



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

ANDRÉA MEDEIROS DE SOUSA MAIA

**AS ATIVIDADES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DO
ARQUIVO DA FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO**

**JOÃO PESSOA
2023**

ANDRÉA MEDEIROS DE SOUSA MAIA

**AS ATIVIDADES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DO
ARQUIVO DA FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO**

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

Orientador: Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves

Coorientadora: Profª. Drª Raquel do Rosário Santos

**JOÃO PESSOA
2023**

**Catalogação na publicação
Seção de Catalogação e Classificação**

M217a Maia, Andréa Medeiros de Sousa.

As atividades de mediação da informação no âmbito do arquivo da Fundação Casa de José Américo / Andréa Medeiros de Sousa Maia. - João Pessoa, 2023.

132 f. : il.

Orientação: Edvaldo Carvalho Alves.

Coorientação: Raquel do Rosário Santos.

Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCSA.

1. Práticas informacionais. 2. Mediação da informação. 3. Arquivos - Dispositivo informacional. 4. Sujeitos informacionais. 5. Fundação Casa de José Américo. I. Alves, Edvaldo Carvalho. II. Santos, Raquel do Rosário. III. Título.

UFPB/BC

CDU 007(043)

ANDRÉA MEDEIROS DE SOUSA MAIA

AS ATIVIDADES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DO ARQUIVO DA FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO

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

Área de concentração: Informação, Conhecimento e Sociedade

Linha de Pesquisa: Organização, Acesso e Uso da Informação.

Dissertação defendida e aprovada em: 27/03/2023.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 EDVALDO CARVALHO ALVES
Data: 10/04/2023 10:57:07-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Dr. Edvaldo Carvalho Alves
(UFPB- Orientador)

Documento assinado digitalmente
 RAQUEL DO ROSARIO SANTOS
Data: 10/04/2023 11:11:13-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Dra. Raquel do Rosário Santos
(UFBA- Coorientadora)

Documento assinado digitalmente
 ELIANE BEZERRA PAIVA
Data: 10/04/2023 21:01:58-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Dra. Eliane Bezerra Paiva
(UFPB - Membro examinador interno)

Documento assinado digitalmente
 HENRIETTE FERREIRA GOMES
Data: 12/04/2023 14:38:36-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Dra. Henriette Ferreira Gomes
(UFBA - Membro examinador externo)

Aos meus filhos Beatriz e Gabriel, por serem a razão da minha existência e para mostrar-lhes que os estudos nos possibilitam realizar sonhos.

DEDICO.

AGRADECIMENTOS

A Deus pelo dom da vida e por me sustentar nos momentos mais difíceis.

À Nossa Senhora de Fátima por interceder por mim e pelos meus junto a Deus Pai.

Aos meus pais Ana e Assis pelo amor, dedicação e cuidados que me fortalecem e conectam com o amor divino.

Aos meus irmãos Xisto, Acrisonélia e Ana Claudia por esse amor que nos liga e nos reconecta com o há de mais sublime.

Ao meu marido Cledison por compartilhar a vida comigo.

À minha avó Celerinda (*in memoriam*) por até hoje ser exemplo de resistência, honestidade e fé.

Aos meus sobrinhos Juan, Giana e Bernardo por serem meus filhos nascidos em outras barrigas.

Aos meus cunhados Maninho, Rodrigo e Flora pela força e incentivo.

Ao meu orientador Edvaldo por me conduzir nesta trajetória acadêmica.

À minha coorientadora Raquel por não soltar minha mão em cada passo rumo a construção dessa dissertação.

Às professoras Henriette e Eliane pela participação e contribuição no desenvolvimento deste trabalho.

À minha gerente Lúcia por ser exemplo de competência, resistência e luta em prol do coletivo e por me permitir realizar esse sonho do mestrado, mesmo trabalhando.

Aos meus familiares por toda afetividade.

Aos meus ancestrais por todas as lutas enfrentadas.

À minha melhor amiga Kalinne por me ajudar nas primeiras dificuldades escolares e por manter nossa amizade por mais de trinta anos.

Aos meus professores desde a Educação Infantil até a Pós-graduação por toda dedicação e compartilhamento do saber.

Aos profissionais da informação - arquivista, bibliotecário e museólogo - que atuam possibilitando o acesso à informação.

À Universidade Pública - UFPB - por possibilitar o acesso gratuito à Educação.

À Fundação Casa de José Américo por permitir a realização e coleta de dados desta pesquisa.

Aos agentes mediadores que atuam no Arquivo da Fundação Casas de José Américo - FCJA por aceitarem participar desta pesquisa.

Aos sujeitos informacionais que utilizam o Arquivo da FCJA por aceitarem participar desta pesquisa.

À minha amiga Andréa Karinne por todos os trabalhos e estudos que realizamos em parceria na Pós-graduação.

RESUMO

Esta pesquisa versou sobre as atividades de mediação da informação no âmbito do arquivo. O arquivo é reconhecido como um dispositivo informacional que mantém a custódia de fundos documentais possibilitando o acesso para consultas e pesquisas e contribuindo para a construção de novos conhecimentos. Com base nessa afirmativa, a presente pesquisa buscou analisar como as atividades de mediação da informação realizadas pelos profissionais vinculados ao Arquivo da Fundação Casa de José Américo favorecem o acesso e a apropriação da informação pelos sujeitos informacionais, considerando as dinâmicas socioculturais desses sujeitos. Para alcançar esse objetivo, foram traçados os seguintes objetivos específicos: identificar as atividades de mediação da informação desenvolvidas no âmbito do Arquivo da Fundação Casa de José Américo e categorizá-las segundo o conceito de mediação da informação defendido por Almeida Júnior (2015); verificar, segundo a percepção dos profissionais da informação, se essas atividades de mediação da informação consideram a dinâmica e o contexto socioculturais dos sujeitos informacionais que utilizam o Arquivo; e identificar o nível de interferência entre as práticas informacionais dos sujeitos e as atividades de mediação da informação. Para tanto, esta pesquisa se caracteriza como correlacional e tem como método o estudo de caso, ou seja, um estudo em profundidade. Para a coleta dos dados foi aplicado um questionário aos profissionais da informação que atuam no Arquivo da Fundação Casa de José Américo e outro questionário foi aplicado aos sujeitos informacionais que utilizam, de maneira recorrente, os produtos e serviços do referido arquivo. Realizou-se ainda, a observação direta da dinâmica realizada por esses profissionais da informação, para tanto, foram registradas informações sobre tais ações no formulário. Como resultado, observou-se que as atividades de mediação da informação realizadas pelos agentes mediadores no âmbito do Arquivo da Fundação Casa de José Américo têm contribuído de maneira significativa na vida dos sujeitos informacionais que buscam o referido Arquivo para sanar suas demandas informacionais. Tais atividades de mediação da informação, no âmbito do Arquivo da FCJA, acontecem de maneira direta e indireta, segundo a categorização de Almeida Júnior (2015). Observou-se ainda que os sujeitos informacionais reconhecem a importância do Arquivo no desenvolvimento de suas práticas socioculturais, atribuindo a esse ambiente confiança no sentido de participar das atividades realizadas e compartilhando com os sujeitos e agentes mediadores seus conhecimentos, como também suas inquietações, o que proporciona o desenvolvimento de atividades voltadas às suas demandas, aspectos que evidenciam que esses sujeitos vêm se apropriando da informação. Também foi possível constatar que, parte significativa dos agentes mediadores também reconhecem traços culturais dos sujeitos informacionais presentes no Arquivo e nos dispositivos salvaguardados nesse ambiente de informação. Assim, concluiu-se que é relevante que os agentes mediadores do Arquivo da FCJA considerem a dinâmica e os aspectos socioculturais dos sujeitos em suas atividades de mediação da informação, sejam elas diretas ou indiretas, individuais ou coletivas, de modo a contemplarem as necessidades dos diferentes sujeitos informacionais, considerando suas singularidades e o contexto ao qual estão inseridos.

Palavras-chave: práticas informacionais; mediação da informação; arquivo; sujeitos informacionais; Fundação Casa de José Américo.

ABSTRACT

THE ACTIVITIES OF THE MEDIATION OF INFORMATION IN THE SCOPE OF THE ARCHIVE OF FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO

This research discusses about the activities of the mediation of information in the file's scope. The file is recognized as an informational device that holds the custody of documental funds allowing the access to queries and researches and helping the construction of new knowledge. Based on this affirmative, the present research tried to analyze how the activities of the mediation of information realized by the professionals linked to the Archive of Fundação Casa de José Américo favor the access and appropriation of information by the informational individuals, taking into consideration the social and cultural dynamics of these individuals. To reach this objective, some specific goals were defined: identify activities of the mediation of information developed in the scope of the Archive of Fundação Casa de José Américo and classify them according the concept of informational mediation defended by Almeida Júnior (2015); verify, according the perception of professionals of information, if these activities of the mediation of information consider the sociocultural dynamic and context of the informational individuals that use the file; and identify the level of interference between the informational practices of the individuals and the activities of the mediation of information. Therefore, this research is characterized as correlational and has as a method the case study, in other words, an in-depth study. For the data collect it was applied a quiz to the professionals of information that act in the Archive of Fundação Casa de José Américo and another quiz to the informational individuals that use, recurrently, the products and services of the referred file. It was realized too, the direct observation of the dynamic used by these informational professionals, therefore, it were registered informations about such actions in the quiz. As a result, it was observed that the activities of the mediation of information done by the mediating agents in the scope of the Archive of Fundação Casa de José Américo has contributed in such a significant way in the informational individuals lifes that reach the referred Archive to satisfy their informational demands. Such activities of the mediation of information, in the scope of the Arquivo of FCJA, happen in a direct and an indirect way, according the classification of Almeida Júnior (2015). It was also observed that the informational individuals recognized the importance of the Archive in the develop of their sociocultural practices, assigning to this environment the trust to participate in the performed activities and sharing with the individuals and mediating agents their knowledge, such as their concern, which provides the develop of the activities aimed to their demands, aspects that show that these individuals are appropriating of the information. It was also possible to report that a significant part of the agents of the mediation recognize cultural traits of the informational individuals present in the Archive and in the devices safeguarded in this area of information as well. So, it was concluded that it is relevant that the agents of mediation of the Archive of FCJA consider the sociocultural dynamic and aspects of the individuals in their activities of mediation of information, be them direct or indirect, individual or collective, in a way that contemplates the needs of the different informational individuals, considering their singularities and the context in which they are inserted.

Key-words: informational practices; mediation of information; file; informational individuals; Fundação Casa de José Américo.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CI	Ciência da Informação
COPM/PB	Comissão Estadual da Verdade e da Preservação da Memória do Estado da Paraíba
DOPS	Delegacia de Ordem Política e Social
ELIS	Everday Life Information Secking
ENANCIB	Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
ESPEP	Escola de Serviço Público do Estado da Paraíba
FCJA	Fundação Casa de José Américo
GEDA	Gerência Executiva de Documentação e Arquivo
GEPEMCI	Grupo de Estudos e Pesquisas em Mediação e Comunicação da Informação
ISC	Information Secking in Context
LAI	Lei de Acesso à Informação
ONG	Organização não Governamental
PB	Paraíba
PI	Piauí
PIBIC	Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TTD	Tabela de Temporalidade de Documento
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFPB	Universidade Federal da Paraíba

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Modelo de busca de informação na vida cotidiana.....	54
Figura 2	Modelo bidimensional de práticas informacionais.....	58
Figura 3	Visita guiada com estudantes de Escola Pública.....	72
Figura 4	Atividade de higienização apresentada em visita técnica.....	73
Figura 5	Visita técnica com estudantes do curso de Arquivologia da UFPB.....	73
Figura 6	Teatro fantoche.....	74
Figura 7	Encontro de Cultura Popular.....	74
Figura 8	Documentos arquivísticos classificados de acordo com sua tipologia.....	75
Figura 9	Inventário.....	76
Figura 10	Cartilha sobre o projeto A Escola vai à Fundação.....	77

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 –	Técnicas/instrumentos de coleta de dados por objetivos traçados na pesquisa.....	21
Quadro 2 –	Elementos característicos do documento.....	25
Quadro 3 –	Abordagens dos estudos de usuários(as) conforme os paradigmas de Capurro (2003)	50
Quadro 4 –	Dados referentes ao perfil dos agentes mediadores participantes da pesquisa.....	64
Quadro 5 –	Atividades direta e indireta de mediação da informação desenvolvidas pelos agentes mediadores da FCJA.....	71
Quadro 6 –	Comentários dos agentes mediadores sobre os documentos que representam as dinâmicas socioculturais dos sujeitos informacionais.....	83
Quadro 7 –	Identifica se o sujeito informacional se sente confortável no Arquivo da FCJA.....	85
Quadro 8 –	Linguagem utilizada na interação entre os agentes mediadores e os sujeitos informacionais.....	88
Quadro 9 –	Atividades voltadas ao processo de inclusão de grupos sociais...	89
Quadro 10 –	Área de formação dos sujeitos informacionais.....	92
Quadro 11 –	Demandas e/ou objetivos de pesquisa dos sujeitos informacionais.....	94
Quadro 12 –	Contribuições através do acesso à informação no Arquivo da FCJA para realização de trabalho acadêmico ou profissional.....	96
Quadro 13 –	Relação entre o Arquivo e a dinâmica cultural, profissional e acadêmica dos sujeitos informacionais.....	102
Quadro 14 –	Sugestões dos sujeitos informacionais para melhoria do ambiente físico do Arquivo da FCJA.....	107

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	TRAJETÓRIA METODOLÓGICA	16
2.1	O CAMPO EMPÍRICO DA PESQUISA E OS SUJEITOS SOCIAIS	17
2.2	TÉCNICA, INSTRUMENTO E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS	20
2.3	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS RESULTADOS	22
3	O ARQUIVO COMO UM AMBIENTE DE CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO	23
3.1	A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO ARQUIVO PERMANENTE	30
3.2	AS PRÁTICAS INFORMACIONAIS NO ÂMBITO DO ARQUIVO	45
4	APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	64
4.1	ATIVIDADES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO ARQUIVO DA FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO	71
4.2	REPRESENTATIVIDADE DA DINÂMICA E DO CONTEXTO SOCIOCULTURAL DOS SUJEITOS INFORMACIONAIS NAS ATIVIDADES MEDIADORAS: uma análise a partir das percepções dos agentes mediadores	82
4.3	INTERFERÊNCIAS DAS PRÁTICAS INFORMACIONAIS DOS SUJEITOS NAS ATIVIDADES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO	92
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	110
	REFERÊNCIAS	114
	APÊNDICES	122

1 INTRODUÇÃO

O arquivo é um dispositivo informacional que necessita estar devidamente organizado e estruturado para alcançar seus objetivos de atender à administração, produzir conhecimentos para assessorar as tomadas de decisões e contribuir para a construção da história e da memória de um povo. Um de seus objetivos é de possibilitar o acesso à informação aos seus(as) usuários(as), o que é garantido por Lei e deve ser planejado e sistematizado de modo que as atividades desenvolvidas pelos mediadores da informação que atuam no ambiente arquivístico sejam efetivas. A mediação da informação está presente em todas as atividades desenvolvidas pelos profissionais da informação que atuam no trabalho orgânico, que possibilita aos sujeitos informacionais terem o acesso à informação e se apropriar dela.

Na mediação da informação, o sujeito informacional deve ser considerado um sujeito ativo da ação, que pode interferir de maneira consciente com o mediador(a) da informação. Sendo assim, o sujeito informacional deve ser considerado o foco de todas as ações para as quais o dispositivo informacional está voltado, considerando os aspectos do contexto em que está inserido, as situações problemáticas do cotidiano e os fatores situacionais do “modo de vida” que influenciam a busca, o acesso e a apropriação de informações.

Nesse contexto, a proposta desta pesquisa surgiu da inquietação da pesquisadora, que atua como arquivista na Fundação Casa de José Américo, ao analisar a relevância do arquivo permanente desta Instituição, que possui documentos de valor memorialístico, cultural, social e histórico e em cujo ambiente são desenvolvidas atividades que possibilitam o acesso a esses documentos e seu uso. Ao ser convidada para escrever um artigo sobre mediação da informação, no âmbito da referida Instituição, o olhar para essa dinâmica de ações mediadoras se tornou mais evidente, assim como a necessidade de ampliar uma reflexão sobre as atividades de mediação da informação no fortalecimento de práticas informacionais.

A pesquisadora buscou aproximar-se do tema ‘mediação da informação’ por meio de leituras e de reuniões do Projeto de Extensão Lapidar e do Grupo de Estudos e Pesquisa em Mediação e Comunicação da Informação (GEPEMCI), ambos da Universidade Federal da Bahia. Ao iniciar as aulas no Curso do Mestrado, a pesquisadora teve a oportunidade de conhecer o tema práticas informacionais, através de uma disciplina que

cursou junto com seu orientador. Somado com vivências, também se experienciou a produção do trabalho de conclusão de curso, na ocasião, de Graduação em Biblioteconomia, cujo tema tratado foi ‘usuários da informação’. Assim, a articulação dessas experiências, com base nas discussões teóricas e empíricas sobre mediação da informação e práticas informacionais, para estudar a dinâmica e o apoio do Arquivo da Fundação Casa de José Américo na atuação sociocultural dos sujeitos informacionais, também pode contribuir com o campo da Ciência da Informação, ao favorecer a ampliação de estudos que reflitam sobre o Arquivo e os sujeitos informacionais que estão vinculados a esse ambiente, pelo viés da mediação da informação e das práticas informacionais.

Nessa perspectiva, foi elaborada a seguinte **questão norteadora**: Como as atividades de mediação da informação realizadas pelos mediadores da informação, no âmbito do Arquivo da Fundação Casa de José Américo, favorecem o acesso e a apropriação da informação pelos sujeitos informacionais e considerando as dinâmicas socioculturais desses sujeitos?

A partir desse questionamento, definiu-se como **objetivo geral**: analisar como as atividades de mediação da informação realizadas pelos profissionais vinculados ao Arquivo da Fundação Casa de José Américo favorecem o acesso e a apropriação da informação pelos sujeitos informacionais e representam as dinâmicas socioculturais desses sujeitos. Para alcançar esse objetivo, foram traçados os seguintes **objetivos específicos**: identificar as atividades de mediação da informação desenvolvidas no âmbito do Arquivo da Fundação Casa de José Américo e categorizá-las segundo o conceito de mediação da informação defendido por Almeida Júnior (2015); verificar, segundo a percepção dos profissionais da informação, se essas atividades de mediação da informação consideram a dinâmica e o contexto socioculturais dos sujeitos informacionais que utilizam o Arquivo; e identificar o nível de interferência entre as práticas informacionais dos sujeitos e as atividades de mediação da informação.

A pesquisa em questão se caracteriza como correlacional, uma vez que pretende analisar como as atividades de mediação da informação favorecem o acesso e a apropriação da informação pelos sujeitos informacionais que utilizam o arquivo da Fundação Casa de José Américo, e tem como método o estudo de caso, ou seja, um estudo em profundidade. Para coletar os dados, foi aplicado um questionário junto aos profissionais da informação que atuam no Arquivo da Fundação Casa de José Américo e

outro junto aos sujeitos informacionais que utilizam, de maneira recorrente, os produtos e os serviços do referido arquivo. Observou-se diretamente a dinâmica realizada por esses profissionais da informação. Para isso, foram registradas informações sobre essas ações em um formulário.

Quanto à fundamentação teórica para esta pesquisa, no que tange à temática relacionada à mediação da informação tomou-se como referencial as contribuições de Almeida Júnior (2009,2015); Perrotti (2016); Pieruccini (2007) e Gomes (2016,2019,2020). Já as concepções sobre arquivo debruçaram-se nos constructos teóricos apresentados por Herrera (1991) e Bellotto (2004,2015). Quanto a temática relacionada aos usuários, esta pesquisa buscou apoiar-se nos estudos desenvolvidos por Sanz-Casado (1993,1994), Guinchat e Menou (1994), Choo (2003), Figueiredo (1994) e Araújo (2010,2012,2013,2017). Já na abordagem das práticas informacionais tomou-se como referencial os estudos apresentados por Savolainen (1995, 2005, 2007, 2012) e McKenzie (2003).

Os resultados da pesquisa apontaram que as atividades de mediação da informação, que acontecem tanto de maneira direta quanto indireta, realizadas pelos agentes mediadores no âmbito do Arquivo da Fundação José Américo, têm contribuído de forma relevante no acesso à informação aos sujeitos informacionais, que buscam nesse dispositivo informacional sanar suas demandas. Observou-se ainda que os sujeitos informacionais reconhecem a importância do Arquivo da FCJA no desenvolvimento de suas práticas socioculturais, o que pode fortalecer o vínculo desses sujeitos com o Arquivo, a fim de que esses possam participar e interferir no desenvolvimento das atividades mediadoras, compreendendo a relevância e dinâmica dessas práticas, apoiando o processo de acesso e apropriação da informação.

No que diz respeito à estrutura, esta dissertação foi dividida em três seções: esta ‘Introdução’; ‘Trajetória metodológica’, em que se apresentam a caracterização da pesquisa, seu campo empírico, os sujeitos sociais, as técnicas, os instrumentos, os procedimentos de coleta dos dados, os procedimentos de análise dos resultados. Em seguida o ‘Arquivo como ambiente de construção do conhecimento’, em que se apresentam as concepções sobre arquivo, um aporte teórico sobre a mediação da informação, intitulado ‘A mediação da informação no arquivo permanente’, e os constructos das práticas informacionais, nomeados de ‘As práticas informacionais no âmbito do arquivo’.

2 TRAJETÓRIA METODOLÓGICA

O percurso trilhado no processo de construção de uma pesquisa científica demanda um conjunto de procedimentos que conduzirão o(a) pesquisador(a) a alcançar os objetivos propostos. Nesse contexto, a metodologia consiste em “[...] estudar e avaliar os vários métodos disponíveis, identificando suas limitações ou não em nível das implicações de suas utilizações.” (BARROS; LEHFELD, 2000, p. 1). Ela representa o exercício de elaboração e constituição de caminhos que transparecem a busca por superar as possíveis barreiras e dificuldades impostas e a relação de limitações impostas pelo contexto social no alcance dos objetivos traçados na pesquisa.

Esta pesquisa se caracterizou como correlacional, porque “[...] visa medir o grau de relação que existe entre dois ou mais conceitos ou variáveis de determinada situação ou fenômeno [...]” (RICHARDSON, 2012, p. 7). A pesquisa em questão tem como método o estudo de caso, que segundo Alves (2007, p. 54) esse tipo de pesquisa é um estudo em profundidade, que objetiva “[...] obter o máximo de informações que permitam o amplo conhecimento [...]” sobre o objeto de estudo. Assim, esta pesquisa analisou as atividades de mediação da informação realizadas no âmbito do Arquivo da Fundação Casa de José Américo. Além do método supracitado, trata-se, ainda, de uma pesquisa do tipo participante, porquanto requer que o(a) pesquisador(a) e os sujeitos investigados estejam em interação. Nesse ponto, é válido citar que a pesquisadora integra a equipe do Arquivo da Fundação Casa de José Américo, participando e reconhecendo as ações realizadas nesse ambiente e estabelecendo uma aproximação com os sujeitos da pesquisa.

Para este estudo, partiu-se da seguinte **questão norteadora**: como as atividades de mediação da informação realizadas pelos mediadores da informação, no âmbito do Arquivo da Fundação Casa de José Américo, favorecem o acesso e a apropriação da informação pelos sujeitos informacionais considerando as dinâmicas socioculturais desses sujeitos. Com base no problema interpelado no contexto do arquivo da Fundação Casa de José Américo, este estudo tem como **objetivo geral**: analisar como as atividades de mediação da informação realizadas pelos profissionais vinculados ao Arquivo da Fundação Casa de José Américo favorecem o acesso e a apropriação da informação pelos sujeitos informacionais e considerando suas dinâmicas socioculturais.

Para alcançar esse objetivo geral, foram traçados os seguintes **objetivos específicos**:

- a) identificar as atividades de mediação da informação desenvolvidas no âmbito do Arquivo da Fundação Casa de José Américo e categorizá-las segundo o conceito de mediação da informação defendido por Almeida Júnior (2015);
- b) Verificar, segundo a percepção dos profissionais da informação, se essas atividades de mediação da informação consideram a dinâmica e o contexto sociocultural dos sujeitos informacionais que utilizam o Arquivo;
- c) identificar o nível de interferência entre as práticas informacionais dos sujeitos e as atividades de mediação da informação.

Para alcançar os objetivos supracitados, foi necessário apresentar o campo empírico, realizando o delineamento da amostra que participou do processo de coleta de dados desta pesquisa.

2.1 O CAMPO EMPÍRICO DA PESQUISA E OS SUJEITOS SOCIAIS

O campo empírico da pesquisa é a Fundação Casa de José Américo, situada na antiga residência do escritor paraibano José Américo de Almeida. É uma instituição destinada à cultura, à pesquisa e à divulgação científica e literária, com autonomia administrativa, técnica e financeira, constituída nos termos da Lei nº 4.195, de 10 de dezembro de 1980, com alterações introduzidas pela Lei nº 4.550, de 5 de dezembro de 1983, como também pela Lei nº 11.097, de 28 de março de 2018. A Fundação Casa de José Américo é vinculada à Secretaria de Estado da Cultura da Paraíba, e sua sede situadas na Avenida Cabo Branco, na cidade de João Pessoa, capital do estado da Paraíba.

O estatuto da referida Instituição apresenta, entre suas finalidades, alguns aspectos que demonstram a preocupação com a dinâmica sociocultural, a saber:

- a) constituir-se como um espaço de promoção, debate e difusão cultural, com o objetivo precípua de assegurar o conhecimento sobre a vida e a obra de José Américo de Almeida, seu Patrono;
- b) identificar e preservar os suportes materiais da memória da sociedade paraibana, como informação estratégica e necessária para afirmar sua identidade;
- c) estimular e promover estudos e pesquisas destinados a compreender a realidade socioeconômica e as manifestações culturais da Paraíba e da Região Nordeste;

- d) promover publicações, pesquisas, análises e debates, reforçando a continuidade de uma linha editorial que fortaleça e divulgue a cultura paraibana;
- e) desenvolver, estimular, fazer parcerias e apoiar atividades relacionadas com a cultura paraibana e regional e com a obra de José Américo de Almeida;
- f) estimular e/ou apoiar campanhas de conscientização, orientação e ações voltadas para melhorar a qualidade de vida da população paraibana, nas áreas de Cultura, Educação, Saúde, Lazer, Meio Ambiente e Assistência Social, no âmbito de suas finalidades, de forma isolada ou em parceria com instituição pública ou privada sem fins lucrativos;
- g) desenvolver e apoiar programas, projetos e ações de prevenção, reabilitação e integração à vida comunitária e ao mercado de trabalho, com vistas à criança, ao (à) idoso (a) e à pessoa com deficiência;
- h) promover e apoiar eventos, programas e projetos em defesa da ética, da paz, da cidadania, dos direitos humanos, do respeito às diversidades, da democracia e de outros direitos universais;
- i) promover e apoiar a organização e a execução de eventos de formação e atividades conexas, para capacitação profissional, desenvolvimento informacional e conhecimentos técnico-científicos;
- j) conceder prêmios de estímulo às pessoas que tenham contribuído, de maneira notória, para o desenvolvimento da cultura estadual, regional e nacional (FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO, 2019).

A partir da análise das finalidades da FCJA, pode-se perceber que essa Instituição busca um alinhamento entre a perspectiva de vida e os objetivos presentes na obra de José Américo e os aspectos socioculturais pertencentes ao regionalismo nordestino. Entre os espaços físicos que constituem a Fundação Casa de José Américo, existem os seguintes ambientes informacionais:

- a) arquivo – composto de 28 fundos arquivísticos de ex-governadores, intelectuais e políticos, cinco coleções e uma hemeroteca com jornais desde o Século XIX;
- b) biblioteca – possui 49 mil títulos bibliográficos, além de um representativo acervo de Cordel e Cultura Popular;
- c) museu – situa-se na casa onde residiu o patrono nas últimas décadas de sua vida. O museu mantém a mesma mobília, a decoração, as obras raras do escritor, sua biblioteca pessoal e muitos objetos pessoais doados pela família.

Diante do exposto, que versa sobre esse campo empírico, percebeu-se a extensão das atividades de mediação da informação, porquanto, cada um dos três ambientes informacionais, têm dinâmicas que se complementam, mas que são específicas. Dessa maneira, para desenvolver uma investigação com profundidade, considerou-se a necessidade de focalizar o Arquivo da FCJA neste estudo.

O Arquivo da FCJA foi criado nos primeiros tempos da Fundação Casa de José Américo e idealizado pelo Governador Tarcísio de Miranda Burity. O prédio foi inaugurado em março de 1991. Porém, os primeiros acervos de intelectuais, escritores e do próprio patrono já existiam na residência de José Américo que, depois que faleceu, foi transformada em museu por meio da Lei 4.195, citada acima.

A Gerência Executiva de Documentação e Arquivo (GEDA) tem como responsabilidade legal formular e implementar a política de arquivos da FCJA, fundamentada na legislação e nas normas brasileira, estadual e interna à Instituição, por meio da gestão, do recolhimento, da preservação e da difusão do patrimônio documental, garantindo pleno acesso à informação. A GEDA ocupa o segundo anexo que foi construído no local onde era o pomar da residência de José Américo de Almeida, que ainda conserva algumas plantas frutíferas e roseiras. O prédio do Arquivo custodia todo o conjunto arquivístico da FCJA.

Para alcançar os objetivos propostos, os sujeitos da pesquisa foram os 19 profissionais da informação vinculados ao Arquivo. Porém, apesar de a pesquisadora integrar o quadro da Instituição, para evitar implicações éticas, não participou como respondente desta pesquisa. Para selecionar os sujeitos da pesquisa, serão adotados os critérios de intencionalidade, em que são convidados para participar da pesquisa os profissionais da informação vinculados ao Arquivo, e o critério de acessibilidade, visto que, no processo de coleta dos dados, participaram os profissionais que estiveram atuantes no Arquivo e que desejaram participar da pesquisa.

Vale ressaltar que, além de graduados em Arquivologia, esses profissionais da informação são de outras áreas do conhecimento, como, por exemplo, História e Jornalismo, têm experiência nas atividades realizadas em arquivo, portanto, considerados mediadores da informação por desenvolverem as atividades no ambiente arquivístico e uma relação com os(as) usuários(as), fundamentada no propósito de favorecer seu acesso à informação. Assim, os 19 profissionais da informação, mesmo os(as) técnicos(as) em arquivo, integraram a amostra, por considerarem os fatores supracitados.

No que tange ao alcance do objetivo de identificar o nível de interferência entre as práticas informacionais dos sujeitos e as atividades de mediação da informação, percebeu-se que seria preciso interagir com os sujeitos informacionais que utilizam os produtos e os serviços desse dispositivo informacional. Segundo o critério de acessibilidade, aplicou-se um questionário com os sujeitos informacionais que frequentaram o Arquivo no período da coleta dos dados. A seguir, apresentam-se as técnicas e os instrumentos utilizados no processo de coleta dos dados.

2.2 TÉCNICA, INSTRUMENTO E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para a realização desta pesquisa, foi elaborado um documento de consentimento por parte do Arquivo da Fundação Casa de José Américo, conforme se pode observar no Apêndice A. A partir dessa ação, foram desenvolvidas as etapas da pesquisa, a primeira - para atingir o objetivo de identificar as atividades de mediação da informação desenvolvidas no âmbito do Arquivo da Fundação Casa de José Américo - foi adotada a técnica de aplicação de questionário (Apêndice B) junto aos profissionais da informação que estão atuando no Arquivo da FCJA. Sobre o questionário, Lakatos e Marconi (2003, p. 184) afirmam que esse “[...] é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.” Nesse sentido, esse instrumento foi aplicado de maneira presencial, após contato anterior tanto com os profissionais da informação, como, com os sujeitos informacionais, visando apresentar a pesquisa e demonstrar a importância da contribuição deles.

Além dessa técnica, para alcançar o objetivo citado – identificar as atividades de mediação da informação desenvolvidas no âmbito do Arquivo da Fundação Casa de José Américo e categorizá-las segundo o conceito de mediação da informação defendido por Almeida Júnior (2015) – foi realizado uma observação direta da dinâmica realizada por esses profissionais da informação. Para registrar as informações, foi elaborado e adotado um formulário (Apêndice D), conforme se pode observar no Quadro 3, que apresenta a relação entre as técnicas e os instrumentos alinhados aos objetivos específicos da pesquisa.

