



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

MICHELLE CHAVES DE ARAÚJO FEITOSA

Profissionais de arquivos do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional frente ao espelho: uma pesquisa sobre suas necessidades informacionais com base no Modelo *Sense-Making*.

JOÃO PESSOA
2024

MICHELLE CHAVES DE ARAÚJO FEITOSA

Profissionais de arquivos do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional frente ao espelho: uma pesquisa sobre suas necessidades informacionais com base no Modelo *Sense-Making*.

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

Orientador: Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves
Coorientadora: Prof^ª. Dr^ª. Eliane Bezerra Paiva

Área de concentração: Informação, Conhecimento e Sociedade.

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

JOÃO PESSOA
2024

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

F311p Feitosa, Michelle Chaves de Araújo.
Profissionais de arquivos do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional frente ao espelho : uma pesquisa sobre suas necessidades informacionais com base no Modelo Sense-Making. / Michelle Chaves de Araújo Feitosa. - João Pessoa, 2024.
125 f. : il.

Orientação: Edvaldo Carvalho Alves.
Coorientação: Eliane Bezerra Paiva.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCSA.

1. Necessidades informacionais - Estudo de usuários.
2. Usuários de arquivos. 3. Arquivista usuário da informação. 4. Sense-Making. 5. IPHAN. I. Alves, Edvaldo Carvalho. II. Paiva, Eliane Bezerra. III. Título.

UFPB/BC

CDU 001.102:316.628 (043)

MICHELLE CHAVES DE ARAÚJO FEITOSA

**Profissionais de arquivos do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
frente ao espelho: uma pesquisa sobre suas necessidades informacionais com base no
Modelo *Sense-Making*.**

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

Orientador: Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves

Coorientadora: Profa. Dra. Eliane Bezerra Paiva

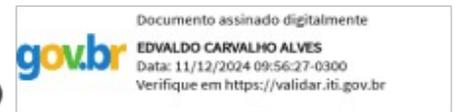
Área de concentração: Informação, Conhecimento e Sociedade.

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

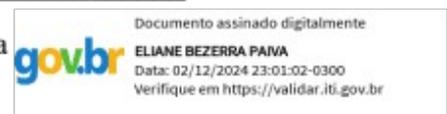
APROVADA EM: 30 de Setembro de 2024.

BANCA EXAMINADORA

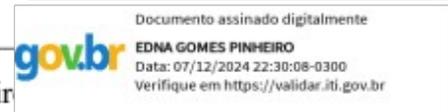
Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves
(Orientador/Presidente – PPGCI/UFPB)



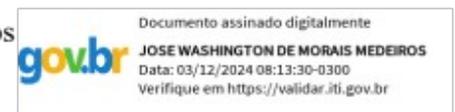
Profa. Dra. Eliane Bezerra Paiva
(Coorientadora – UFPB)



Profa. Dra. Edna Gomes Pinheiro
(Membro interno Titular – PPGCI/UFPB)



Prof. Dr. José Washington de Moraes Medeiros
(Membro externo Titular – ProfEPT/IFPB)



Prof. Dr. Fellipe Sá Brasileiro
(Membro interno suplente – PPGCI/UFPB)

Prof. Dr. Rayan Aramis de Brito Feitosa
(Membro externo suplente – UFPB)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer a DEUS, por Ele ser sempre tão maravilhoso comigo, por me dar forças para continuar, por acreditar em mim acima de tudo e de todos. Te amo!

À Profa. Dra. Eliane Bezerra Paiva por todo conhecimento compartilhado, paciência e calma, toda minha gratidão.

À minha mãe, sem ela NADA seria possível. Ao meu pai (*in memoriam*) por me deixar de herança aqui na Terra a educação que lhe pediu sacrifícios. Aos meus filhos Yan e Lys, deixo aqui meu pedido de desculpas pelas ausências necessárias, mas que nelas compreendam um dia, o quão gratificante é a obtenção do conhecimento para a vida. Ao meu marido, porque o crescimento é nosso e não apenas meu. À minha irmã, Anielle, seus passos são luzes que sigo em minha vida.

À banca examinadora, Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves, Profa. Dra. Eliane Bezerra Paiva, Profa. Dra. Edna Gomes Pinheiro, Prof. Dr. José Washington de Moraes Medeiros, Prof. Dr. Fellipe Sá Brasileiro e Prof. Dr. Rayan Aramis de Brito Feitosa, que contribuíram imensamente com seus conhecimentos para realização deste trabalho.

Às amigas que sempre me motivaram a acreditar que eu seria capaz: Giulianne Monteiro, Kelly Costa e Thereza Sophia.

Ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba.

A todos os entrevistados que se disponibilizaram a participar da pesquisa com compartilhamento de ideias, experiências e informações. Somos nós os guerreiros desta batalha!

RESUMO

O arquivista é citado com frequência nas produções acadêmicas exercendo o papel de mediador da informação. Reconhecendo que nem só arquivistas ocupam lugares estratégicos na gerência dos arquivos do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, o trabalho traz como proposta colocar esses servidores frente a um espelho, para que os mesmos possam ter a oportunidade de ver refletidas as suas necessidades informacionais e se enxerguem também como usuários da informação. Trata-se de uma pesquisa que tem como objetivo analisar as necessidades informacionais na prática laboral dos profissionais de arquivo que fazem parte do quadro funcional do instituto nas unidades distribuídas pelo território brasileiro. Para tanto, utilizou-se o Modelo *Sense-Making* (abordagem de construção de sentido), de Brenda Dervin, como principal aparato teórico-metodológico. Quanto à metodologia, caracteriza-se como uma pesquisa exploratória e descritiva com pesquisa de campo e abordagem quantiquantitativa. Para compor o aporte teórico da pesquisa realizou-se uma revisão bibliográfica. O universo da pesquisa é composto pelos 22 profissionais de arquivo do órgão e a amostra foi composta por seis servidores que se dispuseram a responder à entrevista, escolhida como instrumento de coleta de dados. Esta, configurou-se como estruturada para melhor representar as falas dos entrevistados. Após a coleta realizou-se a análise e interpretação dos dados obtidos a partir da análise de conteúdo de Bardin. Os resultados obtidos na pesquisa apontam que os profissionais de arquivo do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional têm necessidades informacionais variadas e para suprir essas necessidades utilizam diversas fontes de informação, tais como: banco de dados locais, páginas institucionais de consulta, internet, outros profissionais e instituições externas. Ainda, apresenta-se como resultado a existência de várias barreiras no processo de busca e uso da informação, entre elas a presença de variadas bases de dados informais, ausência de profissionais de apoio qualificados, estruturas físicas inadequadas, falta de capacitação interna e ausência de comunicação institucional. Conclui-se que profissionais de arquivo do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, são dotados de uma atuação profissional fragilizada. Não é possível reconhecer nos servidores apoio gerencial adequado com informações institucionais dispostas, bem estabelecidas e compartilhadas, que sejam suficientes à realização de suas atividades de modo satisfatório.

Palavras-chave: estudo de usuários; usuários de arquivos; arquivista usuário da informação; *Sense-Making*; Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional.

ABSTRACT

The archivist is often cited in academic productions as playing the role of information mediator. Recognizing that not only archivists occupy strategic positions in the management of the archives of the National Historical and Artistic Heritage Institute, this study proposes placing these employees in front of a mirror, so that they can have the opportunity to see their information needs reflected and also see themselves as information users. The aim of this research is to analyze the information needs in the work practice of archive professionals who are part of the institute's staff in units throughout Brazil. To this end, Brenda Dervin's Sense-Making Model was used as the main theoretical-methodological framework. As for the methodology, it is characterized as exploratory and descriptive research with field research and a quantitative and qualitative approach. A bibliographical review was carried out to provide the theoretical basis for the research. The universe of the research is made up of the agency's 22 archive professionals and the sample was made up of six civil servants who were willing to answer the interview chosen as the data collection instrument. The interview was semi-structured in order to better represent the interviewees' statements. After collection, the data obtained was analyzed and interpreted using Bardin's content analysis. The results of the research show that the archives professionals at the National Historical and Artistic Heritage Institute have a variety of information needs and to meet these needs they use various sources of information, such as: local databases, institutional consultation pages, the internet, other professionals and external institutions. The results also show that there are several barriers in the process of searching for and using information, including the presence of various informal databases, the lack of qualified support professionals, inadequate physical structures, a lack of internal training and a lack of institutional communication. It can be concluded that the archives professionals at the National Historical and Artistic Heritage Institute have a fragile professional performance. It is not possible to recognize adequate managerial support for the staff, with well-established and shared institutional information, which is sufficient for them to carry out their activities satisfactorily.

Keywords: Keywords: user study; archive users; archivist information user; Sense-Making; National Historical and Artistic Heritage Institute.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Ciclo Informacional.....	21
Figura 2 – Classificação dos usuários de arquivo.....	33
Figura 3 – Linha do tempo dos Estudos dos Usuários da Informação.....	38
Figura 4 – Estrutura e organograma do IPHAN.....	55

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Conceitos do termo informação na Ciência da Informação.....	22
Quadro 2 – Conceitos do termo informação em áreas diversas.....	24
Quadro 3 – Busca por termos em bases de dados.....	41
Quadro 4 – Normas para transcrição na Análise da Conversação.....	60
Quadro 5 – Fontes de informação utilizadas na situação recente de uso da informação.....	90

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AC – Análise da conversação

BDTD - Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações

BRAPCI - Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação

CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CEP – Comitê de ética em pesquisa

CCS - Centro de Ciências da Saúde

CCSRBM - Centro Cultural Sítio Roberto Burle Marx

CCPPI - Centro Cultural do Patrimônio Paço Imperial

CDP - Centro de Documentação do Patrimônio

COAD – Coordenação Administrativa

COGEP – Coordenação Geral de Gestão Estratégica de Pessoas

CLC - Centro Lúcio Costa

CNA - Centro Nacional de Arqueologia

CNFPC - Centro Nacional de Folclore e Cultura Popular

CPROD – Controle de Processos e Documentos

DECOF - Departamento de Cooperação e Fomento

EAD – Ensino a distância

ENAP – Escola Nacional de Administração Pública

IPHAN – Instituto do Patrimônio Histórico Artístico Nacional

SEI – Sistema Eletrônico de Informação

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UFPB – Universidade Federal da Paraíba

NURC - Projeto de Estudo Coordenado da Norma Urbana Linguística Culta

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
1.1 Problematização.....	14
1.2 Justificativas.....	16
2 MARCO TEÓRICO/CONCEITUAL.....	20
2.1 Entendimentos introdutórios sobre a informação e usuário.....	20
2.1.1 O termo informação e a pluri significância de conceitos.....	21
2.1.2 Usuário da informação.....	29
2.2 Estudo de usuários.....	34
2.2.1 Estudos de usuários: conceitos, abordagem, metodologias e modelos teóricos.....	34
2.3 O arquivista enquanto usuário da informação.....	41
2.3.1 Estudo do usuário nas instituições públicas.....	43
2.3.2 O ambiente organizacional.....	44
2.4 Comportamento informacional.....	46
2.4.1 As fontes informacionais na prática profissional de arquivistas.....	49
2.4.2 A “bagagem” informacional de arquivistas e sua relação no desempenho profissional.....	50
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	52
3.1 Caracterização da pesquisa.....	52
3.2 Universo e amostra.....	53
3.3 Campo Empírico.....	54
3.4 Instrumento de coleta de dados.....	56
3.5 Coleta de dados.....	58
3.6 Procedimentos de análise e interpretação dos dados.....	61
4 RESULTADOS DA PESQUISA E ANÁLISE DOS DADOS.....	63
4.1 Caracterização dos entrevistados.....	63
4.2 Desempenho das atividades dos profissionais de arquivo e suas necessidades informacionais.....	64
4.2.1 Atividades profissionais.....	65
4.2.2 Tipos das informações que precisam.....	69
4.2.3 Fontes de informação utilizadas.....	71
4.2.4 Principais barreiras e dificuldades na busca e no uso da informação.....	72
4.2.5 Estratégias para resolver barreiras e dificuldades.....	73

4.2.6 Propostas de melhorias institucionais.....	76
4.3 Os profissionais de arquivo do IPHAN e seus relacionamentos com o ambiente corporativo.....	77
4.3.1 Sobre o reconhecimento organizacional do instituto.....	78
4.3.2 Sobre a atual política de gestão da informação da instituição.....	79
4.3.3 Recepção do instituto aos profissionais de arquivo.....	80
4.3.4 Apresentação das fontes de informação institucionais.....	81
4.4 Sobre as situações informacionais.....	82
4.4.1 A atuação do profissional de arquivo diante das demandas informacionais.....	82
4.4.2 Apresentação da situação recente de busca da informação.....	86
4.4.3 Estratégias utilizadas pelos profissionais no processo de busca da informação para suprir a necessidade informacional.....	87
4.4.4 Sentimentos ocorridos na busca da informação.....	88
4.4.5 Dificuldades encontradas na busca da informação.....	89
4.4.6 Fontes de informação utilizadas na busca da informação.....	92
4.4.7 Expectativas ao encontro da informação.....	94
4.5 O profissional de arquivo e seus entendimentos sobre o usuário da informação.....	94
4.5.1 Espelho, espelho meu, usuário da informação serei eu?.....	94
4.5.2 A visão dos profissionais de arquivo sobre a instituição reconhecer suas necessidades informacionais.....	96
4.5.3 Faça o que digo e não faça o que eu faço: a realização de estudos do usuário pelos profissionais de arquivo do IPHAN.....	98
4.6 Falas finais dos sujeitos sobre considerações ao IPHAN e participação na pesquisa.....	100
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	104
REFERÊNCIAS.....	109
APÊNDICE.....	116
ANEXOS.....	121

1 INTRODUÇÃO

Fazer cumprir o direito à informação é a uma das principais funções do profissional arquivista. No cenário atual onde as barreiras físicas dos arquivos são minimizadas em função da disseminação e acesso remotos, a informação ganha significância que ultrapassa a guarda, e assim percebida, torna-se necessária e utilizada de forma dinâmica pela sociedade em seus variados vieses. Alicerçados numa realidade que coloca como ponto focal o acesso, e mais ainda, quem o busca, o usuário da informação, os arquivos anteriormente reconhecidos como “mortos”, que se preocupavam com a guarda pela guarda apenas, onde preservar, ‘driblar’ as agressões do tempo em determinados documentos parecia ser o grande e principal trunfo do profissional arquivista, estão mais “vivos” que nunca. Trazendo para o hoje, presenciamos uma visão alternativa, onde a guarda é complementar e necessária para que seja possível o principal objetivo deste profissional, ser uma ponte de acesso, entre a informação e o usuário.

Diante deste vasto aparato informacional, saímos de uma realidade possível de ser mensurada, dimensionalmente, como que por medidas lineares, e nos firmamos num mundo imensurável da informação. Ainda assim, a informação em sua infinitude, precisa receber um processo de organização eficaz que a permita ser acessada e utilizada, para isto, realizando processos técnicos, por vezes nem tão inerentes às suas atribuições, e intelectuais, nas ocasiões de gestores informacionais, temos os profissionais arquivistas.

Institucionalmente falando, a informação gerenciada tem forte colaboração estratégica especialmente nas empresas públicas, que devem, por orientação da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011), serem adeptas e aptas à realização da gestão da informação como subsídio de suas ações administrativas, além de prestar suporte informacional a todo e qualquer cidadão que necessite.

Partindo dessa afirmativa, a necessidade de colocar os profissionais de arquivo do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, doravante IPHAN, frente ao espelho buscando compreender os seus reflexos diante das atividades praticadas no ambiente organizacional, suas necessidades e (in)satisfações informacionais, torna-se de fundamental colaboração. Entre outras questões, proporciona que seja elucidada a qualidade do serviço de informação que está sendo ofertado ao usuário, especialmente, quando o nascedouro da informação é uma instituição pública como o IPHAN, tão representativa socialmente, pois trata, objetivamente falando, da conservação e preservação da história do nosso país. No ano de 2019 tivemos uma situação de emergência mundial em saúde pública, que foi a pandemia da SARS-CoV-2, a popularmente conhecida COVID-19. Tamanha amplitude de infecção

pediu que profissionais da área de saúde doassem todos os seus esforços no atendimento da população. No entanto, após vários meses destinados a esses cuidados, verificou-se o adoecimento desta vez dos profissionais de saúde, entre eles a própria contaminação, intenso sofrimento psíquico, transtornos de ansiedade, distúrbios de sono, medo, entre outros. E, diante deste cenário, preocupados com esses profissionais, a pergunta passou a ser: Quem cuida de quem cuida?

Fazemos aqui essa correlação com o profissional de arquivo e a pergunta também se aplica a eles: Quem cuida de quem cuida? Quem é que está cuidando do atendimento das necessidades observadas nesses profissionais de modo que sejam diminuídos seus “adoecimentos”. Afinal, “o paciente”, a sociedade, precisa de um serviço de informação que fomente entre outras questões, inclusive, que seus direitos sociais sejam obtidos. Buscando compreender melhor esse processo nos debruçamos na pesquisa.

O IPHAN conta atualmente com a colaboração de 22 profissionais de arquivo em seu quadro funcional. Estes profissionais devem buscar no desempenho de suas funções realizar procedimentos para que a gestão da informação caminhe de maneira sistematizada entre as unidades distribuídas pelos Estados da federação. Uma vez tratando-se de uma autarquia federal, o profissional neste ambiente inserido, conta com o apoio de uma gama de fontes informacionais: pareceres, normas, leis, decretos, entre outros, para dar subsídio à sua atuação.

De acordo com Estrutura Regimental do IPHAN, aprovada pelo Decreto 6.844/2009, a Instituição tem como missão proteger, fiscalizar, promover, estudar e pesquisar o patrimônio cultural brasileiro. No Planejamento Estratégico ficou definida como Missão institucional promover e coordenar o processo de preservação do Patrimônio Cultural Brasileiro para fortalecer identidades, garantir o direito à memória e contribuir para o desenvolvimento socioeconômico do país. Como acontece nos demais órgãos públicos, todas as atividades desenvolvidas no instituto geram produção de informação orgânica oriunda do trâmite de atividades sejam elas, meio ou fim.

Diante do acima exposto, podemos entender o papel de grande valia dos arquivos para instituto, e conseqüentemente, para a sociedade, uma vez que estes

- a) Guardam parte significativa da memória das ações de preservação do patrimônio cultural no Brasil;
- b) Contribuem para a conservação, restauração, fiscalização e dos bens culturais ao preservar e disponibilizar as informações a seu respeito;
- c) Têm função probatória no caso de litígio a respeito da preservação dos bens culturais;

- d) Contribuem na promoção do patrimônio cultural, visando sua apropriação como referência de memória história e identidades, ao preservar e difundir os acervos documentais;
- e) Contribuem diretamente para a realização de estudos e pesquisas sobre o patrimônio cultural brasileiro, com a execução direta de pesquisas sobre o acervo, com o atendimento presencial e à distância ao público e com a construção de bancos de dados e sistemas de acesso à informação;
- f) Propiciam o acesso às informações necessárias ao embasamento de políticas públicas, mediante estudos e pesquisas que ofereçam um panorama das práticas, seus contextos e sentidos ao longo do tempo.
- g) Constituem ação de preservação do patrimônio, na medida em que conserva em outros suportes as informações contidas nos bens culturais, permitindo o acesso e a produção de conhecimento sobre os mesmos, independentemente dos seus suportes originais.

Diante da exposição acima, podemos melhor compreender quão complexo em informações é o dia a dia laboral de um profissional da informação no instituto, assim, o quanto que este profissional precisa estar alicerçado sobre um arcabouço de fontes consultivas que lhe resguarde à otimização da prestação de seus serviços, inclusive, por trabalhar com um vasto acervo informacional que se relaciona à atividade-meio e fim da instituição, fato este, que faz ser ainda mais necessário o discernimento sobre o acesso a estas informações.

O acervo arquivístico permanente do IPHAN foi constituído de maneira heterogênea ao longo da trajetória da Instituição. Isto se justifica diante da importância e antiguidade dos documentos existentes nos arquivos localizados em todos os Estados do país, que, por si só, constituem patrimônio cultural a ser preservado. Outro fator relevante são as características dos acervos sob a guarda de diferentes unidades descentralizadas do IPHAN, contendo em grande parte, informações complementares referentes aos bens culturais, devido ao processo de sua constituição relacionada com as transformações institucionais, ao longo de quase 80 anos. Uma das grandes questões na gestão dos arquivos públicos é a garantia de acesso amplo às informações de acordo com a legislação vigente. No que diz respeito aos documentos sobre o patrimônio cultural brasileiro, tendo em vista a Missão Institucional do IPHAN como órgão do governo, a apropriação do conhecimento representado pelos bens e registrado nos documentos, como fonte de memória, história e identidades, torna o acesso item primordial dos trabalhos dos arquivos.

A consulta interna, realizada pelos próprios técnicos do IPHAN, representa parcela importante das pesquisas nos arquivos. Já o público externo ao IPHAN é formado por pesquisadores diversos, especialmente de nível superior, com destaque para arquitetos e historiadores. Afinal, o órgão é referência em sua área de atuação no Brasil, possuindo plantas, projetos, fotografias, vídeos, entrevistas e documentos em geral que contam a história do patrimônio cultural brasileiro.

Colaborativo a este vasto ambiente informacional, em suas variadas fontes consultivas, que formam o arcabouço laboral de informações, e, diante da missão de ser ofertado um serviço de informação adequado e satisfatório, alicerçado em fontes vigentes e seguras, a consciência da existência destas e seus teores trará maior desenvoltura na atuação do profissional arquivista. Daí o motivo, que ao final deste trabalho nos empenharemos em trazer algumas contribuições que serão enviadas à instituição possibilitando fazerem parte de um plano de aperfeiçoamento profissional ou talvez a elaboração de um Manual de normas, procedimentos e rotinas arquivísticas do IPHAN, uma conexão do “como fazer” deste profissional com as fontes informacionais disponíveis.

1.1 Problematização

O setor público é um campo de trabalho almejado por muitos profissionais, entre eles, o arquivista, que tem dentre as suas práticas laborais, o atendimento das demandas informacionais de usuários internos e externos.

Por sua vez, a esfera pública, busca mostrar-se socialmente eficaz e eficiente na oferta dos serviços, fazendo assim, com que seja ideal à construção desse objetivo a colaboração de profissionais cada vez mais capacitados, com desempenho profissional, que preze pela excelência nas atividades desenvolvidas na prática laboral. Especificamente os profissionais da informação, precisam ser perceptivos às necessidades informacionais que os chegam, para que no abastecimento informacional possam suprir as demandas de quem busca a informação, realizando para isto, o estudo do usuário. De acordo com Vaz e Araújo (2015, p.18)

hoje pode-se dizer que os arquivistas realizam todas as suas atividades para que as necessidades do usuário sejam atendidas. A compreensão do comportamento, dos processos cognitivos que envolvem uma busca de informação, são essenciais para a elaboração de políticas de acesso. A mediação da informação também é um termo que já faz parte do discurso arquivístico, possibilitando a criação de programas de treinamento capazes de atender as especificidades de cada usuário.

A identificação das necessidades de informação se concretiza como uma teoria moderna/alternativa e orientada ao usuário, diferentemente dos estudos clássicos, em que orientação do serviço de informação estava em primeiro plano. A abordagem moderna nos liberta de delimitações físicas e nos faz entender muito mais o usuário independentemente do espaço que ocupa diante das suas necessidades informacionais.

Assim, diante do anteriormente exposto, é contributivo aos poucos escritos da área sobre estudos do usuário de arquivo, que nos debruçemos sobre o tema e o estudemos, para melhor compreender o perfil deste profissional que realiza o trabalho de “ponte” entre a informação institucional e o usuário solicitante da informação: o arquivista, o configurando-o também como usuário.

No presente trabalho, considerando o profissional de arquivo como usuário da informação, o trataremos então como **profissional usuário**. Entendemos que antes de dar possibilidade de acesso à informação, ele próprio, é abastecido de informação. A informação a qual nos referimos aqui, não se trata exata e unicamente da informação do **usuário solicitante**, mas a informação sobre quais fontes e meios de acesso este deve recorrer para atender às suas demandas, e conseqüentemente, as do usuário solicitante.

Sabemos que o arquivista na sua vida laboral realiza atividades técnicas e gerenciais, apesar de serem competências de diferentes cargos, o técnico em arquivo, com aplicação de suas técnicas e o arquivista com a função mais gerencial da informação. No entanto o que vemos nas instituições atuais são servidores lotados nos arquivos das instituições desempenhando esse acúmulo de funções técnicas e gerenciais. Compreender as barreiras informacionais que esses profissionais perpassam na prática laboral colabora para que tenham excelência no seu desempenho diário, otimizando assim a oferta do serviço de informação da instituição. Então, o presente trabalho procura entre outras questões, explorar quais as barreiras encontradas por esses profissionais, e no desempenho de quais atividades elas são perceptíveis, se na prática técnica, se, no campo gerencial, observando ainda como se dá a relação interpessoal que circunda este profissional.

É cíclico o processo que se inicia organicamente a partir do momento que se monta uma necessidade de informação. De uma necessidade é gerada uma situação, que logo dará origem a uma lacuna informacional, até que se encontre a informação de modo que possa colocá-la em uso, fechando-se o primeiro ciclo. Esse processo pode ser melhor visualizado a partir do que é abordado na teoria do *Trinômio do Sense-Making* desenvolvido pela autora Brenda Dervin (1983) em seus escritos, dos quais vamos nos valer para alicerçar teoricamente o trabalho.

Diante do descrito, esta pesquisa parte da seguinte **questão norteadora**: *Como se configuram as necessidades informacionais de profissionais de arquivo do IPHAN no desempenho da sua prática profissional?*

Para que a questão de pesquisa seja possível de ser respondida colocamos como **objetivo geral** deste trabalho analisar as necessidades informacionais na prática laboral dos profissionais de arquivo que fazem parte do quadro funcional do IPHAN nas unidades distribuídas pelo território brasileiro.

Ainda, para que o objetivo principal possa ser realizado colocamos como etapas e assim objetivos específicos as ações de:

- a) Traçar o perfil dos profissionais de arquivo do IPHAN;
- b) Identificar as necessidades de informação desses profissionais de arquivo;
- c) Averiguar a existência de barreiras no processo de busca e uso da informação deles;
- d) Verificar o uso e as fontes de informação utilizadas pelos profissionais no desenvolvimento das suas atividades laborais e,
- e) Sugerir ações para que o serviço prestado pelos profissionais de arquivo do IPHAN possa se adequar, cada vez mais para atender às suas necessidades informacionais e, assim, dos usuários internos e externos.

1.2 Justificativa

O estudo do usuário da informação é uma temática que ganha maior visibilidade a ser discutida na literatura da Ciência da Informação a partir do momento em que nos deparamos com uma mudança do cenário de acesso informacional: a transição de um paradigma custodial para o de acesso, como ponto crucial. Nesta visão, as paredes físicas dos arquivos são “quebradas” formando assim um “vão-livre”, sem barreiras, para mais apropriadamente ser acessada a informação tendo o usuário como ponto primordial de observação e atendimento.

Ainda assim, autores renomados da área, como Jardim (1999), falam sobre os poucos estudos que se detêm a explorar a temática e da necessidade que cientistas se debruçam a mudar essa realidade produzindo conteúdos que formem um aparato científico contributivo. O que a princípio era tido como uma tarefa historicamente inerente ao bibliotecário, passa a ser uma abordagem multidisciplinar, com o cruzamento de informações de análise de um sujeito, a partir de suas necessidades objetivando supri-las. O entendimento sobre quem busca a informação, qual informação busca, quais os meios que utiliza para buscá-la e com que

frequência a busca, torna o serviço de informação mais preparado às necessidades a partir da descoberta e organização desses dados.

Preocupados em compreender a atuação de arquivistas mais propriamente sobre o conhecimento que estes detêm sobre o estudo do usuário da informação, Vaz e Araújo (2015) debruçaram-se sob o nascedouro da formação profissional: as universidades de arquivologia, e, analisando as suas grades curriculares buscou examinar como se dá a inserção das disciplinas com essa temática, estudos do usuário, nos dezesseis cursos de distribuídos no país. Em seu artigo intitulado “A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista” trazem importantes e significativas contribuições que refletem a realidade do impacto de seus resultados para a formação de arquivistas.

Diante do que vimos acima, elaboramos algumas das constatações que nos auxiliam em justificar o porquê que para nós se torna imprescindível que a temática ganhe cada vez mais visibilidade nos estudos acadêmicos como é o nosso caso, e, cada vez mais aplicabilidade na rotina de atividades de um profissional gestor da informação. Para tanto, é preciso fazer o exercício de trazer o profissional de arquivo “para frente do espelho” que o coloca em observação nas suas necessidades informacionais e o afirma como usuário da informação, destacamos como importante notar que:

- a) é essencial que o profissional de arquivo conheça o seu papel de ponte entre a informação e o usuário da informação, para tanto, nada mais pertinente do que voltar o olhar para si em suas situações que demandam por informação e verificar as facilidades e barreiras encontradas, e desse reconhecimento terem aprimorado o fazer profissional;
- b) as pesquisas sobre estudos dos usuários de arquivos ainda são desenvolvidas de forma “tímida” pelo meio acadêmico, e em sua maioria são desenvolvidas com sob a ótica de um usuário “externo” não colocando o servidor que está à frente da gestão dos centros de documentação como protagonista das pesquisas;
- c) o estudo deste usuário profissional, pode contribuir para que ferramentas de busca eficientes e eficazes, abastecidas de fontes seguras de informação, sejam elaboradas em seu auxílio.

Buscamos com o estudo do cenário acima descrito, elucidações e construções para os profissionais de arquivo, sobretudo aos atuantes especificamente no IPHAN, mas que podem ser contributivas a toda comunidade. Diante da análise do perfil desses profissionais colheremos diretrizes informacionais seguras aos que fazem e aos que futuramente possam

fazer parte do quadro funcional da instituição, uma vez que, entender os processos em seus variados fluxos, traz maior possibilidade e competência no atendimento à missão.

Neste sentido, evidencia-se o mérito do presente estudo para que a realidade do cotidiano organizacional do serviço público, em respeito às atividades realizadas por profissionais de arquivo fiquem à mostra. Conhecer o campo de trabalho, entender as lacunas que esse apresenta mediante relatos de colegas de profissão que formam o quadro funcional de uma instituição pública federal, levantam questões que podem ser estudadas e discutidas.

Em atenção à sociedade este estudo é relevante para que possa entender o perfil do profissional que é “gestor” da informação em uma instituição pública federal responsável pela salvaguarda, manutenção e preservação de bens históricos do Brasil, o IPHAN. Relaciona assim, o perfil profissional à “qualidade” (eficácia e eficiência) com que são oferecidos os serviços de informação.

Compreendemos o estudo de usuários na Ciência da Informação como uma representativa ferramenta de visualização do perfil do sujeito investigado. No entanto, diante do levantamento bibliográfico para a produção deste trabalho as pesquisas pouco se destinam aos profissionais de arquivo enquanto usuários. González Teruel (2005) considera de fundamental importância que estudos de usuários contribuam efetivamente para a prática profissional que lida com a informação. Corroborando ainda temos Smit e Barreto (2002) falando do estreitamento favorável entre a pesquisa em Ciência da Informação e o universo da formação profissional, pois, do encontro de um ponto em comum presente nos dois cenários, é favorecido o relacionamento entre ambos.

Contemplando também o quão significativo é este estudo para a linha de pesquisa Memória Mediação e Apropriação da informação acreditamos colaborar com um viés de pesquisa ainda pouco explorado, além de representar nuances da mediação da informação realizada pelos profissionais de arquivo pesquisados e o uso desta informação a partir de uma apropriação que o atenda informacionalmente e assim este profissional possa atender também às demandas informacionais de outros sujeitos.

A princípio, como justificativa pessoal apontamos para interesse da pesquisadora em estudar pessoas para compreender os processos em que essas estão inseridas. Tal afinidade de interesse surgiu quando ainda era graduanda do curso de Arquivologia pela Universidade Estadual da Paraíba e cursou a disciplina Usos e usuários da informação ministrada pelo Prof. Dr. José Washington de Moraes Medeiros, o qual temos agora, o prazer imenso em tê-lo na banca examinadora deste trabalho. Nossas discussões em sala eram muito ricas, sempre

trazidas com maestria ao ponto de nos inquietar com as questões, o que nos despertou ânsia de buscar cada vez mais por conhecimento a respeito.

