

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

WENDIA OLIVEIRA DE ANDRADE

**USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO JURÍDICA: quem são e como funciona o fluxo
informacional no Arquivo da Justiça Federal da Paraíba (JFPB)**

JOÃO PESSOA/PB
2014

WENDIA OLIVEIRA DE ANDRADE

**USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO JURÍDICA: quem são e como funciona o fluxo
informacional no Arquivo da Justiça Federal da Paraíba (JFPB)**

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

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

JOÃO PESSOA/PB
2014

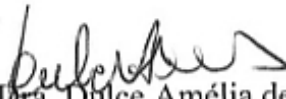
WENDIA OLIVEIRA DE ANDRADE

**USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO JURÍDICA: quem são e como funciona o fluxo
informacional no Arquivo da Justiça Federal da Paraíba (JFPB)**

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

Aprovada em: 24 / 02 / 2014

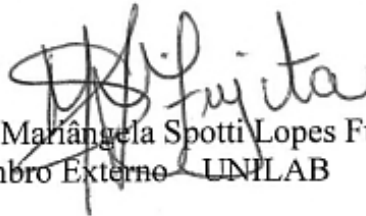
BANCA EXAMINADORA



Profa. Dra. Dulce Amélia de Brito Neves
Orientadora/Presidente da Banca Examinadora – PPGCI/UFPB



Profa. Dra. Francisca Arruda Ramalho
Membro Interno – PPGCI/UFPB



Profa. Dra. Mariângela Spotti Lopes Fujita
Membro Externo – UNILAB

A todos que me incentivaram na
construção deste trabalho.
Dedico.

AGRADECIMENTOS

A *Deus*, que é infinitamente justo e bom, que está acima de qualquer vicissitude e se compadece das minhas faltas. Obrigada por nunca me abandonar e sempre me orientar às melhores escolhas da minha vida.

Ao meu grande amigo *Jesus*, que sempre ouve minhas preces, minhas angústias e mesmo assim está sempre ao meu lado disposto a me amar e me ajudar. A minha mãe *Maria* que se compadece de todas as dores que apresento e me dá ânimo para prosseguir. Aos *Espíritos de Luz* que orientam e me impulsionam para seguir sempre os melhores caminhos.

A minha família... Minha *Mainha*, pela fé depositada em mim e pela força transmitida quando eu mais preciso, cotidianamente. Queria ter como descrever minha admiração por você, pois nas maiores adversidades que a vida lhe impôs, sempre ficou de pé e dizia que “tudo vai melhorar”. Por me incentivar a fazer o mestrado quando tudo parecia conspirar contrariamente. E também ao meu *pai*, pois apesar de tudo, com ele aprendi o que eu não queria para minha vida.

As minhas irmãs queridas *Kaliandra* e *Xênia* pelo apoio incondicional, nesta e em todas as jornadas. Vocês são meu forte e meu refúgio, com quem sei que posso contar sempre e para sempre. Muito obrigada manas pelo amor e pela amizade.

Marcílio, obrigada por me dar coisas tão boas e tão ruins. Obrigada por me obrigar a acreditar em mim mesma e me forçar a levantar, após cada batalha perdida.

A todos os meus amigos, que mesmo a distância emanam vibrações positivas para que no final “dê tudo certo!”

Aos meus amigos do Estudo Sistematizado da Doutrina Espírita, pelas preces e por torcerem de coração para concretização deste sonho e acima de tudo entenderem a minha ausência. Amo vocês.

Aos meus amigos *Carlos Rolim Júnior* e *Michelly Almeida*... que tanto me apoiaram na academia e na vida, torcendo, rezando, orando e me acompanhando quando tudo o mais parecia estar perdido. Vocês mais do que ninguém conheceram as dificuldades pessoais enfrentadas para a realização e finalização desta pesquisa. *Júnior* nessa reta final você foi essencial, obrigada meu amigo!

Ao meu eterno orientador, professor e amigo *Márcio Bezerra*. Sem você, provavelmente eu não estaria no mestrado, você foi um dos primeiros a me incentivar e apoiar. Jamais vou esquecer de suas palavras de incentivo para que eu me arriscasse nesta jornada acadêmica, tanto na pesquisa quanto em sala de aula. Obrigada por ter tanta fé em mim, tanto ou mais do que eu mesma!