Quadro 1 – Técnicas/instrumentos de coleta dos dados por objetivos traçados na pesquisa

Objetivos	Técnicas	Sujeitos da pesquisa
Identificar as atividades de mediação da informação desenvolvidas no âmbito do Arquivo da Fundação Casa de José Américo e categorizá-las segundo o conceito de mediação da informação defendido por Almeida Júnior (2015);	aplicação de questionário observação direta	profissionais da informação
Verificar, segundo a percepção dos profissionais da informação, se essas atividades de mediação da informação consideram a dinâmica e o contexto sociocultural dos sujeitos informacionais que utilizam o Arquivo;	aplicação de questionário	profissionais da informação
Identificar o nível de interferência entre as práticas informacionais dos sujeitos e as atividades de mediação da informação.	aplicação de questionário	sujeitos informacionais

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Conforme exposto no Quadro 1, para alcançar o objetivo referente a verificar, segundo a percepção dos profissionais da informação, se as atividades de mediação da informação consideram o contexto e as dinâmicas socioculturais dos sujeitos informacionais que utilizam o Arquivo, foi aplicado o questionário junto aos 19 profissionais da informação que atuam no Arquivo da FCJA. O questionário (Apêndice B) tem um conjunto de questões sobre a relação entre as atividades de mediação da informação e as dinâmicas socioculturais que podem influenciar o acesso e o uso da informação pelos sujeitos informacionais e como essas atividades transparecem e representam os sujeitos informacionais.

Quanto à identificação do nível de aproximação entre as práticas informacionais dos sujeitos e as atividades de mediação da informação, a fim de verificar a interferência no acesso e na apropriação da informação, aplicou-se questionário (Apêndice C), de maneira presencial, aos sujeitos informacionais que estiveram presentes no Arquivo no período de coleta dos dados, que se deu nos meses de julho e agosto de 2022. Esse instrumento foi dividido nas seguintes categorias: aspectos que motivaram a utilização do Arquivo; participação nas atividades de mediação realizadas pelo Arquivo; utilização dos

produtos (dispositivos) do Arquivo; acesso e uso das informações; interferências e transformações percebidas por meio das atividades desenvolvidas no Arquivo; representatividade e sentimento de pertencimento no Arquivo.

2.3 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os procedimentos de análise dos dados coletados foram norteados pela abordagem qualitativa, que “[...] trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes.” (MINAYO, 2007, p. 21). As respostas obtidas por meio da observação direta e da aplicação do questionário foram interpretadas utilizando a técnica de análise de conteúdo.

Para Bardin (2011), a análise de conteúdo é considerada um conjunto de técnicas de análise das comunicações, alcançadas por meio de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que possibilitam inferir conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens. Segundo Bardin (2011), existem três fases que integram a análise de conteúdos e que podem ser adaptadas da seguinte maneira:

- a) **pré-análise:** identificação das práticas de mediação da informação que serão observadas e a atualização da relação dos sujeitos participantes da pesquisa, visando reconhecer e coletar os dados;
- b) **exploração do material:** fase em que são selecionados os dados obtidos com a observação direta e aplicados os instrumentos de coleta dos dados;
- c) **tratamento dos resultados, inferência e interpretação:** elaboração de quadros e de gráficos para apresentar os dados, análise qualitativa e interpretação das respostas oferecidas pelos sujeitos participantes da pesquisa.

Como procedimento de análise de conteúdo, foi empregada a técnica de categorização que, segundo Bardin, refere-se ao estabelecimento de categorias relacionadas à investigação, buscando aspectos comuns em cada elemento, o que possibilita agrupá-las. A partir da análise da observação direta, das respostas dos agentes mediadores e dos sujeitos informacionais, foram encontrados indícios que demonstram associações entre esses dados alcançando os objetivos traçados.

3 O ARQUIVO COMO UM AMBIENTE DE CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO

Ao longo do tempo, o ser humano tem se preocupado em resguardar suas manifestações culturais por meio de registros do seu cotidiano. De acordo com Silva, Albuquerque e Veloso (2019, p. 413), “[...] a humanidade vem produzindo e compartilhando um volume exponencial de dados, informações e conhecimentos. Logo, organizá-los e armazená-los, para recuperá-los posteriormente, tem sido um gargalo.” Em vista disso, evidencia-se a importância dos arquivos e dos(as) profissionais da informação, quanto à organização, ao armazenamento, à preservação e à recuperação da informação.

No Brasil, a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a Política Nacional de Arquivo Público e Privado, em seu artigo 1º, enfatiza: “[...] é dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação.”

As instituições arquivísticas têm a responsabilidade social de garantir acesso às informações contidas em seus acervos, de maneira eficiente, conforme determina sua legislação. O *Dicionário Internacional de Terminologia Arquivística*, publicado pelo Arquivo Nacional (1984, p. 25), define o arquivo como “[...] o conjunto de documentos, quaisquer que sejam suas datas, suas formas ou seus suportes materiais, produzidos ou recebidos por pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, no desempenho de suas atividades.”

A historicidade testemunha que os arquivos, como instituição, originaram-se nas antigas civilizações, contudo se destacaram a partir da Revolução Francesa, em 1789, quando os documentos “[...] foram considerados básicos para a manutenção de uma antiga sociedade e para o estabelecimento de uma nova [...]” (SCHELLENBERG, 2006, p. 27). O *Manual de Arquivologia* publicado pela Direção dos Arquivos da França, em parceria com a Associação dos Arquivistas Franceses, assegura que os arquivos são “[...] o conjunto de documentos, de qualquer natureza, que qualquer corpo administrativo, qualquer pessoa física ou jurídica, tenha automática e organicamente reunido, em razão

mesmo de suas funções e atividades.” (ASSOCIATION DES ARCHIVISTES FRANCAIS, 1970, p. 23).

Como resguarda documentos com informações administrativas e históricas, com o decorrer do tempo, o arquivo passou a ser visto como um “dispositivo de poder”, porquanto confere aos sujeitos informações sobre a história e as descobertas ao longo do tempo, os desafios que enfrentam e como superar, ou não, informações sobre as pessoas e as instituições socioculturais e como elas se articulam e se desenvolvem ao longo da história. Nesse contexto, o profissional da informação ganha uma responsabilidade e importância ao proporcionar acesso aos documentos, tanto para instituições quanto para a sociedade como um todo, que revelam fatos e acontecimentos e são importantes fontes de informação. Em suas reflexões, Heredia Herrera (1991, p. 89) define o arquivo como

Um ou mais conjuntos de documentos, independentemente da sua forma, data e suporte material, acumulados em um processo natural para uma pessoa ou instituição pública ou privada durante sua gestão, preservado, respeitando a ordem, para servir de testemunho e de informação para a pessoa ou instituição que produziu, para os cidadãos ou para servir como fontes da história.

Com o objetivo de assegurar, preservar e tornar acessíveis os documentos que compõem um arquivo, o texto da Lei n. 8.159 de 1991, no Art. 2, esclarece:

Consideram-se arquivos, para os fins dessa Lei, os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.

Considerando a criação da Lei nº 8.159 de 1991, com todos os seus artigos que asseguram a legislação da política arquivística em âmbito nacional, percebe-se, pelo ano de criação, que o Brasil necessita de investimentos para alcançar a referida lei nos documentos administrativos e históricos, públicos ou privados, que se acumularam desde a colonização. O Arquivo Nacional (2005) assegura, em suas contribuições, que os documentos que constituem um arquivo são acumulados pelas instituições ou pessoas físicas em decorrência das atividades e das funções desempenhadas, que servem para comprovar e preservar a memória das nações e da sociedade.

Rousseau e Couture (1998, p. 137) definem, de maneira criteriosa, o documento de arquivo como

[...] um conjunto constituído por um suporte [peça] e pela informação que ele contém, utilizáveis para efeitos de consulta ou como prova. [Pode ser utilizada também no plural] Documentos de arquivo – são documentos que contêm uma informação seja qual for a data, forma e suporte material, produzidos ou recebidos por qualquer serviços ou organismo público ou privado, no exercício da sua atividade.

Um documento é arquivístico quando contém elementos e características específicos e testemunha uma função ou atividade por meio da qual foi criado. Além de ser naturalmente único, autêntico e imparcial, constitui-se como parte de um fundo documental. O documento arquivístico pode apresentar elementos característicos em comum quanto ao suporte, à forma, ao formato, ao gênero, à espécie e ao tipo. Gonçalves (1998, p. 19) elenca esses elementos e suas definições com base no *Dicionário de Terminologia Arquivística*, a saber:

Quadro 2 – Elementos característicos do documento

Elemento/característico	Definição técnica	Exemplo
Suporte	Material no qual as informações são registradas.	Fita magnética, filme de nitrato e papel
Forma	Estágio de preparação e de transmissão de documentos.	Original, cópia, minuta e rascunho
Formato	Configuração física de um suporte, de acordo com a natureza e o modo como foi confeccionado.	Caderno, cartaz, diapositivo, folha, livro, mapa, planta e rolo de filme
Gênero	Configuração que assume um documento de acordo com o sistema de signos utilizado na comunicação de seu conteúdo.	Documentação audiovisual, fonográfica, iconográfica e textual

Espécie	Configuração que assume um documento de acordo com a disposição e a natureza das informações nele contidas.	Boletim, certidão, declaração e relatório
Tipo	Configuração que assume uma espécie documental, de acordo com a atividade que a gerou.	Boletim de ocorrência, boletim de frequência, rendimento escolar, certidão de nascimento, certidão de óbito, declaração de bens, declaração de imposto de renda, relatório de atividades e relatório de fiscalização

Fonte: Elaborado por Gonçalves (1998, p. 19).

Segundo Bellotto (2015, p. 4), a Diplomática tem como objetivo investigar a autenticidade dos documentos através da análise dos “[...] caracteres internos, intermediários e externos que os caracterizam e identificam [...]”, viabilizando os elementos que servem como base para a teoria arquivística no que se refere aos seus princípios básicos, que segundo Bellotto (2015, p.5), são:

- a) Princípio da Proveniência: os documentos provêm do cumprimento das funções/atividades do produtor, seja entidade ou pessoa física;
- b) Princípio da Organicidade: os documentos mantêm relações orgânicas internas que refletem as atividades por meio das quais foram produzidos, ao mesmo tempo em que refletem as relações que guardam entre si, como: competência, funções e atividades dos documentos produzidos pela mesma entidade ou pessoa;
- c) Princípio da Unicidade: independentemente de existir cópia ou segunda via, o documento é único dentro de determinado conjunto orgânico. Essa é uma das características do documento arquivístico;
- d) Princípio da indivisibilidade ou da integridade arquivística: solidamente assegurado pelos princípios anteriores, esse princípio impede que os componentes dos conjuntos arquivísticos se dispersem. Portanto, um fundo arquivístico não pode sofrer dispersão, mutilação, alienação ou destruição não autorizada ou adição indevida.

Assim, o trabalho de identificar, organizar, descrever, selecionar e classificar para tornar acessíveis os documentos acumulados em diversos arquivos é uma ação que requer responsabilidade, comprometimento e dedicação dos profissionais que atuam no ambiente arquivístico, os quais necessitam atuar de maneira promissora, tomando como base os instrumentos de gestão documental, que direcionam e asseguram as decisões

quanto ao tempo de guarda e destinação final dos documentos arquivísticos, como esclarece Bernandes (2008, p. 10):

O Plano de Classificação e a Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo são instrumentos eficazes de gestão documental. Esses dois instrumentos garantem a simplificação e a racionalização dos procedimentos de gestão, imprimindo maior agilidade e precisão na recuperação dos documentos e das informações, autorizando a eliminação criteriosa de documentos desprovidos de valor que justifique a sua guarda e a preservação dos documentos de guarda permanente.

A razão de existir dos arquivos nasce na esfera administrativa e se perpetua na esfera histórica, configurando-se no ciclo de vida dos documentos, ou teoria das três idades. Bellotto (2004, p. 23) esclarece que o ciclo vital dos documentos que se configura “da administração à história” é composto de três idades, a saber:

- a) Primeira idade: diz respeito aos arquivos correntes, ou seja, os que têm em custódia os documentos durante seu uso funcional, administrativo e jurídico, e cujas tramitação legal e utilização estão ligadas às razões pelas quais foram criados;
- b) Segunda idade: refere-se ao arquivo intermediário. Nessa fase, os documentos já cumpriram o prazo jurídico-administrativo relacionado às razões pelas quais foram criados, porém podem ser utilizados pelo produtor;
- c) Terceira idade: é referente ao arquivo permanente, em que os documentos são recolhidos no final da vigência de sua tramitação, que tem como base a legislação vigente no país, estado ou município a contar de sua criação.

Como visto, no arquivo corrente, os documentos estão vinculados aos fins imediatos, sejam administrativos, fiscais ou legais, que testemunham sua produção ou recebimento no cumprimento de atividades. Sua guarda deve ser junto aos órgãos produtores/acumuladores, em razão de sua vigência e da frequência com que são consultados. Outra característica do arquivo corrente é a avaliação dos documentos quanto aos prazos de sua permanência no arquivo corrente e em que tempo deverão ser transferidos para o arquivo intermediário, ao mesmo tempo em que se definem os documentos que poderão ser eliminados e os que deverão ser recolhidos diretamente para o arquivo permanente, sem nem mesmo passar pelo intermediário (BERNARDES, 2008). Nesse sentido, o arquivo corrente se configura como uma fonte de informação e construção do conhecimento e auxilia ativamente as tomadas de decisões.

O arquivo intermediário tem a função de receber os documentos originários do arquivo corrente, especificamente os com pouca frequência de uso e que aguardam cumprimento de prazos de prescrição ou precaução no arquivo destinado à guarda temporária, obedecendo aos critérios e aos prazos de guarda assegurados na Tabela de Temporalidade. Geralmente esses documentos são consultados pelo órgão produtor. Contudo é nessa fase, depois de cumpridos os prazos estabelecidos, que se estabelece a destinação final do documento que poderá ser eliminado ou recolhido para o arquivo permanente (BERNARDES, 2008).

Isto posto, constata-se a relevância dos arquivos intermediários que, além de se firmar como fonte de informação e conhecimento, têm interferência cultural, visto que, desde a possibilidade da contratação do arquivista à organização e preservação dos documentos, estão articulados com a (des)valorização da documentação arquivística no território em que esse arquivo está inserido.

O arquivo permanente ou histórico, que é objeto de investigação desta pesquisa, tem como missão “[...] recolher e tratar os documentos públicos, após o cumprimento das razões pelas quais foram gerados [...]” (BELLOTTO, 2004, p.23). O arquivo permanente é o local em que são recolhidos os documentos para preservação definitiva, a fim de garantir a conservação do patrimônio documental, evidenciando a razão de seu valor histórico, testemunhal, legal, probatório e científico-cultural (BERNARDES, 2008). Esses documentos são considerados matéria-prima da história. Isso justifica e assegura o acesso ao público como fonte de informação e de pesquisa.

Antes de serem recolhidos ao arquivo permanente, os documentos passam por uma avaliação de um(a) profissional arquivista, que terá como base a tabela de temporalidade e o plano de classificação para examinar a procedência, o tipo documental e o conteúdo informativo do documento para decidir se sua destinação final será a guarda permanente ou a eliminação, uma vez que a guarda integral de toda documentação produzida e acumulada ao longo dos anos é inviável. Cabe ao arquivo permanente recolher os documentos de valor histórico e registrá-los, acondicioná-los, ordená-los, descrevê-los, indexá-los, preservá-los e torná-los acessíveis à sociedade.

Um arquivo permanente é constituído de documentos que foram produzidos há mais de 20 anos e que deverão ser conservados no período de guarda permanente. A relação orgânica que existe entre os documentos deve ser obrigatoriamente respeitada. Bellotto (2004, p. 28) assegura que

[...] o documento de arquivo só tem sentido se relacionado ao meio que o produziu. Seu conjunto tem de retratar a infra-estrutura e as funções do órgão gerador. Reflete em outras palavras, suas atividades-meio e suas atividades-fim. Essa é a base da teoria dos fundos. Ela é que preside a organização dos arquivos permanentes [...] o fator norteador da constituição do fundo é o princípio da proveniência: a origem do documento em um dado órgão gerador e o que ele representa [...].

Em sua custódia definitiva, o arquivo permanente deve disponibilizar os fundos documentais, que já passaram pela avaliação/prazo, visando possibilitar o acesso para consultas e pesquisas, ou seja, para construir novos conhecimentos. Para tanto, os(as) arquivistas desenvolverão o arranjo e a descrição dos fundos para elaborar os instrumentos de pesquisa arquivística, a saber: guia, inventário, catálogo e índice, a fim de facilitar o acesso à informação custodiada nesses acervos pelos pesquisadores e recuperá-la. No processo de seleção de palavras, termos e linguagens que são extraídos dos documentos arquivísticos, para a elaboração desses instrumentos, revelam-se características do ambiente histórico no qual estavam inseridos no momento em que foram produzidos. Reconhecendo a importância da conservação dos ambientes de informação como as bibliotecas e os arquivos, Foucault (1990, p. 145) afirma:

A conservação cada vez mais completa do escrito, a instauração de arquivos, sua classificação, a reorganização das bibliotecas, o estabelecimento de catálogos, de repertórios, de inventários representa, no fim da idade clássica, mais que uma sensibilidade nova ao tempo, ao seu passado, à espessura da história, uma forma de introduzir, na linguagem já depositada e nos vestígios por deixados, uma ordem que é do mesmo tipo da que se estabelece entre os seres vivos.

Consequentemente, o arquivo permanente é considerado, também, como um ambiente cultural que propicia a construção do conhecimento por ser fonte de pesquisa e possibilitar o acesso do público em geral aos documentos, apoiando e viabilizando o pleno exercício de cidadania e democratização do acesso à informação e ao conhecimento. “[...] Ultrapassando totalmente o uso primário, iniciam-se os usos científico, social e cultural dos documentos.” (BELLOTTO, 2004, p. 24). Dessa forma, o arquivo se configura como um ambiente de interação entre o passado e o presente e entre o produtor, o arquivista e o usuário da informação, que compartilham conhecimentos e podem auxiliar os sujeitos a tomarem consciência, possibilitando o protagonismo social.

O acesso à informação é garantido pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, em cujo “Art. 3º consta que os procedimentos previstos nessa Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública [...]” Com o direito de acesso à informação garantido por lei e, em contrapartida, devido ao grande volume de informação que circula no dia a dia, cada vez mais é necessária a atuação do(a) arquivista para mediar a informação que se encontra nos arquivos e favorecer o acesso e a recuperação da informação, seja de cunho administrativo, histórico, social ou científico, a fim de democratizar seu acesso e seu uso.

Sob esse prisma, pretende-se identificar as atividades de mediação da informação realizadas pelos(as) profissionais da informação que, nesta pesquisa, são considerados mediadores. Na próxima subseção, são abordadas concepções acerca da mediação da informação no âmbito do arquivo permanente, os dispositivos informacionais e as dimensões da mediação da informação que possibilitam o protagonismo social.

3.1 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO ARQUIVO PERMANENTE

A mediação está presente em pesquisas e estudos de várias áreas do conhecimento, como Direito, Psicologia, Educação, Sociologia etc., que refletem sobre o termo ‘mediação’ e o estudam para fundamentar as análises e as condutas de seus(as) pesquisadores(as) e profissionais. Na Ciência da Informação, área de pertencimento deste estudo, encontram-se pesquisas sobre mediação, que, segundo Santos Neto (2019, p. 115), “[...] surgiu para fundamentar as práticas e os processos informacionais deflagrados no âmbito dos equipamentos informacionais.” Entende-se que a mediação está além do ato individual ou imediato do(a) profissional da informação. A mediação requer um processo de interação, compartilhamento, encontros e conscientização por parte dos sujeitos - tanto usuários(as) quanto mediadores(as) da informação. Assim, no contexto da Ciência da Informação, a mediação também é abordada sob o viés da mediação da informação, conceituada por Almeida Júnior (2015, p. 15) como

[...] toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambência de equipamentos informacionais – direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação

que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais.

Nesse conceito, o referido autor destaca, entre outros aspectos, a interferência e a apropriação da informação. Para Almeida Júnior (2015), a informação só pode ser mediada quando há interferência de alguém, que é denominado de mediador(a), ou seja, o(a) profissional da informação. Essa interferência, segundo Almeida Júnior (2015), ocorre de maneira direta ou indireta. Ainda nessa perspectiva do(a) profissional da informação, destacam-se mais dois aspectos do conceito de mediação da informação definido por Almeida Júnior (2015) - a individual e a coletiva - quando o(a) profissional da informação desenvolve uma ação que atende às necessidades específicas de um sujeito ou quando tem como objetivo que a atividade supra a demanda de um conjunto de sujeitos.

Almeida Júnior (2009) enfatiza que a mediação da informação está presente em todas as etapas do ofício do(a) profissional da informação, ‘desde a fase do armazenamento até a disseminação’. Explica que, em algumas atividades, a mediação se desenvolve de maneira indireta - quando ocorre nos ambientes informacionais em que as atividades são desenvolvidas sem a presença física e imediata de usuários(as) - e de maneira direta – quando são realizadas nos espaços em que há interação e comunicação com o (a) usuário(a), seja de forma presencial ou em meio digital, a exemplo das redes sociais digitais.

Para Almeida Junior e Santos Neto (2014), as atividades direta e indireta de mediação da informação são fundamentais na atuação dos profissionais da informação e seu objetivo comum é de subsidiar o acesso e o uso da informação pelos(as) usuários(as). Assim, os referidos autores defendem que, quando as atividades de mediação da informação são desenvolvidas conscientemente, possibilitam que as necessidades informacionais dos(as) usuários(as) sejam atendidas, ao mesmo tempo em que podem levar à identificação de novas necessidades, porque, ao se apropriar de uma informação, o(a) usuário(a) pode ser provocado(a) para outra demanda informacional.

Almeida Júnior e Bortolin (2007, p. 36) referem que a apropriação da informação “[...] pressupõe uma alteração, uma transformação, uma modificação do conhecimento, portanto, uma ação de produção e não meramente consumo.” Assim sendo, compreende-se que a apropriação da informação ocorre no processo de interação entre os sujeitos e deles com a informação, em que suas percepções e seus conhecimentos são

transformados, por meio da atribuição de sentidos ao documento/informação a que teve acesso.

Em suas contribuições, Gomes (2019, p. 16) afirma que “[...] a apropriação da informação é sustentáculo do processo de conscientização, de domínio do conhecimento e de exercício da crítica, elementos essenciais à constituição do sujeito protagonista.” A partir da afirmação da autora, pode-se perceber o papel de relevância dos agentes mediadores ao favorecer o acesso à informação e ampliar o espaço do debate e da problematização por parte dos sujeitos informacionais, em que as ideias, as dúvidas, os questionamentos e as experiências podem ser compartilhados no ambiente do arquivo, contribuir para que as informações alterem o conhecimento anterior, ampliar esse conhecimento e alterar a postura com que esse sujeito se relaciona com os demais e no mundo.

Ao refletir sobre o tempo que cada sujeito precisa para alcançar efetivamente a apropriação da informação, Santos, Sousa e Almeida Júnior (2021, p. 357) esclarecem que:

[...] no que diz respeito ao tempo, a apropriação acontece de maneira diferente de indivíduo para indivíduo e deve ser refletido tanto em relação aos usuários quanto aos mediadores. O processo de mediação consciente da informação é evocado e necessário para garantir a apropriação da informação em consonância com o contexto sociocultural, em que as relações entre os sujeitos, os mediadores e os ambientes informacionais estão inseridos.

É importante planejar as atividades de mediação da informação, de maneira direta ou indireta, e considerar o respeito às experiências, as demandas, as barreiras e o processo cognitivo que cada sujeito vai transparecer na relação com o(a) mediador(a), de modo que o processo de mediação da informação deverá ser consciente, humanizador e considerar as diferenças apresentadas pelos sujeitos, agindo em uma perspectiva inclusiva, para que possam se apropriar da informação.

No que se refere às atividades indiretas de mediação da informação, que são realizadas sem a presença física ou virtual do sujeito informacional, no âmbito do arquivo, foram descritas com base no *Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística do Arquivo Nacional*, são elas:

- a) Organização – é uma atividade essencial para dar início às demais etapas do processo de gestão documental;
- b) Higienização – retirada, por meio de técnicas apropriadas, de poeira e outros resíduos, com vistas a preservar os documentos;
- c) Classificação – é a análise e a identificação do conteúdo dos documentos, realizando à seleção da categoria de assunto sob a qual vai contribuir a recuperação da informação;
- d) Acondicionamento – é o processo de embalagem ou guarda dos documentos;
- e) Contagem – é o processo de contagem dos documentos que serão identificados na capilha e, em seguida, na etiqueta da caixa-arquivo;
- f) Notação – é um código exclusivo para cada documento, que contém a identificação, a ordenação e a localização das unidades de arquivamento;
- g) Identificação das caixas-arquivo – é uma etiqueta colocada na lateral da caixa-arquivo que contém as informações do acervo, estante, prateleira, data limite e quantidade de documentos;
- h) Quadro de arranjo – é um esquema estabelecido para o arranjo dos documentos de um acervo. Para elaborá-lo, é necessário partir do estudo das estruturas, das funções ou das atividades da entidade produtora e da análise dos documentos;
- i) Instrumentos de pesquisa – são meios que possibilitam identificar, localizar ou consultar os documentos ou as informações contidas neles;
- j) Plano de classificação - esquema de distribuição de documentos em classes, de acordo com métodos de arquivamento específicos, elaborado a partir do estudo das estruturas, das funções de uma instituição e da análise do arquivo por ela produzido;
- k) Tabela de temporalidade – instrumento de destinação, aprovado por autoridade competente, que determina prazos e condições de guarda tendo em vista a transferência, o recolhimento, o descarte ou a eliminação de documentos;
- l) Restauração - conjunto de procedimentos específicos para recuperar e reforçar documentos deteriorados e danificados;
- m) Seleção - separação dos documentos de valor permanente daqueles passíveis de eliminação, mediante critérios e técnicas previamente estabelecidos em tabela de temporalidade;
- n) Plano de emergência - parte de um plano de proteção civil aplicada aos arquivos, que estabelece medidas preventivas e de emergência em caso de sinistros. Também é chamada de plano de controle de desastre ou plano de desastre;
- o) Digitalização - processo de conversão de um documento em formato digital por meio de dispositivo apropriado, como um escâner;
- p) Descarte - exclusão de documentos de um arquivo depois de avaliados;
- q) Protocolo - serviço encarregado de receber, registrar, classificar, distribuir, controlar a tramitação e expedir documentos;
- r) Administração de arquivos - direção, supervisão, coordenação, organização e controle das atividades de um arquivo. Também chamada de gestão de arquivos;
- s) Gestão de documentos - conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, à tramitação, ao uso, à avaliação e

ao arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando eliminá-los ou recolhê-los (ARQUIVO NACIONAL, 2005).

Na realização das atividades de mediação indireta da informação, é necessário conhecer os sujeitos informacionais, suas necessidades e demandas, uma vez que todo o trabalho de gestão e organização da informação tem como objetivo principal atender as demandas informacionais do sujeito e possibilitar o acesso à informação com eficácia.

As atividades de mediação direta da informação são as que necessitam da presença física ou virtual do sujeito, realizadas no âmbito do arquivo, segundo o *Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística do Arquivo Nacional*:

- a) Visita guiada – visita individual ou em grupo no arquivo sob a orientação do(a) profissional da informação;
- b) Serviço de referência - conjunto de atividades destinadas a orientar o usuário quanto aos documentos relativos ao tema de seu interesse, aos instrumentos de pesquisa disponíveis e às condições de acesso e de reprodução;
- c) Serviço educativo - conjunto de atividades pedagógicas realizadas com o objetivo de divulgar o acervo e iniciar o público em sua utilização;
- d) Empréstimo - transferência física e temporária de documentos para locação interna ou externa, com fins de referência, consulta, reprodução pesquisa ou exposição;
- e) Doação - entrada de documentos resultante da cessão gratuita e voluntária de propriedade feita por uma entidade coletiva, pessoa ou família;
- f) Divulgação - conjunto de atividades destinadas a aproximar o público dos arquivos, por meio de publicações e da promoção de eventos, como exposições e conferências;
- g) Disseminação de informação - difusão de informações através de canais formais e informais de comunicação (ARQUIVO NACIONAL, 2005).

O planejamento e a realização das atividades de mediação direta têm como objetivo primeiro atrair e estimular a presença dos sujeitos informacionais no ambiente do arquivo, com o intuito de atender às suas necessidades informacionais e de apoiar o processo de apropriação da informação. Embora, na literatura científica, não tenha sido possível identificar as atividades de mediação direta direcionadas ao fortalecimento das práticas culturais, é interessante ressaltar que, no cotidiano do fazer mediador, como o desta autora, que realiza em sua ação profissional, existe o exercício de aproximar o

arquivo, seus produtos e serviços do contexto sociocultural dos sujeitos informacionais, ou seja, desenvolver atividades associadas às práticas culturais.

A mediação da informação, seja ela direta ou indireta, é uma ação de interferência do(a) profissional da informação. Almeida Júnior (2009), ao chamar a atenção para a possibilidade de manipulação na ação do mediador(a), destaca que existe uma “[...] linha tênue entre interferência e manipulação. A consciência de sua existência, bem como da realidade da interferência, permite não a eliminação da manipulação, mas a diminuição de seus riscos e de suas consequências.” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 94).

Portanto, o(a) profissional da informação deve atuar de maneira consciente e compreender o papel que desempenha no espaço onde atua, de maneira que colabore para a democratização e o acesso à informação e o protagonismo social. Esse ambiente de informação deve se tornar dialógico e favorecer não só a interferência do mediador da informação, mas também dos sujeitos informacionais, para que possam ser proativos(as) e tornar esse ambiente um dispositivo de construção do conhecimento e de apoio ao alcance do protagonismo social.

Para Pieruccini (2007), os dispositivos atuam na natureza e nos processos da mediação da informação, uma vez que

[...] os destinos das significações situam-se, assim, no âmbito das relações entre sujeitos e artefatos, ou sejam, suportes materiais erigidos em objetos portadores-produtores de sentidos que, no quadro geral da construção das significações, **alteram nossas relações com o conhecimento, a cultura e conosco mesmo**. Face a isso, o conceito de dispositivo é nuclear para a problemática em causa, uma vez que ele lança luzes sobre a noção de mediação da informação e às condições que afetam os procedimentos de busca de informação. (PIERUCCINI, 2007, p. 4, grifo nosso).

O arquivo, como um ambiente informacional, que atua auxiliando os sujeitos a buscarem informações, pode ser considerado como um dispositivo informacional, visto que apoia o processo de (re)significação de outros dispositivos que estão salvaguardados em seu espaço. Como dispositivo informacional, o arquivo desenvolve atividades mediadoras que favorecem o acesso e o uso da informação de maneira consciente, em que os sujeitos passam a associar os documentos (dispositivos) ao seu repertório cultural e de conhecimentos. Assim, o ambiente do arquivo assim como os documentos arquivísticos podem ser entendidos como dispositivos de informação, porque são instâncias técnicas, semânticas e pragmáticas.

Nesse sentido, “[...] um dispositivo é uma instância, um lugar social de interação e de cooperação com intenções, funcionamento e modos de interação próprios.” (PERAYA, 2002). Na contextualização histórica do conceito de *dispositivo*, Pieruccini (2007) esclarece que foi formulado por Foucault, relacionando a noção de intencionalidade no campo das Ciências Sociais. Mais tarde, Pieruccini (2007) ampliou a reflexão sobre dispositivo, com base nas reflexões de Peraya (2002), e afirmou que ele é

[...] signo, mecanismo de intervenção sobre o real, que atua por meio de formas de organização estruturada, utilizando-se de recursos materiais, tecnológicos, simbólicos e relacionais, que atingem os comportamentos e condutas afetivas, cognitivas e comunicativas dos indivíduos [...] Desse modo, dispositivos de transmissão e comunicação, tais como as bibliotecas, que se utilizam de meios técnicos, linguagens e formas de interação intencionais, ao visarem à relação entre sujeitos e realidade [...] e o universo simbólico (documentos, registros, informações, conhecimento) que guardam. (PIERUCCINI, 2007, p.5).

Pode-se considerar o arquivo como um dispositivo informacional, em que se utilizam de técnicas, de linguagens e de formas de interação intencionais, na relação entre profissionais da informação, sujeitos informacionais e “[...] o universo simbólico (documentos, registros, informações, conhecimento) que guardam [...]” (PIERUCCINI, 2007, p. 5), ou seja, o acervo por ele custodiado.

Como já referido, a informação é intrínseca à vida humana, e o sujeito necessita dela para realizar suas atividades pessoais e com o coletivo. Os dispositivos informacionais exercem um papel fundamental em relação ao acesso ao conhecimento compartilhado, pois os documentos registram e possibilitam que a informação circule para além do tempo e do espaço; também apoiam a recuperação da informação, como, por exemplo, dispositivos como o inventário, que auxilia a identificar os documentos que integram determinado fundo e o dispositivo informacional, o arquivo, cuja ambiência possibilita que os sujeitos possam ter o conforto de recuperar, acessar, produzir e compartilhar informações.

Nessa perspectiva, Perrotti (2016) reflete sobre as ações de negociações realizadas por meio da informação, ao afirmar que,

[...] do ponto de vista sociocultural, a informação implica necessariamente, além de signos, sujeitos, e significados em negociações permanentes, realizadas em contextos socioculturais

definidos. Ela não é simplesmente ‘coisa’, mas processo constante envolvendo trocas e interlocuções dinâmicas geradoras de sentidos. (PERROTTI, 2016, p. 9).