Ainda pessoalmente, o trabalho se constitui representativo, pois reflete os anseios que a autora presenciou ao ingressar no cargo de Arquivista no IPHAN, em fevereiro de 2020. O cenário era de fontes informacionais diversas, no entanto, disponíveis cada uma em sua esfera de produção e sem nenhuma orientação de um fio condutor que pudesse alicerçar a desenvoltura das suas atividades iniciais. Não havia profissional anterior para consulta sobre o que já teria sido realizado arquivisticamente na instituição. Então, foi feito o trabalho como que de costura a uma colcha de retalhos, que até os dias atuais continua a ser confeccionada: recolhendo informações de documentos que foram produzidos em razão das demandas que exigiam posicionamento técnico do arquivista anterior, e ainda, em comunicação com os departamentos em Brasília, que embora tenha um quadro de arquivistas que procuram atender às questões informacionais, não indicam uma compilação das fontes que devem ser pesquisadas para a atuação profissional na instituição, além, de não informarem sobre o que é feito nas superintendências regionais, pois, embora precisemos trabalhar de forma sistêmica, cada uma parece conduzir a seu modo as ações.

Assim, diante das questões expostas acima, o trabalho é composto por cinco seções. Na primeira seção trazemos a introdução, problematização e justificativas. Na introdução, como o próprio termo já diz, fazemos uma breve explanação sobre a temática. A problematização traz um pouco do problema que nos debruçaremos a explorar e a pergunta para a qual buscamos resposta, tais como: questão norteadora de pesquisa e objetivos, geral e específicos. A justificativa objetiva expor as motivações que acreditamos fazerem o trabalho ser colaborativo à Ciência da Informação, ao campo profissional arquivista, à sociedade e à autora.

A segunda seção é composta pelo marco teórico/conceitual. Nela, nos propomos, ainda que de modo inicial, às discussões conceituais sob a luz de autores de importante representatividade ao tema proposto, trazendo como principais pontos: entendimentos introdutórios sobre a informação e usuário, estudo de usuários, o arquivista enquanto usuário da informação e comportamento informacional.

A terceira seção é reservada à exposição dos procedimentos metodológicos, ou seja, os caminhos escolhidos por nós para que possamos chegar ao objetivo proposto.

A quarta seção apresenta os resultados obtidos na pesquisa, assim como a análise dos dados coletados a partir da aplicação da entrevista semiestruturada.

A quinta seção traz as considerações finais sobre o estudo.

O texto ainda inclui as referências, apêndices e anexos.

2 MARCO TEÓRICO/CONCEITUAL

Esta seção compreende o marco conceitual do trabalho. Em meio às abordagens que temos na literatura da área sobre os estudos de usuário, sendo elas a tradicional, a sociocultural e a alternativa, trazemos esta última como ponto focal. Acolhemos a ideia de um estudo que ultrapassa as barreiras e/ou limitações dos serviços de informação centrados no sistema de informação apenas, e entendemos como peça de fundamental importância a ser estudada, o usuário.

2.1 Entendimentos introdutórios sobre a informação e usuário

A informação está intrínseca desde as mais simples tarefas dos seres humanos às mais complexas e indispensáveis. Pensando neste sentido, abastecer-se dela num processo eficiente e eficaz, aplicando-a como peça fundamental na atuação social em que estamos inseridos, seja qual papel for neste cenário, inclusive o profissional que buscamos explorar na produção deste trabalho, colabora para que as situações informacionais possam ter o ciclo: necessidade informacional, reconhecimento dessa necessidade e tomada de decisão, otimizado, refletindo assim na qualidade do serviço de informação ofertado.

Em outras palavras, não temos como fugir, fingir, ou simplesmente abstrair-nos da ideia de que estamos emergidos num mundo de informações e que atividades de um ser humano têm como o fio condutor inicial uma necessidade que requer uma tomada de decisão/ação, e a informação é a base para que seja dado andamento ao processo e sanadas as questões, isto, desde os primórdios existenciais da humanidade. Práticas da relação homem-natureza criaram “protocolos” de sobrevivência à espécie e, estes protocolos nada mais seriam, que a fixação de uma rotina/meio de fazer, ou seja, a informação do processo que se aprimorou e perpetuou ao longo dos anos, como exemplo, a agricultura. A complexa colcha de retalhos formada pelas informações que nos rodeiam no dia a dia ativa a perspicácia dos

indivíduos, de modo de que ela não só exista em abundância, mas torne-se uma rica ferramenta usada à necessidade do seu tempo.

A questão do acesso para o uso fica mais evidentemente importante quando falamos de informações institucionais. Estas se configuram como uma ferramenta indispensável ao fluxo institucional. Desta afirmação, entendemos a importância no tratamento direcionado a este apanhado informacional. As ações realizadas por profissionais da informação neste cenário, sobressaem ao tratamento técnico aplicado e encena um viés que perpassa os limites físicos da organização, trazendo um olhar que se volta à informação em sua organicidade seja qual for o meio de seu registro.

Assim, olhares mais aplicados direcionam suas observações não só sobre a configuração que assume a informação dentro da instituição em sua organização física, mas do quão ela poderá atender às necessidades de usuários internos, colaboradores ligados diretamente aos setores que prestam o serviço informacional ou não, e usuários externos em suas demandas.

Enxergar essas necessidades informacionais se torna indispensável à oferta de um serviço de informação eficiente e eficaz, assim a cada dia mais otimizado, pois, explorando sejam lacunas ou preenchimentos dos sujeitos envolvidos no processo, possibilita que a informação correta esteja no *locus* correto e que assim sirva no seu acesso adequadamente à demanda.

A informação configura-se como, combustível da máquina, pública e privada, que alicerça a sociedade. Instituições são movidas por colaboradores, indivíduos (do latim *individuus* que significa indivisível, uno), e esses, têm individualizadas suas necessidades informacionais, como já tratamos, que farão parte de um ciclo retro alimentado de informação.

Figura 1 – Ciclo informacional



Busca da informação

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

2.1.1 O termo informação e a pluri significância de conceitos

Conceituar informação não é uma tarefa das mais simples, ainda mais quando pensamos na multidisciplinaridade em que percebemos o termo. No entanto, autores da Ciência da Informação nos dão esse aporte teórico, direcionados cada um ao seu estilo, para as várias vertentes possíveis do amplo entendimento da palavra. Para uma melhor visualização sobre o que falamos, montamos o Quadro 1, abaixo:

Quadro 1- Conceitos do termo informação na Ciência da Informação

AUTORIA DO CONCEITO	CONCEITO DE INFORMAÇÃO NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
Yves-François Le Coadic (1996)	“A informação é um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual. A informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial temporal. [...] Essa inscrição é feita graças a um processo de signos (a linguagem)”
Armando Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro(2002)	“conjunto estruturado de representações mentais codificadas, (símbolos significantes) socialmente contextualizadas e passíveis de serem registradas num suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multidireccionada”
Gustavo Henrique Freire (2006)	“a informação, é um fenômeno que está relacionado a todos os campos do conhecimento científico, moldando-se aos interesses de cada uma delas”.
Capurro e Hjørland (2007)	“A informação é um conceito contextual. Em outras palavras, a questão: O que é informação, não pode ser feita sem referência a uma situação. No caso da física quântica, esta situação é um cenário dinâmico no qual decisões são tomadas pelo sistema que dá origem a um fluxo de informações. Tal tomada de decisão, embora organizada por seres humanos, não exige observadores conscientes.”
Luís Carlos Lopes (2009)	" A informação é uma categoria abstrata que se materializa quando é registrada, e representa uma sucessão de atos ou fragmentos que podem ser definidos como fatos."

Carlos Alberto Ávila Araújo (2010)	“Conforme a abordagem desenvolvida por Capurro, logo no seu início a CI se viu diante da necessidade de construir um conceito científico de informação e, do esforço de superar essa necessidade, surgiu o conceito “físico” de informação. O termo “físico” surge aqui enfatizando a dimensão material da informação (sua existência sensível, inscrita em algum tipo de suporte) e, também, as propriedades objetivas dessa materialidade, passíveis de serem cientificamente determinadas.”
Henry Poncio Cruz de Oliveira (2010)	Na perspectiva étnico-racial, a informação pode ser entendida como “[...] todo elemento inscrito num suporte físico, (tradicional ou digital), passivos de significação linguística por parte dos sujeitos que a usam, e tem o potencial de produzir conhecimento sobre os elementos históricos e culturais de um grupo étnico na perspectiva da afirmação desse grupo étnico e considerando a diversidade humana.”
Henriette Ferreira Gomes (2016)	“conhecimento em estado de compartilhamento”
Marianna Zattar (2017)	“Informações é uma tarefa diária e essencial na atualidade. Contudo, não basta que se tenha acesso a qualquer tipo de informação, pois é necessário qualidade, relevância e veracidade nos mais diferentes contextos, de forma que sejam evitadas desinformações e notícias falsas nas bolhas informacionais em que somos inseridos”.
Norbert Wiener (2022)	“Informação é o termo que designa o conteúdo daquilo que permutamos com o mundo exterior ao ajustar-nos a ele, e que faz com que nosso ajustamento seja nele percebido. Viver de fato é viver com informação”

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Como vemos, no Quadro 1, há uma diversidade de significados para o termo informação, o Yves-François Le Coadic (1996) a vê sob uma visão mais tangível quando a coloca como registrada em suportes em suas variadas formas: impressa, numérica, oral ou audiovisual, não deixando de considerar também a questão dos signos e da linguagem.

Para Armando Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro (2002), embora também tragam em seu conceito a questão do registro da informação, os autores acrescentam o viés social que esta carrega, uma vez que a consideram como “socialmente contextualizada”.

Luís Carlos Lopes (2009) a trata como abstrata que se materializa com o registro, a traz também como a representação sequencial que leva aos fatos. Já Carlos Alberto Ávila Araújo (2010), faz uma contextualização mais histórica a respeito da necessidade na Ciência da Informação de criação do termo, a observando primeiramente materializada acrescentando para a realização de estudos científicos o seu viés objetivo.

Mais uma vez afirmando que a informação tem seu lugar de fala nas mais variadas áreas e situações sociais, temos a contribuição de Henry Poncio Cruz de Oliveira (2010) que toca nas questões físicas e digitais da informação, da significação linguística do seu uso e no seu potencial sob a construção do conhecimento por parte de quem a usa, inclusive, a relacionando com a questão histórica e cultural que pode envolver um grupo étnico, na diversidade que vivemos, influenciando inclusive na aceitação de determinado grupo.

Henriette Ferreira Gomes (2016) traz a questão do compartilhamento da informação. A Marianna Zattar (2017) faz uma análise mais técnica sobre a interface da informação, nos alertando que não se trata apenas de informação pela informação, mas a preocupação em compreendê-la em “qualidade, relevância e veracidade” e, já em 2017, abre sua fala para a questão da desinformação e informações falsas, tão em evidência ao nosso tempo.

Concluindo essa breve reunião de conceitos trazidos por autores da área da Ciência da Informação sobre o termo ‘informação’, temos o que traz Norbert Wiener (2022), que a coloca como uma interação entre o nosso pensamento e o mundo, nos diz que essa “troca” proporciona estarmos inseridos neste mundo, traz a informação como algo impossível de ser desassociado ao viver humano.

Ainda tratando da pluri significância e aplicabilidade que o termo comporta, vemos que o conceito de informação se adequa ao contexto ao qual se relaciona, temos assim, a informação terminologicamente usada em áreas diversas, a exemplo das Ciências naturais, como pode ser visto no conceito trazido por Mahler (1996) *apud* Capurro e Hjørland (2007) trazido no Quadro 1 acima.

Outras áreas também se utilizam do termo e constroem para tanto definições próprias como é o caso do direito, da comunicação, a psicologia, a história, a administração, filosofia, biologia, matemática, ecologia, etc.. Evidencia-se assim, que não temos como desassociar a informação de nenhuma área científica, pois estas são compostas por informações que quando acessadas por quem as buscam geram o conhecimento. Para fins complementares trazemos o Quadro 2 com algumas definições de áreas diversas.

Quadro 2- Conceitos do termo informação em Áreas Diversas

AUTORIA DO CONCEITO	CONCEITOS DE INFORMAÇÃO EM ÁREAS DIVERSAS	ÁREA DO CONHECIMENTO
LWOFF, A (1970)	“O que podemos denominar informação para um ser vivo é, pois, uma série de estruturas, de seqüências, uma	Biologia

	<p>ordem bem determinada. É esta ordem que representa a informação biológica. O conceito de informação corresponde a este conjunto de dados bastante complexos. Como vêem, para o biólogo, o termo informação, o termo mensagem, representa algo bem material [...] é uma seqüência de pequenas moléculas e o conjunto das funções por elas estabelecidas.”</p>	
Zemam (1970)	<p>“A informação é, pois, a qualidade da realidade material de ser organizada (o que representa igualmente a qualidade de conservar este estado organizado) e sua capacidade de organizar, de classificar um sistema, de criar (o que constitui igualmente, sua capacidade de desenvolver a organização). É juntamente com o espaço, o tempo e o movimento, uma outra forma fundamental de existência da matéria – é a qualidade de evolução, a capacidade de atingir qualidades superiores. Não é um princípio que existiria fora da matéria e independente dela (como são, por exemplo, o princípio idealista da entidade ou o termo da ”enteléquia” e sim inerente a ela, inseparável dela.”</p>	História
Jirí Zeman (1970)	<p>“A informação é, pois, a qualidade da realidade material de ser organizada (o que representa, igualmente, a qualidade de conservar este estado organizado) e sua capacidade de organizar, de classificar em sistema, de criar.”</p>	Filosofia
James J. Gibson (1979)	<p>“a informação é o conjunto de invariantes constitutivos das affordances¹ que se estabelecem na relação entre organismo e meio ambiente.”</p>	Ecologia

¹Affordance é o potencial de um objeto de ser usado como foi projetado para ser usado. O termo foi cunhado pelo psicólogo James J. Gibson.

Brent D. Ruben (1988)	“Informação é uma coleção coerente de dados, mensagens ou pistas organizadas de uma maneira particular, que tem um significado ou é utilizado para um sistema humano.”	Comunicação
Djalma de Pinto Oliveira (1997)	“Informação é o dado trabalhado que permite ao executivo tomar decisões”.	Administração
Claude E. Shannon e Warren Weaver (1998)	“informação é uma medida da liberdade de escolha quando se seleciona uma mensagem. Em uma situação muito elementar, na qual uma de duas mensagens alternativas deve ser escolhida, então arbitrariamente se diz que a informação, associada a esta situação, é a unidade.”	Matemática
Vinícius Garcia Ribeiro Sampaio (2020)	“[...] informação consiste em dados economicamente apreciáveis, que podem servir como recurso ou produto, podendo melhorar o desempenho de determinado agente de acordo com seu tratamento ou fornecimento a outrem, de modo que não se limita a uma informação fechada, completa. Sua importância, portanto, está mais associada ao seu uso e à sua finalidade que própria e necessariamente ao seu titular [...]”	Direito
Valdemar W. Setzer (2022)	“Consideremos inicialmente as informações que são mensagens recebidas sob forma de dados. Uma mensagem dessas torna-se informação se o seu receptor consegue compreender o seu conteúdo, isto é, associar a ela, mentalmente, um significado.”	Ciência da Computação

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Se faz necessário que aqui também tratemos das ramificações científicas acerca do termo informação. Seu estudo fez com que termos compostos passassem a fazer parte do glossário de diversas áreas, não diferente para a Ciência da Informação, entre eles a *informação arquivística*.

Para nossa surpresa no glossário de biblioteconomia, arquivologia, comunicação e ciência da informação da autora Beatriz Alves de Souza (2008), não encontramos o significado para *informação arquivística*. A autora nos traz outros exemplos compostos para o termo informação, tais como: informação de acompanhamento, informação estratégica, informação industrial, informação para indústria, informação profissional e informação tecnológica. A expressão encontra-se também ausente no Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, publicado em 2005, pelo Arquivo Nacional. Na obra “Acrônimos, siglas e termos técnicos: Arquivística, biblioteconomia, documentação e informática”, dos autores Gildenir Carolino Santos e Célia Maria Ribeiro (2003), encontramos apenas os conceitos dos termos “informação estruturada” e “informação não estruturada” presentes, ainda que a Arquivística esteja estampada na capa da produção dos autores, não é possível encontrar a definição, ou qualquer contribuição conceitual, que seja, sobre *informação arquivística*, talvez, um desafio não possível à época.

Mas então o que se entende como *informação arquivística*? Na busca de uma contextualização mais adequada sobre o tema nos debruçamos sobre os estudos de Silva (2010). O autor faz uma revisão de literatura no viés histórico da Arquivologia com foco em como os arquivos eram vistos nesse período, passando a serem observados nos contextos, históricos, gerenciais e informacionais. Referindo-se ao viés informacional sob o qual arquivo passou a ser observado, realiza um apanhado de conjecturas com base em teses e dissertações do cenário nacional com o recorte temporal de dez anos, 1996 a 2006.

O autor nos diz que desde 1990 a expressão *informação arquivística* começa a fazer parte da linguagem profissional de arquivistas no Brasil e segundo o autor, conforme se ampliam com novos paradigmas as paredes da Arquivologia, também temos ampliado o seu objeto, de arquivo passa-se a considerar a *informação arquivística*.

Com o uso em 1980 de uma abordagem mais informacional voltada aos arquivos, esses parecem mais apropriadamente fazer parte de num cenário dinâmico vivenciado pela sociedade à época. É possível mentalizar nesse instante uma cena de paredes sendo derrubadas, em uma grande obra, diga-se de passagem, onde o arquivo não é só o *locus* guardador de papéis, mas que de “morto”, ele ganha “nova vida”, a informação o salta. (Fonseca, 2005 *apud* Silva, 2010, p. 13) mostra-nos parte da repercussão positiva do cenário internacional arquivístico, para inclusive construir o conceito de *informação arquivística*

[...]destaca-se a criação, em 1987, do *Groupe Interdisciplinaire de Recherche en Archivistique* – GIRA (Grupo Interdisciplinar de Pesquisa em

Arquivologia). O grupo de pesquisa foi criado na Escola de Biblioteconomia e Ciências da Informação da Universidade de Montreal – ESBI, no Canadá. O artigo publicado por seus fundadores em 1988, *L'archivistique a-et-elle trouvé son identité*, pode ser considerado um marco nas reflexões sobre a Arquivologia como área autônoma de conhecimento numa perspectiva contemporânea e a criação do grupo de pesquisa constitui-se em importante espaço de reflexão em torno das especificidades do fenômeno informacional arquivístico, na busca da construção de um conceito de informação arquivística (Fonseca, 2005, p. 13 *apud* Silva, 2010).

Para a Ciência da Informação a formação do conceito de *informação arquivística* ainda é um processo em construção. Para termos uma definição concreta sobre o termo, é necessário que haja um entendimento entre as correntes conservadoras, tradicionais, que ainda colocam os arquivos como o objeto de estudo da Arquivística e que, em substituição, entenda a informação como este objeto, ao mesmo tempo, relacionando-o com a mudança, também necessária, de práticas arquivísticas, que se renovam em nosso tempo, seja pelo avanço digital, seja pelas necessidades sociais que urgem.

A noção de informação arquivística encontra-se associada a uma perspectiva de inovação no discurso sobre as práticas arquivísticas na contemporaneidade. Essa inovação estaria presente na orientação de sucesso dos negócios organizacionais e nos movimentos das instituições arquivísticas, quando da representação temática dos conteúdos de documentos de arquivo por meio dos sistemas ou redes de informação. (Silva, 2010, p. 17)

Quando falamos de acesso à informação arquivística trazemos os autores Jardim e Fonseca (2004) que se debruçam sobre questões que envolvem os usuários de arquivo. Os autores observam as questões práticas sobre fazer arquivístico quando nos falamos que “a noção de acesso à informação arquivística tende a estar mais relacionada aos atributos de arquivistas e aos deveres da instituição arquivística do que a um processo de transferência da informação que envolve necessariamente a participação do usuário”.(Jardim; Fonseca, 2004 *apud* Cunha; Amaral; Dantas, 2015, p. 29).

Podemos compreender a partir desta afirmação trazida pelos autores, a prematuridade ainda existente, no sentido de não colocar o usuário como um ponto essencial a ser reconhecido em suas necessidades informacionais no fluxo organizacional da informação, para que, inclusive, essas possam ser atendidas. Esse olhar voltado “ao próprio umbigo” faz com que frustrações e assim, barreiras, encontradas por esses usuários ao buscarem por serviços de informação que compartilham desse ciclo particularizado de informação, quando

este deveria ser um ciclo publicizado, quebre a possibilidade, muitas vezes, de que questões sociais, privadas ou públicas, deixem de ser resolvidas, trazendo prejuízos sociais que se multiplicam e perduram na história de uma sociedade com já tantos dilemas estruturais enraizados.

Vital (2015), produziu um trabalho intitulado “Discutindo o termo informação arquivística”, nele, o autor busca caracterizar como autores da área da Ciência da Informação tratam o termo. Para tanto realiza uma revisão bibliográfica na base BRAPCI que abrange 37 periódicos do Brasil. O autor nos apresenta como resultado cinco artigos científicos que trazem o conceito de informação arquivística e destaca no resumo de sua pesquisa, que em quatro desses artigos a informação arquivística se apresenta com vínculo ao documento arquivístico. Assim, Vital nos fala da relevância que é dada ao suporte na produção científica existente, ou seja, o destaque à questão física do registro da informação. A conclusão trazida pelo autor é a de que ainda merecem ser aprofundados teoricamente os estudos para que a área tenha um conceito formado, aceito e estabelecido do termo.

Contribuindo ainda que discretamente para o avanço dessas discussões trazemos aqui a formação de um conceito por nós compreendido acerca do termo *informação arquivística*. Longe de esgotarmos as possibilidades de estudos mais direcionados sobre, entendemos para o presente trabalho a informação arquivística como sendo a informação produzida de forma orgânica em razão de atividades realizadas na esfera pública ou privada, que uma vez acessada, permite que o usuário da informação seja beneficiado no preenchimento de suas questões informacionais, estando ela em qualquer suporte. Para nós, a informação arquivística, não é uma informação qualquer, e muito menos se relaciona ao fato apenas de estar disposta num ambiente físico como o Arquivo, mas, uma informação produzida organicamente independente da esfera, que pode beneficiar amplamente tanto ao público como o privado.

2.1.2 Usuário da informação

Complexo é o entendimento das questões intrínsecas que permeiam o mundo da informação por vezes vista como algo intangível ou inesgotável, e real, necessária e suficiente por outras. Já, definir usuário da informação como quem dela se abastece e utiliza, parece um processo de simples aceitação, só parece.

Antes de adentrarmos na discussão sobre os estudos do usuário propriamente, se faz necessário que saibamos alguns pontos a serem considerados sobre esse sujeito, que se configura como alvo no atendimento às demandas informacionais na atualidade, o usuário da

informação. Para tanto, Lopes (2020), nos deixa algumas considerações gerais sob a forma de um mapa conceitual sobre o usuário da informação, em seu esquema nos diz que:

- a) Usuário é um termo complexo que pode significar: especialista que busca a informação em uma base de dados, cliente do serviço e produtor da informação.
- b) Que o termo usuário se identifica com o termo “comunidade”, que são por vezes entendidos com usuários potenciais, e, se identifica também com o termo “cliente” utilizado pelo *marketing*.
- c) O conhecimento sobre o usuário é a base da orientação e concepção dos serviços de informação. Dele, devem ser consideradas as características, as atitudes, as necessidades e as demandas.
- d) É importante o conhecimento sobre o comportamento dos usuários pois assim é possível realizar planejamento, identificar os pontos focais de interesse e as variáveis comportamentais que possam interferir no processo informacional.
- e) Existem fatores que influenciam no comportamento do usuário sendo elas: variáveis comportamentais e variáveis externas. Estas últimas, podem ser observadas como: informações objetivas, comunicações induzidas, grupos de referência, local de trabalho e frentes de pesquisa.

São variadas as discussões, que resultam em categorizações, agrupamentos, novas terminologias (destinatário, receptor da informação, cliente, consumidor de informação, usuário interno/externo, usuário real/ potencial) e diferentes contextos acerca do usuário da informação. Autores(ras) da área que buscam retratar suas contribuições, para que de alguma forma possamos compreender o estudo do usuário da informação em seus aspectos, um estudo amplo, porém de inesgotável exploração, várias nuances sobre um mesmo objeto, sujeito/situação informacional, que remam para estabelecer um paradigma firmado dentro da Ciência da Informação.

Ainda sobre a categorização dos usuários da informação Cunha, Amaral e Dantas (2015) nos mostram várias configurações que assumem o usuário da informação a partir do olhar de outros autores, como por exemplo, Guinchat e Menou (1994, p. 483) que estabelece uma divisão para esses usuários a partir de critérios, vejamos:

- a)critérios objetivos: o usuário se enquadra na categoria sócio profissional, por especialidade e pela natureza da atividade para a qual a informação é procurada e pelo objeto da relação com os sistemas de informação;
- b)critérios psicossociológicos: de acordo com as atitudes e os valores relativos à informação em geral e às relações com as unidades de informação, em particular; de acordo com os fundamentos do

comportamento de pesquisa e de comunicação da informação; e do comportamento na profissão e as relações sociais em geral.

Os autores também trazem a contribuição de Donald O. Case (2006) na obra. A pesquisa de Case categoriza os usuários como “pessoas que buscam informação”, e as colocam em grupos segundo “a sua ocupação, papéis que desempenham ou pelo grupo demográfico a que pertencem.”

Também nos é apresentado pelos autores o trabalho da autora Aurora González-Teruel (2005), que contribui a um arcabouço literário sobre o tema, na medida que realiza discussão sobre o perfil do usuário da informação, tomando assim por base em seus estudos o papel que é atribuído ao usuário no processo de busca de informação para o distinguir entre usuário passivo e ativo.

Conceitos mais objetivos também fazem parte da revisão dos autores, como é o caso de Neveling e Wersig (1976) que definem o usuário da informação como “a pessoa ou organização que necessita informação especializada de um centro ou serviço de informação existente ou em fase de planejamento” e Sanz Casado (1994) que simplesmente define o usuário como “aquele indivíduo que necessita de informação para desenvolver suas atividades”.

Ainda destacam o olhar de Wilson (2000) que considera o usuário da informação a partir de variados perfis como o

Comunicador: aproveita os recursos da informação pessoal ou organizacional junto aos colegas ou companheiros em praticamente todos os contextos.

Buscador de informações: no contexto da comunicação, a busca de informações pode ser identificada como uma tarefa separada, que envolve não apenas a comunicação interpessoal, mas também o uso de sistemas formais de informação, aqui definidos de maneira ampla, como qualquer dispositivo, produto ou sistema destinado a representação da informação, armazenamento, conservação, recuperação, reempacotamento ou reembalagem. Isto pode ser, por exemplo: uma biblioteca, serviço de informações, periódicos de resumos, bases de dados bibliográficos, portais, site ou sítio da Internet, arquivos da instituição etc.

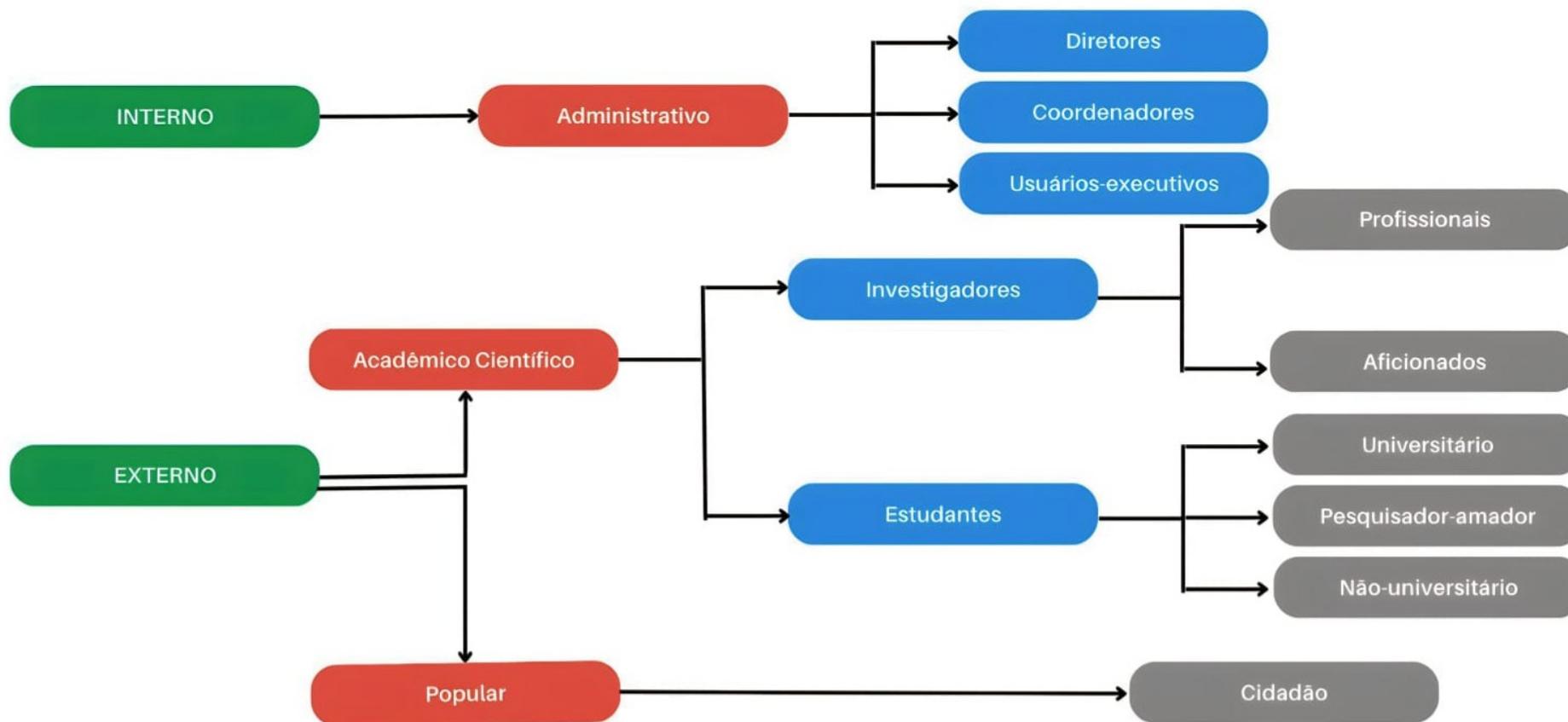
Receptor dos serviços de informação: nem todas as unidades prestadoras de serviços de informação são passivas, algumas divulgam ou promovem os seus produtos para o usuário. Nas bibliotecas, o serviço de disseminação seletiva da informação (SDI) e os boletins de alerta são exemplos comuns na Ciência da Informação, embora os noticiários de rádio, TV, ou de agências de notícias possam ser olhados da mesma forma.

Usuário como aquele que usa a informação: paradoxalmente, os estudos de usuários têm se preocupado com quase tudo além do uso para o qual a informação é colocada pelo receptor ou buscador de informações. A razão para isso parece ser o desejo de tirar conclusões para uma política de informação (para uma única unidade de informação ou para um grupo delas) a partir de dados agregados sobre o comportamento, ao invés de um desejo

de entender o próprio usuário. (Wilson, 2000 *apud* Cunha; Amaral, Dantas, 2015, p. 19).

Em níveis individuais de informação, definimos o usuário da informação, simples e objetivamente, por quem busca a informação arquivística e dela faz uso, ainda que essa seja para suprir uma necessidade pessoal, no sentido de colaborar à resolução de questões particulares, no campo pessoal ou profissional.

Ávila (2011, p. 95-96), realizando uma revisão de literatura para sua dissertação de mestrado observou algumas lacunas na definição e classificação dos usuários da informação no cenário da Arquivística. Tal constatação o motivou a realizar um estudo sobre as tipologias de usuários observadas na literatura e, como compilação desse estudo, estruturou um esquema que as expõe, como mostra a Figura 2 abaixo.

Figura 2- Classificação dos usuários de Arquivo

Fonte: Ávila (2011, p.96)

Como pode ser observado, a partir do lugar que ocupamos ou estejamos ocupando na sociedade, cada um de nós é, em algum momento, usuário no processo de atendimento de uma demanda informacional, seja na situação em que a informação fica retida por nós após recebida/encontrada, seja para a informação que será repassada por razão de uma demanda solicitada por outro usuário, institucionalmente falando, interno ou externo. A informação configura-se combustível da máquina pública que alicerça a sociedade, dentro da máquina, pessoas, colaboradores, que merecem ter melhor compreendidas suas necessidades. É o privado e o público em via de mão dupla para o atendimento das necessidades informacionais. O privado “alimenta” o público no sentido de que colaboradores são os recursos humanos da instituição. E, o público por sua vez pode “alimentar” o privado com as informações que são produzidas organicamente a partir da realização de suas atividades institucionais.