A minha amiga e orientadora a *Professora Dulce*, por me dar liberdade para

escolher o que e como pesquisar; por contribuir magistralmente nesta pesquisa e mais importante, por compreender cada momento difícil que passei ao longo da realização deste trabalho na minha vida pessoal. Poucas pessoas seriam tão compreensivas. Nunca vou esquecer de cada ligação sua perguntando se eu estava bem, não como Orientadora, mas como amiga de verdade. Sou muito grata a você por tudo.

Às Professoras lindas que fizeram parte da minha banca de qualificação: *Francisca Arruda Ramalho e Mariângela Fujita*. Suas contribuições foram maravilhosas e tê-las como parte deste trabalho muito me orgulha, as admiro como pesquisadoras e ainda mais como pessoa. Vocês provaram que não importa a titulação, mas que a humildade é uma qualidade do ser humano.

Aos Professores do PPGCI pelas lições ensinadas e aprendidas. Cada um em sua especificidade contribuíram para a criação desta pesquisa. Em especial não poderia deixar de mencionar a Professora *Bernardina* por sua atenção para comigo e também à *Maria Vitória*, que é uma grande pesquisadora e professora, por quem tenho um grande carinho.

Aos amigos do mestrado. Sofremos juntos, rimos juntos, choramos juntos e compartilhamos nossas vidas. Vocês tem um lugar muito reservado no meu coração. Aqui em especial não poderia citar nomes para não ser injusta com vocês. Obrigada.

A todos da *Justiça Federal da Paraíba*, por me apoiarem, por me receberem sempre de braços abertos, para minhas pesquisas. Sempre amigos, solidários e acima de tudo conscientes que este trabalho é para vocês, não apenas para a academia. E com isto mostram-se abertos ao diálogo, à pesquisa e ao melhoramento/aprimoramento de seus serviços em benefício dos usuários de maneira geral.

A *Ubaldina Fernandes Nunes*, Diretora do Núcleo Judiciário, pelo apoio e pela confiança no meu trabalho como estagiária e como pesquisadora na instituição, me recebendo de portas abertas para realização de estudos e pesquisas.

Aos queridíssimos amigos, *Luís Caetano Ceriani* e *Inucêncio Antônio do Rosário*. Por tudo que aprendi com vocês, sobre Direito, sobre Arquivo, sobre a vida. Profissionais como vocês a gente copia e pessoas como vocês a gente leva no coração para sempre.

E a todos que contribuíram direta ou indiretamente para a realização, execução e finalização deste trabalho. Muito obrigada!

“A ciência da informação se situa entre a utopia de uma linguagem universal e a loucura de uma linguagem privada. Sua pergunta chave é: informação – para quem?”

Rafael Capurro (2003)

RESUMO

Nas unidades informacionais é comum a presença de usuários que fazem uso dos mais diversos tipos de serviços e/ou produtos por elas oferecidos. No caso específico dos arquivos, a presença de usuários nem sempre é uma constante facilmente observada. No Arquivo Judicial da Justiça Federal da Paraíba (JFPB) observamos este diferencial, a existência de usuários em maior quantidade do que a maioria dos arquivos jurídicos da capital paraibana, e é por esse motivo que buscamos explorar, investigar e conhecer aqueles que buscam a informação no ambiente do Arquivo Judicial. Objetivamos conhecer esses usuários e descrever os tipos existentes, suas necessidades e descrever suas estratégias de busca pela informação contida nos documentos que encontram-se no Arquivo Judicial. Para isso, fizemos uso de métodos que fossem além de números, pois nossa pesquisa caracteriza-se pelo uso da Fenomenologia, como metodologia para obter, descrever e analisar as informações obtidas através das entrevistas com os sujeitos da pesquisa e do Protocolo Verbal, utilizado para descrever a interação face a face do usuário e do profissional/gestor da informação do Arquivo. O uso da Ciência da Informação (CI), da Biblioteconomia e da Arquivologia nos serviu de base para toda a construção dos sentidos e significados informacionais da pesquisa. A ênfase foi dada ao usuário, mas também no papel fundamental da informação para ele, enquanto sujeito ativo neste processo de acesso e uso.

