potencial de em alguns casos impedir o **uso** efetivo da informação.

Diante disso, as reflexões apresentadas podem direcionar e subsidiar o SiArq/UFPB na compreensão das barreiras à informação com as quais os profissionais de arquivo se deparam em suas unidades de informação integrantes do Sistema. Para tanto, deve-se observar o modo como os sujeitos desenvolvem estratégias diante das situações e obtém sucesso na superação ou mitigação das barreiras, o que pode ser ampliado e aplicado para toda a Instituição, em cenários semelhantes aos apresentados.

Além disso, deve-se refletir sobre as barreiras que tiveram estratégias realizadas pelos sujeitos, mas que não se mostraram suficientes para superá-las, buscando contribuir com os aspectos que faltaram para que isto acontecesse. Por fim, as barreiras identificadas que não tiveram nenhum tipo de estratégia lançada pelos sujeitos revelam um ponto de maior atenção, sendo necessário atuação prioritária do SiArq/UFPB.

Nesse contexto, compreende-se que o SiArq/UFPB, por meio do seu Conselho Consultivo e do seu órgão central, pode servir como uma importante fonte de informação para os profissionais de arquivo da Instituição, os quais poderão reivindicar ações que os auxiliem a superar as barreiras identificadas em suas rotinas de trabalho, que impedem a busca e uso da informação de forma eficiente e eficaz.

4.2.2.6 Ações para o Sistema de Arquivos da UFPB (SiArq/UFPB)

A implantação de um Sistema de Arquivos não constitui uma tarefa simples, pois, independentemente de suas características e das características peculiares da própria Instituição onde será implantado, existem pressupostos básicos a serem alcançados, tais como um aparato de legislações e normativos institucionais que precisam ser produzidos e publicados, uma série de procedimentos arquivísticos padronizados e aplicáveis ao contexto da Instituição que deverão ser elaborados, proposição de políticas arquivísticas e providências quanto à recursos humanos, materiais e financeiros. Em verdade não existe uma “receita” para este tipo de Sistema, devendo ser observado o caso concreto e que ele esteja condicionado ao perfil da Instituição onde será aplicado.

Por isso, compreende-se que os sujeitos vinculados às unidades integrantes do Sistema podem nortear todo esse processo por meio de suas reivindicações e contribuições. E, no caso da presente pesquisa, nos quais os sujeitos estudados são profissionais de arquivo, compreende-se que eles podem fornecer informações valiosas para o direcionamento de esforços na implantação do Sistema de Arquivos da Instituição. Nesse contexto, perguntou-se aos sujeitos da pesquisa **“Que ações você considera que poderiam ser desenvolvidas pelo Sistema de Arquivos da UFPB para disponibilizar informações para sua unidade de informação, tendo em vista as necessidades e uso da informação sentidas no seu cotidiano?”**.

Nessa perspectiva, conforme Cunha (1977) os sistemas não dispõem de um modelo formal, que possa ser aplicado para qualquer caso ou circunstância, e, “[...] cada um deles exigiria ação legislativa ou normativa e mecanismo administrativo de maior ou menor complexidade, conforme requisitos peculiares a cada unidade geográfica ou de acordo com o consenso dos setores interessados” (CUNHA, 1977, p. 36).

Nesse sentido, Geronimo (2014) evidencia que os sistemas de arquivo devem ser objetivos em relação à sua função dentro da instituição, e propõe a realização de um diagnóstico para verificar as necessidades e peculiaridades. Para a autora, deve-se elaborar um diagnóstico para identificação de características peculiares, como aquelas inerentes à estrutura, funcionamento, usuários, entre outros. Com isso, conforme a autora “[...] será possível a elaboração de procedimentos que se apliquem à determinada realidade, a fim de garantir e uniformizar a gestão de documentos (produção, tramitação e eliminação dos mesmos)” (GERONIMO, 2014, p. 83).

Ao encontro dessa perspectiva, observa-se o que sugere um dos arquivistas entrevistados, como se segue:

Primeiro, eu acredito que: o arq/ Sistema de Arquivos precisaria é:: na minha visão, produzir uma diagnóstico documental da Universidade, por quê? eu entendo que: fazer o diagnóstico vai dar para o Arquivo Central, que é, vamos dizer assim, o núcleo do Sistema de Arquivos, uma visão global, estratégica da questão arquivística na Universidade [...] COM esse diagnóstico em mãos, eu acredito que o Sistema de Arquivos poderia:, dentre outras coisas, primeiro estabelecer o que é prioritário, o que não é prioritário [...] (E1).

Conforme Chiavenato (2003, p. 476) “sistema é um conjunto de elementos interdependentes, cujo resultado final é maior do que a soma dos resultados que esses elementos teriam caso operassem de maneira isolada”. A partir desse conceito, compreende-se que os sujeitos que integram um Sistema de Arquivos podem, por meio de suas experiências, contribuir com a implantação e engrandecimento do Sistema, pois suas experiências individuais podem ser compartilhadas para os demais sujeitos e unidades, assim como suas necessidades podem ser semelhantes com a de outros sujeitos, norteando o órgão central do Sistema no estabelecimento de políticas e diretrizes a partir dessas necessidades.

Nesse contexto, no âmbito do SiArq/UFPB não se pode perder de vista a composição coletiva, a harmonização em diversos níveis, mas sempre com atenção às necessidades individuais dos integrantes que compõem o Sistema, pois como argumenta um dos participantes: “[...] *a gente não pode querer criar as próprias regras, a gente não pode querer viver no próprio mundo, que a gente tá inserido num contexto que é MAIOR, que é institucional, então a gente precisa caminhar em conjunto com a Universidade pra que as coisas caminhem de forma coletiva*” (E1).

Esse cenário pode trazer mais segurança aos profissionais de arquivo, que ao invés de realizarem atividades semelhantes a outros profissionais da mesma Instituição com estratégias diferentes ou com incertezas e inseguranças, podem se adequar a determinados instrumentos normativos que os auxiliarão na consecução das atividades de forma mais harmônica e assertiva.

Além disso, é necessário que o SiArq/UFPB promova a criação de canais físicos e virtuais de comunicação com as unidades, inclusive com a proposição de ações que estimulem a aproximação e comunicação entre os próprios profissionais de arquivo da Instituição, assim como providencie espaços de convivência, para trocas de experiência, informação e integração. Reflexões nesse sentido podem ser vistas na fala de um dos sujeitos entrevistados, quando expõe:

[...] acho que às vezes falta uma CONVERSA mesmo [...] eu acho que eu sinto, a minha necessidade mesmo é de diálogo com outros Arquivistas [...] é esse

RELACIONAMENTO inter/ é:: ... profissional mesmo, de CONVERSA mesmo, mas é mais nesse sentido, mas eu acho que é mais uma necessidade MINHA de convivência, de troca de experiências mesmo, nessa questão de troca de experiência eu acho que poderia () interessante, conhecer como os outros Centros trabalham, por que às vezes você tem uma certa dificuldade, e você é: sentindo a experiência dos outros nesse relacionamento, você acaba não padronizando, mas servindo como um APOIO para você executar sua atividade (E2).

Por conseguinte, outras proposições foram apresentadas pelos profissionais de arquivo da Instituição, correspondentes a ações para serem desenvolvidas pelo SiArq/UFPB, considerando as necessidades e uso da informação que percebem em seu cotidiano de trabalho:

- a) orientações quanto à utilização dos instrumentos arquivísticos de classificação e temporalidade (E4);
- b) implantação de um sistema informatizado unificado com informações de todos os acervos da Instituição e com as respectivas localizações e formas de contato com as unidades, tal como ocorre no Sistema de Bibliotecas da própria Instituição, onde os usuários podem consultar informações sobre os conteúdos das bibliotecas setoriais e central e as respectivas localizações (E4);
- c) implantação de uma política de digitalização de documentos, para sua posterior inserção no sistema informatizado unificado sugerido (E4);
- d) realização de uma campanha de esclarecimento do que se pretende com a implantação do SiArq/UFPB, para em seguida, identificar as demandas das unidades integrantes (E5);
- e) implantação de uma política de comunicação entre o órgão central do SiArq/UFPB com os Centros de Ensino, com diálogo constante (E5);
- f) construção de uma plataforma (sistema informatizado) para facilitar o registro de demandas arquivísticas e compartilhamento de informações (E5);
- g) realização de capacitações e investimentos no processo educativo (E7, E9);
- h) elaboração de manual, norma, ou procedimento com orientações para recolhimento de documentos ao Arquivo Central (E6);
- i) providências quanto à resolução de problemas identificados em sistemas informatizados arquivísticos da Instituição (E6);
- j) disponibilização de recursos humanos para o Centro (E9).

Nesse contexto, observou-se que os sujeitos apresentam proposições de ações que de fato são bastante críveis de serem executadas pelo SiArq/UFPB, como a possibilidade de serem

oferecidas orientações técnicas, a implantação de políticas e diretrizes que norteiam as atividades das unidades integrantes do Sistema, além da criação de um sistema informatizado, tanto para reunir conteúdo dos acervos produzidos e custodiados na Instituição, facilitando a disseminação da informação para a sociedade, como para o registro de demandas, troca de experiências e compartilhamento de informações arquivísticas, em um espaço virtual.

No que concerne ao sistema informatizado, é salutar que um dos entrevistados cita como exemplo o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) da Instituição, especificamente o Módulo de Bibliotecas do sistema, que é utilizado pelas unidades integrantes do Sistema de Bibliotecas da UFPB. Nesse sistema, os usuários dispõem de inúmeras formas de pesquisar os conteúdos disponíveis nas bibliotecas da Instituição (palavras-chave, título, editora, ano, assunto, entre outros) e, além dos resultados da busca, é possível identificar a unidade de localização física dos materiais.

Nesse contexto, compreende-se que o Módulo de Biblioteca do SIGAA pode servir de parâmetro para a criação de um sistema do tipo específico para os arquivos, o que pode tornar o caminho mais simples, à medida que a Instituição já dispõe de uma solução que poderia ser adaptada a realidade e ao contexto dos arquivos. Inclusive, os sistemas da UFPB também já dispõem da funcionalidade de um fórum virtual que pode ser adaptado no sistema a ser criado, e utilizado para registro de demandas, troca de experiências e compartilhamento de informações arquivísticas, como propôs o entrevistado E5.

Nessa perspectiva, deve-se observar que a iniciativa de desenvolvimento e/ou adaptação de um sistema informatizado do tipo proposto pressupõe a realização de atividades prévias visando seu funcionamento, de modo que algumas das demais ações sugeridas pelos profissionais de arquivo participantes, tais como a proposição de orientações técnicas arquivísticas padronizadas e a criação de uma política de digitalização na Instituição, são questões que devem caminhar juntas com o eventual desenvolvimento do sistema informatizado.

Em seguida, destaca-se a proposição de realização de capacitações e investimentos no processo educativo, sendo uma das mais importantes questões a serem vistas pelo SiArq/UFPB. Nesse sentido, afirma a entrevistada E7, “[...] eu entendo que uma ... existe uma coisa que é fundamental, o processo educativo, ele não pode ser perdido de vistas, porque, se a gente muda as ferramentas mas se a gente não muda a cultura dessa organização [...]”. Posteriormente, sugere que:

Eu entendo que o Arquivo Central, enquanto né representante desse Sistema né, é: precisa investir no processo educativo. Melhorar ou mudar essa cultura organizacional é educação, passa pela educação, passa pela formação em serviço [...] por exemplo, tutoriais, material que ensine, algo bem pedagógico mesmo, INSTRUCIONAL né, e que o servidor ele recorra a isso e que ele saiba né que instrumento é esse [...] Porque muitos não sabem que esses instrumentos existem há algum tempo e que facilitam muito a nossa vida. Eu penso que esse fator educativo é muito importante, indispensável (E7).

Diante disso, trata-se de capacitar os usuários (sejam internos ou externos) para utilização dos recursos de informação de forma eficiente e crítica, diante da atual complexidade do universo informacional. Nesse sentido, a educação de usuários engloba, para Cunha (1986, p. 177) “[...] a) o reconhecimento das fontes de informação necessárias ao preenchimento dessas necessidades [de informação]; b) a habilidade para utilizar com eficiência o potencial de informação de uma unidade de informação [...]”.

Para De Lucca, Pinto e Vitorino (2019, p. 178) a educação de usuários:

Envolve o processo genérico de construção de conhecimento e compreende, ainda, a integração do usuário – agora sujeito – ao meio social, em que interage com seus próximos e constrói, em coletivo, suas experiências informacionais, as quais incluem os processos de identificação, busca, localização, avaliação e seleção.

Nesse contexto, para as autoras, a educação de usuários coloca em evidência a perspectiva do sujeito nos processos informacionais, buscando a compreensão ou mapeamento das necessidades de informação desses sujeitos, com o intuito de estabelecer diretrizes de conduta para que as respectivas necessidades sejam atendidas (DE LUCCA; PINTO; VITORINO, 2019).

Diante disso, ao encontro do exposto, constata-se que é necessário realizar educação de usuários para os profissionais de arquivo que integram os Centros de Ensino do *Campus I* da Instituição, enquanto integrantes do SiArq/UFPB. Nesse sentido, compreende-se que precisam ser realizadas ações como: mapear os tipos de informação, fontes de informação e barreiras à informação que os sujeitos se deparam em sua atuação na Instituição; identificar e compreender suas necessidades e uso de informação; informar sobre os recursos de informação disponíveis na Instituição e capacitá-los em sua utilização; auxiliar os sujeitos nos processos de identificação, busca, localização, avaliação e seleção da informação; desenvolver nos sujeitos habilidades, atitudes e valores concernentes às necessidades, uso e comunicação da informação.

Ações como as elencadas, assim como outras, devem ser propostas por meio de programas e políticas de educação de usuários que norteiem as unidades de arquivo da Instituição, sempre articuladas pelo SiArq/UFPB, por meio de seu Conselho Consultivo e de

seu órgão central, junto a demais unidades competentes na Instituição. Entende-se que os arquivistas e técnicos em arquivo, enquanto profissionais da informação, podem, por meio do processo educativo, adquirirem maior autonomia no uso dos recursos e serviços disponíveis na Instituição, com potencial de uso de forma mais eficiente, satisfatória e com autoconfiança.

Com isso, estes profissionais de arquivo, mais seguros e com amplo conhecimento dos recursos informacionais disponíveis em sua unidade e na Instituição, podem adquirir uma postura mais pró-ativa, disseminando os serviços e produtos que suas unidades oferecem para os usuários externos, em um processo de interação contínuo. No contexto relatado, entende-se que na sociedade atual o profissional da informação não se deve limitar às fronteiras de sua unidade de informação, o processo educativo para estes usuários internos será de grande valia, pois o movimento que ele gera na atuação desses profissionais tende a aproximá-los das necessidades informacionais dos usuários externos. Estas necessidades, por sua vez, geralmente acontecem no início do ciclo de produção de informações, de uma forma dinâmica, muito antes de se pensar em destinar ou arquivar as informações.

Nesse cenário, é possível que os profissionais da informação sejam educadores e passem a protagonizar o processo educativo, dessa vez se voltando para as necessidades informacionais dos próprios usuários externos, prestando orientações técnicas, realizando cursos, oficinas, entre outros, como se ilustra na fala de um dos entrevistados, a partir de suas vivências no Centro em que atua:

A primeira meta foi capacitar os servidores ((do Centro)), entendendo que: não era possível realizar o trabalho com pessoas que estavam fazendo aquilo há anos daquela forma sem que eles fossem capacitados, então eu fiz cursos sobre gestão de documentos analógicos, cursos sobre gestão de documentos digitais, então a gente fez várias capacitações como aquelas para sensibilizar as pessoas sobre o que é arquivo de verdade, sobre como as coisas devem acontecer, então depois, se a gente fosse usar vermos né, identificar, planejar, iniciar a execução desse planejamento, CAPACITAR as pessoas [...] produzindo materiais e cursos que também serviram para a universidade, a gente fez alguns alguns cursos é: no Moodle, que foram disponibilizados pela PROGEP (E1).

Nesse sentido, a fala do entrevistado revela também uma atuação pró-ativa no Centro que integra, a qual se entende ser a postura correta do profissional da informação:

[...] a gente elabora o modelos pra os setores [...] quando começou a pandemia, e as reuniões passaram a ser remotas, nós sentimos a necessidade de fazer algumas padronizações, daquilo que a gente via que era arquivístico, então a gente criou, por exemplo, um manual de como inserir as gravações das reuniões no SIPAC, sejam essas gravações da Rede Nacional de Pesquisa (RNP), ou do Google Meet ou do Zoom, então a gente fez esse manual pelo projeto de extensão e divulgamos pra a comunidade, então é: uma das contribuições que eu acredito mais positivas que esse

trabalho tem dado para o Centro é a criação de dois instrumentos de transparência, um instrumento de transparência do Conselho de Centro, onde a gente tem lá hoje no site do Centro, pra cada reunião do Conselho, eu tenho lá reunião do dia tal, aí eu tenho lá o *link* da gravação, o *link* da ata, o *link* da pauta, todos os processos que foram votados com informação descritiva de qual o processo, qual é o relator, qual é o interessado, qual o assunto, e a parte que acho assim ... o MAIS bacana desse trabalho é ... para cada processo que foi votado, nós colocamos lá a informação se ele foi deliberado ou não, se ele foi aprovado ou não, e qual é o minuto do registro audiovisual que a pessoa pode acompanhar aquela discussão (E1).

O entrevistado discorre ainda sobre como a criação dos instrumentos de transparência citados anteriormente vão ao encontro de atender às necessidades de informação dos usuários externos, e quais ações realizou para atender essas necessidades:

Então eu considero isso um avanço para que eu RESOLVA a necessidade de informação do usuário aqui, porque era isso que as pessoas buscavam, “eu quero ver o registro da reunião”, não tinha, agora TEM, “eu quero ver o registro da reunião pra ver o meu processo”, ela tem lá o instrumento onde ela ver direto só o que ela quer ver. Numa reunião de três horas, ela só ver ali os quinze minutos que interessam a ela. Então acho que isso é uma coisa boa, e:: a gente fez modelos, por exemplo, as certidões do Conselho de Centro hoje os modelos já estão no SIPAC né, as convocações, a gente fez o modelo e colocou no SIPAC, então o que a gente consegue hoje fazer, quando as pessoas entendem que o Arquivista tem esse papel, a gente vai dando essas contribuições. Então é:: hoje eu consigo dizer que o Centro já compreendeu que o arquivista é a pessoa que fornece orientações sobre como os documentos devem ser produzidos, como devem ser tramitados (E1).

Cita ainda o entrevistado E1 como essas atitudes o levaram a ter reconhecimento no Centro, e seus pares passaram a compreender que sua função não é apenas de “guardar” os documentos, passando a ser acionado, por exemplo, para auxiliar na produção de documentos, na instrução de processos, no diálogo sobre os critérios de acesso à informação e restrição de acesso, na participação em reuniões que envolvem questões arquivísticas, entre outras ações. Com isso, observa-se como a educação de usuários contribui para que o profissional da informação assuma um papel de educador, de mediador da informação, contribuindo para seu crescimento profissional, permitindo-o ir mais longe e alcançar novas posições na Instituição, em consonância com o papel social que ele deve ter na sociedade.

Nesse sentido, não se pode perder de vista que estes profissionais da informação, para realizarem educação de usuários, também precisam participar de processos educativos, pois, em contraste com a vivência relatada pelo entrevistado E1, nem sempre o profissional da informação detém conhecimento para, de imediato, assumir o papel de educador e mediador da informação, sendo um processo de contínuo aprendizado, onde se deve ter em mente a diversidade dos processos formativos desses profissionais, além dos diferentes níveis de conhecimento, habilidades e competências que os profissionais detêm para lidar com os

processos informacionais na Instituição. É nesse contexto que o SiArq/UFPB também precisa atuar, para diminuir essa diferença de níveis, para que todos os profissionais da informação alcancem seu papel de protagonismo institucional, do modo que a sociedade espera dele.

Por sua vez, a entrevistada E9 foi a única que considerou não existirem ações que o SiArq/UFPB poderia desenvolver em benefício do Centro em que atua. Nesse sentido, ela indica os fatores que a levaram a chegar a essa conclusão: o Centro foi criado há pouco mais de 10 anos, de modo que a produção de documentação física foi pouca e, desde muito tempo, utiliza-se o sistema SIPAC para a produção de documentos eletrônicos; não há a necessidade de mais recursos humanos e não faltam recursos materiais; as necessidades da unidade de arquivo são atendidas pelo Centro; o espaço físico é adequado; e a documentação já passou por tratamento técnico em sua totalidade, inclusive já separado o que vai para eliminação.

4.2.3 Situação recente de uso da informação

Para investigação da situação recente de uso da informação elencada pelos profissionais de arquivo, além da descrição do problema ou situação mais recente que levou os sujeitos a realizarem a busca e o uso da informação, questionou-se também, nesse contexto, sobre as estratégias, as dúvidas, as barreiras ou obstáculos, as expectativas, os esforços empreendidos, bem como as fontes de informação utilizadas. Os resultados alcançados encontram-se nas subseções seguintes.

4.2.3.1 *Problema ou situação mais recente*

Considerando que a informação “é qualificada como instrumento modificador da consciência do homem. [...] produz conhecimento e modifica o estoque mental de saber do indivíduo”, para Barreto, (2002, p. 70-71) “o pensamento se faz informação e a informação se faz conhecimento.” Tomando-se como iniciativa estes fundamentos e consciente que uma determinada adversidade desloca o ser humano a fazer buscas, a procurar pela informação útil, chegando, possivelmente, à compreensão do problema que lhe atinge, solicitou-se dos pesquisados que **“Descrevessem o problema/situação mais recente que o levou a fazer a busca e o uso da informação”**.

A **situação** é apresentada por Dervin (2003) como o contexto no tempo e espaço em que surge a necessidade de informação, estabelecendo o período em que irá ocorrer a busca de informação, onde se chega ou não à compreensão do problema inicial.

Conforme respostas obtidas, constatou-se que são vários os motivos que levam os sujeitos pesquisados a buscar e utilizar elementos informacionais nas unidades de arquivo, que, de certa forma, traduzem a realidade vivenciada e possibilita conhecer a atitude e a motivação desses profissionais em situação de necessidade e busca de informações, conforme observa-se nas falas a seguir, as quais foram inseridas em categorias de análise:

a) Informações relativas ao acervo arquivístico

A última demanda informacional foi é:: pra localizar mesmo uma ementa de uma disciplina do curso de Ciência da Informação até, né, acho que era algum aluno que estava necessitando desse conteúdo para pedir dispensas, enfim, então foi em relação a isso. Como essa documentação da parte de Ciência da Informação que veio pra cá ainda não foi organizada por mim né, a gente trouxe, fez essa transferência porque eles não tinham espaço, nós trouxemos pra cá, mas essa documentação não foi manipulada ainda, então ela estava é:: no repositório original, no acondicionamento original (E2).