2.2 Estudos de usuários

Esta seção se destina a serem abordadas as questões que envolvem o estudo do usuário, seus conceitos, modelos teóricos e abordagens.

2.2.1 Estudos de usuários: conceitos, abordagem, metodologias e modelos teóricos.

Historicamente relacionado às atividades inerentes ao fazer bibliotecário, o estudo de usuário ganha campos diversos em aplicabilidade se tornando um conhecimento multidisciplinar e assim também, multiprofissional. Conhecer quem busca pelo serviço ou produto em suas necessidades faz com que estes estejam melhor preparados para recepcioná-los de um modo que satisfaça os usuários. Sobre a incidência da realização desses estudos Felix e Garcia (2017, p.55) nos dizem que

No Brasil, a literatura sobre estudo de usuário é reduzida, principalmente no campo arquivístico. As pesquisas estão vinculadas, principalmente, a procedimentos técnicos como classificação, arranjo e descrição documental, talvez as mais sensíveis. De outra parte existe intervalos muito grandes entre um estudo e outro sobre usuários, indicando escassez deste tipo de pesquisa em arquivos, como em outros centros de informação. Tal diagnóstico ao invés de ser entendido como falta de importância dessa ferramenta de avaliação, deve ser visto como profissão em expansão com demandas a considerar em todas as áreas.

Na grande área Ciência da Informação, mais especificamente nos *loci* Centros de Informação, a aplicação do estudo do usuário da informação faz com que o profissional arquivista possa desenvolver estratégias que proporcionem o atendimento mais direcionado, que pode interferir colaborativamente na disposição do acervo e da informação propriamente dita, como por exemplo, na organização, no tratamento técnico, na propositura, e até na criação de políticas de acesso que otimizem esse contato do usuário com a informação.

O estudo do usuário da informação embora tenha parâmetros propostos na literatura da área para que seja realizado, se faz significativamente importante a ressalva também da necessidade de que seja periodicamente adequado e aplicado, uma vez que os perfis dos usuários são múltiplos e assim, mutáveis. As informações “em evidência” caminham junto ao contexto social vivido, pedindo assim, uma adaptação “adequada” do profissional da informação no cumprimento de suas funções relacionadas ao acesso.

Ainda que a contextualização histórica seja recente acerca do ingresso da Ciência da Informação no universo da História das Ciências, é possível percebê-la como uma área que transita por três paradigmas, sendo eles o físico, o cognitivo e o social, este último, que atualmente vivenciamos. Caminhando em meio a essas passagens cognitivas estruturantes destes paradigmas, temos também os estudos de usuários da informação, que se configuram nesses variados cenários em diferentes abordagens como apresentado por Capurro (2003), sendo elas: a abordagem tradicional, alternativa e sociocultural. Nessa conjectura, como que num entrelaçar de linhas, recai sobre a área uma mudança de pensamento acerca da informação, do usuário e da Ciência da Informação.

Tanus (2014) realizou estudos sobre a temática. A autora faz uma correlação entre os paradigmas e as abordagens que trazemos acima. Assim, diz a autora, que o primeiro paradigma, o físico, o do suporte, o da informação tangível e suficiente em sua existência, constrói a abordagem tradicional, colocando neste cenário, o usuário numa posição passiva, como “um mero utilizador de um sistema ou serviço”. (Tanus, 2014, p. 145)

Uma visão cognoscente acerca do conceito de informação nos é dito como característica do paradigma cognitivo, em que, segundo a autora, o usuário é colocado numa posição ativa no processo de busca e uso da informação, estando ele ciente de suas necessidades informacionais, logo busca por informação para preenchimento dessas necessidades, uma abordagem denominada alternativa. (Tanus, 2014, p. 145)

A abordagem alternativa ganha seu espaço a partir das limitações encontradas na anterior, a abordagem tradicional. Os conceitos engessados e voltados a uma visão mais tecnicista inclusive sobre a Ciência da Informação nos dá uma dimensão dos limites que se apresentavam, como pode ser observado na definição trazida por Borko (1968) “é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem seu fluxo e os meios para processá-la a fim de obter a otimização de sua recuperação e utilização da informação”.

Como podemos observar a autora descreve todo esse movimento sobre a visão do lugar ocupado pela informação em relação ao seu posicionamento com o usuário. Antes a vemos como externa ao usuário, depois a vemos num usuário pensante e partícipe dessa informação. Por último, temos o paradigma social que se relaciona diretamente à abordagem sociocultural, onde a informação é “vista como uma construção social”. Poderíamos compreender essa conceituação que a autora nos apresenta, com base no estabelecido nos estudos de Capurro (2003), como uma evolução social de entendimento da relação entre usuário e informação. (Tanus, 2014, p. 146)

A não possibilidade do desenvolvimento de arcabouços científicos como teorias, modelos e conceitos diante das alternativas de paradigmas e abordagem existentes, fez com que pesquisadores se interessassem em preencher, ou ao menos buscassem alguma inovação que proporcionasse serem comparados os resultados das pesquisas, que muitas vezes se apresentavam nos moldes de estudos de caso apenas. Entram em cena autores-pesquisadores como

Brenda Dervin (abordagem *sense-making*), Carol Kuhlthau (abordagem do processo construtivista), Robert Taylor (abordagem de valor agregado), Belkin e Oddy (abordagem do estado de conhecimento anônimo), T.D Wilson (abordagem do comportamento informacional, comportamento de busca da informação, comportamento de pesquisa de informação e comportamento do uso da informação), Choo (modelo integrativo do processo, em que as necessidades de informação, busca e uso são permeados por necessidades cognitivas, emocionais e situacionais).” (Costa; Silva; Ramalho, 2009; Rolim; Cendón, 2013 *apud* Tanus, 2014, p.152).

A Aurora González-Teruel (2005, p. 69-70) escrevendo sobre Dervin e Nilan (1986) nos diz que as autoras “[...] revisaram a literatura sobre necessidades e uso da informação e mostraram a mudança de orientação que havia ocorrido nas pesquisas, em consequência da mudança de paradigma nesse campo de estudo.” Acrescenta a transição de uma abordagem

tradicional dos estudos dos usuários que era centrado no sistema de informação para a abordagem alternativa com orientação voltada ao usuário.

O *Sense-Making* foi o modelo de abordagem elaborado por Brenda Derwin (1983). Nele, os sujeitos são vistos como detentores de lacunas informacionais geradas na sua vivência cotidiana, que os motivam na busca por informação e conhecimento, aproximando-se destes, para se posicionar de um modo diferente no mundo, seja com uma mudança de situação ou *status* de conhecimento. Esse modelo que traz o usuário ao centro das discussões, e os coloca mais próximos da informação e também compreendidos como detentores de cognição.

Nesse instante, parâmetros atrelados às abordagens anteriores ganham um novo norte. Os usuários são considerados em sua capacidade intelectual de reconhecimento da necessidade e da busca para supri-la abastecendo-se de conhecimento. Em consequência, nos estudos dos usuários mudam as formas como são realizadas as pesquisas para o entendimento desses sujeitos. Se antes questionários estruturados e fechados, ou seja, métodos quantitativos apenas, se mostravam suficientes aos estudos, com o “novo modelo”, o alternativo, se utiliza como meios de coletas de dados a observação e a entrevista, ou mesmo a triangulação de vários métodos. Essa “adequação”, a nosso ver, evolutiva, faz com que o detalhamento das situações que envolvem necessidade e uso da informação sejam mais transparecidas.

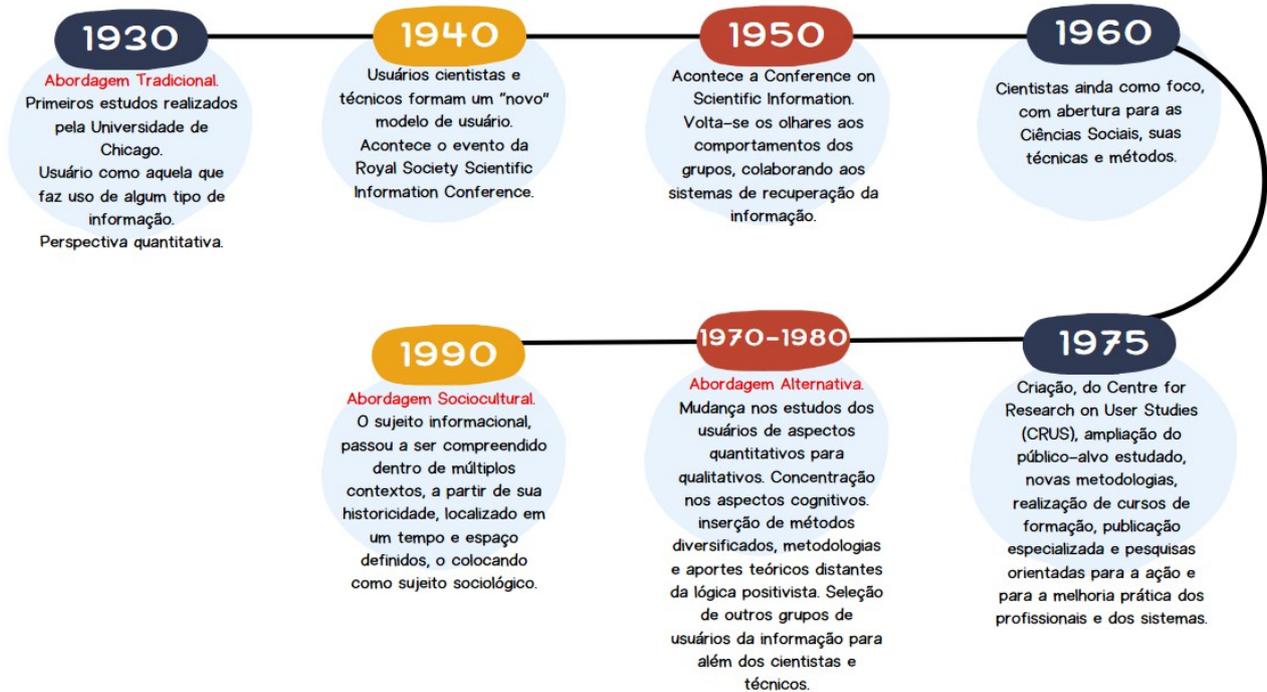
A abordagem alternativa embora tenha sido um grande salto na evolução da posição do sujeito diante da informação e do conhecimento, pois o aproxima destes, “pecava” em colocar esse usuário num “cenário individualizado”, não considerando por vezes as questões sociais, econômicas, políticas e socioculturais que faziam parte do processo. Abrem-se, então, as portas para que estudos se desenvolvam para uma abordagem Sociocultural, atribuindo em seu discurso a importância do coletivo, do meio social no qual o sujeito está inserido.

Compreendemos o sujeito como um ser humano social e coletivo, ainda que nos apoiando principalmente no Trinômio do *Sense-Making* trazido pela autora Brenda Derwin, que coloca esse sujeito frente à sua necessidade de informação, que o motiva à busca, que demanda um comportamento informacional, não desconsideramos para o presente trabalho, que o meio ao qual esse sujeito está inserido é relevante em suas situações.

Para representar mais objetivamente os marcos temporais relativos às abordagens e paradigmas de estudos dos usuários da informação, sujeito de análise do trabalho, fizemos a

montagem na forma de Linha do Tempo que tomou como base a retrospectiva bibliográfica trazida por Tanus (2014). Vejamos:

Figura 3 - Linha do tempo dos Estudos dos Usuários da Informação



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados de Tanus (2014).

Como pode ser visto na linha do tempo acima apresentada, desde o ano de 1930 se pode observar o usuário da informação como objeto de estudo científico, ainda que estes caminhassem para a observação e análise de questões quantitativas do serviço que eram oferecidos prioritariamente por bibliotecas, como a frequência dos usuários e as fontes consultadas, e trouxessem como objeto de coleta de dados o uso de questionários fechados.

Na década seguinte 1940, as bibliotecas se voltam ao atendimento de um novo perfil de usuário, os especializados (cientistas e técnicos), contrapondo as leituras que realizavam com a aplicação delas na área do conhecimento que atuavam, ou seja, o comportamento desses sujeitos na busca da informação.

Em 1950, o comportamento desses grupos eram o foco das questões do estudo do usuário. Estudos iniciavam um pensamento sobre o desenvolvimento de sistemas de recuperação da informação para esses sujeitos. Os cientistas e técnicos ainda eram usuários

observados, isso em 1960, mas novos estudos incluíam os usuários das Ciências Sociais na análise, seus métodos e técnicas.

Temos entre 1970 e 1980 uma mudança dos métodos até então quantitativos para qualitativos, pesquisas caminhavam a uma “nova direção” que se relacionava ao aspecto cognitivo do usuário, apontando para a abordagem alternativa. A lógica positivista até então praticada, deu espaço para métodos diversificados e ampliação dos grupos que eram entendidos como usuários da informação para além de técnicos e cientistas.

Desde os anos 1990 passamos a ver que estudos relacionados ao usuário da informação ganham um “novo perfil”: o característico da abordagem sociocultural, onde o sujeito informacional passa a ser considerado em conjunto à sua historicidade, e é visto como sujeito social, envolto a um coletivo, onde as variáveis impostas pelo passar do tempo são consideradas.

Temos então que o estudo de usuários caminha por estudos centrados nos sistemas, perpassa pelas necessidades e usos, estuda o comportamento informacional, até que se chegue às práticas informacionais dos sujeitos, na atualidade. Também, a partir da apresentação da linha do tempo acima, podemos perceber que a abordagem tradicional perdurou por muitas décadas como sendo suficiente ao que se pretendia investigar, uma visão quantitativa, positivista, e fisicista, da informação como coisa, onde o usuário estava a parte do processo informacional. Com a “evolução” evidenciada nas abordagens alternativa e sociocultural podemos observar a posição do usuário como intimamente relacionado ao meio e considerado prioritariamente em suas necessidades.

Acerca das abordagens tradicional e alternativa, Costa, Silva e Ramalho (2009) realizam uma revisão de literatura e, introdutoriamente, se dedicam a realizar um breve apanhado conceitual acerca dos termos: informação, estudos dos usuários e necessidades de informação, por acreditarem na adaptação de cada termo a cada abordagem observada. Sobre informação, os autores destacam o viés polissêmico que o termo carrega, nos falando que sua definição depende do contexto em que esta está inserida. Quanto ao termo estudos do usuário, os autores nos dizem ser necessário a utilização de uma definição apropriada ao que cada pesquisa se propõe a explorar. Sobre o termo necessidades de informação, os autores reconhecem que sua definição é uma tarefa difícil “por envolverem processos cognitivos e valores pessoais”. (Costa, Silva e Ramalho, 2009. p.9)

Os autores supracitados ressaltam a importância da continuidade de pesquisas voltadas ao estudo de usuários, relacionando o entendimento do perfil do usuário à qualidade do serviço que o profissional da informação ofertará. E reiteram

a busca de metodologias satisfatórias para estudos de usuários deve ser uma preocupação dos pesquisadores da área uma vez que os resultados desse tipo de pesquisa representam um corpo de conhecimentos considerável, portanto uma significativa contribuição para a avaliação, construção e o desenvolvimento de acervos e serviços de uma unidade de informação, além de contribuir para interação da unidade de informação com os seus usuários. (Costa,;Silva ,Ramalho, 2009. p.9)

Em se tratando propriamente das abordagens os autores dissertam sobre a necessidade emergente do surgimento de um enfoque qualitativo para estudar o usuário, dando margem a uma visão holística e cognitiva, como o trazido pela abordagem alternativa. E concluem seus apontamentos dizendo que no estudo do usuário sendo ele tradicional ou alternativo, torna-se essencial compreender os usuários, foco desses estudos, explorando suas necessidades, como são realizadas as buscas e o uso da informação. Nos trazem um ponto a ser observado neste cenário: o da interação entre o usuário e as unidades de informação, favorecendo assim, que nesta relação interativa possa ser colocado à disposição deste usuário tanto o conteúdo quanto a tecnologia.

Diante das explicações trazidas pelos autores podemos pensar que as situações informacionais que se apresentam ao cotidiano de um sujeito se relacionam mais adequadamente quando passa a considerar o atendimento a este sujeito como prioritário. Assim, a abordagem alternativa o coloca no centro do universo da situação informacional e prontamente de dedica a atender às suas necessidades. A pesquisa em questão traz o profissional arquivista do IPHAN para este centro, objetivando entre outras coisas, compreender suas necessidades informacionais de uma forma que as minimize, o que poderá refletir diretamente na otimização da sua prática profissional, conseqüentemente no serviço ofertado. Um profissional com lacunas informacionais não atendidas, dificilmente atenderá adequadamente a necessidade de um outro usuário, da mesma forma, se as necessidades informacionais forem compreendidas e assim, atendidas, este profissional prestará um serviço de informação com mais eficiência e eficácia.

2.3 O arquivista enquanto usuário da informação

Estudos trazem os profissionais de arquivo como mediadores da informação, no entanto, ainda são escassas, pesquisas que os coloquem frente às suas próprias questões relacionadas à prática profissional, as necessidades informacionais é uma delas. Assim, nos dispomos com este estudo colaborar na elucidação dessas situações.

Participe de uma corrente que se liga por elos de alimentação informacional, este profissional necessita ser abastecido suficientemente de informações, sejam elas advindas da sua formação profissional, de capacitações, de estudos continuados, ou do próprio apoio institucional com o fornecimento de fontes de fácil acesso e seguras que os abasteçam em suas necessidades informacionais, para que este elo não seja rompido e se fortaleça.

Para melhor compreender a incidência de estudos sobre a temática na seleção bibliográfica para composição do trabalho fizemos buscas em algumas principais plataformas de trabalhos acadêmicos utilizando termos que se aproximam com a temática aqui abordada, realizando o recorte temporal de 5 (cinco) anos anteriores (2018 a 2022) nas publicações. As plataformas pesquisadas foram: Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e Portal de Periódicos CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior). Os resultados obtidos nas buscas podem ser visualizados no Quadro 3, a seguir:

Quadro 3 – Busca por termos em Bases de Dados

TERMOS BUSCADOS	PLATAFORMA PESQUISADA	RESULTADOS DAS BUSCAS
“Usuário da Informação”	BRAPCI	366
	BDTD	1.698
	Portal da CAPES	2.910
“Estudo do usuário da informação”	BRAPCI	169
	BDTD	1.199
	Portal da CAPES	1.668
“Arquivista usuário”	BRAPCI	9

	BDTD	516*
	Portal da CAPES	29
“Usuário de arquivo” ou “usuários de arquivo”	BRAPCI	31
	BDTD	516*
	Portal da CAPES	223
“Necessidade de informação”	BRAPCI	793
	BDTD	3.496
	Portal da CAPES	6.018
“Informação Arquivística”	BRAPCI	213
	BDTD	167
	Portal da CAPES	377
“ <i>Sense-making</i> ”	BRAPCI	677
	BDTD	20
	Portal da CAPES	4.779

A plataforma BDTD considerou o termo “arquivista usuário” com o mesmo entendimento do termo “usuário de arquivo” apresentando assim, a mesma quantidade de publicações para as duas formas. Como também podemos observar o termo “arquivista usuário” nesta formação e no sentido real, que é ser o arquivista um usuário da informação como aqui defendemos, teve poucos retornos, e, pela inconsistência dos filtros utilizados nas bases de dados, boa parte não se refere diretamente à forma que aqui tratamos. Destacamos também o alto número de retorno aos termos “necessidade de informação” e “*sense-making*”, provavelmente caiba a justificativa que os dois termos são utilizados por áreas diversas.

Referente às buscas realizadas nas plataformas anteriormente citadas, gostaríamos de deixar registrada aqui a nossa experiência. Encontramos dificuldades em nossas tentativas de recuperação da informação, o que muito nos preocupou, uma vez que canais que são tão ricos em informação, que contribuem diretamente no abastecimento teórico de produções

acadêmicas, deveriam ter no seu sistema de busca retornos exatos e confiáveis, o que não aconteceu, e, lendo outros trabalhos, vemos que o fato lamentavelmente é recorrente. Ocorreram em nosso caso, inconsistências, referências duplicadas, *links* errados, que não abrem ou simplesmente que nos direcionam a documentos que não condizem com a busca. Por fim, esperamos que este trabalho seja, também, um registro da nossa experiência negativa com estimas de melhoras no funcionamento dos portais.

Colaborando com o inicialmente dito na introdução desta subseção, sobre a escassez de estudos que busquem compreender as questões que envolvem o arquivista em suas necessidades, apontamos, como mostra o quadro 3, que o termo “arquivista usuário” foi o de menos retorno na nossa busca.

2.3.1 Estudo do usuário nas instituições públicas

Nos dias atuais as instituições públicas trabalham com o preceito de transparência como regra e sigilo como exceção, sendo assim, a busca da sociedade por informações como respostas às suas necessidades passa por forte aumento de demanda. As instituições precisam estar alicerçadas em solo firme na atuação do seu serviço de informação, e um dos pontos que formam essa base otimizada do serviço é entender o usuário que busca informação para o atendimento das suas necessidades. O estudo do usuário é, neste instante, peça fundamental para que se entenda a demanda, quem a busca, e inclusive, quem possivelmente poderá vir a buscar a informação que aquela instituição produz ou dispõe.

Outra questão a ser observada diz respeito aos colaboradores estarem devidamente preparados para serem esta ponte instituição/usuário, pois como traz Lancaster (1979), “é preciso fazer a distinção entre necessidade e demanda de informação porque os usuários têm dificuldades para expressar suas necessidades e os profissionais também enfrentam dificuldades para entender os pedidos formulados pelos usuários”, esse *feed-back* precisa estar sem ruídos.

percebemos que os profissionais e as organizações prestadoras de serviços de informação precisam estar aptos para realizar estudos de usuários cujos resultados os auxiliem a entender o tipo de demanda a ser atendida se não quiserem correr o risco de ter a sua oferta limitada a acervos informacionais não procurados e sem utilização, seja qual for a justificativa alegada para essa situação. (Lancaster, 1979 *apud* Cunha; Amaral, Dantas, 2015, p. 14).

Numa visão positiva sobre a atuação do profissional da informação, Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 23) nos falam sobre o papel do profissional da informação, que este se comporta como uma espécie de “ponte” entre a informação e o usuário externo e expõe a importância da sua atuação “[...] para estimular o conhecimento do usuário e assegurar o uso ideal das fontes de informação” a partir dos treinamentos que recebe. Adjetivamos como positiva a opinião do autor pois acreditamos na ideia de que para servir um usuário, e a ele próprio no abastecimento satisfatório de informações, o profissional da informação precisa deste “treinamento” sim, cursos de capacitação, criação de grupos de trabalho entre outros, no entanto, não sabemos até aqui, se esta é a realidade da vida laboral destes profissionais.

2.3.2 O ambiente organizacional

Analisar o perfil e as necessidades informacionais do profissional arquivista constitui-se de uma atividade complexa que requer diversos olhares sobre as circunstâncias que são inerentemente vivenciadas por este sujeito (profissional e usuário da informação) no desempenhar de sua prática profissional.

Entendemos, portanto, que nas atividades realizadas por esse profissional há fatores que podem vir a somar ou subtrair ao seu desempenho. Entre esses fatores tem-se o ambiente organizacional.

A arquivologia é uma área multidisciplinar, onde olhares de outras áreas funcionam como subsídio para o melhor entendimento de situações vivenciadas pelo profissional arquivista em seu dia a dia. Deste modo, nos apropriamos do conhecimento encontrado na área da Administração para entender o clima organizacional e suas particularidades necessárias ao bom desenvolvimento e atuação profissional de arquivistas.

O termo *organom* por exemplo, significa órgão. Deste significado interativo, dinâmico e complexo é preciso entender: O que é organização? O que é, ou deveria ser este “órgão” onde o arquivista coloca em prática seu aprendizado. Segundo Lima e Albano (2002, p.33) organização é “um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas onde, devido a limitações pessoais, os indivíduos são levados a cooperarem uns com os outros para alcançarem certos objetivos que a ação individual isolada não conseguiria”.

Sobre o “novo” agir das organizações tem-se a contribuição de Lima e Albano (2002, p.33) ao afirmar que: “é uma orientação moderna, corajosa e condizente com a realidade

organizacional, onde os conflitos devem ser tratados de forma natural, oportunizando a solução dos problemas e ocasionando mudança no clima da organização.”

Vale ser dito que o arquivista ingresso no mercado de trabalho, traz como outros profissionais, perspectivas a respeito do seu comportamento na instituição. A ideia do “novo” confunde o profissional por vezes “pouco experiente” em suas práticas. Lima e Albano (2002, p.33) complementam:

Ao ingressar em um ambiente organizacional produtivo, o indivíduo busca de modo geral, satisfazer suas necessidades de pertencer a um grupo social quanto de se autorealizar. [...] Sabe-se, no entanto, que estes objetivos nem sempre são alcançados, visto que existem inúmeros fatores que permeiam as relações de trabalho e influenciam na satisfação dessas necessidades. (grifo nosso)

Entender os fatores acima mencionados nos faz visualizar sobre quais paredes são desenvolvidas as práticas dos profissionais de arquivo em estudo. Sabendo que cada sujeito traz consigo necessidades de práticas informacionais, que permeiam seu desenvolvimento social e profissional.

O ambiente organizacional trata-se de uma maior dimensão, que em sua composição, colabora efetivamente à cultura e ao clima organizacional. Nesta temática damos o merecido destaque ao fator relacionamento interpessoal, este, entendido como de fundamental intervenção ao andamento ou recuo das atividades organizacionais. Neste fator encontramos particularidades observáveis como, por exemplo, a subjetividade do sujeito, e nela, suas “motivações, interesses, valores, história de vida, modo de relacionar-se, em fim a singularidade de cada sujeito que influencia o grupo como um todo” (Lima; Albano, 2002, p. 33).

Pode-se dizer que o ambiente organizacional é fator influente para a eficiência e a eficácia das atividades desenvolvidas por profissionais de arquivo em seu cotidiano profissional. Assim, o arquivista como qualquer outro profissional, precisa de um ambiente organizacional propício ao desempenho de suas atividades.

Juntamente aos colaboradores, cabe aos gestores, zelar pelo puro respirar do clima organizacional, realizando e/ou acolhendo constantemente diagnósticos que podem propor medidas necessárias a serem implementadas na organização; sabendo que o entendimento do clima reflete diretamente no desenvolvimento da instituição.

Um ambiente em equilíbrio corrobora para o desenvolvimento de atividades profissionais, e assim, dos servidores que estão à frente dos arquivos no IPHAN. Para isto se faz necessário:

- a) Uma interação entre os grupos de profissionais da instituição;
- b) Uma boa comunicação com os gestores de nível hierárquico superior, pois deste nível emanarão vedações e autorizações sobre determinadas atividades inerentes à organização.
- c) Valorização de seus serviços por parte da organização formando um sistema integrado de gestão informacional de onde este profissional poderá ser servidor e servir-se de informações.

Com esse tripé estabelecido, o clima organizacional vivenciado pelo arquivista poderá caminhar por um ambiente mais equilibrado. Essa “dedicação” inicial ao profissional não deve se prender apenas à capacitações internas, as organizações podem investir nesse profissional com auxílio de meios externos como, por exemplo, cursos, sendo eles a distâncias ou não, especializações, treinamento, etc. com o intuito de aprimorar as suas habilidades e trazer como retorno à empresa maior crescimento com a aplicação dos conhecimentos que lhes fora somado cognitivamente nesta busca externa de fonte informacional, necessária à evolução de sua prática profissional.

2.4 Comportamento Informacional

Estudar o usuário da informação trata-se de uma tarefa necessária e recorrente do profissional arquivista, uma vez que o atendimento ao usuário em suas necessidades informacionais é uma das premissas de sua prática profissional.

Percebemos o arquivista como um sujeito ativo e passivo da informação, no sentido de que, tanto se propõe a servir como servir-se de informação, carregando nesse segundo caso, necessidades que merecem ser tabuladas para uma melhor compreensão das barreiras encontradas no processo de busca da informação, montando assim o seu perfil informacional.

Entendemos, então que o comportamento informacional se trata de ações realizadas por profissionais com a intenção de atender às suas necessidades que são inflamadas sobre várias situações informacionais fruto de suas relações sociais e profissionais.

Mas como relacionar o estudo do usuário ao comportamento informacional? Segundo Tanus (2014, p. 150), Gasque e Costa (2010) ao realizem uma análise de quinze revisões de literatura do *Annual Review of Information Science Technology* (ARIST), além de outros acréscimos teóricos estudados, mostram uma “ampliação teórica-metodológica desses estudos, que de “estudos de usuários” ou “necessidades e uso da informação” passaram a ser nomeados de “comportamento informacional”.”

O arquivista em sua atuação profissional perpassa pela necessidade de ser abastecido de informação para que o seu atendimento às necessidades de outros sujeitos seja mais satisfatório, pois o não entendimento e atendimento a esta questão causam em alguns momentos, um atendimento deficiente e fora dos moldes que prezam as organizações, especialmente o setor público federal que tem seus olhares voltados nos dias atuais ao atendimento com excelência ao usuário.

O comportamento informacional é a ação que nasce de uma necessidade, que gera busca da informação até o seu acesso, uso e disseminação. Melhor compreender como se dá o comportamento informacional de sujeitos gerentes de informação nos elucidam sobre o processo informacional que estes vivenciam, suas lacunas informacionais advindas das barreiras encontradas na busca de informação e o preenchimento destas lacunas.

O campo da conduta informacional humana remete a conceitos como contextos informacionais das pessoas, necessidades de informação, comportamentos de busca da informação, modelos de acesso à informação, recuperação e disseminação, processamento humano e uso da informação. (Cunha; Amaral, Dantas, 2015, p. 9).

O mercado de trabalho a cada dia exige profissionais mais multifacetados na atuação laboral, assim, o perfil ideal e idealizado é aquele que detém em suas necessidades de informação menos incertezas e barreiras informacionais a serem preenchidas e superadas respectivamente. Para isso, colabora ao profissional, o fato de que ele tenha no ato da busca de informações fontes que deem um arcabouço informacional suficientemente capaz de atender às expectativas do sujeito buscador de informação. Sobre a importância de ter uma estrutura com fontes organizadas e profissionais capacitados para usá-las Cunha, Amaral e Dantas (2015) referem que

as informações podem ser obtidas em diversas fontes e nos mais diferenciados formatos. Existem organizações comprometidas com a tarefa de disponibilizar as informações para serem usadas, como por exemplo, as bibliotecas; e também podemos contar com profissionais que trabalham para localizar, avaliar e oferecer produtos de informação e/ou prestar serviços de

informação para aqueles que deles precisam.(Cunha; Amaral, Dantas, 2015, p. 15).

Sobre o dito comportamento informacional e além das situações explícitas temos

que o comportamento informacional engloba tanto a procura ativa de informação, como a totalidade de outros comportamentos passivos ou não intencionais (como encontro acidental de informação), bem como comportamentos intencionais que não envolvem a busca, como o esquivar-se ativamente da informação.(Case, 2007, p. 5)

Se faz de extrema significância que o usuário interno ou externo à instituição, possa ter segurança no ambiente informacional onde realiza a busca. Assim, é necessário que as organizações cada dia mais se preparem no sentido de ter um pronto atendimento ao usuário em suas necessidades, isso engloba: ambiente organizado, informações organizadas, profissional da informação preparado, essencialmente, conhecedor da informação que está sob sua gerência, e conhecedor do perfil do usuário que a busca, evitando-se daí ruído na comunicação entre as partes, pois caso haja, será uma situação de tempo perdido, tanto para quem buscou a informação, quanto para quem a recebeu, além de gerar um ambiente de insegurança não satisfatório, daí a importância do estudo do usuário nas organizações.

Certamente, com essas questões fazendo parte do plano de gestão informacional institucional, o usuário, mais uma vez, interno ou externo, terá confiança para que em outro momento, em outra demanda, saiba que tem um solo firme a pisar e buscar novamente a informação que lhes for necessária.

[...]para que as pessoas que precisam de informação possam utilizá-la, é vital que haja comunicação entre as duas partes: os usuários e as informações. O usuário pode consultar diretamente a fonte de informação ou recorrer a uma organização prestadora de serviços informativos. Essa premissa pode justificar o interesse dessas organizações a realizarem os estudos de usuários, considerando que esse universo é amplo e diversificado, e a realização dos estudos de usuários pode ajudar a entender essas pessoas, grupos de pessoas, comunidades, ou até mesmo outras instituições que precisam e podem utilizar os produtos e serviços de informação oferecidos.(Cunha; Amaral, Dantas, 2015, p. 31).