Palavras-chave: Arquivo Judicial. Estudos de Usuário. Ciência da Informação. Fenomenologia. Usuário de Arquivo.

ABSTRACT

In the informational units is common to have users who make use of several types of services and / or products offered by them . In the specific files case, the presence of users is not always constant to be easily observed. In the Judicial Archive of the Federal Court of Paraíba (JFPB) we can note this difference, the existence of users in bigger quantity than most legal files of the capital of Paraíba , and it is for this reason that we are in a search of exploring , investigate and meet those who seek information in the Judicial Archives environment. We aim to meet these users and describe the types that exist, their needs and search strategies for the information contained in the documents that are in the Archive Judiciary. Therefore it was used methods that were beyond numbers, because our research is characterized by the use of phenomenology as a methodology to obtain, describe and analyze the information through interviews with the subjects of the research and Verbal Protocol , used to describe the face to face interaction of the user and professional /manager of Archive information. The use of the Information Science (IS) of the Librarianship and Archivology served as the basis for all the informational construct of the meanings and significance of the research. Emphasis was given to the user, but also the key role of information for him/her , as active subjects to access and use this process.

Keywords: Judicial Archive. User Studies. Information Science. Phenomenology. User Archive.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1	Sobre a origem da CI – documentos, eventos e responsáveis pela sua consolidação	21
Quadro 2	Correntes Arquivísticas e seus objetos de estudo na Arquivologia	32
Figura 1	Numeração processual	45
Figura 2	Modelo de etiqueta Processual	46
Figura 3	Fachada do edifício sede da JFPB em João Pessoa – PB	48
Figura 4	Estrutura Organizacional da JFPB (João Pessoa - PB)	49
Figura 5	Visão parcial do espaço físico do Arquivo Judicial	51
Figura 6	Guia de Recebimento de Remessa – visualização da primeira página da guia impressa	54
Figura 7	Guia de Recebimento de Remessa - visualização no <i>Tebas</i>	55
Figura 8	Número da Caixa/Pacote na Etiqueta Processual e na Caixa Arquivo	56
Figura 9	Capa de um processo - detalhe da numeração da respectiva Caixa/Pacote	56
Figura 10	Arquivamento processual no <i>Tebas</i>	57
Figura 11	Visualização de Impressão do Relatório de Processos por Caixa/Pacote	58
Figura 12	Caixas-arquivo identificadas seguindo a ordem cronológica e numérica guarda documental do ano de 2004	59
Figura 13	O processo de criação de um SRI com falha na comunicação	61
Figura 14	O Fluxo documental – perspectiva do documento	66
Quadro 3	Os usuários na terminologia arquivística	73
Figura 15	Resumo processual - detalhe da Caixa/Pacote onde o processo está arquivado	80
Figura 16	Pedido de desarquivamento – Caixa/Pacote	81
Quadro 4	Organização das etapas, técnicas e instrumentos utilizados na coleta de dados	92
Figura 17	O primeiro contato	115
Figura 18	A investigação	116
Figura 19	Localização e acesso	118
Figura 20	A finalização	119

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AACR2	<i>Anglo-American Cataloguing Rules</i>
CI	Ciência da Informação
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
FID	Federação Internacional de Documentos
IIB	Instituto Internacional de Bibliografia
INSS	Instituto Nacional de Seguro Social
JFPB	Justiça Federal da Paraíba Justiça Federal de Primeira Instância
LAI	Lei de Acesso à Informação
MARC	<i>Machine Readable Cataloguing</i>
MARC ACM	<i>Machine Readable Cataloguing Archival and Manuscripts Control</i>
NI	Necessidade Informacional
PPGCI	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
SRI	Sistema de Recuperação da Informação
TLC	Termo de Livre Consentimento
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TTD	Tabela de Temporalidade Documental
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
VINITI	<i>Vserossiisky Institut Nauchnoi i Tekhnicheskoi Informatsii</i>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E A ARQUIVOLOGIA: REFLEXÕES BASILARES	19
2.1	Sobre a Ciência da Informação	19
2.2	CI, Informação e o Paradigma Informacional	23
2.3	O registro das informações e a Arquivologia	28
2.3.1	As correntes arquivísticas: o aspecto informacional	31
3	ARQUIVO: PRESERVAÇÃO DA MEMÓRIA À UNIDADE INFORMACIONAL	36
3.1	Tipologia: arquivo jurídico	39
3.2	Processo Jurídico: documento de valor legal e probatório	41
3.2.1	Composição informacional do documento: numeração processual	44
4	JUSTIÇA FEDERAL DA PARAÍBA (JFPB)	48
4.1	Arquivo Judicial: funcionamento, servidores e <i>Tebas</i>	50
4.2	As três idades no processo jurídico	62
4.2.1	Tratamento documental: uso da Tabela de Temporalidade Documental (TTD)	64
4.2.2	O Fluxo documental no Arquivo Judicial	66
5	USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: ELUCIDAÇÕES FUNDAMENTADAS NA CI	69
5.1	Usuários de Arquivo	72
5.1.1	Profissionais da informação: arquivistas	75
5.2	Ferramenta de acesso à documentação: desarquivamento	77
6	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS: OPERACIONALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS	82
6.1	O uso da Fenomenologia na CI e nos estudos de usuários	84
6.2	Descrevendo os instrumentos de coleta	87
6.2.1	Entrevista guiada	87