Em vista disso, a informação é crucial no processo de negociação que ocorre nos diversos contextos socioculturais nos quais o sujeito está inserido. Posteriormente, Perrotti (2016, p. 18) apresenta a biblioteca como referência para mostrar três paradigmas culturais que são o alicerce dos dispositivos de informação, ao mesmo tempo em que determina “[...] o modo como eles são concebidos, configurados e funcionam.” Nessa perspectiva, o autor apresenta a biblioteca em “[...] três modalidades de dispositivos que convivem no campo sociocultural: a *Biblioteca Templum*, a *Biblioteca Emporium*, a *Biblioteca Forum*.” (PERROTTI, 2016, p.18, grifo do autor).

Ao esclarecer os dispositivos informacionais no contexto sociocultural, Perrotti (2016, p. 18) apresenta, como primeiro paradigma, a *Biblioteca Templum*, cujo nome “[...] remete a instituições criadas com finalidades de guarda e preservação da chamada memória social.” Nesse contexto, o cuidado com a preservação acaba sobrepondo o direito de acesso e de uso. Ao refletir sobre esse paradigma na concepção do ambiente arquivístico, pode-se afirmar que o arquivo, durante muito tempo, teve – e ainda tem – fortes resquícios de uma concepção custodial, em que as atividades de guarda e de preservação são mais evidenciadas e fortemente desenvolvidas pelos(as) arquivísticas.

Refletindo sobre a preservação no contexto da Arquivologia, os autores Santos Neto e Bortolin (2019, p. 2) esclarecem:

[...] a Arquivologia, que teve uma trajetória semelhante à da Biblioteconomia, pois também iniciou com um forte traço tecnicista e, muitas vezes, hermético. Isso acabou levando os profissionais da área a se apoiarem com rigor em padrões que muitas vezes distanciam os usuários dos arquivos. Assim como nas bibliotecas, durante muito tempo, imperava nos arquivos o pensamento e o comportamento de preservar, e não de mediar ou permitir aos indivíduos a liberdade de uso, sem a criação de barreiras às diferentes fontes.

Segundo o Arquivo Nacional (2005), a instituição que mantém a custódia do acervo tem a “[...] responsabilidade jurídica de guardar e proteger o arquivo [...]” Entende-se que guardar e preservar uma atividade são ações importantes, mas o arquivo só alcança seu objetivo quando rompe com o paradigma que o limita a essas atividades, visto que, na perspectiva conceitual da mediação da informação defendida por Almeida

Júnior (2015), esse ambiente mediador e seus agentes devem apoiar a apropriação da informação.

Portanto, o dispositivo informacional fundamentado no paradigma *templum* cria barreiras para que os(as) usuários(as) acessem e usem a informação e se apropriem dela. Esses fatores promovem a segregação dos(as) usuários(as). Essas ações são contrárias ao objetivo maior da existência de um dispositivo informacional, que é de atender às necessidades informacionais dos(as) usuários e possibilitar o acesso, o uso e a apropriação da informação de maneira consciente.

Perrotti (2016) revela, como segundo paradigma, a *Biblioteca Emporium*, onde acontece a difusão, e públicos diversos têm acesso ao acervo. O autor acrescenta que “[...] era preciso difundi-la, como forma de permitir [...] a apropriação de saberes até então acessíveis apenas por clérigos e aristocratas.” (PERROTTI, 2016, p. 19) Ou seja, a *Biblioteca Emporium*, além de promover a divulgação dos seus produtos e serviços, possibilita o acesso a eles. Por esse ângulo, remetendo ao contexto do arquivo, pode-se relacionar o *arquivo emporium* à ênfase do acesso à informação que está garantido pela LAI - Lei de Acesso à Informação, Lei nº12.527 de 2011, citada no início desta pesquisa, que indica que é preciso garantir ao cidadão o acesso à informação e o direito de receber de órgão públicos informações de interesse particular ou coletivo.

O terceiro paradigma apresentado por Perrotti (2016) é a *Biblioteca Forum*, que, além de ofertar, disseminar e possibilitar o acesso à informação, estabelece a interação entre os(as) usuários(as) e os (as) profissionais da informação, respeitando a diversidade e estimulando o diálogo, com vistas a se apropriar da informação. O autor defende que a *Biblioteca Forum* promove “[...] ações informativas e educativas implícitas e explícitas, apresentando-se como palco de apropriação não só de saberes culturais gerais, como também de saberes específicos [...]” (PERROTTI, 2016, p.21). Nesse sentido, refletindo no âmbito do arquivo, na perspectiva do *arquivo forum*, pode-se dizer que é constituído de atividades explícitas e implícitas de mediação da informação realizadas pelos(as) profissionais da informação que atuam conscientemente promovendo o diálogo e possibilitando o acesso, o uso e a apropriação da informação e dos dispositivos informacionais, como também dos saberes e das práticas culturais por meio das quais as informações e os dispositivos foram produzidos.

Como tratado anteriormente, a apropriação da informação pode ser entendida como um processo que se efetiva no instante em que o(a) usuário(a) atribui significado à

informação e se configura como um “[...] ato pessoal e singular do indivíduo, que ocorre num contexto que é social.” (SANTOS NETO; BORTOLIN, 2019, p. 3) Nesse contexto, a apropriação da informação possibilita que o(a) usuário(a) aprimore seu conhecimento através do acesso à informação.

Como já visto, a mediação da informação ocorre na ação dialógica entre os(as) profissionais da informação e os(as) usuários(as). Nessa interação, ocorre a negociação, que possibilita a empatia do mediador(a) com o(a) usuário(a), em que se consideram a história de vida e o contexto sociocultural em que eles estão inseridos, viabilizando seu encontro com a informação, por meio de ações mediadoras, para que se sintam representados e empoderados.

O ato de negociar faz parte das interações sociais no dia a dia do(a) usuário(a) e remete automaticamente a questões de negociações comerciais, econômicas e juristas. Logo, nos conflitos que são frutos da divergência entre diferentes sujeitos, nos mais diversos contextos socioculturais, a negociação, efetivada pela mediação dialógica, possibilita “[...] a construção de projetos culturais orientados em direção à construção de uma sociedade democrática, plural, humana, que articule políticas de direitos à apropriação cultural [...]” (OLIVEIRA, 2016, p.157). Ou seja, através da negociação, é possível democratizar a informação, respeitando e acolhendo as diferenças entre os sujeitos e seus marcadores sociais.

Oliveira (2009), ao implementar projetos de mediação de leitura em uma biblioteca rural, encontrou muita resistência por parte dos adultos do lugar onde o projeto foi desenvolvido. No decorrer do processo, a proposta inicial foi reelaborada considerando-se “[...] suas histórias, suas memórias, seus interesses, seus repertórios e suas práticas culturais.” (OLIVEIRA, 2009, p.11). Diante do exposto, percebe-se que é importante negociar os mediadores do projeto de mediação de leitura e atrair usuários(as) que, no início, foram resistentes a adentraram o universo da leitura, da informação e do conhecimento representados naquele dispositivo informacional.

Em suas reflexões sobre a experiência no projeto de mediação de leitura apresentado por Oliveira (2009, p. 12), ela ainda afirma que a

[...] apropriação, a negociação e a mediação cultural revelaram-se, portanto, categorias teórico-metodológicas imbricadas nos processos de significação e, de acordo com a experiência da Fazenda, ao ganharem concretude por meio de práticas pautadas por objetivos visando ao protagonismo cultural, ampliaram os espectros da mediação e do

mediador/pesquisador [...] Seus modos de ser, suas práticas, seus sentidos serão incessantemente reelaborados, postos à prova - negociados.

A negociação foi fundamental para compreender, conquistar e atrair os(as) usuários(as) que, até então, não aceitavam participar da proposta inicial do projeto. Assim, coube aos mediadores conhecerem os contextos socioculturais da comunidade como um todo, para reelaborar o projeto inicial incorporando fatores de interesse somados com as histórias, as memórias e as práticas culturais dos(as) usuários(as). Nesse sentido, foi possível incluir os(as) que ainda não estavam participando do projeto, democratizando a mediação da leitura e possibilitando a atuação protagonista.

Partindo do constructo de uma proposição conceitual para informação, Gomes (2020, p. 4) entende que “[...] a informação se estabelece nas relações sociais, se caracterizando como resultante do compartilhamento do conhecimento e dos saberes, compreensão que sustenta o *lócus* e a importância da mediação e suas dimensões.” Ao situar a mediação no contexto da comunicação e da transmissão da informação, a autora defende que

No âmbito dos espaços informacionais, a mediação visa facilitar tanto a transmissão da herança cultural quanto a intensificação do processo de comunicação que constrói e reconstrói saberes e conhecimentos. A mediação atua na dialogia instauradora de espaços de interação mobilizadores de transformações e de ressignificações das informações no acesso e geração de novos saberes e conhecimentos. (GOMES, 2016, p. 99).

Gomes (2020) reconhece que a Ciência da Informação tem avançado na perspectiva de abordagens teóricas que colocam a informação em uma perspectiva social, como a mediação da informação, cuja formulação conceitual é defendida por Almeida Júnior (2015), como tratado anteriormente. Para Gomes (2020), o desenvolvimento do protagonismo social é potencializado no alcance das cinco dimensões: a dialógica, a estética, a formativa, a ética e a política.

Gomes (2020) ao refletir sobre a dimensão dialógica da mediação da informação defende que

Sem a dialogia não é possível realizar a mediação da informação. Desse modo, um mediador consciente do significado da ação mediadora, passa a considerar e desenvolver o processo dialógico, buscando observar e

compreender as singularidades dos sujeitos envolvidos na ação de interferência, assegurado a todos o espaço de voz, de modo que estejam envolvidos e protagonizando a ação. (GOMES, 2020, p. 12).

Com base nessa reflexão apresentada pela autora, entende-se que no alcance da dimensão dialógica, os sujeitos - agentes mediadores e usuários(as) - desenvolvem a interação, se comunicam e problematizam conteúdos que tiveram acesso por meio dos dispositivos informacionais. Nesse processo dialógico, os sujeitos buscam problematizar sobre informações diversas, compartilhando saberes e trocando informações sobre suas vivências, o que favorece o reconhecimento e o respeito às particularidades de cada sujeito envolvido na ação mediadora. Dessa maneira, entende-se que essa ação dialógica é pautada no viés da alteridade, visto que o espaço de expressão é possível a todos, e, conforme Gomes (2020), é a base para as ações mediadoras.

Nesse processo de comunicação e interação, por meio das atividades mediadoras, os sujeitos podem reconhecer o prazer e o desejo de participarem dessas ações, o que favorece a transformação e a percepção dessa dinâmica de (auto)conhecimento. Esses elementos podem ser entendidos como alguns dos indícios do alcance da dimensão estética da mediação da informação, que conforme Gomes (2020)

A intensificação do diálogo contribui para que a ação mediadora alcance a dimensão estética, se confirmado como uma ação ligada ao movimento multidirecional, ligada à geração de experiências no encontro com a informação, também no encontro com o outro que a produziu, promoveu e disponibilizou, e ainda como com outros sujeitos que também foram em busca de acessá-la e interpretá-la. Nesse transcurso ocorre ainda o encontro com os próprios dispositivos (ambiente informacional, instrumentos, processos, produtos de representação e recuperação da informação, serviços e atividades) que possibilitam a busca, o acesso e o uso da informação, visando a sua apropriação. Os sujeitos, ao conhecê-los e reconhecê-los como instâncias coletivas, pertencentes ao coletivo, buscarão se apropriar deles, incorporando-os ao seu estar no mundo. (GOMES, 2020, p. 14)

Dessa maneira, entende-se que na ação mediadora, que resulta no encontro do sujeito com a informação, ocorrem estímulos que buscam tanto a satisfação do ato de conhecer e se informar, quanto a percepção desse sentimento e sentido de ampliar os repertórios informacionais pelos sujeitos. Esse processo de (re)conhecimento de mudanças das estruturas cognitivas e de relação com as práticas e dispositivos sociais e culturais está atrelado à busca pela conscientização do ato mediador, portanto, são

elementos que envolvem e subsidiam atingir a dimensão estética da mediação da informação. Assim, vinculado ao alcance da dimensão estética da mediação da informação está a potencialidade de atingir a dimensão formativa da mediação da informação, que segundo Gomes (2020, p. 16)

Pode-se afirmar que na experiência do encontro com uma informação nova, com um conhecimento novo colocado em compartilhamento, o sujeito vive um momento de conflito cognitivo que, na mediação, deve ser trabalhado para o adensamento do debate. Se por um lado esse tensionamento gera desconforto, por outro ele pode representar a oportunidade de redimensionamento do arcabouço de conhecimentos e saberes dos sujeitos, situação em que ocorre a apropriação da nova informação.

A partir da reflexão apresentada por Gomes (2020), percebe-se que no processo dialógico entre o(a) profissional da informação e o(a) usuário(a), ocorrem a busca, o acesso e o compartilhamento de informações que subsidiam a apropriação da informação pelos sujeitos e o surgimento de novas competências. Dessa maneira, a ação mediadora possibilita que necessidades informacionais sejam supridas, mas também a identificação de novos conflitos cognitivos, que demandam novas buscas por informação, o que favorece um constante de aprendizagem e formação, ou seja, os sujeitos informacionais sentem-se estimulados e percebem a necessidade da busca por informações que subsidiam suas atividades sociais. Assim, a busca, como também o acesso e a apropriação da informação são desenvolvidos ou apoiados por meio das atividades mediadoras nos dispositivos informacionais, e tais ações podem favorecer o alcance da dimensão formativa da mediação da informação.

Torna-se necessário destacar que para o alcance da dimensão formativa da mediação da informação, como das demais anteriormente citadas, o agente mediador deve buscar uma conduta ética, conforme indica Gomes (2020, p. 16), ao afirmar que, “Contudo, para o alcance das suas dimensões dialógica, estética e formativa, a ação mediadora deve ter o cuidado e a atenção em relação à sua dimensão ética, que deve ser alcançada como um eixo articulador das demais dimensões.” Entende-se que a dimensão ética da mediação da informação está relacionada ao alcance de uma atuação do agente mediador, que evita a manipulação, a censura, a exclusão dos diferentes e a segregação. O(a) mediador(a) da informação age em favor da democratização do acesso à informação

e da apropriação e construção do conhecimento por todos os sujeitos, na perspectiva da alteridade, que favorece o desenvolvimento do protagonismo social.

Tendo em vista, uma tomada de consciência pelo e com o coletivo, tanto o mediador age na busca pelo protagonismo social quanto subsidia que outros sujeitos possam atuar como protagonistas. Nesse sentido, ao alcançar as demais dimensões da mediação da informação, o processo mediador estará mais próximo de um agir que visa atingir a dimensão política da mediação da informação, conforme defende Gomes (2020, p. 17)

Quando na mediação consciente da informação ocorre o alcance articulado das dimensões: dialógica, estética, formativa e ética, ela alcança a sua dimensão política. Tanto o mediador quanto os sujeitos envolvidos na ação de interferência acabam por tomar consciência da condição de sujeitos políticos. Ao alcançar a sua dimensão política, a mediação da informação proporciona condições à tomada de consciência por parte de todos que fazem acontecer essa ação, uma consciência da condição de sujeitos políticos que, ao abandonarem a máscara da neutralidade, acabam assumindo a condição de protagonistas sociais e o compromisso com a construção do processo humanizador do mundo.

Com base nessa afirmativa, percebe-se que a dimensão política se refere ao desenvolvimento de uma postura e tomada de decisão de todos os envolvidos na ação mediadora, que deixam a neutralidade e atuam em prol ao coletivo e do protagonismo social. Tanto o(a) usuário(a) quanto o(a) mediador(a) assumem uma posição acerca do seu papel social para e com o coletivo. Contudo, comprehende-se que o fundamento da mediação da informação e suas dimensões direcionam os(as) profissionais da informação ao exercício da *práxis* imbuídos de consciência e intencionalidade nas ações de interferência, pensando nos(as) usuários(as), em sua diversidade, que reivindicam um espaço de equidade social, inclusivo e acolhedor à diversidade, em que exista o verdadeiro sentido de democratizar o acesso à informação. Gomes (2020) defende que o protagonismo social simboliza

[...] a ação de resistência e luta contra a opressão, discriminação, apartheid social, rejeição, silenciamento dos contrários, desrespeito à alteridade e, por essa razão, ele recebe o contributo da mediação da informação e suas dimensões e, ao mesmo tempo, motiva e impulsiona a ação mediadora em suas cinco dimensões: dialógica, estética, formativa, ética e política. (GOMES, 2020, p. 122).

Portanto, as cinco dimensões da mediação da informação potencializam a mediação que, quando é realizada de maneira consciente, aumentam as possibilidades de alcançá-las. Logo, quando a informação é mediada de maneira consciente, possibilita que o(a) mediador(a) atue com consciência do trabalho que desenvolve com o coletivo realizando uma mediação promissora que contribui para o protagonismo social. Ao compreender que o protagonismo social envolve várias ações do sujeito social, Gomes (2019) esclarece:

O protagonismo só existe na tomada de posição. Protagonistas assumem ações de liderança, se colocam contra obstáculos que representem ameaça ao coletivo, assumem embates pela construção de um mundo em favor do bem comum. Ser protagonista implica na tomada de posição de sujeito social ativo, que age e reage com e em relação ao outro (presente ou não na cena da ação). Enfim, o protagonista é aquele que age, que reage, que se ergue, que se coloca em relação aos interesses do coletivo. (GOMES, 2019, p. 13).

Assim, o protagonismo social está relacionado a uma postura, uma conduta, um modo de existir que abrange todos os contextos da vida humana. A mediação da informação realizada pelo(a) arquivista de maneira consciente impulsiona o alcance das cinco dimensões da mediação da informação, que contribui para a apropriação da informação que possibilita o desenvolvimento do protagonismo social. Ratifica-se a importância do trabalho do(a) arquivista em atuar de maneira consciente na realização das atividades de mediação, a fim de evitar a manipulação e a exclusão de sujeitos com marcadores sociais, democratizando o acesso e o uso da informação e apoiando o processo de apropriação da informação.

A mediação da informação é a base de todas as atividades desenvolvidas pelo(a) profissional da informação, seja arquivista, bibliotecário ou museólogo, como afirma Almeida Júnior (2009). Ao evidenciar a importância de uma atuação consciente, a mediação da informação possibilita ao profissional da informação ressignificar seu papel no dispositivo informacional em que está inserido, ou seja, o(a) mediador(a) da informação passa a atuar de maneira consciente, visando se apropriar da informação que viabiliza o protagonismo social. Gomes (2019), por meio do constructo das cinco dimensões da mediação da informação – a dialógica, a estética, a formativa, a ética e a política - mostra que é possível percorrer esse caminho de maneira promissora e

consciente, motivando o protagonismo social em favor do desenvolvimento social, educacional e cultural do coletivo, na efetivação de um trabalho orgânico.

Para alcançar tal objetivo, o(a) arquivista precisa conhecer o contexto histórico e as práticas culturais do produtor do documento e o próprio documento, vincular a teoria à prática arquivística, para favorecer a interação com o sujeito informacional, que necessita saber sobre sua história e sobre seu lugar de pertencimento e, por meio de uma leitura crítica, tomar decisões que repercutirão em suas práticas individuais e do coletivo.

Portanto, ao conhecer esse sujeito informacional, suas demandas e dificuldades em relação à dinâmica informacional, suas competências em informação e seu olhar sobre os dispositivos informacionais, o arquivista apoiará os sujeitos de maneira efetiva nas descobertas sobre novas práticas informacionais que podem agregar conhecimentos.

3.2 AS PRÁTICAS INFORMACIONAIS NO ÂMBITO DO ARQUIVO

A informação que circula nas instituições, como em todo o meio social, só será disponibilizada com boa qualidade de acesso se houver uma avaliação constante das necessidades e dos usos. Esses processos ocorrem nos estudos dos(as) usuários(as) da informação. Perrotti (2016, p. 8) defende que “[...] a informação é um fenômeno correlato à vida sociocultural [...]”, razão pela qual é preciso dedicar esforços para aprimorar os processos informacionais na perspectiva de subsidiar as necessidades informacionais de diferentes perfis de usuários(as). Corroborando a reflexão de Perrotti (2016) sobre a informação, Gomes (2016, p. 104) afirma que a informação “[...] consiste em conhecimento em estado de compartilhamento [...]”

Com base nessas abordagens, entende-se que a informação é intrínseca a toda e qualquer ação do sujeito, em suas atribuições cotidianas nos vários contextos em que ele está inserido, seja no trabalho, na família, na escola etc. Ao se apropriar de informações, o sujeito passa a predizer e a transformar sua realidade. Portanto, a informação encontra-se na cognição humana e registrada em documentos, como: registro de nascimento, ata, regimento etc. Como um processo que se ressignifica, ao ser apropriada, a informação, a partir do acesso aos documentos e do encontro com os sujeitos que ampliarão o espaço de discussão, poderá ser materializada em novos documentos que estarão disponíveis para os sujeitos. Assim, o processo de se informar ocorre em um contínuo apoiado por

dispositivos informacionais, pelos sujeitos (mediadores e usuários) e pelo agir, que favorece esse encontro.

Capurro e Hjorland (2007, p. 9) consideram a informação como uma instância que “[...] se refere aos processos cognitivos humanos ou a seus produtos objetivados em documentos.” A informação pode ser entendida como o resultado do processo de conhecer. Para os autores, é preciso socializar esse conhecimento de maneira registrada, para que outros sujeitos possam ter acesso a ele, usá-lo e produzir novos saberes. Assim, o sujeito depende da informação para interagir nas diversas práticas sociais, ao mesmo tempo em que a produz, como em um processo cíclico.

A razão da existência de todo ambiente de informação, seja arquivo, biblioteca ou museu, é o sujeito informacional, que Guinchat e Menou (1994) consideram como um elemento fundamental de todo e qualquer sistema de informação e afirmam que a única justificativa das atividades desenvolvidas e promovidas por esses sistemas é o compartilhamento de informações entre dois ou mais interlocutores, mesmo que estejam distantes no espaço e no tempo.

Sanz Casado (1994, p.19) comprehende que usuário é “[...] aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades.” O(a) usuário(a) não deve apenas necessitar de informação, mas também utilizá-la. E quando isso ocorre de maneira consciente, o sujeito se apropria da informação. Nesse sentido, é relevante analisar os produtos e os serviços prestados, a fim de atender às necessidades desses sujeitos. Assim, os estudos de usuários(as) podem contribuir para se saber como as pessoas buscam e usam a informação em diversos contextos.

Figueiredo (1994) define o estudo de usuários(as) como investigações que se fazem para identificar o que os sujeitos precisam em matéria de informação ou para saber se suas necessidades de informação estão sendo satisfeitas. Ramalho, Hamad e Guimarães (2016, p.235) comprehendem que “[...] o processo de busca de informação se relaciona com as necessidades do indivíduo e o modo como procura a informação para suprir a lacuna cognitiva.” Portanto, os profissionais da informação devem identificar as necessidades informacionais dos sujeitos que utilizam os ambientes informacionais, na perspectiva de desempenhar, efetivamente, suas funções, visando suprir as demandas apresentadas pelos diferentes sujeitos.

Nas reflexões de Sanz Casado (1993), percebe-se que o profissional da informação precisa atentar para identificar os hábitos e as necessidades dos sujeitos, a fim

de tornar os ambientes informacionais mais atrativos e de oferecer serviços que contemplam seu perfil, para que se sinta representado e pertencente ao ambiente, estimulando novas buscas por informações e apropriando-se desse lugar de pertencimento. Para isso, os profissionais da informação devem colaborar com a elaboração do planejamento das ações e investigar se existe alguma barreira que deve ser superada e conscientizar os sujeitos sobre a importância de participar ativamente do processo dialógico que se faz, por exemplo, nas sugestões e nas interferências das atividades, de modo que as ações realizadas nos ambientes informacionais reflitam as expectativas e as necessidades desses sujeitos. É importante ressaltar que conhecer os sujeitos, com o propósito de fornecer a informação necessária e de forma efetiva, possibilita-os ter acesso à informação, usá-la e apropriar-se dela, estimulando novas demandas informacionais.

As demandas de informação surgem das necessidades cognitivas nas demandas sociais, assim como as situações ocasionais do uso da informação. Choo (2003, p. 101) entende que “[...] as necessidades de informação não surgem plenamente formadas, mas crescem e evoluem com o tempo.” Nesse sentido, o papel do profissional da informação é essencial para compreender a necessidade informacional demandada pelos diversos sujeitos e auxiliá-los no processo de busca, uso e apropriação da informação.

Silva (2019, p. 60), ao refletir sobre a necessidade informacional, afirma que

[...] a busca e o uso da informação são partes do processo por meio do qual o usuário pretende caminhar para suprir uma demanda ou necessidade. Além disso, os estudos de comportamento informacional pretendem descrever e analisar como o usuário age durante esses processos, o que leva ou não a sua satisfação.

Existem sujeitos que necessitam de informação para desenvolver suas atividades, mas não são conscientes disso. Portanto, não expressam suas demandas informacionais nem buscam a informação em fontes confiáveis e ficam vulneráveis à infodemia.¹ Esse tipo de sujeito classifica-se como usuário(a) potencial. Contudo, os sujeitos da informação propriamente ditos são todos os que necessitam da informação, buscam-na e a utilizam em fontes confiáveis, com embasamento científico que gera o conhecimento.

¹ Infodemia é o termo adotado para caracterizar uma quantidade e variedade excessiva de informações de diferentes qualidades e credibilidade, que, em alguns casos, podem ser falsas ou imprecisas (KALIL; SANTINI, 2020).

Os sujeitos que se valem dessa informação são considerados usuários(as) reais, pois, além de ser conscientes, utilizam com frequência os sistemas de informação.

Guinchat e Menou (1994, p. 484), ao refletir sobre as categorias de usuários, afirmam que,

[...] por muito tempo, tentou-se definir categorias de usuários pela pergunta: Informação para quem? Entretanto, cada indivíduo tem várias ocupações e a questão verdadeira deve ser: Informação para fazer o quê? Um mesmo indivíduo pode estar em várias categorias de usuários.

É preciso conhecer as necessidades informacionais dos sujeitos sociais para lhes oferecer um serviço aprimorado e de boa qualidade, a fim de manter um vínculo entre eles e o ambiente informacional. De acordo com Choo (2003, p. 99), “[...] a busca da informação é o processo humano e social por meio do qual a informação se torna útil para o indivíduo ou grupo.” Os estudos das necessidades e dos usos da informação envolvem várias áreas, pois abrangem as demandas intelectuais, psicológicas, de relações/comunicações humanas, práticas cotidianas, planejamento organizacional, entre outras.

De acordo com Silva (2019, p. 62), para satisfazer o(a) usuário(a), o(a) profissional da informação deve ter uma postura que perasse o atendimento das demandas, porque, “[...] para garantir a satisfação do usuário, além de identificar suas necessidades, um sistema de informação deve garantir a busca que o indivíduo realizará tenha êxito e lhe fornece uma interface dinâmica, fácil de manusear e eficaz.”

Os serviços e os produtos de informação devem ser disponibilizados de acordo com as necessidades dos diferentes sujeitos, respeitando suas singularidades, e o planejamento dos serviços e dos produtos de um ambiente de informação deve ser refletido de acordo com suas demandas. O sujeito não é necessário apenas como fator de existência da unidade, mas também como agente essencial diante dos serviços promovidos pelo ambiente de informação. Sabe-se que é de fundamental importância a interação entre o sujeito e o profissional da informação, para que se chegue à excelência dos serviços de acesso e uso e para que as demandas informacionais sejam satisfeitas.

Em 2003, na assembleia de abertura do Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação - V Enancib - o filósofo uruguai Rafael Capurro apresentou seu trabalho intitulado *Epistemologia e Ciência da Informação*, em que defendeu que, historicamente, o campo da Ciência da Informação se constituiu a partir de

três paradigmas: o físico, o cognitivo e o social. Com base nas reflexões de Shannon e Weaver (1975), Capurro (2003) concebe que o paradigma físico está relacionado ao conceito de informação, “[...] entendida como um objeto, uma entidade com existência física, que é transmitida de um emissor para um receptor [...]” O segundo paradigma é o que Capurro (2003) denomina de paradigma cognitivo. Ao analisá-lo, Araújo (2010, p. 4) cita que

[...] a inspiração para o desenvolvimento do conceito de informação desse paradigma é o pensamento do filósofo Popper, que entendia a realidade como composta por três esferas de existência, denominadas pelo autor ‘mundos’. O primeiro desses mundos é o físico, composto pelos objetos existentes na natureza; o segundo é o da consciência (dos estados psíquicos, das ideias), isto é, daquilo que existe internamente na mente dos seres humanos; e o terceiro seria o segundo transformado no primeiro, isto é, a expressão da consciência e dos pensamentos tornada objeto sensível, material. O ‘mundo três’ seria formado, então, pelo conteúdo intelectual dos livros e documentos.

Pode-se afirmar que o paradigma cognitivo centra-se no ser, como uma instância isolada. Em decorrência dos limites desse modelo, Capurro (2003) indica um terceiro paradigma, o social, que nasce das críticas ao paradigma cognitivo. Frohmann (2008) é considerado um dos autores críticos do paradigma cognitivo pelo fato de o referido paradigma entender o “[...] usuário da informação apenas como um sujeito cognoscente, isolado de condicionamentos sociais e materiais.” (ARAÚJO, 2010, p. 4). Assim, o paradigma social da informação passa a ser visto como uma construção social, e os estudos, que antes os denominavam de usuários(as) da informação, passaram a considerá-los(as) como sujeitos informacionais. Nessa perspectiva, surgiram os estudos de usuários na abordagem sociocultural (ARAÚJO, 2012).

Melo e outros autores (2021, p. 2), com base nos paradigmas de Capurro (2003), percebem a evolução epistemológica da CI no que se refere a seu objeto de estudo, a informação. Os referidos autores concordam com Capurro (2003, não paginado), ao afirmar que a “[...] CI nasceu sob o paradigma físico, evoluiu para o cognitivo e, agora, vivencia o social [...]” Nessa mesma perspectiva, os estudos de usuários, assim como outras categorias de análise da CI, seguiram essa evolução.

A partir dessa reflexão sobre os três paradigmas da CI defendidos por Capurro (2003), as investigações sobre os estudos de usuários(as) da informação podem ser categorizadas nas abordagens tradicional, alternativa e sociocultural. “[...] conforme sua

inserção nos distintos modelos, modifica o entendimento que se faz do usuário [...]” (TANUS, 2014, p. 144), como demonstrado no Quadro 2.

Quadro 3 - Abordagens dos estudos de usuários(as) conforme os paradigmas de Capurro (2003)

Paradigma Capurro (2003)	Abordagem	Período	Temática	Termo	Foco
Paradigma físico	Tradicional	1950-1970	Estudo de Usuários	Usuários	Uso de sistemas e serviços
Paradigma cognitivo	Alternativa	1980-1990	Estudo de Usuários	Usuários	Sujeito cognoscente
Paradigma social	Sociocultural	Desde a década de 1990	Práticas informacionais	Sujeito informacional	Interações sociais

Fonte: Adaptado de Capurro (2003) e Tanus (2014).

Conforme mostra o Quadro 2, os estudos de usuários(as), ao longo do tempo, foram submetidos a algumas mudanças de acordo com a abordagem que está intrinsecamente ligada ao objetivo ou foco da investigação. Seu início foi na década de 1950 e se destacou até 1970, quando adotou a abordagem tradicional ou positivista, que está relacionada ao paradigma físico de Capurro (2003), em que a informação é entendida como “objeto”. Utilizando o termo estudos de usuários, a referida abordagem tem o foco no uso de sistemas e serviços. Na década de 1980, surgiram os estudos atrelados à abordagem alternativa, que centra o foco no sujeito cognoscente utilizando ainda o termo ‘estudos de usuários’ ligado ao paradigma cognitivo de Capurro (2003), em que a informação é entendida como “ideias”. Essas investigações tiveram mais adesão até a década de 1990, quando nasceu o “momento atual da abordagem sociocultural.” (TANUS, 2014, p. 155).

Com base na abordagem sobre paradigma social desenvolvida por Capurro (2003), a informação passou a ser entendida como uma construção social, no contexto em que os(as) usuários(as) estão inseridos(as), além de classificá-los(las) como sujeitos informacionais, que são responsáveis coletivamente pela busca, pela construção e pela interpretação da informação, marcando o início dos estudos de usuários no prisma da abordagem sociocultural (ARAÚJO, 2012) ou o “estudo das práticas informacionais”.

(DUARTE; ARAÚJO; PAULA, 2017). Dito isso, pode-se considerar que uma abordagem não substitui a outra, mas elas se complementam e possibilitam investigações de acordo com a necessidade do objeto investigado.