Os autores ainda complementam quando referem que “O usuário pode recorrer à unidade prestadora de serviço informativo em função do grau de satisfação com que a unidade satisfaz suas demandas” (Cunha; Amaral; Dantas, 2015, p.18) e colocam como pontos de

relevância para o retorno deste usuário o tempo de resposta, qualidade no atendimento e material informativo encontrado.

2.4.1 As fontes informacionais na prática profissional de arquivistas

Fonte de informação compreende-se como qualquer *locus informacional* (entendendo-se este *locus* em uma dimensão física ou não) do qual possa haver acesso à informações que acrescentem ao desenvolvimento profissional e social de um sujeito. Assim como são diversas as fontes de informação, variados também são os níveis de informações dispostas conforme sua relevância. Todas válidas, se somadas cognitivamente e desenvolvidas sob a forma de conhecimento.

No campo organizacional o profissional de arquivo deve ter sob seu alcance as mais variadas fontes de informação no sentido de que lacunas sejam fechadas e se estreitem as que, por ventura, vierem a abrir-se, contribuindo, nesse caso, mais eficientemente ao desenvolvimento da instituição a qual presta os seus serviços.

Especificamente nos referindo às fontes normativas que regem o fazer arquivístico no IPHAN trazemos a **Portaria nº 20, de 24 de janeiro de 2012**, que institui a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos do IPHAN (BRASIL, 2012a), a **Portaria nº 516, de 17 de dezembro de 2012**, que designa os servidores que integrarão a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos do IPHAN, nos termos do Art. 2º da Portaria IPHAN nº 20 (BRASIL, 2012b). Em cada órgão e entidade da Administração Pública Federal será constituída comissão permanente de avaliação de documentos, que terá a responsabilidade de orientar e realizar o processo de análise, avaliação e seleção da documentação produzida e acumulada no seu âmbito de atuação, tendo em vista a identificação dos documentos para guarda permanente e a eliminação dos destituídos de valor. No IPHAN, a Comissão será presidida por um representante da CDP/DAF e integrada por servidores representantes de cada um dos Departamentos da instituição, e seus respectivos suplentes, além de representantes das Superintendências Estaduais. E temos a **Portaria nº 361, de 14 de setembro de 2017**, que institui o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) como sistema oficial de gestão de processos e documentos do Instituto do Patrimônio

Histórico e Artístico Nacional, define normas, rotinas e procedimentos de instrução do processo eletrônico, e dá outras providências.(BRASIL, 2017)

2.4.2 A “bagagem” informacional de profissionais de arquivo e sua relação no desempenho profissional

A bagagem informacional carregada por profissionais da informação, profissionais de arquivo, podem ser chamadas de competências informacionais. Em um mundo abastecido de informações, principalmente com a interatividade advinda da “socialização” da *internet*, ainda se verificam barreiras no acesso dessas informações.

Alguns eixos interpretativos podem recair sobre as competências informacionais como, por exemplo, a carga de informação que o sujeito traz o fazendo competente em suas atividades que destas informações caiba fazer uso. Pode-se assim afirmar que sob um ponto de vista de conceituação genérica, este tema, competência informacional, relaciona-se ao ideal de aproveitamento informacional que um indivíduo possa deter. E que, o fazendo, colabora-o a desempenhar suas práticas profissionais.

Necessita-se saber afinal se o profissional de arquivo enquanto profissional da informação tem competência informacional, mediante as fontes de informação com as quais se abastece. Porque a vastidão de dados que nos cerca é imensurável, mas destes dados serem retirados informações relevantes conceitua-se como o maior desafio a ser enfrentado pelo arquivista.

A *American Library Association* (1998) estabelece parâmetros que são indicadores das competências informacionais necessárias para alunos de ensino superior, divide estes indicadores em cinco pontos, os quais serão adaptados à profissão de arquivista também com respeito às suas competências informacionais, são eles:

- a) O arquivista com competência informacional determina a natureza e âmbito (quantidade) da informação necessária;
- b) Acessa eficiente e eficazmente a informação necessária;
- c) O arquivista com competência em informação avalia a informação e suas fontes criticamente e incorpora a informação selecionada em suas bases de conhecimento e sistema de valores;

- d) O arquivista com competência em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa informação eficazmente para atingir um propósito específico;
- e) O arquivista com competências em informação compreende as implicações econômicas, legais e sociais que cercam o uso das informações acessando-as e usando-as ética e legalmente.

Esses cinco apontamentos serão retomados quando na aplicação do questionário, onde será perguntado aos profissionais de arquivo se se acham detentores de competências informacionais suficientes ao exercício de sua prática profissional. Contribuímos assim para o entendimento da competência informacional apresentando indicadores avaliativos referentes aos profissionais de arquivo em estudo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta seção se dedica a detalhar as escolhas metodológicas, ou seja, as técnicas de pesquisa, que melhor se adéquam ao presente trabalho de forma que permitam o alcance dos objetivos da pesquisa.

3.1 Caracterização da pesquisa

A presente pesquisa tem como característica a classificação empírica, uma vez que, segundo Demo (2000, p. 21), essa classificação de pesquisa se dedica ao tratar da “face empírica e factual da realidade; produz e analisa dados, procedendo sempre pela via do controle empírico e factual”. Adicionalmente, a pesquisa empírica é de grande valia pela “possibilidade que oferece de maior concretude às argumentações, por mais tênue que possa ser a base factual.” Sobre os dados empíricos, o autor afirma: “O significado dos dados empíricos depende do referencial teórico, mas estes dados agregam impacto pertinente, sobretudo no sentido de facilitarem a aproximação da prática” (Demo, 2004, p.37).

Segundo Richardson (1999), o método a ser escolhido para compor um estudo deve ser apropriado ao tipo de experiência que se deseja realizar. O autor acrescenta-nos, ainda, que a natureza do problema e o nível de aprofundamento são fatores determinantes à escolha do método a ser utilizado. Partindo dessas premissas, esta pesquisa se baseia na utilização de uma abordagem composta por duas perspectivas: a quantitativa e a qualitativa, ou seja, a quantiqualitativa. O agrupamento desses dois aspectos, sob a luz de alguns autores, é bem visto, como aponta Demo (1995, p. 231), quando refere que:

Embora metodologias alternativas facilmente se unilateralizem na qualidade política, destruindo-a em consequência, é importante lembrar que uma não é maior, nem melhor que a outra. Ambas são da mesma importância metodológica.

Uma pesquisa de cunho qualitativo é citada por Richardson (1999), como sendo a busca do entendimento de um fenômeno social. Nesse sentido, olhar de forma sistêmica a atuação de um profissional arquivista, com foco ao entendimento de suas práticas ocasionadas pelas demandas de suas atividades organizacionais refletindo suas necessidades informacionais, é o entendimento de um “fenômeno social”, uma vez que, gradativamente,

necessita-se de profissionais de arquivo ao desempenho de atividades que poderão contribuir à memória social de um povo.

Já, a abordagem quantitativa para Richardson (1999, p.70) é identificada por garantir a precisão de resultados por meio de técnicas estatísticas. A comprovação estatística é utilitária, como forma de compreender numericamente as divergências e convergências desses sujeitos apontadas na realização da entrevista, retirando assim destes dados, comprovações a respeito do entendimento da vivência laboral destes profissionais, suas fontes informacionais e suas práticas arquivísticas.

Neste sentido, levando em consideração os objetivos, a pesquisa é de caráter exploratório e descritivo. A pesquisa exploratória é defendida por Triviños (2006, p.109) como um processo em que “[...] o pesquisador planeja um estudo exploratório para encontrar os elementos necessários que lhe permitam, em contato com determinada população, obter os resultados que deseja”. Em referência à pesquisa descritiva, Triviños (2006, p.110) diz que “o estudo descritivo pretende descrever “com exatidão” os fatos e fenômenos de determinada realidade”. Esses tipos de pesquisa foram adotados de modo que pudessem revelar, a partir dos apontamentos do real perfil dos profissionais arquivistas, a descrição do ambiente organizacional que estão inseridos e, assim, suas necessidades informacionais emanadas deste ambiente, com fins ao entendimento sistêmico deste cenário.

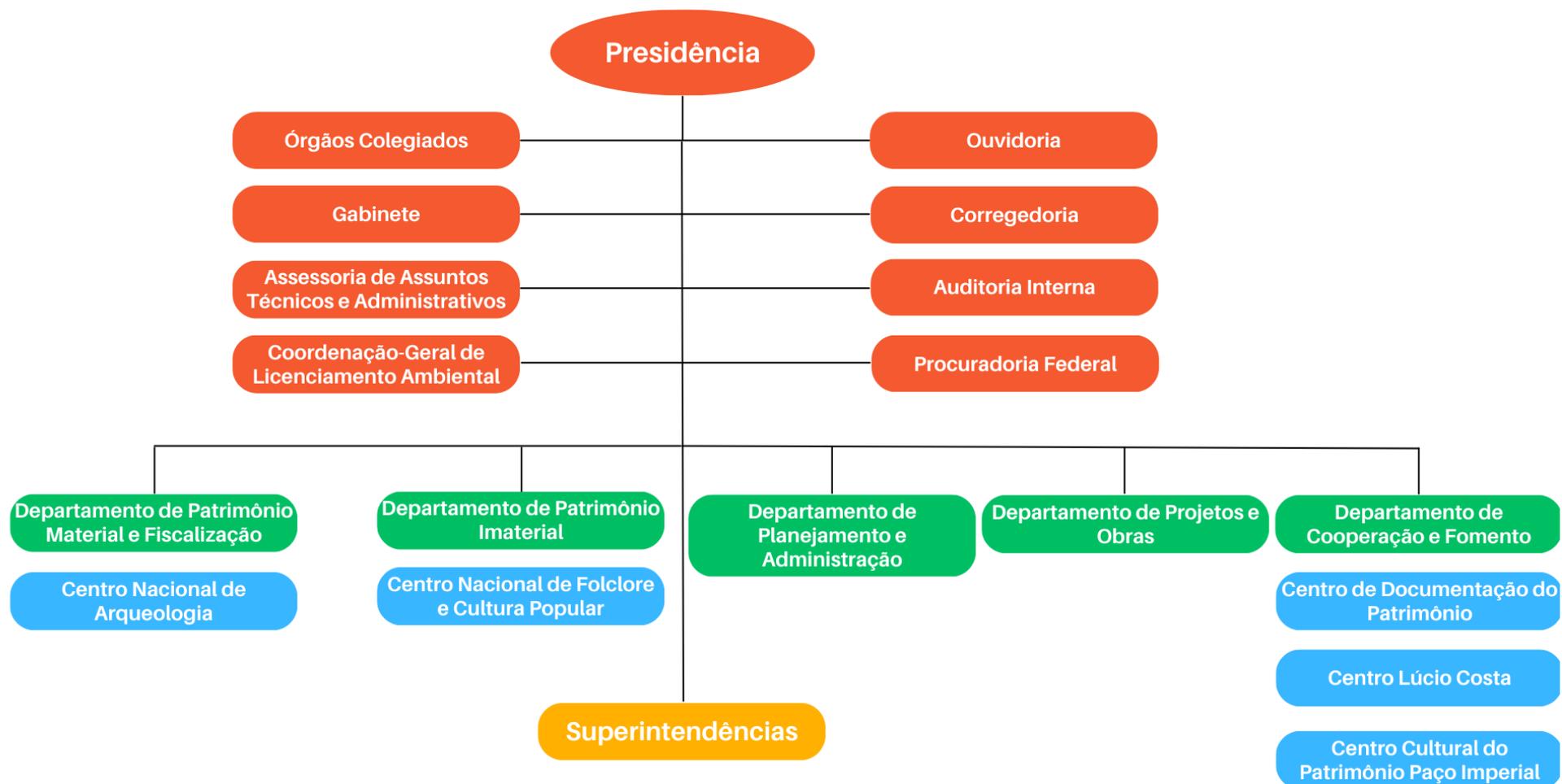
3.2 Universo e Amostra

Baseando-se no entendimento de universo Gil (1999) afirma que é um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características, e na compreensão de amostra que corresponde a um subconjunto do universo ou população, em que se estabelecem as características deste universo ou população, tem-se que o universo desta pesquisa é composto pelos 22 profissionais de arquivo do IPHAN, entre eles, arquivistas de formação e auxiliares institucionais de arquivo. A amostra correspondeu a seis profissionais de arquivos do IPHAN que se prontificaram a responder a entrevista, instrumento da coleta de dados.

3.3 Campo Empírico

O IPHAN- Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, nosso campo empírico, foi instituído em 13 de janeiro de 1937. Trata-se de uma autarquia federal ligada ao ministério da Cultura à qual compete a conservação e preservação do Patrimônio Cultural Brasileiro. De acordo com o Decreto nº 11.178/2022 de 18 de agosto de 2022 a Estrutura Regimental dispõe de 27 Superintendências (uma em cada Unidade Federativa), 37 Escritórios Técnicos e 6 Unidades Especiais, sendo quatro delas no Rio de Janeiro - Centro Lucio Costa (CLC), Centro Cultural Sítio Roberto Burle Marx (CCSRBM), Centro Cultural do Patrimônio Paço Imperial (CCPPI) e Centro Nacional de Folclore e Cultura Popular (CNFCP), além de duas unidades em Brasília – Centro Nacional de Arqueologia (CNA) e o Centro de Documentação do Patrimônio (CDP). Segue abaixo figura que representa a estrutura atual o IPHAN. (Portal IPHAN, 2023)

Figura 4- Estrutura e Organograma do IPHAN



O Instituto tem a missão de “promover e coordenar o processo de preservação do patrimônio cultural brasileiro para fortalecer identidades, garantir o direito à memória e contribuir para o desenvolvimento socioeconômico do país.” (Portal IPHAN, 2023).

Também possui um dos Arquivos mais importantes do Brasil, consultado para estudos de políticas públicas e de práticas do Estado no que concerne à preservação do patrimônio brasileiro.

Na realização das suas atividades o IPHAN busca “preservar, divulgar e fiscalizar os bens culturais brasileiros, bem como assegurar a permanência e usufruto desses bens para a atual e as futuras gerações.” (Portal IPHAN, 2023) Para tanto, conta com o apoio das equipes técnicas formadas por um grupo multidisciplinar de profissionais distribuídos nas Superintendências.

Como pode ser observado, trata-se de um órgão federal de significância singular, uma vez que se dedica ao resguardo da história do nosso país. Porém, a construção desta história perpassa por demandas presentes.

Assim, acreditamos que, diante da necessidade de informação diária que o profissional arquivista carrega para o exercício da profissão em um órgão de tamanha magnitude, seja imprescindível o conhecimento do perfil e das necessidades informacionais deste profissional no desempenho de suas atividades como forma de otimizar a qualidade do serviço ofertado pela instituição, reduzindo a morosidade nas respostas aos processos e trazendo qualidade, confiabilidade no encontro e retorno informacional.

3.4 Instrumento de coleta de dados

Este estudo visou, com o uso de entrevista como método para coleta de dados, entender as necessidades informacionais dos profissionais de arquivo do IPHAN no que tange às situações que demandam por informação na prática profissional. Para tanto, buscamos saber as barreiras encontradas neste caminho, quais fontes informacionais estes profissionais necessitam para o desenvolvimento de suas atividades e como se dá o acesso a estas, inclusive as barreiras encontradas no processo de busca da informação.

Bufrem e Alves (2020) em seus escritos que traz como título “A dinâmica da pesquisa em Ciência da Informação” nos apresentam as vantagens obtidas na escolha da entrevista como método de obtenção de informações sobre vários aspectos sociais. Entre as características positivas, a autora e o autor nos dizem que a entrevista é uma conversa orientada para um objetivo definido, no entanto, se compõe como um momento interativo

entre o pesquisador e o entrevistado, possibilita o tratamento de temas complexos onde a utilização de outros instrumentos como questionário e observação não seriam satisfatórios, principalmente as temáticas que se referem ao comportamento humano e ampliação da possibilidade de resposta. (Bufrem; Alves, 2020. p.87)

A entrevista aplicada se caracteriza como estruturada, pois permitiu realizar um planejamento sobre o que se pretendia saber do entrevistado, ao mesmo tempo, colaborou para o cumprimento dos passos necessários a serem realizados para melhor compreensão das etapas que se relacionam com a teoria *Sense Making* possibilitando contrapô-las ao dia a dia dos profissionais em suas situações informacionais. Tratando dos tipos de entrevistas, Alves e Bufrem (2020, p.89), referem que a entrevista estruturada pode ser chamada também de padronizada e a direcionam para a modalidade “para qual o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido e formula perguntas predeterminadas” além de a associar adequada para desenvolvimento de levantamentos sociais.

O roteiro de entrevista da pesquisa (**Apêndice A**) foi composto por 26 perguntas, divididas em cinco blocos. Embora possa parecer significativa a quantidade de perguntas aplicadas aos entrevistados, todas as entrevistas duraram em média o tempo de 1(uma) hora, o que foi compreendido pelo “entrevistado-teste” como um tempo tranquilo de ser destinado à colaboração. Compreendemos, no entanto, que esse entendimento pode variar de sujeito para sujeito, entretanto, não recebemos nenhuma expressão de insatisfação no que se referiu à durabilidade das entrevistas.

Com o primeiro bloco buscamos informações iniciais sobre os entrevistados relativo às suas formações acadêmicas, ensino continuado e atual, local de lotação na superintendência IPHAN.

O segundo bloco trata das necessidades informacionais, para tanto, questionamos situações cotidianas vivenciadas pelos profissionais que pudessem refletir as atividades desenvolvidas, e nelas, a busca de informação para realização destas, as fontes utilizadas, barreiras e estratégias.

No terceiro bloco tratamos do tema reconhecimento institucional, acreditamos que este bloco poderia elucidar acerca do conhecimento do profissional sobre a instituição que trabalha, podendo este parâmetro estar diretamente ligado ou não à forma como se comporta diante da necessidade de informação.

O quarto bloco refere-se às situações informacionais, colocamos o entrevistado voltado ao seu cotidiano laboral e pedimos que nos contasse sobre esta vivência.

Já o quinto e último bloco, buscamos saber qual a visão dos profissionais de arquivo enquanto usuário da informação na prática profissional. Os blocos envolveram os principais pontos trazidos como objetivos específicos da pesquisa e outras questões que julgamos pertinentes de serem aqui explorados de modo complementar.

Bufrem e Alves (2020) referem que “É conveniente e útil que se submeta a um pré-teste o padrão/roteiro de uma entrevista, testando com pessoas com as mesmas características do grupo que será entrevistado.” Assim, no dia 23/08/2023, foi realizado um pré-teste do roteiro proposto para entrevista. O pré-teste foi aplicado em um ex-servidor da instituição, que aqui chamaremos apenas de entrevistado-teste, e que prontamente se dispôs a contribuir. A entrevista foi realizada em cerca de 50 minutos, um tempo satisfatório ao nosso entendimento e também ao entrevistado, que se mostrou não incomodado com o percurso. Após a aplicação-teste não houve mudanças significativas na estrutura do roteiro.

3.5 Coleta de Dados

Em seguida à etapa do Exame de Qualificação, realizamos um levantamento junto à COGEP- Coordenação Geral de Gestão Estratégica de Pessoas do órgão para informações sobre os profissionais aos quais se destinava a pesquisa, solicitamos: nomes dos servidores, unidade de lotação e *e-mails* institucionais. Após recebermos uma listagem com as informações, realizamos o encaminhamento de convites à participação na entrevista que foi proposta a 21(vinte e um) profissionais. Destes, tivemos o aceite de 06 (seis). Por duas vezes reenviamos o convite de colaboração na pesquisa aos profissionais buscando por mais participações efetivas, mas sem sucesso, aguardamos inclusive, que o período comum de férias (dezembro/janeiro) passasse e adaptações administrativas como inserção de uma nova metodologia de trabalho demandada por parte da gestão de pessoas do Governo Federal fosse acolhida pelos profissionais, mas, mesmo com esses considerados períodos de espera, o quantitativo de aceite não teve alterações. Junto a esta etapa elaboramos o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (**Apêndice B**) e em seguida encaminhamos o projeto para análise do Comitê de Ética.

Assim, dando andamento à pesquisa e considerando o percentual de 28,57% de aceite, realizamos a aplicação das entrevistas nos meses de julho e agosto de 2024, após a submissão e aprovação da pesquisa pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da UFPB, conforme parecer consubstanciado nº 6.930.795 (ANEXO A). A

entrevista foi realizada de forma individual e remotamente, através da plataforma *Google Meet*, possibilitando a coleta de dados.

Para Marconi e Lakatos (2002, p. 92) a entrevista consiste em um encontro “[...] entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional”. Então, após agendamento, a entrevista do presente estudo foi composta por 26 perguntas de caráter qualitativo, que versam sobre a caracterização dos profissionais de arquivo, suas necessidades de informação, a compreensão das possíveis barreiras à informação que encontravam em sua atuação, usos e fontes que utilizavam e suas perspectivas sobre as diretrizes compreendidas como essenciais a serem implantadas para otimização da prática profissional na instituição.

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

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

Durante a aplicação da entrevista, seguimos a ordem dos blocos de perguntas afixados no roteiro prévio, como se caracteriza a entrevista estruturada. No entanto, fez-se necessária, durante a aplicação da entrevista, a inclusão de novas questões além da já formuladas para aprofundamento de situações que seriam construtivas ao assunto abordado. Para esclarecimento sobre dúvidas que surgidas ao longo das entrevistas buscamos trazer exemplos práticos para melhor compreensão, colaborando assim com a obtenção das respostas.

Todas as questões foram respondidas por todos, de acordo com o entendimento de cada um sobre cada questão, não havendo nenhum empecilho nas respostas e nenhuma situação desconfortável ao entrevistado.

Ao final das entrevistas, agradecemos a disponibilidade dos profissionais em participarem da pesquisa, e reforçamos a importância dessa construção para a categoria, informamos as formas que os entrevistados poderiam contatar em caso de algum

esclarecimento não sanado naquele momento, e os convidamos para o conhecimento dos resultados finais da pesquisa, com o intuito de que as construções advindas desta produção possam colaborar para o trabalho cotidiano dos profissionais.

Finalizada esta etapa de coleta, passamos para o trabalho de transcrição, e nesse contexto utilizamos da Análise da Conversação (AC), com base em Dionísio (2009). Segundo a autora, “A AC analisa materiais empíricos, orais, contextuais, considerando também as realizações entonacionais e o uso de gestos ocorridos durante o processamento da conversação” (DIONÍSIO, 2009, p. 75). E nos acrescenta que a transcrição deve ser a mais fiel possível, pois o *corpus* da AC é constituído por conversações produzidas em situações naturais, sendo necessária a gravação ou filmagem destas conversações, para que após a transcrição e observação, o pesquisador possa realizar a comprovação de suas análises. (DIONÍSIO, 2009)

Então, para registro das entrevistas e com aval dos entrevistados, foi utilizado um gravador de voz. Posteriormente, realizou-se a transcrição das falas de forma fiel, de acordo com o retorno dos interlocutores a cada questão, sem a realização de interpretações ou adaptações externas.

Também para a transcrição adotaram-se as normas e orientações propostas por Dionísio (2009), advindas do Projeto de Estudo Coordenado da Norma Urbana Lingüística Culta (NURC).

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

Ocorrências	Sinais	Exemplificação
1. Indicação dos falantes	os falantes devem ser indicados em linha, com letras ou alguma sigla convencional	E1 E2 E3
2. Pausas	...	eu atuei por ... oito anos
3. Ênfase	MAIÚSCULAS	numa espécie de protocolo INTERNO às vezes falta uma CONVERSA mesmo
4. Alongamento de vogal	:(pequeno) ::(médio) :::(grande)	é:: em outra instituição Sistema de Arquivos precisaria é:: na minha visão
5. Interrogação	?	Qual critério ou quais critérios hipotéticos de registro? Porque já que eu não tinha, ou seja, como esse documento foi registrado?

7. Segmentos incompreensíveis ou ininteligíveis	((ininteligível))	nessa questão de troca de experiência eu acho que poderia () interessante
8. Truncamento de palavras ou desvio sintático	/	Que isso ainda não fosse/ eu gostaria de ter encontrado uma solução eu acredito que o arq/ Sistema de Arquivos precisaria
9. Comentário do transcritor	(())	Eu volto a questão de ficar em dúvida em relação que entender por informação nesse caso ((Entrevistador explica o significado de informação no contexto))
10. Citações	“ ”	indicando “olha, pra esse tipo documental o código de classificação é esse”
13. Ortografia		tá, pra, né, hum, num

Fonte: Santos (2023, p.59) adaptado de Dionísio (2009).

Na seção seguinte deste trabalho trazemos os resultados das entrevistas. Preocupados com a não identificação dos entrevistados como nos manda a conduta ética na realização de pesquisas com este teor, os entrevistados receberam um código com letra e número para os identificar. Por exemplo, ao primeiro entrevistado atribuímos o código E1, para o segundo E2, e assim sucessivamente.

3.6 Procedimentos de análise e interpretação dos dados

Após a gravação das entrevistas efetuamos a transcrição das falas e, em seguida, a sua análise buscando separá-las por categorias a partir do conteúdo coletado. A análise constituiu-se “[...] como um processo de decomposição de um todo ou unidade complexa em suas partes constitutivas, relacionando-as para melhor compreensão do que se deseja compreender.” Já a interpretação, é o ato de relacionar os dados obtidos a questões pré existentes, como conhecimento previamente adquirido ou experiências vividas. (Bufrem; Alves, 2020, p. 111). Para trabalharmos os dados obtidos na pesquisa adotamos a análise de conteúdo de Bardin (2011), caracterizada como

Um conjunto de instrumentos metodológicos cada vez mais sutis em constante aperfeiçoamento, que se aplicam a ‘discursos’ (conteúdos e continentes) extremamente diversificados. O fator comum dessas técnicas múltiplas e multiplicadas - desde o cálculo de frequências que fornece dados cifrados, até a extração de estruturas traduzíveis em modelos - é uma

hermenêutica controlada, baseada na dedução: a inferência (Bardin, 2011, p. 15)

Ainda, realizando o ponto a ponto da análise utilizamos como base o modelo de construção de sentido da autora Brenda Dervin, o *Sense-making*.

4 RESULTADOS DA PESQUISA E ANÁLISE DE DADOS

Em relação aos resultados obtidos na coleta de dados, estes, serão apresentados a seguir de acordo com a estrutura da entrevista delimitada inicialmente, com os acréscimos pertinentes, como já tratamos em outro momento. Assim, temos como divisão da entrevista cinco blocos: “Caracterização dos entrevistados”, “Necessidades informacionais”, “Reconhecimento institucional”, “Situações informacionais”, “Profissional de arquivo e sua visão como usuário da informação”.

4.1 Caracterização dos entrevistados

O primeiro bloco de perguntas tem como objetivo traçar o perfil do profissional entrevistado o iniciamos pedindo que nos contassem sobre seu grau de escolaridade, nível do cargo que ocupam, suas respectivas unidades de atuação e que nos falassem um pouco sobre suas buscas por algum canal de conhecimento/estudo continuado que pudesse contribuir ao seu trabalho e, evidenciada essa situação, se o mesmo precisou e teve apoio administrativo, para realização desse estudo.

Comumente a uma entrevista estruturada, os entrevistados majoritariamente seguiam as respostas “obedecendo” o roteiro proposto, mas, por vezes, “saindo um pouco da rota” perfaziam seu histórico laboral, indicando por onde passaram e o que faziam até que se chegasse ao IPHAN, no entanto, acolhemos as respostas, não as interrompendo por acreditar que poderia ser importante senão para esta, para outras pesquisas tais exemplificações, além de fazer parte do contexto da entrevista.

Nesse contexto identificamos que dos seis sujeitos entrevistados, três são Arquivistas de formação entre os anos de 2004 e 2006, dois bacharéis em Histórias formadas em 2015 e 2021, e uma com formação em Oceanografia no ano de 2017. Os Arquivistas entrevistados ocupam cargo de nível superior no instituto, no entanto as outras formações, Historiadoras e Oceanógrafas, realizam atividade de nível médio, trabalham como auxiliares institucionais de arquivo.

Após a graduação todos buscaram por alguma forma de estudo continuado, seja para provas de concursos públicos, cursos técnicos ou pós-graduações em regime EAD, uns finalizados outros não. Dois dos entrevistados ressaltaram a busca por capacitações ofertadas pela ENAP- Escola Nacional de Administração Pública.

Perguntamos então se nessas situações de busca de conhecimento através de estudos eles já se encontravam lotados na superintendência do IPHAN, 50% já fazia parte do quadro de servidores do instituto e 50% não eram ainda efetivos. Perguntamos aos que se identificaram como servidores se precisaram/tiveram apoio da chefia para o aperfeiçoamento, e os três disseram não ter dificuldade de conciliação com o trabalho, alguns realizando as atividades dentro do próprio expediente inclusive.

Um dos entrevistados, o E2 nos falou que: “entrei no IPHAN em 2010, ai continuei estudando mas para uma pós-graduação um ano depois, em Gestão de documentos, foi especialização. Não tive dificuldade, era EAD e usava o tempo fora do trabalho para entregar as atividades da especialização, já o E4 nos falou que: “Não sou Arquivista, sou formada em História em 2015, [...], fiz uma pós-graduação em Arquivologia EAD, terminei faz pouco tempo, para me ajudar no trabalho, aqui no IPHAN, trabalho como Auxiliar Institucional da área de Arquivo (2019) e o E6: “Fiz especialização em Arquivo e Patrimônio Histórico. Capacitações do ENAP, que as vezes busquei.” Esses três participantes apontaram para algum tipo de estudo que se relaciona com a área de atuação e todos demonstraram na entonação da voz que aquela busca se justificava numa tentativa de compreender o objeto com o qual estava trabalhando.

Quanto às lotações dos entrevistados, identificamos duas no Sudeste, uma Centro-Oeste, uma do Sul do Brasil, e duas no Nordeste. Optamos em expor aqui por este parâmetro “região” para preservar a identidade, uma vez que se optássemos por outro parâmetro, diante da escassez de profissionais certamente seriam identificáveis. Os setores de lotação citados foram: Centro de documentação e informação, Divisão de tratamento documental, Coordenação Técnica, Divisão Técnica (2 sujeitos) e COAD- Coordenação Administrativa.

4.2 Sobre as necessidades informacionais

Iniciamos o segundo bloco, composto por 07 (sete) perguntas, e tem como objetivo compreender as atividades realizadas pelos profissionais de arquivo, os tipos de informações que precisam na prática laboral, as fontes de informação que utilizam, as barreiras e dificuldades no uso da informação, estratégias para resolver essas barreiras e dificuldades informacionais e por fim, o que os respondentes propõem como melhoria à instituição nesses processos.

Embora a entrevista estruturada seja caracterizada por questões preestabelecidas, neste bloco realizamos algumas inserções necessárias ao longo das falas dos entrevistados. Em uma

situação buscamos compreender se algumas das atividades citadas se relacionavam com as atribuições do cargo ou não, e, se houve capacitação para realização desta atividade compreendida como “extra”. Em outra oportunidade também “alteramos” o roteiro da entrevista buscando saber se havia bibliotecário trabalhando junto ao profissional de arquivo, uma vez que este nos relatou realizar atividades relacionadas às competências deste profissional.