6.2.2	Protocolo Verbal	89
6.3	Passo a passo da pesquisa	91
7	ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES OBTIDAS: EMPREGANDO A FENOMENOLOGIA	95
7.1	Usuários externos: jurisdicionados	97
7.2	Usuários internos: servidores	105
7.3	Protocolo Verbal entre servidor e usuário: descrevendo a interação informacional	112
7.3.1	Interação face a face: profissional e usuário externo	114
7.3.2	A investigação	116
7.3.3	A localização e o acesso	117
7.3.4	O fim do diálogo	119
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	121
	REFERÊNCIAS	126
	APÊNDICE A – Roteiro para Entrevista Guiada	133
	APÊNDICE B – Termo de Livre Consentimento (TLC)	134
	ANEXO A – Jornal interno da JFPB (Acontecendo), com a primeira divulgação das visitas dirigidas ao Arquivo Judicial (01/06/2010)	137
	ANEXO B – Jornal interno da JFPB (Acontecendo), com a divulgação de mais visitas dirigidas ao Arquivo Judicial (11/11/2010)	138

1 INTRODUÇÃO

Pensar em um conceito de informação e em todos os aspectos que o configuram e caracterizam num determinado ambiente informacional, nos parece algo bastante complexo. Seja pelas inúmeras definições encontradas para o termo, sintática e semanticamente falando, seja por toda a carga de significações que agrega, simplesmente pelo fato de empregarmos-na em determinado contexto.

Mas a informação que tratamos especificamente neste trabalho possui características, aspectos e objetivos a serem observados, estudados e descritos. Pois a informação que observamos é aquela que aparece no momento da busca informacional, em um Arquivo público federal, de documentação específica e de informações precisas, legais e comprobatórias.

Passa a ser então, esta informação mais importante do que as demais, ou seja, aquelas informações que aparecem em outras unidades informacionais? Ou em outros contextos de utilização e acesso? A resposta certamente é negativa. Pois toda informação possui sua relevância no ambiente em que permeia; toda informação possui elementos passíveis de investigação e problemas informacionais a serem solucionados, ou pelo menos expostos, para uma busca de solução. Assim sendo, buscamos investigar a informação existente no Arquivo Judicial, que possui como instituição mantenedora a Justiça Federal da Paraíba (JFPB).

Observando o Arquivo Judicial, enquanto desenvolvia-se um estágio extra-curricular no curso de graduação em Biblioteconomia, percebemos seu potencial informacional. Chamou-nos a atenção ser um Arquivo Jurídico, com documentação específica, com uma linguagem e tratamento documental próprios e com uma busca informacional tão intensa - tanto por parte dos próprios servidores da instituição, quanto dos jurisdicionados, ou seja, aquelas pessoas comuns que tinham algum processo sob a jurisdição da JFPB.

O arquivo enquanto unidade informacional, muitas vezes possui um número reduzido de usuários, estes em sua maioria buscam-no para a realização de pesquisas, atividades como visitas dirigidas, entre outras; entretanto o Arquivo Judicial chamou-nos a atenção por possuir uma grande procura por parte de seus usuários e próprios servidores da JFPB.