[...] localizar documentos no acervo, pois isso me leva a buscar e usar a informação tanto nos instrumentos de controle ou sistemas, a depender da documentação ser física ou digital, como nos próprios documentos, que precisam ser avaliados para que eu possa verificar se são o que o usuário necessita (E3).

Teve essa questão dos alunos do curso de: ... é ... foi Educação Artística, os alunos eles queriam saber a colação de grau da primeira turma, até pra eles pegarem os nomes e dali eles estavam querendo ver se eles pegavam os contatos dos alunos, porque eles queriam fazer o seguinte, eles queriam conversar com cada um se: é ... como é que se deu, se tão atuando na área, se foram pra outra área, até porque queriam trazer eles como se fosse um exemplo né, para os calouros, aí eles vieram aqui, o grupo de alunos de Educação Artística, mas só que como a colação de grau não fica aqui, vai direto para a PRG, eles tiveram que ser encaminhados lá para a PRG, foi um problema em parte que em parte a gente não conseguiu resolver mas a gente deu a informação onde ele poderia buscar né, a gente não tinha a documentação que eles queriam né, mas lá eles conseguiram, lá na PRG (E4).

Teve um episódio recente, que foi acessar o relatório de um aluno. A gente tinha só o nome do aluno, do paciente atendido, aliás, mas não tinha o nome do estagiário que o acompanhou. Porque a mãe relatou um nome difícil e a mãe não sabia dizer pra gente. E a gente perguntou qual o ano em que os atendimentos haviam sido realizados. A mãe também não tinha clareza desse tempo, porque foi um pouco antes da pandemia, enfim. E a gente conseguiu achar esse relatório, mas depois de MUITA busca. Porque a gente não tinha o número do documento que havia sido registrado no SIPAC, que era o relatório, a gente não tinha o nome certo do estagiário, só tinha o nome da criança atendida (E7).

Eu recebo coisas por *e-mail*, porque durante a pandemia a gente estava longe, aí as pessoas começaram a enviar demandas por *e-mail*. Aí eu recebi uma mesma solicitação duas vezes, que me levou a realizar busca duas vezes. Só que não encontrei a documentação pedida, que foi um processo específico. Aí eu falava com a CAED aqui do Centro, que trata das Coordenações, era um assunto específico, sobre contratação de professor, só que eu dei o *feedback* e eles não me retornaram. Ou seja, nem eles sabem se o documento é digital ou físico, porque físico não se encontra, e eu fiz duas buscas pelo mesmo documento, duas oportunidades, eu não consigo nem localizar o documento, e eles também não dizem se é digital ou se é físico também. Essa é a dúvida, essa duplicidade (E10).

b) Informações relativas à administração

Eu volto a questão de ficar em dúvida em relação que entender por informação nesse caso. ((Entrevistador explica o significado de informação no contexto)) Então, eu particularmente ficava e fico com o atendimento ao:: público interno e externo, e tendo que/ então a situação recente e emblemática de busca de informação é, exatamente, essa em que eu sou abordado por professores e candidatos a ... professores, candidatos a ... bolsas de professores, e alunos e outros ... servidores candidatos a bolsas de tutores, que me questionam sobre os processos e eu não tenho outra forma de responder que não seja consultando pessoalmente ou por via ... por via do *WhatsApp*, ao coordenador. Então essa ocorreu a semana passada (E5).

c) Informações necessárias à orientação dos usuários

A dificuldade em orientar os servidores do Centro a respeito de como devem ser produzidos processos administrativos ((no sistema informatizado)) sobre temas que são considerados restritos para parte dos usuários (E1).

Orientar um professor acerca da instrução de um processo, os procedimentos a serem seguidos. Eu orientei ele a procurar a Coordenação para orientações e o passo-a-passo do processo e demais procedimentos. Ele falou com o secretário e este não sabia. Ele falou com o coordenador, ele mandou *e-mail* com os formulários, mas estavam incompletos. O professor teve que recorrer, recebeu os formulários corretos e seguiu os procedimentos. Na verdade, como eu já tinha facilidade com o SIPAC, eu já abri o processo de acordo com a classificação que tem lá, e já fui adiantando. Quando a gente enviou o processo, ele enviou o manual que estava guardado nas nuvens, mas eu já tinha conhecimento de como fazer (E6).

d) Informações necessárias à realização de atividades

Enquanto servidor recém ingressado que precisa compreender e aplicar uma resolução no cotidiano de trabalho, tenho que conhecer os setores que são importantes, os normativos, as informações confiáveis em documentos. Outro exemplo de uma pessoa nova, chega no setor e não tem o domínio das rotinas de trabalho, aí passa a aprender os normativos, de acordo com o fazer, vai aprendendo (E8).

Em relação ao processo de avaliação, que é a minha demanda na unidade de arquivo no Centro, às vezes surgem algumas dúvidas para utilizar o instrumento e classificar os documentos e processos, em alguns casos específicos (E9).

Inicialmente, constata-se que no âmbito do problema/situação mais recente dos sujeitos, 5 deles buscaram **informações relativas ao acervo arquivístico** (50,0%), 2 **informações necessárias à orientação dos usuários** (20,0%), 2 **informações necessárias à realização de atividades** (20,0%) e 1 **informações relativas à administração** (10,0%). Logo, pode-se verificar que no âmbito da situação, a maior parte dos sujeitos relatou uma situação em que precisavam de informações para atender às necessidades de usuários externos, seja por meio da disponibilização de informações do acervo, ou prestando orientações aos usuários. Por outro lado, observa-se no relato de dois sujeitos (E8 e E9) que suas situações partem de uma necessidade apenas deles, as quais têm relação com o desenvolvimento de suas atividades na unidade em que atuam.

Nesse contexto, verifica-se que, embora em alguns casos as informações buscadas estejam agrupadas em uma mesma categoria de análise, deve-se salientar que a busca e o uso da informação podem assumir características bastante diferentes em cada caso, principalmente diante da complexidade da situação apresentada. Por exemplo, em relação às **informações necessárias à orientação dos usuários**, depreende-se do relato do entrevistado E1, que a informação necessária à situação a princípio se mostra mais complexa de se obter, considerando que envolve questões legais, administrativas e jurídicas que podem ainda ser de caráter inédito no âmbito da Instituição, o que enseja necessariamente um trabalho mais apurado para que o profissional passe a obter a informação necessária e possa realizar a orientação que precisa, no desempenho de suas atividades. Por sua vez, a partir do relato do entrevistado E6, percebe-se uma situação com maior probabilidade de se obter a informação necessária de forma mais fácil, considerando que a instrução de processos administrativos é uma atividade típica na Instituição.

Constata-se também que as situações recentes de busca e uso da informação relatadas pelos sujeitos estão de acordo com as atividades e funções desempenhadas por eles, além de que estão em consonância com os tipos de informação que eles necessitam e buscam para realizar suas atividades na Instituição, conforme registrou-se respectivamente nas subseções 4.1.2.1 e 4.1.2.2.

Observa-se, na heterogeneidade de relatos, que os sujeitos pesquisados demonstraram inquietação no processo de busca e uso da informação com fins de atendimento às suas necessidades de informação e dos usuários. Ou seja, pedidos de acesso à informação, orientação aos usuários e suas necessidades de informação advindas do ambiente de trabalho, são as situações que se apresentam como novas/recentes em seu cotidiano.

Neste sentido, é importante destacar que, embora existam fatores que dificultem o acesso e uso de informações, os sujeitos pesquisados relataram que atenderam às demandas informacionais a eles solicitadas. Portanto, considera-se que as necessidades de informação consistem em fatores cognitivos, psicológicos e sociais (cognitivo-afetivo-situacional) revelando a existência de problemas que precisam ser resolvidos ou insuficiências nos conhecimentos acumulados.

Considerando que as necessidades de informação devem ser indissociáveis da situação de satisfação, entende-se como um processo de construção social no âmbito da interferência da autonomia da informação, ou seja, são o resultado inevitável dos processos básicos do cotidiano humano.

4.2.3.2 *Estratégias de busca da informação*

Para implementar a resposta esperada pelo usuário, é necessário realizar ações e operações táticas, às vezes limitando os resultados implementados, ora estendendo-as para obter informações mais relevantes, com base na solicitação de pesquisa demandada. Para Garcez e Rados (2002, p. 16) “[...] a necessidade de informação é caracterizada pela busca de conhecimentos que preencham uma lacuna de informação, essenciais para o suporte às atividades de ensino, pesquisa e mesmo profissional”. Por sua vez, Ferreira (1995b) refere que os usuários empregam vários tipos de estratégias quando perseguem as respostas às suas necessidades de informação.

Neste sentido, Ferreira (1997) aponta que indivíduos, são seres inteligentes e criativos e capazes de compreender o significado das coisas ao seu redor e, diante de dúvidas e problemas cognitivos, embarcam em estratégias/lacunas que constroem as pontes necessárias para preencher as lacunas, reduzir ou resolver ambiguidades e, em seguida, procuram e usam fontes potenciais de informações úteis para resolver problemas e/ou orientar seu comportamento.

Desse modo, procurou-se ver a significância dos insumos informacionais e as estratégias de busca de informação referente à situação recente de uso da informação relatada pelos profissionais de arquivo, na tentativa de confirmar se há relevância ou não no processo de busca e uso da informação. Para tanto, fez-se necessário saber **“Que estratégias de busca de informação utilizam para solução do problema/situação”**, objetivando conhecer as soluções que os profissionais de arquivo utilizam no decorrer de suas atividades.

Esleveu-se como categoria de análise **“Consulta às fontes de informação”**, baseada nas respostas dos sujeitos pesquisados, elencadas a seguir:

Primeiro, busca no *Google* né ((rindo)), das normas para ver se o que tinha na minha biblioteca era suficiente ou se tinha alguma coisa adicional, olhei na minha biblioteca virtual ((rindo)) ou arquivo né, digital. E depois de olhar nesses dois locais e entender que eu já sabia o que eu achava que precisava saber, eu consultei via *WhatsApp* é:: as duas pessoas que eu considerava que na Instituição, e aí eu recorri a uma informação que eu tinha né, que eu acreditava que tinham uma competência dentro da Instituição para me oferecer uma orientação (E1).

Bem, a estratégia, como eu te disse, como nesse caso específico como é uma documentação que não foi mexida, elas vieram nas caixas originais, então a estratégia foi realmente de buscar a informação que veio na caixa original do Departamento, né, então com base naquilo ali foi o suficiente para localizar a informação, porque a caixa ela tava identificada, se não tivesse identificada ia dar um certo mais de trabalho, a gente ia precisar procurar pelo corte temporal né, pelo ano (E2).

Nessa situação, é necessário realizar a busca via sistema SIPAC, para documentação digital, ou nos catálogos e demais instrumentos de controle disponíveis, para documentação física, a partir das informações disponibilizadas pelo usuário externo, geralmente servidor do Centro (E3).

Nesse caso foi assim, eu por ter conhecimento do acervo, aí eu sabia que a gente não tem colação de grau aqui, aí a segunda situação foi por já ter conhecimento ... prévio da Universidade e de alguns setores, e como acontece o fluxo de funcionamento, aí foi fácil pra mim dizer onde é que eles iriam procurar, agora só que lá eu mandei procurar a PRG, porque eu não sabia, hoje eu não conheço a PRG, se lá na PRG tem um arquivo ou não, ou se ficam nos setores e depois mandam pra um central, aí eu eu mandei eles irem procurar lá na Secretaria da PRG porque de lá eles iriam dar um destino a eles né, onde eles poderiam pegar essa primeira ata de colação de grau, para eles poderem ver e elencar quais foram os alunos que colaram grau e de lá se conseguiria os contatos. Eu disse a eles também ... lá eles teriam facilidade porque lá eles têm o cadastro né, e por eles ter o cadastro, e depois eles pegassem essa lista seria fácil a própria PRG passar a informação, então lá era o local mais apropriado ou na sua coordenação de curso, foi o que citei a eles (E4).

Entrei em contato com a pessoa que detinha a informação que eu necessitava (E5).

A estratégia é do próprio conhecimento que tenho, sobre como proceder no SIPAC, que adveio do meu convívio diário com o SIPAC, tanto para realizar minhas atribuições e demandas como para demandas de usuários externos, e já ter me deparado com situações semelhantes como a do professor (E6).

Contato com os professores, pois eu tinha o ano em média em que tinha ocorrido. E aí uma das professoras encontrou o relatório no *drive* dela. Quando eu estava já com essa informação, eu fui em busca de confirmar com a mãe, sobre o nome do estagiário, mas demorou um pouco (E7).

Ser proativo e destinar uma parte do tempo em me dedicar em entender os normativos e como funcionam as atividades da minha rotina de trabalho. Assim como, conversar com as pessoas do meu ambiente de trabalho e com a chefia sobre os processos e rotinas de trabalho (E8).

Eu vou no código de classificação e tabela de temporalidade e fico pesquisando no que o documento ou processo se enquadra mais ali entre as classificações. Ou se não eu procuro os arquivistas da Instituição que conheço para tirar as dúvidas (E9).

[...] buscando um processo sobre contratação de professor. Eu sei que está no setor de gestão de pessoas. Eu vou especificamente lá. Aí eu faço a busca, que eu já fiz no computador, não encontrei a referência, aí fui pra estante e fui especificamente, e também não acho. Essa é a estratégia (E10).

Por meio dessas respostas, constata-se que as estratégias utilizadas são as mais diversas, o que comprova que os pesquisados compreendem a situação apresentada e conseguem encontrar caminhos que alcancem o preenchimento das lacunas adquiridas no seu cotidiano. Pode-se perceber, ainda, que uma grande maioria, já associa uma situação problemática à busca de informação, ou seja, à necessidade de uma resposta.

Nesse sentido, diante da situação mais recente de busca e uso da informação, observa-se que os 10 (100,0%) sujeitos como estratégia recorreram às **fontes de informação**, tais como Internet, biblioteca pessoal digital, arquivo pessoal digital, pessoas, acervo (etiquetas de identificação da caixa-arquivo ou o próprio documento), sistema SIPAC, instrumento de pesquisa (catálogo), instrumentos de controle (código de classificação e tabela de temporalidade de documentos) e documentos normativos.

Destaca-se, que 50,0% dos pesquisados, mencionaram que utilizam, como recurso estratégico, o diálogo com equipe de trabalho e/ou outros profissionais da instituição para obter a ajuda informacional necessária e suficiente para solucionar os seus problemas. Nesse contexto, acredita-se que os insumos informacionais advindos dos domínios destes profissionais potencializam a prática arquivística e colaboram na formulação de procedimentos viáveis e relevantes para a execução de suas atribuições.

4.2.3.3 *Dúvidas na busca da informação*

A partir do conhecimento das estratégias que os profissionais de arquivo utilizam em seu cotidiano para resolver o problema ou situação, observa-se o comprometimento destes na recuperação de informações pertinentes ao cumprimento de suas atribuições e ao funcionamento das unidades de arquivo em que atuam.

Prosseguindo com o estudo, investigaram-se as possíveis causas que geraram insegurança no momento da busca da informação, onde se perguntou aos sujeitos “**Quando estava buscando a informação, quais as dúvidas (receio, anseio, expectativa) que lhe ocorreram?**” As respostas foram elencadas em categorias de análise, apresentadas a seguir:

a) Medo

Como a gente tá vivendo é: um tempo em que as demandas às vezes são tão rápidas que a norma não consegue alcançá-la, esse foi o meu medo, será que o que a gente tá fazendo é o melhor caminho? Ou é o caminho possível? Então a gente tem sempre escolhido aquele caminho possível que às vezes nem seria o melhor, mas é o que é possível naquele momento (E1).

Às vezes eu tenho medo de não estar aqui né, de não achar, ou demorar para poder concluir a solicitação da pessoa, até porque ela tava numa certa urgência (E2).

b) Anseio

Então o anseio era realmente esse, de não localizar a informação, eu acho que isso é o que pesa mais, principalmente por eu não TER manipulado essa documentação, então existe esse anseio, de a descrição que está na caixa não estar de acordo com o conteúdo da caixa (E2).

Nesses casos, geralmente há anseio e expectativa. Anseio pois não consigo ter segurança e assertividade sobre o resultado da busca, uma vez que, quando não há sucesso nessa atividade, sempre há uma desconfiança se a documentação está ou não sob a custódia da minha unidade, e também quando não há sucesso, pela frustração do usuário que solicitou (E3).

c) Receio

A de não ter a resposta do cara sabe, ou de já prever que a resposta seria, “eu vou entrar em contato com o professor”, ficar alijado da informação, e ... por sorte contornar isso, pedindo, “olha, manda o resultado porque fica aqui, na secretaria, e a gente divulga se outra pessoa perguntar”, então o receio era não ter a informação mesmo e de ter essa ... quase certeza que o cara vai dizer “não, eu vou entrar em contato com o professor” (E5).

Engraçado, às vezes não é nem assim um receio profissional, às vezes é mais pessoal, tipo assim, eu sou a única técnico em arquivo aqui ... sabe aquela sensação de “eu vi isso, será que eu vi, olhei e não vi” [...] essa sensação eu acho que é mais pessoal minha do que profissional, porque tem uma ordenação, tem um condicionamento, tem uma referência, aí a dúvida é mais pessoal mesmo, por não ter como dialogar com outra pessoa, do que profissional (E10).

d) Dúvida

A dúvida era saber se a pessoa tinha um manual, um procedimento para seguir, como deveria cadastrar, no caso o formulário, o passo-a-passo, e em relação a alguns documentos, se coloca ou não (E6).

Qual critério ou quais critérios hipotéticos de registro? Porque já que eu não tinha, ou seja, como esse documento foi registrado? Meu Deus, com qual professor eu vou falar? Vou ter que fazer um levantamento com os professores que deram aula no Departamento de 2018 pra cá, olha só a minha busca como não seria. Aí eu expliquei à mãe que eu retornei à Clínica Escola semestre passado, então espera um pouquinho que estou vendo com a minha chefe, e nossa chefe conseguiu localizar. Porque esse paciente tinha sido um repasse para uma aluna dela, uma estagiária orientanda dela, então foi aí que deu certo. Mas também se isso não tivesse sido uma realidade, a gente teria ficado ... eu não sei nem como a gente resolvia (E7).

Naturalmente, quando tem uma resolução muito recente, naturalmente aquelas informações novas elencadas a serem interpretadas geram dúvidas quanto à sua aplicabilidade na prática cotidiano de trabalho (E8).

A dúvida foi saber como o documento ou processo se enquadrava no código de classificação e na tabela de temporalidade. Tem códigos que são parecidos, aí preciso ver algumas diferenças (E9).

e) Expectativa

Expectativa, pois sempre busco ter sucesso na busca e satisfazer a necessidade do usuário, pois uma das principais funções do arquivo é essa né, dar acesso à informação (E3).

f) Nenhuma dúvida

Não, nesse eu não tive não, porque eu já sabia que essa informação não estava aqui (E4).

Na realidade vivida pelos profissionais de arquivo, constatou-se que os mesmos vivenciam sentimentos semelhantes no que diz respeito às dúvidas no momento da busca por informação. E, além disso, conhecer o usuário e suas necessidades aparece, de maneira indireta,

como atividade rotineira, já que as dúvidas que eles apresentam ou suas sugestões são vistas como "coisas básicas" ou associadas ao cotidiano.

Para Dias e Pires (2004) as dúvidas durante a busca de informações estão atreladas a fatores que influenciam os usuários em relação à informação: conhecimento das fontes, suas impressões sobre a informação e sua experiência anterior; condições de trabalho e disponibilidade de busca; aspectos culturais, sociais, comportamentais, cognitivos e demográficos. Ou seja, as lacunas apresentadas e solucionadas, neste caso, estão relacionadas à facilitação do acesso às fontes de informação e boa gestão do acervo, como se nota nas falas dos participantes acerca dos sucessos de suas intervenções junto aos usuários, aparecendo de maneira direta ou indireta nos depoimentos.

Neste contexto, os profissionais de arquivo buscam informações para preencher lacunas de conhecimento existentes, mas principalmente para preencher uma necessidade ou resolver um problema. Quanto mais envolvidos estiverem na solução de um problema, mais esforço eles colocarão na busca pelas informações necessárias.

A teoria de Dervin (1983) reconhece a busca e o uso da informação como uma atividade necessária para criar significado para o ser humano individual. Mesmo que fatores como: medo, anseio, receio, dúvida, expectativa estejam presentes, é válido lembrar que a busca da informação não é algo que existe sozinho, nem é algo externo a uma pessoa, mas sim um produto do ser humano observando a si mesmo e aos outros, e que essas lacunas devem ser preenchidas.

Frente a esses apontamentos, destaca-se que um dos respondentes afirma não ter encontrado dificuldades ou dúvidas quando executou o procedimento de busca da informação, o que significa que para Dervin (1998), durante o processo de busca até o momento em que a informação é utilizada, o ser humano se movimenta no tempo e no espaço, deparando-se constantemente com inúmeras lacunas, que dificultam a compreensão dos seus problemas e a compreensão da realidade da situação que está vivenciando. Pois, segundo Ferreira (1997), o usuário/profissional de arquivo deverá se deslocar para uma nova etapa, se deparando com novas lacunas, fazendo novas buscas e novos usos de informação.

4.2.3.4 *Barreiras ou obstáculos na busca e uso da informação*

Prosseguindo com a investigação, visando identificar problemas que os sujeitos se deparam na busca e uso da informação, questionou-se **“Que barreiras/obstáculos surgiram no decorrer da busca e uso da informação?”**, no contexto da categoria **lacuna** do *Sense-*

Making. As respostas foram agrupadas em categorias de análise, conforme apresentado no Quadro 9:

Quadro 9 – Barreiras ou obstáculos na situação recente de uso da informação

Tipo de barreira à informação	Identificação de barreira pelos entrevistados
Institucionais	Ausência de publicações institucionais com regras relativas à produção de documentos e processos nos sistemas informatizados (E1); Ausência de conhecimento dos usuários externos sobre o sistema SIPAC (E3); Ausência de sistema informatizado unificado com informações de todos os acervos da Instituição e com as respectivas localizações e formas de contato com as unidades (E4); Falta de conhecimento do profissional sobre os processos em andamento (E5);
Técnicas	Acervo documental da unidade não se encontra tratado tecnicamente de forma integral (E2, E3); Ausência de conhecimento dos usuários externos sobre o sistema SIPAC (E3); Ausência de critérios para classificação e ordenação dos documentos no acervo (E7); Ausência de critérios e instrumentos para recuperação da informação no acervo (E7);
Psicológicas	Dificuldade de comunicação com outros profissionais da unidade para obter a informação desejada (E6); Desconfiança sobre ser capaz ou não de aprender novos normativos (E8);

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Nessa perspectiva, inicialmente, observa-se que dos 10 profissionais entrevistados, 8 (80,0%) identificaram barreiras à informação, enquanto as entrevistadas E9 e E10 não

identificaram. A primeira justificou ter resolvido suas dúvidas, enquanto a segunda tinha os descritores necessários para realizar a busca da informação no acervo, embora a busca não se mostrou bem sucedida.