4.2.1 Desempenho das atividades de profissionais de arquivo e suas necessidades informacionais

Buscando melhor compreender as situações que envolvem necessidade e uso da informação no cotidiano dos profissionais entrevistados, buscamos saber quais atividades são realizadas por eles, uma vez que acreditamos ser a exposição da prática profissional uma relevante contribuição à compreensão do entendimento dessas situações. Para Nascimento e Weschenfelde (2002) necessidade de informação se refere à carência de informação que o indivíduo deve suprir para realizar uma pesquisa, para sua educação a atualização pessoal ou para uma tomada de decisão em seu desempenho profissional. (grifo nosso)

Assim os questionamos: “**Quais atividades você realiza no seu cotidiano profissional?**”. Após transcrevermos as entrevistas, observamos que algumas atividades realizadas pelos profissionais se repetiam, o que tornou para nós possível o agrupamento dessas atividades classificando-as com base na análise de conteúdo de Bardin (2016):

a) **Atendimento e orientações de pesquisas de usuários externos e apoio à equipe técnica interna:** busca por processos e documentos para o devido acesso à informação arquivística que possibilite o atendimento informacional demandado pelo solicitante (E1, E2, E3, E5, E6) Realiza agendamento de consulta presencial (E1).

b) **Atividades técnicas arquivísticas:** Digitalização de documentos (E1), Atualização de Banco de dados do acervo – Planilha Excel (E1, E4, E6), Armazenamento da informação (E3), Produção da Listagem de Eliminação de documentos (E4), Organização de mapoteca e fototeca (E5).

c) **Atividades de gerenciamento:** Supervisão de terceirizados que auxiliam em algumas atividades técnicas arquivísticas a exemplo da digitalização (E1). Gestão de pessoas da

unidade, proposição de ações para diretoria do departamento quando demandado, auxílio na gestão do arquivo, atendimento às demandas da diretoria do centro de documentação, demandas de planejamento estratégico, atendimento às várias unidades do IPHAN quando relacionado à gestão de documentos, transferências de documentos, gestão do sistema eletrônico de informações - SEI (E2), Gerência do arquivo técnico e administrativo (E5). Elaboração de projetos de conservação preventiva(E6).

d)Utilização se sistemas institucionais: Supervisão das ações de tramitação de processos via SEI – Sistema Eletrônico de Informações (um sistema de produção e gestão de documentos e processos eletrônicos desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4^o Região (TRF4) e cedido gratuitamente à administração pública), dentre as ações: supervisão da digitalização de documento não digitais, inserção destas digitalizações na plataforma, revisão do processo página a página inserida, assinatura de Termo de Abertura eletrônica de processo e Termo de Encerramento do processo (E1). Pontos focais da ouvidoria, canal institucional que recebe demandas, manifestações e solicitações de informações dos cidadãos (E3), Gerenciamento de site interno (Microsoft SharePoint), inserção de informações, atualização e controle de acesso – onde servidores internos conseguem ter acesso à base de dados do acervo (E4).

e) Atividades não ligadas diretamente às atribuições arquivísticas: substitutos de fiscais de contratos da administração (E3), Elaboração de Planilhas como a de inventário físico-financeiro (E5), Acompanhamento de licitações (E6).

Nos relatos coletados, vemos em grande maioria a exposição de insatisfações por parte dos entrevistados, seja na realização de atividades que não estão atreladas às atribuições de um profissional de arquivo, onde por vezes, eles se sentem subutilizados para realização de atividades administrativas por exemplo, ou mesmo a insatisfação de não ter apoio administrativo para questões que os ajudariam a desenvolver suas atividades técnicas, como por exemplo, espaço físico adequado para gestão do acervo.

A título de exemplificação do que acabamos de falar temos a voz do E3, que relatou:

“Eu acho que a realidade geral do IPHAN é que os arquivistas, as coordenações técnicas não sabem que os arquivos são da área-fim e na nossa situação aqui ele é praticamente como um depósito. Atendemos aos técnicos da casa nas suas necessidades, pesquisas e processos, atendemos pesquisadores externos do IPHAN, e-mail, SEI, somos também pontos

focais da ouvidoria, atuamos também como substitutos de fiscais de contratos da administração e também participamos de demandas específicas que envolvem documentação. E, até onde a gente consegue a gente faz algum armazenamento da informação, porque nunca tem lugar adequado, então a gente administra. O nosso arquivo está espalhado pela casa toda, em 2016 atingimos a capacidade máxima de guardar documentação e ficou tudo pela casa.”

Uma de nossas inserções que pensamos ser necessária ao roteiro da entrevista foi quando nos foi relatada a atividade de fiscal de contrato da administração. Perguntamos então: “Nessa parte de fiscalização de contratos, são contratos que se relacionam às suas atribuições de arquivista?”, e prontamente tivemos a resposta: “São contratos puramente administrativos, eles te dão...você não escolhe...eles colocam você como fiscal substituto e você tem que atuar quando tiver necessidade, não é da área técnica, é da área administrativa” (E3). Acrescentamos: “Vocês recebem alguma capacitação para essa atuação extra?”, como resposta: “Nenhuma.” (E3)

Ainda sobre atividades “extras” da área, a E5, nos expôs: “Também cuido da parte de doação de livros, distribuição, etc.” Esse foi mais um momento que buscamos saber mais sobre, e perguntamos: “Tem bibliotecário aí?”. A resposta: “(...) por iniciativa, por imposição da gestão anterior, a biblioteca ela permaneceu no mesmo lugar do arquivo, em andares diferentes, mas na mesma casa então eu fiquei responsável também por essa parte.” Acrescenta a entrevistada: “Desempenho conforme “necessidade” atividades como elaboração de Planilhas de inventários físico-financeiro (na ocasião de férias do servidor responsável), muitas vezes confundem minhas atividades como a de técnico administrativo, fico à frente de alguns contratos administrativos, inclusive, já neguei à direção realização de atividades que não eram de minha competência e que não me sentia capaz.”

Diante da exposição de suas atividades, gostaríamos de melhor compreender como essas atividades são vistas por estes profissionais, perguntamos: **“As atividades que você realiza são mais voltadas à aplicação de técnicas arquivísticas ou à gestão da informação?”** A E1 se mostrou bem confusa em saber “rotular” suas atividades de um modo ou de outro e assim nos responde: “Não tem arquivista, tinha um bibliotecário que assumia um pouco essa função de arquivista, eu também não sou arquivista sou formada em História e acho que faz muita falta. Nós estamos num processo de transição entre os processos que eram físicos e o SEI e o SEI é um bicho diferente, eu acho que talvez a gente esteja perdendo o bonde de entender como ele funciona, fico até preocupada com isso, a gente não tem mais o

controle da informação sobre do que tá acontecendo no SEI e aí as coisas vão se perder uma hora e a gente não tá a par de tudo, eu fico pensando nisso as vezes.”

Mais uma vez é perceptível na fala da entrevistada o estranhamento em lidar especificamente com o sistema de gestão de informações, ferramenta institucional que “centraliza” o fluxo de informação e que deveria ser compreendido em sua execução para que o serviço de atendimento à informação fosse otimizado e as lacunas informacionais identificadas na fala da entrevistada fossem diminuídas senão sanadas. A incerteza na condução do sistema mostrada na transcrição acima demonstra também a fragilidade no atendimento às demandas que chegam a esta profissional, especialmente por não compreender por inteiro esse processo de transição entre os processos físicos para a área digital. Como a mesma fala, fica evidente o não controle da informação, o que reflete negativamente na sua atuação profissional.

O E2, entende que suas atividades se dividem igualmente entre atividades técnicas e gerenciais. O E3 avalia que realiza mais atividades técnicas e acrescenta: “Eles não nos veem como profissional capaz de fazer parte da gestão da informação.” A E4 afirma que se trata de realização de práticas arquivísticas ligada ao registro de informações. A E5, diz trabalhar com as duas formas de atividades, no entanto, a maioria da parte técnica é realizada por auxiliares, ficando ela com a parte mais gerencial. O E6 nos diz: “Minhas atividades são voltadas à técnica, basicamente. Gestão? Gestão mesmo, acho que a gente tá ruim, porque quando a gente fala de gestão de documentos é uma visão sistêmica, desde quando eu entrei aqui é mais uma coisa mais de um arquivo permanente. A visão sistêmica mesmo, falamos da documentação, classificação, avaliação, e toda sua tramitação, então vamos ser bem francos, nós não temos isso. Tem gestão? Até tem, recebimento, faz parte, mas ao pé da letra hoje eu não consigo visualizar isso, pelo menos aqui.”

Podemos observar que quanto às atividades, dois sujeitos acreditam realizar os dois tipos de atividades, técnica e gerencial (E2 e E5), já três, acreditam que realizam atividades mais relacionadas à aplicação de técnicas arquivísticas (E3, E4 e E6). Diante deste quadro podemos acreditar que possa haver uma incerteza quanto ao que o profissional possa entender sobre suas atribuições, isto, segundo o que nos fala a Lei 6.546 de 04 de Julho de 1978 que regulamenta as profissões de Arquivista e Técnico de Arquivo e dá outras providências, ou ainda, que trabalham sobre uma imposição administrativa que os coloca como diminuídos para o exercício de situações de gerenciamento sempre os subordinando às chefias que não compreendem o processo de gestão como necessário e possível de ser realizado por alguns

desses profissionais, o que colabora diretamente para que sua autoestima laboral fique fragilizada.

Há de ser dito que as duas pontas, a da atividade gerencial e a das intervenções práticas que devem ser aplicadas aos acervos são igualmente merecedores de atenção por parte do profissional à frente dos serviços de informação, no entanto se faz importante reconhecer a informação como centro das atenções da sua atuação. Como traz Feitosa (2014, p. 27)

A ideia da quebra das amarras que ligavam a atividade do arquivista em trabalhar no acervo da organização física meramente ligada ao suporte da informação para uma amplitude que tem como objeto de estudo a informação, independente da existência física de seu suporte, possibilita a atuação de uma arquivologia onde é possível um gerenciamento sistêmico pós-custodial e eficaz sobre as situações informacionais surgidas.

Então, se configura de fundamental importância que o profissional de arquivo esteja próximo na realização desses dois perfis, gerencial e prático, correndo o risco de na “escolha” de realizar um em detrimento ao outro perder os ensinamentos que a prática profissional poderia o trazer. O que precisamos dizer também, é que, diante da escassez de profissionais de arquivo, os que ocupam os cargos terminam que realizam suas atividades ao seu modo e sozinhos, o que pode gerar suas situações: a exaustão da atividade prática pela prática ou a não experiência de ocupar o lugar “ideal” de um profissional de arquivo, especialmente de arquivistas, que precisam serem vistos como gestores da informação e não apenas como mediadores dessa ou simples guardadores de papéis.

É nesse instante que vimos nas vozes dos entrevistados, especialmente nos que são arquivistas certa “frustração” em realizem atividades puramente técnicas e não terem reconhecidas suas capacidades intelectuais de colaborarem com o plano estratégico das unidades que estão lotados.

4.2.2 Tipos das informações que precisam

Em seguimento à pesquisa questionamos aos sujeitos: **“Quais informações você precisa para desenvolver suas atividades?”** Identificamos que os entrevistados fizeram interpretações variadas quanto ao que seria a informação que propriamente tratamos na questão por vezes a relacionando às fontes de informação. Ainda assim, seguimos com a entrevista trazemos abaixo a síntese das respostas coletadas:

- a) informações legislativas (leis, decretos, portarias, instruções normativas, resoluções);
- b) informações arquivísticas (normas técnicas, notas técnicas, ofícios, manuais de procedimentos, código de classificação, tabela de temporalidade);
- c) informações do próprio acervo (registrada em documentos físicos e digitais);
- d) informações administrativas (sobre o funcionamento do instituto, da unidade de arquivo, fluxos e trâmites de processos técnicos e administrativos, fluxos de trabalho, regimento);
- e) informações sobre atividade-fim.

Tratando mais especificamente sobre as informações que os entrevistados entendem como necessárias para desenvolver suas atividades, por vezes, eram citadas não as informações propriamente ditas, mas os instrumentos que continham as informações. Foram citadas: Lei de Acesso à Informação, Lei Geral de Proteção de Dados, informações institucionais que se relacionam com as atividades realizadas, planilhas Excel, tabela de temporalidade para documentos da área finalística, etc. O E3 relatou: “Quando você tem que buscar alguma informação técnica para fazer algum trabalho, você tem que estudar isso fora do universo do IPHAN, você tem que estudar legislação, experiências de arquivos públicos que já estão mais avançados, experiências fora do Brasil que já passaram por umas questões que a gente enfrenta aqui também, mas isso é a sua busca, você tem que se virar, não tem nada dentro do IPHAN.”

Já na fala da E4, podemos observar a inércia na busca da informação por não saber nem sequer onde, o quê buscar, nos diz:

“Na verdade eu acabo não buscando por falta de conhecimento mesmo, eu tenho até uma reclamação para te fazer sobre o IPHAN porque quando eu entrei, eu não recebi nenhum tipo de treinamento, me jogaram lá assim, não tinha um arquivista no lugar, e se eu não me engano não existe arquivista no IPHAN do meu local, que é uma superintendência com escritórios técnicos, então quem cuidava do arquivo na época que eu cheguei era outro profissional que também não era da área, depois ele saiu entrou um outro, da mesma forma, que apesar de ser uma área afim a gente não tem o conhecimento do arquivista para organizar as coisas, não tem a prática, então a gente acabou que criou nosso próprio modelo. Então, cada arquivo tinha sua forma de funcionamento, a gente não recebia instruções de cima, a única vez que recebi alguma instrução foi na época da CPAD (Comissão Permanente de Avaliação de Documentos) mas que não foi para frente.

Ninguém lembrava da gente, inclusive com materiais básicos. Na superintendência anterior, a gente fazia vaquinha até para comprar papel higiênico, a gente não era lembrado, não recebia instrução, as pessoas não sabiam nem o que a gente fazia lá dentro. Achei que chegando aqui ia encontrar uma coisa mais estruturada, mas é a mesma coisa, eu não tenho orientação de ninguém, NÃO sei quem é nosso chefe do IPHAN nacional, eu não sei mais do que a gente faz parte, era DECOF-Departamento de Cooperação e Fomento mas não sei mais. Tem umas informações que a gente precisava estar sabendo, porém não tive conhecimento, quando eu quero saber alguma coisa eu tenho que ir atrás, mas o trabalho que a gente faz aqui é mais da nossa cabeça mesmo, é mais intuitivo mesmo. Outra crítica que eu quero fazer da CPAD, é que eu não tinha noção do trabalho que tínhamos que fazer, tabela de temporalidade, código de classificação, e jogaram trabalho para a gente fazer em um espaço de tempo muito curto, então a gente ficou perdidíssimo com essa situação, depois de um tempo por iniciativa própria, que fiz um curso pelo ENAP foi que clareou um pouco, mas porque corri atrás não foi um treinamento que o IPHAN me deu. Eu nem sei quem são essas pessoas de Brasília.”

Diante dos depoimentos tão enfáticos, optamos por expor as falas dos entrevistados, claro que resguardando quaisquer informações que possibilitassem serem identificados. Mas como pode ser observado nos campos acima, é recorrente a insatisfação nas respostas em cada questão, por vezes os desabafos sobressaíram inclusive ao cerne do questionamento feito.

4.2.3 Fontes de informação utilizadas

Como dito anteriormente observamos nos entrevistados o entendimento entrelaçado sobre o que a informação e as fontes de informação. Assim, seguindo com a entrevista perguntamos mais objetivamente: **“Onde você busca por informações para suprir suas necessidades de informação?”**

Paiva, Santos e Nascimento (2014) nos trazem a amplitude que segue os conceitos de fonte de informação podendo estes serem remetidos a inúmeros tipos de recursos informacionais. Essa vastidão de interpretações que podem classificar essas fontes está intrinsecamente ligada aos objetivos propostos em cada situação.

Identificamos nas falas dos entrevistados como fontes informacionais:

- a) Documentos jurídicos (leis, decretos, portarias, instruções normativas, resoluções) – E1, E2, E3 e E6.
- b) Banco de Dados Planilha Excel, CPROD - Consulta de Processos e Documentos- IPHAN – (E1, E2, E3, E4 e E6.)
- c) Pesquisa junto aos órgãos de referência (Arquivo Nacional e Conselho Nacional de Arquivo) – (E2)
- d) Cursos - ENAP (E4)
- e) Google- (E4)
- f) Busca por apoio de outras instituições – (E5)
- f) Consulta às Superintendências Sedes (Brasília e Rio de Janeiro) – (E6)

Podemos observar que as fontes de informação utilizadas pelos profissionais são variadas. É notável também que a maioria dos sujeitos opta basicamente por duas fontes de informação, informações jurídicas que tratem sobre a execução de suas atividades e Banco de Dados local de cada superintendência, ou seja, Planilhas Excel, desenvolvidas cada uma ao seu modo para atender à tentativa de realizar uma gestão mínima da informação, para o auxílio na recuperação desta. Diante dos apontamentos das fontes às quais esses sujeitos recorrem também podemos constatar, também a falta de um instrumento institucional, a exemplo um repositório de documentos, que pudesse ser utilizado por esses profissionais, os dando maior segurança no registro dessas informações. Compreendemos a colaboração das Planilhas Excel nesse processo de gestão, mas em se tratando de segurança, não é um instrumento completamente seguro em sua estrutura. Ainda, segundo relatado por alguns dos entrevistados, é o instrumento recomendado pelas unidades centrais, Brasília e Rio de Janeiro, pois, segundo as unidades, o Excel possui uma extensão facilitadora de migração de dados quando em algum momento, o instituto tiver desenvolvido seu próprio repositório ou sistema de gestão.

4.2.4 Principais barreiras e dificuldades na busca e uso da informação

Numa situação que demanda por informação nem sempre não há percalços pelo caminho. Buscando compreender a ocorrência ou não de barreiras ou dificuldades durante a busca e uso da informação por parte dos entrevistados, questionamos: **“Existem barreiras em ter acesso às fontes de informação que podem te auxiliar nas atividades que desenvolve? Se sim, quais?”**

Depois de realizada a transcrição das respostas observamos que a falta de comunicação, de interação, de uma sistematização institucional configura-se como a principal barreira e/ou dificuldade apontada por parte dos profissionais entrevistados (E1, E3 e E4). A exemplo temos a fala da E1: “Sim, sim, eu gostaria muito que o setor técnico tivesse um diálogo mais direto com a gente, porque a sensação que eu tenho é que a gente é o um setor menor, negligenciado dentro do IPHAN, e aí as vezes a gente tem dúvidas e não consegue nem ter um diálogo porque eles estão muito ocupados, estão com as tarefas deles e passamos batido.” E da E4: “Na verdade a comunicação não existe e já enxergo como uma barreira, se ao entrar eu tivesse recebido uma capacitação, mas isso não aconteceu e a gente se vira como dá. E se existe capacitação, eu não conheço. Na capacitação da CPAD eu não entendi nada, tinha um prazo muito curto para as ações saí cheia de dúvida e depois quando fui pesquisar o que era, entendi um pouco mais, mas era um pouco tarde. Foi uma correria que não deu em nada.”

Outro apontamento configurado como barreira foi o de tecnologia defasada, falta de um sistema próprio, que faz com que a pesquisa por informação tenha que ser feita em variadas bases de dados (E2), fragilidade tecnológica com o uso das Planilhas Excel como banco de dados, falta de instrumento de registro do acervo (E5).

4.2.5 Estratégias para resolver barreiras e dificuldades

Identificadas as barreiras e dificuldades apontadas pelos entrevistados, buscando melhor compreender essas situações e seus desvencilhamentos, os perguntamos: “**Você se utiliza de estratégias para suprir suas necessidades informacionais na atividade laboral? Se sim, quais?**” Em algumas respostas nos foi apontado o fato de que por vezes não se tratam de barreiras, algo que impeça, mas sim obstáculos que por vezes os servidores precisam perpassar para atingir seus objetivos informacionais. Então, igualmente como realizamos aos itens anteriores buscamos relacionar as respostas obtidas. As estratégias citadas foram:

- a) Apoio de profissionais externos com competência na área (E1)
- b) Buscar por legislação que se relacione com a demanda (E1)
- c) Acessar banco de dados disponível (Planilha Excel/CPROD) (E1 e E5)
- d) Indicar aos pesquisadores outras instituições que possam auxiliar no encontro da informação (E1)
- e) Busca de informação em base de dados variadas com buscador mais genérico possível para o encontro da informação em qualquer listagem (E2)

- f) Busca por informação em outras instituições (E2 e E3)
- g) Busca por informação em plataformas digitais (Google, ENAP, Pós-EAD, e-mail ao arquivo central de Brasília, etc) (E4 e E6)

Após acolhidas as respostas podemos identificar que variados são os caminhos que os profissionais optam por percorrer na tentativa da resolução ou atendimento da demanda de informação que o mesmo necessita, seja para seu atendimento pessoal profissional, seja como subsídio para atendimento de uma demanda de um “segundo usuário”. Wilson (1981; 1999; 2000) delinea o comportamento de usuários da informação como uma construção do comportamento humano orientado à recuperação de conteúdos; enxerga o assunto de investigação com foco na multiplicidade de métodos, ou estratégias, que indivíduos utilizam para acessar recursos informacionais. Quando nos é apresentada a resposta: “Procuro por profissionais externos que tenham competência na área.”, podemos denotar que por parte desse servidor podem surgir nesse cenário algumas questões: a não confiabilidade na credibilidade de atuação dos profissionais que fazem parte do quadro de servidores que se relacionam com a questão informacional na instituição, o acesso a estes não ser facilitado ou conhecido, ou ainda, a interpretação que esse apoio pedido possa ser interpretado como “falta de qualificação” para resolução da lacuna, o expondo incapaz. Ao mesmo tempo, vimos que o próprio profissional se sente diminuído, quando nas entrelinhas diz não ter competência na área, o que interioriza ainda mais a busca por orientações.

A busca por legislação que se relacione com a área foi também uma das alternativas encontradas. Acreditamos no entanto, que se trata de uma vastidão de indicações, em variados suportes, por vezes documentos (leis, decretos, normativas, etc.) cuja leitura requer conhecimentos prévios, tanto ao que trazem de informação, como no modo de escrita formal que se encontram produzidos. É uma fonte válida, segura, com o devido acesso em meio eletrônico, o que facilita a consulta, porém, não é um instrumento de simples e objetiva leitura, o que pode causar certo desconforto ao leitor que busca por subsídios para atuação profissional.

Acessar banco de dados disponíveis, como já tratamos em outro momento, vemos nas falas dos entrevistados, que a maioria deles recorrem ao acesso aos bancos de dados disponíveis, em sua maioria, Planilha Excel e consulta ao CPROD- Consulta de Processos e Documentos. Vejam, o primeiro instrumento, se não manuseado com as devidas precauções, pode ser considerado muito frágil na sua estrutura, em que pese, um simples delete pode colocar a perder o abastecimento de informações alimentado durante anos. Outra ferramenta é a página CPROD. A página está para se tornar inacessível, essa é uma realidade que todos

têm conhecimento, com a vinda do SEI para as superintendências federais, a ideia é aposentar o acesso ao CPROD, hoje, não mais alimentado, mas disponível para consulta, e, ainda é, uma ferramenta institucional bastante utilizada, pois centraliza informações (processos e documentos) tramitados antes do SEI. Assim, nos valem deste trabalho também como uma forma de demonstrar às instâncias maiores de gestão da informação no IPHAN, que, não tendo base de dados institucional desenvolvida e firmada, desabilitar a que nos ajuda, diminui ainda mais o sucesso na recuperação da informação.

A indicação de outras instituições aos pesquisadores se aplica ao fato que por vezes o bem ao qual o pesquisador busca não está tombado a nível nacional, mas estadual, ou municipal, assim, os devidos órgãos que devem responder por eles. Muitas pessoas não compreendem esse “recorte” e acabam buscando a informação no lugar errado, fato relatado pelos entrevistados. Inclusive, os próprios profissionais afirmaram buscar em algum momento por informação em outras instituições para subsidiar suas demandas informacionais.

A busca por informação em plataformas digitais: *Google*, ENAP, Pós-EAD, *e-mail* ao arquivo central de Brasília, etc., também foi citada pelos entrevistados como umas de suas estratégias. Hoje a expressão “Dr. Google” é muito frequente quando se busca algum tipo de informação especializada sem buscar diretamente pelo profissional que nela possua expertise, e não acontece diferente com os profissionais de arquivo investigados por nós. Cada um em seu ambiente de trabalho, aparentemente gerenciando os acervos ao seu modo pelo que se constata diante das respostas transcritas, encontram no buscador algum “fio condutor” que o direcione a algum modo de atuar. Seguro? Pode ser! Pode! Cursos do ENAP realizados de forma remota foi a saída encontrada por alguns dos entrevistados, uma obtenção mais regrada de conhecimento, pela extensão, por serem não só informação, mas cursos e que elucidaram a atuação dos profissionais que buscaram entender o objeto com o qual se relacionava sua atuação, da mesma forma os cursos de pós-graduações EAD. Os *e-mails* ao arquivo central de Brasília também foram citados com recorrência na tentativa por parte dos servidores de construir uma sistematização necessária à prática da gestão informacional institucional, de se fazerem sentir parte representativa de um todo, para muitos um: “eu tô aqui”! Onde muito dos retornos recebidos relatados foi o recebimento de manuais anexos ao *e-mail* de resposta, outros, o atendimento gentil e acolhedor de outros colegas.

Diante das respostas obtidas, compartilhamos do pensamento dos autores Santos, Silva e Freitas (2020, p.131) que enxergam como “provisórias e mutantes” as necessidades informacionais dos sujeitos e acrescentam que variantes como “a temporalidade da elaboração de sentidos, a considerar: o estado presente do sujeito, que contempla a história e o

conhecimento acumulado no decorrer do tempo; a lacuna, ou necessidade informacional, e; a estratégia utilizada para a solução de problemas” são essencialmente consideráveis no processo informacional. A provisoriedade da necessidade informacional nos sujeitos ditos pelos autores nos mostra dois caminhos “finais” possíveis no atendimento às demandas informacionais, estas ligadas diretamente às estratégias utilizadas no momento de busca pela informação: a obtenção da informação pretendida, gerando satisfação, ou a desistência a partir do não encontro, gerando frustração profissional.

4.2.6 Propostas de melhorias institucionais

Uma vez melhor compreendidas as estratégias, verdadeiras manobras laborais, realizadas pelos entrevistados para suas atividades profissionais, pensamos em compilar suas opiniões quanto às possíveis soluções por eles vislumbradas, e perguntamos: **“O que você acredita que poderia melhorar dentro da instituição de modo que o seu desenvolvimento profissional pudesse ser otimizado?”** E as propostas de melhorias citadas se encontram abaixo listadas:

- a) Mais adequado acondicionamento de documentos (espaço físico, manutenção, acessibilidade, etc.) (E1, E4, E5)
- b) Recursos informáticos compatíveis com as atividades técnicas (E1, E4, E5)
- c) Instrumento de controle de temperatura e umidade para os acervos (E1)
- d) Profissional arquivista no local (E1)
- e) Recursos Financeiros e material para possibilidade de montar um sistema de busca institucional (E2)
- f) Pessoal de apoio (E2)
- g) Intranet com troca de informação entre profissionais da área (E3)
- h) Cooperação obrigatória entre Arquivo Nacional e as unidades documentais do IPHAN (E3)
- i) Comunicação institucional melhorada, externamente com participação do Arquivo Nacional nas ações de capacitações, e internamente, um canal mais direto e aberto com o DECOF- Departamento de Cooperação e Fomento. (E3, E4 e E6)
- j) Ações mais efetivas da CPAD- Comissão de Avaliação de Documentos (E4)
- k) Mais efetivo marketing institucional para reconhecimento social do trabalho realizado pelo IPHAN/Promoção do acevo para acesso (E5)
- l) Capacitações (E2 e E5)

Entendemos as questões que compõem esse bloco como sendo muito propícias à exposição de insatisfações das mais variadas especificidades dos servidores e foi o que obtemos. Encontramos em muitas falas a “intenção” de que através deste trabalho suas necessidades de alguma forma fossem ouvidas por instâncias superiores da gestão administrativa do IPHAN.

Quanto à falta de espaço físico adequado a E5 nos diz “eu tenho vergonha do que a gente tem, porque a parede, por exemplo, é no reboco, por falta de manutenção, o arquivo é pouco visto e o que é visto é feito para o público externo, a própria estrutura de arquivo.” e quanto à acessibilidade: “Falta de acessibilidade que fica no andar superior, é horrível, não tem outra palavra.”.

Sobre a necessidade de apoio de recursos humanos a E2 nos disse: “as coisas aqui são bem complicadas, temos documentação acumulada que não foram nem descritas nem catalogadas, então não sabemos nem do que se trata, mas eu acho que se tivesse um arquivista seria ótimo, alguém que possa ter uma contribuição importante, é isso.”

Ainda assim, alguns dos entrevistados nos falavam da alegria de puderem fazer parte da nossa pesquisa, de terem sido “encontrados” por nós, assim como da esperança de que o desenho do perfil do atual profissional de arquivo que está à frente dos acervos do IPHAN possa ser transparecido para o desenvolvimento de ações administrativas efetivas de melhoria em variados aspectos colaborando na sua atuação e refletindo diretamente na prestação do seu serviço de informação.

4.3 Os profissionais de arquivo do IPHAN e seus relacionamentos com o ambiente corporativo

Trazemos no terceiro bloco a investigação de como os sujeitos da pesquisa se relacionam com o ambiente corporativo no qual estão inseridos. O bloco é composto 04 (quatro questões). Acreditamos que a identificação de como os profissionais de arquivo se “enxergam” na rede que forma o organograma do instituto: setores, departamentos, coordenações, divisões, etc., pode nos falar sobre essa relação. Além do que, compreender o nível de conhecimento dos sujeitos acerca da atual política de gestão da informação, como se deu o processo de recepção deste profissional quando egresso no instituto, inclusive no que se refere à apresentação das fontes de informações institucionais, permite que delineemos como se forma a identidade desses profissionais no órgão.

4.3.1 Sobre o reconhecimento organizacional do instituto

Acreditamos que o entendimento sobre o organograma da instituição representa um parâmetro que se interliga diretamente à segurança que os profissionais inseridos nesses ambientes podem perceber na realização de suas atividades laborais, assim como, na formação de sua identidade institucional. Na medida que eu sei quem eu sou, onde estou, eu me sinto mais apto a permear no meu ambiente. Então, nessa situação, buscamos saber: **“Você conhece o organograma institucional?”** . Como se tratam de respostas curtas e mais objetivas optamos por colocar as falas na íntegra, mais uma vez resguardando devidamente as identidades dos entrevistados. Assim temos:

E1-Se eu conheço? (pausa) Acredito que sim, mas não totalmente, porque o IPHAN tem muitos setores, mas em parte eu conheço.

E2- Conheço, apesar de ser super-recente, mas conheço. Tivemos várias recentes.

E3- (Silêncio) Hoje não! Já conheci mais, hoje não! Alguns superintendentes que vieram pra cá e passaram lá por Brasília eu perguntava: te falaram alguma coisa sobre o arquivo? Não! Ninguém ouviu nada.

E4- Não conheço.

E5-Eu tenho dificuldade de me reconhecer na estrutura na instituição. A minha própria chefia também não me reconhece como membro de área técnica que atende ao público externo e interno, eu sou uma área de apoio mas também sou finalística. Ou seja, ele também não tem noção desse organograma. A gente fica solta!

E6- Eu consigo assim...esse organograma até hoje eu procuro encontrar (risos) eu já vi uma página, eu sei onde eu estou, coordenação técnica, que somos ligados ao DECOF, porque nossos planos de ação são todos ligados ao DECOF, são eles que aprovam e que liberam.”

Diante das respostas vimos que metade dos entrevistados não conhecem o organograma institucional do qual fazem parte, o que pode impactar diretamente nas questões que trazemos na introdução desta pergunta como por exemplo a segurança e identidade profissional. Esse reconhecimento pode o direcionar o profissional ao caminho a ser seguido na busca da informação diante das demandas. E o não reconhecimento, pode caracterizar-se como um labirinto a ser percorrido sem sucesso nos resultados.

4.3.2 Sobre a atual política de gestão da informação da instituição

Ainda que esses profissionais por vezes não se localizem na estrutura de setores, departamentos e cargos do instituto, pensamos em compreender se esses se viam dentro de uma sistematização institucional que se refere à gestão informacional praticada pelo órgão. Questionamos: **“Você tem ciência sobre a atual política de gestão informacional da instituição?”**. As respostas a este questionamento, não diferenciaram de algumas outras questões e vimos expresso nas falas dos entrevistados um sentimento como que desacreditado, de que por algum dia possam vir a ter no instituto um planejamento, estrutura e implementação de uma gestão informacional sistematizada a ser trabalhada nas superintendências.

Para compreendermos melhor as situações expostas pelos entrevistados, fizemos alguns recortes das suas falas nesse sentido. O E2 nos diz: “Queria polemizar mas só depois que acabar a gravação.” A E1 nos disse que o atual cenário de gestão da informação da instituição

“tá bem deficitária(...) porque a gente meio que inventou ao longo do tempo uma classificação que faz sentido lá dentro mas as vezes dá uns problemas em saber onde coloco o processo, em que série colocar, então a gente não sabe se tá seguindo um caminho correto na classificação, então seria muito bom ter essa orientação por parte de Brasília, e fora a questão da temporalidade, sobre dar finalidade correta para os documentos, não sei se a gente guarda tudo, porque a gente não tem espaço para guardar tudo. (...) eu acho que a gente tá muito abandonado, sem contato.”