Santos (1997) já havia vislumbrado o surgimento de um paradigma, como consequência da junção do conhecimento natural com o conhecimento social, e entende que as práticas sociais dos indivíduos legitimam o conhecimento que pode se apresentar de várias maneiras. Para o autor, o conhecimento é um produto do momento histórico, considerado provisório e relativo conforme o contexto. Os sujeitos pertencentes aos espaços socioculturais desenvolverão saberes, informações e dispositivos que estarão atrelados às suas experiências e práticas culturais. Assim, o profissional da informação precisa perceber essa diversidade, identificar a pluralidade que constitui os ambientes, apresentando novos repertórios, e considerar os que integram a dinâmica sociocultural dos sujeitos. (SANTOS, 1997).

Savolainen (2005), um dos pioneiros na abordagem das práticas informacionais, considera que o marco dessa abordagem ocorreu no *Information Seeking in Context*, na Finlândia, em 1996, onde trabalhos apresentados nessa ocasião debateram sobre questões relacionadas à importância do contexto nos processos de busca, uso, compartilhamento e armazenamento da informação. A partir disso, a terminologia ‘práticas informacionais’ foi utilizada nos estudos que investigam a interação entre o sujeito e a informação.

Savolainen (2005) defende que os estudos de práticas informacionais têm como base as ideias do construcionismo social, em que os sujeitos são considerados como membros de grupos e comunidades que sofrem interferências dos fatores contextuais no processo de busca, uso e compartilhamento da informação e interferem nesses contextos como um processo cíclico. O construcionismo social tem como foco os processos linguísticos e substitui o aspecto cognitivo pelo dialógico. A dialogia constituída na interação social possibilita, por meio do idioma em comum, o compartilhamento do conhecimento. Considera-se que o construcionismo social é desenvolvido pela comunicação que se dá na interação, em que se utiliza uma linguagem em comum, ocorrida em vários contextos. Destarte, o contexto de uso da linguagem é enfatizado, visto que os significados das palavras nem sempre permanecem estáveis. (TALJA, 1996).

Quanto ao uso da linguagem na perspectiva do acesso à informação, Capurro (2003) assevera que, no paradigma social, o objeto da Ciência da Informação é o estudo das relações entre os discursos, áreas de conhecimento e documentos em relação às

possíveis perspectivas ou pontos de acesso de distintas comunidades de usuários (CAPURRO, 2003).

As práticas informacionais, na Ciência da Informação, propiciam uma nova abordagem para investigar os processos de busca e de uso da informação, considerando os fatores contextuais nos quais o sujeito está inserido. Assim, perpassa as demais abordagens - tradicional e alternativa - que investigavam o uso de sistemas e serviços de unidades de informação ou o sujeito isolado do seu contexto, cujo foco dessas abordagens eram os paradigmas físico e cognitivo e se desconsideravam as práticas do sujeito como ser social. Destarte, as práticas informacionais estão inseridas no terceiro paradigma da Ciência da Informação, que Capurro (2003) chama de paradigma social e considera o conhecimento como fruto da coletividade.

Araújo (2012) defende a abordagem de práticas informacionais com base na Teoria Social, considera sua constituição reforçada pela reciprocidade das significações e destaca a interação como uma ‘ação recíproca’. O conceito evidencia que uma ação ou influência exercida por algo também pode ser afetada por esse algo. Sobre isso, o autor enuncia que,

[...] numa perspectiva interacionista e pragmática, o usuário não é totalmente determinado pelo contexto em que está inserido, nem é totalmente isolado ou alheio a ele; a determinação que o contexto exerce existe, é real, mas não é mecânica nem absoluta, é interpretada e alterada pelo sujeito [...] os contextos sociais também são influenciados a partir das relações estabelecidas por esse mesmo usuário, alterando os processos de busca e uso da informação. (ARAÚJO, 2012, p.149).

Pamela McKenzie (2003) enfatiza que as investigações, até então feitas nas abordagens que estão interligadas aos paradigmas físico e cognitivo, limitam-se a identificar as buscas de informação em ambientes acadêmicos ou de trabalho, uma necessidade pressuposta para suprir uma lacuna informacional pré-existente, desconsiderando os contextos nos quais o indivíduo está inserido e a “[...] importância dos estudos da busca por informação como prática da vida cotidiana [...]” (SAVOLAINEN, 1995). Dessa maneira, a abordagem de práticas informacionais tem o objetivo de investigar o sujeito como membro de diversas interações sociais por meio das quais desenvolvem suas atividades cotidianas. Savolainen (2007) considera que as práticas informacionais evidenciam o fato de as atividades moldadas por fatores socioculturais se desenvolverem de maneira contínua e rotineira.

Na perspectiva da “práxis da informação”, Savolainen (2007, p. 124, tradução nossa) defende que toda “[...] ação prática relacionada à produção, ao armazenamento, à manipulação, à busca, à transferência, à avaliação e ao uso da informação tem lugar dentro de um contexto social que ocupa o espaço de um relacionamento ainda não especificado com essa ação prática.”

Entende-se que as práticas informacionais fazem parte do processo de busca e uso da informação refletido em um ciclo ininterrupto de como o contexto interfere nas ações do sujeito quanto como as ações do sujeito são passíveis de alterar o contexto. O estudo das práticas informacionais visa capturar as perspectivas sociais e individuais sobre como interagir com a informação “[...] num permanente tensionamento entre as duas dimensões, percebendo como uma constitui a outra e vice-versa.” (ARAÚJO, 2017, p. 221).

Duarte, Araújo e Paula (2017, p. 4), considerando as ideias de Rocha, Duarte e Paula (2017, p. 36-37), refletem que “[...] o contexto é considerado como um elemento constitutivo das ações dos sujeitos e, ao mesmo tempo, por elas constituído a partir de uma relação dialógica. O individual e o social também são considerados como interdependentes.” Dessa forma, a adoção da terminologia ‘práticas informacionais’ e da postura sociocultural é de grande relevância para empreender estudos cuja investigação foca a inter-relação entre o sujeito e a informação, considerando o contexto em que o sujeito está inserido.

Talja e Hansen (2005) compreendem que as práticas informacionais estão relacionadas aos processos de busca, seleção e recuperação de informações que ocorrem e estão enraizados nos diversos tipos de práticas sociais. Ainda de acordo com os autores,

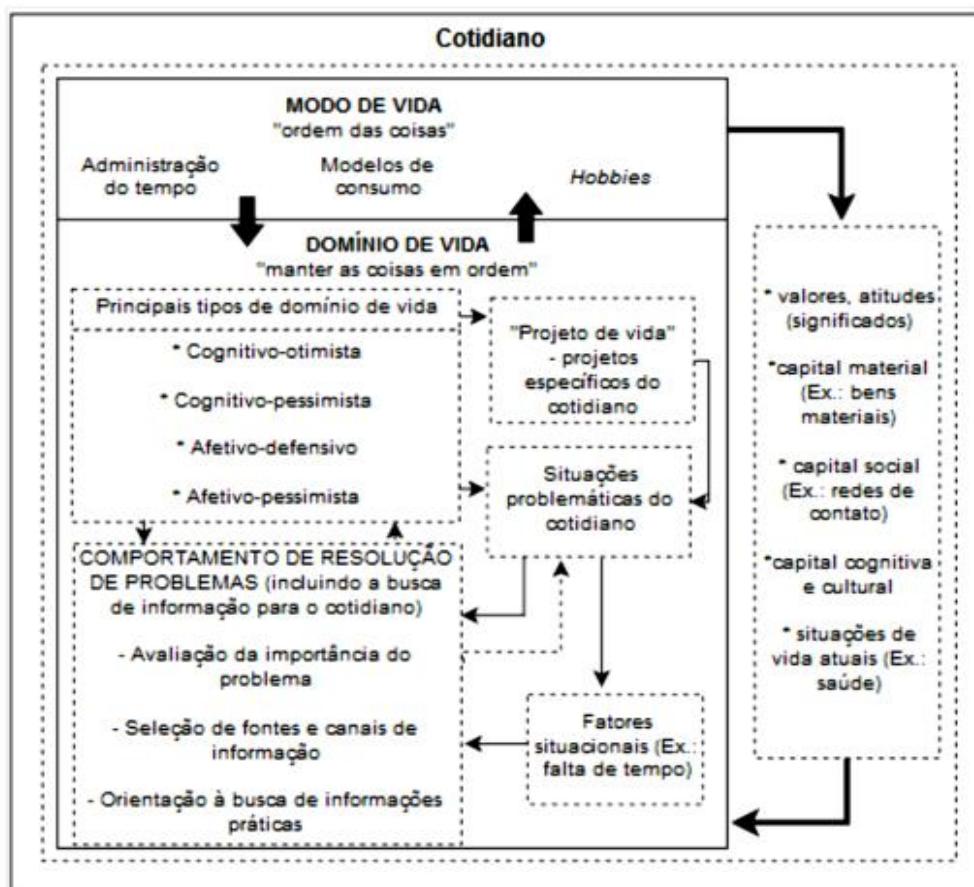
[...] a busca e a recuperação de informações são dimensões das práticas sociais. São instâncias e dimensões de nossa participação no mundo social em diversos papéis, e em diversas ‘Comunidades de compartilhamento’. Recebendo, interpretando e indexando informações – dando nomes a informação para fins de recuperação e reutilização - fazem parte da rotina de realização de tarefas de trabalho e da vida cotidiana. (TALJA; HANSEN, 2005, p. 125)

Savolainen (2007) cita dois motivos para se investigar sobre a busca, o uso e o compartilhamento de informações na vida cotidiana. O primeiro é a necessidade de abordar fatores sociais, culturais e psicológicos que influenciam as pessoas na preferência e no uso de determinadas fontes de informação em situações cotidianas. Já a segunda

motivação volta-se para o desenvolvimento de questões terminológicas para estudos de busca de informação e para enfatizar a busca de informações na vida cotidiana relacionada ao trabalho.

Savolainen (1995) esclarece que a busca de informação na vida cotidiana e a relacionada ao trabalho são consideradas complementares. Porém, o autor propõe o estudo da busca de informação na vida cotidiana (*Everyday Life Information Seeking - ELIS*). O modelo das ELIS implica o uso de conceitos de modo de vida e domínio da vida, quanto ao processo relativo à busca de informação. O modo de vida vincula-se à “ordem das coisas”, que se baseiam nas escolhas pessoais de cada um de nós na vida cotidiana. O conceito de “coisas” aproxima-se das inúmeras atividades corriqueiras, e “ordem” é a prioridade atribuída a essas atividades (SAVOLAINEN, 1995). A Figura 1 mostra o modelo de ELIS elaborado por Savolainen (1995) e adaptado por Rocha, Duarte e Paula (2017), que evidencia a busca de informação na vida cotidiana.

Figura 1 - Modelo de busca de informação na vida cotidiana



Fonte: Adaptado por Rocha; Duarte; Paula (2017) de Savolainen (1995).

Para desenvolver o modelo *Everyday Life Information Seeking* - ELIS, que, traduzindo, significa a Busca de Informações da Vida Cotidiana, Savolainen (1995) considerou dois principais contextos em que a busca e o uso da informação ocorrem sem que estejam relacionados ao trabalho. São eles: modo de vida (*way of life*) e domínio da vida (*mastery of life*). O modo de vida descreve aspectos sociais e culturais. Como aporte teórico, Savolainen (1995) recorreu à Teoria do *Habitus*, criada por Pierre Bourdieu (1984), em que o “[...] *habitus* pode ser definido como um sistema socialmente e culturalmente determinado de pensamento, percepção e avaliação internalizado pelo indivíduo.” (SAVOLAINEN, 1995, p. 261-262). O *habitus* tem duas características: “estrutura estruturante” - organiza disposições diferentes, ou seja, utiliza critérios objetivamente classificáveis; “estrutura estruturada” - divide as coisas em diferentes grupos de acordo com seu valor, ou seja, a classificação das coisas segue o critério de prioridade definido pelo sujeito.

Para Savolainen, o *habitus* conduz as predileções em relação à busca e ao uso da informação na vida cotidiana. Assim, a praxeologia de Bourdieu se evidencia no modo de vida – que é representado pela ordem das coisas (*orders of things*). As atividades cotidianas requerem que o sujeito faça várias escolhas para realiza-las, que Savolainen (1995) chama de “ordem das coisas”, e cuja operacionalização é feita administrando o tempo estabelecido para trabalho e lazer; pelos modelos de consumo relacionados a bens e serviços e pelos *hobbies*. (SAVOLAINEN, 1995).

No modelo de ELIS, o “modo de vida” é operacionalizado pela “ordem das coisas” (*order of things*), fundamentados nas escolhas que os sujeitos fazem no seu cotidiano. Para o autor, as “coisas” se relacionam às diversas atividades exercidas pelo sujeito no cotidiano, seja referente a trabalho, lazer, etc. Já a “ordem” está relacionada com as prioridades que são estabelecidas, de maneira objetiva ou subjetiva, pelo sujeito e o tempo gasto na realização de diversas atividades. O “modo de vida” é operacionalizado por três fatores, a saber:

- a) administração do tempo - relacionado ao tempo gasto na realização de cada atividade;
- b) modelos de consumo - o valor gasto na obtenção de bens e serviços;

c) *hobbies* - relacionado às atividades que as pessoas acham mais agradáveis realizar no cotidiano.

Savolainen (1995) defende que, no “domínio da vida”, o contexto social e o cultural em que o sujeito está inserido influenciam seus hábitos de vida e lazer atribuídos a uma “ordem natural das coisas”, ou seja, as interferências do contexto conduzem os sujeitos a buscarem informações para resolver seus problemas do dia a dia. Dessa maneira, as experiências vivenciadas pelos sujeitos em suas interações diárias, em vários contextos, podem influenciar “[...] a orientação informacional do indivíduo e levar a certos hábitos de busca por informação.” (SAVOLAINEN, 1995, p. 265). Essas orientações podem ser classificadas com base em duas dimensões: a cognitiva versus afetiva, em que o sujeito utiliza a racionalidade para resolver problemas; e otimismo versus pessimismo, em que o sujeito cria expectativa para resolver os problemas. Essas dimensões possibilitam quatro tipos “ideais de domínios de vida” com implicações para o comportamento de busca de informações, quais sejam:

- a) cognitivo-otimista: o sujeito demonstra forte confiança nos resultados positivos na resolução do problema, vislumbrando que uma solução ótima pode ser encontrada;
- b) cognitivo-pessimista: ao contrário do tipo anterior, o sujeito entende as restrições do problema e acredita numa solução menos ambiciosa;
- c) defensivo-afetivo: o sujeito vislumbra uma resolução otimista do problema, porém, fatores afetivos são mais relevantes na busca de informação, considerando que existe risco de falha;
- d) afetivo-pessimista: o sujeito não confia nas próprias habilidades para resolver problemas da vida diária e evita esforços para aperfeiçoá-las. (ROCHA; DUARTE; PAULA, 2017, p. 44).

Esses “domínios da vida”, apresentados por Savolainen (1995) no modelo das ELIS, influenciam e são influenciados pelo comportamento dos sujeitos na resolução dos problemas. O autor afirma que esses domínios acontecem por meio de três etapas: avaliação da importância do problema; seleção de fontes e canais de informação; e orientação à busca de informações práticas.

Savolainen (1995) entende que os fatores que direcionam a busca de informação no domínio da vida são determinados pelo projeto de vida, situações problemáticas do cotidiano e fatores situacionais. Dessa forma, o “modo de vida” e o “domínio da vida” se influenciam reciprocamente e são afetados por aspectos sociais, culturais e psicológicos

dos sujeitos. Esses aspectos estão interligados com “[...]três tipos de capitais, a saber: capital material, representado por bens materiais; capital social, representado por redes de contato, e capital cultural, representado por recursos cognitivos adquiridos pela educação e pela experiência de vida [...]” (ROCHA; DUARTE; PAULA, 2017, p. 44), ou seja, no modo de vida, a *ordem das coisas* compreende as atitudes que demandam um significado de “valor”, como capital material, capital social e capital cognitivo e cultural, somados com a situação de vida atual, como o estado de saúde do indivíduo. Desse modo, o sujeito estabelece a administração do tempo, o modelo de consumo e os *hobbies* que são priorizados em seu cotidiano.

Savolainen (2007) considera as práticas informacionais como um “conceito guarda-chuva” adequado para investigar os fenômenos relacionados à busca, ao uso e ao compartilhamento da informação. Para o autor, o contexto é considerado um elemento que influencia as ações dos sujeitos e, ao mesmo tempo, é influenciado por eles de forma recíproca. “O individual e o social também são considerados como interdependentes.” (ROCHA; DUARTE; PAULA, 2017, p. 138).

Savolainen (2012) cita os três principais contextos em que a necessidade de busca por informação ocorre com mais frequência: o primeiro contexto é a situação da ação - em que a necessidade informacional surge em circunstâncias variadas, e geralmente pode estar relacionada a fatores espaciais, situacionais e temporais, ou seja, não são preestabelecidas ou programadas. Já o segundo contexto, refere-se ao desempenho de tarefas, em que a necessidade informacional fica mais evidente, uma vez que, o sujeito informacional busca a informação com o objetivo de realizar tarefas e/ou resolver problemas. Por fim, o terceiro contexto, denominado contexto diálogo, é compreendido como o mais dinâmico, pois utiliza a comunicação, escrita ou falada, entre um ou mais sujeitos, através da ação de negociação dialógica.

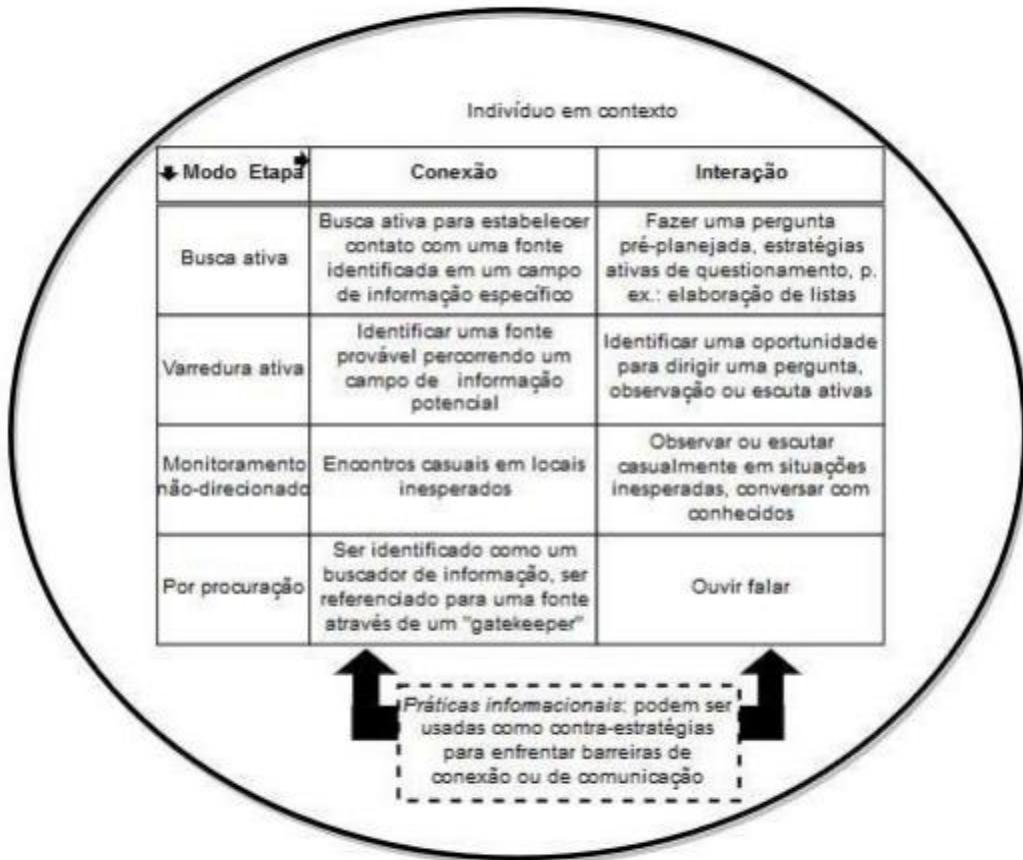
O modelo de ELIS desenvolvido por Savolainen (1995) foi aplicado em um estudo empírico realizado pelo autor com 22 sujeitos da cidade de Tempere, na Finlândia, dos quais 11 eram trabalhadores de indústria, e os outros 11, professores. A escolha dos distintos grupos foi intencional, porque o autor pretendia verificar as práticas de busca por informação com sujeitos de nível social, educacional e laboral distintos. Nesse contexto, os professores eram considerados como um grupo de nível educacional mais acentuado e com uma rotina laboral mais leve do que a dos trabalhadores da indústria. A investigação concluiu que, quanto ao fator relacionado ao modo de vida, não houve muita

diferença entre os dois grupos nem na obtenção de bens de consumo. No item relacionado ao trabalho, constatou-se que esse quesito influencia a rotina cotidiana e que, dentro de um mesmo grupo em que se trabalha a mesma quantidade de horas, por exemplo, existem diferenças em relação à busca por informação. Já referente à classe social, o estudo concluiu que a busca por informação nem sempre pode ser condicionada pelas fronteiras das classes sociais.

Na perspectiva de desenvolver um modelo de estudo para identificar o processo de busca pela informação na vida cotidiana, a autora Pâmela Mckenzie (2003) criou o modelo bidimensional de práticas informacionais, em que ela considera alguns elementos do modelo ELIS de Savolainen (1995), que está pautado na abordagem construcionista. A autora concorda com Savolainen (1995) sobre as limitações existentes nas abordagens tradicional e alternativa de não descrever as ELIS, ou seja, a busca por informação na vida cotidiana, considerando os aspectos sociais, culturais e psicológicos em que o sujeito está inserido, além de focar as investigações apenas em grupos profissionais ou acadêmicos e desconsiderar as questões holísticas na busca por informações na vida cotidiana.

O modelo bidimensional de Mckenzie (2003) é baseado em uma abordagem socioconstrucionista que utiliza a análise de relatos e de entrevistadas. Para isso, a autora empregou a análise de discursos em Psicologia Social e apresenta, em seu modelo, as práticas de busca ativa por informação em fontes já premeditadas e conhecidas, assim como o encontro aleatório com a informação. Seu modelo apresenta duas etapas no processo de busca da informação: a de conexão e a de interação, somadas com quatro modos: busca ativa, varredura ativa, monitoramento não direcionado e por procuração.

Figura 2 – Modelo bidimensional de práticas informacionais



Fonte: Adaptado por Rocha; Duarte e Paula (2017) de Mckenzie (2003).

Mckenzie (2003) afirma que os quatro modos de busca não necessitam seguir uma sequência fixa, pois podem mudar de acordo com a situação de busca por informação. Porém as etapas de interação e conexão são sequenciais, e a autora as define assim:

- conexão: diz respeito ao momento em que o sujeito busca estabelecer contato com uma fonte de informação. Nesse momento, pode-se também verificar se existem barreiras na busca da informação;
- interação: é o momento em que se estabelece o contato ou conexão e se efetiva a interação para o processo de busca e recuperação da informação; também pode se referir à identificação e ao estabelecimento efetivo do contato. Nessa fase, o importante é o encontro real com a informação.

Quanto à busca pela informação, Mckenzie (2003) refere que existem quatro “modos” de fazê-lo:

- a) busca ativa (*active seeking*): é uma busca eficiente em uma fonte de informação já identificada, em que se podem associar estratégias como questionamentos ou perguntas pré-elaboradas. Por exemplo: busca de informação em um *site* sobre gravidez;
- b) varredura ativa (*active scanning*): é a busca por informação em locais prováveis onde ela pode ser encontrada. Por exemplo: a prática de levantamento bibliográfico no ambiente de informação, em que ocorre a busca exaustiva de informações sobre o(s) tema(s) pesquisado(s);
- c) monitoramento não direcionado (*non-directed monitoring*): é o encontro acidental com uma fonte provável de informação, mesmo quando não se esteja procurando. Por exemplo: quando a informação é encontrada de maneira inusitada, como em uma leitura de jornal, quando se depara com alguma matéria sobre gestação;
- d) por procuração (*by proxy*): nesse modo, a informação é obtida através de terceiros. Por exemplo: quando a informação é encontrada por meio do compartilhamento realizado por outra gestante. (ROCHA; DUARTE; PAULA, 2017, p. 46).

Mckenzie (2003) aplicou seu modelo bidimensional para investigar as necessidades informacionais e as práticas informacionais de 19 mulheres canadenses grávidas de gêmeos com idades entre 19 e 40 anos, considerando os relatos das gestantes na busca por informação. Para obter os dados, a autora utilizou o método qualitativo por meio de entrevistas semiestruturadas em profundidade, que duraram entre 25 e 110 minutos. Mckenzie (2003) também utilizou a técnica de diário-entrevista, em que fez ligações telefônicas para cada participante, duas semanas depois da entrevista inicial, com o propósito de captar algum incidente ocorrido depois da última entrevista.

Em sua pesquisa, Mckenzie (2003) identificou as seguintes práticas informacionais: no que diz respeito à busca ativa, algumas grávidas afirmaram utilizar um papel para anotações de comerciais e lista de perguntas para fazerem a obstetra na consulta pré-natal; quanto à varredura ativa, algumas grávidas esclareceram que leem informativos e livros sobre saúde e gravidez; no que tange ao monitoramento não direcionado, algumas gestantes disseram que observam conversas de terceiros sobre gravidez de gêmeos. E no modo por procuração, algumas gestantes citaram a interação com amigos que conhecem outros pais de gêmeos.

Mckenzie (2003) concluiu que a aplicabilidade do seu modelo bidimensional para descobrir as práticas informacionais, no contexto das mulheres grávidas de gêmeos, possibilitou identificar essas práticas na busca pela informação e a maneira holística dessas práticas em diferentes contextos. Quanto ao quesito discursivo, a investigação

apontou que as grávidas se comportaram de maneira diferente. Em seus relatos, as entrevistadas mostraram as diversas práticas na busca por informação ativa e passiva, de acordo com os modos e as fases apresentadas no modelo. Destarte, o modelo concebido por Mckenzie (2003) possibilita a aplicabilidade de outras investigações que abranjam outros sujeitos informacionais em diferentes contextos.

Portanto, a inserção de um viés sociológico nas pesquisas empíricas desse campo elucida a relação entre os indivíduos e a sociedade. Essa questão é bastante cara para as Ciências Sociais. Como visto anteriormente, no âmbito da Ciência da Informação, os estudos de usuários da informação, desde o seu surgimento, tem dedicado esforços para estudar não só sistemas e serviços de informação, mas também o próprio sujeito informacional - aquele que busca e usa informações em vários contextos (ARAÚJO, 2013).

As práticas informacionais são uma perspectiva de investigação pautada na interação entre o sujeito e a informação e contemplam contextos como o cotidiano acadêmico e o profissional. Assim, entende-se que as práticas informacionais possibilitam investigações sobre o acesso e o uso da informação por diferentes perspectivas, seja no contexto do trabalho, no contexto acadêmico, no contexto de unidades de informação ou em diferentes ambientes onde o sujeito está inserido. Portanto, as práticas informacionais estão inseridas nas ações do dia a dia dos sujeitos, quanto à utilização de informações para resolver os problemas que surgem no cotidiano. Porém as práticas informacionais também podem ser também utilizadas para investigar a busca e o uso da informação no contexto profissional. Para Savolainen (1995), a busca por informações no contexto profissional ou acadêmico acontece de maneira consciente e pré-elaborada para que haja uma demanda específica, planejada e/ou pré-estabelecida.

Diante do exposto, nesta pesquisa foi empregado o método do modelo de ELIS, desenvolvido por Savolainen (1995), que investiga a busca da informação na vida cotidiana, levando em consideração os fatores sociais, individuais, culturais e casuais que influenciam na relação do sujeito com a informação. Para o autor, no modelo de ELIS, o modo de vida vai ser operacionalizado pela ordem das coisas, ou seja, a prioridade que o sujeito dispensa às atividades que desempenhará no decorrer do dia, considerando fatores relacionados com: a administração do tempo, modelos de consumo e *hobbies*. Com base nesse modelo, buscou-se analisar como os(as) profissionais da informação que atuam no

Arquivo da FCJA, como também os sujeitos informacionais que utilizam o referido arquivo, buscam a informação no dia a dia.

No modelo de ELIS – ‘Ordem das coisas’, elaborado por Savolainen (1995), em toda ação do sujeito na busca de informações para executar suas atribuições diárias, sejam elas habituais ou casuais, ele estará atribuindo a essa ação uma prática informacional para resolver essa demanda. Como defendido por Ferreira (1995), citado no início dessa seção, a autora afirma que “[...] a informação é uma ferramenta valiosa e útil para os seres humanos em suas tentativas de prosseguir com sucesso suas vidas[...], ou seja, o sujeito necessita, busca, utiliza, armazena e compartilha informação em todas as suas ações cotidianas.

Isso significa que a busca, a produção, a apropriação, o compartilhamento e o uso da informação, como uma ação social dentro de todos os contextos nos quais os sujeitos estão inseridos, são práticas informacionais. Assim, a autora Martelete (1995) corrobora essa ideia ao defender que

[...] toda prática social é uma prática informacional – expressão essa que se refere aos mecanismos mediante os quais os significados, símbolos e signos culturais são transmitidos, assimilados ou rejeitados pelas ações e representações dos sujeitos sociais em seus espaços instituídos e concretos de realização. (MARTELETO, 1995, p. 92).

Percebe-se que os estudos das práticas informacionais optam pela abordagem sociocultural que está relacionada ao paradigma social que viabiliza as interações sociais considerando o “[...] caráter individual, coletivo, cultural, político e ideológico de uma realidade construída reciprocamente [...]” (BERTI; ARAÚJO, 2017 p. 392), denominado de estudo das práticas informacionais.

Ao retomar à reflexão realizada por Savolainen (1995) sobre as práticas informacionais, percebe-se a importância de estudar os fenômenos relacionados à busca, ao uso e ao compartilhamento da informação na vida cotidiana dos sujeitos informacionais. O autor considera que existe uma relação recíproca entre o sujeito e o contexto, ao afirmar que o contexto influencia as ações do sujeito e que o contexto é influenciado pelos sujeitos. (SAVOLAINEN, 1995). No processo de mediação da informação, é essencial perceber o sujeito informacional como pertencente à dinâmica coletiva e entender que esse sujeito integra grupos sociais que influenciam suas atividades, percepções e relações com o mundo. Ao refletir sobre as concepções da

mediação da informação, o agente mediador, arquivista, passa a buscar o aprimoramento de sua atuação, agindo de maneira consciente na perspectiva de contribuir para que o sujeito informacional se aproprie do processo de acesso e de uso da informação.

Com base nas pesquisas citadas e por se reconhecer a importância das práticas informacionais e da mediação da informação no contexto dos arquivos, justificou-se a realização deste trabalho, que consistiu em analisar as práticas de mediação da informação realizadas no contexto do arquivo.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Para alcançar os resultados a partir da amostra selecionada pela pesquisa, cujo objetivo foi de identificar as atividades de mediação da informação desenvolvidas no âmbito do Arquivo da Fundação Casa de José Américo e categorizá-las segundo o conceito de mediação da informação defendido por Almeida Júnior (2015), foram aplicados questionários aos profissionais da informação que atuam no Arquivo e aos sujeitos informacionais do referido arquivo. Com o intuito de obter mais detalhes na coleta dos dados, foi elaborado um formulário com observação direta. Os resultados são apresentados nesta seção e analisados à luz da literatura.

O questionário aplicado aos(as) profissionais da informação foi dividido nas categorias A, B, C e D. A categoria A diz respeito ao ‘Perfil do(a) participante’; a categoria B, às ‘Práticas de mediação da informação’; a categoria C, à ‘Ambiência e relação com sujeitos informacionais’; e a categoria D, à ‘Mediação da informação e representação da dinâmica sociocultural dos sujeitos informacionais’. Os(as) profissionais da informação/agentes mediadores que atuam no arquivo da Fundação Casa de José Américo somam um total de dezoito. Na ocasião, foram obtidas quinze respostas. Os três que não responderam estavam em período de férias e, apesar de terem sido contatados, não participaram da amostra.

No Quadro 4, a seguir, apresentam-se os resultados referentes à categoria A – ‘perfil do(a) participante’ – identificado como agente mediador, seguindo uma ordem numérica que preserva a identidade do participante ao mesmo tempo em que possibilita a apresentação dos dados da pesquisa.