Diante disso, no âmbito da situação recente de uso da informação, foram identificadas **10 barreiras à informação** pelos sujeitos pesquisados, sendo que, a partir da classificação estabelecida com base em Guinchat e Menou (1994), observa-se a seguinte distribuição das barreiras: 4 são **institucionais** (40,0%); 4 são **técnicas** (40,0%); e 2 são **psicológicas** (20,0%). Ademais, não se identificaram barreiras de recursos humanos, estruturais, linguísticas ou financeiras, a partir da vivência apresentada pelos sujeitos no âmbito da situação relatada.

Venâncio e Nassif (2008) apreenderam que muitas vezes o indivíduo se depara com situações desagradáveis que podem se manifestar como obstáculos, dilemas, confusões e desalinhos que tentam impedi-lo de seguir em frente devido à percepção de vazio cognitivo.

As barreiras/dificuldades apontadas permeiam a realidade de muitos profissionais de arquivo, atualmente. Pode-se dizer que as barreiras institucionais e técnicas apresentadas pelos respondentes, concentram-se na operacionalização dos sistemas utilizados pela UFPB e, que na situação recente, destaca-se o sistema SIPAC. Na teoria do *Sense-Making*, pode-se considerar a barreira como o lugar onde você deseja ir, mas alguém ou alguma coisa está bloqueando o caminho e, para as situações recentes apresentadas pelos profissionais de arquivo, a ausência de critérios, orientações e parâmetros para o tratamento técnico do acervo, dificultam a recuperação da informação. Ou seja, o SiArq/UFPB não está preparado para atender à demanda dos usuários por falta de infraestrutura, que envolve: recursos financeiros, recursos humanos e recursos tecnológicos, ou seja, espaço e equipamentos adequados para que as atividades sejam realizadas a contento.

As atitudes comportamentais humanas em relação à vida e à informação são complexas e estão sempre mudando, o que significa que, como apontaram Guinchat e Menou (1994), tornar a informação lógica, compreensível e significativa requer que os usuários assumam uma variedade de papéis. Assim, as barreiras de ordem psicológica apresentadas pelos profissionais de arquivo dizem respeito às suas emoções e sentimentos durante a pesquisa, a falta de confiança em suas habilidades ou capacidade de resolver problemas pode levar à indecisão e ineficiência ocasionando conclusões imprecisas no momento da busca de uma demanda informacional. Para muitos desses usuários/profissionais de arquivo, os próprios sistemas de informação criam ou representam barreiras ao uso da informação quando impõem normas rígidas e inflexíveis ou não fornecem um ambiente propício ao aprendizado e à pesquisa. Já a dificuldade de comunicação, troca de experiência com outros profissionais gera insegurança,

ansiedade e dúvida e, essas pessoas temem fracassar em suas tarefas ou projetos, e consequentemente podem não compreender plenamente a perspectiva dos usuários, o que pode levar a conclusões imprecisas.

Dessa forma, ressalta-se que, com base nos achados apresentados, a pesquisa realizada visa contribuir com estudos de usuários, no âmbito da Arquivologia e poderá resultar em aplicações, no campo estudado, a fim de minimizar as barreiras apontadas pelos profissionais de arquivo. Uma vez identificadas as barreiras e influências ao compartilhamento da informação, faz-se necessário dimensioná-las sob o ponto de vista da organização, para atendimento eficaz e eficiente às demandas informacionais dos usuários.

4.2.3.5 *Expectativas no uso da informação*

A partir do conhecimento do problema/situação que levou os profissionais de arquivo à busca e ao uso da informação, das estratégias utilizadas por eles para solucionar o problema ou situação, das dúvidas ocorridas durante o processo de busca da informação, além da identificação das barreiras ou obstáculos à informação especificados, finaliza-se o atendimento à categoria **Situação** do *Sense-Making*.

Nesse contexto, prosseguindo com o trinômio **situação-lacuna-uso**, questionou-se aos sujeitos sobre “**Quais foram as suas expectativas no momento do uso da informação adquirida?**”. As respostas foram organizadas nas seguintes categorias de análise:

a) Satisfação por poder orientar/atender

Quando a pessoa consegue suprir sua necessidade eu acho que a gente cria um alívio mesmo né, uma missão de dever cumprido, porque se ela não conseguisse ia ser mais uma preocupação tentar localizar essa informação o mais rápido possível, para que ela pudesse dar andamento a todo o processo dela de dispensa, né. ((Então sua expectativa era gerar satisfação no usuário? Questionou o pesquisador)) Sim, isso (E2).

Satisfazer a necessidade do usuário externo que demandou meu atendimento (E3).

Minha expectativa é de realizar o atendimento de forma mais rápida, eficiente e eficaz possível (E6).

Basicamente de poder responder agora né, se quem vier perguntar ... a expectativa agora é de poder atender ao público quando requerido (E5).

b) Possibilidade de realizar atividades

Me senti seguro em saber que eu tava perguntando às pessoas que detém ... a posição que podem me oferecer aquela orientação (E1).

Minhas expectativas eram compreender e interpretar corretamente e com segurança todos os fluxos e procedimentos de trabalho que faziam parte da minha rotina de trabalho, evitando qualquer tipo de receio ou insegurança (E8).

Foi satisfatório ter conseguido classificar o documento (E9).

c) Outras expectativas

A minha expectativa é que, com base na minha provocação, que aquilo sirva para que, quando aquelas pessoas tiverem oportunidade, poderem encaminhar a resolução dessa situação (E1).

Fiquei pensando e preocupada em como tornar essa documentação, essa informação, aliás, recuperável (E7).

d) Sem expectativas

Desse meu caso aí já foi tranquilo, porque eu sabia do acervo que não tinha né, e eu encaminhei ele, então da minha expectativa eu não vi assim ... nada de anormal não, foi uma coisa assim, que fluiu normal, não tive uma expectativa “Ah, o que isso vai resultar?” porque eu já sabia como direcionar né (E4).

Não houve expectativas, pois não houve o uso da informação (E10).

No tocante à categoria **satisfação por poder orientar/atender**, observa-se que os profissionais de arquivo têm satisfação na situação em que são mediadores da informação para usuários externos, e buscar atender às necessidades destes usuários passa a ser o principal objetivo dos profissionais citados. Nesse sentido, considerando uma das funções principais do arquivo, que é dar acesso à informação, a atuação destes profissionais se mostrou em consonância com a unidade de informação em que atuam.

Por sua vez, em relação à categoria **possibilidade de realizar atividades**, percebeu-se que com o uso da informação, os profissionais de arquivo passam a uma nova posição, superando lacunas que antes os impediam de realizar diversas atividades em seu ambiente de trabalho, desde atividades simples sobre como classificar um documento, até atividades mais complexas como orientar os usuários externos acerca dos procedimentos para restrição e acesso de informação pública.

Em relação à categoria **outras expectativas**, observou-se que o entrevistado E1, mesmo não conseguindo realizar o uso da informação para a lacuna que se apresentou em seu cotidiano, tem a expectativa de que a situação sirva para que a Instituição e as pessoas responsáveis levem em consideração sua solicitação, buscando criar uma resolução para a situação, o que finalmente poderá preencher a lacuna apresentada pelo sujeito.

Por sua vez, a entrevistada E7 teve êxito no processo de busca e uso da informação, mas ao refletir sobre as barreiras que encontrou nesse processo, se mostrou preocupada em como resolver a situação, tornando a informação do acervo recuperável, para que situações semelhantes não aconteçam no futuro. Constatou-se então que uma parcela pequena dos pesquisados (10,0%) tem aspectos negativos no momento do uso da informação, que nesse caso foi a presença de preocupação.

Por último, em relação à categoria **sem expectativas**, 2 entrevistados relataram não haver expectativa. O primeiro, pois sua atuação se resumiu apenas em direcionar os usuários à unidade em que encontrariam a documentação que desejavam. Nesse sentido, infere-se que o profissional não teve expectativa pois não atuou totalmente como mediador da informação do acervo, em contraste aos demais casos da categoria **satisfação por poder orientar/atender**, em que os profissionais tiveram sucesso em atender aos usuários externos, o que os deixou satisfeitos. Já o segundo, pois não houve a recuperação e uso da informação, isto é, não se teve sucesso na busca no acervo, o que acabou não gerando nenhum tipo de expectativa.

Conforme Ferreira (1995b, p. 126) “Ao colocar uma questão, o usuário geralmente já tem idéia preconcebida de como a resposta poderá auxiliá-lo a resolver sua lacuna ou problema. Quando obtida, a resposta pode ser utilizada ou da forma como o usuário a visualizou, ou de uma maneira diferente do que esperava”. Nesse contexto, observa-se que a maior parte dos profissionais de arquivo consegue transformar a informação recuperada em insumos de informação perceptíveis e úteis ao ambiente de trabalho e à realização de suas atribuições, de modo que possivelmente estes profissionais têm satisfação informacional, e perspectivam contribuir com suas unidades de informação no alcance dos objetivos institucionais.

A partir do exposto, compreende-se que a maior parte (80,0%) dos profissionais de arquivo vinculados às unidades de arquivo dos Centros de Ensino do *Campus I* consegue desenvolver, de forma exitosa, o processo de busca e recuperação da informação na situação recente investigada, inserindo esta informação recuperada no contexto da unidade, podendo realizar suas atribuições que perpassam desde as atividades arquivísticas até o atendimento aos usuários externos. Entretanto, para uma minoria dos profissionais (20,0%) não houve satisfação e expectativa por não haver o uso da informação por fatores diversos, tais como barreiras à informação.

4.2.3.6 *Esforços empreendidos na obtenção da informação*

Na investigação da situação recente de uso da informação, desejou-se saber quais esforços operacionais foram realizados pelos sujeitos para se obter a informação que necessitavam, e a determinação e empenho desenvolvidos para a recuperação da informação, de modo que se perguntou “**Que esforços você empreendeu para obter a informação?**” Os resultados alcançados encontram-se organizados em categorias de análise, a seguir:

a) Muitos/diversos

Pesquisa no Google, pesquisa com as pessoas (E1).

Diálogo com o usuário externo para compreender sua solicitação, consulta ao sistema SIPAC e aos instrumentos de controle de acervo e consulta aos colegas de trabalho da minha unidade, se necessário (E3).

Acessar e estudar os normativos (resoluções, instruções normativas, pareceres jurídicos, manuais procedimentais) [...] dialogar com as pessoas que detêm conhecimento sobre as rotinas de trabalho da unidade (E8).

Consulta aos documentos e as pessoas que eu considerava que detinham o conhecimento sobre minha dúvida (E9).

Primeiro buscar o produtor do documento, visualmente o *locus* da informação onde está, onde se situa. Aí procurar visualmente, espacialmente onde está o arquivo, o setor específico. Verifico origem, verifico assunto e vou até o local (E10).

b) Poucos/nenhum

Não teve muito esforço assim né, foi mais questão de averiguar mesmo se tava lá e tava, Graças a Deus (E2).

Consultei o superior hierárquico, o coordenador, que centraliza a informação (E5).

Ser prestativo e fazer com que a informação fosse atendida para aquele usuário o mais rápido possível (E6).

A busca, o contato com as outras pessoas [...] Pedi ajuda à chefia, partilhei com ela a dificuldade, ela me ajudou (E7).

Nesse contexto, definiu-se como critério para classificação dos esforços a quantidade de ações realizadas, onde 1 ação ou nenhuma classificou-se como **poucos/nenhum**, enquanto 2 ou mais ações, classificou-se como **muitos/diversos**. Logo, observa-se que 5 sujeitos realizaram muitos/diversos esforços para obtenção da informação, enquanto 4 sujeitos poucos ou nenhum esforço. Depreende-se que a quantidade de esforço tem relação próxima com a complexidade da situação e da informação que se quer obter, onde o sujeito passa a realizar mais de uma ação para conseguir satisfazer sua necessidade informacional. Por sua vez, apenas o entrevistado E4 não registrou esforços empreendidos.

Diante disso, por exemplo, quando a necessidade de informação está relacionada a um documento que se encontra no acervo, os esforços são poucos, consistindo em somente consultar o instrumento de controle ou pesquisa e posteriormente recuperar o documento, assumindo um cenário em que não existam barreiras à informação nesse processo. Já algumas situações os sujeitos percebem que podem ser resolvidas ou a informação pode ser recuperada apenas por meio do diálogo com pessoas da Instituição, permitindo que a consulta a esta fonte de informação leve os sujeitos a descobrirem o que se quer, satisfazendo suas necessidades de informação.

Entretanto, por exemplo, quando existe inconsistência quanto aos descritores da informação, ou o acervo não se encontra organizado e os instrumentos de controle e pesquisa são ausentes, os esforços passam a ser muitos e nem sempre há sucesso na busca e há efetivamente o uso da informação. Nesse sentido, mostrou-se comum os sujeitos realizarem mais esforços, intercalando o uso de mais de uma fonte de informação, como além da consulta aos instrumentos e aos sistemas, o diálogo com as pessoas (profissionais que atuam na unidade).

Por outro lado, quando a necessidade de informação advém de um usuário externo, onde o profissional de arquivo assume o *status* de mediador da informação, o usuário pode não saber exatamente o que procura, ou ter poucos elementos descritores para auxiliar na busca, o que certamente trará para o profissional a necessidade de vários esforços para se obter a informação desejada. Outrossim, quando se quer descobrir como aplicar determinado normativo em sua atuação no ambiente de trabalho, a simples consulta às informações do normativo pode não ser suficiente, e o profissional continuar com dúvidas ou inseguranças, o que o levará, em alguns casos, a consultar pessoas na Instituição que o possam auxiliar na interpretação e aplicação do normativo.

Salienta-se que dos 10 sujeitos entrevistados, 6 deles, o que equivale a 60,0% do total, relataram consultar as pessoas em seus esforços para se obter a informação, de modo que se verifica a importância deste tipo de fonte de informação no cotidiano dos profissionais de arquivo. Logo, a presença de mais profissionais trabalhando na unidade de informação dos sujeitos entrevistados pode ser significativamente importante para que estes tenham mais êxito em satisfazer suas necessidades de informação e preencham as lacunas com as quais se deparam, além é claro, é preciso que a Instituição proporcione canais de comunicação facilitadores do diálogo com demais profissionais da Instituição que porventura estejam em outras unidades da Instituição, evitando ao máximo a existência de barreiras à informação que possam prejudicar esse processo relatado.

Nesse sentido, percebe-se que a depender da complexidade da situação que levou os sujeitos à busca e uso da informação, e da estratégia de busca que eles irão utilizar, varia-se o tamanho ou quantidade do esforço empreendido para obter a informação. Isto é, os profissionais de arquivo devem estar cientes do problema/situação e do tipo, das formas, locais e fontes onde podem encontrar a informação necessária e útil para solucionar o problema, de forma a trazer satisfação e atendimento às expectativas.

4.2.3.7 Fontes de informação utilizadas

Na investigação da situação recente de uso da informação, desejou-se saber as fontes utilizadas pelos sujeitos, de modo que se perguntou “**Quais as fontes de informação utilizadas em sua busca?**”. Os resultados alcançados encontram-se organizados em categorias de análise, conforme o Quadro 10.

Quadro 10 – Fontes de informação utilizadas na situação recente de uso da informação

Fonte	Detalhe
Internet	Diário Oficial da União (DOU) (E1); Site da UFPB (páginas da CPPD, CPPRAD, PROGEP, Resoluções da SODS) (E1); Site da UFPB (E8); Site da SODS (E8); Sites do governo federal (E8);
Pessoas	Consulta à pessoa/colega de trabalho que detinha a informação (E3, E5, E6);
Sistemas institucionais	Sistema SIPAC (E1, E3); Módulo Protocolo e Módulo de Ofícios do SIPAC (E8);
<i>E-mail</i>	<i>E-mail</i> da unidade (E6);
Instrumentos de pesquisa e de controle do acervo	Catálogo do acervo (E3, E4); Planilha de controle do acervo (E3, E4); Código de classificação de documentos (E9); Catálogo de entrada e saída dos documentos e processos (E10);
Acervo institucional	Etiqueta de identificação da caixa-arquivo (E2, E10); Documentos do acervo (E4, E7, E9); Sinalização do acervo (separação por setor e por cores) (E10);

Aplicativo de mensagens instantâneas	<i>WhatsApp</i> (conversas privadas ou em grupos com outros profissionais) (E5, E9); <i>WhatsApp</i> (conversa com o usuário solicitante da informação) (E6).
--------------------------------------	--

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Inicialmente, salienta-se que todos os entrevistados indicaram as fontes de informação utilizadas na situação recente de uso da informação, assim como nota-se que os sujeitos recorreram em alguns casos a mais de uma fonte. Nesse sentido, em relação às fontes mais utilizadas, 5 sujeitos (50,0%) recorreram ao **acervo institucional**, 4 sujeitos (40,0%) recorreram aos **instrumentos de pesquisa e controle do acervo**, 3 sujeitos (30,0%) recorreram a **pessoas**, também 3 sujeitos (30,0%) recorreram a **aplicativo de mensagens instantâneas**, e em menor recorrência, 2 sujeitos (20,0%) citaram a **Internet**, e apenas 1 sujeito (10,0%) citou o **e-mail institucional**.

Nesse contexto, constata-se uma tendência no uso do acervo institucional e dos instrumentos de pesquisa e de controle do acervo como as fontes principais para realização das pesquisas e buscas informacionais, no âmbito da situação recente de uso da informação investigada. Observa-se ser esta uma tendência natural, pois como se observou acerca das situações elencadas pelos sujeitos, uma parcela significativa delas versa sobre o atendimento aos usuários que demandam informações do acervo, onde o profissional de arquivo assume um papel de mediador da informação, e este passa a recorrer necessariamente aos instrumentos do acervo e ao próprio acervo como as fontes mais relevantes para que se possa realizar o atendimento e que a informação solicitada seja recuperada.

Dado o exposto, pode-se dizer que essas fontes de informação possibilitam aos profissionais de arquivo a obtenção de informações essenciais para a tomada de decisões e resolução do problema/situação em evidência. Logo, a busca e pesquisa em fontes de informação proporciona a estes profissionais maior qualidade na realização de suas atividades e no atendimento aos usuários externos.

4.2.3.8 Satisfação com a informação

No intuito de pôr em evidência o nível de satisfação ou insatisfação quanto ao uso das informações obtidas, perguntou-se “**Você saiu satisfeito ou não com as informações obtidas?**”, onde verificou-se que 7 profissionais de arquivo responderam que ficaram

satisfeitos (70,0%), 1 ficou insatisfeito (10,0%), e 2 ficaram parcialmente satisfeitos (20,0%). Nesse contexto, observam-se as seguintes categorias de análise:

a) Satisfeito

Sim, eu fiquei satisfeita né, porque:: a gente sabe que o:: os Centros e Departamentos eles não têm é:: alguns, não tem essa responsabilidade de colocar realmente uma identificação, então até os próprios Departamentos eles têm essa dificuldade de localizar os documentos que estão lá com eles, né. Então:: como esse Departamento né, acho que até pela questão desse Departamento ser de Ciência da Informação, então houve mais esse cuidado de identificação até para recuperação deles mais rápida né, porque ATÉ menos de um mês essa documentação estava lá com eles, então eles precisavam se organizar de alguma forma para localizar esses documentos (E2).

Sempre que há sucesso nessa situação, saio satisfeita por ter atendido à necessidade do usuário e ter realizado meu trabalho de forma rápida e assertiva (E3).

Satisfeito, porque vamos dizer, eu tinha conhecimento do acervo e tinha:: eu tinha pra onde direcionar né, porque a dificuldade hoje a gente ver, a gente como arquivista, é não ter onde direcionar, você fica naquela, não saber/ o usuário pergunta a informação e você não tem a:: pra onde::, como é? Pra onde mandar ele né, pra atender, ajudar (E4).

Sim, saí satisfeito, pois a necessidade do usuário foi correspondida o mais breve possível, e creio que o outro lado também ficou satisfeito, BEM satisfeito (E6).

Sim, a medida em que as informações me possibilitaram executar meu trabalho da forma desejada, com segurança e eficiência (E8).

Foi satisfatório que eu consegui obter o que eu queria (E9).

Sim. Porque são dados mínimos, informações mínimas, que me levam a ser mais assertiva. Se você vem, por exemplo, com o assunto do processo, já me direciona melhor, do que apenas com a informação numérica. E geralmente vem com o assunto, e se não vem com o assunto eu pergunto “é sobre o quê mesmo?”, aí eu tenho a informação. Ajudar o usuário sempre me deixa satisfeita, que deu certo, e quando é rápido, melhor ainda (E10).

b) Insatisfeito

Não, porque gostaria que a Instituição tivesse uma posição mais ... como é que posso dizer? Que isso ainda não fosse/ eu gostaria de ter encontrado uma solução, e eu percebi que ainda não existia essa solução, então não saí satisfeito ((Uma posição mais firme? Questionou o entrevistador)) É, alguma coisa mais segura, para TODOS né, para todos os envolvidos (E1).

c) Parcialmente satisfeito

Sim, satisfeito com a obtenção das informações, descontente com a necessidade de ter que requerê-las né, requerê-las assim, dessa forma, mas satisfeito com ... com poder ter tido, aliás, poder ter obtido a resposta, porque não foi DE PRONTO, de pronto foi “eu vou falar com ele, mas deixa aqui comigo” (E5).

Em parte, sim. Sim, posso dizer que fiquei satisfeita. Eu só fiquei assim ... preocupada se a situação acontecer de novo, o receio de que eu tenha dificuldade de encontrar. Então a gente sempre que pode está discutindo isso (E7).

Em relação ao grupo de profissionais que se mostrou **satisfeito**, os sujeitos demonstram satisfação em realizar a busca e uso da informação, geralmente demandados a partir de usuários externos que necessitam de informação da unidade de arquivo. Nesse contexto, a busca e uso em fontes de informação (nesse caso, geralmente os instrumentos de pesquisa e controle do acervo e o próprio acervo) permitem que a informação seja recuperada. Nota-se a partir da fala dos profissionais, que eles estão na maioria das vezes preocupados com a satisfação do usuário que inicialmente demandou a informação, e quando conseguem atendê-lo, também passam a estar satisfeitos. Com isso, evidencia-se que o procedimento de busca de informação possibilita que o profissional tenha e use a informação que necessita.

Nesse sentido, destacam-se as situações do entrevistado E8 e da entrevistada E9, que encontram lacunas em suas atuações. O primeiro sentiu dificuldades em interpretar um normativo e realizar sua aplicação nos procedimentos de trabalho. Já a segunda, não conseguiu realizar a classificação arquivística de documentos, por dificuldades em interpretar o instrumento arquivístico de classificação. Diante disso, ambos realizaram a busca da informação utilizando como estratégia a consulta a fontes de informação (documentos, pessoas), obtiveram êxito na busca e uso da informação, tiveram suas dúvidas respondidas a partir da informação recuperada, viram seus problemas solucionados e revelaram-se novas possibilidades de atuação para esses profissionais.