Observamos que percentualmente 50% dos entrevistados dizem conhecer a atual estrutura de gestão da informação do IPHAN, embora não a classifiquem como efetiva, eficiente ou eficaz, e 50% não a conhecem. O não reconhecimento das propostas bases que alicerçam a gestão da informação do instituto faz com que os servidores caminhem como que por cima de uma areia movediça, onde a qualquer tempo, um passo em falso, mediante a falta de conhecimento/orientação podem trazer consequências até punitivas ao profissional, talvez, sob esse argumento alguns optem pela eterna espera.

4.3.3 Recepção do instituto aos profissionais de arquivo

Durante a composição da estrutura base para construção da entrevista estruturada pensamos que seria contributivo entender um pouco sobre esse processo de recepção aos servidores que estão à frente dos acervos do IPHAN logo na sua entrada no instituto. Pensamos que este parâmetro de apresentação, estaria diretamente ligado ao andamento na realização das atividades que ele realizaria. Assim formulamos a seguinte questão: **“Na sua entrada no instituto, você teve alguém que lhe apresentasse o setor e as suas demandas?”**.

Em 50% das respostas tivemos o sim como respostas e 50% o não. Alguns dos entrevistados ainda acrescentaram às suas respostas de onde viria a apresentação e tivemos a citação de profissionais como bibliotecários, arquivistas, administradores, terceirizados e outros profissionais que estavam à frente da gestão dos acervos. Comumente aos outros questionamentos encontramos alguns apontamentos negativos quanto ao apoio institucional recebido:

E1- “ Eu fiquei um pouquinho abandonada” “me jogaram essa bomba, e mandaram resolver, só que sozinha e recém-entrada não ia conseguir resolver isso, e não foi resolvido, preciso ver isso inclusive.”

E2- “Tive auxílio e me foram apresentadas as demandas e realidades do trabalho, foi um colega de mesmo nível hierárquico que eu.”

E3- “Quando vem alguma orientação dos arquivistas tem que ser colocado de cima para baixo senão a gente não consegue fazer funcionar.”

E4- “Apresentaram o trabalho básico, mas treinamento de verdade não recebi.”

E5- “Me deram as chaves e disseram: te vira!”

E6- “foi tudo dito”

Como trazido na caracterização dos entrevistados, três servidores não têm formação na área, e realizam suas atividades como Auxiliar Institucional de Arquivo- Área 2, assim considerados de nível médio. No Edital N° 1 -IPHAN de 11 de junho de 2018, referente ao mais recente concurso público realizado no ano de 2018 e porta de entrada desses profissionais auxiliares de arquivo temos algumas observações que acreditamos ser colaborativas:

- a) O programa de conhecimentos específicos sobre o conteúdo de Arquivologia não passou de seis linhas.

- b) Para os cargos de nível médio foram ditos como pré-requisitos de investidura no cargo: “certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de ensino médio, (antigo segundo grau) ou curso equivalente, expedido por instituição de ensino reconhecida pelo órgão competente.”

Assim, nos debruçando sobre quais parâmetros de conhecimento foram solicitados a esses profissionais aprovados no último concurso do IPHAN, nos custa a entender que poderiam ser colhidos outros frutos diferentes do que foram apresentados na coleta de dados, frutos de sensação de incapacidade, de falta de conhecimento na realização das suas atividades, em, pelo menos, metade dos entrevistados. Além de não terem conhecimento prévio na área, como pôde ser percebido na entrada desses profissionais, alguns não receberam nem treinamento institucional e nem orientação de nenhum profissional que desenvolvesse trabalho no acervo anteriormente. Podemos neste sentido, acreditar, que a quando esses profissionais afirmam que fazem suas atividades cada um ao seu modo, é exatamente isso que acontece, a busca por informações do “como fazer” permeia o dia a dia de metade desses profissionais.

4.3.4 Apresentação das Fontes de informação institucionais

Adentrando nesse questionamento sobre o acolhimento quando egressos os servidores, e mais especificamente sobre as “facilidades” na obtenção de informações pertinentes ao desenvolvimento das atividades que se fariam necessárias no seu cotidiano, buscamos saber: **“Ao chegar no IPHAN lhe apresentaram as fontes de informação disponíveis para consulta? Se sim, elas lhe foram suficientes ao que você precisava?”**. Os entrevistados E1, E2 e E6 disseram terem sido apresentados às bases de dados existentes como CPROD e as Planilhas Excel desenvolvidas em cada superintendência como instrumento de registro do acervo. Acrescentaram que momentaneamente esses instrumentos foram suficientes para o início de um possível entendimento das atividades que eram ali realizadas, alguns seguem com esses instrumentos até os dias atuais como única opção de busca da informação local, mas, em outros casos, alguns tiveram que desenvolver novas ferramentas de auxílio.

Quanto às falas que disseram não terem sido apresentados às fontes de informação disponíveis (E3, E4 e E5), por mais uma vez os sujeitos de utilizaram da “abertura” da entrevista para manifestar suas insatisfações na atuação profissional. E3 nos diz: “fui descobrindo aos poucos. Me disseram toma aí, esse é o arquivo, até entendo porque ninguém tinha o conhecimento, então tive que ir construindo.” E5: “Eu descobri por um acaso o

CPROD. Eu não gosto de SEI. O SEI burocratiza em excesso. Grande parte do meu trabalho me chegam pelo meu contato pessoal, pelo *WhatsApp*, para as pessoas que eu gosto, eu trabalho com o *WhatsApp* aberto ou por *e-mail*. Então os coordenadores especificamente pensam que eu não trabalho, por eu utilizar uma ferramenta de comunicação não institucional. Então se puder reduzir a equipe, ele reduz.” Quanto à propositura de unificação de uma base de dados o E6 nos diz: “Uma planilha única seria interessante a uma futura migração, mas teria que ser discutido os campos, até a forma de classificação, aqui adotamos o código de classificação antigo, não usamos o mais recente.”

4.4 Sobre as situações informacionais

Neste quarto bloco trazemos o detalhamento de situações informacionais práticas vivenciadas pelos servidores e que favorecem a transparência necessária a melhor compreensão do que buscamos entender, uma vez que assim nos descreve um cenário real. O bloco é composto por 07 (sete) perguntas, a partir destas, buscamos saber sobre: o atendimento das demandas de informação dos profissionais, uma situação recente de busca da informação, exposição de algumas estratégias utilizadas para suprir a necessidade de informação durante o processo de busca, assim como, os sentimentos ocorridos nesse processo, dificuldades surgidas, fontes utilizadas e satisfação no encontro da informação.

4.4.1 A atuação do profissional de arquivo diante das demandas informacionais

Debruçados sobre a intenção de remontar o dia a dia laboral do profissional de arquivo realizando como que uma montagem de peças que possam se encaixar, ou não, no entendimento do todo, os perguntamos: **“Você consegue atender sempre às demandas informacionais que lhes são atribuídas?”**

Assim tivemos as seguintes colaborações:

A E1 nos diz que consegue atender sempre às demandas que a chegam quando estas dependem apenas de seus esforços, pois não encontra apoio da área técnica para informações específicas das outras áreas.

A partir do discurso acima vemos que em algumas situações, os profissionais de arquivo se sentem isolados da equipe técnica multidisciplinar da unidade. Por mais multifacetado que precise ser, o profissional de arquivo não detém, e nem teria como deter, o completo conhecimento específico necessário para atender às demandas informacionais que

se ligam a áreas alheias à sua atuação, como por exemplo a arqueologia, a arquitetura, a engenharia, a antropologia. Nesses casos, os profissionais de arquivo, atuam como mediadores da informação, sendo abastecidos dessas informações para seguidamente proporcionar o acesso. Se faz necessário então que se reconheça a necessidade de interação entre a equipe de trabalho para que dela possa ser refletido um serviço de informação satisfatório à sociedade.

O E2, também diz realizar sempre o atendimento às demandas, mas aponta para alguns atrasos de retorno da informação ao solicitante pelo acúmulo de atribuições recaídas sobre ele. Como ocupante de cargo de gestor E2 nos apresenta a sua sobrecarga nas atividades que realiza, admitindo não atender em tempo razoável às solicitações. O profissional de arquivo é um cargo escasso no serviço público federal, raramente encontrado, altamente necessário. Assim, podemos constatar que termina ficando sobre a responsabilidade dos poucos profissionais atuantes, dividir-se no atendimento às demandas gerenciais e técnicas ao mesmo tempo, comprometendo a excelência na execução em quaisquer dos perfis.

E3 e E6, nos dizem que conseguem sim atender sempre às demandas, porém nem sempre com respostas positivas de localização da informação, a depender de ter essa informação ou não. Vimos nas falas dos respondentes a incerteza que circunda o dia a dia laboral do profissional de arquivo do IPHAN, muitas vezes, pela ausência de fontes informacionais seguras, base de dados institucional talvez. O encontro da informação se reveste de incerteza tanto para o usuário externo como ao próprio profissional que se empenha em a tornar acessível. Como tornar acessível o que eu nem sei que tenho? Essa é pergunta que vimos permear os profissionais. E, onde buscar a informação que eu preciso, se eu nem sei realmente do que preciso? É o desafio que o profissional de arquivo presencia: a compreensão da necessidade informacional do usuário que busca pelos serviços de informação do instituto, que por muitas vezes não reconhece a sua própria necessidade de informação.

E4 nos relatando um pouco do perfil do acervo que está à frente nos diz que consegue atender algumas vezes às demandas informacionais recebidas. A entrevistada fala da dificuldade de cadastro da informação na base de dados que utiliza pelo tamanho de massa documental acumulada existente, e, uma vez não cadastradas, nem o usuário externo busca, porque não sabe que existe e, se busca, o profissional não dá acesso pelo mesmo motivo, fazendo se repetir a situação também descrita por E3 e E6.

E5 não consegue atender às demandas e foi categórico:

“Não consigo atender. Eu tenho boa vontade, mas houve uma lacuna temporal onde os processos que foram gerados não eram armazenados de

forma adequada, não tinha um controle sobre esses processos de maneira intencional, então pessoas me pedem as vezes algo que não existe, que não chegou até aqui, que foi desviado do caminho dele, por essa dificuldade a gente não sabe se o processo está perdido, porque também o arquivo é um local que apesar de ter a mim e um auxiliar, aqui não temos controle de chaves, quem quiser pode vir até aqui. Qualquer pessoa pode entrar e pegar o arquivo que quiser. Falta controle, temos um livro de protocolo, que toda vez que a pessoa pega um processo anotamos, mas não é eficaz porque se formos atrás de um processo que foi emprestado há muito tempo atrás, leva muito tempo para que identifique. Não dá celeridade. O CPROD quando tramitava era eficaz, mas atualmente não temos, o que é via SEI, ok, mas o mais antigo não temos. Eu faço meu controle aqui no computador e peço que ao devolver me entregue. Como o fluxo de terceirizados é grande muitas vezes os processos ficam nesses locais de trabalho desses servidores temporários e aí são dados por perdidos e só localizados por acaso depois de um tempo.”

Podemos observar diante dos relatos, que o fato de conseguir atender sempre ou não às demandas impostas pelas atividades profissionais relaciona-se ao encontro de barreiras e ou dificuldades surgidas nesse percurso. No relato de E1 encontramos a barreira de indisponibilidade de recursos humanos qualificados, ao seu ver, para o pedido de ajuda com a demanda que não depende apenas de seus conhecimentos. O E2 informa que o alto número de atribuições que lhes são conferidas é um impedimento de um atendimento em tempo menor às demandas que os chegam. A ausência de controle sobre a custódia da informação foi dito como obstáculo na suas condutas para E3 e E6. E4 traz como barreira o fato de não conseguir aplicar técnicas arquivísticas no acervo para o tornar disponível por falta de recursos humanos especializado para tratamento da massa documental acumulada existente. Com relação às barreiras informacionais Silva, Ramalho e Garcia, (2019, p.5) dizem que: “Essas barreiras, também chamadas de obstáculos ou dificuldades, são representadas por meio de uma demora, insatisfação ou não alcance da informação e são identificadas em inúmeros contextos vivenciados pelo usuário e se apresentam por diversos tipos.” Especificamente sobre barreiras informacionais vamos tratar mais detalhadamente adiante.

Nas falas dos profissionais, que relatam as situações por eles vividas em suas práticas laborais, encontramos desvencilhamentos os quais os analisamos sob a luz da abordagem *Sense-Making*, ou seja, alicerçados no trinômio: necessidade, busca e uso da informação.

4.4.2 Apresentação da situação recente de busca da informação

Podemos constatar que das situações laborais emerge a necessidade informacional, esta, faz com que o sujeito crie estratégias para que obtenha sucesso na busca da informação propriamente dita e no seu uso. Nesse instante, percebemos um movimento direcionado ao preenchimento de lacunas informacionais. Assim, reforça-se quão contributivo é ao nosso entendimento, elucidar as situações reais que movimentaram o cognitivo dos pesquisados e que o direcionaram à busca do atendimento da necessidade de informação para preenchimento das lacunas informacionais urgidas. Sendo assim, procuramos remontar uma situação real de busca, e pedimos: **“Nos fale sobre alguma situação recente que lhe motivou a buscar por informação.”**

E1 nos relatou o fato de uma pesquisa da área da Arqueologia que a chegou e que precisou de apoio técnico especializado para elaborar resposta ao solicitante e em outro exemplo ela nos diz: “a pessoa quer saber se tal bem é tombado, eu tenho um processo da década de 40 que não tem a especificação da área do polígono de tombamento, aí tenho que pedir ajuda aos técnicos. A pessoa quer ver o arquivo do polígono que tem extensão especial que não abre em qualquer máquina. Eu não sei dizer exatamente a área.” Já E4 relata encontrar subsídios informacionais para atendimento às demandas, mesmo se tratando de informação técnica especializada de outras áreas, inclusive trabalha auxiliando a equipe multiprofissional, diz ela: “Por exemplo, um trabalho sobre patrimônio imaterial, aqui tem documentação, processo, relatórios e aí os servidores vem aqui buscar a informação e a gente consegue localizar, igualmente as outras áreas, patrimônio edificado por exemplo.”

E2 expôs a seguinte situação que o levou a buscar por informação: “Um pesquisador queria acesso ao acervo fotográfico sobre o projeto que falava do artesanato indígena, então conseguimos achar muita coisa, o acesso foi perfeito também. Já hoje respondi a uma demanda que não tive sucesso, nas várias bases que fiz a pesquisa.”

Falando de uma forma geral, sem exatamente nos falar sobre determinada situação o E3 fala que: “Aqui a gente tem muita coisa de pesquisa que chega por *e-mail*, por vezes de fora. Daí a gente tem que pesquisar muito mais do que está no IPHAN para poder dar uma resposta pro interessado, é comum. É muito comum acharem que algum assunto será encontrado nos arquivos aqui do IPHAN, mas não está, está no município, no Estado, as vezes nos institutos de pesquisa.”

Por vezes nos foi dito pelos entrevistados, inclusive considerando a questão das barreiras e/ou dificuldades que encontram para o atendimento às demandas que lhes chegam,

que os solicitantes, em sua maioria usuários externos, não têm o conhecimento exato sobre o que procuram, dificultando o direcionamento da pesquisa por parte do profissional de arquivo. Como aconteceu com a E5 “Hoje por exemplo recebi uma demanda de pesquisa, que ele não sabe bem o que quer, não tem número do processo, ele quer saber sobre uma reforma do escritório técnico, não sabe a data, tem o nome da rua. Ou sobre um determinado programa, mas o que do determinado programa ele não sabe! Que época? Não sabe!” As entregas das demandas por parte dos profissionais também podem ser realizadas de maneira parcial como dito pelo E6: “Por exemplo foi solicitada monografia que trata do Engenho da Graça, busquei na pasta do Programa Cidades Históricas, e tinha fotos mas a monografia não, então foi atendida parcialmente, então digitalizamos as fotos para envio.”

Vimos que os processos de busca da informação em situações vividas por parte dos profissionais, corresponde ao que na abordagem do *Sense-Making* de Brenda Dervin (1983) à situação recente de uso. Parte das situações do cotidiano profissional a necessidade pela busca de informação. Neste instante, são formuladas estratégias, que utilizadas, ligam-se diretamente na satisfação ou não do atendimento à lacuna informacional inicial, assim como ao seu uso. A situação gera um movimento cognitivo de busca para atendimento às necessidades evidenciadas nos sujeitos.

4.4.3 Estratégias utilizadas pelos profissionais no processo de busca da informação para suprir a necessidade informacional

Notamos que os sujeitos necessariamente e quase de uma forma orgânica realizam estratégias no seu cotidiano profissional para que possam dar andamento às suas demandas de informação, seja para abastecimento profissional próprio, seja para atender às demandas solicitadas por outros usuários internos ou externos às repartições. Perguntamos: **“Qual(is) estratégia (s) usou para suprir a necessidade informacional na ocasião de busca da informação?”** Todas as respostas apontam para um perfil pesquisador dos entrevistados, todos nos dizem realizar pesquisas em diferentes fontes de informação para a tentativa do atendimento à demanda em questão. Por vezes uma árdua pesquisa como nos diz a E6 “Vou montando um quebra-cabeças, uso o CPROD, todo resultado vou colocando num bloco de notas, e se o processo estiver aqui separo para o usuário dar uma olhada.”

4.4.4 Sentimentos ocorridos na busca da informação

Preocupados não apenas na compreensão das ações realizadas por parte desses profissionais mas buscando o desenho do entorno psicológico gerado nesse processo também buscamos saber: **“Quando você estava buscando a informação, quais os sentimentos que lhe ocorreram?”** Como ocorreram respostas objetivas estas seguem transcritas abaixo integralmente:

E1- Não tenho problema com isso não, sou de boa. (risos)

E2- Eu normalmente me sinto sempre ansioso em responder o mais rápido possível, o que nem sempre consigo pelas demandas. Mas fico ansioso em construir seja uma resposta positiva ou negativa, porque eu penso: a unidade tá aqui pra quê se não for para atender ao cidadão.

E3-Me sinto confortável. Eu não tenho essa preocupação de que eu tenho que conseguir dar uma resposta como o cara está esperando. Tento construir uma resposta e dar uma orientação.

A gente pode ter uma consequência àquela resposta, então tem que ser simples, tem que ser clara, objetiva, mesmo que seja não, para que não piore depois, que cause uma discussão ou que retorne perguntando outras vezes sobre a mesma questão.

Pesquisar é uma parte gratificante do trabalho.

E4-Quando é externo me gera uma dúvida se eu vou encontrar essa informação porque tem muita coisa para cadastrar. Já aconteceu da pessoa sair sem a informação pela ausência de cadastro.

E5- Desespero.

E6- Eu fico tranquilo até demais (risos), o IPHAN é para a eternidade, não tem que ter pressa para nada.”

Como pode ser observado tivemos listados nas respostas alguns sentimentos como: ansiedade, conforto, dúvida, desespero e tranquilidade, estes, ocorridos durante o processo de busca da informação por parte desses profissionais. Todos esses sentimentos se relacionam com a construção psicológica que cada sujeito carrega naquele instante, pois ela o fará desvencilhar-se das barreiras emocionais encontradas e seguir com o processo de busca da informação ou simplesmente paralisar-se diante dele e ter frustrada sua busca. Guinchat e Menou (1994) nos apresentam alguns impedimentos observados na comunicação informacional que são causados por obstáculos entre eles, os obstáculos psicológicos que se relacionam com a insegurança profissional onde é perceptível a resistência em admitir ignorância no assunto, impedindo-o de adquirir ou dificultando o alcance a informação

desejada, descrevendo desta forma alguns cenários psicológicos apresentados pelos entrevistados.

4.4.5 Dificuldades encontradas na busca da informação

Prosseguindo com a investigação para melhor compreender os problemas com os quais os profissionais se depararam na situação de busca da informação e indo à categoria **lacuna** do *Sense-Making* formulamos a seguinte pergunta: **“Quais dificuldades surgiram na busca da informação?”**. As barreiras informacionais se caracterizam como obstáculos na busca da informação, assim como nos trazem Santos e Paiva (2023, p.5)

compreendem-se barreiras ou dificuldades na busca e uso da informação como os impedimentos ou interferências na atuação e no desenvolvimento das atividades dos profissionais de arquivo da Instituição, pois para tanto estes profissionais possuem diversas necessidades de informação em seus ambientes informacionais.

É uma etapa que coloca todo o ciclo informacional em atenção, na medida que perpassar por elas apresenta-se como pré-requisito para atendimento às demandas informacionais, enquanto estacionar diante dos obstáculos coloca o profissional de arquivo de mãos atadas na sua atuação.

Tivemos como respostas as indicações que seguem nas categorias a seguir e que merecem serem melhores observadas por instâncias superiores do instituto:

- a) Recursos informáticos não compatíveis com as extensões dos arquivos para acesso à informação; (E1)
- b) Falta de aplicação de intervenções arquivísticas como, por exemplo, catalogação do acervo; (E1, E4)
- c) Diversidades de bases de dados para serem consultadas; (E2)
- d) Falta de instrumentos institucionais para recuperação da informação; (E3)
- e) Espaço físico inadequado à disposição do acervo;(E3)
- f) Falta de planejamento/programa ergonômico para os servidores;(E3)
- g) Falta de comunicação interna institucional; (E3)
- h) Dificuldade de compreensão da necessidade informacional do usuário; (E5)
- i) Não ter a informação no acervo arquivístico. (E6)

Diante dos apontamentos acima descritos, podemos dizer que o espaço organizacional se configura como celeiro social (uma vez que é movido por cidadãos) de situações que permeiam o cotidiano profissional. A busca pelo atendimento às demandas laborais provoca

ao usuário profissional de arquivo, que as eventuais barreiras informacionais percebidas no processo, tenham uma busca de informação com viés proativo, colaborando assim para que esse sujeito se reconheça profissionalmente capaz.

Alguns dos entrevistados afirmam que sobre as situações que pede um olhar e agir estratégico por parte dos servidores, para alguns (E1, E2 e E6) não as descreveriam como barreiras informacionais, mas numa perspectiva de motivação profissional, acreditam se configurarem por vezes como obstáculo informacional, dando uma conotação de possibilidade de resolução à questão mediante uma acertada conduta. Ou seja, os respondentes compreenderam o termo “barreira” como não possibilidade de perpassar por estas, enquanto o termo “obstáculo” foi compreendido como possíveis de serem superados em algumas situações.

Reconhecer os impedimentos que se apresentam como barreiras/dificuldades/obstáculos informacionais é um passo importante ao processo de racionalização para o encontro de soluções que alicercem a atuação do profissional de arquivo. Corroborando com esse posicionamento nos apropriamos das palavras de Silva, Ramalho e Garcia (2019, p.5) ao afirmarem que: “a possibilidade de conhecer as barreiras vivenciadas pelo indivíduo na sua atuação em ambientes informacionais representa um avanço para superá-las.”

4.4.6 Fontes de informação utilizadas na busca da informação

Na investigação da situação recente de uso da informação, desejamos saber as fontes utilizadas pelos sujeitos, de modo que perguntamos “**Quais as fontes de informação utilizadas em sua busca?**”. Tivemos citadas variadas fontes como internet, pessoas, sistemas institucionais, *e-mail*, instrumentos de pesquisa e controle dos acervos, o próprio acervo e aplicativos de mensagens instantâneas. Os resultados alcançados encontram-se dispostos no quadro abaixo:

Quadro 5– Fontes de informação utilizadas na situação recente de uso da informação

Fonte	Descrição
Instrumentos de pesquisa e controle do acervo	Base de dados em Planilha Excel (E1, E2,E3, E4,E6)
	CPROD (E3, E5, E6)
	Google (E3, E4, E5)

Legislação da área	Leis (E1, E6)
Pessoas	Profissionais técnicos da área (E1, E3, E6)
	Profissionais técnicos de outras áreas (E1)
Instituições externas	Outras instituições de referência (E2, E4)

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Como pode ser observado através do Quadro 5, as fontes de informação utilizadas pelos profissionais entrevistados na tentativa de contribuir às suas demandas informacionais surgidas na sua prática laboral foram os instrumentos de pesquisa e controle do acervo, legislação da área, pessoas e instituições externas. Sobre os instrumentos de pesquisa temos a acrescentar que foi relatado por parte dos respondentes a não existência de um programa institucional padrão de possa ser utilizado na atividade de gestão da informação no instituto, assim, recorrem a instrumentos “frágeis” e não sistematizados, a exemplo da Planilha Excel como banco de dados e o *Google*.

Outro dado relevante é que 50% desses profissionais relataram que utilizam pesquisa no CPROD como estratégia de busca. O CPROD se constitui em uma página institucional que realizava a função de protocolo de processos e documentos, isto, anterior ao sistema SEI, que foi ativado ao final do ano de 2015, e que demandou a migração para a forma eletrônica, todos os processos que estavam ainda sobre tramitação nas superintendências assim como a abertura de processos natos digitais para atendimento de demandas recentes, requerendo dos profissionais conhecimento e empenho no manuseio do novo instrumento.

O que percebemos nos depoimentos é a necessidade de uso do novo sistema porém, os “servidores-usuários” que trabalhariam com o SEI como principal ferramenta institucional não receberam treinamento/qualificação que os alicerçasse nas demandas surgidas ao longo de seu uso. Dizem só terem recebido treinamento logo na apresentação do sistema e envio de algumas “cartilhas e manuais”. Vale ser dito que o IPHAN central em Brasília dispõe de canal de atendimento sobre dúvidas e sugestões na utilização do sistema, que passa por atualizações necessárias para adequação às demandas institucionais. No entanto, percebemos que os respondentes não expõem buscar por auxílio nesse canal, talvez pelo não conhecimento do canal de comunicação e/ou pela tentativa de sanar suas dificuldades na utilização do SEI

utilizando o buscador Google como fonte de informação e até mesmo realizando tentativas dentro da própria plataforma.

Sobre o CPROD vale ser dito que percebemos nas falas de alguns dos entrevistados que temem que o *site* possa vir a ser desativado em definitivo, uma vez que atualmente funciona só como consulta e não permite mais a inserção de novas informações. Essa desativação já circula informalmente entre os servidores e geram incerteza sobre o instrumento que será capaz de auxiliá-los na busca de informação em processos e documentos anteriores ao ano de 2015.

A consulta à legislação na área foi um dos apontamentos apresentados, no entanto, que os sujeitos desconhecem onde possam encontrar essas informações de uma forma sistematizada/centralizada para que assim possam ser consideradas fontes seguras de informação. Sabendo que os profissionais de arquivo do IPHAN terão acesso à pesquisa e buscando contribuir com a incógnita levantada apontamos o *site* do CONARQ- Conselho Nacional de Arquivo como uma plataforma que dispõe da legislação arquivística de uma forma organizada e de fácil acesso. Constam da página: Resoluções do CONARQ, coletânea da legislação arquivística e correlata, excertos da constituição, leis e decretos-leis, medidas provisórias, decretos federais, resoluções, portarias federais, instruções normativas, atos do poder judiciário, atos do poder legislativo e legislação estadual e municipal, ou seja, uma excelente opção de compilação de documentos que regem legislativamente a atuação do profissional de arquivo.

Podemos perceber que a maioria dos respondentes dizem buscar por pessoas como fonte de informações. A história oral é uma vertente que perpetua ao longo dos séculos como instrumento contributivo de coleta de informações. O registro das falas, fazem com que estas “informações orais”, na riqueza de detalhes só possíveis de serem observados por quem as vive/viveu, não se percam com o tempo, ajudando assim, a preservar e perpetuar os costumes, ensinamentos, culturas e estruturas sociais dos povos. Relacionando essa percepção histórica da oralidade como fonte de informação também no ambiente corporativo, vemos que a busca por “colegas” de profissão para o atendimento às demandas informacionais dos profissionais de arquivo ocorre também como uma estratégia utilizada, e há também nesse instante um conhecimento por via oral perpetuado. Corroborar esse pensamento, em Chalaça, Freire e Miranda (2007, p. 96) ao conceituar fonte de informação como “qualquer recurso que responda a uma demanda de informação por parte dos usuários, incluindo produtos e serviços de informação, pessoas ou rede de pessoas, etc.)” Nessa perspectiva é possível visualizarmos

uma espécie de rede de retroalimentada de conhecimento, uma vez que os servidores fazem trocas de informações entre si, auxiliando no processo de desenvolvimento profissional.

Wilson (1983) *apud* Paula (2022) refere que as pessoas buscam comumente por informações que ultrapassam suas experiências pessoais, e para ter esse tipo de informação, recorrem a outras pessoas, seja para observá-las, ouvi-las ou ler algo sobre o que essas outras pessoas pensam a respeito de determinada questão. É o que percebemos acontecer também aos profissionais de arquivo do IPHAN, onde segundo relatos, a falta de uma comunicação institucional alicerçada motiva esses profissionais a buscarem no outro, nas pessoas, técnicos da área ou não, a informação que precisam. Corroborando, Paula (2022, p. 379) refere também as pessoas como fonte de informação: “[...] percebe-se que as fontes de informação podem ser orais ou escritas, humanas ou virtuais, internas ou externas, leigas ou especialistas. O que elas têm em comum é o potencial de corroborar expectativas dos usuários que a acessam” diz a autora.

4.4.7 Expectativas ao encontro da informação

Pensando ainda no viés psicológico dos entrevistados nas situações expostas os perguntamos: **“A informação encontrada foi suficiente às suas expectativas?”** As respostas transcrevemos abaixo:

E1-É que agora eu já conheço mais o acervo então não crio muito mais expectativa não.

E2- Normalmente sim, atende sim.

E3- Aqui? Sim. É praticamente 100%. O que a agente tem aqui supera as demandas, o que a gente faz é sempre verificar. O que a gente faz é não induzir ao colega para que mais a frente ele tenha um acidente mais adiante. As vezes o colega quer colocar nos relatórios informações que não está nas mãos dele e nós orientamos, não faz, porque na frente você pode ter que problema com isso aí.

E4- Sim, consegue, dá para responder sim.

E5- Por completo, não.

E6- Sim, quando temos, sim.”

Podemos ver que diante das mais diversas situações laborais enfrentadas e que provocam nos servidores a busca por informação com o objetivo de ter o seu trabalho realizado satisfatoriamente, muitas questões psicológicas estão envoltas a este processo.

Somos construção do meio e alimentamos esse meio exatamente com o que recebemos dele. Então, partindo do princípio de que os sujeitos entrevistados não encontram no meio no qual que estão inseridas expectativas positivas na realização de sua atividade, é bem provável que esse desabastecimento reflita no serviço de informação prestado.

Vejamos que a E1 demonstra em sua fala certo desânimo, ao nos dizer que não cria expectativas quando realiza uma busca da informação, talvez, sob uma análise psicológica de um senso comum, possamos entender como uma forma de se blindar de uma frustração profissional, na medida que se altas expectativas forem criadas e não forem atendidas, o servidor pode se julgar incapaz profissionalmente de “resolver” as demandas que lhe chegam. A fala também carrega um tom de conformidade, dizendo conhecer o acervo e assim não criar tais expectativas na ação de busca.

O E2, E4 e E6 nos respondem objetivamente que sim, que normalmente encontram informações que são suficientes às suas expectativas. O E3 traz para nós que consegue também informações que o completem nas respostas das demandas, e acrescenta à sua fala a função orientadora de Arquivistas. Diante da vastidão de informações que a sua unidade custodiava, diz orientar aos colegas que devem ser colocadas nos relatórios técnicos que são produzidos apenas as informações que podem ser consultadas em suas fontes primárias e não as que de alguma forma possam estar registradas em fontes secundárias para evitar problemas futuros. E diz que nem sempre seguem por essa orientação. E5 afirma que no caso da informação fazer parte do acervo de sua superintendência, consegue também com acesso a essas, que sua expectativa seja atendida. Assim, como outrora dizemos, a satisfação do profissional no atendimento às suas expectativas está diretamente relacionada à sua atuação.

4.5 O profissional de arquivo e seus entendimentos sobre o usuário da informação

No quinto e último bloco, como o próprio título do trabalho propõe, trazemos mais uma vez à pesquisa a intenção de colocar o profissional de arquivo como que de frente a um espelho, no sentido reflexivo que esse nos proporciona, a fim de que o servidor possa se auto-descrever nas situações informacionais. O bloco é composto por 03 (três) questões, uma de autoavaliação, se os profissionais se consideram ou não usuários da informação na atividade prática, outra, se eles acreditam ser reconhecidos como usuário da informação pelo órgão e, por último, se já realizaram algum tipo de estudo de usuário para direcionar sua atuação.