Entretanto, as questões informacionais que ali se apresentavam necessitavam de um amadurecimento da perspectiva da construção de um problema de pesquisa e de uma maior carga informacional, que pudesse subsidiar teórico e metodologicamente, uma pesquisa.

Só com um maior aprofundamento da Ciência da Informação (CI), constatamos que era este o campo¹ (SARACEVIC, 1996) que iria nos dar todo o aporte para explorarmos os problemas que se apresentavam, possibilitando assim a efetivação de uma pesquisa com cunho informacional, mas que perpassasse por outros campos do conhecimento, agregando valor e conteúdo à pesquisa.

A Arquivologia cedeu-nos de bom grado as especificidades da unidade informacional, seus elementos e instrumentos para organização e classificação (como a Teoria das três idades, a tabela de temporalidade (TTD) e sua lei de acesso a informação); a Biblioteconomia, com sua grande contribuição nos estudos de usuário e importância da indexação da informação para posterior recuperação; e a CI com todo o seu arcabouço informacional e todos os aspectos relevantes ao acesso, uso, recuperação e também nas questões de comportamento informacional para com o seu usuário.

Esta interdisciplinaridade da CI, assim como a especificidade da linha de pesquisa de Memória, Organização, Acesso e Uso da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), se apresentou frutífera ao permitir que uma bibliotecária realizasse um estudo de usuário, com ênfase no acesso e uso da informação, tendo como campo teórico-metodológico, um arquivo. O uso em nossa pesquisa da CI como interdisciplinar, fundamentam-se na descrição do estudo de Holland² (2008) no qual a interdisciplinaridade é a integração de conhecimentos e/ou métodos de disciplinas distintas reunidos com intuito de solucionar algum problema, relacionado a uma pesquisa.

Compreendemos que nossa pesquisa sobre usuários da informação em

1 Um campo é definido pelos problemas que são propostos e a CI é definida como um campo englobando, tanto a pesquisa científica quanto a prática profissional, pelos problemas que propõe e pelos métodos que escolheu, ao longo do tempo, para solucioná-los. (SARACEVIC, 1996, p. 41).

2 *Information science: an interdisciplinary effort?* George Adam Holland (2008).

arquivos é fundamental não apenas para que se possa conhecer, descrever e tipificar esses atores, mas também divulgar suas necessidades informacionais (NIs) e melhorias, caso seja necessário, tanto para a instituição mantenedora do arquivo, como também para a academia, servido como base teórica para novos estudos a respeito da temática apresentada, ou mesmo de estímulo para que novas pesquisas surjam auxiliando a Arquivologia e conseqüentemente a CI, a tratar destas questões que corroboram com o que Capurro (2003) denomina de paradigmas epistemológicos da CI: cognitivo e social.

Unimos estes grandes campos do conhecimento para buscar elucidar o problema de pesquisa que descrevemos em forma de questionamentos: **Quem são os usuários da informação presentes no Arquivo Judicial? Quais são suas necessidades informacionais, enquanto usuários do Arquivo? É possível descrever suas estratégias de busca e o fluxo informacional?**

Tornando assim nossa meta elucidar estes questionamentos, elaboramos nossos objetivos e escolhemos nossos métodos e técnicas, para buscar responder satisfatoriamente o que nos inquietou, enquanto pesquisadores.

Como objetivo geral buscamos **identificar os usuários existentes no Arquivo da JFPB e as estratégias utilizadas na busca informacional**; como objetivos específicos pontuamos aqueles que, tornando-se operacionalizáveis, nos seriam de grande ajuda: **traçar o perfil dos usuários, com base na utilização dos serviços do Arquivo; verificar a existência de diferentes tipos de usuários; identificar suas necessidades informacionais (NIs); descrever as estratégias e o fluxo informacional dos usuários no Arquivo.**

Como metodologia de análise de todas as informações obtidas no campo da pesquisa, optamos pela Fenomenologia; por tratar-se de perceber, descrever e estudar um fenômeno, essencialmente os fenômenos onde o homem é o centro de ação, no caso da nossa pesquisa: *o usuário em busca da informação*. Através da fenomenologia busca-se a interpretação do mundo ou do fenômeno através da percepção do sujeito (DARTIGUES, 2005), ou seja, considerando toda a sua carga informacional, toda a experiência adquirida; a este método todas as informações obtidas são importantes de serem observadas, descritas e acima de tudo compreendidas tal como se apresentam ao sujeito envolvido no processo.