Por sua vez, apenas o entrevistado E1 se mostrou **insatisfeito** com as informações obtidas, no contexto da situação recente investigada. Este profissional precisava que a Instituição fornecesse informações precisas/formais acerca do cadastro de documentos de forma restrita, para que o profissional orientasse os usuários no Centro em que atua, no âmbito da etapa de produção de documentos. Para tanto, o sujeito buscou em inúmeras fontes de informação sobre o tema, inicialmente em busca na Internet, perpassando pela busca em seu arquivo pessoal (documentos na nuvem pessoal previamente selecionados e armazenados por ele, a partir do seu julgamento sobre relevância), além de buscar respostas junto a pessoas da Instituição, não obtendo êxito em nenhuma tentativa, pois em nenhuma das fontes ele obteve informações exatas acerca da situação apresentada.

Nesse sentido, percebeu-se um cenário de insatisfação no sujeito quando as estratégias e esforços empreendidos durante a busca de informação se mostraram insuficientes e não relevantes para satisfazer suas necessidades informacionais, de modo que a dúvida (receito,

anseio ou expectativa) sobressai na procura e obtenção da informação desejada (ALBUQUERQUE, 2010). Assim como, pode-se afirmar que a insatisfação se faz presente porque o profissional não conseguiu responder aos seus anseios informacionais.

Por fim, dois entrevistados tiveram suas falas ilustradas pela categoria **parcialmente satisfeito**, por motivos diferentes. Nesse contexto, observa-se que o entrevistado E5 obteve êxito na busca e uso da informação, mas ficou descontente com a necessidade de precisar solicitar essa informação a uma pessoa, pois na sua percepção o tipo de informação que precisou não deveria estar centralizado em uma pessoa, e sim amplamente publicizada em sua unidade, pois tinha relação com às atividades e processos realizados diariamente e necessárias ao desenvolvimento das atividades e ao correto funcionamento.

Por sua vez, a entrevistada E7 igualmente teve êxito na busca e uso da informação, mas a situação em que se deu todo esse processo, a deixou receosa acerca das próximas ocasiões em que precisará lidar com esse tipo de demanda. Nesse sentido, como não haviam descritores precisos fornecidos pelo usuário externo para que a profissional realizasse a recuperação da informação, em conjunto aos problemas de organização do acervo da unidade, o processo até localizar a informação solicitada foi demorado e trouxe angústia para a profissional, daí porque o receio dela e não satisfação total no processo citado.

Logo, conclui-se que a satisfação dos profissionais de arquivo na situação recente de uso da informação, tem intrínseca relação com o êxito na busca e uso da informação, ou seja, com a efetiva obtenção da informação, o que permitirá o atendimento às necessidades informacionais, sejam elas relacionadas às suas atribuições eminentemente administrativas, sejam relacionadas ao atendimento e orientação aos usuários externos. Dotados da informação necessária, esses profissionais mudam sua posição, adquirem novos conhecimentos, e contribuem com o crescimento da instituição em que atuam. O sentimento de satisfação ou a falta dele diante da informação é prova de como ela é vista pelos sujeitos como importante para que eles atuem profissionalmente e tenham seus problemas solucionados.

Por esse motivo, compreende-se, conforme Garcez e Rados (2002, p. 14) que:

[...] é preciso adequar os recursos das unidades informacionais e da tecnologia da informação ao atendimento das necessidades e expectativas informacionais dos usuários [internos e externos], preocupando-se em ouvi-los permanentemente, uma vez que suas necessidades de informações mudam constantemente, sendo necessário um processo de melhorias contínuas, de forma a perpetuar a organização ao longo do tempo.

Por fim, evidencia-se que a maioria dos profissionais se mostrou satisfeito quanto ao uso da informação que adquiriram, e verifica-se a importância da informação para o cotidiano

dos profissionais, de modo que a obtenção e utilização da informação que se deseja, tem potencial para ajudar os sujeitos pesquisados a resolver os problemas e situações decorrentes de sua atuação nas unidades de informação e proporcionar sentimentos positivos. Por isso, deve-se haver por parte do SiArq/UFPB o monitoramento dos profissionais de arquivo e o desenvolvimento de ações para qualificar e aumentar a satisfação deles com as informações obtidas, no âmbito do processo de busca e uso da informação na Instituição (ALBUQUERQUE, 2010).

4.2.4 Opinião dos sujeitos sobre a participação na pesquisa

Para finalização da entrevista, provocou-se os sujeitos pesquisados a tecer **comentários a respeito de suas experiências com a busca e uso da informação ou sobre a sua participação na pesquisa**, onde 5 entrevistados (50,0%) optaram por não responder a esta pergunta, e os 5 que optaram por responder preferiram comentar apenas sobre a participação e sobre a própria pesquisa. Nesse contexto, a partir dos resultados elaboraram-se as seguintes categorias de análise:

a) Importância da pesquisa

Só assim, deixar registrado que ... eu acho muito importante uma pesquisa que busca oferecer uma contribuição de melhoria, então quando eu perguntei o objetivo e você falou, eu entendo que esse trabalho vai oferecer uma contribuição efetiva [...] Eu vejo com bastante é: ... eu vejo de forma muito positiva quando um trabalho se preocupa em olhar pra teoria mas se preocupa em observar a vida real, e tentar oferecer uma contribuição a partir da análise desses dois né, mundos. Então só assim, enfatizar, registrar, meu olhar positivo sobre essa pesquisa e agradecer o convite (E1).

Eu acho satisfatório, eu acho importante, principalmente é ... quando a pesquisa está voltada não apenas para o usuário final, porque geralmente o que é que acontece? A maioria das pesquisas elas estão voltadas para o usuário final, né, e quando ela tem ela tem o olhar também para o profissional que está trabalhando, é um diferencial né verdade, porque nós estamos trabalhando, mas também nós somos consumidores de informação [...] (E2).

Achei muito interessante a sua proposta de pesquisa, com esse olhar voltado para o usuário interno do arquivo (E3).

Eu queria falar sobre a pesquisa, eu acho que é importante ... é nobre o objeto dela, e você está vendo que estou muito à vontade em respondê-la, da melhor forma possível, porque:: ... eu acho que: ... pelo menos desnuda para o ambiente, para o universo acadêmico, as mazelas que a gente sofre na administração (E5).

b) Felicidade/gratidão na participação

Então, quero enfatizar e registrar meu olhar positivo sobre essa pesquisa e agradecer o convite (E1).

Eu achei bastante:: relevante, gostei mesmo, fico até feliz né, por esse cuidado mesmo, por esse olhar mais atencioso para quem trabalha também com os arquivos (E2).

Eu fico feliz que você tenha procurado não só os profissionais arquivistas mas também os técnicos em arquivo (E7).

Nesse contexto, compreende-se que a pesquisa científica, conforme Silveira e Córdova (2009, p. 33) “[...] é a atividade nuclear da Ciência. Ela possibilita uma aproximação e um entendimento da realidade a investigar [...] é um processo permanentemente inacabado. Processa-se por meio de aproximações sucessivas da realidade, fornecendo-nos subsídios para uma intervenção no real”. Logo, ao analisar-se a categoria **importância da pesquisa**, corroboram-se os argumentos trazidos pelos sujeitos da pesquisa, que enfatizam como ela tem potencial de contribuir com melhorias para o mundo real e é importante por se voltar ao profissional de arquivo, que se considera o principal recurso para a estruturação e consolidação de uma unidade de arquivo. Por isso, inclusive como se expôs anteriormente, que se optou por investigar esses sujeitos e esse universo, por compreender-se que no âmbito do inédito contexto de implantação do SiArq/UFPB, o protagonismo dos profissionais de arquivo é decisivo e essencial.

Salienta-se também que estudar os usuários internos de uma unidade de informação tem benefícios claros para além deles, pois são estes profissionais que assumirão muitas vezes o papel de mediadores de informação para os usuários externos, contribuindo e orientado no uso dos recursos e fontes informacionais, sendo que uma das sublimes funções de um arquivo é dar acesso à informação para quem dela necessita.

Nesse contexto, quando se reflete sobre uma unidade de arquivo da administração pública e de uma Instituição tão essencial à sociedade e ao desenvolvimento científico e educacional, logo percebe-se que a pesquisa contribui para algumas questões essenciais: a transparência pública de dados e informações, o respeito aos princípios constitucionais, legais e normativos da gestão de documentos e informações, e a preservação da memória institucional.

Por último, a partir da própria fala de alguns entrevistados que expressam **felicidade e gratidão na participação na pesquisa**, percebe-se como este tipo de estudo tem significativo potencial de valorizar os profissionais de arquivo, ao voltar seu olhar para suas necessidades de informação e buscar contribuir para a superação das barreiras à informação que esses profissionais enfrentam no seu cotidiano e contribuir com o uso da informação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o tempo, a pesquisa sobre estudos de usuários tornou-se uma atividade indispensável no gerenciamento de recursos informacionais para todas as unidades de informação. Compreensivelmente, existe o entendimento de que, para que a informação seja bem-sucedida, o usuário final da informação deve estar totalmente satisfeito com o atendimento de suas necessidades.

Esse entendimento exige que os profissionais da informação planejem estudos para que o grupo pesquisado se torne conhecido em suas necessidades e a unidade de informação facilite a recuperação da informação, enquanto reduz barreiras/obstáculos à comunicação da informação e, conseqüentemente, contribua para o seu uso.

O acesso à informação nos arquivos sugere atender às necessidades dos sujeitos em termos de diferentes fontes midiáticas e suportes de informação. Dessa maneira, o tratamento documental voltado para acessar e satisfazer os indivíduos pode ser uma resposta a essa curiosidade informacional. Visando o desenvolvimento e crescimento do acervo em que atua, é papel do profissional da informação, arquivista ou técnico em arquivo, responsável por tais áreas buscar o crescimento dos colaboradores, a fim de controlar a capacidade de determinar se as informações disponíveis são relevantes para a comunidade.

Devido à mudança de paradigmas do uso dos arquivos, descreve-se a oportunidade de delinear um estudo que aborde uma imagem diferente, sobre arquivo e sua relação com os usuários. Assim, as discussões deste estudo levantam questões relevantes sobre percepções dos aspectos positivos e negativos no contexto da implantação do SiArq/UFPB, a partir das necessidades e uso da informação dos arquivistas e técnicos em arquivo que atuam nos arquivos dos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB, cujo propósito é abrir espaço para novas ideias e, a partir das análises feitas, melhorias para a recuperação da informação.

A referida pesquisa, caracterizada como um estudo de usuários sob a luz da abordagem *Sense-Making*, ajuda a compreender como os usuários interpretam e compreendem suas necessidades e expectativas em relação a um produto ou serviço. Isto é, permite que os pesquisadores construam uma compreensão profunda dos usuários e, assim, desenvolvam soluções mais eficazes e satisfatórias para atender às suas necessidades. Para esse fim, a aplicação da *Sense-Making* no estudo de usuários em arquivos permite aos profissionais de arquivo entenderem como os usuários percebem os arquivos e o que eles estão procurando em uma solução de gestão de arquivos. Isso pode ajudar a identificar necessidades não expressas ou ocultas dos usuários, o que é importante para o sucesso na gestão de arquivos.

Diante desse contexto, o que se constatou, é que existem 21 profissionais de arquivo, entre arquivistas e técnicos em arquivo, lotados em unidades administrativas vinculadas à Reitoria da UFPB, enquanto os 13 Centros de Ensino do *Campus I* apresentam 15 profissionais, sendo que parte deles não possui sequer um profissional da área o que se pode considerar uma distorção na distribuição dos profissionais de arquivo na UFPB.

Pelos resultados apresentados nos depoimentos dos profissionais de arquivo, a respeito das suas caracterizações, observa-se que os pesquisados em sua grande maioria detêm pós-graduação, têm cargo de nível superior ou médio e detêm pelo menos um ano de atuação em suas respectivas unidades. Tal caracterização desses usuários internos, arquivistas e técnicos em arquivo, das unidades de arquivo dos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB, identifica que estes são usuários ativos, e que suas necessidades informacionais surgiram de suas intervenções práticas no contexto da UFPB.

Na rotina de trabalho cotidianamente surgem a prática da consulta, pesquisa, procura e busca de informações, o que demonstra que a informação é essencial para o bom desenvolvimento de suas atividades laborais e resultará em conhecimento para sua atuação profissional. Logo, infere-se que há uma predisposição desses profissionais em adquirir novos conhecimentos para ampliar seu universo intelectual, cultural e profissional através de informações.

Na busca da informação desejada e útil surge na trajetória dos profissionais de arquivo as lacunas, também conhecidas como barreiras e/ou obstáculos informacionais, que dificultam o acesso com êxito e a compreensão de uma determinada situação. Dentre as mais críticas percebidas pelos sujeitos encontram-se as barreiras institucionais, técnicas, de recursos humanos e estruturais, mas não se identificaram barreiras linguísticas ou financeiras, a partir da vivência apresentada pelos sujeitos. Considera-se que essas barreiras prejudicam a interação do indivíduo na busca e no uso da informação, afetando a criação de conhecimento, o desenvolvimento de suas atividades e a orientação aos usuários externos. Nesse contexto, considera-se essa percepção por parte dos sujeitos como um importante ponto positivo para amenizar as barreiras identificadas, assim como a primeira de várias ações para superá-las.

Desse modo, percebe-se que os sujeitos pesquisados diante de barreiras ou dificuldades na busca e uso da informação, desenvolvem diversas estratégias para solucionar a situação, destacando-se a realização de orientação e capacitação de usuários, pois compreende-se que, no âmbito arquivístico, constitui uma das melhores estratégias para padronização das atividades de gestão de documentos. Assim como, promoveram o estabelecimento de diálogo, a busca em fontes de informação, a criação de fontes de informação para custodiar legislações, normas e

documentos importantes da área de arquivologia, a realização de atividades arquivísticas e, em alguns casos, a racionalização das atividades arquivísticas, com a diminuição da capacidade de funcionamento e dos serviços oferecidos pela unidade.

Sabe-se que se as necessidades e usos de informação dos profissionais de arquivo fossem coligidos e organizados em redes locais de informação, seria possível obter a informação de que necessitam e as preocupações destes profissionais no acesso às fontes de informação seriam resolvidas. Isto significa que as dúvidas e medos podem ser definitivamente reduzidos através de um canal para encontrar conhecimentos necessários que possam ser aplicados na resolução de problemas e/ou tomada de decisão no ambiente de trabalho.

Os profissionais que vivenciam o arquivo precisam a cada instante de novas informações, de forma atualizada, fidedigna, holística, para responder às demandas informacionais dos usuários, que geralmente necessitam ser tratadas em caráter de urgência.

Neste sentido observa-se que a maior parte dos profissionais de arquivo consegue transformar a informação recuperada em insumos de informação perceptíveis e úteis ao ambiente de trabalho e à realização de suas atribuições, de modo que possivelmente estes profissionais têm satisfação informacional, e perspectivam contribuir com suas unidades de informação no alcance dos objetivos institucionais.

Utilizando-se os dados analisados, quanto às complexidades das situações que levaram os sujeitos à busca e uso da informação, e da estratégia de busca que eles utilizaram, percebe-se a comutação entre o tamanho ou quantidade do esforço exercido para obter a informação, uma vez que, os profissionais de arquivo devem estar cientes do problema/situação e do tipo, das formas, locais e fontes onde podem encontrar a informação necessária e útil para solucionar o problema, de forma a trazer satisfação e atendimento às expectativas.

Partindo da premissa de que “A busca de informação compreende três etapas: o reconhecimento das necessidades de informação, a condução à busca, e depois, o uso da informação” (CHOO, 2000, p. 36), no que concerne às fontes de informação utilizadas, verifica-se que os profissionais de arquivo recorrem às fontes quando possuem uma necessidade de informação, seja para nortear sua atuação enquanto servidores públicos, arquivistas ou técnicos em arquivo e/ou sobre procedimentos legais e institucionais a serem seguidos em suas atividades. Ainda neste limiar, utilizam as fontes a partir das necessidades de informação dos usuários externos, quando estes necessitam de orientações arquivísticas ou de acesso aos conteúdos físicos ou eletrônicos que se encontram no acervo ou nos sistemas da Instituição. Assim, constata-se que os profissionais de arquivo utilizam variadas fontes de informação: Internet, sistemas institucionais, instrumentos de pesquisa e de controle do acervo, pessoas,

outros documentos, aplicativos de mensagens instantâneas, documentos do acervo institucional e *e-mail* institucional.

Nessa perspectiva, a informação é compreendida como uma construção social, além do autor/produtor, e inserida no contexto sociopolítico, onde a imagem do usuário é muito importante porque ele é entendido como uma experiência positiva no processo de informação. Assim, destaca-se que a maioria dos profissionais de arquivo se mostrou satisfeitos quanto ao uso da informação que adquiriram, dada a importância da informação para o seu cotidiano, de modo que a obtenção e utilização da informação que se deseja, tem potencial para ajudar os sujeitos pesquisados a resolver os problemas e situações decorrentes de sua atuação nas unidades de informação e proporcionar sentimentos positivos.

Percebe-se que a utilização dos canais tradicionais e modernos é marcada por barreiras, distâncias e para superá-las, os usuários devem reconstruir suas estratégias de busca, como em qualquer processo de disseminação de informação. Assim, o modelo *Sense-Making* de Dervin (1983), é conhecido como o modelo mais apropriado, por se basear na tríade situação-lacuna-uso, promovendo a compreensão do uso e das barreiras à informação.

Pode-se resumir que a situação mostra que os profissionais de arquivo estão constantemente procurando atender às necessidades de informação. No entanto, eles enfrentam lacunas, também conhecidas como barreiras/dificuldades na pesquisa e, os mesmos desenvolveram estratégias que, em parte dos casos, reduziram as dificuldades e conseguiram usar a informação para resolverem seus problemas informacionais.

A partir dessas avaliações, que estão diretamente relacionadas a um propósito específico, voltamos ao objetivo primordial de nossa pesquisa, e entende-se que através do uso de uma metodologia específica, instrumentos e técnicas de coleta e análise das informações, respondemos o que nos propusemos responder: Quais as necessidades de informação dos usuários internos das Unidades de Arquivo dos Centros de Ensino do *Campus I* (João Pessoa) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)?

Nessa direção, as necessidades informacionais apresentadas pelos arquivistas e técnicos em arquivo investigados mostraram-se bastante variadas e incluem o desempenho de suas atividades e funções, indo desde uma simples consulta sobre informações mais gerais em relação ao governo federal, passando por procedimentos normativos em relação a alta gestão da UFPB, bem como informações específicas sobre o funcionamento administrativo do Centro em que atuam e até mesmo sobre a unidade de arquivo e sobre o acervo custodiado por ela. A ausência de informações começou a surgir no íntimo de cada um, a partir de demandas que necessitam para tomar algum tipo de decisão ou direcionamento e a informação buscada passou

a ser fator determinante para a tomada de muitas decisões. Assim, os tipos de informações que os profissionais de arquivo precisam, envolvem desde informações legislativas, arquivísticas e advindas do próprio acervo, até as de caráter administrativo, técnico-científico e que dizem respeito às atividades-fim da Instituição em que atuam.

Além de cumprir os objetivos que definimos, planeja-se mostrar que os arquivos como uma unidade de informação podem contribuir muito para a pesquisa do usuário e problemas de informação, muitos dos quais são específicos da área da CI. É preciso olhar mais de perto os arquivos, não podemos nos limitar a temas históricos que consideramos de grande valor, é preciso colaborar com proposições de ações, serviços, políticas e adaptações que possam vir a ser executadas pelos profissionais de arquivo e, no caso presente, através do processo de implantação do SiArq/UFPB.

Nesse contexto, são apresentadas as seguintes recomendações:

- a) As unidades de arquivo precisam definir e padronizar seus processos internos e fluxos de informação para facilitar a melhor distribuição das atividades e atender às necessidades de informação dos gestores, melhorando assim a qualidade dos produtos e serviços de informação prestados;
- b) As unidades de arquivo precisam formular e aprimorar regras e regulamentos específicos e manuais para orientar os gestores a realizar atividades arquivísticas em suas respectivas unidades;
- c) O SiArq/UFPB deve promover a criação de canais físicos e virtuais de comunicação com as unidades, com a proposição de ações que estimulem a aproximação e comunicação entre os próprios profissionais de arquivo da Instituição, assim como deve providenciar espaços de convivência, para trocas de experiência, informação e integração;
- d) O SiArq/UFPB deve realizar diagnóstico institucional e a partir disso propor orientações técnicas, a implantação de políticas e diretrizes que norteiam as atividades das unidades integrantes do Sistema;
- e) O SiArq/UFPB e a Instituição devem investir em recursos humanos, financeiros, materiais, entre outros, necessários ao funcionamento das unidades de arquivo que integram o Sistema, a partir das necessidades identificadas;
- f) O SiArq/UFPB deve implementar junto às demais instâncias competentes novas soluções de tecnologia da informação (Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos - SIGAD, RDC-Arq, entre outros) ou adaptação das que já existem para

atender às legislações e normativos arquivísticos, visando à preservação e disseminação dos documentos e informações institucionais;

- g) A Instituição precisa investir na educação dos usuários que compõem e que fazem uso dos produtos e serviços oferecidos pelas unidades de arquivo, capacitando-os e auxiliando-os nos processos de identificação, busca, localização, avaliação e seleção da informação; além de desenvolver nos sujeitos habilidades, atitudes e valores concernentes às necessidades, uso e comunicação da informação.

Diante disso, considerando-se que o modelo *Sense-Making* é um subsídio relevante e válido para ser utilizado em pesquisas de estudos de usuários, auxiliando no processo de compreensão das necessidades e uso de informação de usuários de arquivo, é indispensável que os gestores entendam que os arquivistas não são simples operadores dentro de instituições públicas ou organizações privadas, mas que o seu papel é servir como guardião da informação, seja como instrumento administrativo e jurídico, seja como testemunho da história e do exercício da cidadania.

Deduz-se desta forma, que a informação é uma ferramenta edificante e importante para o cotidiano dos profissionais de arquivo e que as barreiras à informação identificadas interferem nos ambientes de trabalho sob duas perspectivas: nas atividades arquivísticas que realizam com vistas ao funcionamento da unidade, perpassando por todo o ciclo da informação arquivística; e na interação com os usuários externos, que são o público da unidade de informação.

Nesse sentido, demandas recentes da administração pública acerca do fazer arquivístico, a exemplo da instituição do Acervo Acadêmico, enseja dos profissionais de arquivo uma nova postura em suas atuações, o que certamente promoverá uma mudança nas necessidades da informação desses sujeitos e nas formas de interação deles com a informação, nuances estas que precisam ser compreendidas e investigadas pela CI.