4.5.1 Espelho, espelho meu, usuário da informação serei eu?

Buscando os melhores ângulos informacionais para delinear os reflexos auto-observados por parte dos entrevistados fizemos a seguinte indagação **“Você se considera um usuário da informação na prática profissional?”**

As respostas nos mostram que alguns profissionais entrevistados, se consideram como usuário da informação partindo do perfil pesquisador inerente à profissão e que é aplicado na realização de suas atividades, como pode ser percebido na resposta da E1, que nos diz: “Ah, com certeza, eu gostaria de entender muito mais sobre o IPHAN, sobre como ele funciona, sobre as áreas, sobre os arquivos, sistemas, *softwares*, eu queria entender muito mais.” É possível ser observado na fala acima a presença de um “afrito querer saber mais” e é nesta situação que a profissional se provoca enquanto pesquisadora para buscar esse saber, se enxergando como usuária da informação.

O E3, nos apresenta uma “nova” denominação possível de ser direcionada ao profissional de arquivo, a de “usuário profissional”, porém nos alerta que estamos longe de sermos profissionais multifacetados como por vezes nos é pedido no cotidiano laboral, então, nos considera como profissionais usuários parciais da informação. Segue sua fala na íntegra:

“Eu acho que sim, eu acho que a gente é um usuário que tá numa mistura de **usuário profissional**, mas é um usuário parcial. Por exemplo a preservação digital, é responsabilidade do arquivista, mas está nas mãos do TI. Se você perguntar pro cara da TI se ele quer e está preparado para fazer preservação, ele vai dizer que não, que a formação dele não é para fazer preservação de documentos. A gente tá distante, começamos a entrar nos repositórios digitais, mas ainda somos usuários parciais disso tudo, não estamos

completos. E eu fico me perguntando quando que a gente vai fazer avaliação dos documentos que estamos colocando no SEI, o que vai sobrar da gente nesse processo aí. São coisas complicadas, cadê a rastreabilidade? documento autêntico e documento autenticado? A gente não tem ingerência da preservação! Com 87 anos não temos ainda sequer uma tabela fim.”

As crescentes mudanças no desenvolvimento do universo tecnológico que permeiam o campo da informação fazem com que cada dia mais o profissional de arquivo precise se relacionar com áreas multidisciplinares, a exemplo a da Tecnologia da Informação, como pode ser observado no relato do E3 descrito acima. Ainda, não há como um profissional de arquivo, por lidar diretamente com a informação abraçar todas as implicações de uma gestão eletrônica de informações por exemplo. Assim, compreendemos a resposta de E3 como mais um apontamento da falta de comunicação/interação institucional. Se faz contributivo ao processo de gestão da informação que haja essa “conversa” entre setores embora de áreas diferentes, arquivo e tecnologia da informação, para que possam juntos cada um colaborar com a sua *expertise*.

Jacinto (2017, p.7) escreve um trabalho intitulado: “Arquivista e a influência das tecnologias da informação e comunicação na profissão” sob a análise do autor os resultados mostram que há “a necessidade de que o profissional interaja com outras áreas do conhecimento da ciência da computação e tecnologia” e que atendendo a estas necessidades, contribuirá na atuação de Arquivistas. Nesse cenário, apresenta-se segundo o autor, um profissional “multifacetado, capaz de associar o conhecimento das novas tecnologias a um perfil gerencial adequado, com competência para gerir todo o processo que envolve a informação, seja aquela advinda do ambiente interno ou externo da organização.” Jacinto (2017, p.26) Reafirmando, Balbino e Chagas (2018, p. 227) relatam que “Embora sejam muitas atividades do arquivista, este não trabalha sozinho, sendo suas ações ratificadas e apoiadas pelos profissionais de outras áreas, maximizando sua atuação.”

Como podemos ver ao longo deste trabalho, desde as investigações iniciais sobre estudos do usuário, esses recebem tipologias/classificações que por vezes enraizavam esses usuários aos locais de busca: usuários de bibliotecas, usuários de arquivo, etc. Com a disseminação da informação e a quebra dessas barreiras físicas dos centros de informação, foram sendo compreendidos “novos sujeitos” como por exemplo o que foi proposto pelo entrevistado: o “usuário profissional”. Colaborando ao nosso entendimento Andrade e Andrade (2016, p. 4) afirmam que “qualquer indivíduo pode e será em algum momento um usuário da informação, tendo em vista que se necessita de informação constantemente, desde

uma busca, uma pergunta por um nome de rua, qual alimento irá comer, etc.” e completam: “Percebemos então que as necessidades informacionais dos usuários da informação irão perpassar por uma diversidade de fatores que envolvem desde as suas necessidades básicas do dia a dia, até as atividades técnicas, profissionais e científicas. (Andrade; Andrade, 2016, p.5)

Ainda a respeito de se compreender usuário da informação, a E4 embora acredite que todos são usuários aponta para um lapso informacional que diz não a abastecer de informações para a realização de suas atividades e as que chegam não se apresentam como suficientes para desenvolvê-las. “Existe muita necessidade de informação mas na necessidade tenho que correr atrás, mas de dentro do IPHAN não tem comunicação. As vezes temos dúvidas e não temos a quem recorrer, e a gente termina fazendo do jeito que a gente acha que é correto” complementa. E5 também afirma se compreender como usuária da informação e cita exemplo de quando precisa pesquisar sobre as instâncias de tombamento para andamento em suas demandas informacionais. O E6, também se vê como usuário da informação e nos dá o exemplo a busca por informação institucional que buscou para realização do curso de pós-graduação.

4.5.2 A visão dos profissionais de arquivo sobre a instituição reconhecer suas necessidades informacionais

O reconhecimento profissional é parte importante da constituição do perfil dos servidores seja qual for seu campo de atuação. Um colaborador que tem suas necessidades observadas e levadas em consideração pela parte administrativa que se liga diretamente à gestão do órgão é um ponto relevante no desenvolvimento do seu trabalho. Assim, também perguntamos: **“Você acredita que a instituição lhe vê como usuário da informação?”** Essas respostas nos deram o parâmetro de como os entrevistados acreditam ser “reconhecidos” institucionalmente, desta forma, adentramos mais uma vez na seara do desabafo dos entrevistados. À vontade, esses se utilizaram do espaço de nosso questionamento para mais uma vez fazer apontamentos à administração como “tentativa” que de estes possam chegar às devidas instâncias e haja, quem sabe, alguma mudança no cenário atual, as quais aqui expomos:

“E1-Acredito que não, eu que tento mais suprir as informações dos outros do que os outros tentam suprir as minhas informações.

E2- Sim.

E3- Não. Já teve casos de volta de férias, que um processo me esperava para responder em 2 dias. Fiz um despacho e disse à minha chefe, não tenho condições, a gente não tá preparado. Já teve episódio de pedir para participar de algum evento e minha própria coordenadora não saber que o arquivo era da área técnica. Ela me disse que não tinha recurso, eu expliquei a ela que o recurso era de Brasília, via gabinete, não era da unidade. Então eu realmente me sinto invisível dentro do IPHAN.

E4- Me enxerga como usuário mas não se mexe, não faz nada por mim.

E5- Não.

E6- Não, coloca não. Eu, aqui, tenho que construir com sacrifício mesmo, porque até confusão já rolou por conta dessa construção aí, só porque pedimos para fazer planilha para mandar documentos para cá, mas o povo passa mal, pressão sobe, essas coisas. Tenso!”

Como podemos observar, apenas o E2 diz acreditar que a instituição lhe vê como usuário da informação. Voltamos mais uma vez a colocar como observação que o cargo de gestor por ele ocupado na instituição talvez o possa induzir para que suas respostas não sejam exatamente a descrição do seu cenário laboral. Todavia, seguimos com as análises das demais falas: E1 justifica sua resposta negativa em razão do empenho que ela tem em atender às demandas que lhe chegam e a ausência do mesmo “entusiasmo” institucional com relação às suas próprias demandas.

Para dizer que também não é visto como usuário da informação, E3 ilustra sua fala com a situação de que demandas emergenciais o esperavam no retorno das férias, oportunidades de aperfeiçoamento perdidas pelo não conhecimento da chefia sobre a pertinência do arquivo à área técnica, e fecha seu discurso com uma frase que doeu à entrevistadora ouvir, mas que acreditamos que representa fielmente a classe dos profissionais de arquivo do IPHAN: “Eu realmente me sinto invisível dentro do IPHAN!”

Encaixando-se lamentavelmente nas falas dos demais colegas E4 diz que não vê a instituição fazer nada por ela. Enfaticamente E5 nos responde: não! E6 impositivamente nos ordena: não, coloque a resposta, não! E acrescenta que as modificações, sugestões, padronizações, normatizações que “tenta” implementar no arquivo nunca são vistas com bons olhos por parte da equipe, sempre é entendido com uma conotação de “dar trabalho”.

Feitosa (2014, p. 39) falando sobre as situações de não reconhecimento das instituições aos profissionais arquivistas relata que “muito dessa falta de confiança se deve ao não reconhecimento efetivo da profissão, construção necessária que não tem autor definido,

cabe a todos o papel de semeador.” Portanto, estamos aqui, semeando. Para nós configura-se como um ciclo que quando não retroalimentado não circula, não se completa. Veja, se uma instituição não reconhece a profissão, não reconhece o profissional, não reconhece sua atuação, não reconhece suas necessidades, como pensa em prestar um bom serviço de informação, por qual canal de mediação? Se até mesmo as mais modernas plataformas digitais precisam, até a presente data, de pessoas que as alimente de informação?

4.5.3 Faça o que digo e não faça o que eu faço: a realização de estudos do usuário pelos profissionais de arquivo do IPHAN

Pensando em compreender se esses profissionais de arquivo em ação efetiva, tiveram alguma vez por iniciativa buscar por compreender também os usuários internos e externos que os “provocam” a buscarem por informações os questionamos: **“Você já realizou algum estudo do usuário na instituição?”** Nessa etapa da pesquisa alguns dos entrevistados não sabiam o significado do que seria propriamente um estudo do usuário, e, como anteriormente dito, nos utilizamos de exemplos práticos para o correto entendimento e seguimos com a entrevista.

Tivemos como respostas:

E1- Não fiz. As vezes a gente faz só quantitativos de quantas pesquisas foram feitas só, mas qualitativamente não.

E2- Não, nunca realizei, nem tive acesso a algum estudo desenvolvido por outro profissional.

E3- Não.

E4- Não fiz, não conheço.

E5- Sim, para fazer o TED (tratamento eletrônico de documentos) nós fizemos um levantamento de quais necessidade os usuários tinham com o arquivo. O que esperam do arquivo e a partir daí fomos criando um formulário para mudar a situação da instituição. Os problemas vão acontecendo pontualmente a gente não consegue identificar de cara.

E6- Estudo mesmo não, mas temos uma lista de consulta que pegamos alguns dados. Já fazemos sim, aliás, mas foi uma coisa forçada mesmo, porque tinha uma terceirizada aqui que queriam tirar ela daqui, acham que não fazemos nada, então reunimos tudo dos atendimentos e mandamos para a administração, e conseguimos que ela ficasse mais um ano com a gente.”

Quatro dos entrevistados nos apontaram para nunca terem produzido um estudo do usuário em sua unidade, fato que “talvez” os coloquem nesta perspectiva sob o mesmo patamar de suas chefias e superiores que não buscam por saber suas necessidades. E5 nos surpreende ao dizer que sob um olhar gerencial, buscando implementar ações de TED realizou um levantamento do perfil dos usuários que buscavam por informação na unidade. E6 nos disse que aconteceram circunstâncias que precisou fazer um levantamento das atividades do setor e aos usuários a que eram por ele atendidos, em um dos casos, para justificar a necessidade de manutenção de uma servidora auxiliar no setor. Podemos observar que a estatística com dados quantitativos de alguma forma é acreditado por E1 como uma possibilidade de estudar o usuário, ou seja, uma abordagem tradicional de estudo que se concentra na observação das atividades técnicas dos serviços de informação, entendendo o usuário de uma forma coletiva e sem colocá-lo como centro de observações. A entrevistada não compreendia o que seria o estudo do usuário, então realizamos uma breve explicação, daí veio a fazer parte da fala que a questão qualitativa do serviço nunca foi observada.

Como podemos ver, os estudos de usuário partindo do nosso apanhado de respostas não fazem parte de uma atividade rotineira dos profissionais de arquivo do IPHAN, quer seja por parte dos arquivistas, que representam 50% deles, quer seja por parte dos auxiliares institucionais de arquivo. Acreditamos que seria mais satisfatório aos nossos ouvidos e colaborativo ao serviço de informação que está sob suas responsabilidades, que ao menos os arquivistas tivessem tido algum tipo de experiência com esse tipo de estudo.

Corroborando nosso pensamento e expondo o quão representativo é o estudo de usuário para o mais eficaz direcionamento dos centros de informação na prestação de seu serviço os autores Garcez e Rados (2002), relatam que os estudos de usuários são essenciais para uma unidade ou centro de informação, devendo ser repetidos frequentemente, no intuito de avaliar se as expectativas dos usuários foram atendidas em relação aos serviços e produtos informacionais oferecidos por estes estabelecimentos. Numa perspectiva macro da área Albuquerque (2010, p. 37) traz os estudos do usuário na Ciência da Informação como uma forma de procurar entender, utilizando experimentos, com interpretações e observações “as variáveis que influenciam o comportamento humano e que interagem com os indivíduos durante o processo de busca e uso dos recursos informacionais, disponibilizados para satisfazer ou não suas necessidades de informação.”

Na prática arquivística temos o diagnóstico como a atividade inicial a ser realizada quando nos deparamos com um acervo a ser “trabalhado”. Como podemos observar, a Ciência da Informação se utiliza da terminologia de outras áreas para nominar algumas de suas ações,

utiliza-se do termo “diagnóstico” da área da saúde, para justamente, verificar as variáveis do “corpo do acervo” para melhor compreensão das suas particularidades a fim de construir um planejamento, receituário a ser manipulado para que algumas “doenças” neste caso necessidades do acervo, possam ser “curadas”, tratadas. Assim, entendemos o estudo de usuário como uma espécie de diagnóstico na compreensão do perfil do usuário que busca pela informação, uma atividade preliminar na oferta dos serviços de informação que poderia/deveria fazer parte do planejamento de ações dos servidores profissionais de arquivo do IPHAN.

Voltando propriamente à análise as falas, surpreendendo-nos, E2, apesar de seu cargo gerencial, arquivista, nunca realizou um estudo e nem nunca teve acesso a nenhum tipo de estudo realizado. No entanto, não nos cabe aqui a análise isolada sob determinada conduta profissional, mas a exposição dessa conduta para compreendermos as ações que esses profissionais realizam além das que necessitam que sejam realizadas a eles. Há de serem observados os “dois lados da moeda” para tentarmos desenhar esse perfil profissional.

4.6 Comentários finais dos respondentes sobre o IPHAN e sobre a sua participação na pesquisa

Como questão final pensamos em deixar um campo aberto para que os respondentes pudessem nos falar um pouco sobre suas considerações finais, tais como ele vê suas experiências enquanto usuário da informação nas situações que demandam por informação no seu cotidiano profissional e que não foram contempladas em algumas das perguntas e como eles vêm a participação na pesquisa. Trazemos então como propositura final: **“Comente livremente a respeito de suas experiências como usuário, busca e uso da informação e/ou sobre a sua participação na pesquisa.”**

Como resposta todos os entrevistados nos apresentaram um panorama mais geral do que esperam do instituto para as próximas ações, inclusive, disseram se utilizar do trabalho para ter suas vozes ouvidas por parte da administração. Optamos como coleta de dados o instrumento da entrevista estruturada, mas deixamos os respondentes à vontade em suas colocações, assim, os espaços dados a esses sujeitos permitiram que fossem explanados uma gama de sentimentos que permeiam os seus cotidianos profissionais, assim, algumas insatisfações mais uma vez foram realçadas por parte dos profissionais. Em sua maioria é notório o sentimento de desânimo quanto às suas expectativas profissionais futuras.

Acerca das suas expectativas sobre o IPHAN nos disseram:

E1 - “Bom, no momento as minhas expectativas estão bem baixas com relação ao IPHAN (risos), mas eu acho que eu dominando um pouco mais meu trabalho e os instrumentos de trabalho que eu tenho eu acho que eu consiga melhorar a situação do arquivo nem que seja minimamente.”

E2 - “Eu espero que o IPHAN continue, digo continue porque eu vejo uma proximidade um pouco maior da presidência pelo menos com a gente daqui da área de documentação, a dispor de recursos, elevar isso a uma ação estratégica da instituição, que essa proximidade traga recursos materiais financeiros e logísticos para desenvolver mais ações e permita com que o acesso a essas fontes de informação sejam mais comuns, não só aqui na sede, mas as áreas de documentação das superintendências e dos escritórios especiais, que possuam pessoal que tenham base suficiente para eles mesmos realizarem o tratamento e o desenvolvimento de sistema para o acesso à informação ficar mais fácil.”

E3 -, “Eu espero que o IPHAN nos próximos anos consiga enxergar a questão dos arquivos e da documentação que é produzida, não só da que é produzida, como da que está guardada.” E acrescenta: “...a gente precisa convergir para que o trabalho fique único dentro de um grande guarda-chuva de entendimento de um trabalho profissional de arquivo, essa é minha visão.”

E4 - “ De expectativa eu fico tão desanimada, porque não tenho ninguém para me dar esse suporte, que me deem orientações de cima, acabo sem expectativa enxergo que o trabalho vai continuar dessa forma por muito tempo ainda.”

E5 - “Gostaria de saber quais são as atribuições de fato, como que a gente deve reagir, se é discricionária essa autonomia entre os arquivistas. Como usuária eu sinto falta tanto do acesso à informação, que as pessoas compartilhem as necessidades e ideias. Compreendo que tem uns mais antigos, já tem a formas de lidar, é difícil uma pessoa chegar impondo uma nova rotina, mas quem é novo ou local que não tenho pronta uma dinâmica, é importante você saber como pode melhorar o seu trabalho. E quando eu busquei no IPHAN informações no ponto de vista de leiga, que não tenho formação na área, eu tive que aprender com quem já estava fazendo. O IPHAN deveria ter um livro de normas, o instituto carece de profissionais, o que faz com que a gente assuma funções que não nos pertencem. Deveria ter um núcleo de arquivistas para que a gente possa se fortalecer e criar um

ambiente mais propício para a pesquisa, uma interação, a gente carece muito de informação.”

E6 - “A gente precisa de um norte do IPHAN, sendo bem franco a gente tá sozinho, ah mas você fala, Brasília vai ajudar...vai não! Já precisei são pessoas de lá, são bem solícitas, mas não podem fazer nada, o que eles vão poder fazer pela a gente ? Nada!”

Com relação às falas apresentadas acima podemos destacar como anteriormente dito, que o sentimento de desânimo é identificado nos discursos, mais explicitamente nos da E1 e E4. Percebemos também um sentimento de incerteza, insegurança na realização de suas atividades atuais, destacamos nesse caso a fala da E5 e do E6. Cabe aqui ser dito que o E2, ocupa um cargo de gestor no instituto, motivo pelo qual, talvez em sua fala veja uma maior proximidade da presidência com a área de documentação, como contrariamente apontado em outros momentos pelos demais entrevistados. O E3 trata de uma visão institucional sistematizada na realização das atividades arquivísticas como sendo essencial ao processo de gestão da informação do instituto, isto, aplicando-se não apenas ao que se produz atualmente mas ao que também já se tem produzido em suporte físico.

Considerando a participação na pesquisa os entrevistados nos disseram:

“E1- Quanto à pesquisa eu quero ler tua pesquisa e ver a conclusão que você chegou e aprender com você, se enxergar talvez igual aos outros ou não.”

Na contribuição acima podemos perceber que urge em alguns dos respondentes o sentimento de que esses possam ser considerados como parte significativa de um todo. O sentimento de “abandono” relatado em alguns depoimentos contribui para que esse profissional não consiga também identificar seus pares, o que impossibilita trocas de experiências, que poderia ser um canal de grande contribuição na realização de suas atividades profissionais.

E2 não se posicionou sobre a pesquisa, esquecimento? Talvez!. Ocupando cargo de gestão no instituto nos acrescentou apenas que gostaria que ferramentas de gestão da informação fossem desenvolvidas para que as unidades pudessem melhor caminhar em suas atividades arquivísticas.

E3 coloca que : “Eu acho assim, que a pesquisa consegue mostrar a situação, consegue fazer esse diagnóstico do momento, consegue de certa forma dizer à própria instituição: olha, a situação, leitura que foi feita foi essa, os usuários, os técnicos e os profissionais, não

conseguem se situar nessa história toda do IPHAN. Eu digo sempre que não é porque a gente teve o Carlos Drummond no arquivo do IPHAN que o arquivo é uma poesia, infelizmente não é.”

E4 considera a pesquisa importante para o trabalho que realiza dia a dia e nos expõe: “que eles possam se tocar, a ficarem mais ativos, dar mais atenção para a gente, ofertar cursos de capacitação e que a gente consiga ter um estreitamento que possamos tirar nossas dúvidas, ter a quem perguntar, a quem recorrer.” O “eles” dito pela entrevistada diz respeito às instâncias superiores de gestão da informação no instituto. E5 também considera o trabalho contributivo: “Gostei muito de ser ouvida, porque você vai transformar nossa conversa num produto, esse material vai chegar, vai ser visto. A memória institucional muitas vezes é esquecida.”

Concordando com os demais colegas, o E6 também vê com bons olhos a realização do trabalho: “A pesquisa é muito válida, faz 5 anos que estou aqui, quando a gente chega com uma visão de tentar melhorar e tal, mas acabamos protelando porque a rotina vai tomando conta chega uma hora que a gente só faz, não pensa no que tá fazendo.”

Diante dos apontamentos dos respondentes vimos através de suas falas a satisfação em ter suas rotinas evidenciadas em nossa pesquisa, entre outras razões as de que esta construção possa de alguma maneira colaborar para o entendimento por parte da gestão do instituto sobre a necessidade que se observe as lacunas expostas em suas falas, os problemas encontrados, e que, de alguma forma a formação desse parâmetro seja contributivo ao desenvolvimento de ações estratégicas que faça com que o cenário atual possa ser mudado/melhorado.

Vimos que em alguns dos depoimentos o desânimo e a desesperança de dias melhores no que se refere à orientação de suas atividades é bastante presente. Essa situação é primordial de ser observada caso realmente seja o objetivo do instituto ter seus acervos partícipes de uma gestão da informação. Assim, como gerir uma informação sem base profissional preparada/orientada para isto? Por mais automatizado que possa ser um programa de gerenciamento de informações, caso esse venha a ser uma realidade, operadores sempre serão necessários, e o sucesso deste programa estará ligado à capacidade desse operador de compreender o processo e o alimentar. Assim, reafirmamos, que a base de uma efetiva e eficaz gestão arquivística é a compreensão das necessidades dos servidores envolvidos nessa gestão, caso contrário, o ciclo se rompe, refletindo diretamente na qualidade do serviço de informação ofertado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos dias atuais, onde a informação está cada vez mais dinamizada no cotidiano social e assim profissional, o estudo do usuário se apresenta como uma ferramenta de importante compreensão para a obtenção de parâmetros nos centros custodiadores de informações. No entanto, no levantamento bibliográfico realizado para a produção desta pesquisa, vimos a figura do usuário voltada à observação de consulentes dos centros de documentação, os chamados usuários internos e externos, que recebem inclusive por parte da literatura produzida outras denominações, mas quase nunca voltadas ao profissional. Ou seja, não percebemos número significativo de pesquisas que voltem seus objetivos na compreensão das necessidades informacionais dos profissionais de arquivo, tarefa considerada por nós como essencial a ser realizada, entendendo que “A busca de informação compreende três etapas: o reconhecimento das necessidades de informação, a condução à busca, e depois, o uso da informação”(CHOO, 2000, p. 36), acreditamos ser imprescindível que o ciclo informacional se complete para uma melhor satisfação e atuação profissional.

Corroborando esse pensamento, Santos (2023) nos diz ser importante que os profissionais da informação tenham entre suas atividades o planejamento de estudos direcionados aos grupos pesquisados, pois assim poderão ter evidentes suas necessidades, o que, segundo o autor, facilitaria a recuperação da informação, refletindo diretamente na redução de barreiras/obstáculos à comunicação da informação, contribuindo assim para o seu uso.

Assim, compreendemos como essencial, e diretamente ligado ao serviço de informação ofertado, que o entendimento sobre as situações de informação no qual esses servidores estão emergidos, possam ser estudadas, a fim de que se tenha apresentado um perfil diante dessas situações. Esses estudos certamente colaboram para o pensamento de um planejamento estratégico institucional que possa levar em consideração o sentimento profissional que permeia essas atividades laborais.

Ao início de nossa investigação pensamos em nos debruçar ao estudo de profissionais arquivistas apenas, mas, diante do perfil profissional que foi sendo apresentado ao longo da realização das entrevistas, para que o trabalho fosse viável e assim representativo, optamos por incluir como sujeitos de nossa pesquisa os profissionais que estão à frente dos arquivos do IPHAN, tendo eles formação na área ou não.

Observou-se diante dos depoimentos, que entre os profissionais de outras áreas de formação que se encontram à frente da gestão dos acervos no IPHAN, ecoa a afirmativa de

que não tiveram apoio institucional (orientação de profissional local ou cursos internos de capacitação) logo que entraram no órgão. Esses, auxiliares institucionais de arquivo, cargo de nível médio, e egressos do último concurso público realizado ao ano de 2018. É preciso que atentemos ao fato de que os pré-requisitos de investidura no cargo não pediam nenhum tipo de experiência na área, o que não impediu que a esses novos servidores fosse dada tamanha responsabilidade de gerenciar os centros de documentação. Ainda, a falta de orientação institucional acontece também aos arquivistas. Ou seja, ter ou não formação na área não os diferencia quanto à comunicação institucional.

Quando questionados sobre as rotinas de trabalho os respondentes nos apresentaram a realização de pesquisas para obtenção da informação como atividade unânime, o que nos delineia um perfil pesquisador do profissional. A consulta, pesquisa e busca da informação em variadas bases de dados aponta para a importância da informação como principal instrumento utilizado na prática laboral.

Situações que envolviam busca da informação fizeram parte do roteiro da entrevista com o objetivo de melhor compreensão de como aconteciam na prática. Assim, atreladas à descrição dessas situações informacionais percebemos as dificuldades/barreiras que vivenciavam nesses momentos. Quando os profissionais ficaram frente ao espelho viram refletidas as suas necessidades informacionais e se enxergaram desgarrados, entre outras questões, prioritariamente pela ausência de apoio institucional. Saltaram aos seus olhos algumas situações/ações que a gestão administrativa poderia estar atenta para viabilização, otimização, do trabalho arquivístico no instituto, inclusive, para que este possa ser realizado com a compreensão dos servidores em suas necessidades informacionais.

Essas ações, se realizadas, possibilitariam aos servidores sentir-se considerados, isto através de iniciativas institucionais que amenizariam ou sanariam as barreiras/dificuldades informacionais expostas nesta pesquisa.

As barreiras e/ou dificuldades citadas foram: a falta de comunicação institucional (de forma unânime), instalações físicas inadequadas, carência de suporte informático, ausência de uma base de dados institucional que sistematizasse os acervos das unidades, falta do estabelecimento/padronização de uma política de gestão da informação e precariedade do encontro de profissionais da área nas unidades. Considera-se que as barreiras apresentadas dificultam a prática profissional dos servidores, colaborando para que suas necessidades informacionais sejam aumentadas refletindo diretamente no serviço de informação ofertado. No entanto, o conhecimento e externalização dessas barreiras/dificuldades por parte dos

profissionais é por nós considerado um representativo avanço na obtenção de soluções que possam a vir em seu auxílio.

Intuitivamente quem se vê diante de um problema, busca por estratégias que possam ajudar na resolução deste. Com os profissionais de arquivo não ocorre de forma diferente, como pode ser observado. Quando questionados sobre quais estratégias eles se utilizam na tentativa de suprir as barreiras/dificuldades encontradas no processo de busca da informação, os mesmos nos relataram situações de proatividade tais como: busca por capacitações em formatos EAD (ENAP e outras formas de estudos continuados), busca por informações de viés jurídico (leis, decretos, normativas, resoluções, etc), tentativa de comunicação com os arquivos centrais em Brasília e Rio de Janeiro, busca em outras instituições de referência sobre a necessidade (Arquivo Nacional, Conselho Nacional de Arquivo e institutos de níveis municipais e estaduais que desempenham a mesma atividade fim), ainda, relataram buscar por outros profissionais, rotulados pelos entrevistados como “capacitados” para resolução de suas demandas profissionais. Tivemos apontada também como estratégia utilizadas a realização de pesquisa em bases de dados locais, em sua maioria com utilização da Planilha Microsoft Excel, também consultas à página do CPROD e, em alguns casos, consultas ao buscador Google.

As fontes de informação apresentadas pelos entrevistados como suporte recorrido nas situações de demanda por informações se entrelaçam com as estratégias anteriormente descritas. Assim variadas fontes foram apontadas: banco de dados locais, páginas institucionais de consulta, internet, outros profissionais, instituições externas e tentativas de comunicação institucional via *e-mail*.

Compilando de modo objetivo as percepções oriundas da coleta de dados podemos dizer que os profissionais de arquivo procuram atender constantemente às suas necessidades de informação, acreditando ser essa busca essencial ao desenvolvimento de suas atividades laborais, porém nem sempre obtêm sucesso no processo.

Todas as colaborações obtidas na coleta de dados foram por nós consideradas primordiais para que fosse possível construir um cenário de informações que nos possibilitassem responder à questão norteadora de pesquisa: “Como se configuram as necessidades informacionais dos profissionais de arquivo do IPHAN no desempenho de suas práticas profissionais”?.

Assim a respondendo, vimos que os profissionais de arquivo do IPHAN têm necessidades informacionais variadas, porém, em sua maioria essas necessidades nascem da falta de orientação quanto ao conhecimento do como seguir na realização de suas atividades

laborais, tanto por parte dos profissionais formados na área com dos que estão como auxiliares institucionais de arquivo, ou seja, arquivistas de formação ou não, não encontram suporte que os elucide sobre as atividades arquivísticas necessárias nos centros de documentação. O apontamento para a falta de comunicação institucional que seria um canal para reconhecimento de tais necessidades é recorrente entre os profissionais de arquivo, usuários da informação. Usuários, de uma informação que por muitas vezes não os chega, e que é “reivindicada” até certo ponto de forma silenciosa pelos servidores até que tenham oportunidades como esta de exposição, uma vez que muitos disseram só se sentirem “notados” quando convidados a participarem desta pesquisa. Há casos também que encontramos essas informações silenciadas, uma vez que quando solicitado apoio para orientação de alguma ação, foi relatado o não retorno às demandas.

Conclui-se que profissionais de arquivo no IPHAN pesquisados são dotados de uma atuação profissional fragilizada. Não é possível reconhecer nos servidores apoio gerencial adequado com informações institucionais dispostas, bem estabelecidas e compartilhadas, que sejam suficientes à realização de suas atividades de modo satisfatório.

Se apresenta contributivo que as demandas expostas e proposituras advindas dos entrevistados sejam apresentadas aos olhares da administração do instituto, não como solução suficiente, mas como ponto inicial de discussões institucionais produtivas e representativas na atividade profissional aplicada aos acervos, todas elas, a nosso ver, começando com uma efetiva comunicação institucional com servidores da área.

Assim, colocamos abaixo algumas recomendações coletadas:

- a) Construção de uma comunicação institucional ativa com os servidores de arquivo;
- b) Planejamento e efetivação de uma política de gestão documental no instituto;
- c) Produção de um Banco de Dados/Repositório Digital que sistematize os acervos;
- d) Direcionamento de recursos humanos, financeiros e materiais para desenvolvimento de ações arquivísticas;
- e) Capacitação interna de pessoal;
- f) Formulação de regras e regulamentos específicos, inclusive manuais, para orientação na realização de atividades arquivísticas nas unidades e
- g) Definição e padronização de processos internos que envolvam o fluxo da informação.

Do todo coletado e considerando o modelo *Sense-Making* como um parâmetro relevante na realização de estudos de usuários, uma vez que permite que seja elucidado o processo que envolve necessidade e uso da informação de usuários de arquivo, em nosso caso,

dos profissionais usuários, fica veementemente compreendido que os servidores estudados, perpassam por situações em que poderiam ser abastecidos de informações através de maior apoio institucional que os auxiliassem nas atividades realizadas de modo que essas se mostrassem mais satisfatoriamente. Assim, se apresenta de fundamental importância que os gestores não vejam os profissionais de arquivo como simples operadores da máquina pública, mas que além de mediador da informação, estes possam ser considerados como colaboradores essenciais participando assim, de políticas institucionais, e sob essa visão, que possam ter contribuição institucional ao atendimento de suas necessidades.