Quadro 4 - Dados referentes ao perfil dos agentes mediadores participantes da pesquisa

Agente mediador	Grau de formação	Curso/Graduação	Cargo/Função	Tempo de serviço
Ag. mediador 1	Especialização	Jornalismo	Chefe do Núcleo de Processamento Técnico e Preservação de documentos digitais	05 anos e 10 meses
Ag. mediador 2	Graduação	Arquivologia e Administração	Agente administrativo	31 anos

Ag. mediador 3	Especialização	Física Quântica	Coordenadora de pesquisa	4 anos
Ag. mediador 4	Ensino médio	Técnico em arquivo	Chefe de Núcleo de Conservação, Preservação e Restauração Documental do Arquivo	10 anos
Ag. mediador 5	Graduação	Pedagogia e Turismo	Prestadora de serviço	8 anos
Ag. mediador 6	Mestrado	História	Coordenadora de acervo de governador	2 anos e 4 meses
Ag. mediador 7	Graduação	Arquivologia	Chefe de Núcleo de Gestão do Arquivo da FCJA	5 anos
Ag. mediador 8	Graduação	Comunicação Social	Chefe do Núcleo de Memória de governadores do estado da Paraíba	10 anos
Ag. mediador 9	Ensino médio	Técnico em arquivo	Coordenador de acervo de governador	2 anos e 4 meses
Ag. mediador 10	Graduação	Arquivologia	Gerente operacional do Arquivo de Governadores	6 anos
Ag. mediador 11	Graduação	Arquivologia	Coordenadora de acervo de governador	2 anos e 4 meses
Ag. mediador 12	Graduação	Biblioteconomia e História	Prestadora de serviço	6 anos
Ag. mediador 13	Ensino médio	Técnico em arquivo	Coordenadora de acervo de governador	12 anos
Ag. mediador 14	Doutorado	História	Gerente executiva de documentação e arquivo	4 anos

Ag. mediador 15	Graduação	Arquivologia	Chefe do Núcleo de Arquivos Privados	5 anos
-----------------	-----------	--------------	--------------------------------------	--------

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

O questionário inicia verificando o grau de formação dos agentes mediadores. Dos quinze respondentes, oito (53,3%) só cursaram a Graduação; três (20%) têm apenas o ensino médio; dois (13,3%), Especialização; um (6,7%), Mestrado; e outro (6,7%), Doutorado, conforme mostra o Quadro 4. A partir desses dados, nota-se que existem profissionais que atuam no Arquivo que buscaram ampliar sua qualificação, visto que, dos quinze, quadro têm Curso de Pós-graduação. Entretanto, esse número ainda é relativamente reduzido quando comparado com os que só cursaram a Graduação e ainda existem os que não cursaram o ensino superior. Assim, entendendo a complexidade que existe no desenvolvimento de uma atuação profissional que demanda não apenas a prática, mas também um embasamento teórico, é imprescindível que a Instituição impulsione seus colaboradores a continuarem sua formação.

Ainda para identificar a formação dos agentes mediadores que atuam no Arquivo, verificou-se que, dos quinze respondentes, cinco cursaram Graduação em Arquivologia; dois, em História; um, em Biblioteconomia; um, em Jornalismo; um, em Pedagogia; um, em Comunicação Social; um, em Física Quântica; e três só têm o ensino médio. Dos cinco arquivistas, um também cursou Graduação em Administração; um bibliotecário tem uma segunda graduação em História e um pedagogo também cursou Graduação em Turismo. Quanto aos cargos/funções, o estudo mostrou que, dos quinze agentes mediadores, cinco são chefes de núcleo; quatro são coordenadores de acervo; dois são prestadores de serviço; um é gerente executivo; um é gerente operacional, um é agente administrativo e um é coordenador de pesquisa.

No tange o processo de expansão e ocupação de cargos na Instituição a realidade mostra que dos cinco arquivistas que participaram da pesquisa, apenas um deles não ocupa cargo de destaque, os demais ocupam cargo de gerência, – inclusive a pesquisadora que é arquivista no referido Arquivo e ocupa o cargo de gerente – chefia e coordenação. Dessa maneira, percebe-se que os arquivistas vêm ocupando espaços de relevância na estrutura funcional do Arquivo da FCJA.

Na observação direta, percebeu-se que o agente mediador 4, que exerce a função de chefe de Núcleo de Conservação, atua na preservação, na higienização e na

conservação de documentos do Arquivo da FCJA e desenvolve atividades no laboratório de digitalização de acervos. Por ter experiência na digitalização de documentos, o agente mediador 9 exerce a função de coordenador de acervo de governador, porém sua atuação é mais voltada para o laboratório de digitalização. Já o agente mediador 13 tem vínculo de coordenador de acervo de governador e desenvolve atividades de classificação, ordenação, organização e acondicionamento de documentos. De acordo com o que foi mostrado no questionário, embora esses três agentes mediadores só tenham cursado o ensino médio, como desenvolvem atividades em arquivos há mais de 10 anos, têm o título de técnico em arquivo, que é garantido pela legislação que regulamenta a profissão, promulgada pela Lei nº 6.546 de 04 de julho de 1978, que “dispõe sobre a regulamentação das profissões de arquivista e de técnico de arquivo, e dá outras providências.” A referida Lei, em seu Artigo 1º, discorre sobre o exercício profissional do arquivista e do técnico em arquivo e suas respectivas atribuições concedidas pela lei, quando, em seu inciso V, esclarece:

[...] aos portadores de certificado de conclusão de curso de 2º grau que recebam treinamento específico em técnicas de arquivo em curso ministrado por entidades credenciadas pelo Conselho Federal de Mão-de-Obra, do Ministério do Trabalho, com carga horária mínima de 1.110 h nas disciplinas específicas [...] (BRASIL, 1978).

Os agentes mediadores que têm o ensino médio alcançaram o reconhecimento de técnicos em arquivo pela trajetória profissional de cada um, ao cumprirem o número de horas de trabalho em arquivo exigidas pela Lei nº 6.546. Entretanto, é importante verificar que, apesar de essa atribuição ser pela prática em arquivo, seria relevante que a Instituição e os demais agentes mediadores contribuíssem para que esses mediadores fizessem o Curso de Arquivologia, pois, além do conhecimento prático, eles teriam acesso ao arcabouço teórico que poderia favorecer uma atuação consciente sobre as atividades mediadoras que realizam, em conformidade com o que preconiza Almeida Júnior (2015), ao tratar da ação consciente da mediação da informação.

Também se observou que o agente mediador 1, que tem Graduação em Jornalismo e Especialização, desempenha a função de chefe do Núcleo de Processamento Técnico e Preservação de Documentos Digitais, trabalha no tratamento, na organização, na classificação e na guarda dos documentos digitais e atua na Assessoria de Comunicação da Instituição gerenciando as redes sociais com informes e notícias. O

agente mediador 2, que é agente administrativo, tem duas graduações - uma em Administração e uma Arquivologia - trabalha na Instituição há mais de 30 anos, atuando na organização, na classificação e na elaboração de instrumentos de pesquisa dos mais de trinta acervos disponíveis no Arquivo da FCJA, e hoje é referência no tratamento de documentos iconográficos. Assim, embora as atribuições realizadas pelos agentes mediadores não tenham sido detalhadas no questionário, percebeu-se, na observação direta, a relevância do agir desses profissionais e a competência com que desenvolvem suas atividades, o que favorece a preservação, a organização e a disseminação das informações.

O agente mediador 3 é graduado em Física Quântica e atua como coordenador de pesquisa, contribuindo com o processo de elaboração de pesquisas e projetos da Instituição. O agente mediador 5 cursou duas graduações – uma em Pedagogia e uma em Turismo - tem o vínculo de prestador de serviço e desenvolve um trabalho de higienização e conservação de documentos. O agente mediador 7 é arquivista e exerce o cargo de chefe de Núcleo de Gestão do arquivo da FCJA, desenvolvendo um trabalho de conservação, classificação e organização de documentos. O agente mediador 8 tem graduação em Comunicação Social, atua como chefe do Núcleo de Memória de Governadores do Estado da Paraíba e contribui para a identificação, a classificação, a organização e o acondicionamento de documentos bi-tridimensionais, como honrarias, comendas, medalhas e troféus que fazem parte dos acervos custodiados pela Instituição. Esses agentes mediadores com graduações distintas, ao mesmo tempo distantes da área da Ciência da Informação, mais precisamente, da Arquivologia, desenvolvem atividades indiretas de mediação da informação, segundo a categorização indicada por Almeida Júnior (2015), e trabalham com o documento arquivístico considerando seus elementos característicos, apontados por Gonçalves (1998, p. 19) como: suporte, forma, formato, gênero, espécie e tipo.

Dando continuidade, na observação direta, constatou-se que o agente mediador 10 é arquivista, atua como gerente operacional do Arquivo de governadores e tem seis anos de exercício profissional no Arquivo da FCJA. Ele desenvolve atividades de diagnóstico, avaliação, classificação, organização de acervos e elaboração de instrumentos de pesquisa e supervisiona a equipe que compõe essa gerência como também os estagiários do Arquivo dos Governadores da FCJA. Como arquivista com anos de experiência, que desenvolve relevantes atividades mediadoras, esse agente se destaca em sua atuação na

gestão, considerada uma atividade indireta de mediação da informação, em que tem um repertório informacional a ser compartilhado, como o faz ao ser responsável pela formação de outros profissionais.

Quanto ao agente mediador 11, é arquivista e exerce o cargo de coordenador de acervo de governador, em que recebe, identifica, classifica, descreve e organiza os documentos que compõem os arquivos da Instituição. O agente mediador 12 cursou duas graduações - uma em Biblioteconomia e uma em História – é prestador de serviço, atua na classificação, na catalogação e na organização de documentos como também desenvolve atividades de pesquisa e projetos da Instituição. O agente mediador 15 é graduado em Arquivologia, atua como chefe do Núcleo de Arquivos Privados, desenvolvendo atividades de organização, classificação, descrição e acondicionamento de documentos. Essas atividades indiretas de mediação da informação desenvolvidas por esses agentes mediadores são relevantes quanto à organização, ao armazenamento e à preservação documental, que propiciam a recuperação da informação pelos sujeitos informacionais, o que corrobora o que preconiza a Lei n. 8.159 de 1991, citada anteriormente, que regulamenta e assegura a política arquivística e tem o objetivo de preservar e de tornar acessíveis os documentos.

O agente mediador 14 tem Graduação e Doutorado em História, exerce a função de gerente executiva de documentação e arquivo na FCJA e é presidente da Comissão de Instalação do Memorial da Democracia nessa Instituição. Em sua trajetória profissional, atuou como professora titular do Departamento de História e do Programa de Pós-Graduação em Direitos Humanos, Cidadania e Políticas Públicas da Universidade Federal da Paraíba, coordenou Cursos de Especialização em Organização de Arquivos e de Educação em Direitos Humanos e integrou a Comissão Estadual da Verdade e Preservação da Memória do Estado da Paraíba. Atualmente desenvolve atividades de planejamento para a preservação do acervo, a elaboração de diretrizes e orientações para classificar, descrever e digitalizar documentos, bem como para a difusão cultural do acervo, além de planejar e orientar as atividades de todos os agentes mediadores que compõem o quadro de colaboradores do arquivo da FCJA. Parte de sua trajetória profissional se deu em arquivos, trabalhando com uma diversidade de acervos, como o da Delegacia de Ordem Política e Social – DOPS, quando ele estava sob a custódia da UFPB. Tem mais de 30 anos dedicados aos afazeres arquivísticos, como organização de acervos,

elaboração de tabela de temporalidade, plano de classificação, elaboração de instrumentos de pesquisa, cursos de técnicas arquivísticas, dentre outros.

Na observação direta, ficou evidenciado que, além das atividades de mediação indireta da informação, no que tange à preservação, à organização e à gestão, desenvolvidas por cada agente mediador da informação, é comum a todos atuarem nas atividades de mediação direta da informação, por exemplo, visita guiada e visita técnica, seja no atendimento individual ou em grupo, como também no atendimento ao pesquisador. Percebeu-se que os agentes mediadores colaboraram para que o Arquivo da FCJA cumpra sua responsabilidade social de assegurar o acesso à informação por ele custodiada. Nesse sentido, convém destacar a ação realizada pelo agente mediador 06, que tem Graduação em História e Mestrado, tem o cargo de coordenador de acervo de governador, desenvolve um trabalho na organização do acervo da Delegacia de Ordem Política e Social - DOPS, que existia na época da ditadura e foi extinta, e já havia trabalhado com essa documentação no estágio da Graduação em História. Na ocasião, o acervo se encontrava sob a custódia da Universidade Federal da Paraíba-UFPB. Esse agente mediador também atua na organização do acervo da Comissão Estadual da Verdade e da Preservação da Memória do Estado da Paraíba - COPM-PB, que fazem parte do Memorial da Democracia, localizado no arquivo da FCJA. Para além dessas atividades indiretas de mediação da informação, essa agente mediadora também realiza atividades de mediação direta da informação, como, por exemplo, eventos, exposições, seminários e outros.

As experiências alcançadas pelos(as) mediadores 6 e 14 merecem destaque, uma vez que podem ser considerados como “fonte viva de informação”. Esses agentes têm habilidades para compartilhar o conhecimento sobre sua atuação em defesa dos direitos humanos e da relevância dos documentos arquivísticos para subsidiar a atuação dos sujeitos que agem a favor desse movimento social e garantem a esse acervo, de memória sensível, os seguintes princípios apresentados por Bellotto (2015): o princípio da proveniência, o da organicidade e o da unicidade, para resguardar os fragmentos que restaram desse conjunto de documentos que comprovam a luta pela democracia, que acarretou muito sofrimento, perseguição, tortura e mortes. Por isso, comprehende-se que é necessário resistir ao autoritarismo, para que nunca mais aconteça. Vê-se, então, uma postura protagonista desses agentes mediadores, em conformidade com o que defende

Gomes (2019), ao evidenciar que o protagonista assume ações de liderança e de embates pela construção de um mundo em favor do coletivo.

4.1 ATIVIDADES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO ARQUIVO DA FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO

No questionário aplicado aos agentes mediadores, selecionaram-se, para a categoria B, questões relacionadas às atividades de mediação da informação realizadas por esses profissionais. O Quadro 5 categoriza as atividades de mediação da informação segundo o conceito de Almeida Júnior (2015), que as classifica em atividades de mediação direta da informação e de mediação indireta da informação, conforme apresentado abaixo.

Quadro 5 - Atividades direta e indireta de mediação da informação desenvolvidas pelos agentes mediadores da FCJA

Mediação direta da informação	Mediação indireta da informação
Visita guiada	Higienização
Visita técnica	Classificação
Atendimento ao(à) pesquisador(a)	Notação
Realização de eventos: seminários, encontros, palestras, exposições	Descrição
Atendimento ao público de maneira presencial ou através das redes sociais	Digitalização
Mediação da leitura	Acondicionamento
	Elaboração de plano de classificação, instrumentos de pesquisa, quadro de arranjo e do plano de preservação de documentos
	Gestão do ambiente

	Planejamento e acompanhamento das atividades realizadas no arquivo por cada agente mediador
--	---

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

No questionário, os agentes mediadores mencionaram as seguintes atividades de mediação da informação que acontecem de maneira direta: visita guiada, visita técnica, atendimento ao pesquisador, atendimento ao público, mediação da leitura e realização de eventos. Na observação direta, foi possível notar que a visita guiada ocorre com a interação do agente mediador que atua no Arquivo com os sujeitos informacionais, conduzindo-os pelas salas onde se encontram os acervos, como mostra a Figuras 3.

Figura 3 - Visita guiada



Fonte: Acervo FCJA.

Na visita guiada, ao apresentar o Arquivo, seu ambiente físico, a atuação do titular do acervo e os tipos de documentos que ali se encontram, os sujeitos informacionais têm a oportunidade de interagir entre eles e com os agentes mediadores, estimulando o diálogo com e entre o grupo, atestando o pensamento de Gomes (2020) de que só através da dialogia é possível realizar a mediação da informação.

Na visita técnica, os agentes mediadores, além de apresentar as salas com seus respectivos acervos, esclareceram como ocorre o processo de classificação e higienização - mostraram a mesa, a trincha, o modo de manusear o documento, retirar grampos e sujidades de maneira adequada – o que contribui para conservar o documento, como ilustram as Figuras 4 e 5.

Figura 4 - Atividade de higienização apresentada na visita técnica.



Fonte: acervo FCJA.

Figura 5 - Visita técnica com alunos de Arquivologia da UFPB.



Fonte: acervo FCJA.

As Figuras 4 e 5 mostram o processo e os materiais utilizados na higienização do acervo e a interação do mediador com alunos do Curso de Arquivologia durante uma visita técnica. Essa ação pode ser entendida como uma oportunidade de esses sujeitos entenderem a importância da preservação documental e, ao terem acesso aos documentos, conscientizar-se dos cuidados necessários para o devido manuseio, a fim de evitar danos aos documentos, e entender a relevância das atividades de mediação que favorecem a preservação da informação para o acesso às futuras gerações. Assim, ao demonstrar essas atividades de mediação da informação, podem proporcionar aos sujeitos envolvidos na ação reflexões sobre condutas relacionadas ao uso do documento e conscientizá-los, a fim de atingir a dimensão formativa da mediação da informação (GOMES, 2020).

Quanto ao atendimento ao público, observou-se que se inicia na recepção do prédio onde fica localizado o Arquivo da FCJA. Nesse primeiro contato, busca-se descobrir o objetivo da visita, que pode ser de cunho turístico, cultural, escolar, pessoal, científico, dentre outros. Na sequência, o agente mediador acompanha o usuário com o fim de atender às suas necessidades informacionais. Se ele desejar fazer alguma pesquisa, sua interação com o agente mediador possibilita identificar o tema ou o acervo em que será realizada a pesquisa. Na sequência, o agente mediador localiza e disponibiliza os documentos para consulta e fica na sala de pesquisa para atender às novas demandas dos sujeitos informacionais.

O atendimento ao público e/ou ao pesquisador também é feito *online* pelas redes sociais da FCJA. Essas ações evidenciam a importância do papel do agente mediador ao favorecer o acesso à informação e propiciar um espaço de debate, considerando ações basilares para a apropriação da informação, que vai além do consumo de informação porquanto conjectura uma alteração, uma transformação, portanto, uma produção do conhecimento, como referem Almeida Júnior e Bortolin (2007).

Através da observação direta, constatou-se que no desenvolvimento das atividades de mediação direta da informação ocorrem as atividades de mediação coletiva da informação, como categoria defendida por Almeida Júnior (2015), essas atividades são desenvolvidas durante a visita técnica, a visita guiada e a realização de eventos como: seminários, encontros, palestras, exposições, em formato *online* ou presencial. Em tais atividades, os agentes mediadores interagem com os sujeitos informacionais, em grupo, de maneira a esclarecer dúvidas e questionamentos levantados sobre o tema proposto.

Figura 6 - Teatro fantoche



Fonte: Acervo FCJA.

Figura 7 - Encontro de Cultura Popular



Fonte: Acervo FCJA.

As Figuras 6 e 7 são registros de alguns eventos que acontecem na FCJA, resultados da parceria entre as equipes do Arquivo, da Biblioteca e do Museu. Esses eventos acontecem para vários tipos de público - adulto, infantil, dentre outros. Para promover esses eventos, a equipe deve propiciar reuniões, pesquisas e leituras sobre o tema para executar o que foi proposto.

Portanto, a mediação da leitura é uma atividade sobremaneira importante para o desenvolvimento desses eventos e para as demandas que se exigem no processo técnico da organização arquivística, pois o agente mediador recorre à leitura dos documentos

textuais e manuscritos para classificar, identificar, descrever, acondicionar e tornar acessível a informação que contém no documento para os sujeitos informacionais.

Quanto às atividades de mediação indireta da informação, no que se refere às técnicas arquivísticas que são aplicadas na organização de cada acervo, para torná-lo disponível e acessível para consulta e pesquisa, foram identificadas: higienização, classificação, acondicionamento, descrição, digitalização e notação. Também são realizadas outras atividades de mediação indireta da informação que favorecem o acesso à informação por parte dos sujeitos, como: gestão do ambiente, planejamento e acompanhamento das atividades realizadas no Arquivo da FCJA por cada agente mediador, e elaboração de plano de classificação, instrumentos de pesquisa, quadro de arranjo e plano de preservação de documentos.

A Figura 8 apresenta a classificação de documentos de um acervo fruto do desenvolvimento de atividades/funções do titular. O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005) reconhece que a atividade de classificação é a análise e a identificação do conteúdo dos documentos.

Figura 8 - Documentos arquivísticos classificados de acordo com sua tipologia



Fonte: Acervo FCJA.

Na observação direta, notou-se que, além de revelar o conteúdo do documento, a classificação possibilita analisar a tipologia desses documentos, respeitando os princípios da proveniência e a forma de acondicionamento de maneira a contribuir para conservar e recuperar as informações contidas nele. A Figura 8 representa a exposição de documentos bi-tridimensionais, iconográficos e textuais.

Ainda em relação à observação direta, percebeu-se que os instrumentos de pesquisa arquivística - catálogo, índice, guia e inventário - são elaborados na culminância

da organização do acervo, a partir da descrição dos documentos. Esses instrumentos são dispositivos informacionais que possibilitam localizar o documento no acervo e, consequentemente, ter acesso à informação. Assim, tais dispositivos informacionais, elaborados em atividades de mediação indireta da informação, subsidiam as atividades de mediação direta da informação, como, por exemplo, atendimento ao pesquisador. Portanto, essas práticas mediadoras ocorrem de maneira inter-relacionadas.

Figura 9 - Inventário



Fonte: Acervo FCJA.

A Figura 9 ilustra um dos instrumentos de pesquisa, o inventário, que, segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005), descreve, sumaria ou analiticamente, as unidades de arquivamento de um fundo arquivístico ou parte dele. Já as demais atividades de mediação indireta da informação estão relacionadas à gestão do ambiente, como também planejamento e acompanhamento das atividades realizadas no arquivo por cada agente mediador, como mostra a Figura 10, abaixo.

Figura 10- Cartilha sobre o projeto A escola vai à Fundação



Fonte: Acervo FCJA.

A Cartilha, apresentada na Figura 10 - assim como os instrumentos de pesquisa, que são resultados das atividades de organização dos documentos - é produto do planejamento de uma atividade de difusão cultural, o projeto ‘A escola vai à Fundação’. Ela registra os conhecimentos dos mediadores da informação que ampliam as percepções que o(a) usuário(o) pode ter das vivências no ambiente da FCJA. Assim, entende-se que tanto os instrumentos de pesquisa quanto a Cartilha são dispositivos de informação que possibilitam o entendimento da organização e a realização de atividades, subsidiando a relação do(a) usuário(a) com o ambiente arquivístico e ampliando sua interpretação da importância das atividades mediadoras.

Além de categorizar as atividades de mediação da informação, direta e indireta, conforme indicadas pelos agentes mediadores, este estudo buscou, por meio do questionário, identificar as atividades de mediação da informação desenvolvidas de maneira individual e os aspectos relacionados a elas. Assim, quando perguntados sobre se existe alguma atividade que o agente mediador realiza com um único sujeito, 53,3% (8) dos agentes mediadores responderam que não, e 46,7% (7) disseram que fazem as atividades de maneira individual, como, por exemplo: atendimento ao pesquisador, atendimento ao(a) usuário(a) tanto presencial quanto por meio das redes sociais, visita técnica individual etc.

Sobre esse dado, pode-se inferir que os oito agentes mediadores que disseram que não fazem atividades de maneira individual atuam no desenvolvimento de outras ações mediadoras, como as atividades técnicas. Entretanto, vale ressaltar a importância de todos os envolvidos no Arquivo terem o conhecimento das práticas que são realizadas nesse ambiente, porquanto isso viabiliza um entendimento do processo das atividades

mediadoras, sejam elas diretas ou indiretas, de forma que o agente mediador possa colaborar com as atividades, mesmo as que não desenvolve diretamente, visto que são inter-relacionadas, portanto, as ações se articulam.

Com o intuito de descobrir se o agente mediador já identificou no Arquivo os sujeitos informacionais que pertencem a grupos específicos ou organizações sociais (indígenas, quilombolas, moradores de comunidades periféricas, ativistas de ONG, anistiados políticos etc.), dos quinze agentes participantes da pesquisa, quatro não responderam, outros quatro responderam que não, e sete disseram que sim. Das respostas afirmativas, foram citados os seguintes grupos: indígenas, anistiados políticos, estudantes de comunidades periféricas, jornalistas, políticos e integrantes de ONG feministas. Isso demonstra o quanto é importante o agente mediador considerar essa diversidade e pluralidade de sujeitos que utilizam o Arquivo, ao apresentar novos repertórios, ao mesmo tempo em que se deve considerar a dinâmica sociocultural desses sujeitos informacionais (SANTOS, 1997).

Quanto aos aspectos socioculturais dos sujeitos informacionais, foi investigado se os agentes mediadores os consideraram no desenvolvimento das atividades realizadas no Arquivo. Oito (53,3%) participantes responderam que sim, e sete (46,7%), que não. Ao detalhar a forma como essas atividades são desenvolvidas, o agente mediador 10 afirma: “*A própria visita guiada aos arquivos, seja ela técnica ou turística é uma atividade que evidencia, de diversas maneiras, os aspectos socioculturais da sociedade paraibana em diferentes contextos cronológicos, políticos, socioeconômicos e culturais.*” Em sua fala, os aspectos socioculturais dos sujeitos informacionais são perceptíveis nas atividades de mediação direta da informação, mais precisamente, no momento de interação através do processo dialógico entre mediador e usuário(a) durante a visita guiada.

Ainda nesse prisma, o agente mediador 14 afirma que “*No planejamento para eventos busco incluir temas e questões que se aproximem dos interesses de ongs feministas, anistiados e ex-perseguidos políticos.*” Esses agentes mediadores demonstram um agir consciente, no processo de planejamento e realização das atividades de mediação da informação, ou seja, tanto nas atividades de mediação direta da informação quanto nas atividades de mediação indireta da informação, como, por exemplo, no planejamento, conforme defende Almeida Júnior (2009), existem indícios de uma busca por um ato consciente por parte dos mediadores. O agente mediador 10 e o agente mediador 14 demonstraram que é importante considerar os aspectos socioculturais

dos sujeitos informacionais, para que eles possam sentir-se representados nas atividades mediadoras e no ambiente do Arquivo, o que pode aproximar e fortalecer os vínculos entre ambos.

Quando perguntados sobre a importância de considerar os aspectos socioculturais dos sujeitos informacionais, comprovado nas falas dos agentes mediadores 10 e 14, é relevante ressaltar que os sete agentes mediadores que responderam que não consideram esses aspectos socioculturais refletem sobre a necessidade de ressignificar suas ações, tanto as atividades de mediação diretas quanto as indiretas, segundo a categorização apresentada por Almeida Júnior (2015) no conceito de mediação da informação. Esses aspectos socioculturais devem ser considerados coletiva e individualmente, visto que esse entendimento e postura podem aproximar os sujeitos informacionais do Arquivo, a fim de que eles se sintam representados.

Na perspectiva de identificar se existem ações que favorecem a comunicação e a interação entre os sujeitos informacionais no ambiente do Arquivo, dos quinze agentes mediadores participantes da pesquisa, doze (80%) responderam que sim, e três (20%), que não. Das afirmativas o agente mediador 10 esclareceu que essas ações ocorrem quando

o Arquivo da FCJA promove e participa de muitas ações de promoção, atuação, incentivo, capacitação, crescimento e difusão dos arquivos, tanto a nível local quanto a nível nacional através de parcerias com instituições municipais, estaduais, federais e particulares.

Em contraponto às afirmativas, o agente mediador 14 afirmou:

Essa área não tem sido muito trabalhada institucionalmente no que tange aos usuários pesquisadores, que usam uma mesma sala mas sem ações que estimulam a interação entre eles. Quanto aos usuários de visita ao Arquivo, a interação entre eles é estimulada por quem faz a mediação.

Na fala do agente mediador 10, existe um processo de interação, tanto entre agente mediador e usuário(a) e entre os próprios agentes. Porém, em contraponto a essa afirmativa, em sua narrativa, o agente mediador 14 assegura que reconhece aspectos que o agente mediador 10 não reconheceu. Então, pode-se inferir que o agente mediador 14 tem um nível de conscientização mais amplo sobre o que foi questionado, considerando o ambiente arquivístico de fato voltado para esse processo dialógico entre os sujeitos

informacionais, de modo que eles possam compartilhar conhecimentos, saberes, informações e leituras de mundo que subsidiem a formação mútua, ou seja, a necessidade de ampliar o processo dialógico que é basilar para as atividades mediadoras, sob o ponto de vista de Gomes (2020).

Na expectativa de saber se existe a realização de alguma atividade que considere a especialidade de um conjunto de sujeitos informacionais (por exemplo: estudantes de Arquivologia, profissionais da área de História, docentes), dos quinze agentes participantes da pesquisa, doze (80%) responderam que sim, e três (20%), que não. Na descrição de como essas atividades são desenvolvidas, no ambiente do Arquivo da FCJA, o agente mediador 10 esclareceu que elas são executadas durante as

visitas técnicas para turmas de Arquivologia e do Curso de História sobre a organização e as técnicas arquivísticas utilizadas pela FCJA; visitas técnicas de turmas de Gestão e Administração que procuram saber sobre a organização de arquivos, mas também sobre a Gestão Pública em diversas épocas.

Constata-se que existe uma programação diferenciada quanto ao atendimento ao público, uma vez que, no momento da mediação, consideram-se a especialidade do grupo e os objetivos. Nesse prisma, a atuação do profissional da informação é muito importante para identificar e compreender a necessidade informacional dos sujeitos, na perspectiva de colaborar com o processo de busca, uso e apropriação da informação, como esclarece Choo (2003), ao enfatizar que a busca da informação emerge do processo humano através das interações sociais, em que a informação é considerada profícua tanto para os grupos como para o indivíduo.

Ainda nessa perspectiva, o agente mediador 15 descreveu de maneira detalhada:

As atividades são realizadas a partir de uma apresentação mais específica sobre os acervos da FCJA e também sobre a organização dos arquivos. Na sequência, na sala de higienização, é apresentado como se realiza a limpeza dos documentos. Em seguida, é explicado sobre a classificação dos documentos e sua organização dentro dos grupos, subgrupos, séries e/ou dossiês. A organização é feita pelo tipo documental (espécie + função), pela ordem cronológica e alfabética. Também é explicado que os documentos são acondicionados em capilhas, envelopes, pastas suspensas, pastas e caixas de poliondas. Em seguida são armazenados em estantes deslizantes, gaveteiros de pastas suspensas, em estantes, armários de madeira ou em mapotecas.

É explicado ainda sobre a notação (códigos com números e letras), documento a documento.

Percebe-se que o Arquivo é considerado como um ambiente de apoio à formação de futuros profissionais, quando o agente mediador 15 detalha os aspectos apresentados na visita técnica, os quais favorecem que os discentes possam relacionar as informações apresentadas em sala de aula com as experiências relatadas pelos agentes mediadores e suas próprias vivências no ambiente arquivístico, na perspectiva de contribuir para a construção de seu conhecimento. Portanto, pode-se considerar que o “arquivo não está dado”. Em seu relato, esse agente mediador afirma que os sujeitos informacionais têm a oportunidade de conhecer algumas atividades de mediação da informação que são consideradas como a base da organização do arquivo, o que possibilita que o(a) usuário(a) possa desenvolver competências em informação como subsídio para utilizar, de fato, os serviços desse ambiente informacional e, no caso de arquivistas e historiadores, ampliarem suas perspectivas de atuação. Com base nisso, o arquivo não se coloca numa condição apenas de custódia dos documentos, já que também pode ser considerado como um ambiente educativo, pelo fato de promover ações que colaboram para formar os sujeitos informacionais, alcançando o que o Perrotti (2016) chama de ambiente *fórum*, portanto, um arquivo *fórum*, que promove o processo dialógico que subsidia a apropriação não só de saberes culturais gerais como também de saberes específicos.

Com o objetivo de constatar se esses agentes mediadores têm se qualificado de modo a aprimorar sua atuação na FCJA, os quinze profissionais participantes (100%) respondeu que sim. Quanto à maneira como têm buscado se qualificar, eles citaram: por meio de cursos oferecidos pela Escola de Serviço Público do Estado da Paraíba - ESPEP de plataformas online, como a Fundação Demócrito Rocha, seminários, minicursos, congressos, leituras, curso online e curso presencial sobre técnicas de arquivos, grupos de estudos, locais e nacionais, com temas específicos da área, especializações, oficinas de capacitação, aprimoramento, participações em eventos, palestras, congressos nacionais e internacionais, rodas de conversas e eventos.

Em relação à pergunta sobre se os profissionais se consideram mediadores da informação, treze respondentes disseram que se reconhecem como tal, um não respondeu, e outro disse que não se considera mediador da informação. O(a) profissional da informação que não se considera mediador justificou: “*Não, faço trabalho mais voltado para a parte que lida basicamente com a digitalização.*” No entanto, a digitalização de

documentos é considerada uma atividade de mediação indireta da informação. Almeida Júnior (2009) assevera que a mediação da informação está presente ‘desde a fase do armazenamento até a disseminação’, ou seja, em todas as atividades desenvolvidas pelo profissional da informação, também se deve considerar um mediador da informação.

Além disso, como já dito, todos os profissionais que atuam no Arquivo da FCJA, além de suas demandas específicas voltadas para a organização e a difusão dos acervos, por meio da promoção do acesso à informação, participam da visita guiada, em que apresentam todos os acervos que são custodiados pela FCJA e mediam a informação que se encontra nesse ambiente informacional. Isso corrobora o pensamento de Santos Neto (2019) de que a mediação surgiu para fundamentar as práticas e os processos que são desenvolvidos no ambiente informacional.