Em suma, espera-se que o presente estudo subsidie outras investigações na CI com ênfase no campo dos estudos de usuários, tanto para os profissionais de arquivo que foram estudados no âmbito dessa pesquisa, sob outro olhar ou perspectiva, e/ou para outros profissionais de arquivo da própria Instituição, a exemplo dos que atuam no ACE e em demais unidades da administração central, que detém necessidades de informação específicas acerca de suas realidades. Assim, considera-se que essas e outras pesquisas podem contribuir com o fortalecimento da área de estudos de usuários de arquivo no âmbito da CI.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, E. M. **Necessidades e uso de informação**: um estudo com médicos de Unidades de Saúde da Família. 2010. 161 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.
- ALBUQUERQUE, E. M.; OLIVEIRA, D. de F. S.; RAMALHO, F. A. Necessidades e usos de informação: um estudo com os médicos das Unidades de Saúde da Família, do Distrito Sanitário V, da cidade de João Pessoa – PB. **Informações & Sociedade**: estudos. João Pessoa, v. 19, n. 2, p. 119-134, maio/ago. 2009.
- AMARAL, S. A. do. Mercadotécnica y estudios de usuarios para identificar y satisfacer las necesidades de información. In: SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN SOBRE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN, 9., 2014, México. **Anais [...]**. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2014.
- AMORIM, A. A. V. C. de. **Arquivos e informação**: os caminhos da gestão de documentos na Universidade Federal da Paraíba. 2011. 114 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2011.
- ARAÚJO, C. A. A. A Perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 19, n. 1, p. 213-238, 2013. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/37518>. Acesso em: 15 abr. 2022.
- ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 61-78, 30 jun. 2016. Disponível em: <http://periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/2970/2694>. Acesso em: 25 ago. 2020.
- ARAÚJO, C. A. A. O que é ciência da informação? **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 01-30, jan./abr. 2014.
- ARAÚJO, C. A. A. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 145-159, jan./abr. 2012.
- ARAÚJO, C. A. A.; PEREIRA, G. A.; FERNANDES, J. R. A contribuição de B. Dervin para a Ciência da Informação no Brasil. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 14, n. 28, p. 57-72, 2009.
- ARAÚJO, N. C.; FACHIN, J. Evolução das fontes de informação. **BIBLOS**, [S. l.], v. 29, n. 1, 2015. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/download/5463/3570/16155>. Acesso em: 28 dez. 2022.
- ARQUIVO NACIONAL. **Portaria nº 30, de 25 de julho de 2001**. Aprova a Tabela de Temporalidade dos Documentos da Universidade Federal da Paraíba. Rio de Janeiro, 2001.

ÁVILA, R. F. de. **Além do que se vê: o uso e o pós-uso da informação orgânica arquivística**. 2011. 264 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2011.

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

BAGGIO, C. C.; COSTA, H.; BLATTMANN, U. Seleção de tipos de fontes de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, n. 2, p. 32-47, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/26798>. Acesso em: 25 dez. 2022.

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11>. Acesso em: 30 ago. 2020.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARRETO, A. de A. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 16, n. 3, p. 67-74, 2002

BARROS, D. S. **Dimensões metacognitivas no comportamento de busca de informação: estudo de usuário no Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM)**. 2008. 157 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa. 2008.

BARROS, N. N.; PAIVA, E. B. Formação do bibliotecário: em pauta o ensino/a aprendizagem de fontes de informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 16., 2015, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: FEBAB, 2015. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/1488>. Acesso em: 28 dez. 2022.

BAX, M. P.; DIAS, E. W. **A abordagem “Construção de Sentido”**. Relatório. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais, 1997.

BELKIN, N. J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. **The Canadian Journal of Information Science**, London, v. 5, p. 133-143, may 1980. Disponível em: https://faculty.washington.edu/harryb/courses/INFO310/Belkin1980_ASK.pdf. Acesso em: 30 mar. 2022.

BELLOTTTO, H. L. Universidade e arquivo: perfil, história e convergência. **Transinformação**, [S. l.], v. 1, n. 3, set./dez. 1989. Disponível em: <http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/download/1679/1650>. Acesso em: 7 set. 2020.

BIREME. **Guia 2001 para o desenvolvimento da Biblioteca Virtual em Saúde**. São Paulo: BIREME, 2001. Disponível em: <https://red.bvsalud.org/modelo-bvs/wp-content/uploads/sites/3/2016/05/BVS-Guia2001-pt.pdf>. Acesso em: 30 dez. 2022.

BOSO, A. K. *et al.* Importância do arquivo universitário. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 12, n. 1, p. 123-131, jan./jun. 2007. Disponível em: <https://revista.acb.org.br/racb/article/view/488/627>. Acesso em: 13 ago. 2020.

BRASIL. Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007. Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais - REUNI. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 25 abr. 2007.

BRASIL. Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015. Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 8 out. 2015.

BRASIL. Decreto nº 9.262, de 9 de janeiro de 2018. Extingue cargos efetivos vagos e que vierem a vagar dos quadros de pessoal da administração pública federal, e veda abertura de concurso público e provimento de vagas adicionais para os cargos que especifica. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 10 jan. 2018.

BRASIL. Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005. Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 12 jan. 2005a.

BRASIL. Lei nº 3.835, de 13 de dezembro de 1960. Federaliza a universidade da Paraíba, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 13. dez. 1960.

BRASIL. Ministério da Educação. Ofício circular nº 015/2005/CGGP/SAA/SE/MEC. Brasília, DF: Ministério da Educação, 28 nov. 2005b. Assunto: Descrição dos cargos técnico-administrativos em educação.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science**, [S. l.], v. 45, n. 5, p. 351-360, 1991.

CALVA GONZÁLEZ, J. J. La investigación sobre las necesidades de información em comunidades de usuarios. **Investigación Bibliotecológica**, [S. l.], v. 18, n. 37, p. 23-55, jul./dic. 2004.

CAMPELLO, B. S. Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 22, n. 1, p. 35-46, 1998. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/03/pdf_8c5db462f9_0008815.pdf. Acesso em: 12 jan. 2023.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: UFMG, 2003.

CAPURRO, R. Para que serve a ciência da informação? Uma reflexão filosófica. In: VAKKARI, P.; CRONIN, B. (Ed.). **Concepções de biblioteconomia e ciência da informação**. Perspectivas históricas, empíricas e teóricas. Londres: Taylor Graham, 1992.

CARVALHO, E. L.; LONGO, R. M. J. Informação orgânica: recurso estratégico para tomada de decisão pelos membros do Conselho de Administração da UEL. **Informação & Informação**, Londrina, v. 7, n. 2, p. 113-133, jul./dez. 2002. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/download/1703/1454>. Acesso em: 28 ago. 2020.

CHALAÇA, A. M.; FREIRE, I. M.; MIRANDA, M. L. C. de. O tesouro de conhecimentos de um bairro chamado Maré: pessoas como fontes de informação. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. 24, p. 92-110, 2007.

CHIAVENATO, I. **Administração geral e pública: provas e concursos**. 4. ed. São Paulo: Editora Manole, 2016.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2003.

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

CHOO, C. W. **Web work: information seeking and knowledge work on the world wide web**. Netherlands: Kluwer Academic Press, 2000.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Aprovar as seguintes diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 13 jun. 2013.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016. Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais cujos procedimentos metodológicos envolvam a utilização de dados diretamente obtidos com os participantes ou de informações identificáveis ou que possam acarretar riscos maiores do que os existentes na vida cotidiana. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 24 maio 2016.

COSTA, L. F. da; SILVA, A. C. P. da; RAMALHO, F. A. (Re) visitando os estudos de usuários: entre a “tradição” e o “alternativo”. **Datagramazero: Revista de Ciência da Informação**, v. 10, n. 4, p. 1-12, ago. 2009.

CRONIN, B. Assessing user needs. **Aslib Proceedings**, London, v. 33, n. 2, p. 37-47, fev. 1981.

CUNHA, L. G. C. da. Sistemas e redes de informação. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 1, p. 33-43, 1977.

CUNHA, M. B. da. Biblioteca universitária e educação do usuário. **Revista de biblioteconomia de Brasília**, v. 14, n. 2, p. 175-188, jul./dez. 1986. Disponível em:

<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000001920/a5322db0a81b599cfe6e0da31c2cc66b/>. Acesso em: 22 dez. 2022.

CUNHA, M. B. da. **Manual de fontes de informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2010.

CUNHA, M. B. da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

CUNHA, M. B. da; AMARAL, S. A. do A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. 448 p.

CUSTÓDIO GARCIA, G. P.; DORADO SANTANA, Y. Os usuários da Informação no arquivo: uma aproximação a seus estudos desde as Ciências da Informação. **E-Ciencias de la Información**, San Pedro, v. 8, n. 2, 2018. Disponível em: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/32602>. Acesso em: 5 jun. 2022.

DE LUCCA, D. M.; PINTO, M. D. de S.; VITORINO, E. V. Educação de usuários e competência em informação: interlocuções teóricas e práticas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 15, n. 1, p. 170-193, 2019.

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.

DERVIN, B. From the mind's eye of the user: the *Sense-Making* qualitative-quantitative methodology. In: DERVIN, B.; FOREMAN-WERNET, L.; LAUTERBACH, E. (Ed.). **Sense-Making methodology reader: selected writings of Brenda Dervin**. Cresskill, NJ: Hampton Press, 2003.

DERVIN, B. From the mind's eye of the user: the *Sense-Making* qualitative-quantitative methodology. In: GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. (Ed.). **Qualitative research in information management**. Englewood: Libraries Unlimited, 1992.

DERVIN, B. Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. **Journal of Knowledge Management**, v. 2, n. 2, 1998.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology - ARIST**, [S. l.], v. 21, p. 3--33, 1986.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Editora UFSCAR, 2004.

DIONÍSIO, A. P. Análise da conversação. In: MUSSALIM, F.; BENTES, A. C. (Orgs.) **Introdução à linguística: domínios e fronteiras**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

DOWLER, L. The role of use in defining archival practice and principles: a research agenda for availability and use of records. **American Archivist**, [S. l.], v. 51, p. 74-95, 1988. Disponível em: <https://americanarchivist.org/doi/pdf/10.17723/aarc.51.1-2.32305140q0677510>. Acesso em: 20 ago. 2020.

ELLIS, D.; COX, D.; HALL, K. A comparasion of the informacion seeking of researchers in the physical and social science. **Journal of Documentation**, London, v. 49, n. 4, p. 356-369, 1993.

FELIX, K. K. A.; GARCIA, J. C. R. Estudo de usuário do Núcleo de Documentação de Pessoal e Informação da Universidade Federal da Paraíba. **Archeion Online**, João Pessoa, v. 5, n. 1, p. 54-76, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/archeion/article/view/35865/18243>. Acesso em: 6 ago. 2020.

FERREIRA, S. M. S. P. **Estudos de necessidades de busca e uso de informação**: das abordagens tradicionais à abordagem de *Sense-Making*. Porto Alegre: ABEED, 1997.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas da informação e novas percepções de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1996.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1995a.

FERREIRA, S. M. S. P. **Redes eletrônicas e necessidades de informação**: abordagem do *Sense-Making* para estudo de comportamento de usuários do Instituto de Física da USP. 1995. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995b.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, DF: IBICT, 1994.

FIGUEIREDO, N. M. **Tópicos modernos em biblioteconomia**. Brasília, DF: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1977.

FREIRE, G. H. de A.; FREIRE, I. M. **Introdução à ciência da informação**. 2. ed. João Pessoa: Editora da UFPB, 2015.

GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V. Necessidades e expectativas dos usuários na educação à distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 31, n. 1, p. 13-26, jan./abr. 2002.

GERONIMO, M. B. **O arquivo universitário e as suas diretrizes**: um estudo de caso do Sistema de Arquivo da Unicamp (SIARQ). 2014. 154f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2014.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GONÇALVES, M. Abordagem *sense-making* na ciência da informação: uma breve contextualização. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 10, n. 1, p. 1-11, 2012. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1906>. Acesso em: 10 jun. 2022.

GONZÁLEZ TERUEL, A. **Los estudios de necesidades y usos de la información:** fundamentos y perspectivas actuales. [S. l.]: Ediciones Trea, 2005.

GUINCHAT, C.; MENOU, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação.** 2. ed. Brasília, DF: IBICT, 1994.

HEREDIA HERRERA, A. **Archivística general:** teoria y practica. 5. ed. Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla, 1991.

HILGERT, J. G. **Paráfrase:** um procedimento de constituição do diálogo. 1989. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

HORLAND, B. Methods for evaluating information sources: an annotated catalog. **Journal of Information Science**, v. 38, n. 3, p. 258-268, 2012.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação**, v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/5671>. Acesso em: 5 set. 2020.

JIMERSON, R. C. Redefining archival identity: meeting user needs in the information society. **American Archivist**, [S. l.], v. 52, p. 332-340, 1989. Disponível em: <https://americanarchivist.org/doi/pdf/10.17723/aarc.52.3.k4532462540117t7>. Acesso em: 10 ago. 2020.

KATUU, S. User studies and user education programmes in archival institutions. **Aslib Journal of Information Management**, v. 67, n. 4, p. 442-457, 2015.

KRIKELAS, J. Information-seeking behaviour: patterns and concepts. **Drexel Library Quarterly**, [S. l.], v. 19, n. 2, p. 5-20, 1983.

KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, [S. l.], v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991. Disponível em: <https://ideas.repec.org/a/bla/jamest/v42y1991i5p361-371.html>. Acesso em: 6 set. 2020.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. São Paulo, SP: Editora Atlas, 2002.

MIGUEL, N. M. D.; AMARAL, R. R. do. A biblioteca universitária e as novas tecnologias. **Interagir:** pensando a extensão, Rio de Janeiro, n. 6, p. 17-23, ago./dez. 2004.

NASCIMENTO, M. de J.; WESCHENFELDE, S. Necessidades de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuários. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 12, n. 1, p. 252-259, jan./jun. 2002.

NAVARRO BONILLA, D. El servicio de referencia archivístico: retos y oportunidades. **Revista Española De Documentación Científica**, [S. l.], v. 24, n. 2, p. 178-197, 2001.

NEVELING, V.; WERSIG, G. **Terminology of documentation**: 1200 terms in english, french, german, russian and spanish. Paris: UNESCO, 1976.

OLIVEIRA, E. F. T. de; FERREIRA, K. E. Fontes de informação on-line em arquivologia: uma avaliação métrica. **BIBLOS**, [S. l.], v. 23, n. 2, p. 69-76, 2009. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/1302>. Acesso em: 7 jan. 2023.

PAIVA, E. B.; SANTOS, E. T. G. dos. O *blog* como ferramenta para dinamizar o uso das fontes de informação na biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais [...]**. Gramado: UFRGS, 2012. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/6022>. Acesso em: 10 dez. 2022.

PAIVA, E. B.; SANTOS, E. T. G. dos; NASCIMENTO, G. B. do. Uso de fontes de informação por alunos de arquivologia. **Archeion Online**, [S. l.], v. 2, n. 2, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion/article/view/22516>. Acesso em: 7 jan. 2023.

PAIVA, E. B.; SILVA, L. F. da.; LOPES, E. C. de. A. Usuário da informação no processo de tomada de decisão nas organizações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 10, n. esp., p. 72-87, mar. 2020.

PARAÍBA. **Lei Estadual nº 1.366, de 02 de dezembro de 1955**. Cria a Universidade da Paraíba e dá outras providências. João Pessoa: Palácio do Governo, 1955.

PEREIRA, A. C.; FREIRE, I. M. Atualização técnico-científica do professor do ensino médio: uma abordagem na ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. l.], v. 3, n. 2, 1998. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22328>. Acesso em: 21 dez. 2022.

PÉREZ GIFFONI, M. C.; SABELLI, M. **Los estudios de usuarios de información**: construcción de una línea de investigación y docencia en el Uruguay. Montevideo: Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines, 2010.

PERRYMAN, C. L. **The sense-making practices of hospital librarians**. 2011. Dissertation (Doctorate in Philosophy) – School of Information and Library Science, University of North Carolina at Chapel Hill, Chapel Hill, 2011. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/210597658.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2023.

PINHEIRO, L. V. R. Ciência da Informação: desdobramentos disciplinares, interdisciplinaridade e transdisciplinaridade. In: GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N.; ORRICO, E. G. D. (Org.). **Políticas de memória e informação**: reflexos na organização do conhecimento. Natal: EDUFRN, 2006.

PROETTI, S. As pesquisas qualitativa e quantitativa como métodos de investigação científica: um estudo comparativo e objetivo. **Revista Lumen**, São Paulo, v. 2, n. 4, jul./dez.

2017. Disponível em: <http://www.periodicos.unifai.edu.br/index.php/lumen/article/view/60>. Acesso em: 15 jan. 2023.

RAMALHO, F. A.; PAIVA, E. B.; PINHEIRO, E. G. Usuário da Informação: análise da produção científica em periódicos brasileiros. **Conhecimento em Ação**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 178-2001, jan./jun. 2019.

RAMALHO, F. A.; PINHEIRO, E. G. A direção do olhar do *Sense-Making* nas interações dos usuários com os sistemas de informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 20., 2002, Fortaleza. **Anais [...]**. Fortaleza, 2002.

RIBEIRO, F. O perfil profissional do arquivista na sociedade da informação. **Trabalhos de Antropologia e Etnologia**, v. 45, n. 1-2, 2020. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/index.php/tae/article/view/9869>. Acesso em: 1 jan. 2023.

RODRIGUES, V. L.; CARDOSO, A. M. P. O campo de estudos de usuários na ciência da informação brasileira: uma revisão sistemática da literatura. **Em Questão**, v. 23, n. 2, p. 234-251, 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/150255>. Acesso em: 12 jul. 2022.

ROLIM, E. A.; CENDÓN, B. V. Modelos e técnicas de estudos de usuários na ciência da informação. **DataGramaZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 14, n. 2, 2013.

ROZADOS, H. B. F. A Ciência da Informação em sua aproximação com as Ciências Cognitivas. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 1, p. 79-94, jan./jun. 2003.

SALAZAR, P. H. **Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios**. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997.

SANTIAGO, S. M. N. **Um olhar para a educação de usuários do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco**. 2010. 169 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/3996/1/arquivototal.pdf>. Acesso em: 5 set. 2020.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudos de usuários**. Madrid: Fundación Sánchez Ruipérez, 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: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2017/07/pdf_7810a51cca_0000015436.pdf. Acesso em: 29 dez. 2022.

SILVA, A. M. da. **Informação e inclusão acadêmica: um estudo sobre as necessidades socioinformacionais dos universitários cegos do Campus I da UFPB**. 2012. 144 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2012. Disponível em:

<https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/3928/1/arquivototal.pdf>. Acesso em: 29 dez. 2022.

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

SILVA, F. M. A.; RAMALHO, F. A.; GARCIA, J. C. R. Barreiras informacionais na ciência aberta. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2019, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: ENANCIB, 2019. Disponível em: <https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/paper/download/1169/895>. Acesso em: 07 jan. 2023.

SILVA, L. F. da. **Formação de usuários no arquivo judicial da Justiça Federal na Paraíba**. 2019. 150 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/16804/1/Arquivototal.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2023.

SILVEIRA, D. T.; CÓRDOVA, F. P. A pesquisa científica. In: GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Orgs.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

SMIT, J. W.; BARRETO, A. A. Ciência da Informação: base conceitual para a formação do profissional. In: VALENTIM, M. L. P. (Coord.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.

TALJA, S. Constituting “information” and “user” as research objects: a theory of knowledge formations as an alternative to the information-man theory. In: VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Orgs.). **Information seeking in context**. Londres: Taylor Graham, 1997.

TANUS, G. F. de S. C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 144-173, jul./dez. 2014.

TARRAUBELLA I MIRABET, X. Els arxius i els seus usuaris. **Lligall**, Barcelona, v. 12, p. 190-204, jan. 1997.

TOMÁÉL, M. I.; ALCARÁ, A. R.; SILVA, T. E. Fontes de informação digital: critérios de qualidade. In: TOMÁÉL, M. I.; ALCARÁ, A. R. **Fontes de informação digital**. Londrina: Eduel, 2016.

TRIVIÑOS, A. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Conselho Universitário. Resolução nº 43/2018, de 8 de janeiro de 2019. Cria o Arquivo Central e o Sistema de Arquivos da UFPB. **Boletim de Serviço**, ano 54, n. 6, p. 71, 1 fev. 2019a. Disponível em: <https://sig->

arq.ufpb.br/arquivos/2019186107ba931170096455f90b1c9cd/BS_6-2019.pdf. Acesso em: 20 ago. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Conselho Universitário. Resolução nº 07/2002. Aprova o Estatuto da Universidade Federal da Paraíba. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 22 nov. 2002.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Histórico. João Pessoa: UFPB, 28 jul. 2022. Disponível em: <https://www.ufpb.br/ufpb/menu/institucional/apresentacao/historico>. Acesso em: 17 dez. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Portaria da Reitoria nº 330, de 29 de setembro de 2022. Constitui o Conselho Consultivo do Sistema de Arquivos (SiArq) da Universidade Federal da Paraíba e designa os servidores que o integram. **Boletim de Serviço**, João Pessoa, ano 57, n. 58, p. 5, 4 out. 2022. Disponível em: https://sig-arq.ufpb.br/arquivos/202203211334aa46452344d9e6f85551b/BS_58-2022.pdf. Acesso em: 31 dez. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Portaria do Reitor nº 523, de 29 de junho de 2021. Dispõe sobre a lotação dos servidores ocupantes dos cargos de Arquivista e Técnico em Arquivo no âmbito da UFPB. **Boletim de Serviço**, João Pessoa, ano 56, n. 32, p. 4, 12 jul. 2021. Disponível em: https://sig-arq.ufpb.br/arquivos/2021163210598032890552452d319b5b4/BS_32-2021.pdf. Acesso em: 17 dez. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Portaria n.º 10/93/PRA, de 19 de fevereiro de 1993. Cria a Comissão Permanente de Avaliação e Incineração. **Boletim de Serviço**, 1993.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Portaria n.º 126/2001/R/GR, de 03 de novembro de 2001. Cria a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD/UFPB). **Boletim de Serviço**, 2001.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Portaria R/DP/Nº 689, de 27 de setembro de 1979. Cria a Comissão Permanente de Avaliação e Incineração. **Boletim de Serviço**, 1979.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Portaria R/GR/Nº 090, de 14 de março de 2017. Constitui a Comissão de Criação e Adaptação do Plano de Classificação da Tabela de Temporalidade Documental. **Boletim de Serviço**, ano 52, n. 18, p. 3, 17 mar. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Portaria R/GR/Nº 091, de 14 de março de 2017. Constitui a Comissão de Tecnologias Digitais e Segurança da Informação. **Boletim de Serviço**, ano 52, n. 18, p. 3, 17 mar. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Portaria R/GR/Nº 092, de 14 de março de 2017. Constitui a Comissão de Criação de Documentos Normativos. **Boletim de Serviço**, ano 52, n. 18, p. 4, 17 mar. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Portaria R/GR/Nº 093, de 14 de março de 2017. Constitui a Comissão de Ações Emergenciais em Acervo Permanente. **Boletim de Serviço**, ano 52, n. 18, p. 4, 17 mar. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Portaria R/GR/Nº 094, de 14 de março de 2017. Constitui a Comissão de Assentamento Funcional Digital. **Boletim de Serviço**, ano 52, n. 18, p. 5, 17 mar. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Portaria R/GR/Nº 095, de 15 de março de 2017. Constitui a Comissão de Estruturação do Arquivo Central e Sistema de Arquivos da Universidade Federal da Paraíba. **Boletim de Serviço**, ano 52, n. 18, p. 5, 17 mar. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Portaria R/SRH/Nº067/98, de 02 de fevereiro de 1998. Cria a Comissão de Avaliação de Documentos e elaboração da Tabela de Temporalidade. **Boletim de Serviço**, 1998.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Pró-Reitoria de Administração. **Proposta de implantação, regulamentação e organização do Sistema de Arquivos da UFPB (SARIN/UFPB)**. João Pessoa: Comissão de Avaliação e Descarte de Processos e Papéis, 1994.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. **Relatório de gestão 2019**. João Pessoa: Editora UFPB, 2019b. Disponível em: <https://drive.ufpb.br/s/2FXp8gyZ5zb7gRs#pdfviewer>. Acesso em: 27 dez. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Resolução nº 08, de 1 de agosto de 2001. Aprova a Tabela de Temporalidade dos Documentos da Universidade Federal da Paraíba. **Boletim de Serviço**, João Pessoa, 1 ago. 2001.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS. Comitê de Ética em Pesquisa. **Tabela com exemplos de riscos e medidas minimizadoras para os participantes de pesquisa**. Minas Gerais: UNIFAL, 2021. Disponível em: https://www.unifal-mg.edu.br/cep/wp-content/uploads/sites/183/2021/05/Tabela.Exemplos.Riscos.MedidasMinimizadoras_03.05.2021.pdf. Acesso em: 27 dez. 2022.