Nos colocando também “frente ao espelho” e observando o que foi construído neste trabalho, vemos que a partir do desenvolvimento dos objetivos específicos inicialmente propostos, conseguimos operacionalizar o objetivo final, o que nos dá satisfação na produção, cujos resultados, almejamos que sobressaiam a estas linhas e façam parte do alicerce de proposituras de mudanças na realidade dos profissionais de arquivo do IPHAN. Desejamos ainda, que este trabalho possa chegar às mãos não só das chefias, dos superiores, das instâncias gerenciais, mas também dos profissionais de arquivo que não se dispuseram em contribuir com esta produção, por motivos não declarados, mas que estes também possam se observar nas externalizações coletadas e possam também ver refletidas na sua atividade profissional algum tipo de contribuição mobilizada pelo produto de nossa investigação.

Finalizamos a pesquisa com o forte desejo de contribuição efetiva aos nossos colegas profissionais de arquivo, inclusive, que a nossa própria rotina de trabalho possa se alicerçar sobre novos horizontes, uma vez que também fazemos parte desse todo profissional. Trazemos como atual e contributiva notícia, a nomeação no dia 13/09/2024 de um novo diretor ao Centro de Documentação do Patrimônio- CDP, com ela, vislumbramos por novos ares arquivísticos no instituto por tratar-se de um arquivista de formação, talvez, com maior propriedade e empenho na resolução das questões que podem comprometer a atuação do profissional de arquivo no IPHAN, que possa ser compreendido que a satisfação informacional precisa acontecer nas suas pontas: usuários internos/externos e usuários profissionais.

Ainda, diante da escassez de trabalhos que se debrucem sobre as experiências de profissionais de arquivo, esperamos colaborar com área no que se refere à produção de estudo de usuários e enfatizar aos demais colegas profissionais e pesquisadores, que a ciência pode e deve estar ligada à investigação de questões sociais atuais e desbravadoras, e dentro delas, as profissionais.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Ednaldo Maciel. **Necessidades e usos da informação**: um estudo com médicos as Unidades de Saúde da Família. 2010. 160f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). – Universidade Federal da Paraíba. Curso de Mestrado em Ciência da Informação, João Pessoa.
- AMERICAN ASSOCIATION of SCHOOL LIBRARIANS; ASSOCIATION for EDUCATIONAL COMMUNICATIONS AND TECHNOLOGY. **Information Literacy Standards for Student Learning**. Chicago: American Library Association, 1998. Disponível em:http://www.ala.org/ala/aasl/aaslproftools/informationpower/InformationLiteracyStandards_final.pdf. Acesso em: 11 set.2023.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O conceito de informação na ciência da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.20, n.3, p. 95-105, set./dez. 2010.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 2-32, 2010. Disponível em: www.pontodeacesso.ici.ufba.br. Acesso em: 16 set.2023.
- BALBINO, Giseli Milani Santiago. CHAGAS, Cintia Aparecida. O papel pedagógico do arquivista e sua inserção na difusão e mediação da informação. **Ágora**, Florianópolis, v. 28, n. 57, p. 227-238, jul./dez. 2018.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de Informação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF..v.18, n.1, p. 59-69, jan./jun. 1990.
- BORKO, H. Information science: what is it? **American Documentation**, v. 19, p. 3-5, Jan. 1968.
- BRASIL. Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional. **Portaria nº. 20**, de 24 de janeiro de 2012. Institui a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos do IPHAN. Diário Oficial da União, Brasília, DF: Imprensa Nacional, n. 19, p. 9, 26 jan. 2012c. Seção 1. Disponível em: Portaria IPHAN nº 20 de 24/01/2012 (normasbrasil.com.br) . Acesso em: 16 set. 2023.
- BRASIL. Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional. **Portaria nº. 516**, de 17 de dezembro de 2012. Designa os servidores que integrarão a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos do Iphan, nos termos do Art. 2º da Portaria IPHAN nº 20. Diário Oficial da União, Brasília, DF: Imprensa Nacional, n. 244, p. 5, 19 dez. 2012c. Seção 2. Disponível em: 1(Pag) (www.gov.br) . Acesso em: 16 set.2023.
- BRASIL. Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional. **Portaria nº. 361**, de 14 de setembro de 2017. Institui o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) como sistema oficial de gestão de processos e documentos do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, define normas, rotinas e procedimentos de instrução do processo eletrônico, e dá outras

providências.. Diário Oficial da União, Brasília, DF: Imprensa Nacional, n. 178, p. 6-8, 15 set. 2017c. Seção 1. Disponível em: Página 6 do Diário Oficial da União - Seção 1, número 178, de 15/09/2017 - Imprensa Nacional . Acesso em 16 set. 2023.

BRASIL. **Lei dos arquivos:** Lei No 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/Ccivil_03/Leis/L8159.htm Acesso em: 15 maio 2021.

BRASIL. **Lei n 12.527** de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5o, no inciso II do § 3o do art. 37 e no § 2o do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 18 nov. 2011a. Disponível em: L12527 (planalto.gov.br) . Acesso em: 16 set. 2023.

BUFREM, Leilah Santiago; ALVES, Edvaldo Carvalho. **A dinâmica da pesquisa em Ciência da Informação.** João Pessoa: Editora UFPB, 2020. 130 p

CAPURRO, Rafael. **Epistemologia e ciência da informação.** *In:* ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais[...].** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 1, p. 148-207, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/j7936SHkZJkpHGH5ZNYQXnC/?lang=pt>. Acesso em: 13 maio 2023.

CASE, Donald O. **Looking for information:** a survey of research on information seeking, needs, and behavior. 2 ed. Londres: Elsevier, 2007. 423 p.

CHAVES, Viviane, H. C.; BERNARDO, Cristiane H. C. NORBERT WIENER: história, ética e teoria. **História**, São Paulo, v. 39, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/his/a/7RtFkR5mtbKzJ4xhgn5pq4S/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 18 maio 2022.

CHALAÇA, Anderson Morais. FREIRE, Isa Maria. MIRANDA, Marcos Luiz Cavalcanti de. **O tesouro de conhecimentos de um bairro chamado Maré:** pessoas como fontes de informação. **Encontros Bibli:** Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n. 24, p. 92-110, jul./dez.2007.

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

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Cursino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramZero:** Revista de Ciência da Informação, v. 10, n.4, ago. 2009.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. 448p. ISBN 978-85-224-9877-2. (broch.).

DEMO, Pedro. **Pesquisa e Construção do Conhecimento: metodologia científica no caminho de Habermas**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1994.

DEMO, Pedro. **Metodologia Científica em Ciências Sociais**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

DEMO, Pedro. **Metodologia do Conhecimento Científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

DERVIN, B. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. *In*: ANNUAL MEETING OF THE INTERNACIONAL COMMUNICATION ASSOCIATION, 1983. **Anais [...]**. Dallas: International Communication Association, 1983.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology - ARIST**, [S. l.], v. 21, p. 3-33, 1986.

DICIONÁRIO brasileiro de terminologia arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232 p. (Publicações Técnicas, 41) Disponível em: www.conarq.arquivonacional.gov.br. Acesso em: 16 set. 2023.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO IPHAN. Disponível em: Estrutura Organizacional — Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (www.gov.br) Acesso em: 10 set. 2023.

FEITOSA, Michelle Chaves de Araújo. Estágio em Arquivologia: peça fundamental à formação do mosaico profissional, 2014, 109p. Disponível em: [PDF - Michelle Chaves de Araújo Feitosa.pdf \(uepb.edu.br\)](#) Acesso em: 08 set.2024.

FELIX, K. K. A.; GARCIA, J. C. R. Estudo de usuário do Núcleo de Documentação de Pessoal e Informação da Universidade Federal da Paraíba. **Archeion Online**, João Pessoa, v. 5, n. 1, p. 54-76, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/archeion/article/view/35865/18243>. Acesso em: 6 ago. 2020.

FREIRE, Gustavo Henrique. Ciência da informação: temática, histórias e fundamentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11, n.1, p. 6-19, jan./abr. 2006.

GARCEZ, Eliane Maria S.; RADOS, Gregório J. Varvakis. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciência da informação**. Brasília, DF, v.31, n.1, p.13-26, jan./abr. 2002.

GIL,A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed.São Paulo: Atlas,1999.

GOMES, Henriette Ferreira. Comunicação e informação: relações dúbias, complexas e intrínsecas. *In*: MORIGI, Valdir; JACKS, Nilda; GOLIN, Cida (Orgs.). **Epistemologias, comunicação e informação**. Porto Alegre: Sulina, 2016. p. 91-107.

GIBSON, J. J. **The senses considered as perceptual systems**. Boston: Houghton Mifflin, 1966.

GONZÁLEZ TERUEL, A. **Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. [S. l.]: Ediciones Trea, 2005.

GUINCHAT, C.; MENO, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília, DF: IBICT, 1994.

GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. Usuários. *In*: GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2.ed. Brasília, DF.: IBICT, 1994. p. 481-504.

IPHAN. Disponível em: <https://portal.iphan.gov.br/montarPaginaSecao.do?id=10&sigla=Institucional&retorno=paginaIphan> . Acesso em: 19 set. 2021.

JACINTO, J. da S. Arquivista e a influência das tecnologias de informação e comunicação na profissão. 2017. 31f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2017. [Artigo]

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de Usuários em Arquivo: em busca de um estado da arte. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, v.5, n.5, out. 2004.

JARDIM, José Maria. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. **Caderno de Textos**. Mesa Redonda Nacional de Arquivos, 1999. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999.

LANCASTER, Frederic Wilfred. **Information retrieval systems: characteristics, testing and evaluation**. 2. ed. New York: John Wiley, 1979.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 6. ed. 7. reimpr. São Paulo: Atlas, 2006.

LE COADIC, Ives-François. **A ciência da informação**. Brasília, DF.: Briquet de Lemos, 1996.

LIMA, S. M. B.; ALBANO, A. B. G. Um estudo sobre clima e cultura organizacional na concepção de diferentes autores. **Revista do CCEI- URCAMP**, v.6, n. 10, 33- 10, 2002. Disponível em: UM ESTUDO SOBRE CLIMA E CULTURA ORGANIZACIONAL NA CONCEPÇÃO DE DIFERENTES AUTORES - PDF Free Download (docplayer.com.br) Acesso em: 11 set. 2023.

MINAYO, M. C. S. (Org). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 28. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

NASCIMENTO, Maria de Jesus; WESCHENFELDE, Sara. Necessidades de Informação dos Vereadores de Florianópolis: estudo de usuários. **Informação & Sociedade: estudos**. João Pessoa, v. 12, n.1, p. 252-289, jan/jun. 2002.

LOPES, Gustavo. **Mapa Conceitual sobre Usuário da Informação**. 2020. Disponível em <http://arquivista.blog.br/2020/06/01/mapa-conceitual-sobre-usuario-da-informacao/> Acesso em: 11 set. 2023.

LOPES, Luís Carlos. **A nova arquivística na modernização administrativa**. 2.ed. Brasília, DF.: Projecto Editorial, 2009.

LWOFF, A. O conceito de informação na biologia molecular. *In*: ROYAUMONT, C. de (Org.). **O conceito de informação na ciência contemporânea**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1970. p. 100–110.

NEVELING, V.; WERSIG, G. **Terminology of documentation: 1200 terms in English, French, German, Russian and Spanish**. Paris: UNESCO, 1976.

OLIVEIRA, Beatriz Martins de. WALDMAN, Ricardo Libel. Conceitos de informação e sociedade da informação e sua importância. **Revista Jurídica Meritum**, v. 15, n. 4, p. 246-259, 2020.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas de Informações Gerenciais/estratégicas, táticas e operacionais**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

OLIVEIRA, H. P. C. de. **Afrodescendência, memória e tecnologia: uma aplicação do conceito de informação etnicorracial ao projeto “A Cor da Cultura”**. João Pessoa, 2010. 139f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

O QUE são fontes de informação. **Biblioteca virtual em saúde**. Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <http://bvsmodelo.bvsalud.org/myfaq/index.php?action=artikel&cat=1&id=26&artlang=pt> Acesso em: 10 set. 2024.

PAULA, Lorena Tavares de. **Pessoas como fontes de informação: autoridade cognitiva dos ambientes digitais mediados**. Disponível em: [Repositório Institucional da UFMG: Pessoas como fonte de informação: autoridade cognitiva nos ambientes mediados](#) Acesso em: 19 set.2024.

PEREIRA, Ivone de Sá; XAVIER, Paula dos Santos. **A face oculta da interface - Serviços de informação arquivística na web centrados no usuário**. Disponível em: <http://www.icml9.org/program/track10/public/documents/Ivone%20Sa-153241.doc>. Acesso em: 16 maio 2021.

RICHARDSON, Roberto Jerry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas: 1999.

RODRIGUES, Ana Célia. **Gestão de documentos: uma abordagem conceitual**.2007. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra). Disponível em:

http://www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/publicacoes/gest_arqui/palestra_ana_celia_rodrigues.pdf em 01/11/2011. Acesso em: 01 jun. 2021.

RUBEN, Brent D. **Communication and Human Behavior**, 2nd edition. New York: Macmillan, 1988.

SAMPAIO, Eliane; BARBOSA, Safira; BORGES, Jussara. **Avaliação de competências informacionais em formandos de Arquivologia e Biblioteconomia**. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/33702510/Avaliacao-de-competencias-informacionais-em-formandos-de-Arquivologia-e-Biblioteconomia>. Acesso em: 19 jul. 2021.

SANTOS, Gildenir Carolino; RIBEIRO, Célia Maria. **Acrônimos, siglas e termos técnicos: arquivística, biblioteconomia, documentação, informática**. Campinas, SP. Editora Átomo, 2003.

SANTOS, José Carlos Sales dos; SILVA, Teotonília Maria Batista da; FREITAS, Roberto Gonçalves. Sense making approach e comportamento informacional de arquivistas na gestão de documentos universitários. **Brazilian Journal of Information Studies: Research trends**, v.14, no.2, abr.-jun. 2020. p. 128- 150

SANTOS, Lucas Lima; PAIVA, Eliane Bezerra. **Barreiras à informação: um estudo com profissionais de arquivo**. Apresentação ENANCIB, 2023. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, ENANCIB,23, São Cristóvão, SE, 2023. Anais [...]*. São Cristóvão, SE: UFS, 2023

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

SHANNON, C.; WEAVER, W. **The mathematical theory of communication**. Urbana: University of Illinois Press, 1998.

SETZER, Valdemar W. Dado, informação, conhecimento e competência. **Folha Educação**, [S. l.], n. 27, p. 6-7, 2004. Disponível em: <https://www.ime.usp.br/~vwsetzer/dado-info-Folha.html>. Acesso em: 16 maio 2022.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. **Das “ciências” documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular**. Porto: Edições Afrontamento, 2002. (Biblioteca das ciências do homem. Plural, 4).

SILVA, Eliezer Pires da. **O conceito de informação arquivística**. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010, Rio de Janeiro. Anais [...]*. Rio de Janeiro: IBICT/UFRJ, 2010.

SILVA, Fernanda Mirelle de Almeida; RAMALHO, Francisca de Arruda; GARCIA, Joana Coeli Ribeiro. **Barreiras informacionais da Ciência Aberta**. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, ENANCIB,20, Florianópolis. 2019. Anais [...]*. Florianópolis: UFSC, 2019.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; GOMES, Henriette Ferreira. **Vista do Conceitos de informação na Ciência da Informação: percepções analíticas, proposições e categorizações**.

Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/145/13200>. Acesso em: 15 maio 2022.

SMIT, J. W.; BARRETO, A. A. Ciência da Informação: base conceitual para a formação do profissional. *In*: VALENTIM, M. L. P. (Coord.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.

SOUZA, Beatriz Alves de. **Glossário: Biblioteconomia, Arquivologia, Comunicação, Ciência da Informação**. 2. ed. João Pessoa: UFPB, 2008.

TANUS, G. F. de S. 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**, v.10, n. 2, p.144–173, 2014. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/290>. Acesso em: 11 set. 2023.

TRIVIÑOS, Augusto N.S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. 14. reimpressão. São Paulo: Atlas:2006.

VAZ, Gláucia Aparecida; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 3-21, jul./dez., 2015.

VITAL, L. P. Discutindo o termo informação arquivística. **Ágora**, v. 25, n. 50, p. 19-34, 2015. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/13487>. Acesso em: 16 set. 2023.

WILSON, T. D. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. **Information Research**, [S. l.], v. 5, n. 3, abr. 2000.

WILSON, Thomas D. “Human information behavior”. **Informing Science Research**, v.3, n.2, p. 49-55, 2000. Disponível em: <http://www.inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>. Acesso em: 26 ago. 2024.

Wilson, Thomas D. “Models in information behaviour research.”. **Journal of Documentation**, v.55, n.3, p. 249-270, Jun.1999. Disponível em: . Acesso em: 26 ago. 2024 .

WILSON, Thomas D. “On user studies and information needs”. **Journal of Documentation**, v. 31, n. 1, p. 3- 5, 1981.

ZATTAR, M. Competência em informação e desinformação: critérios de avaliação do conteúdo das fontes de informação. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v.13, n.2, p. 285-293, nov. 2017. Disponível em: <https://revista.ibict.br/liinc/article/view/4075>. Acesso em 16 maio. 2022.

ZEMAN, Jíri, O Significado Filosófico da Noção de Informação. *In*: **O Conceito de Informação na Ciência Contemporânea: Colóquios Filosóficos Internacionais de Royauumont**. Rio de Janeiro: Paz & Terra. 1970. p. 154-179.

APÊNDICE A –Roteiro da Entrevista estruturada com profissionais de arquivo do IPHAN

1 Caracterização dos entrevistados – profissionais de arquivo usuários da informação

1.1- Qual o ano de sua formação na graduação e instituição formadora?

1.2- Após a graduação buscou por alguma forma de estudo continuado? Se sim, qual? Já fazia parte do quadro pessoal do IPHAN? Se sim, teve apoio da chefia para o aperfeiçoamento? Encontrou alguma dificuldade para tal?

1.3- Em que superintendência do IPHAN está lotado?

1.4 - Em que setor está ligado?

2 Sobre as necessidades informacionais

2.1- Quais atividades você realiza no seu cotidiano profissional?

2.2- As atividades que você realiza são mais voltadas à aplicação de técnicas arquivísticas ou à gestão da informação?

2.3- Quais informações você precisa para desenvolver suas atividades?

2.4- Onde você busca por informações para suprir suas necessidades de informação?

2.5- Existem barreiras em ter acesso às fontes de informação que podem te auxiliar nas atividades que desenvolve? Se sim, quais?

2.6- Você se utiliza de estratégias para suprir suas necessidades informacionais na atividade laboral? Se sim, quais?

2.7- O que você acredita que poderia melhorar dentro da instituição de modo que o seu desenvolvimento profissional pudesse ser otimizado?

3 Sobre o reconhecimento institucional do instituto

3.1- Você conhece o organograma institucional?

3.2- Tem ciência sobre a atual política de gestão documental da instituição?

3.3- Na sua entrada no instituto, você teve alguém que lhe apresentasse o setor e as suas demandas?

3.5- Ao chegar no IPHAN lhe apresentaram as fontes de informação disponíveis para consulta? Se sim, elas lhe foram suficientes ao que você precisava?

4 Sobre as situações informacionais

- 4.1- Você consegue atender sempre às demandas informacionais que lhes são atribuídas?
- 4.2- Nos fale sobre alguma situação recente que lhe motivou a buscar por informação.
- 4.3- Qual(is) estratégia (s) usou para suprir a necessidade informacional na ocasião?
- 4.4- Quando você estava buscando a informação, quais os sentimentos que lhe ocorreram?
- 4.5- Quais dificuldades surgiram na busca da informação?
- 4.6- Quais fontes você utilizou para suprir suas necessidades?
- 4.7- A informação encontrada foi suficiente às suas expectativas?

5 O profissional de arquivo e seus entendimentos sobre o usuário da informação

- 5.1- Você se considera um usuário da informação na prática profissional?
- 5.2- Você acredita que a instituição lhe vê como usuário da informação?
- 5.3- Você já realizou algum estudo do usuário na instituição?

Falas finais dos sujeitos sobre considerações ao IPHAN e participação na pesquisa

Comente livremente a respeito de suas experiências como usuário, busca e uso da informação e/ou sobre a sua participação na pesquisa.

APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a) Senhor (a),

Esta pesquisa, intitulada: **“Arquivistas enquanto usuários da informação: Necessidades informacionais dos profissionais arquivistas do IPHAN, uma pesquisa com base no Modelo *Sense-Making*.”**, está sendo desenvolvida pelo pesquisador **Michelle Chaves de Araújo Feitosa**, aluna do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação do Professor Dr. Edvaldo Carvalho Alves.

O objetivo da pesquisa é analisar as necessidades informacionais na prática profissional de arquivistas que fazem parte do quadro funcional do IPHAN nas unidades distribuídas pelo território brasileiro.

Evidencia-se o mérito do presente estudo para que o arquivista seja reconhecido, além de mediador da informação, como um usuário da informação, uma vez que nos propomos a nos aprofundar no (re)conhecimento desses sujeitos também como portadores de necessidades de informação que circundam a realização da sua prática profissional, o que nos vislumbra sobre a realidade do cotidiano organizacional do serviço público, em respeito às atividades realizadas por arquivistas. Conhecer o campo de trabalho, entender as lacunas que esse apresenta mediante relatos de colegas de profissão que formam o quadro funcional de uma instituição pública federal, levantam questões que podem ser estudadas e discutidas.

Em atenção à sociedade este estudo é relevante para que possa entender o perfil do profissional que é “gestor” da informação em uma instituição pública federal responsável pela salvaguarda, manutenção e preservação de bens históricos do Brasil, o IPHAN. Relaciona assim, o perfil profissional à “qualidade” (eficácia e eficiência) com que são oferecidos os serviços de informação.

Quanto aos riscos para os usuários participantes, considerando que o presente estudo compreende a aplicação de entrevista semiestruturada para a coleta de dados, os riscos mínimos e

de origem psicológica para sua realização, podem ser definidos em: possibilidade de constrangimento ao responder as questões da entrevista; desconforto; medo; vergonha; estresse; quebra de sigilo; cansaço ao responder às perguntas; e quebra de anonimato.

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

Quanto aos benefícios do presente estudo para os usuários participantes, considera-se que por meio da realização da pesquisa, os sujeitos poderão refletir e indicar suas necessidades e uso da informação cotidiana, indicar possíveis barreiras à informação que se deparam em suas atuações profissionais, além de possíveis estratégias que criam para superar tais barreiras. Com isso, as reflexões dos sujeitos, quando coletadas e analisadas à luz da literatura científica, contribuirão para

a proposição direta ou indireta de novas práticas para os próprios sujeitos, quando da finalização da pesquisa, o que tem potencial de melhorar a vida profissional desses usuários na Instituição.

Assim, solicitamos a sua colaboração para a realização desta pesquisa, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos da área de Ciências Sociais Aplicadas e Ciência da Informação e publicar em revistas científicas nacionais e internacionais, ou seja, os resultados da pesquisa serão utilizados apenas para fins acadêmicos.

Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária, o que implica em sua liberdade para participar ou não, podendo desistir a qualquer momento. A entrevista não terá identificação do participante, na pretensão de preservar sua identidade e manter o anonimato do respondente. Todas as respostas cedidas não estarão diretamente relacionadas à sua integridade pessoal. Informamos que esta pesquisa não oferece riscos previsíveis para a sua saúde.

A pesquisadora estará à sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Diante do exposto, considerando que fui informado(a) do objetivo e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo. Assim, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

João Pessoa, _____ de _____ de _____.

Assinatura do Participante da Pesquisa

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor entrar em contato com o pesquisador:

Nome da Pesquisadora: Michelle Chaves de Araújo Feitosa

Telefone: (83) 98652-7718 ou pelo *E-mail*: milkaraujo@hotmail.com

Atenciosamente,

Nome do Pesquisador

ANEXO A – Parecer Consubstanciado do Conselho de Ética em Pesquisa (CEP)

CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Arquivistas enquanto usuários da informação: Necessidades informacionais dos profissionais arquivistas do IPHAN, uma pesquisa com base no Modelo Sense-Making.

Pesquisador: MICHELLE CHAVES DE ARAUJO FEITOSA

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 78035023.6.0000.5188

Instituição Proponente: Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação/UFPB

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 6.930.795

Apresentação do Projeto:

Trata-se de uma pesquisa de Mestrado do PPGCI/CCSA que tem como meta entender as atividades praticadas por arquivistas em seu ambiente organizacional, suas necessidades e satisfações informacionais bem como compreender a qualidade do serviço de informação que está sendo dirigido ao usuário, especialmente, quando o nascedouro da informação é uma instituição pública como o Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), tão representativa socialmente, pois trata, objetivamente falando, da conservação e preservação da história do nosso país.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Analisar as necessidades informacionais na prática profissional dos arquivistas que fazem parte do quadro funcional do IPHAN nas unidades distribuídas pelo território brasileiro.

Objetivos Secundários:

- a) Traçar o perfil dos arquivistas do IPHAN;
- b) Identificar as necessidades de informação desses arquivistas;
- c) Averiguar a existência de barreiras no processo de busca e uso da informação deles;

Endereço: Campus I / Prédio do CCS UFPB - 1º Andar

Bairro: Cidade Universitária

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3216-7791

Fax: (83)3216-7791

E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 6.930.795

- d) Verificar o uso e as fontes de informação utilizadas pelos profissionais no desenvolvimento das suas atividades laborais e,
- e) Sugerir ações para que o serviço prestado pelos arquivistas do IPHAN possa se adequar, cada vez mais para atender às suas necessidades informacionais e, assim, dos usuários internos e externos.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

*** Riscos:**

Quanto aos riscos para os usuários participantes, considerando que o presente estudo compreende a aplicação de entrevista semiestruturada para a coleta de dados, os riscos são mínimos e de origem psicológica para sua realização, podem ser definidos em: possibilidade de constrangimento ao responder as questões da entrevista; desconforto; medo; vergonha; estresse; quebra de sigilo; cansaço ao responder às perguntas; e quebra de anonimato.

*** Benefícios:**

Quanto aos benefícios do presente estudo para os usuários participantes, considera-se que por meio da realização da pesquisa, os sujeitos poderão refletir e indicar suas necessidades e uso da informação cotidiana, indicar possíveis barreiras à informação que se deparam em suas atuações profissionais, além de possíveis estratégias que criam para superar tais barreiras. Com isso, as reflexões dos sujeitos, quando coletadas e analisadas à luz da literatura científica, contribuirão para a proposição direta ou indireta de novas práticas para os próprios sujeitos, quando da finalização da pesquisa, o que tem potencial de melhorar a vida profissional desses usuários na Instituição.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A importância da pesquisa encontra-se atrelada ao cumprimento do direito à informação como sendo uma das principais funções do profissional arquivista, tendo em vista que no cenário atual onde as barreiras físicas dos arquivos são minimizadas em função da disseminação e acesso remotos, a informação ganha significância que ultrapassa a guarda, e assim percebida, torna-se necessária e utilizada de forma dinâmica pela sociedade em seus variados vieses. Alicerçados numa realidade que coloca como ponto focal o acesso, e mais ainda, quem o busca, o usuário da informação, os arquivos anteriormente reconhecidos como "mortos", que se preocupavam com a guarda pela guarda apenas, onde preservar, "driblar" as agressões do

Endereço: Campus I / Prédio do CCS UFPB - 1º Andar
Bairro: Cidade Universitária **CEP:** 58.051-900
UF: PB **Município:** JOAO PESSOA
Telefone: (83)3216-7791 **Fax:** (83)3216-7791 **E-mail:** comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 6.930.795

Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2235691.pdf	05/06/2024 12:03:58		Aceito
Cronograma	CRONOGRAMA.xlsx	05/06/2024 12:03:11	MICHELLE CHAVES DE ARAUJO FEITOSA	Aceito
Outros	CERTIDAO_20_2024_MICHELLE.pdf	06/03/2024 11:59:30	MICHELLE CHAVES DE ARAUJO FEITOSA	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_rosto_Michelle_Feitosa.pdf	06/03/2024 11:56:46	MICHELLE CHAVES DE ARAUJO FEITOSA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	24/10/2023 18:02:15	MICHELLE CHAVES DE ARAUJO FEITOSA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_qualificacao_Michelle_final.pdf	24/10/2023 17:33:23	MICHELLE CHAVES DE ARAUJO FEITOSA	Aceito
Folha de Rosto	Michelle.pdf	24/10/2023 17:09:58	MICHELLE CHAVES DE ARAUJO FEITOSA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

JOAO PESSOA, 04 de Julho de 2024

Assinado por:

**Eliane Marques Duarte de Sousa
(Coordenador(a))**

Endereço: Campus I / Prédio do CCS UFPB - 1º Andar
Bairro: Cidade Universitária **CEP:** 58.051-900
UF: PB **Município:** JOAO PESSOA
Telefone: (83)3216-7791 **Fax:** (83)3216-7791 **E-mail:** comitedeetica@ccs.ufpb.br

ANEXO B – Termo de anuência da Instituição

SEI/IPHAN - 5396561 - Carta

https://sei.iphan.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir...



Ministério da Cultura
Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional

Superintendência do IPHAN no Estado da Paraíba
CARTA IPHAN-PB Nº 22/2024

João Pessoa, 04 de junho de 2024.

Carta de Anuência

Apresentação da Pesquisa

Vimos, por meio desta, apresentar a Pesquisa intitulada “Arquivistas enquanto usuários da informação: Necessidades informacionais dos profissionais arquivistas do IPHAN, uma pesquisa com base no Modelo *Sense-Making*” a ser realizada no Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) pela pesquisadora, Arquivista do IPHAN/PB, Michelle Chaves de Araújo Feitosa, que utilizará a seguinte metodologia: aplicação de entrevista semi-estruturada junto aos Servidores Arquivistas do IPHAN com vistas à melhor compreensão sobre as atividades praticadas por estes profissionais em seu ambiente organizacional, dessas atividades, suas necessidades e satisfações informacionais bem como compreensão da qualidade do serviço de informação que está sendo dirigido ao usuário.

Como objetivos principais a pesquisa traz: a) analisar as necessidades informacionais na prática profissional dos arquivistas que fazem parte do quadro funcional do IPHAN nas unidades distribuídas pelo território brasileiro; b) traçar o perfil dos arquivistas do IPHAN; c) identificar as necessidades de informação desses arquivistas; averiguar a existência de barreiras no processo de busca e uso da informação deles; d) verificar o uso e as fontes de informação utilizadas pelos profissionais no desenvolvimento das suas atividades laborais; e e) sugerir ações para que o serviço prestado pelos arquivistas do IPHAN possa se adequar, cada vez mais para atender às suas necessidades informacionais e, assim, dos usuários internos e externos, necessitando, portanto da concordância e autorização institucional para a realização da(s) etapa(s) aplicação de entrevista semi-estruturada aos servidores arquivistas, tabulação e análise dos dados coletados, publicização da pesquisa após sua finalização.

Ressaltamos que os dados coletados serão mantidos em absoluto sigilo, de acordo com a Resolução nº 510/2016 - Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde que trata da Pesquisa envolvendo Seres Humanos. Salientamos ainda que tais dados serão utilizados tão somente para realização deste estudo.

Michelle Chaves de Araújo Feitosa

Arquivista do IPHAN/PB

Matrícula Siape: 3161044

CPF nº: 008.599.384-09

Anuência

Concordo em autorizar a realização da referida Pesquisa junto aos Arquivistas e outros Servidores atuantes neste Instituto. A Superintendência do Iphan na Paraíba está ciente de suas corresponsabilidades como instituição coparticipante do presente projeto de pesquisa, dispondo de infraestrutura necessária para realização das etapas supracitadas.

A presente autorização está condicionada à aprovação prévia da pesquisa acima citada por um Comitê de Ética em Pesquisa e ao cumprimento das determinações éticas da Resolução nº 510/2016 - Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde e suas complementares. O descumprimento desses condicionamentos assegura o direito de retirar minha anuência a qualquer momento da pesquisa.

Emanuel Oliveira Braga

Superintendente do Iphan na Paraíba



Documento assinado eletronicamente por **Emanuel Oliveira Braga, Superintendente do IPHAN-PB**, em 04/06/2024, às 14:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Michelle Chaves de Araujo Feitosa, Arquivista**, em 05/06/2024, às 11:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.iphan.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **5396561** e o código CRC **544655EA**.