4.2 REPRESENTATIVIDADE DA DINÂMICA E DO CONTEXTO SOCIOCULTURAL DOS SUJEITOS INFORMACIONAIS NAS ATIVIDADES MEDIADORAS: uma análise a partir das percepções dos agentes mediadores

Com a intenção de saber quais acervos são mais pesquisados no Arquivo da Fundação Casa de José Américo, das respostas que os quinze participantes apresentaram, pode-se afirmar que a busca pelos acervos se dá na seguinte ordem: no acervo do patrono José Américo de Almeida, no acervo da hemeroteca e nos demais acervos de ex-governadores e personalidades. O interesse em pesquisar sobre o acervo de *José Américo de Almeida*, considerado o mais pesquisado no Arquivo da FCJA, se deve à trajetória de vida do titular, que se destacou na literatura brasileira com o livro *A Bagaceira*, considerado uma obra-prima do regionalismo moderno. Ele escreveu mais dezenas de títulos, além de crônicas, ensaios, memórias e poesias. *José Américo* é imortal da Academia Brasileira de Letras e da Academia Paraibana de Letras e também enveredou pelos caminhos da política, ocupando cargo de deputado, senador, ministro e governador da Paraíba. Em seu acervo, encontram-se muitas correspondências suas com outros escritores, poetas e políticos do cenário nacional, além de documentos pessoais, títulos, diplomas e discursos. Por essa razão, pode-se considerar o arquivo permanente como um ambiente cultural, uma vez que esses documentos já cumpriram sua função probatória e administrativa, evidenciando o viés científico, social e cultural do acervo (BELLOTTO, 2004).

Com o objetivo de verificar se, nos acervos do Arquivo, é possível encontrar documentos que apresentam indícios do contexto e das dinâmicas socioculturais dos sujeitos informacionais, dos quinze mediadores participantes, doze (80%) responderam que sim, e três (20%), que não. O Quadro 6, abaixo, apresenta alguns dos indícios que os agentes mediadores consideram representativos nos referidos documentos.

Quadro 6 - Comentários dos agentes mediadores sobre os documentos que representam as dinâmicas socioculturais dos sujeitos informacionais

Agente mediador	Comentários
Agente mediador 2	<i>Os aspectos mais evidentes de acordo com usuários são os históricos, principalmente os que evidenciam o desenvolvimento e evolução cultural, humanística, geográfica e política do Estado.</i>
Agente mediador 6	<i>Os documentos refletem a memória de determinados contextos históricos e culturais do estado da Paraíba, onde também estão inseridos os próprios usuários. Mesmo as ausências e silenciamento tratam de aspectos importantes.</i>
Agente mediador 8	<i>Objetos que são presenteados aos titulares [do acervo, ex-governadores e personalidades] por comunidades indígenas, quilombolas etc. Como também documentos do projeto relacionados ao orçamento democrático, abaixo assinados, etc.</i>
Agente mediador 10	<i>Os Arquivos tem essa possibilidade de evidenciar aspectos culturais de uma sociedade. É um patrimônio documental riquíssimo de valor histórico e memorialístico que permite evidenciar aspectos de uma sociedade, com suas vivências, regras sociais, modo de gestão, costumes, seus aspectos econômicos, políticos, dentro do contexto de cada tempo e momento.</i>
Agente mediador 14	<i>Por reunir 20 fundos documentais de ex-governadores da Paraíba e 10 de intelectuais, além de 5 coleções e uma hemeroteca, o Arquivo da FCJA apresenta um amplo leque de possibilidades temáticas, apresentando elementos culturais de interesse dos usuários locais e até de outros estados. São documentos que se referem à trajetória de políticos e intelectuais paraibanos, com registros da vida pública e privada, e assim apresentam conteúdos de interesse mais amplo, público e social.</i>

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Com base nas respostas apresentadas no Quadro 6, pode-se afirmar que o Arquivo da FCJA tem, em custódia, um rico acervo que permeia aspectos socioculturais do povo paraibano. O Quadro 6 apresenta alguns desses aspectos que evidenciam fatores históricos, geográficos, políticos, econômicos e culturais, além dos memorialísticos permeados por ausências e silenciamentos, como frisou o agente mediador 6. Na sequência, o agente mediador 8 destaca que, nos documentos bi-tridimensionais, que são presenteados aos titulares, os indícios socioculturais deixam claras as características de comunidades como indígenas e quilombolas, ao produzirem os referidos documentos. Ou seja, existem aspectos em documentos que são representativos de povos originários, como indígenas e quilombolas, sujeitos dessas comunidades que foram colocados à margem da sociedade e que podem se sentir representados nesses documentos.

É preciso, pois, reconhecer a relevância dos agentes mediadores, em sua totalidade, e considerar os aspectos socioculturais no planejamento e no desenvolvimento das atividades de mediação, direta ou indireta, no âmbito do Arquivo. Na subseção anterior, sete agentes mediadores afirmaram que não consideram esses aspectos na elaboração das atividades de mediação da informação. No entanto, comprehende-se que os produtos e os serviços ofertados devem contemplar as necessidades dos diferentes tipos de sujeitos informacionais, considerando suas singularidades e o contexto em que estão inseridos.

Nesse contexto, pode-se tomar como base as práticas informacionais em que os sujeitos são considerados como membros de grupos e comunidades que, no processo de busca, uso e compartilhamento da informação, sofrem interferências do contexto sociocultural, ao mesmo tempo em que interferem nesse contexto, ou seja, as práticas informacionais dos sujeitos estão relacionadas ao seu modo de viver, como defende Savolainen (2005). Nesse contexto, nas práticas informacionais ocorre a análise do processo de busca e uso da informação, considerando o contexto em que o sujeito está inserido.

Na perspectiva de investigar se o(a) usuário(a) se sente confortável quando visita o arquivo, dos quinze agentes participantes da pesquisa, onze (73,3%) responderam que sim, e quatro (26,7%), que não. Das respostas negativas, justifica-se a falta de infraestrutura e de climatização das salas de pesquisa. Esses fatores são notórios também nas respostas positivas, como mostra o Quadro 7 abaixo.

Quadro 7 – Percepções dos mediadores quanto ao conforto no Arquivo da FCJA

Agente mediador	Justificativa
Agente mediador 1	<i>Poderia se investir em um ambiente de pesquisa mais adequado do ponto de vista da infraestrutura.</i>
Agente mediador 2	<i>Levando em conta atendimento, mediação e acesso às informações, os usuários não reclamam. No entanto, reconhecemos que as dependências físicas das salas de pesquisa, precisam de melhorias.</i>
Agente mediador 5	<i>Existe o ambiente, agora precisa de melhorias.</i>
Agente mediador 9	<i>Alguns deles falam em melhor local para recebê-los em sala que tenham por exemplo ar condicionado.</i>
Agente mediador 14	<i>Percebo que o usuário se sente confortável pela mediação, pois os servidores se esforçam para fazer o melhor atendimento em termos de amabilidade e precisão e presteza na localização do que se é solicitado, contudo em termos de conforto ambiental, a situação fica a desejar, pois não se tem um ambiente com as condições ideais de mobiliário, climatização, internet etc.</i>
Agente mediador 15	<i>O usuário não se sente confortável por causa das condições do ambiente. O ideal seria que todas as salas fossem climatizadas.</i>

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Nesse contexto, constatou-se que os sujeitos informacionais se sentem confortáveis na interação que ocorre na mediação realizada pelos profissionais da informação. Porém, no que se refere ao espaço físico, mais precisamente, o que está relacionado ao mobiliário, à climatização e ao acesso à internet, os sujeitos entrevistados foram unânimes em afirmar que necessitam de benfeitorias para atender aos sujeitos informacionais de maneira adequada. O(a) usuário(a), considerado nessa pesquisa como sujeito informacional, além de necessitar da informação para desenvolver suas atividades, como afirma Sanz Casado (1994), precisa de um ambiente apropriado para realizar suas pesquisas e do atendimento realizado pelos agentes mediadores.

O estudo também procurou saber se os agentes mediadores consideram que os sujeitos informacionais compreendem a lógica de organização do Arquivo de maneira

que consigam realizar suas pesquisas. Todos os agentes participantes (100%) responderam que sim. Das justificativas apresentadas, o agente mediador 10 afirma:

Os usuários, de forma geral, elogiam a organização encontrada. Muitos lamentam não terem isso em suas cidades ou estados. Os pesquisadores que se aprofundam mais nos assuntos dos Arquivos, buscam muitos Instrumentos que auxiliem na pesquisa e no reconhecimento do Acervo Documental existente a fim de saber as possibilidades de pesquisa e coleta de dados e informações procuradas.

O agente mediador 10 considera que o acervo que se encontra no Arquivo da FCJA impulsiona os sujeitos informacionais a realizarem suas pesquisas, porque a forma como é organizado favorece o acesso às informações que ali se encontram. A respeito disso, o agente mediador 14 referiu:

A prévia compreensão da lógica de organização do Arquivo não é regra geral, mas os usuários são informados no primeiro contato e ao longo das pesquisas vão se familiarizando. Também faz parte dessa lógica, a assinatura de um termo de responsabilização do usuário pelo uso que fará das informações que obteve acesso no arquivo.

Em sua justificativa, o agente mediador 14 demonstra uma atuação consciente, ao considerar que é preciso compreender a organização do Arquivo, que se inicia com a atuação dos agentes mediadores na apresentação do ambiente durante a visita guiada. Na continuidade do acesso ao ambiente para a realização da pesquisa, o usuário vai apreendendo a lógica com base na qual o Arquivo da FCJA está organizado, desde o espaço físico até os instrumentos de pesquisa referentes a cada acervo. Na observação direta, devido ao tamanho do ambiente físico e à quantidade de acervos que tem em custódia, é necessária a mediação realizada pelos profissionais da informação, para apresentarem o ambiente, seus acervos, os horários e as orientações para a realização da pesquisa, visando possibilitar o acesso e a conservação do documento, manuseando-o de maneira adequada, sem lhes causar danos, como consta nas instruções do ‘Formulário de Atendimento ao Usuário’.

No que diz respeito à pergunta sobre o nível de satisfação dos sujeitos informacionais com as atividades realizadas no Arquivo da FCJA, quatorze agentes mediadores (93,3%) consideram que os sujeitos informacionais estão satisfeitos, e um (6,7%), que eles se sentem muito satisfeitos. Com base nesse dado, em que transparece o

nível de satisfação dos sujeitos informacionais, na perspectiva dos agentes mediadores, retomando ainda os pontos relacionados ao espaço onde as pesquisas são realizadas, pode-se inferir que a satisfação desses sujeitos está relacionada às atividades de mediação da informação realizadas pelos agentes mediadores do Arquivo da FCJA, que possibilitam o acesso às informações que ali se encontram. Esse resultado vai ao encontro do ponto de vista de Guinchat e de Menou (1994), que elegem o(a) usuário(a), aqui considerado sujeito informacional, como um elemento fundamental de todos os ambientes de informação, como arquivo, biblioteca ou museu.

Nesse sentido, a comunicação com os sujeitos informacionais é imprescindível, porque é por meio do processo dialógico que a informação é mediada. Também é por ela que existe a possibilidade de entender as necessidades e as expectativas dos sujeitos. Para saber quais os canais de comunicação que os sujeitos informacionais utilizam, seis agentes participantes (40%) elegeram o site da FCJA; três (20%), o *instagram*; dois (13,3%), o telefone; um (6,7%), o *facebook*; um (6,7%), *e-mail*, e um (6,7%), *blog*. Isso significa que o *site* da FCJA, seguido do *instagram* e do telefone da FCJA, são os principais meios de comunicação utilizados pelos sujeitos informacionais, para agendar visitas e pesquisas no Arquivo da referida Instituição.

Ao serem questionados sobre se, dentre os canais de comunicação disponibilizados pela FCJA, existe algum que tenha o objetivo de possibilitar ao(a) usuário(a) avaliar ou sugerir mudanças nas atividades realizadas no Arquivo, dos quinze mediadores participantes, dez (66,7%) responderam que não, e cinco (33,3%), que sim. Seguindo ainda nessa perspectiva, em seus comentários apresentados nesse quesito, o agente mediador 1 esclarece que “*As redes sociais, nosso site, e-mail e telefone estão abertos para avaliação e sugestão de melhorias.*” A justificativa do agente mediador 1 revela que, embora não exista um recurso de comunicação que vise estimular um *feedback* dos sujeitos informacionais, esses mesmos canais de comunicação da FCJA também podem ser utilizados para esse fim.

Em contrapartida, outros agentes mediadores reconhecem que é necessário contemplar opiniões, reclamações e/ou sugestões dos sujeitos informacionais, como mostram as justificativas apresentadas. O agente mediador 7 enfatiza que “*seria interessante um dos canais estimular os feedback dos usuários.*” Seguindo nessa linha de raciocínio, o agente mediador 10 afirma que as sugestões dos sujeitos informacionais acontecem “*mas essas sugestões de melhorias ou críticas ainda ocorrem de maneira*

informal, na maioria das vezes de modo presencial. Não tem ainda um canal específico para esse fim.”

Como visto, não existe ainda um meio específico para que o sujeito informacional manifeste dúvidas, sugestões e/ou reclamações sobre os produtos e os serviços oferecidos pelo Arquivo da FCJA. Por essa razão, é imprescindível que os agentes mediadores estimulem uma interação através desses canais de comunicação já existentes, com o fim de aprimorar as atividades de mediação da informação realizadas no Arquivo e de melhorar o ambiente físico da Instituição. Essa interação possibilita identificar as necessidades dos sujeitos informacionais, como afirmam Ramalho, Hamad e Guimarães (2016), ao esclarecer que o processo de busca por informação será perceptível pelas necessidades desses sujeitos.

Para saber qual a linguagem utilizada pelos sujeitos informacionais e os agentes mediadores que atuam no Arquivo da FCJA na interação, perguntou-se se, no desenvolvimento das atividades realizadas no arquivo, os agentes mediadores procuram estabelecer uma linguagem com o intuito de interagir e incluir os sujeitos informacionais. Todos os quinze agentes mediadores participantes da pesquisa responderam afirmativamente. O Quadro 8 mostra algumas das justificativas que demonstram a maneira como essa interação é realizada.

Quadro 8 - Linguagem utilizada na interação entre agente mediador e os sujeitos informacionais

Agente mediador	Linguagem utilizada na interação com os sujeitos informacionais
Agente mediador 01	<i>Sim, procuro adaptar a apresentação para faixas etárias e diversidade de público.</i>
Agente mediador 06	<i>Adequação da comunicação a cada público específico.</i>
Agente mediador 07	<i>Procuro estabelecer uma linguagem de acordo com o perfil do usuário.</i>
Agente mediador 10	<i>É importante sempre adequar a linguagem de acordo com usuário, de acordo com a faixa etária, de forma que a linguagem seja instrumento facilitador da comunicação entre o mediador e o usuário de forma a possibilitar a abertura do diálogo e interação durante o atendimento e/ou a visita.</i>

Agente mediador 14	<i>O planejamento da mediação leva em conta uma linguagem acessível, de acordo com as pessoas e grupos que estão visitando o Arquivo, bem como se define o nível de aprofundamento das questões a serem apresentadas, de acordo com o perfil do público usuário.</i>
Agente mediador 15	<i>Eu procuro estabelecer uma linguagem simples e acessível, porque é importante promover a difusão cultural e a participação dos usuários nos arquivos.</i>

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Considerando as justificativas dos agentes mediadores sobre o uso da linguagem utilizada na interação com os sujeitos informacionais (Quadro 8) e a observação direta das atividades mediadoras, pode-se afirmar que os agentes mediadores atuam conscientemente e estabelecem uma linguagem que favoreça o processo de apropriação da informação pelos sujeitos informacionais, visto que, como já foi apresentado na subseção anterior, o Arquivo da FCJA recebe vários tipos de público. Ao atuar visando fortalecer a comunicação e a interação com os sujeitos informacionais, os agentes mediadores contribuem para que o Arquivo FCJA atinja o potencial de um *arquivo fórum*, em que se potencializa o processo dialógico que subsidia a apropriação de saberes culturais e específicos, como indicam os estudos de Perrotti (2016) ao tratar da *biblioteca fórum*.

Seguindo nessa perspectiva de atividades voltadas para promover a inclusão dos sujeitos informacionais, foi investigado se o agente mediador realiza ou realizou alguma atividade voltada para o processo de inclusão de grupos sociais. Oito (46,7%) participantes responderam que sim, e sete (53,3%), que não.

Em relação à pergunta sobre como são feitas as atividades inclusivas, o Quadro 9 mostra algumas das respostas afirmativas.

Quadro 9 - Atividades voltadas para o processo de inclusão de grupos sociais

Agente mediador	Ações inclusivas
Agente mediador 01	<i>Sim, através da assessoria procuro dar voz ao usuário.</i>
Agente mediador 06	<i>Através das pesquisas e produtos desenvolvidos pelo Memorial, como as exposições.</i>

Agente mediador 08	<i>No projeto a escola vai a Fundação.</i>
Agente mediador 10	<i>Por vezes, recebemos para visita nos Arquivos da FCJA Comunidades Quilombolas, de Indígenas, de Instituições que fazem atendimento Socioeducativos com Crianças e Adolescentes, Grupos de Pessoas de Terceira Idade, de Estudantes de Escolas Públicas e Particulares da Paraíba e de outros estados, de forma a proporcionar a inclusão desses grupos sociais nesse tipo de passeio Cultural e Educativo tão importante para conhecer e fortalecer o sentimento de pertença desses lugares de Patrimônio Documental, de Museu e de Memória como é a Fundação Casa de José Américo.</i>
Agente mediador 14	<i>Embora, predominantemente, os acervos sejam de personalidades da elite paraibana, política e intelectual, encontram-se registros documentais que comprovam a valorização das expressões artísticas e culturais populares, as lutas de movimentos e grupos sociais vulneráveis, entre outros. Assim, pretende-se buscar os elementos para fazer essa articulação e colocar o Arquivo como espaço que pode contribuir na construção e afirmação da identidade e no processo de inclusão de grupos sociais. A exemplo de realização de atividades, como exposições e seminários, de interesse desses grupos; estímulo à visitação tanto espontânea e como programada, com as devidas condições para o deslocamento; entre outras ações.</i>

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Com base nas respostas dos entrevistados, pode-se afirmar que existem ações voltadas para o processo de inclusão de grupos sociais, como mostram as justificativas elencadas no Quadro 9. Essas ações vão desde a interação *online*, perceptível na fala do agente mediador 1, que afirmou que, através do trabalho que desenvolve na assessoria de comunicação, por meio dos canais de comunicação da FCJA, busca responder os questionamentos apontados, criando um espaço propício para que os sujeitos informacionais se expressem. As ações inclusivas são perceptíveis nas atividades de mediação da informação, como: exposições, projetos e visitas guiadas, que contemplam uma diversidade de público, como demonstrado na fala do agente mediador 10, que destaca a importância dessas ações que possibilitam estimular o sentimento de pertencimento desses sujeitos e o prazer de estar nesse ambiente e de transformar-se por meio do acesso à informação.

Em sua fala, o agente mediador 14 revela que existem vestígios das expressões culturais registradas nos documentos e no acervo, que possibilitam encontrar vestígios das lutas e dos movimentos de grupos sociais que estão à margem da sociedade. Essa resposta reafirma o que foi falado pelo agente mediador 10, quando indica, por exemplo, a participação das comunidades quilombolas e indígenas. Essas respostas demonstram que o Arquivo da FCJA e sua documentação e dos seus agentes podem contribuir para o desenvolvimento sociocultural desses sujeitos.

Destaca-se, também, o “movimento de abertura” desse ambiente arquivístico para possibilitar seu processo de transformação com a interferência desses sujeitos, visto que a fala do agente mediador 6, apresentada no Quadro 6, indica que existem também ausências e vestígios de silenciamento. Portanto, atividades mediadoras, como as citadas acima, além da preocupação com a comunicação, com a seleção dos conteúdos e com os demais aspectos que embasam as atividades de mediação da informação, podem favorecer a inclusão social e fortalecer a identidade desses sujeitos, visando ressignificar o ambiente informacional, que cumpre seu papel na inclusão e na transformação dos sujeitos, por meio do acesso e da apropriação da informação.

Percebeu-se que o número de agentes mediadores que não realizam as atividades de mediação da informação com o objetivo de promover a inclusão de grupos sociais é bem expressivo. Assim, dos quinze agentes mediadores, sete responderam de maneira negativa. Esse dado demonstra que são necessárias ações formativas por meio das quais os agentes mediadores possam atuar no Arquivo da FCJA e atentar para as possibilidades de desenvolver ações junto com os sujeitos informacionais, romper com discursos, protocolos e atitudes que os distanciam e preservar uma imagem custodial do Arquivo. Portanto, é preciso, com urgência, propiciar uma postura e uma atuação consciente, a fim de que os sujeitos informacionais possam se apropriar da informação se promova a inclusão de grupos sociais.

As atividades de mediação da informação, diretas ou indiretas, que ocorrem no âmbito do Arquivo, exigem dos agentes mediadores uma atuação consciente, que tenha como base o processo dialógico (GOMES, 2020), e uma postura ética que contribua para que todos os sujeitos, independentemente de sua classe social ou do seu grau de instrução, tenham acesso à informação e ao ambiente informacional. Essa ação requer uma formação continuada por parte dos profissionais que atuam na FCJA, para que, com base no repertório teórico e de suas vivências, sejam conscientes da relevância de sua ação

mediadora e se disponham a alcançar, no processo de mediação da informação, as dimensões formativa e ética propostas por Gomes (2020).

Assim, foi preciso (re)conhecer as possíveis interferências das práticas informacionais na formação dos sujeitos apresentadas em suas narrativas obtidas por meio da aplicação do questionário. Esses dados são apresentados na próxima subseção.

4.3 INTERFERÊNCIAS DAS PRÁTICAS INFORMACIONAIS DOS SUJEITOS NAS ATIVIDADES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Para identificar o nível de interferência entre as práticas informacionais dos sujeitos que utilizam os produtos e os serviços do Arquivo da Fundação Casa de José Américo e as práticas de mediação da informação realizadas pelos agentes mediadores que atuam no referido Arquivo, aplicou-se um questionário que foi respondido por dezesseis sujeitos informacionais que aceitaram participar desta pesquisa.

De acordo com os resultados, sete sujeitos têm Mestrado, cinco, Doutorado, dois cursaram o ensino médio, um tem Pós-Doutorado e um, Especialização. Quatorze dos que utilizam os produtos e os serviços do Arquivo da FCJA aprimoraram suas competências através da pós-graduação, como mostram os dados. Dos dezesseis sujeitos informacionais participantes da pesquisa, dois cursaram o ensino médio, e quatorze, o ensino superior. No Quadro 10, apresentam-se os cursos de graduação desses sujeitos.

Quadro 10 - Área de formação dos sujeitos informacionais

Curso de Graduação	Quantidade de sujeitos informacionais
Arquivologia	1
Ciências Sociais	1
Direito	1
Enfermagem	1
História	4
Letras	1

História e Turismo	1
Música	1
Odontologia	1
Pedagogia	1
Pedagogia e Letras	1

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Dos dezesseis sujeitos informacionais que utilizam o Arquivo da FCJA, quatro são graduados em História, e dez, em diversas outras áreas do conhecimento, como demonstra o Quadro 10.

No que diz respeito ao local onde esses sujeitos informacionais residem, onze sujeitos informacionais responderam que moram em João Pessoa - PB; um, em Bayuex - PB; outro, em Campina Grande - PB; um, em Santa Rita - PB e outro, em União - PI. Assim, pode-se afirmar que a maioria dos sujeitos informacionais que utilizam o Arquivo da FCJA, na perspectiva de suprir suas demandas informacionais, residem na Paraíba, com quantidade significativa de moradores da cidade de João Pessoa. Apenas um dos respondentes é de outro estado brasileiro - Piauí.

Ainda na perspectiva de conhecer o perfil desses sujeitos informacionais, buscou-se saber qual a profissão de cada um. Constatou-se que quatro são historiadores; quatro, professores; dois são estudantes, e os demais são: advogada, dentista, arquivista, enfermeira, promotor de vendas e músico. Pode-se considerar que conhecer o perfil desses sujeitos informacionais e o contexto sociocultural no qual estão inseridos é uma forma de identificar suas demandas informacionais, o que viabiliza o processo de planejamento e de realização das atividades mediadoras pautadas em suas demandas informacionais.

A partir disso, o estudo procurou saber quais são as demandas ou os objetivos que motivam esses sujeitos informacionais a buscarem o Arquivo da FCJA a fim de desenvolver suas pesquisas, conforme se pode observar no Quadro 11.

Quadro 11 - Demandas e/ou objetivos de pesquisa dos sujeitos informacionais

Sujeito informacional	Demandas/Objetivo
Sujeito informacional 1	<i>Arquivo de José Maranhão, digitalização das fotos</i>
Sujeito informacional 2	<i>Pesquisa sobre mulheres/educadoras paraibanas. Jornais, principalmente do século XX.</i>
Sujeito informacional 3	<i>Pesquisa em jornais A união e Correio da Paraíba 1960-1964, fonte documental para minha dissertação.</i>
Sujeito informacional 4	<i>Pesquisar o acervo de Expedito Pedro Gomes, que foi doado pela família à FCJA, além de acessar jornais (especialmente A União, O Norte, Correio da Paraíba, fotos, objetos e fitas sonoras magnéticas, do período relativo à minha pesquisa de doutorado.</i>
Sujeito informacional 5	<i>A árvore genealógica de José Américo de Almeida. Minha pesquisa é de ordem familiar, José Américo era irmão de Júlia, minha avó.</i>
Sujeito informacional 6	<i>Pesquisa de fontes documentais [como] as correspondências entre José Américo e terceiros.</i>
Sujeito informacional 7	<i>Pesquisa sobre a História dos Governadores da Paraíba. Especialmente O arquivo do governador José Targino Maranhão.</i>
Sujeito informacional 8	<i>Pesquisa acervo fotográfico para construção de um livro.</i>
Sujeito informacional 9	<i>Realizar pesquisa de um programa realizado pelo ex-governador Tarçísio Burity.</i>
Sujeito informacional 10	<i>Pesquisa nos jornais, Jornal O Norte.</i>
Sujeito informacional 11	<i>Realizar pesquisa historiográfica de doutorado em andamento.</i>
Sujeito informacional 12	<i>Pesquisa sobre José Maranhão - projeto biográfico.</i>
Sujeito informacional 13	<i>Pesquisas em Jornais.</i>
Sujeito informacional 14	<i>A riqueza do acervo.</i>

Sujeito informacional 15	<i>A pesquisa que desenvolvi e desenvolvo a nível de pós-graduação (mestrado/doutorado). [Pesquisando em] jornais e revistas da Hemeroteca e, mais recentemente, documentos epistolares do Fundo dos Governadores.</i>
Sujeito informacional 16	<i>Fazer pesquisas nos arquivos e nos livros raros, correspondências e fotos.</i>

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

As respostas apresentadas podem ser analisadas com base nas duas categorias apresentadas nos estudos de Savolainen (2007), em que ele indica que a busca por informação ‘na vida cotidiana’ pode estar atrelada aos fatores relacionados ao trabalho, ou ao ‘modo/domínio da vida’. Nessa categoria, são considerados fatores sociais e culturais. Portanto, dez disseram que vão ao arquivo motivados por aspectos ligados ao ‘modo/domínio da vida’, mais precisamente, às demandas acadêmicas e pessoal, e seis têm suas motivações relacionadas a outra categoria indicada por Savolainen (2007), que é a busca da informação impulsionada por fatores relacionados ao ‘trabalho’. Para esse autor, essas duas categorias podem ser consideradas complementares. Assim, pode-se afirmar que os sujeitos buscam o Arquivo da FCJA para suprir suas demandas informacionais, que podem estar atreladas a fatores relacionados ao trabalho, à vida acadêmica e à história familiar, os quais evidenciam a diversidade dos acervos que compõem o referido Arquivo.

Considerando que é importante detectar possíveis contribuições que o acesso à informação no Arquivo da FCJA tem possibilitado para a realização de alguma prática na vida profissional e/ou acadêmica desses sujeitos informacionais, foram apresentadas perguntas nesse teor, nos três eixos do questionário, com o intuito de verificar se havia coerência nas respostas. No eixo B, foram feitas perguntas sobre a ‘Ambiência’; no eixo C, sobre ‘Interferência das atividades de mediação da informação’; e no eixo D, sobre a ‘Comunicação com os mediadores’. No Quadro 12, constam as respostas dos sujeitos informacionais sobre as contribuições por meio do acesso à informação no âmbito do Arquivo da FCJA.

Quadro 12 – Contribuições por meio do acesso à informação realizadas pelo Arquivo da FCJA

Sujeito informacional	Contribuições do Arquivo da FCJA para os sujeitos
<i>Sujeito informacional 1</i>	<i>Sim, contribuiu com bastante conhecimento com parte da história da Paraíba. [vida profissional]</i>
<i>Sujeito informacional 2</i>	<i>Sim [através das pesquisas em] jornais, [produzi] artigos, livros, capítulos de livro e comunicação em eventos. [vida profissional]</i>
<i>Sujeito informacional 3</i>	<i>Sim bastante, dispondo de material para pesquisa relacionado ao tema do meu projeto. Foram a principal fonte do meu TCC, que pesquisou o ano de 1960, e têm informações bastante relevantes para a construção da minha dissertação (1960-1964). Auxiliou na minha trajetória e produção acadêmica do TCC e dissertação (em andamento). [vida acadêmica]</i>
<i>Sujeito informacional 4</i>	<i>O acesso aos periódicos das décadas de 50, 60 e 70 tem sido fundamental para preencher lacunas na historiografia do meu objeto de pesquisa. Da mesma forma, o acervo de Expedito contém itens de suma importância para o estudo da cultura paraibana desse período. Esses documentos, especialmente o acervo de Expedito, são exatamente meu objeto de pesquisa. O doutorado que estou fazendo com o auxílio da FCJA sem dúvida representará um importante passo à frente na minha vida. Tenho um artigo em preparação que comenta informações obtidas na FCJA, e isso fará parte da tese final do doutorado. [vida acadêmica]</i>
<i>Sujeito informacional 5</i>	<i>Continuo pesquisando, como falei, minha pesquisa é familiar. [O acesso a esses documentos] podem contribuir muito na pesquisa familiar. Bem, a descoberta de conhecimentos sempre causa alguma mudança, no meu caso foi bem positivo saber que minha família tá sendo documentada. [vida pessoal]</i>
<i>Sujeito informacional 6</i>	<i>Sim, pesquisa de doutorado. A atuação em arquivos me ajudou a compreender sua importância e como podemos melhorar nossa relação com esses locais. [vida acadêmica]</i>
<i>Sujeito informacional 7</i>	<i>Sim, fundamental, pois entre os meses de maio a junho de 2022, precisei realizar uma pesquisa sobre um governador da Paraíba, José Targino Maranhão. A pesquisa foi completamente viabilizada pelas condições favoráveis do acervo e de sua organização. O arquivo, como disse, é parte de nossa história local e regional. [vida profissional]</i>

<i>Sujeito informacional 8</i>	<i>Sim, foi importante na busca de acervo fotográfico para construção de um livro. Foi preponderante para a ilustração de um livro sobre a Era Vargas, sobretudo por me proporcionar achados sobre a Colônia Agrícola David Caldas (no município de União no Piauí). [vida profissional]</i>
<i>Sujeito informacional 9</i>	<i>Sim, em muito contribuiu para a minha dissertação, pois, baseado na pesquisa, consegui avançar muito na minha dissertação. Está possibilitando realizar um capítulo da dissertação. [vida acadêmica]</i>
<i>Sujeito informacional 10</i>	<i>Sim, está sendo útil para minha pesquisa acadêmica no PIBIC. [vida acadêmica]</i>
<i>Sujeito informacional 11</i>	<i>Sim, acadêmicas, porque são vitais e viabiliza a minha pesquisa de doutorado. [vida acadêmica]</i>
<i>Sujeito informacional 12</i>	<i>Sim, como espaço de consulta do acervo dos Governadores, na pesquisa biográfica sobre José Maranhão. [vida profissional]</i>
<i>Sujeito informacional 13</i>	<i>Sim, a disponibilização do acervo, embora muitos jornais antigos estejam deteriorados pelo tempo, tem auxiliado o processo investigativo sobre temáticas de meu interesse. A disponibilização de materiais e a investigação desses materiais muda a nossa trajetória de vida, [possibilitou a realização de] pesquisas de PIBIC, TCC e mestrado. [vida acadêmica]</i>
<i>Sujeito informacional 14</i>	<i>Sim, com a atenção e responsabilidade dos seus profissionais, [realizo] trabalho com a história da presença de educadoras na imprensa paraibana do século XX. Sim, [tem contribuído] no amadurecimento como pesquisador e em todas as publicações tenho registrado a relevância desse espaço em nossas pesquisas. [vida acadêmica]</i>
<i>Sujeito informacional 15</i>	<i>De forma extremamente relevante, servindo de importante salvaguarda para documentos importantes da história da Paraíba. Eu pude, por meio da Hemeroteca do Arquivo da Fundação José Américo, encontrar informações históricas de suma importância para a construção da minha pesquisa. Sem tais documentos, a consecução da minha pesquisa não teria sido possível de ser realizada. [O acesso à informação vem] Sim, subsidiando a ampliação do meu conhecimento sobre a história do nosso estado e aprimorando minha prática de pesquisa, aspectos fundamentais na construção da minha vida acadêmica [dissertação e tese]. [Como] a escrita da minha dissertação de mestrado posteriormente publicada em livro com o título "O terrível flagelo da humanidade: discursos médico-higienistas no combate à sífilis na Paraíba (1921-1940). [vida acadêmica]</i>

<i>Sujeito informacional 16</i>	<p><i>Sim, contribuíram muito. Já escrevi vários artigos para jornais e revistas com pesquisas feitas na Biblioteca Durmeval Trigueiro [e] nos arquivos de José Américo. Ultimamente pesquisei nos arquivos de Virgínius da Gama e Melo. [O acesso à informação viabilizou] adquiri mais conhecimentos, fiquei conhecendo facetas dos pesquisados que não sabia antes, [possibilitou escrever] vários livros. [vida profissional]</i></p>
---------------------------------	---

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

As respostas apresentadas por cada sujeito informacional no Quadro 12 indicam que o acesso à informação, no âmbito do Arquivo da FCJA, tem contribuído, de maneira significativa, para o desenvolvimento de pesquisas, seja na vida profissional, acadêmica ou pessoal dos dezesseis sujeitos informacionais. Houve proximidades e confirmações nas respostas, o que denota que dezesseis sujeitos informacionais reconhecem que o acesso à informação, fruto das atividades mediadoras realizadas pelos agentes que atuam no Arquivo, tem possibilitado suprir suas demandas informacionais.