Como técnica de coleta das informações optamos pelo uso da entrevista e do protocolo verbal. Estas técnicas nos foram úteis para que pudéssemos analisar as informações passadas individualmente (entrevistas) e em interação face a face (protocolo verbal utilizado entre o profissional do Arquivo Judicial e o usuário, no momento da busca informacional).

Desta forma organizamos nosso trabalho em oito (08) capítulos da seguinte forma: o primeiro capítulo, tem-se este breve apanhado de toda a pesquisa, em linhas gerais, para que se possa saber do que se trata e como originou-se o processo de criação.

O segundo capítulo é a base para todo o desenvolvimento teórico da pesquisa, pois temos a apresentação e reflexão dos conceitos de informação utilizados e o paradigma informacional (CAPURRO, 2003) no qual encaixamo-nos enquanto pesquisa; aspectos relevantes a Arquivologia de maneira geral, todos esses relacionados à CI. Estas reflexões são de extrema importância e necessitam ser apresentadas antes de um maior aprofundamento teórico da pesquisa, pois são estas que nos deram toda a base para começar, construir e consolidar o estudo.

No terceiro capítulo, tratamos da unidade informacional: o arquivo. Sua tipologia, seus documentos de valor legal e comprobatório, a importância da aplicabilidade da lei de acesso a informação e outros aspectos relevantes ao documento em si. Dando continuidade ao raciocínio, temos o quarto capítulo que descreve o universo da pesquisa da JFPB, mais especificamente o Arquivo Judicial com sua rotina de funcionamento, seus profissionais/gestores da informação, seu sistema de recuperação da informação (SRI), o *Tebas* e o fluxo informacional da perspectiva do documento.

O quinto capítulo trata essencialmente dos usuários da informação e a ferramenta de acesso ao documento do Arquivo Judicial, o desarquivamento. Ferramenta esta, que nos possibilitou perceber a quantidade significativa de usuários assíduos do Arquivo Judicial.

No sexto capítulo descrevemos a metodologia, com seus métodos e técnicas de coleta e análise das informações obtidas no ambiente informacional.

O capítulo sete traz a análise das informações obtidas através das entrevistas e do protocolo verbal; traz a descrição dos usuários existentes no arquivo, suas

características específicas; relata ainda a perspectiva informacional dos profissionais do Arquivo mediante a busca informacional dos usuários e a forma como gerenciam, percebem e lidam com os usuários e suas NIs no Arquivo Judicial.

Por fim, temos as considerações finais sobre toda a pesquisa, o momento de analisarmos com uma visão mais sistêmica o que nos foi apresentado e apreendido ao longo deste trabalho. Dando seguimento apresentamos as referências, que nos foram essenciais e magistrais em suas colaborações.

Esperamos que esta pesquisa sirva no ambiente informacional e interdisciplinar da Arquivologia, da Biblioteconomia e da CI, principalmente para mostrar que se pode desenvolver pesquisas fazendo uso pacífico e construtivo destas três áreas, e que esta união pode trazer bons resultados tanto para o universo de desenvolvimento da pesquisa, quanto para a academia.

2 A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E A ARQUIVOLOGIA: REFLEXÕES BASILARES

Apresentamos neste capítulo informações sobre a CI e a Arquivologia. Sobre os fatos e eventos que fundamentaram e difundiram esses campos do conhecimento; ainda apresentamos as relações existentes entre eles, quando tratando do aspecto informacional no âmbito da Arquivologia. Os paradigmas informacionais (CAPURRO, 2003) assim como as correntes teóricas da Arquivologia também foram abordadas neste capítulo. Todos esses elementos relacionados à pesquisa.