VALETTE, J. **O papel dos arquivos na administração e na política de planificação nos países em desenvolvimento**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1973.

VAZ, G. A. **A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista**. 2015. 134 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-A59F42/1/disserta_o_glucia_vaz.pdf. Acesso em: 10 set. 2020.

VAZ, G. A.; ARAÚJO, C. A. A. A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 3-21, jul./dez. 2015. Disponível em: <http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/download/117/60>. Acesso em: 12 set. 2020.

VENÂNCIO, L.; NASSIF, M. E. O comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada: um estudo empírico qualitativo. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 37, n. 1, p. 95-106, jan./abr, 2008.

WILSON, T. D. Models in information behavior research. **Journal of Documentation**, [S. l.], v. 55, n 3, p. 249-270, jun.1999.

WILSON, T. D. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. **Information Research**, [S. l.], v. 5, n. 3, abr. 2000. Disponível em: <http://informationr.net/ir/5-3/paper76.html>. Acesso em: 22 ago. 2020.

WILSON-DAVIS, K. The Centre for research on users studies: aims and functions. **Aslib Proceedings**, [S. l.], v. 29, n. 2, p. 67-73, 1977.

APÊNDICE A – Questionário eletrônico para identificação de unidades de arquivo e profissionais atuantes nos Centros de Ensino do *Campus I*

Formulário - Identificação de unidades de arquivo centrais e profissionais atuantes, nos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB

O presente instrumento de coleta de dados visa identificar a existência de unidades de arquivo centralizadas vinculadas aos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB, onde atuem profissionais de arquivo ou de outras áreas, com vistas a subsidiar pesquisa de mestrado no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB (PPGCI/UFPB).

Nome do respondente:

Cargo/Função:

Forneça informações para contato, caso deseje:

- 1) As informações se referem a qual Centro de Ensino do *Campus I* da UFPB?**
- 2) O Centro de Ensino possui unidade de arquivo centralizada? Exemplo, uma unidade administrativa responsável pela gestão da documentação (tratamento, guarda, arquivamento, promoção do acesso, etc.) das demais unidades subordinadas a estrutura do Centro e/ou pela coordenação das ações na área de arquivos (elaboração de normativos arquivísticos, estabelecimento de padrões arquivísticos, etc.).**
- 3) Caso sim para a resposta anterior, esta unidade é formalizada na estrutura administrativa? Por exemplo, se ela aparece no organograma do Centro e/ou em instrumento normativo, como no Regimento.**
- 4) Caso não exista unidade centralizada formalmente, existe no Centro outra unidade que se assemelhe a unidade de arquivo centralizada/espço físico centralizado? Exemplo, unidade que por sua atuação naturalmente reúna documentação de forma centralizada (exemplo, um Núcleo de Documentação, uma Coordenação de Informação, etc.) ou ainda**

um espaço físico que reúna documentação do Centro, mesmo que sem tratamento da documentação ou com tratamento parcial.

5) Poderia fornecer o nome da unidade administrativa e canais de comunicação (portal, e-mail, telefone, etc.)?

6) Existem profissionais de arquivo (Arquivistas e/ou Técnicos em Arquivo) lotados/localizados na unidade?

7) Quantos profissionais de arquivo (Arquivistas e/ou Técnicos em Arquivo)?

8) Existem profissionais de outras áreas que atuem nessa unidade?

9) Quantos profissionais de outras áreas?

Forneça outras informações que considere relevantes, caso deseje:

**APÊNDICE B – E-mail para Direção dos Centros de Ensino do *Campus I* com
questionário eletrônico**

Prezado (a) Diretor (a),

Cumprimentando-o cordialmente, informo que me chamo Lucas Lima, atualmente sou servidor técnico-administrativo (Arquivista), lotado no Arquivo Central (ACE) da UFPB e mestrando do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB (PPGCI/UFPB).

Nesse sentido, irei realizar uma pesquisa com arquivistas e técnicos em arquivo lotados/localizados nos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB, para analisar as necessidades e uso da informação por esses profissionais, com vista ao melhor desempenho de suas atribuições na Instituição. Compreendo que, com esta pesquisa, contribuirei para otimização da ação desses profissionais e para as unidades de arquivo onde estão lotados.

Desse modo, gostaria que encarecidamente respondesse o questionário abaixo (o qual possui apenas 9 questões, sendo 6 objetivas e 3 subjetivas) ou que o mesmo fosse repassado para um (a) servidor (a) do Centro que possa fornecer as informações. O referido instrumento visa identificar a lotação/localização daqueles profissionais, além de identificar a existência de unidades de arquivo centralizadas vinculadas aos Centros, sejam formais (por exemplo, que constem no organograma, regimento, etc.) ou informais (por exemplo, um espaço físico que reúna documentação do Centro).

Estas informações subsidiarão um momento posterior da pesquisa, onde será aplicado um questionário ou entrevista com estes profissionais.

Desse modo, agradeço pela atenção e fico à disposição para quaisquer esclarecimentos necessários.

Link para acessar o questionário: <https://forms.gle/3vit1JMjDBGtHnpk9>

Atenciosamente,

Lucas Lima

APÊNDICE C – Roteiro da Entrevista semiestruturada com profissionais de arquivo dos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB

1 Caracterização dos usuários internos

1.1 Qual o nível do seu cargo, seu grau de escolaridade e há quanto tempo atua na unidade?

2 Necessidades e uso de informação

2.1 Quais atividades/funções você desenvolve na sua unidade de informação?

2.2 Quais os tipos de informação que você necessita para exercer suas atividades?

2.3 Quais as fontes que você utiliza quando sente necessidade de informação?

2.4 Destaque as principais barreiras à informação/dificuldades enfrentadas na busca e uso da informação em sua unidade?

2.5 Quais estratégias você desenvolveu para resolver essas barreiras/dificuldades?

2.6 Que ações você considera que poderiam ser desenvolvidas pelo Sistema de Arquivos da UFPB para disponibilizar informações para sua unidade de informação, tendo em vista as necessidades e uso da informação sentidas no seu cotidiano?

3 Situação recente de uso da informação

3.1 Descreva um problema/situação, mais recente, que o levou a busca e uso da informação?

3.2 Que estratégias de busca de informação você utilizou para solução do seu problema/situação?

3.3 Quando você estava buscando a informação, quais as dúvidas (receio/anseio/expectativa) que lhe ocorreram?

3.4 Que barreiras/obstáculos surgiram no decorrer da busca e uso da informação?

3.5 Quais foram as suas expectativas no momento do uso da informação adquirida?

3.6 Que esforços você empreendeu para obter a informação?

3.7 Quais as fontes de informação utilizadas em sua busca?

3.8 Você saiu satisfeito ou não com as informações obtidas? Em qualquer dos casos justifique sua resposta;

4 Espaço reservado para comentários a respeito de suas experiências com a busca e uso da informação ou sobre a sua participação na pesquisa.

APÊNDICE D – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a) Senhor (a),

Esta pesquisa, intitulada: **“ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: necessidades e usos da informação de profissionais de arquivo no contexto do Sistema de Arquivos da Universidade Federal da Paraíba”**, está sendo desenvolvida pelo pesquisador **Lucas Lima Santos**, aluno do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da Professora Dra. Eliane Bezerra Paiva.

O objetivo da pesquisa é analisar as necessidades e uso da informação dos arquivistas e técnicos em arquivo que atuam nos arquivos dos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB.

Justifica-se o presente estudo, por compreender que o arquivo é uma unidade de informação conectada com a sociedade ao qual pertence e compõe cada vez mais um sistema complexo e interconectado. Além da função social, os serviços de arquivo devem atender àquele que produz os documentos arquivísticos das instituições no cumprimento das demandas, com agilidade e visando a satisfação dos usuários.

Quanto aos riscos para os usuários participantes, considerando que o presente estudo compreende a aplicação de entrevista semiestruturada para a coleta de dados, os riscos mínimos e de origem psicológica para sua realização, podem ser definidos em: possibilidade de constrangimento ao responder as questões da entrevista; desconforto; medo; vergonha; estresse; quebra de sigilo; cansaço ao responder às perguntas; e quebra de anonimato.

Para evitar, minimizar, corrigir ou sanar os riscos inerentes aos usuários, serão realizadas as seguintes ações: garantir o sigilo em relação as suas respostas, as quais serão tidas como confidenciais e utilizadas apenas para fins científicos; garantir o acesso em um ambiente que proporcione privacidade durante a coleta de dados, uma abordagem humanizada, optando-se pela escuta atenta e pelo acolhimento do participante, obtenção de informações, apenas no que diz respeito àquelas necessárias para a pesquisa; garantir a não identificação nominal no formulário nem no banco de dados, a fim de garantir o seu anonimato; esclarecer e informar a respeito do anonimato e da possibilidade de interromper o processo quando desejar, sem danos e prejuízos à pesquisa e a si próprio; assegurar a confidencialidade e a privacidade, a proteção da imagem e a não estigmatização, garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades, inclusive em termos de autoestima, de prestígio e/ou econômico – financeiro; garantir explicações necessárias para responder as questões; garantir local reservado e liberdade para não responder questões constrangedoras; garantir a retirada do seu consentimento prévio, ou simplesmente interrupção da entrevista, caso desista de participar da pesquisa; garantir ao participante a liberdade de se recusar a ingressar e participar do estudo, sem penalização alguma por parte dos pesquisadores; orientar aos participantes que a concordância ou não em participar da pesquisa em nada alterará sua condição e relação civil e social com a equipe de pesquisa e a Universidade de origem; garantir uma abordagem cautelosa ao indivíduo considerando e respeitando seus valores, cultura e crenças; promoção de privacidade em ambiente tranquilo e seguro; garantir o zelo pelo sigilo dos dados fornecidos e pela guarda adequada das informações coletadas, assumindo também o compromisso de não publicar o nome dos participantes (nem mesmo as iniciais) ou qualquer outra forma que permita a identificação individual; garantir que não haverá interferência dos pesquisadores nos procedimentos habituais do local de estudo ou na vida do participante; garantir ao participante de pesquisa o direito de acesso ao teor do conteúdo do instrumento (tópicos que serão abordados) antes de responder as perguntas, para uma tomada de decisão informada; garantir ao participante de pesquisa o acesso às perguntas somente depois que tenha dado o seu consentimento.

Quanto aos benefícios do presente estudo para os usuários participantes, considera-se que por meio da realização da pesquisa, os sujeitos poderão refletir e indicar suas necessidades e uso da informação cotidiana, indicar possíveis barreiras à informação que se deparam em suas atuações profissionais, além de possíveis estratégias que criam para superar tais barreiras. Com isso, as reflexões dos sujeitos, quando coletadas e analisadas à luz da literatura científica, contribuirão para a proposição direta ou indireta de novas práticas para os próprios sujeitos,

quando da finalização da pesquisa, o que tem potencial de melhorar a vida profissional desses usuários na Instituição.

Percebe-se ainda que a presente pesquisa promoverá um lugar de fala aos sujeitos pesquisados, que terão, em um contexto inédito de implantação de um Sistema de Arquivos na Instituição, a oportunidade de apontar e reivindicar ações, políticas, normas, entre outros, advindas do órgão central do Sistema, para atender às suas necessidades de informação, sendo isto uma das razões principais da idealização e implantação de um Sistema de Arquivos.

Assim, solicitamos a sua colaboração para a realização desta pesquisa, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos da área de Ciências Sociais Aplicadas e Ciência da Informação e publicar em revistas científicas nacionais e internacionais, ou seja, os resultados da pesquisa serão utilizados apenas para fins acadêmicos.

Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária, o que implica em sua liberdade para participar ou não, podendo desistir a qualquer momento. O questionário não terá identificação do participante, na pretensão de preservar sua identidade e manter o anonimato do respondente. Todas as respostas cedidas não estarão diretamente relacionadas à sua integridade pessoal. Informamos que esta pesquisa não oferece riscos previsíveis para a sua saúde.

O pesquisador estará à sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Diante do exposto, considerando que fui informado(a) do objetivo e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo. Assim, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

João Pessoa, _____ de _____ de _____.

Assinatura do Participante da Pesquisa

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor entrar em contato com o pesquisador:

Nome do Pesquisador: Lucas Lima Santos
Telefone: (83) 99693-9547 ou pelo *E-mail*: lucaas@hotmail.com.br

Atenciosamente,

Nome do Pesquisador

**ANEXO A – Resolução n. 43/2018 do Conselho Universitário (CONSUNI) da
Universidade Federal da Paraíba (UFPB)**

01/02/2019

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA
BOLETIM DE SERVIÇO - Nº 06**

PÁGINA 71

RESOLUÇÃO Nº 43/2018

Cria o Arquivo Central e o Sistema de Arquivos da UFPB.

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA, no uso de suas atribuições que lhe confere os incisos III e XIII do Artigo 25 do Estatuto da UFPB, e tendo em vista a deliberação do plenário, adotada em reunião ordinária realizada em 14 de dezembro de 2018; e

Considerando o disposto na Lei Nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências;

Considerando o disposto na Lei Nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências;

Considerando o disposto na Lei Nº 11.419/2006, de 19 de dezembro de 2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial;

Considerando o disposto na Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que 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; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências;

Considerando o disposto na Lei Nº 12.682, de 9 de julho de 2012, que dispõe sobre a elaboração e o arquivamento de documentos em meios eletromagnéticos;

Considerando o Decreto Nº 4.073, de 3 de janeiro de 2002 que regulamenta a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados;

Considerando o Decreto Nº 8.539, de 8 de outubro de 2015 que dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

Considerando o Decreto Nº 8.638, de 15, de janeiro de 2016 que institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

Considerando o Decreto Nº 8.777, de 11 de maio de 2016 que institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal;

(Art. 1º, Inciso 11, da Lei Nº 11.419/2006, de maio de 1966)

Art.1º. Criar, como órgão suplementar da Universidade Federal da Paraíba, o Arquivo Central (ACE) da UFPB.

Parágrafo único: Passam a pertencer ao Arquivo Central os setores de Protocolo e Expedição que não mais integrarão a estrutura da Pro-Reitoria de Administração.

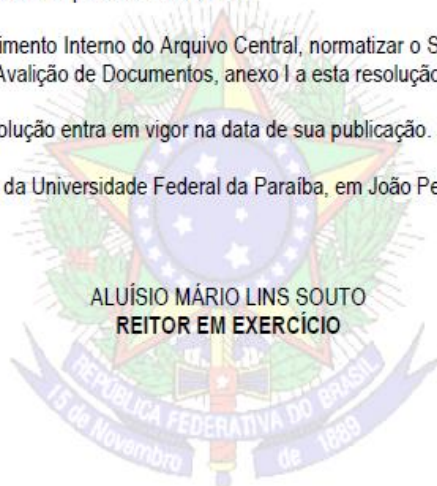
Art.2º. Criar o Sistema de Arquivos da UFPB (SiArq/UFPB).

Parágrafo único: O Sistema de Arquivos da UFPB - SiArq/UFPB - consiste no conjunto de arquivos integrados com objetivos, princípios, diretrizes e programas constituídos de modo harmônico buscando padronização cooperação técnica e operacional das atividades arquivísticas e a integração funcional dos arquivos dos órgãos e unidades da Universidade Federal da Paraíba de forma a garantir a gestão unificada dos documentos e registros de caráter arquivísticos da UFPB.

Art. 3º. Aprovar o Regimento Interno do Arquivo Central, normatizar o Sistema de Arquivos da UFPB e a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos, anexo I a esta resolução e dela fazendo parte.

Art. 4º. A presente resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Conselho Universitário da Universidade Federal da Paraíba, em João Pessoa, 08 de janeiro de 2019.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
**BOLETIM DE
SERVIÇO**

(Art. 1º, Inciso 11, da Lei 4.965, de maio de 1966)
PORTARIA R/DP, Nº 519, de 11/08/1972

ANEXO I DA RESOLUÇÃO Nº 43/2018 DO CONSUNI



REGIMENTO INTERNO DO ARQUIVO CENTRAL (ACE),
NORMATIZAÇÃO DO SISTEMA DE ARQUIVOS DA UFPB
(SiArq/UFPB) E DA COMISSÃO PERMANENTE DE AVALIAÇÃO DE
DOCUMENTOS (CAPAD)



CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º É dever da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) e de todos os órgãos que compõem sua estrutura, a gestão documental, o acesso e a proteção especial aos documentos e registros de arquivos, enquanto instrumentos de auxílio à administração, elemento de informação probatória, apoio ao desenvolvimento científico, à cultura e à memória institucional.

Art. 2º Consideram-se, para os fins deste Regimento, como arquivos:

I - Todos os documentos e registros arquivísticos produzidos, recebidos e acumulados no decurso das atividades de cada órgão/setor/unidade da UFPB, das fases corrente, intermediária e permanente, sejam eles de qualquer tipo, natureza ou suporte, inclusive os digitais.

§ 1º Também serão considerados arquivos da UFPB, os conjuntos documentais privados adquiridos de outras instituições, pessoas ou famílias por terem sido considerados de interesse da universidade.

II - Todas as unidades ou serviços pertencentes à UFPB, que tenham por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e o acesso a documentos e registros arquivísticos, doravante denominados arquivos setoriais.

Art. 3º Considera-se documento arquivístico da Universidade Federal da Paraíba, toda unidade de registro de informações, independentemente do formato, suporte ou natureza, produzido, recebido ou acumulado no decorrer das atividades da UFPB, que possua conteúdo, contexto e estrutura suficientes para servir de evidência dessas atividades.

Art. 4º A UFPB franqueará consulta ao seu acervo arquivístico público na forma da legislação em vigor.

CAPÍTULO II DO ARQUIVO CENTRAL DA UFPB

Seção I Da natureza, Subordinação e Finalidade

Art. 5º Fica criado com a natureza de órgão suplementar da UFPB, o Arquivo Central (ACE), diretamente vinculado ao gabinete do reitor com a finalidade de propor, implementar, executar, supervisionar e dar apoio aos diversos órgãos e unidades desta autarquia no que tange à política de documentos e registros arquivísticos e como órgão central ao Sistema de Arquivos (SiArq/UFPB).

Seção II Da Organização e funcionamento

Art. 6º O Arquivo Central será constituído com a seguinte estrutura:

- I - Direção - DACE;
 - a) Secretaria e Apoio Administrativo

- II - Coordenação de Gestão de Documentos, Registros Digitais e Sistemas – CGDS;
 - a) Divisão de Protocolo e Expedição de Documentos - DPEX
 - b) Divisão de Sistemas de Gestão de Registros e Documentos - DSGRD
 - c) Divisão de Plataformas de Acesso e Repositório Arquivístico Digital - DPARAD
- III - Coordenação de Arquivos e Registros Intermediários e Permanentes – CAIP;
 - a) Divisão de Avaliação e Processamento Técnico - DAPT
 - b) Divisão de Conservação, Preservação e Restauração - DCPR
 - c) Divisão de Difusão, Pesquisa e Ação Cultural - DDPAC

Art. 7º O ACE será dirigido por um Diretor, as Coordenações por Coordenadores e as Divisões por Chefes, cujos cargos serão providos conforme legislação vigente.

Art. 8º O ACE será unidade concedente de estágio obrigatório do curso de Arquivologia.

Art. 9º O pessoal do Arquivo Central será integrado por ocupantes do cargo de Arquivista do quadro permanente da UFPB, técnicos em arquivo, especialistas em arquivos e profissionais que atuem na área ou áreas afins, vinculados ao quadro da UFPB.

§ 1º – O Diretor do Arquivo Central será designado pelo Reitor, entre os servidores com competência técnica na área de Arquivo.

§ 2º – As Coordenações deverão ser ocupadas por servidores técnico-administrativos do quadro permanente da UFPB com formação superior em Arquivologia.

§ 3º – As Chefias de Divisão deverão ser ocupadas por servidores técnico-administrativos do quadro permanente da UFPB com formação superior em Arquivologia e/ou áreas afins.

Art. 10º O Arquivo Central terá seu horário de funcionamento estabelecido de acordo com suas atribuições administrativas, de atendimento ao público e como unidade concedente de estágios:

§ 1º – O atendimento ao público se dará de segunda a sexta-feira das 07:00 às 19:00;

§ 2º – Em atendimento aos estágios obrigatórios do Curso de Arquivologia, o ACE terá seu horário de funcionamento estendido no período noturno até às 21:00.