Tendo em vista as contribuições apresentadas, percebeu-se, ainda, que sete sujeitos têm um vínculo maior com o Arquivo por voltar a utilizar esse ambiente para realizar mais de uma demanda, como mostra o relato do sujeito informacional 2, quando afirma que, através do acesso à informação, foi possível publicar artigos e livros e elaborar conteúdos para apresentar em eventos. Nessa perspectiva da busca por informação atrelada a fatores relacionados ao ‘trabalho’, apresentada por Savolainen (2007), o sujeito informacional 16 busca o acesso à informação no Arquivo de maneira recorrente para escrever várias publicações.

Em uma perspectiva atrelada à vida acadêmica, categorizada por Savolainen (2007) como a busca da informação motivada pelo ‘modo/domínio de vida’, outros cinco sujeitos informacionais buscam o referido Arquivo para desenvolver atividades acadêmicas em vários níveis, como mostra o relato do sujeito informacional 3, que assegura que o acesso à informação lhe possibilitou desenvolver o TCC e, posteriormente, a dissertação; o sujeito informacional 4, que produziu um artigo e a tese; o sujeito informacional 13, que elaborou projetos como PIBIC, TCC e dissertação; o sujeito informacional 14, que afirma que produziu vários textos no pós-doutorado, e o sujeito informacional 15, que reconhece que o acesso à informação, no Arquivo da FCJA, foi fundamental para a escrita de sua dissertação e de um livro e para a construção de sua

tese. Com base nesses dados, pode-se afirmar que o acesso à informação, no Arquivo da FCJA, tem contribuído significativamente com a vida desses sujeitos informacionais.

Além das contribuições apresentadas na vida profissional, acadêmica e pessoal, três falas extrapolam essas expectativas, como mostra o relato do sujeito informacional 6, quando reconhece que sua vivência no ambiente do Arquivo tem possibilitado ampliar sua visão sobre a importância dos ambientes informacionais na vida dos sujeitos. Já o sujeito informacional 7 afirma que, no Arquivo da FCJA, é possível acessar parte da história local e regional, mostrando a importância do referido Arquivo para sua própria constituição de ser sociocultural, ou seja, favorece para que ele se sinta pertencente a esse ambiente que contém informações do contexto sociocultural de que faz parte.

Destaca-se, ainda, a resposta do sujeito informacional 13, que atesta sobre a relevância do acesso à informação no Arquivo, porquanto essa ação amplia seu olhar como sujeito no mundo para além da vida acadêmica e possibilita a ação transformadora de sua vida. Assim, o relato do sujeito informacional 13, quando indica a percepção sobre o ato de se transformar por meio da informação, na participação da atividade mediadora, pode ser considerado um indício do alcance da dimensão estética da mediação da informação defendida por Gomes (2020).

Para além da busca pela contribuição do Arquivo ao acesso à informação, também se buscou descobrir se as atividades realizadas pelos agentes mediadores apoiam a resolução das demandas identificadas por esses sujeitos informacionais. Assim, dos dezesseis sujeitos informacionais participantes da pesquisa, dois não responderam, e dois responderam com ressalvas, como mostra esta fala do sujeito informacional 6: “*A arquivista tentou auxiliar, mas os catálogos estavam desatualizados.*” Nesse sentido, o sujeito informacional 13 reconhece que os agentes mediadores

são solícitos e atendem a nossa demanda, algumas vezes não encontram o material solicitado, mas talvez seja pela não existência dele ou por não conseguir encontrar devido ao mau acondicionamento.

Os apontamentos apresentados pelos sujeitos informacionais 6 e 13 têm em comum possíveis obstáculos de acesso à informação, como a falta de atualização dos instrumentos de pesquisa e alguma restrição ao acondicionamento. Porém ambos reconheceram a importância da atuação dos agentes mediadores na tentativa de atender às suas demandas. Nessa conjuntura, os agentes mediadores precisam ampliar a interação

com os sujeitos informacionais, a fim de identificar suas percepções e necessidades e de fortalecer as atividades mediadoras e os dispositivos informacionais para que atendam às suas demandas.

Já os outros doze sujeitos informacionais responderam de maneira positiva ao reconhecer como as ações realizadas pelos agentes mediadores que atuam no Arquivo da FCJA têm favorecido o desenvolvimento de suas pesquisas, como demonstra o relato do sujeito informacional 3, quando afirma que o trabalho desses agentes fica perceptível “*na preservação da documentação analisada e localizando os materiais solicitados.*” Nessa mesma ótica, o sujeito informacional 7 referiu que a atuação dos agentes mediadores é “*excelente, o atendimento do profissional do arquivo é imprescindível para a agilidade da pesquisa.*” Comungando dessa ideia, o sujeito informacional 15 expressou:

De forma extremamente relevante. Sem o apoio e orientação acertada dos profissionais que fazem a FCJA não teria sido possível realizar minha pesquisa de maneira adequada. A recepção amigável e calorosa desde a entrada possibilita um ambiente propício para a pesquisa que garante a tranquilidade e conforto para as atividades de pesquisa. Além disso, os profissionais são extremamente solícitos, atenciosos e flexíveis com as demandas do pesquisador.

Constatou-se, então, que as atividades de mediação da informação, realizadas pelos agentes mediadores que atuam no Arquivo da FCJA, têm contribuído, de maneira significativa, para o acesso à informação, visando suprir as demandas informacionais dos sujeitos que buscam o referido Arquivo para fazer suas pesquisas. Para além de atributos ligados ao fazer arquivístico, as próprias características dos agentes mediadores também estão imbuídas dessas ações, como mostra a fala do sujeito informacional 15 quando reconhece a ‘recepção amigável e calorosa’ dos agentes mediadores, ou seja, o sujeito sente prazer e satisfação no ambiente do Arquivo. Pode-se afirmar que, quando a interação entre o sujeito informacional e o mediador ocorre de maneira consciente, a mediação da informação desperta o potencial sensorial que estimula emoções, o que possibilita ressignificar o sentimento de pertencimento dos sujeitos envolvidos na ação e o ambiente informacional, como enunciam Santos, Sousa e Almeida Júnior (2021).

Buscou-se também identificar quais serviços e produtos do Arquivo da FCJA os sujeitos informacionais tinham utilizado com a intenção de atender às suas demandas. Treze sujeitos disseram que realizaram pesquisas, e os outros três, pesquisas e visitas guiadas. Quanto aos produtos oferecidos pelo Arquivo, os dezesseis sujeitos

reconheceram a importância dos instrumentos de pesquisa arquivística, elegendo o catálogo como mais utilizado, seguido do guia e do índice. Isso comprova a relevância de considerar as demandas específicas dos sujeitos informacionais na elaboração das atividades, diretas e indiretas, de mediação da informação, possibilitando que a busca pela informação tenha êxito (SILVA, 2019).

No que tange ao acesso à informação, que se encontra no Arquivo da FCJA, procurou-se saber se os sujeitos informacionais encontraram alguma dificuldade ou obstáculo na busca por informações. Dos dezesseis participantes da pesquisa, doze afirmaram que não encontraram dificuldade alguma no acesso à informação, como mostra a fala do sujeito informacional 14: “*Não. Tem sido sempre um espaço sem dificuldades de acesso ao acervo.*” Nessa mesma perspectiva, o sujeito informacional 15 referiu: “*Até o presente momento, não encontrei nenhuma dificuldade em realizar minhas pesquisas no arquivo.*” Pode-se, então, afirmar que as atividades diretas e indiretas de mediação da informação realizadas pelos agentes mediadores subsidiam esses sujeitos no acesso à informação, porquanto a mediação pode ser considerada como fundamento para as práticas e os processos que acontecem nos ambientes informacionais, como defende Santos Neto (2019).

Em contraponto, os outros quatro sujeitos informacionais apresentam suas respectivas dificuldades no acesso à informação no Arquivo da FCJA, como mostra esta fala do sujeito informacional 3: “*Já houve períodos de jornais que estava pesquisando que estavam indisponíveis no arquivo.*” Já o sujeito informacional 4 expressou:

Estou há quase um ano tentando articular a digitalização de certas fitas magnéticas que possuem conteúdo importante para o objeto da minha pesquisa. Embora a FCJA tenha se disposto a fazer essa articulação, ainda há muitos passos para dar.

O sujeito informacional 6 alegou que tem dificuldade: “*Sim. Falta de organização, estrutura precária, ausência de profissionais capacitados, acesso dificultado.*” Já o sujeito informacional 16 declarou: “*Às vezes, não encontro o que procuro.*” Isso denota que, em alguns momentos, o acesso à informação foi dificultado, ora por um obstáculo relacionado à mudança de suporte da informação pesquisada, como mostra o relato do sujeito informacional 4, ora por não ter disponível o documento ou a informação procurada, como demonstram as falas dos sujeitos 3 e 16.

Ressalte-se, porém, que, na declaração do sujeito informacional 6, transparecem vários obstáculos no acesso à informação, como a estrutura física do ambiente, que também já foi apontada nas falas dos agentes mediadores, na seção anterior, no Quadro 7. Assim, os agentes mediadores devem, junto com os demais sujeitos, requerer da Instituição recursos para adequar à estrutura física do ambiente do Arquivo.

Quanto às demais dificuldades apresentadas pelo sujeito informacional 6, pode-se afirmar que estão relacionadas à interação do sujeito com os agentes mediadores, ou seja, essa interação deve ocorrer de maneira a esclarecer percepções que estão dificultando a relação entre esse sujeito informacional e os agentes mediadores, tendo em vista que essa relação conflituosa só é demonstrada na fala do sujeito informacional 6. Em contrapartida, nesta pesquisa, os demais sujeitos informacionais expressaram que os agentes mediadores têm desenvolvido trabalhos com excelência, demonstrando qualificação em seu fazer. Logo, entende-se que qualquer relação humana pode gerar conflitos de interesse e entendimento, porém, nesse caso, os agentes mediadores devem adotar uma postura de conduzir um processo de negociação, a fim de que os sujeitos da ação mediadora possam esclarecer pontos conflituosos e, ao mesmo tempo, intensificar a participação nas atividades mediadoras, como defende Oliveira (2009).

Assim, notou-se que é importante considerar esses obstáculos apontados pelos sujeitos informacionais, para subsidiar o planejamento das atividades desenvolvidas pelos agentes mediadores, para que possam ser ultrapassados, principalmente no que diz respeito ao atendimento do agente mediador no processo de acesso à informação. Além disso, constatou-se a existência de interferência, que Araújo (2017) apresenta como um processo cílico em que o contexto interfere nas ações dos sujeitos cujas ações podem interferir nesse contexto.

Em seguida, o estudo procurou investigar se os sujeitos informacionais consideram que o Arquivo tem uma relação com sua dinâmica cultural, profissional ou acadêmica. A seguir, no Quadro 13, apresenta-se a maneira como os sujeitos identificam essa relação.

Quadro 13 - Respostas dos sujeitos informacionais sobre os aspectos da dinâmica cultural, profissional e acadêmica identificados no Arquivo

Sujeito informacional	Respostas

Sujeito informacional 1	<i>Sim</i>
Sujeito informacional 2	<i>Sim. Além do arquivo, exposição permanente ou temática e em periódicos, palestras, lançamento de livros etc.</i>
Sujeito informacional 3	<i>Sim. Esteve presente na produção do meu TCC e se faz presente na construção da minha dissertação.</i>
Sujeito informacional 4	<i>Essa função, que faz parte da história da FCJA, tem sido bem desempenhada, ainda que com as já referidas insuficiências de ordem estrutural, que apenas reforçariam o papel cultural que a FCJA possui na pesquisa em ciências humanas na Paraíba.</i>
Sujeito informacional 5	<i>O arquivo é de excelente qualidade, tem muito material para ser pesquisado.</i>
Sujeito informacional 6	<i>Sim. A base da pesquisa em história são os arquivos.</i>
Sujeito informacional 7	<i>Sim. Afinal, é um aparelho público da cidade onde resido e nasci, tão quanto um espaço onde parte da nossa história está registrada.</i>
Sujeito informacional 8	<i>Não respondeu.</i>
Sujeito informacional 9	<i>Não respondeu.</i>
Sujeito informacional 10	<i>Não respondeu.</i>
Sujeito informacional 11	<i>Dinâmica cultural e acadêmica de grande valor, pois mantêm a história e a memória cultural de nossa região, além disso é importante para a construção do conhecimento.</i>
Sujeito informacional 12	<i>Tem as três, uma vez que serve como fundo de pesquisa para trabalhos acadêmicos e também como espaço institucional da memória paraibana.</i>
Sujeito informacional 13	<i>Sim, o arquivo relaciona-se a minha dinâmica de vida profissional, ele é responsável por mediar o encontro entre aquilo que desejo pesquisar e o item pesquisado.</i>

Sujeito informacional 14	<i>Somos pesquisadores da história da educação e arquivo da fundação, além de muito valioso, constitui-se em espaço de formação dos novos pesquisadores.</i>
Sujeito informacional 15	<i>Sim, por meio da pesquisa no Arquivo da FCJA pude compreender e conhecer melhor a história da Paraíba, fortalecendo os laços de identidade cultural de pertencimento, bem como ampliando os instrumentos por meios dos quais conhecer essa história e subsidiando mecanismos para aprimorar minha formação acadêmica, tanto no tocante ao métodos e técnicas de fazer pesquisa, na maneira de como manusear documentos, catalogar fontes, etc. como também no particular do aprofundamento dos meus conhecimentos no que concerne à história local.</i>
Sujeito informacional 16	<i>Sim. Gosto muito de pesquisar e essas pesquisas têm gerado artigos que poderão ser publicados em livros ou plaquetes.</i>

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Dos dezesseis sujeitos informacionais participantes da pesquisa, treze responderam que o arquivo tem uma relação com sua dinâmica cultural, profissional ou acadêmica, e três não responderam. Com base nesses dados, constatou-se que, além de possibilitar o desenvolvimento de pesquisas, os agentes mediadores que atuam no Arquivo da FCJA estimulam os sujeitos informacionais a participarem de exposições, palestras, lançamento de livros, ou seja, o sujeito é convidado a participar de todas as atividades oferecidas pela Instituição, como mostra a fala do sujeito informacional 2. Seguindo nessa mesma ótica, o sujeito informacional 11 vai um pouco além, ao reconhecer que o acesso à informação que se encontra no Arquivo tem possibilitado a ‘construção do conhecimento.’ Já na declaração do sujeito informacional 13, pode-se constatar a relevância do Arquivo para suprir sua demanda atrelada a fatores relacionados ao trabalho.

Convém destacar trechos de algumas falas, como a do sujeito informacional 7, que assim se expressa sobre o Arquivo: “*um aparelho público da cidade onde resido e nasci, tão quanto um espaço onde parte da nossa história está registrada.*” Já o sujeito informacional 11 revela que o Arquivo “*mantém a história e a memória cultural de nossa região*” e o sujeito informacional 15 certifica que o Arquivo vem “*fortalecendo os laços de identidade cultural de pertencimento*”. Esses sujeitos informacionais reconhecem que o Arquivo favorece o fortalecimento de sua cultura, de sua identidade e de sua memória

e possibilita uma leitura mais ampla sobre eles e o contexto no qual estão inseridos. Portanto, treze sujeitos informacionais que utilizam os produtos e os serviços do Arquivo da FCJA reconhecem que ele tem uma relação com suas dinâmicas culturais, profissionais e/ou acadêmicas.

Também se averiguou se os sujeitos informacionais encontraram, no Arquivo da FCJA, algum elemento que representasse aspectos de sua cultura. Dos dezesseis sujeitos informacionais participantes da pesquisa, treze responderam que sim, e três, que não. Das afirmativas, o sujeito informacional 4 declarou que encontrou esses aspectos “*Nos registros do desenvolvimento da música popular na Paraíba.*” Já o sujeito informacional 5 considera que esses elementos que representam aspectos de sua cultura estão presentes: “*A árvore genealógica de José Américo de Almeida.*” O sujeito informacional 7 respondeu que encontrou elementos significativos de sua cultura nos acervos que têm documentos que retratam parte “*da história da Paraíba, a história política do estado, a literatura paraibana contada pelo seu patrono.*” Em uma perspectiva mais ampla, o sujeito informacional 11 declarou que encontrou componentes que representam aspectos de sua cultura em “*diversos elementos presentes na escrita e nas imagens.*” Ainda a esse respeito, o sujeito informacional 15 asseverou:

Desde a produção poética e literária timbradas em placas ao longo do espaço da FCJA a obras de arte produzidas por artistas paraibanos, passando pelo destaque dado na exposição de documentos-chave para a compreensão de nossa história, e a edição de 27 de julho de 1930 dos jornais noticiando a morte do presidente João Pessoa sempre exibida na Hemeroteca.

Percebeu-se que esses treze sujeitos informacionais reconhecem, nos acervos que compõem o Arquivo da FCJA, elementos que representam aspectos de sua cultura, seja em documentos textuais, iconográficos, bi-tridimensionais, dentre outros. Entretanto, os sujeitos informacionais 7, 11 e 15, para além desse questionamento, já na pergunta anterior, indicaram, de maneira explícita, a interferência dos dispositivos informacionais para seu fortalecimento cultural como dos demais sujeitos e avançam em uma percepção mais ampla sobre essa relação cultural. A partir desse resultado, salienta-se a importância de os agentes mediadores da informação também buscarem o viés cultural em suas atividades, a fim de que os sujeitos reconheçam que os dispositivos informacionais estão

relacionados à constituição identitária e memorialística dos povos, incluindo a si mesmos, como sujeitos inseridos nesse coletivo.

Considerando a vivência do sujeito informacional no âmbito do Arquivo da FCJA, buscou-se averiguar como o sujeito informacional considera sua interação com os agentes mediadores que atuam no referido Arquivo. Dos dezesseis participantes da pesquisa, um não respondeu, e os outros quinze responderam de maneira positiva, como mostram as falas do sujeito informacional 4, ao reconhecer que, nessa interação, os agentes mediadores são “*sempre atentos e disponíveis*” e do sujeito informacional 15, ao frisar que é de maneira “*excelente, muito amistosa e marcada pela leveza.*” Assim, constatou-se que a atuação consciente do agente mediador favorece o processo dialógico defendido por Gomes (2020), que possibilita o acesso à informação pelos sujeitos.

O estudo também buscou saber se os sujeitos informacionais que utilizam os produtos e os serviços do Arquivo da FCJA se sentem confortáveis nesse ambiente. Dos dezesseis sujeitos informacionais participantes da pesquisa, um respondeu que não, e os outros quinze, que sim. Porém dois deles fizeram suas ressalvas. Por exemplo, o sujeito informacional 11 afirmou: “*Em parte, pois o ambiente é muito quente e, se as janelas são abertas, os jornais antigos podem ser danificados com o vento.*” Reconhecendo a necessidade de melhorias, o sujeito informacional 13 enfatizou: “*As cadeiras são um pouco desconfortáveis, mas o ambiente é extraordinário, bem localizado e inspirador.*”

Retomando as considerações apresentadas pelos agentes mediadores na subseção anterior, no Quadro 7, quanto à necessidade de melhorar o ambiente físico do Arquivo, essas ressalvas apresentadas nas falas dos sujeitos informacionais 11 e 13 reafirmam os aspectos indicados pelos agentes mediadores ao reconhecerem que é preciso melhorar a estrutura física, o mobiliário, a climatização e o acesso à internet para atender, de maneira adequada, os sujeitos informacionais. Assim, esses dois sujeitos desenvolveram uma análise crítica sobre o Arquivo. Essa conduta está atrelada à importância desse ambiente informacional para a realização de suas atividades, a fim de que possa oferecer mais conforto para sua permanência e a realização de suas atividades como também dos demais sujeitos.

O sujeito informacional 6 respondeu que não se sente confortável no ambiente do Arquivo e justifica: “*Tive problemas com o acesso às fontes, haja vista que o acervo estava em organização.*” Esse obstáculo foi pontual e devidamente esclarecido na questão anterior, na qual se constatou a necessidade da negociação, sugerida por Oliveira (2009),

em que os agentes mediadores devem esclarecer a dinâmica em que opera o Arquivo, no decorrer do desenvolvimento de suas atividades, que têm como objetivo organizar, preservar e tornar acessíveis as informações contidas nos acervos para que os sujeitos possam recuperar as informações de que necessitam e interagir com seus agentes mediadores de maneira crítica e consciente.

Por outro lado, entre as respostas dos sujeitos informacionais que se sentem confortáveis no ambiente do Arquivo, o sujeito informacional 4 respondeu: “*Sempre fui bem tratado e recebido pela direção e pelos funcionários da FCJA em todas as ocasiões que precisei.*” Em relato semelhante, o sujeito informacional 5 disse que se sente “*muito confortável, o ambiente é muito bom e os funcionários muito atenciosos e muito competentes.*” Quanto ao sujeito informacional 16, garantiu: “*Sempre sou muito bem recebida por todos os funcionários que são solícitos.*” Assim, notou-se que a atuação dos agentes mediadores é sobremaneira relevante no desenvolvimento das atividades de mediação da informação que subsidiam o acesso à informação aos sujeitos informacionais que utilizam o referido Arquivo. Em vista disso, entende-se que é preciso considerar aspectos socioculturais dos sujeitos informacionais no processo de investigação sobre a busca e o acesso à informação e como esses aspectos influenciam os sujeitos na seleção e no uso de fontes de informação para suprir suas demandas informacionais na vida cotidiana, como defende Savolainen (2007).

Tendo em vista esses aspectos, o estudo buscou obter algumas sugestões dos sujeitos informacionais sobre os quesitos que necessitam melhorar no ambiente físico do Arquivo da FCJA. Dos dezesseis participantes da pesquisa, dois não responderam, outros dois demonstraram que estão satisfeitos, como mostra este relato do sujeito informacional 2: “*Gosto do espaço, de modo geral.*” Compartilhando dessa ideia, o sujeito informacional 5 enunciou: “*Por mim, tá ótimo! Está tudo muito bonito, limpo e bem cuidado.*” Em contraposição, os outros doze sujeitos informacionais fazem as sugestões apresentadas no Quadro 14.

Quadro 14 - Sugestões dos sujeitos informacionais para melhoria do ambiente físico do Arquivo da FCJA

Sujeito informacional	Sugestões dos sujeitos informacionais
Sujeito informacional 1	<i>Precisa de uma reforma interna, modernizando mais o ambiente.</i>

Sujeito informacional 3	<i>Dispor de ar-condicionado nos espaços de pesquisa e suporte para os jornais para facilitar a leitura.</i>
Sujeito informacional 4	<i>Ainda há uma lacuna muito grande no que diz respeito à acomodação adequada de materiais sensíveis como fitas magnéticas e películas, que precisam de condições climáticas bem específicas para que possam ser preservadas por décadas. Também há uma defasagem em relação à digitalização do arquivo, especialmente dos itens mais frágeis. A cópia digital desses itens é fundamental para que a informação contida neles não se perca com a deterioração.</i>
Sujeito informacional 6	<i>Uma área preparada para a consulta de fontes. Catálogos atualizados e ferramentas de busca mais precisas.</i>
Sujeito informacional 7	<i>Acredito que não haja um padrão de qualidade entre as salas que recebem os acervos. Cada uma tem uma infraestrutura diferente. Penso que todas deveriam ter a mesma infraestrutura física, de mobiliário e condições de acesso.</i>
Sujeito informacional 9	<i>Que seja urgentemente reformada as salas dos ex-governadores.</i>
Sujeito informacional 11	<i>Climatizar as salas de pesquisa.</i>
Sujeito informacional 12	<i>Climatização e melhor rede de internet-wifi.</i>
Sujeito informacional 13	<i>Salas amplas e climatizadas, cadeiras confortáveis e digitalização de todo material disponível.</i>
Sujeito informacional 14	<i>Mais espaços climatizados no ambiente da pesquisa e digitalização do acervo.</i>
Sujeito informacional 15	<i>A climatização das salas de pesquisa.</i>
Sujeito informacional 16	<i>Talvez salas reservadas só para pesquisas.</i>

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

De acordo com os resultados, doze sujeitos informacionais reconhecem que o ambiente físico do Arquivo da FCJA necessita de melhorias, como, por exemplo, salas adequadas para pesquisa (6 sujeitos), climatização (6 sujeitos), mobiliário (3 sujeitos) e internet (1 sujeito). Essas sugestões são semelhantes às observações apresentadas pelos agentes mediadores, no que diz respeito às melhorias necessárias no ambiente do

Arquivo. Além disso, os sujeitos informacionais apontaram algumas considerações referentes aos acervos, como: mais instrumentos de pesquisa (2 sujeitos), suporte para leitura de documentos (1 sujeito) e digitalização do acervo (4 sujeitos). É importante ressaltar que, apesar de esses sujeitos serem formados em áreas distintas da Ciência da Informação, seus relatos demonstram que são conscientes quanto ao acesso e à conservação dos documentos constatados nas sugestões de digitalização do acervo, bem como no suporte para leitura de documentos.

Quando perguntados sobre se conheciam algum meio ou canal de comunicação por meio do qual possam apresentar sugestões, críticas ou alguma percepção sobre o referido Arquivo, dos dezenas sujeitos informacionais participantes da pesquisa, um não respondeu, treze responderam que não, e dois, que sim. O sujeito informacional 4 disse que realiza essa comunicação por meio de “*conversas francas e diretas com a direção da FCJA.*” Já o sujeito informacional 7 expressou: “*Sim. Sugeri aos profissionais que os recortes de jornais, pelo menos o que tive contato, de José Targino Maranhão, fosse paginado, para uma melhor busca da clipagem.*” Assim, ficou comprovado que, como já havia sido esclarecido pelos agentes mediadores, o Arquivo da FCJA não disponibiliza um canal de comunicação que tenha como objetivo receber críticas, sugestões e reclamações para identificar, de maneira mais direta, as demandas e os obstáculos detectados pelos sujeitos informacionais. Quando essas ações acontecem, são realizadas através da interação entre os agentes mediadores ou entre os sujeitos informacionais e a direção da Instituição de maneira presencial. Entretanto, é importante disponibilizar dispositivos que ampliem a possibilidade de interação com os sujeitos informacionais, a fim de que os que não se sentem confortáveis para expressar ideias, sugestões e críticas presencialmente possam realizar essas ações nesses dispositivos.

Diante do exposto, constatou-se que existe um nível considerável de interferências entre as práticas informacionais realizadas pelos sujeitos informacionais na ‘busca da informação na vida cotidiana’ e as atividades de mediação da informação executadas pelos agentes mediadores no Arquivo da FCJA. Essa interferência ocorre de maneira recíproca, em que o contexto é considerado um elemento que influencia as ações dos sujeitos, as quais influenciam o contexto (SAVOLAINEN, 2007).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio da trajetória investigativa, o estudo mostrou que todos os sujeitos informacionais reconhecem que as atividades de mediação da informação realizadas pelos agentes mediadores favorecem o acesso à informação, o que possibilita suprir suas demandas informacionais. Os dados indicaram, ainda, que, dos dezesseis sujeitos informacionais participantes da pesquisa, treze consideram que o Arquivo tem uma relação com sua dinâmica cultural, profissional ou acadêmica e treze disseram que encontraram, no Arquivo da FCJA, algum elemento que representasse aspectos de sua cultura. Essa constatação pode ser exemplificada quando os sujeitos informacionais percebem, por meio das atividades mediadoras, informações relacionadas à Paraíba, como: música popular, literatura, política e acontecimentos históricos da Paraíba. Também foi comprovado que existe um nível de interferência entre as práticas informacionais dos sujeitos e as atividades de mediação da informação executadas pelos agentes mediadores no Arquivo da FCJA e que essa interferência ocorre de maneira bilateral, em que o contexto sociocultural dos sujeitos influencia a dinâmica do Arquivo, as atividades e a ambiência desse Arquivo em seu agir e em seu desenvolvimento cognitivo, social e cultural.

Para alcançar o primeiro objetivo específico - identificar as atividades de mediação da informação desenvolvidas no âmbito do Arquivo da Fundação Casa de José Américo e categorizá-las segundo o conceito de mediação da informação defendido por Almeida Júnior (2015) - foi aplicado um questionário com os agentes mediadores que atuam no referido Arquivo e utilizado um formulário na observação direta. Com os resultados obtidos, constatou-se que esses agentes mediadores desenvolvem atividades que se configuram como mediação direta da informação, a saber: visita guiada, visita técnica, atendimento ao pesquisador, realização de eventos, como, por exemplo, seminários, encontros, palestras, exposições, atendimento ao público presencial ou através das redes sociais e mediação da leitura, assim como atividades de mediação indireta da informação, como higienização, classificação, notação, descrição, digitalização, acondicionamento, elaboração de plano de classificação, instrumentos de pesquisa, quadro de arranjo e do plano de preservação de documentos, gestão do ambiente e dos colaboradores e planejamento e acompanhamento das atividades realizadas no Arquivo por cada agente mediador.

Essas atividades de mediação direta e indireta da informação estão inter-relacionadas, a fim de favorecer o acesso à informação por parte dos sujeitos e apoiá-los no processo de apropriação da informação. Essa afirmação se justifica porque, na visita técnica para turmas do Curso de Arquivologia, os agentes mediadores apresentam técnicas arquivísticas, como higienização, classificação e acondicionamento de documentos, as quais possibilitam que os sujeitos informacionais que participam da ação direta reconheçam e pratiquem atividades indiretas de mediação da informação. Essas ações, de maneira integrada, possibilitam que os sujeitos façam uma associação das atividades de mediação direta e indireta da informação e como elas se complementam e contribuem para que eles possam ter acesso à informação.

A observação direta possibilitou constatar que o desenvolvimento dessas atividades de mediação direta e indireta da informação ocorrem tanto de maneira individual quanto coletiva, segundo a categorização apresentada por Almeida Júnior (2015). Essa constatação pode ser evidenciada quando, em atividades de mediação direta da informação, tanto ocorre o atendimento ao pesquisador, o que se classifica como atividade individual, quanto uma visita técnica de uma turma universitária, categorizada como atividade de mediação coletiva da informação.

Ainda nesse aspecto, também se constatou, por meio da observação direta, que, antes de iniciar suas pesquisas, os pesquisadores são convidados para uma visita guiada, durante a qual é apresentado todo o ambiente do Arquivo, e eles são orientados quanto ao cuidado e ao manuseio dos documentos. A partir de então, o agente mediador vai auxiliando o pesquisador em seus estudos, e os sujeitos informacionais percebem a importância do documento e do Arquivo, porque tem acesso a um repertório informacional que vai além do seu objeto de pesquisa. Essa prática favorece que o sujeito, ao construir seu trabalho, vivencie esse processo de maneira consciente das etapas, o que é um indício de que as atividades mediadoras apoiam, para além do acesso, a apropriação da informação.

Quanto ao segundo objetivo específico - verificar, segundo a percepção dos profissionais da informação, se essas atividades de mediação da informação consideram a dinâmica e o contexto socioculturais dos sujeitos informacionais que utilizam o Arquivo - os resultados demonstraram que, dos quinze agentes mediadores participantes da pesquisa, oito afirmaram que consideram a dinâmica e o contexto sociocultural dos sujeitos no desenvolvimento das atividades de mediação da informação que acontecem

no Arquivo, e sete, que não consideram esses aspectos. Contudo, constatou-se que considerar os aspectos socioculturais, de maneira individual e coletiva, dos sujeitos informacionais no planejamento e no desenvolvimento das atividades realizadas no Arquivo fortalece os vínculos entre o sujeito e o Arquivo e contribui para que eles se sintam representados nesse dispositivo informacional. Assim, por meio deste resultado, observa-se a necessidade dos agentes mediadores, especialmente os que ocupam cargos de gestão, refletirem o fundamento da mediação da informação, a fim de fazer avançar a mediação consciente entre os 8 agentes mediadores que consideram os aspectos socioculturais dos sujeitos informacionais no planejamento e desenvolvimento das atividades realizadas no Arquivo e desenvolver essa consciência entre os demais 7, que responderam de maneira negativa.