2.1 Sobre a Ciência da Informação

Sobre a origem da CI, podemos elencar muitos fatores que culminaram com o seu surgimento e fundamentação enquanto ciência. Há relatos que apontam fatos históricos, como: a invenção da imprensa de Gutemberg; a explosão informacional no pós-guerra (segunda guerra mundial); problemas relacionados à organização informacional, a qual apresentava-se cada vez mais crescente e variada; como disponibilizá-la a tantas pessoas (a quem chamamos de usuários) que a quisessem para os mais diversos fins, considerando que a noção do termo usuário da informação passou a ser tratado tempos depois do surgimento da CI, quando o olhar social se fez presente e necessário a essa importante ciência.

O que não se pode ignorar é que o Tratado de Documentação (1934) de Paul Otlet e Henri La Fontaine trouxeram sob a nomenclatura de documento, o que consideramos atualmente como informação e todos os seus aspectos importantes abarcando desde a organização, armazenagem, recuperação até o uso da informação contida no interior intelectual dos *documentos*, esse último entendido aqui como o suporte. Não há dúvidas da grande contribuição desses homens e cientistas da informação, que estavam a frente do seu tempo contribuindo para a emergência de uma nova ciência – a CI – que contemplasse problemas de informação, independentemente do seu suporte. (FREIRE, 2006; ORTEGA; LARA, 2010).

Mencionamos também Vannevar Bush (1945) com seu artigo – *As we may think* – e com o projeto intitulado MEMEX, que iria além de “associar ideias”

(SARACEVIC, 1996), mas tinha o intuito de relacionar e recuperar a informação organizada através de uma máquina.

Ainda neste construto de uma nova ciência, se faz necessário registrar a realização em Londres, da Conferência de Informação Científica da *Royal Society* (1948) com quase 500 participantes; seguindo numa “linha” cronológica temos a publicação em 1950 de dois grandes documentos: o *American Documentation*, nos Estados Unidos e o *Nachrichten für Dokumentation*, na Alemanha. Em 1952, na então União Soviética, tem-se como contribuinte da CI, a criação do VINITI – *Vserossiyskiy Institut Nauchnoi i Tekhnicheskoi Informatsii*, vinculado à Academia de Ciências da Rússia; seguindo na perspectiva russa, temos as recomendações datadas de 1967, do diretor da VINITI, Alexander Ivanovich Mikhailov, que se preocupou em pesquisar e descrever questões relacionadas à informação para serem apresentadas na FID³ do ano seguinte. Apenas em 1969 é que estes subsídios informacionais vieram a ser divulgados, sob a titulação de FID 435 tratando da comunicação científica e todas as suas especificidades relacionadas à *Informatika*, que compreendemos como informação e não como temáticas do que conhecemos por ciência da computação e vulgarmente chamamos de informática. (FREIRE, 2006; SANTOS JÚNIOR, 2010).

Para tanto, afirma Garcia (2002, grifo nosso) sobre a gênese da CI, que vários autores:

[...] em publicações mais recentes ou mais antigas, dentre os quais **Pinheiro, 1998, Shera, 1968 e Taylor, 1966**, referem-se às conferências do **Georgia Tech** como marco para a ciência da informação. [...] Diversamente muitos autores citam **Borko (1968)**, adjetivando de clássica a definição que ele apresenta de ciência da informação. Porém no artigo em que conceitua ciência da informação ele afirma que faz uma síntese das definições de **Taylor (1966)**, publicada no **Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)**.

Sobre o objeto de estudo da CI, González Gómez (2000, p. 6, grifo nosso) afirma que:

3 Foi criado em 1895 na Bélgica com o nome de Instituto Internacional de Bibliografia (IIB) e posteriormente, em 1935, foi chamado de Federação Internacional de Documentos (FID). No ano de 1986 conservando a sigla FID, agregou a informação ao seu nome: Federação Internacional de Informação e Documentação. (ORTEGA, 2009).

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

Com base no levantamento bibliográfico acerca da CI, sua criação, fundamentação e até mesmo discussões sobre documentação – entendida como informação, referindo-nos especialmente à Otlet – elaboramos um quadro contendo a cronologia, os eventos científicos e os documentos publicados, assim como os autores ou países responsáveis pela elaboração de documentos importantes à CI, até mesmo os organizadores dos eventos que contribuíram para a sua construção.

O intuito deste quadro é de auxiliar a visualização dos eventos e cientistas que marcaram a criação, definição e outros grandes momentos constitutivos da CI e toda a sua gama de atribuições, responsabilidades enquanto ciência e muito acerca de seus representantes: os profissionais da informação.