Seção III Das competências e atribuições

Art. 11º À Direção compete:

- I - dirigir, planejar, promover, supervisionar e orientar a execução dos projetos e atividades do ACE;
- II - supervisionar, orientar e promover ações pertinentes ao desenvolvimento de pessoal no âmbito do ACE, considerando o Sistema de Arquivos (SiArq/UFPB);
- III - supervisionar e coordenar a integração e articulação entre os setores do Arquivo Central e SiArq/UFPB;
- IV - convocar reuniões do Arquivo Central;
- V - planejar, coordenar, supervisionar e avaliar as atividades relacionadas à política de gestão de documentos digitais e não digitais;
- VI - assegurar, acompanhar, promover e supervisionar o cumprimento de normas e legislação vigentes concernentes à área arquivística;
- VII - promover e mediar intercâmbio técnico e cultural com entidades nacionais, e internacionais;
- VIII - elaborar e acompanhar a execução do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) do ACE;
- IX - manter parcerias necessárias com o Curso de Graduação em Arquivologia a fim de franquear estágios obrigatórios, não obrigatórios e demais projetos que se façam necessários como apoio mútuo;
- X - validar políticas, manuais, normas, procedimentos e rotinas arquivísticas no âmbito da UFPB;

- XI - promover a integração das equipes de trabalho sob a sua direção, bem como das unidades do SiArq/UFPB e as demais unidades técnicas envolvidas na consecução de atividades e projetos arquivísticos;
- XII - produzir relatórios de atividades quantitativos e qualitativos relativos as atuações de responsabilidade da direção;
- XIII - receber, regularizar a institucionalização e encaminhar para tratamento técnico acervos de arquivos privados adquiridos pela UFPB;
- XIV - presidir o Sistema de Arquivos (SiArq/UFPB);
- XV - presidir a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos da UFPB (CPAD) e
- XVI - exercer outras atividades pertinentes ao âmbito arquivístico institucional, conforme designação do reitor.

Parágrafo único. As competências previstas nos incisos XV e XVII deste artigo poderão ser delegadas, total ou parcialmente, a titulares das Coordenações do ACE, vedada a subdelegação.

Art. 12 À Secretaria e Apoio Administrativo competem

À Secretaria Executiva compete:

- a) assessorar o Diretor no âmbito de sua atuação;
- b) elaborar e organizar a agenda de trabalho do Diretor, auxiliando no preparo dos documentos a serem levados a despacho, na instrução e autuação de processos administrativos;
- c) secretariar e elaborar as atas das reuniões do Arquivo Central e do Sistema de Arquivos;
- d) receber, organizar e dar andamento à correspondência e aos documentos encaminhados ao Diretor;
- e) desenvolver atividades de comunicação social e de divulgação do ACE;
- f) acompanhar a integração com os órgãos da UFPB e público externo;
- g) editar e manter o website e mídias sociais do Arquivo Central e Sistema de Arquivos juntamente com as coordenações;
- h) coordenar a realização dos eventos promovidos pelo órgão e supervisionar os eventos realizados por outras instituições na sede do ACE e SiArq/UFPB.

Ao Apoio Administrativo compete:

- a) requisitar materiais e equipamentos;
- b) gerir bens materiais de consumo e permanentes do ACE;
- c) conduzir e apoiar a direção e as coordenações na execução das atividades administrativas do ACE;
- d) organizar e orientar os serviços de copa e limpeza;
- e) desenvolver atividades de conservação e manutenção das instalações, mobília e equipamentos do ACE.

Art. 13 À Coordenação de Gestão de Documentos, Registros Digitais e Sistemas compete:

- I - assessorar o Diretor do Arquivo Central no âmbito de sua atuação;
- II - orientar e assistir os integrantes do Sistema de Arquivos no que se refere à gestão de documentos e registros digitais, sistemas e repositório digital;
- III - coordenar e orientar ações emanadas das normas e legislação arquivística vigentes relativas aos documentos e registros da fase corrente;
- IV - orientar, coordenar e supervisionar a execução das atividades de gestão dos documentos e registros digitais produzidos e recebidos pelas unidades da UFPB, propondo rotinas e procedimentos padronizados acompanhando sua implantação;
- V - promover, supervisionar e orientar os integrantes do Sistema de Arquivos, em articulação com a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD), ao que se referir aos procedimentos de transferência dos documentos digitais e não digitais;
- VI - articular com as demais unidades da UFPB nos assuntos afeitos ao uso da tecnologia da informação, documentos e registros arquivísticos digitais;
- VII - apoiar e orientar o desenvolvimento das atividades das divisões subordinadas à esta Coordenação;

- VIII - avaliar produtos e serviços relativos a sistemas informatizados direcionados à gestão de documentos e registros arquivísticos digitais;
- X - intermediar junto à Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) o desenvolvimento de soluções de tecnologia e manutenção de sistemas de informação referentes ao acervo digital e instrumentos arquivísticos de gestão;
- XI - propor a edição de manuais que contemplem a padronização dos procedimentos de gestão de documentos arquivísticos em todos os suportes no âmbito da UFPB;
- XII - fomentar a criação de instrumentos de gestão do conhecimento relacionado às atividades estratégicas, táticas e operacionais da área de arquivo.

Art. 14 À Divisão de Protocolo e Expedição de Documentos compete:

- I - assessorar o Coordenador de Gestão de Documentos, Registros Digitais e Sistemas no âmbito de sua atuação;
- II - implementar, apoiar e executar as orientações emanadas das regras e normas superiores sobre procedimentos de protocolo e expedição de documentos avulsos e processos;
- III - planejar, coordenar e executar atividades relacionadas à recepção, conferência, classificação, registro, autuação, distribuição, expedição e arquivamento de processos, documentos e demais expedientes das atividades meio e fim destinados à UFPB, ou dele oriundos, controlando e acompanhando a sua tramitação interna e externa por meio do sistema informatizado de protocolo e tramitação de documentos e processos;
- IV - avaliar e propor melhorias ao sistema informatizado de protocolo e tramitação de documentos e processos;
- V - franquear, receber e expedir as correspondências recebidas;
- VI - selecionar, distribuir e redistribuir as correspondências recebidas, preparando os respectivos protocolos;
- VII - cumprir e fazer cumprir as normas estabelecidas pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos;
- VIII - receber, expedir e controlar os malotes de correspondências.

Art. 15 À Divisão de Sistemas de Gestão de Registros e Documentos compete:

- I - assessorar o Coordenador de Gestão de Documentos, Registros Digitais e Sistemas no âmbito de sua atuação;
- II - planejar, orientar e supervisionar, de forma integrada, as atividades de gestão de documentos e registros arquivísticos no âmbito do Sistema de Arquivos da UFPB;
- III - implementar e cumprir as orientações emanadas das normas e legislação arquivística vigentes, relativas aos documentos e registros digitais;
- IV - avaliar e implementar, de acordo com a demanda, produtos e serviços concernentes aos sistemas informatizados direcionados à produção, controle, organização, acesso e armazenamento de documentos e registros digitais arquivísticos;
- V - acompanhar, mediar e orientar as questões referentes ao gerenciamento, controle e manutenção do acervo arquivístico digital e sua cadeia de custódia;
- VI - orientar e promover juntamente com a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD) a aplicação dos instrumentos de gestão;
- VII - gerir os documentos sob sua guarda física ou sob sua responsabilidade em âmbito digital;
- VIII - orientar e acompanhar a transferência de documentos aos Arquivos Setoriais Intermediários;
- IX - orientar, coordenar e supervisionar a execução das atividades para fins de tratamento técnico de documentos avulsos e processos, promovendo a padronização dos procedimentos, digitalização, quando necessário, respeitando as normas de protocolo e aplicando a política de gestão documental;

Art. 16 À Divisão de Plataformas de Acesso e Repositório Arquivístico Digital compete:

- I - assessorar o Coordenador de Gestão de Documentos, Registros Digitais e Sistemas no âmbito de sua atuação;
- II - assistir o Sistema de Arquivos ao que concerne a cadeia de preservação dos documentos e registros arquivísticos;
- III - avaliar produtos, plataformas e serviços relativos a sistemas informatizados direcionados à organização, controle, acesso e armazenamento ao longo tempo de documentos e registros arquivísticos em fase permanente;
- IV - acompanhar, mediar e orientar junto à STI as questões referentes ao controle e manutenção do acervo arquivístico digital ao que se referir às cadeias de custódia e preservação;
- V - implementar em parceria com a Coordenação de Arquivos e Registros Intermediários e Permanentes, de acordo com a demanda, produtos e serviços referentes ao Repositório Arquivístico Digital Confiável e demais sistemas informatizados direcionados à organização, controle, acesso e armazenamento de documentos e registros arquivísticos permanentes;

Art. 17 À Coordenação de Arquivos e Registros Intermediários e Permanentes compete:

- I - assessorar o Diretor do Arquivo Central no âmbito de sua atuação;
- II - orientar e assistir os integrantes do Sistema de Arquivos no que concerne aos documentos e registros de fase intermediária e de guarda permanente;
- III - coordenar e orientar ações emanadas das normas e legislação arquivística vigentes relativas aos documentos e registros de fase intermediária e guarda permanente;
- IV - acompanhar e orientar as atividades de implementação de produtos e serviços relativos ao Repositório Arquivístico Digital e demais sistemas informatizados direcionados à organização, controle, acesso e armazenamento de documentos e registros arquivísticos da fase intermediária e guarda permanente;
- V - apoiar e orientar o desenvolvimento das atividades das divisões subordinadas à esta Coordenação;
- VI - promover, supervisionar e orientar os integrantes do Sistema de Arquivos, em articulação com a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD), no que se referir aos procedimentos de recolhimento dos documentos digitais e não digitais;
- VII - gerir o acervo físico permanente custodiado no ACE, assim como os documentos e registros digitais sob sua responsabilidade;
- VIII - coordenar e supervisionar a execução das atividades para fins de tratamento técnico de documentos permanentes, promovendo a padronização dos procedimentos técnicos, respeitando as normas e a cadeia de preservação.

Art. 18 À Divisão de Avaliação e Processamento Técnico compete:

- I - assessorar o Coordenador de Arquivos e Registros Intermediários e Permanentes no âmbito de sua atuação;
- II - atender às solicitações internas de consulta e empréstimo dos documentos sob sua guarda;
- III - receber, por recolhimento, dos arquivos setoriais intermediários do SiArq/UFPB os documentos em fase permanente, para custódia no arquivo Central;
- IV - implementar e cumprir as orientações emanadas das normas e legislação arquivística vigentes relativas aos documentos e registros de guarda permanente;
- V - avaliar e implementar, de acordo com a demanda, produtos e serviços relativos ao Repositório Digital Confiável e demais sistemas informatizados direcionados à organização, controle, acesso e armazenamento de documentos e registros arquivísticos permanentes;
- VI - orientar, promover e supervisionar, em articulação com a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD) os procedimentos de recolhimento dos documentos digitais e não digitais;
- VII - orientar e executar as atividades para fins de padronização e tratamento técnico de documentos avulsos e processos de caráter permanentes custodiados no Arquivo Central e nos Arquivos Setoriais Permanentes;
- VIII - Gerir os documentos permanentes sob sua responsabilidade o que corresponde à guarda física e de âmbito digital;

Art. 19 À Divisão de Conservação, Preservação e Restauração compete:

- I - assessorar o Coordenador de Arquivos e Registros Intermediários e Permanentes no âmbito de sua atuação;
- II - prestar, no âmbito de sua competência, orientação técnica aos membros do Sistema de Arquivos e demais unidades da UFPB;
- III - gerir o Laboratório de Conservação e Restauração de Documentos do ACE;
- IV - planejar, coordenar e executar as ações relacionadas com as seguintes atividades:
 - a) conservação preventiva (higienização, vistorias biológicas, diagnóstico de acervos, monitoramento ambiental nas áreas de guarda e de trabalho, reparos de encadernações, desenvolvimento de modelos de embalagens para acondicionamento do acervo, etc.);
 - b) conservação curativa (restauração, aplicação de métodos de combate a insetos e microrganismos, etc.);
 - c) organização e realização de atividades de capacitação em preservação, treinamentos internos e externos e outras atividades que colaborem com a educação em preservação de acervos;
- V - desenvolver, executar e difundir ações relacionadas com a política de preservação e conservação de acervos arquivísticos.

Art. 20 À Divisão de Difusão, Pesquisa e Ação Cultural compete:

- I - assessorar o Coordenador de Arquivos e Registros Intermediários e Permanentes no âmbito de sua atuação;
- II - planejar, coordenar, controlar e executar as atividades de promoção à difusão, pesquisa, visitação e ação cultural no ACE;
- III - planejar, coordenar, controlar e executar ações relacionadas com o atendimento presencial, compreendendo as seguintes atividades:
 - a) atender aos usuários de consultas *in loco*;
 - b) gerir e acompanhar o funcionamento dos ambientes de consulta e o registro de usuários presenciais;
 - c) gerir os instrumentos de pesquisa disponíveis aos usuários em conjunto com as divisões de tratamento e processamento do acervo;
 - d) controlar o uso dos documentos durante as consultas, zelando por sua segurança, preservação especialmente às necessidades de reprodução e digitalização de material em situação de consulta;
- IV - planejar, coordenar, controlar e executar ações relacionadas com o atendimento aos usuários das consultas encaminhadas à distância (por uso das tecnologias da informação e comunicação ou correspondência);
- V - Registrar e produzir dados quantitativos e qualitativos relativos ao atendimento presencial, consultas e movimentação do acervo;
- VI - conceber e organizar eventos, exposições e ações de caráter científico, cultural e pedagógico que promovam a difusão do ACE e demais acervos do SiArq/UFPB;
- VII - conceber e planejar programas de caráter pedagógico complementar à montagem de exposições e outras ações de difusão do acervo;
- VIII - Supervisionar eventos realizados por outras instituições e demais unidades da UFPB nas dependências do ACE;

Art. 21. Aos Coordenadores e Chefes de Divisão incumbe planejar, dirigir, coordenar, acompanhar, avaliar e controlar a execução das atividades das respectivas unidades, e exercer outras atribuições que lhes forem demandadas pelo Diretor do ACE, em suas respectivas áreas de competência.

Art. 22. Aos demais titulares de cargos e funções incumbe assistir e auxiliar os chefes imediatos na gestão das respectivas unidades, e exercer outras atribuições que lhes forem demandadas, em suas respectivas áreas de competência.

Seção IV
Das disposições Gerais

Art. 23. O Diretor do Arquivo Central será substituído, por um dos coordenadores em decorrência de sua ausência por motivos previstos em lei;

Parágrafo único – a ordem de substituição ficará a critério da direção e deve constar no planejamento anual do ACE;

Art. 24. Compete, ainda, às unidades do Arquivo Central:

- I - supervisionar, acompanhar e orientar, no âmbito de suas competências, os discentes em estágios obrigatórios e não obrigatórios no âmbito do Arquivo Central;
- II - promover a integração das equipes de trabalho sob a sua coordenação e com as demais unidades técnicas e projetos definidos pela Direção;
- III - elaborar e implantar, após aprovação do diretor, manuais de normas, procedimentos e rotinas, referentes à sua área de competência, estabelecendo suas atribuições e atividades, observadas as disposições regulamentares vigentes;
- IV - fiscalizar a execução dos contratos de prestação de serviços da sua área de competência;
- III - elaborar os seus planos específicos de ação, estabelecendo metas em consonância com o PDI, apresentando relatórios anuais de suas atividades;
- IV - manter sistemáticas de coleta e armazenamento de dados gerenciais, fornecendo informações sobre atividades desenvolvidas ou relativas à sua área de competência, sempre que solicitado pelo Diretor;
- V - gerenciar conteúdos, de suas respectivas competências, para manter e atualizar o web site do ACE, conforme disposições regulamentares específicas;
- VI - exercer outras atribuições correlatas que lhes forem demandadas pelas respectivas chefias.

Art. 25. Coordenações e Divisões do Arquivo Central deverão desenvolver seus projetos e atividades de forma articulada e integrada entre si, cabendo ao Diretor definir prioridades, mecanismos e instrumentos para a sua eficaz consecução.

CAPÍTULO III
DA COMISSÃO PERMANENTE DE AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS - CPAD**Seção I**
Da Responsabilidade e estrutura

Art. 26. A comissão Permanente de Avaliação de Documentos, regulamentada pelo Decreto 4.073 de 03 de janeiro de 2002, designada por portaria pelo reitor, tem como responsabilidade orientar e realizar o processo de análise, avaliação e seleção dos documentos e registros arquivísticos produzidos, recebidos e acumulados pela UFPB, tendo em vista a identificação dos documentos para a guarda permanente e a eliminação dos destituídos de valor.

Art. 27 A CPAD será integrada pelos seguintes membros, designados pelo Reitor:

- I - o Diretor do Arquivo Central, que será seu Presidente;
- II - o Secretário do Arquivo Central, que será o seu Secretário Executivo;
- III - um Arquivista representante do SiArq/UFPB;
- IV - um servidor representando as pró-reitorias das atividades fim;
- V - um servidor representando as pró-reitorias das atividades meio;
- VI - um docente ou técnico-administrativo graduado em História;
- VII - um docente ou técnico-administrativo graduado em Direito;

§ 1º A composição da CPAD terá mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução pelo mesmo período, sem ferir os critérios de representatividade definidos pela UFPB.

§ 2º Poderão participar das reuniões como membros *ad-hoc*, por solicitação de seu Presidente, especialistas e consultores com direito a voz e não a voto, quando julgado necessário pela maioria absoluta de seus membros.

Art. 28. A comissão Permanente de Avaliação de Documentos reunir-se-á semestralmente em caráter ordinário e quando convocado pelo Presidente e/ou por 2/3 de seus membros em caráter extraordinário.

Seção II Das competências

Art. 29. Compete à Comissão Permanente de Avaliação de Documentos:

- I - orientar e coordenar o processo de análise, avaliação e seleção da documentação produzida, recebida e acumulada na UFPB, em razão de suas funções e atividades, de qualquer espécie, natureza ou suporte, digital e não-digital, tendo em vista a identificação dos documentos para guarda permanente e a eliminação dos destituídos de valor;
- II - elaborar e enviar ao Arquivo Nacional, em tempo oportuno, proposta de inserção de descritores e/ou de prazos de guarda e destinação de documentos aos Códigos de Classificação de Documentos e à Tabela de Temporalidade e Destinação de documentos de arquivo relativos às atividades meio e fim das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES);
- III - propor a constituição de comissões especiais provisórias ou grupos de trabalho provisórios para tratar de assuntos específicos relacionados à execução de suas competências;
- IV - elaborar seu Regimento Interno e submeter à homologação do CONSUNI, ouvido o Conselho Consultivo do SiArq/UFPB;
- V - propor medidas visando o aprimoramento dos procedimentos de avaliação de documentos e registros no âmbito da UFPB.

CAPÍTULO IV DO SISTEMA DE ARQUIVOS DA UFPB

Seção I Da Organização e Finalidade

Art. 30. O Sistema de Arquivos da UFPB (SiArq/UFPB) representa a estrutura e as atividades de gestão de documentos e registros arquivísticos e arquivos no âmbito da Universidade Federal da Paraíba, que se organiza como conjunto de arquivos integrados com objetivos, princípios, diretrizes e programas constituídos de modo harmônico buscando padronização técnica e operacional das atividades arquivísticas e integração funcional, dos arquivos setoriais da UFPB.

Art. 31. O SiArq/UFPB tem por finalidade:

- I - organizar, proteger, preservar e integrar o acervo arquivístico da UFPB;
- II - normatizar e disseminar políticas, manuais, normas, procedimentos técnicos e rotinas arquivísticas no âmbito da UFPB;
- III - racionalizar a produção dos documentos e registros arquivísticos;
- IV - garantir, de forma ágil e segura, o acesso aos documentos e registros e às informações neles contidas, resguardados os aspectos de sigilo e as restrições administrativas ou legais;
- V - harmonizar e coordenar as atividades de gestão de documentos e registros arquivísticos no âmbito da UFPB, independente de qual seja o suporte e o gênero documental;
- VI - assegurar a integração entre arquivos setoriais;
- VII - reduzir custos operacionais da gestão e armazenagem dos documentos e registros;
- VIII - promover melhoria da eficiência e transparência administrativa.

Art. 32. O Sistema de Arquivos será constituído com a seguinte estrutura:

- I - Conselho Consultivo;
 - a) Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD)
- II - Presidência
- III - Arquivo Central
 - a) Arquivos setoriais Intermediários
 - b) Arquivos setoriais Intermediários e Permanentes
 - c) Arquivos setoriais Permanentes

Parágrafo único. O Arquivo Central é o órgão gestor do Sistema de Arquivos (SiArq/UFPB).

Art. 33. Os Arquivos Setoriais do SiArq/UFPB vinculam-se ao órgão gestor do Sistema para os estritos efeitos do disposto neste Regimento e para os efeitos técnicos decorrentes, sem prejuízo da subordinação de sua posição de origem na estrutura organizacional da UFPB, não estando seus membros dispensados das funções regulares em suas unidades de origem.

Art. 34. O Conselho Consultivo é o órgão máximo de deliberação do Sistema de Arquivos (SiArq/UFPB) e terá a seguinte composição:

- I - Presidente;
- II - Diretor do ACE;
- III - Coordenadores do ACE;
- IV - Dois representantes do SiArq/UFPB indicados entre arquivistas e técnicos de arquivo;
- V - um representante da STI;
- VI - um representante das pró-reitorias das atividades meio;
- VII - um representante das pró-reitorias das atividades fim;
- VIII - um representante docente do Departamento de Ciência da Informação;

§ 1º O presidente será eleito entre os membros do Conselho, com mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução pelo mesmo período;

§ 2º O Conselho terá mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução pelo mesmo período, sem ferir os critérios de representatividade definidos pela UFPB.

§ 3º Poderão participar das reuniões como membros *ad-hoc*, por solicitação de seu Presidente, especialistas e consultores com direito a voz e não a voto, quando julgado necessário pela maioria absoluta de seus membros.

Art. 35. O Conselho Consultivo reunir-se-á semestralmente em caráter ordinário e quando convocado pelo Presidente e/ou por 2/3 de seus membros em caráter extraordinário.

Seção II Das Competências

Art. 36. Ao Conselho Consultivo, compete:

- I - discutir e referendar o plano anual de atividades técnicas Sistema de Arquivos;
- II - aprovar diretrizes, normas e manuais visando à regulamentação e ao funcionamento do SiArq/UFPB;
- III - legitimar o plano anual de atividades técnicas do Sistema de Arquivos;
- IV - opinar sobre as matérias que lhe forem encaminhadas pelo Diretor, e pelos órgãos do SiArq/UFPB;
- V - endossar, na ocasião da primeira reunião ordinária anual, o relatório anual das atividades executadas pelo Arquivo Central, SiArq/UFPB e CPAD;
- VI - decidir sobre recursos interpostos contra decisões do Diretor do Arquivo Central;
- VII - exercer outras funções que lhe forem atribuídas pelas instâncias superiores.