Os dados obtidos comprovaram, ainda, que cerca de oitenta por cento dos agentes mediadores reconhecem que os acervos que compõem o Arquivo da FCJA apresentam indícios dos aspectos socioculturais dos sujeitos informacionais. Por isso, é importante que todos os agentes mediadores que atuam no Arquivo da FCJA considerem a dinâmica e os aspectos socioculturais dos sujeitos nas ações realizadas no Arquivo, que devem contemplar as necessidades dos diferentes sujeitos informacionais, visando às suas singularidades e ao contexto em que estão inseridos.

Para atingir o terceiro objetivo específico - identificar o nível de interferência entre as práticas informacionais dos sujeitos e as atividades de mediação da informação realizadas pelos agentes mediadores que atuam no Arquivo da FCJA - foi aplicado o questionário aos sujeitos informacionais que o utilizam. Os resultados apresentados foram relacionados a duas categorias apresentadas por Savolainen (2007), em que o referido autor indica que a busca por informação ‘na vida cotidiana’ pode estar atrelada a fatores relacionados ao trabalho ou ao ‘modo/domínio da vida’. Nessa categoria, são considerados fatores sociais e culturais. Dos dezesseis sujeitos informacionais participantes da pesquisa, dez vão ao Arquivo motivados por aspectos ligados ao ‘modo/domínio da vida’, mais precisamente, demandas acadêmicas e pessoais; e seis têm suas motivações relacionadas a outra categoria indicada por Savolainen (2007), que é a busca da informação impulsionada por fatores relacionados ao ‘trabalho’. Para o referido autor, essas duas categorias podem ser consideradas complementares.

A partir dos resultados apresentados e das constatações expostas anteriormente, pode-se afirmar que as atividades de mediação da informação realizadas pelos agentes

mediadores, no âmbito do Arquivo da Fundação José Américo, apresentadas nesta pesquisa, proporcionam o acesso à informação por parte dos sujeitos informacionais e indicam estratégias que podem fortalecer as atividades mediadoras da informação, a fim de apoiar efetivamente os sujeitos informacionais no alcance da apropriação da informação.

Reitera-se a relevância de uma atuação consciente por parte dos agentes mediadores da informação no desenvolvimento de suas atividades, que, além de possibilitar o processo dialógico que embasa as atividades de mediação da informação e de favorecer o compartilhamento do conhecimento, podem apoiar o processo de inclusão social. As atividades mediadoras podem potencializar o fortalecimento identitário, o sentimento de pertencimento dos sujeitos informacionais e, especialmente, (re)significar o ambiente informacional que cumpre seu papel social na transformação dos sujeitos, por meio do acesso e da apropriação da informação.

Assim, considerando que esta pesquisa trouxe reflexões importantes sobre as atividades de mediação da informação realizadas no Arquivo, em especial, da FCJA, espera-se que novas pesquisas façam observações mais profundas a esse respeito. Certamente, as discussões apresentadas aqui não estão encerradas, uma vez que esse tema requer uma compreensão mais abrangente na área da Ciência da Informação, mais precisamente, buscando as relações entre as atividades mediadoras da informação e as práticas informacionais que consideram a dinâmica sociocultural dos sujeitos.

Para além de contribuir com os estudos de mediação da informação e com as práticas informacionais, essa autora considera relevante desenvolver, a partir dos resultados aqui apresentados e discutidos, ações que fortaleçam as atividades desenvolvidas pelos agentes mediadores do Arquivo da FCJA. Por outro lado, objetivou, por meio da força desses resultados, indicar a necessidade dos mediadores que ainda não consideram as práticas socioculturais dos sujeitos, sua individualidade, suas expectativas e seus anseios como importantes aspectos no desenvolvimento das atividades de mediação da informação, ressignificarem suas percepções e atuações, com o objetivo de fortalecer a relação dos sujeitos informacionais com os ambientes arquivísticos. Nessa perspectiva, ao fortalecer esse ambiente, por meio desta pesquisa, espera-se que outros pesquisadores possam desenvolver estudos sobre a complexidade da informação como instância transformadora da vida dos sujeitos, por meio das atividades mediadoras.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, D.F., v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/170/170>.

Acesso em: 04 maio. 2022.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015.

ALMEIDA JÚNIOR; O. F.; BORTOLIN, S. Mediação da Informação e da Leitura. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2., 2007, Londrina. **Anais** [...]. Londrina: UEL, 2007. p. 1-14. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Oswaldo-Almeida-Junior/publication/277769128_Mediacao_da_Informacao_e_da_Leitura/links/56aa0d9a08ae2df82166bde6/Mediacao-da-Informacao-e-da-Leitura.pdf. Acesso em: 05 maio. 2022.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F.; SANTOS NETO, J. A. Mediação da informação e a organização do conhecimento: interrelações. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 98-116, 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/44940>. Acesso em: 10 abr. 2022.

ALVES, M. **Como escrever teses e monografias**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

ARAÚJO, C. A. A. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 2-32, set. 2010. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/98728>. Acesso em: 09 maio. 2022.

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. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2015/12/pdf_d6ab172dde_0000012706.pdf. Acesso em: 02 maio. 2022.

ARAÚJO, C. A. A. O Sujeito Informacional no cruzamento da Ciência da Informação com as Ciências Humanas e Sociais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013, Florianópolis. **Anais** [...]. Florianópolis: UFSC, 2013. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/184429>. Acesso em: 15 maio. 2022.

ARAÚJO, C. A. A. O que são práticas informacionais? **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, número especial, p. 217-236, out. 2017. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/20655/31068>. Acesso em: 20 maio. 2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro, 2005. 232p. Disponível em: http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf. Acesso em: 15 fev. 2022.

ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS HOLANDESES. **Manual de arranjo e descrição de arquivos**. 2. ed. Rio de Janeiro, 1973. 163 p. Disponível em: http://www.arquivonacional.gov.br/media/manual_dos_arquivistas.pdf. Acesso em: 15 abr. 2022.

ASSOCIATION DES ARCHIVISTES FRANCAIS. **Manuel d'Archivistique**. Paris: Imprimerie Nationale, 1970.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
BARROS, A. J. S.; LEHFELD, N. A. S. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 2. ed. São Paulo: Pearson, 2000.

BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

BELLOTTO, H. L. A Diplomática como chave da teoria arquivística. **Archeion Online**, João Pessoa, v. 3, n. 2, p. 04-13, jul./dez. 2015. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/49070>. Acesso em: 20 abr. 2022.

BERNARDES, I. P. **Gestão Documental Aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008.

BERTI, I. C. L. W.; ARAÚJO, C. A. A. Estudos de Usuários e Práticas Informacionais: do que estamos falando? **Informação & Informação**, Londrina, v. 22, n. 2, p. 389 – 401, maio/ago. 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/45237>. Acesso em: 19 abr. 2021.

BOURDIEU, P. **Distinction: a social critique of the judgement of taste**. London: Doutledge, 1984.

BRASIL. **Lei nº 6.546, de 04 de julho de 1978**. Dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo, e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil: Brasília, D.F. 04 de julho de 1978. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1970-1979/l6546.htm. Acesso em: 22 jun. 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.159, de 9 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil: seção 1, Brasília, D.F., n. 6, p. 455, 08 jan. 1991. Disponível em: <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=LEI&numero=8159&ano=1991&ato=2aOUTW65UMFpWTf81>. Acesso em: 25 abr. 2022.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II do & 3º do art. 37 e no & 2º do art.216 da Constituição Federal; altera a Lei n.8.112, de 11 de dezembro de 1990;

revoga a lei n.11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, n. 221, p. 1, 19 nov. 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 28 abr. 2022.

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. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 14 abr. 2022.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/54/47>. Acesso em: 08 mar. 2022.

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

DUARTE, A. B. S.; ARAÚJO, C. A. A.; PAULA, C. P. A. Práticas informacionais: desafios teóricos e empíricos de pesquisa. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, número especial, p. 111-135, nov. 2017. Disponível em: <http://periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/20650/31063>. Acesso em: 10 abr. 2022.

FERREIRA, S. **Redes eletrônicas e necessidades de informação:** abordagem do *sense-making* para estudo de comportamento de usuários do Instituto de Física da USP. 1995. 215 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995a. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27137/tde-06032017-102825/publico/Tese_Sueli_Mara_Soares_Pinto_Ferreira.pdf. Acesso em: 13 abr. 2022.

FERREIRA, S. Novos paradigmas e novos usuários da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, D.F., v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1995b. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/660/664>. Acesso em: 14 abr. 2022.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudo de uso e usuário da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FOUCAULT, M. **As palavras e as coisas**. São Paulo: Martins Fontes, 1990.

FROHMAN, B. O caráter social, material e público da informação. In: FUJITA, M. S. L.; MARTELETO, R. M.; LARA, M. L. G. (org.). **A dimensão epistemológica da ciência da informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Fundepe, 2008.

FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO. **Estatuto da Fundação Casa de José Américo**. João Pessoa, 2019. Disponível em:

http://static.paraiba.pb.gov.br/diariooficial_old/diariooficial18032009.pdf. Acesso em: 23 abr. 2022.

FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO. O que é a fundação. [20--?]. Disponível em: <https://fcja.pb.gov.br/o-que-e-a-fundacao> . Acesso em: 13 maio 2021.

GOMES, H. F. Comunicação e informação: relações dúbias, complexas e intrínsecas. *In: MORIGI, V.; JACKS, N.; GOLIN, C. (org.). Epistemologias, comunicação e informação.* Porto Alegre: Sulina, 2016.

GOMES, H. F. Protagonismo Social e Mediação da Informação. **Logeion: Filosofia da informação**, Rio de Janeiro, v. 5 n. 2, p. 10-21, mar./ago. 2019. Disponível em: <http://revista.ibict.br/fiinf/article/view/4644/4046>. Acesso em: 23 abr. 2021.

GOMES, H. F. Mediação da informação e suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política: um fundamento da Ciência da Informação em favor do protagonismo social. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 30, n. 4, p. 1-23, out./dez. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/57047>. Acesso em: 30 abr. 2021.

GONÇALVES, J. Como classificar e ordenar documentos de arquivo. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998.

GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA. Lei nº 4.195, de 10 de dezembro 1980. Autoriza o Poder Executivo a instituir a Fundação Casa de José Américo. Diário Oficial do Estado da Paraíba: seção 1, João Pessoa, n. 7, p. 1, 09 dez. 1980. Disponível em: <https://static.paraiba.pb.gov.br/2018/04/Diario-Oficial-31-03-2018.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2022.

GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA. Lei nº 4.550, de 05 de dezembro de 1983. Altera a Lei nº 4.195, de 10 de dezembro de 1980, que autorizou o Poder Executivo a instituir a Fundação Casa de José Américo. Diário Oficial do Estado da Paraíba: seção 1, n. 1, p. 1, 04 dez. 1983. Disponível em: <http://static.paraiba.pb.gov.br/2018/05/Diario-Oficial-19-05-2018.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2022.

GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA. Lei nº 11.097, de 28 de março de 2018. Altera a Lei nº 4.195, de 10 de dezembro 1980, que autorizou o Poder Executivo a instituir a FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO, já alterada pela Lei nº 4.550, de 05 de dezembro de 1983; altera a Lei nº 10.903, de 06 de junho de 2017, que dispõe sobre o Instituto de Assistência à Saúde do Servidor – IASS; e, altera a Lei nº 8.186, de 16 de março de 2007, que estabelece a Estrutura Organizacional da Administração Direta do Poder Executivo Estadual. Diário Oficial do Estado da Paraíba: seção 1, n. 16.558, p. 1, 31 mar. 2018. Disponível em: <https://static.paraiba.pb.gov.br/2018/04/Diario-Oficial-31-03-2018.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2022.

GUINCHAT, C.; MENOU, M. Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação. Brasília, D.F.: IBICT, 1994.

HEREDIA HERRERA, A. **Arquivística general**: teoria y práctica. 5. ed. Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla, 1991.

KALIL, I.; SANTINI, R. M. **Coronavírus, pandemia, infodemia e política**. São Paulo: FAPESP; Rio de Janeiro: UFRJ, 2020. Disponível em: https://www.fesp.org.br/store/file_source/FESPSP/Documentos/Coronaviruse-infodemia.pdf. Acesso em: 01 nov. 2021.

LAKATOS, E. V.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTELETO, R. M. Cultura informacional: construindo o objeto informação pelo emprego dos conceitos de imaginário, instituição e campo social. **Ciência da Informação**, Brasília, D.F., v. 24, n. 1, p. 1-8, jan./abr. 1995. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/613/615>. Acesso em: 22 abr. 2022.

MCKENZIE, P. J. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. **Journal of Documentation**, London, v. 59, n. 1, p. 19-40, 2003. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00220410310457993/full/html>. Acesso em: 22 mar. 2022.

MELO, D. A. *et al.* As práticas informacionais e os estudos contemporâneos sobre competência em informação. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 26, n. 1, p. 1-19, jul. 2021. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8001442>. Acesso em: 22 mar. 2021.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. São Paulo: Petrópolis: Vozes, 2007.

OLIVEIRA, A. L. **Cultura na Fazenda**: um estudo sobre a apropriação da leitura como negociação de sentidos. 2009. 163 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-19102009-142344/publico/091019_DISERTACAO_VF_PARA_PDF.pdf. Acesso em: 20 abr. 2021.

OLIVEIRA, A. L. A bibliotecária dinamarquesa e a negociação cultural: novo paradigma para a mediação e apropriação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 5, n. 2, p. 143-160, jul./dez. 2016. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/28317/20514>. Acesso em: 19 abr. 2022.

PERAYA, D. O ciberespaço: um dispositivo de comunicação e de formação midiatisada. In: ALAVA, S. *et al.* (Org.). **Ciberespaço e formações abertas**: rumo a novas práticas educacionais. Porto Alegre: Artmed, 2002.

PERROTTI, E. Infoeducação: um passo além científico-profissional. **Informação e Profissões**, Londrina, v. 5, n. 2, p. 04-31, jul./dez. 2016. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/28314/20500>. Acesso em: 20 abr. 2022

PIERUCCINI, I. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais** [...]. Salvador: UFBA, 2007. Disponível em: <http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT3--159.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2022.

RAMALHO, F.; HAMAD, H.; GUIMARÃES, I. J. B. Comportamento informacional dos discentes deficientes visuais da Universidade Federal da Paraíba. **Informação & Informação**, Londrina, v. 21, n. 1, p. 230-256, jan./abr. 2016. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/20359/18995>. Acesso em: 23 abr. 2022.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ROCHA, J. A. P.; DUARTE, A. B. S.; PAULA, C. P. A. Modelos de práticas informacionais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 23, n. 1, p. 36-61, jan./abr. 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/150258>. Acesso em: 23 abr. 2021.

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

SANTOS, B. S. **Pela mão de Alice**. 4. ed. São Paulo, Cortez, 1997.

SANTOS NETO, J. A. **O estado da arte da mediação da informação**: uma análise histórica da constituição e desenvolvimento dos conceitos. 2019. 460 p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Marília, 2019. Disponível em: https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/181525/santosneto_ja_dr_mar.pdf?sequence=3&isAllowed=y. Acesso em: 23 mar. 2022.

SANTOS NETO, J. A.; BORTOLIN, S. Mediação da informação no campo da Arquivologia. **Transinformação**, Campinas, v. 31, p. 1-12, 2019. Disponível em: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3843/384365067013/384365067013.pdf>. Acesso em: 06 maio. 2022.

SANTOS, R. R.; SOUSA, A. C. M.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Os valores pragmático, afetivo e simbólico no processo de mediação consciente da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 26, n. 1, p. 343-362, jan./mar. 2021. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/40808/pdf>. Acesso em: 05 maio. 2022.

SANZ CASADO, E. La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. **Revista General de Información y Documentación**, Madrid, v. 3, n. 1, p. 154-163,

1993. Disponível em:
<https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9393120155A>. Acesso em: 03 maio. 2022.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudos de usuários**. Madrid: Fundacion Sánchez Ruipérez, 1994.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of “way of life”. **Library & Information Science Research**, Amsterdam, v. 17, n. 3, p. 259-294, 1995.

SAVOLAINEN, R. Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of information-seeking studies. **The Library Quarterly**, Chicago, v. 77, n. 2, p. 109-132, Apr. 2007.

SAVOLAINEN, R. Conceptualizing information need in context. **Information Research**, Lund, v. 17, n. 4, 2012.

SAVOLAINEN, R.; TUOMINEN, K.; TALJA, S. The social constructionist viewpoint to information practices. In: FISHER, K. E.; ERDELEZ, S.; MCKECHNIE, L. **Theories of information behaviour**. Medford: Information Today, 2005. p. 328-333.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos**: princípios e técnicas. 6. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

SHANNON, C.; WEAVER, W. **Teoria matemática da comunicação**. São Paulo: Difel, 1975.

SILVA, L. F. **Formação de usuários no Arquivo Judicial da Justiça Federal na Paraíba**. 2019. 150 f. Dissertação (Mestrado 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: 01 abr. 2022.

SILVA, M. K. D.; ALBUQUERQUE, M. E. B. C.; VELOSO, M. S. F. Representação da Informação noticiosa pelas Agências de Fact-Checking: do acesso à informação ao excesso de desinformação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, n. 2, maio/ago. 2019. Disponível em:
<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1225/1142>. Acesso em: 02 maio. 2022.

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. (eds.). **Information Seeking in Context**. Londres: Taylor Graham, 1996.

TALJA, S.; HANSEN, P. Information Sharing. In: SPINK, A.; COLE, C. (eds.). **New Directions in Human Information Behavior**. Berlin: Springer, 2005.

TANUS, G. F. S. C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 10, n. 2, p. 144-173, jul./dez. 2014. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/290/384>. Acesso em: 21 abr. 2022.

APÊNDICES

APÊNDICE A – CARTA DE ANUÊNCIA



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

CARTA DE ANUÊNCIA

Prezados (as) senhores (as),

Solicitamos autorização institucional para realização da pesquisa intitulada **“As práticas de mediação da informação no âmbito do Arquivo da Fundação Casa de José Américo”** a ser realizada no setor do Arquivo da referida instituição, pela pesquisadora Andréa Medeiros de Sousa Maia, aluna do curso de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), sob a orientação do Professor Dr. Edvaldo Carvalho Alves, e sua co-orientadora Profa. Dra. Raquel do Rosário Santos. A pesquisa objetiva analisar como as práticas de mediação da informação realizadas pelos profissionais vinculados ao Arquivo da Fundação Casa de José Américo favorecem o acesso e a apropriação da informação pelos sujeitos informacionais, considerando as dinâmicas socioculturais desses sujeitos. Desse modo, será necessário aplicar questionários com os sujeitos da pesquisa, que são os profissionais da informação que atuam no Arquivo e os usuários (as) que utilizam os produtos e serviços do Arquivo. Como também será adotado o formulário para registro das informações adquiridas na observação direta. Ao mesmo tempo, pedimos autorização para que o nome desta instituição possa constar no relatório final como em futuras publicações científicas.

Ressaltamos que os dados coletados serão mantidos em absoluto sigilo de acordo com a Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS/MS) 196/96 que trata da pesquisa envolvendo seres humanos. Salientamos que tais dados sejam utilizados tão somente para a realização dessa pesquisa.

Na certeza de contar com a colaboração e empenho desta instituição, agradecemos antecipadamente a atenção, ficando à disposição para qualquer esclarecimento que for necessário.

João Pessoa, 20 de abril de 2022.

Andréa Medeiros de Sousa Maia
Mestranda e responsável pelo projeto de pesquisa

Contatos:

Celular: (83) 98812-7220 E-mail: andreamedeirosbib@gmail.com

Concordamos com a solicitação Não concordamos com a solicitação

Lúcia de Fátima Guerra Ferreira
Gerente Executiva de Documentação e Arquivo da
Fundação Casa de José Américo.

APÊNDICE B

Questionário direcionado aos profissionais da informação que atuam no Arquivo da Fundação Casa de José Américo

Prezado(a) senhor(a)

Profissional que atua no Arquivo da Fundação Casa de José Américo

Este questionário faz parte da pesquisa, em andamento, desenvolvida no Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, pela mestranda Andréa Medeiros de Sousa Maia, seu orientador Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves, e sua co-orientadora Profa. Dra. Raquel do Rosário Santos. A pesquisa objetiva analisar como as práticas de mediação da informação realizadas pelos profissionais vinculados ao Arquivo da Fundação Casa de José Américo favorecem o acesso e a apropriação da informação pelos sujeitos informacionais, considerando as dinâmicas socioculturais desses sujeitos.

Para a conclusão da pesquisa, este questionário está sendo encaminhado a todos(as) os(as) profissionais da informação que atuam no arquivo da Fundação Casa de José Américo. É de extrema importância sua colaboração nesta pesquisa através do preenchimento do questionário, possibilitando o bom andamento deste trabalho.

Atendendo aos parâmetros éticos da pesquisa, solicitamos o preenchimento e assinatura do termo de autorização, enviado em anexo, para o uso de suas respostas na elaboração da dissertação, como demais textos científicos. Esse termo pode ser, depois de preenchido e assinado, digitalizado e encaminhado, junto o questionário respondido, para o e-mail: andreamedeirosbib@gmail.com

Desde já agradecemos!

Atenção!

Sobre **mediação da informação** entende-se, segundo Almeida Júnior (2015), que se dá por meio de atividades diretas (como, por exemplo, visita guiada; *Projeto Escola vai à Fundação*; atendimento ao usuário/pesquisador) e atividades indiretas (por exemplo, higienização e

preservação do acervo; classificação; descrição de documentos) que visam suprir as necessidades informacionais dos usuários e possibilitar o acesso à informação.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: Abecin, 2015. p. 9-32.

A. PERFIL DO PARTICIPANTE:

1. Formação:
 - Ensino Médio
 - Graduação
 - Especialização
 - Mestrado
 - Doutorado
 - Pós-Doutorado

2. Graduação em: _____

3. Cargo/função: _____

4. Tempo de serviço na FCJA: _____

B. PRÁTICAS DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

1) Quais as atividades de mediação da informação você realiza no Arquivo da FCJA?
 a) Atividades diretas (com a presença e a interação com o(a) usuário(a) -

b) Atividades indiretas (sem a presença do(a) usuário(a) -

2) Você realiza alguma atividade direcionada a algum grupo específico de usuários(as) (como, por exemplo, crianças, idosos, estudantes etc.)?

Sim Não

Comente a resposta da questão 2, indicando como você realiza essa atividade, de modo que o(a) usuário(a) sinta-se pertencente ao contexto da Fundação.

3) Existe alguma atividade que você desenvolve para algum(a) usuário(a) de maneira individual? Se sim, como é realizada?

4) Você já identificou no Arquivo usuários(as) que pertencem a grupos sociais específicos (por exemplo, indígena, quilombolas, moradores de comunidades periféricas)?

5) Existe alguma atividade que você realiza que considera os aspectos socioculturais da comunidade a qual o(a) usuário(a) integra (por exemplo, indígena, quilombolas, moradores de comunidades periféricas)?

() Sim () Não

Descreva como essas atividades são realizadas:

6) Existe alguma ação que favorece a comunicação e a interação entre os(as) usuários(as) no ambiente do Arquivo?

() Sim () Não

Descreva como essas atividades são realizadas:

7) Você realiza ou realizou alguma atividade que considera a especialidade de um grupo de usuários(as) (por exemplo, estudantes de Arquivologia; profissionais da área de História; docentes)

() Sim () Não

Descreva como essas atividades são realizadas:

8) Você tem buscado se qualificar (cursos, oficinas etc.) para aprimorar o desenvolvimento de sua atuação na Fundação?

() Sim () Não

Descreva como tem buscado se qualificar:

9) Você se considera um(a) mediador(a) da informação?

() Sim () Não

Comente a resposta relacionada à questão 9, indicando quais características de sua atuação te possibilitam se considerar um(a) mediador(a) da informação.

C. AMBIÊNCIA E RELAÇÃO COM OS(AS) USUÁRIOS(AS)

1) Quais acervos estão disponibilizados para os(as) usuários(as) no Arquivo da Fundação José Américo?

2) Em sua percepção, esses documentos apresentam indícios do contexto e das dinâmicas culturais dos(as) usuários(as) do Arquivo?

() Sim () Não

Comente sua resposta, evidenciando quais aspectos culturais você considera representativos nos referidos documentos:

3) Você considera que o(a) usuário(a) se sente confortável quando visita o arquivo?

() Sim () Não

Comente a resposta indicada anteriormente

4) Você considera que os(as) usuários(as) compreendem a lógica de organização do Arquivo e conseguem realizar suas pesquisas?

() Sim () Não

Comente a resposta indicada anteriormente

5) Quanto ao nível de satisfação dos(as) usuários(as) em relação às atividades realizadas no Arquivo indique a opção que você considera pertinente:

() Insatisfeito () Pouco satisfeito () Satisfeito () Muito satisfeito

6) Quais dos recursos de comunicação indicados abaixo são disponibilizados aos(as) usuários(as) do Arquivo?

() Facebook

() Instagram

() Twitter

() Whatsapp

() Blog

() E-mail

() Telefone

() Site da Fundação José Américo

() outros: _____

7) Entre esses recursos de comunicação, existe algum que tenha por objetivo possibilitar o(a) usuário(a) a avaliação ou sugerir mudanças nas atividades realizadas no Arquivo?

() Sim () Não

Comente a resposta indicada na Questão 7:

D. MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E CONCEPÇÃO DA DINÂMICA SOCIOCULTURAL DOS(AS) USUÁRIOS(AS)

1) Você utiliza uma linguagem inclusiva de algum grupo social quando interage com os sujeitos integrantes desses grupos?

Sim Não

Comente a resposta indicada na Questão 1:

2) No processo de organização dos documentos você considera e utiliza uma linguagem inclusiva de grupos sociais?

Sim Não

Comente a resposta indicada na Questão 2:

3) Você realiza, realizou, ou planeja desenvolver alguma atividade voltada ao processo inclusão de grupos sociais?

Sim Não

Comente a resposta indicada na Questão 3:

Agradecemos a sua colaboração!

APÊNDICE C

Questionário direcionado aos sujeitos informacionais que utilizam os produtos e serviços do arquivo da Fundação Casa de José Américo.

Prezado(a) senhor(a) que utiliza os serviços do Arquivo da Fundação Casa de José Américo,

Este questionário faz parte da pesquisa em andamento desenvolvida no Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, pela mestranda Andréa Medeiros de Sousa Maia, seu orientador Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves, e sua co-orientadora Profa. Dra. Raquel do Rosário Santos. A pesquisa objetiva analisar como as práticas de mediação da informação realizadas pelos profissionais vinculados ao Arquivo da Fundação Casa de José Américo favorecem o acesso e a apropriação da informação pelos sujeitos informacionais, considerando as dinâmicas socioculturais desses sujeitos.

Para a conclusão da pesquisa, este questionário está sendo encaminhado aos usuários/pesquisadores que utilizam os produtos e serviços no arquivo da Fundação Casa de José Américo. É de extrema importância sua colaboração nessa pesquisa através do preenchimento do questionário, possibilitando o bom andamento deste trabalho.

Atendendo aos parâmetros éticos da pesquisa, solicitamos o preenchimento e assinatura do termo de autorização, enviado em anexo, para o uso de suas respostas na elaboração da dissertação, como demais textos científicos. Esse termo pode ser, depois de preenchido e assinado, digitalizado e encaminhado, junto o questionário respondido, para o e-mail: andreamedeirosbib@gmail.com

Desde já agradecemos!

A. PERFIL DO PARTICIPANTE:

1. Formação:
 - Fundamental I
 - Fundamental II
 - Ensino Médio

Graduação
 Especialização
 Mestrado
 Doutorado
 Pós-Doutorado

2. Graduado em: _____

3. E-mail: _____

4. Cidade: _____

5. Profissão: _____

B. AMBIÊNCIA

1) Quais demandas ou objetivos que te motivam a ir ao Arquivo da Fundação José Américo – FCJA?

2) Como o Arquivo da Fundação José Américo tem contribuído para as suas atividades acadêmicas ou profissionais?

3) Você sente-se confortável quando visita/utiliza o Arquivo?

4) Na sua opinião, o que você sugere de melhoria no ambiente físico do Arquivo da Fundação José Américo – FCJA?

C. INTERFERÊNCIA DAS ATIVIDADES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

1) Quais documentos do Arquivo da Fundação José Américo – FCJA você utiliza em sua pesquisa?

2) Esses documentos disponíveis no Arquivo contribuem ou contribuíram para a realização de suas atividades profissionais ou acadêmicas?

3) Quais serviços (exemplo: visita guiada, pesquisa, levantamento de documentos) e produtos (exemplo, inventário, catálogo, índice, guia) do Arquivo você utiliza ou utilizou para realização de suas atividades profissionais ou acadêmicas?

4) Quanto às atividades realizadas pelos(as) profissionais do Arquivo, como essas ações têm contribuído em suas demandas profissionais ou acadêmicas?

5) Você considera que o Arquivo tem uma relação com sua dinâmica cultural, profissional ou acadêmica? Comente.

6) Você se sente pertencente ao Arquivo da Fundação Casa de José Américo? Comente.

7) Você percebe algum elemento representante aspectos da sua cultura presente no Arquivo?
() Sim () Não
Caso tenha respondido positivamente ou negativamente, por favor, cite quais elementos você identificou ou gostaria de observar no Arquivo?

8) O Arquivo contribuiu ou contribui para alguma mudança em sua vida? Comente.

D. COMUNICAÇÃO COM OS MEDIADORES (profissionais que atuam no Arquivo da FCJA)

1) Como você considera sua interação com os(as) profissionais do Arquivo?

2) Você encontra ou já encontrou alguma dificuldade ou obstáculo na busca por informação, no âmbito do arquivo? Comente.

3) O acesso à informação no Arquivo da FCJA, já possibilitou a realização de algum trabalho acadêmico ou profissional? Comente.

4) Você utiliza ou utilizou algum recurso de comunicação para apresentar sugestões, críticas ou alguma percepção sobre o Arquivo da FCJA? Qual(is)?

Agradecemos a sua colaboração!

APÊNDICE D
Modelo do texto padrão do Termo de autorização dos respondentes
TERMO DE AUTORIZAÇÃO

Eu, , autorizo a mestranda Andréa Medeiros de Sousa Maia a utilizar as informações que prestei ao responder ao questionário da sua pesquisa para a elaboração da dissertação no Curso de Mestrado em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, guardando sigilo quanto à minha identificação pessoal.

Cidade: , de de 2022.

Assinatura

APÊNDICE E

Modelo do Formulário utilizado na observação direta das práticas de mediação da informação realizadas pelos profissionais que atuam no Arquivo da Fundação Casa de José Américo.

INDICADORES/USUÁRIOS	SIM	NÃO	OBSERVAÇÃO
Os (as) usuários (as) fazem perguntas quanto as práticas de mediação da informação realizadas no Arquivo?			
Os (as) usuários (as) dão alguma sugestão quanto as atividades de mediação da informação realizadas no Arquivo?			
Os (as) usuários (as) interagem com os mediadores da informação do Arquivo?			
Os (as) usuários (as) relatam suas experiências com outras pesquisas realizadas no Arquivo?			
Os (as) usuários (as) criam produtos oriundos das pesquisas realizadas no Arquivo?			
Quando os (as) usuários (as) não encontram informações suficientes para elaboração de alguma pesquisa, os mediadores do Arquivo indicam outras fontes?			
Os (as) usuários (as) fazem algum comentário quanto ao local que realizam suas pesquisas?			
Os (as) usuários (as) demonstram habilidade em realizar buscas nos instrumentos de pesquisa disponibilizado pelo Arquivo?			
Os (as) usuários (as) se sentem acolhidos e reconhecidos como participantes ativos das práticas de mediação da informação realizadas no Arquivo?			
INDICADORES/MEDIADORES DA INFORMAÇÃO	SIM	NÃO	OBSERVAÇÃO

Os (as) mediadores (as) da informação demonstram sentimento de pertencimento a instituição ao qual atuam?		
Os (as) mediadores (as) da informação demonstram ações conscientes quanto sua atuação?		
Os (as) mediadores (as) da informação compartilham informações sem restrições entre os membros do grupo?		
Os (as) mediadores (as) da informação fazem alguma crítica quanto as atividades de mediação da informação realizadas no Arquivo?		
Existem limitações quanto aos temas tratados?		
Existe alguma preocupação quanto ao sigilo de alguma informação/documento que faz parte de algum acervo?		
As dificuldades são tratadas sem expor ou constranger os (as) usuários (as)?		