Art. 37. Como funções primordiais, compete ao presidente do SiArq/UFPB:

- I - gerenciar e harmonizar o Sistema de Arquivos;
- II - elaborar o plano anual de atividades técnicas do Sistema de Arquivos;
- III - traçar as diretrizes, normas e manuais visando à regulamentação e ao funcionamento do SiArq/UFPB;
- IV - prospectar e propor convênios entre a UFPB e entidades públicas e privadas, nacionais ou internacionais, que visem atingir os objetivos do SiArq/UFPB;
- V - propor, consolidar e apresentar ao Conselho Consultivo matérias arquivísticas de interesse da UFPB encaminhadas pelo Arquivo Central e demais órgãos do SiArq/UFPB;
- VI - apresentar ao Conselho Consultivo o relatório anual das atividades executadas pelo SiArq/UFPB na ocasião da primeira reunião ordinária anual;

Art. 38. Compete ao Arquivo Central:

- I - viabilizar infraestrutura física, material e tecnológica adequadas para o recebimento, guarda, armazenamento e preservação de documentos recolhidos dos arquivos membros do SiArq/UFPB de acordo com as normas e legislação em vigor;
- II - Desenvolver a informatização do SiArq/UFPB tendo por base o Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos (e-ARQ Brasil), aprovado pelo Conselho Nacional de Arquivos;
- III - gerenciar a implantação e manutenção de plataformas de acesso à informação e Repositório Arquivístico Digital Confiável, juntamente com a Superintendência de Tecnologia da Informação, a fim de garantir a preservação digital sistêmica dos documentos ao longo do tempo;
- IV - mediar o desenvolvimento dos recursos humanos atuantes no SiArq/UFPB, em especial do quadro permanente, promovendo programas de capacitação continuada, em parceria com a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, para dar cumprimento às especificidades de suas atividades;
- V - fomentar a institucionalização dos arquivos setoriais da UFPB.

Art. 39. Compete aos Arquivos Setoriais Intermediários:

- I - orientar os setores, de sua área de atuação, quanto à criação, classificação e organização dos documentos e registros em fase corrente;
- II - orientar e apoiar os setores, de sua área de atuação, quanto aos procedimentos de transferência de documentos e registros para os Arquivos setoriais;
- III - Selecionar em conformidade com os prazos de guarda da Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos, com a supervisão da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos, os conjuntos documentais e registros a serem eliminados ou recolhidos para a fase permanente;

Art. 40. Compete aos Arquivos Setoriais Intermediários e Permanentes:

- I - orientar os setores, de sua área de atuação, quanto à criação, classificação e organização dos documentos e registros em fase corrente;
- II - orientar e apoiar os setores, de sua área de atuação, quanto aos procedimentos de transferência de documentos e registros para os Arquivos setoriais;
- III - Selecionar em conformidade com os prazos de guarda da Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos, com a supervisão da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos, os conjuntos documentais e registros a serem recolhidos para a fase permanente;
- IV - promover ações de conservação preventiva e interventiva dos documentos permanentes integrantes do patrimônio arquivístico da UFPB;
- V - gerir, organizar e descrever para acesso os documentos e registros de caráter permanente da Universidade, bem como os acervos arquivísticos privados (institucionais, pessoais e de família) adquiridos pela UFPB mantidos sob sua custódia;
- VI - promover ações de conservação preventiva e interventiva dos documentos permanentes integrantes do patrimônio arquivístico da UFPB, na sua esfera de atuação;
- VII - Assessorar as unidades da Universidade produzindo levantamento de seu acervo histórico, com a finalidade de promover o resgate da memória institucional;

Art. 41. Compete aos Arquivos Setoriais Permanentes:

- I - recolher e custodiar os documentos e registros arquivísticos de caráter permanente da Universidade;
- II - executar atividades para fins de tratamento técnico de documentos permanentes, promovendo a padronização dos procedimentos técnicos, respeitando as normas e a cadeia de preservação;
- III - gerir, organizar e descrever para acesso os documentos e registros de caráter permanente da Universidade, bem como os acervos arquivísticos privados (institucionais, pessoais e de família) adquiridos pela UFPB mantidos sob sua custódia;
- IV - promover ações de conservação preventiva e interventiva dos documentos permanentes integrantes do patrimônio arquivístico da UFPB;
- V - Assessorar as unidades da Universidade produzindo levantamento de seu acervo histórico, com a finalidade de promover o resgate da memória institucional;

Seção IV Das disposições Gerais

Art. 42. Compete ainda a todos os arquivos membros do SiArq/UFPB:

- I - atender usuários internos e externos;
- II - manter sob sua custódia, durante o prazo de guarda previsto nas tabelas de temporalidade e destinação de documentos de arquivo relativos às atividades meio e fim, os documentos que se encontrarem sob sua responsabilidade;
- III - acondicionar os documentos de modo apropriado e identificar cada unidade de arquivamento de acordo com instruções padronizadas pelo SiArq/UFPB;
- IV - controlar o acesso aos documentos sob sua custódia;
- V - responsabilizar-se pela conservação preventiva do acervo sob sua responsabilidade, em conformidade com as orientações técnicas do Arquivo Central;
- VI - promover, em conformidade com os recursos disponíveis, a digitalização dos documentos arquivísticos que necessitem de acesso via sistemas informatizados;
- VII - desenvolver outras atividades de gestão arquivística de documentos, em seu âmbito de atuação, em conformidade com as normas e instruções emanadas do Arquivo Central;
- VIII - participar de programas e projetos especiais visando a preservação da memória institucional.

Art. 43. Aos arquivistas, técnicos em arquivo e demais servidores do quadro da UFPB responsáveis pelos arquivos setoriais incumbe a execução das atividades arquivísticas em suas respectivas áreas de competência, dando ciência ao presidente do SiArq/UFPB de suas ações.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 44. As políticas e procedimentos relacionados à produção, acesso, tramitação, uso, avaliação, destinação e arquivamento de documentos e registros arquivísticos de qualquer natureza ou suporte, no âmbito da UFPB, serão realizados em observância às instruções do Arquivo Central, e da legislação em vigor.

Art. 45. A eliminação de documentos produzidos, recebidos e acumulados pelos setores da UFPB no exercício de suas funções e atividades, sejam de natureza digital ou não-digital, será realizada em observância ao que for estabelecido pela Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos, às instruções do Arquivo Central, à legislação vigente, sempre com o acompanhamento da CPAD.

Art. 46. Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação do presente Regimento serão resolvidos pelo presidente do SiArq/UFPB, ouvido o Conselho Consultivo.

Art. 47. Este Regimento entra em vigor na data de sua publicação.

ANEXO B – Parecer Consubstanciado do Conselho de Ética em Pesquisa (CEP)

CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: necessidades e usos da informação de profissionais de arquivo no contexto do Sistema de Arquivos da Universidade Federal da Paraíba

Pesquisador: LUCAS LIMA SANTOS

Área Temática:

Versão: 3

CAAE: 63866622.5.0000.5188

Instituição Proponente: Centro de Ciências Sociais Aplicadas - CCSA UFPB

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 5.810.312

Apresentação do Projeto:

Trata-se da terceira versão do Projeto de Dissertação do aluno LUCAS LIMA SANTOS sob a orientação da Profa. Dra. Eliane Bezerra Paiva, do Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB). Tem por objetivo geral analisar as necessidades e uso da informação dos arquivistas e técnicos em arquivo que atuam nos arquivos dos Centros de Ensino do Campus I da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Caracteriza-se como exploratória e descritiva e, de acordo com as fontes de dados da pesquisa, como pesquisa de campo. Quanto à abordagem, recorre-se à pesquisa qualitativa. O Campo de pesquisa são as Unidades de Arquivo Centrais dos 13 Centros de Ensino do Campus I da UFPB, para as quais foi planejado e elaborado questionário eletrônico como primeiro instrumento de coleta de dados, para evidenciar o panorama do objeto de estudo, com vistas ao melhor direcionamento da segunda etapa da metodologia, que consistirá na aplicação de entrevista semiestruturada com os sujeitos.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Analisar as necessidades e uso da informação dos arquivistas e técnicos em arquivo que atuam nos arquivos dos Centros de Ensino do Campus I da UFPB.

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB - 1º Andar

Bairro: Cidade Universitária

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3216-7791

Fax: (83)3216-7791

E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 5.810.312

Objetivos secundários:

- a) Caracterizar os usuários internos, arquivistas e técnicos em arquivo, das unidades de arquivo dos Centros de Ensino do Campus I da UFPB;
- b) Identificar as necessidades de informação dos arquivistas e técnicos em arquivo que atuam nos arquivos dos Centros de Ensino do Campus I da UFPB;
- c) Verificar a existência de barreiras à informação no processo de recuperação e disseminação da informação dos arquivistas e técnicos em arquivo;
- d) Identificar o uso e as fontes de informação utilizadas no desenvolvimento das atividades desses arquivistas e técnicos em arquivo;

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

Considerando que o presente estudo compreende a aplicação de entrevista semiestruturada para a coleta de dados, os riscos mínimos e de origem psicológica para sua realização, podem ser definidos em: possibilidade de constrangimento ao responder as questões da entrevista; desconforto; medo; vergonha; estresse; quebra de sigilo; cansaço ao responder às perguntas; e quebra de anonimato. Para evitar, minimizar, corrigir ou sanar os riscos inerentes aos usuários, serão realizadas as seguintes ações: Garantir o sigilo em relação as suas respostas, as quais serão tidas como confidenciais e utilizadas apenas para fins científicos; Garantir o acesso em um ambiente que proporcione privacidade durante a coleta de dados, uma abordagem humanizada, optando-se pela escuta atenta e pelo acolhimento do participante, obtenção de informações, apenas no que diz respeito àquelas necessárias para a pesquisa; Garantir a não identificação nominal no formulário nem no banco de dados, a fim de garantir o seu anonimato; Esclarecer e informar a respeito do anonimato e da possibilidade de interromper o processo quando desejar, sem danos e prejuízos à pesquisa e a si próprio; Assegurar a confidencialidade e a privacidade, a proteção da imagem e a não estigmatização, garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades, inclusive em termos de autoestima, de prestígio e/ou econômico – financeiro; Garantir explicações necessárias para responder as questões; Garantir local reservado e liberdade para não responder questões constrangedoras; Garantir a retirada do seu consentimento prévio, ou simplesmente interrupção da entrevista, caso desista de participar da pesquisa; Garantir ao participante a liberdade de se recusar a ingressar e participar do estudo, sem penalização alguma

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB, 1º Andar
Bairro: Cidade Universitária **CEP:** 58.051-900
UF: PB **Município:** JOÃO PESSOA
Telefone: (83)3216-7791 **Fax:** (83)3216-7791 **E-mail:** comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 5.810.312

por parte dos pesquisadores; Orientar aos participantes que a concordância ou não em participar da pesquisa em nada alterará sua condição e relação civil e social com a equipe de pesquisa e a Universidade de origem; Garantir uma abordagem cautelosa ao indivíduo considerando e respeitando seus valores, cultura e crenças; promoção de privacidade em ambiente tranquilo e seguro; Garantir o zelo pelo sigilo dos dados fornecidos e pela guarda adequada das informações coletadas, assumindo também o compromisso de não publicar o nome dos participantes (nem mesmo as iniciais) ou qualquer outra forma que permita a identificação individual; Garantir que não haverá interferência dos pesquisadores nos procedimentos habituais do local de estudo ou na vida do participante; Garantir ao participante de pesquisa o direito de acesso ao teor do conteúdo do instrumento (tópicos que serão abordados) antes de responder as perguntas, para uma tomada de decisão informada; Garantir ao participante de pesquisa o acesso às perguntas somente depois que tenha dado o seu consentimento.

Benefícios:

Quanto aos benefícios do presente estudo, considera-se que por meio da realização da pesquisa, os sujeitos poderão refletir e indicar suas necessidades e uso da informação cotidiana, indicar possíveis barreiras à informação que se deparam em suas atuações profissionais, além de possíveis estratégias que criam para superar tais barreiras. Com isso, as reflexões dos sujeitos, quando coletadas e analisadas à luz da literatura

científica, contribuirão para a proposição direta ou indireta de novas práticas para os próprios sujeitos, quando da finalização da pesquisa, o que tem potencial de melhorar a vida profissional desses usuários na Instituição. Percebe-se ainda que a presente pesquisa promoverá um lugar de fala aos sujeitos pesquisados, que terão, em um contexto inédito de implantação de um Sistema de Arquivos na Instituição, a oportunidade de apontar e reivindicar ações, políticas, normas, entre outros, advindas do órgão central do Sistema, para atender às suas necessidades de informação, sendo isto uma das razões principais da idealização e implantação de um Sistema de Arquivos. Para além disso, quanto aos benefícios da pesquisa para a ciência, a proposta de pesquisa visa colaborar

cientificamente para a ampliação dos estudos relacionados aos arquivos e usuários, especialmente nos arquivos universitários, além de compreender o laço indissolúvel entre as ações dos arquivistas e técnicos em arquivo que mediam o conhecimento e entre o arquivo e seus usuários.

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB - 1º Andar
Bairro: Cidade Universitária **CEP:** 58.051-900
UF: PB **Município:** JOAO PESSOA
Telefone: (83)3216-7791 **Fax:** (83)3216-7791 **E-mail:** comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 5.810.312

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A proposta está adequadamente elaborada e permite tecer julgamentos concernentes aos aspectos éticos/metodológicos envolvidos, conforme diretrizes contidas na Resolução 466/2012, do CNS, MS.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Os termos que foram apresentados não possibilitaram adequada avaliação no que se refere aos aspectos éticos e metodológicos.

Recomendações:

(O)A pesquisador(a) responsável e demais colaboradores, MANTENHAM A METODOLOGIA PROPOSTA E APROVADA PELO CEP-CCS.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Considerando que o(a) pesquisador(a) atendeu adequadamente às recomendações feitas por este Colegiado em parecer anterior a este, e que o estudo apresenta viabilidade ética e metodológica, estando em consonância com as diretrizes contidas na Resolução 466/2012, do CNS/MS, somos favoráveis ao desenvolvimento da investigação.

Considerações Finais a critério do CEP:

Certifico que o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba – CEP/CCS aprovou a execução do referido projeto de pesquisa. Outrossim, informo que a autorização para posterior publicação fica condicionada à submissão do Relatório Final na Plataforma Brasil, via Notificação, para fins de apreciação e aprovação por este egrégio Comitê.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2025021.pdf	28/11/2022 10:27:19		Aceito
Outros	Carta_Resposta_Lucas_Lima_Santos_nova.pdf	28/11/2022 10:26:56	LUCAS LIMA SANTOS	Aceito

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB - 1º Andar
 Bairro: Cidade Universitária CEP: 58.051-900
 UF: PB Município: JOAO PESSOA
 Telefone: (83)3216-7791 Fax: (83)3216-7791 E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 5.810.312

TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Lucas_Lima_Santos_versao_atualizada.pdf	28/11/2022 10:26:11	LUCAS LIMA SANTOS	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_Lucas_Lima_Santos_versao_atualizada.pdf	28/11/2022 10:25:30	LUCAS LIMA SANTOS	Aceito
Outros	Carta_Resposta_Lucas_Lima_Santos.pdf	10/11/2022 22:23:25	LUCAS LIMA SANTOS	Aceito
Outros	Carta_Anuencia_Reitoria_Lucas_Lima_Santos.pdf	10/11/2022 22:23:04	LUCAS LIMA SANTOS	Aceito
Outros	Declaracao_aprovacao_pesquisa_Lucas_Lima_Santos.pdf	10/11/2022 22:21:35	LUCAS LIMA SANTOS	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Lucas_Lima_Santos_atualizado.pdf	10/11/2022 22:16:54	LUCAS LIMA SANTOS	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_Lucas_Lima_Santos_atualizado.pdf	10/11/2022 22:16:43	LUCAS LIMA SANTOS	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_Lucas_Lima_Santos.pdf	30/09/2022 21:53:31	LUCAS LIMA SANTOS	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Lucas_Lima_Santos.pdf	30/09/2022 21:52:25	LUCAS LIMA SANTOS	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_rosto_Lucas_Lima_Santos.pdf	30/09/2022 21:51:57	LUCAS LIMA SANTOS	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

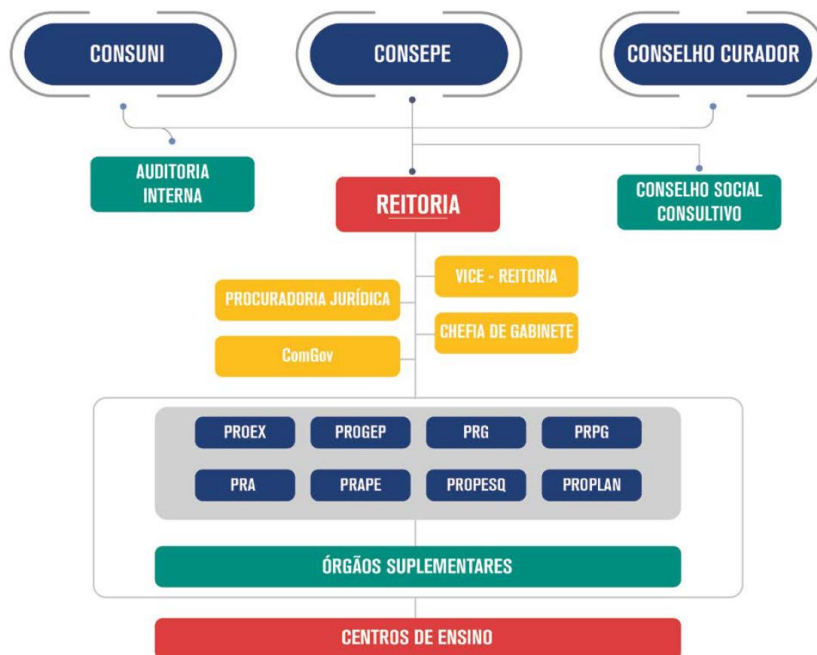
JOAO PESSOA, 13 de Dezembro de 2022

Assinado por:
Eliane Marques Duarte de Sousa
(Coordenador(a))

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB - 1º Andar
Bairro: Cidade Universitária **CEP:** 58.051-900
UF: PB **Município:** JOAO PESSOA
Telefone: (83)3216-7791 **Fax:** (83)3216-7791 **E-mail:** comitedeetica@ccs.ufpb.br

ANEXO C – Organograma da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

A estrutura organizacional da UFPB envolve os Conselhos Superiores (CONSEPE, CONSUNI e CURADOR), a Administração Central (Reitoria e Pró-Reitorias) e os Centros de Ensino. Os primeiros correspondem às principais instâncias de decisão, enquanto os Centros de Ensino coordenam as atividades de ensino, pesquisa e extensão, exercendo, por meio de seus órgãos próprios, funções deliberativas e executivas em nível de administração setorial. Os órgãos suplementares são criados pelo CONSUNI com a finalidade de apoiar e executar atividades específicas de sua competência. A Procuradoria Jurídica da UFPB é exercida pela Advocacia Geral da União (AGU). A Auditoria Interna – AUDIN é o órgão técnico de controle da instituição vinculado ao Conselho Universitário – CONSUNI. A estrutura organizacional conta ainda com a Chefia de Gabinete e com o Comitê de Governança, Controle Interno e Gestão de Riscos – ComGov.



Fonte: Universidade Federal da Paraíba (2019b).

ANEXO D – Termo de anuência da Instituição

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**

CARTA Nº 2 / 2022 - ACE - DACE (11.00.46.73)

Nº do Protocolo: 23074.103897/2022-85

João Pessoa-PB, 08 de Novembro de 2022

CARTA DE ANUÊNCIA

Declaramos para os devidos fins, que aceitaremos (o) a pesquisador (a) **Lucas Lima Santos**, a desenvolver o seu projeto de pesquisa **“ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: necessidades e usos da informação de profissionais de arquivo no contexto do Sistema de Arquivos da Universidade Federal da Paraíba”**, que está sob a coordenação/orientação do(a) Prof. (a) **Eliane Bezerra Paiva**, cujo objetivo é **analisar as necessidades e uso da informação dos arquivistas e técnicos em arquivo que atuam nos arquivos dos Centros de Ensino do Campus I da UFPB**. Nesse sentido, o campo de estudo compreende os 13 Centros de Ensino vinculados ao Campus I da Instituição.

Esta autorização está condicionada ao cumprimento do (a) pesquisador (a) aos requisitos da Resolução 466/12 CNS e suas complementares, comprometendo-se o/a mesmo/a a utilizar os dados pessoais dos sujeitos da pesquisa, exclusivamente para os fins científicos, mantendo o sigilo e garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades.

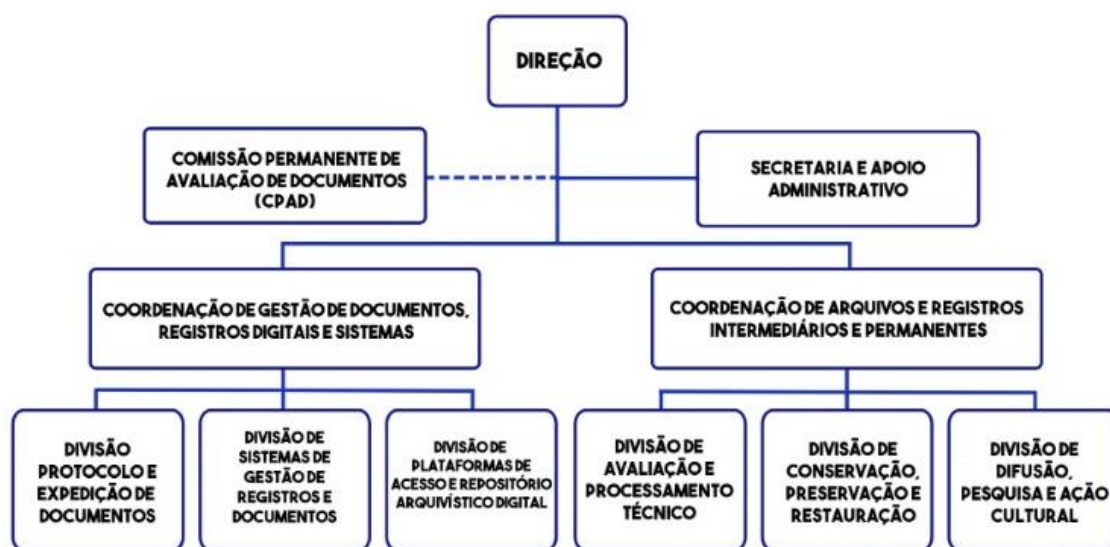
Antes de iniciar a coleta de dados o/a pesquisador/a deverá apresentar a esta Instituição o Parecer Consubstanciado devidamente aprovado, emitido por Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos, credenciado ao Sistema CEP/CONEP.

João Pessoa, em 08 de novembro de 2022.

(Assinado digitalmente em 08/11/2022 11:32)
PABLO NOGUEIRA TELES MOREIRA
CHEFE DE GABINETE
Matrícula: 1919288

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpb.br/documentos/> informando seu número: **2**, ano: **2022**, documento (espécie): **CARTA**, data de emissão: **08/11/2022** e o código de verificação: **861d6dbd6b**

ANEXO E – Organograma do Arquivo Central (ACE)



Fonte: Arquivo Central (2019).