Esse instrumento não foi elaborado de forma exaustiva, ou seja, não nos reportamos a toda literatura existente que trata da origem e consolidação da CI, mas embasamo-nos em todos os autores diretamente ou indiretamente citados ao longo desta breve explanação sobre a CI, assim como aos que figuram nas referências apresentadas ao final desta exploração:

Quadro 1: Sobre a origem da CI – documentos, eventos e responsáveis pela sua consolidação

MARCOS HISTÓRICOS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO		
CRONOLOGIA	DOCUMENTO / EVENTO	AUTORIA / ORGANIZAÇÃO
1934	<i>Traité de Documentation: le livre sur le livre: théorie et pratique</i>	Paul Otlet e Henri La Fontaine
1935	<i>As we may think</i>	Vannevar Bush
1948	Conferência de Informação Científica	<i>Royal Society</i>
1950	<i>American Documentation</i>	Estados Unidos
1950	<i>Nachrichten für Dokumentation</i>	Alemanha
1952	VINITI – Vserossiisky Institut Nauchnoi i	URSS

	<i>Tekhnicheskoi Informatsii</i>	
1961/1962	<i>Georgia Institute of Technology</i>	Estados Unidos
1963	<i>The information sciences</i>	Robert S. Taylor
1966	<i>Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)</i>	Robert S. Taylor
1967	Discussões e recomendações acerca da informação	Alexander Ivanovich Mikhailov
1968	<i>Information Science: What Is It?</i>	H. Borko
1969	FID – 435 / Informatika	VINITI / A. I. Mikhailov

Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Com base em Araújo (2009) há pelo menos seis correntes teóricas que compuseram a CI, cada uma apresentando e agregando contribuições para a conceituação de informação e questionando aspectos a serem observados e tratados pela CI, elencam-se: os estudos de natureza matemática (recuperação da informação e a bibliometria), a teoria sistêmica, a teoria crítica, as teorias da representação, os estudos em comunicação científica e os estudos de usuários.

De acordo com estudo recente intitulado *Um estudo da interdisciplinaridade na Ciência da Informação: o uso de citação direta e análise de co-autoria*⁴ de Huang e Shang (2011, tradução nossa) esta interdisciplinaridade permanece na CI, após a verificação em periódicos especializados e reconhecidos internacionalmente, num período de quase trinta anos – utilizando uma amostra de 770 documentos – a pesquisa mostrou através dos resultados, indicadores que comprovam a permanência interdisciplinar desta ciência, com a ressalva de que a CI utiliza-se mais de conceitos de outras áreas do conhecimento adequando-os ao objeto de estudo informacional, mas em contrapartida a utilização da CI por estas, ainda é pouco expressivo.

Percebe-se com a apresentação de estudos como este de Huang e Shang (2011) que o uso da CI pode ser mais expressivo, já que esta ciência pode relacionar-se com quaisquer outras, desde que existam problemas relacionados a informação.

4 A study of interdisciplinarity in information science: using direct citation and co-authorship analysis.

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

A CI tem essa preocupação, pois por tratar-se de uma “ciência interdisciplinar”, ela busca não apenas se relacionar com outros campos do conhecimento, mas fazer com que esta relação seja frutífera e não apenas um aglomerado de conceitos, é preciso construir uma rede conceitual que faça sentido e que possibilite contribuições à CI, mesmo que tratando de pesquisas com objetivos distintos, porém que trabalhem com informação.

É preciso compreender que por mais que a CI, tenha em seus fundamentos estruturais a recuperação da informação, o trato com profissionais e usuários da informação, também é tema importante, não apenas como interação estes sujeitos com SRI's, mas como compreendem e buscam a informação. Consideramos então outra faceta importante da CI que é o tratamento de sua responsabilidade social. Como asseveram Freire e Freire (2010, p. 18):

Quando cientistas e profissionais da informação organizam textos ou documentos para atender a necessidade de um determinado setor da sociedade, o fazem acreditando que essas informações serão úteis para seus usuários potenciais e que, delas, resultarão benefícios para a sociedade.

Por isso, mais que uma CI que trata de problemas relacionados à informação, a CI busca consolidar seu caráter social, seja numa unidade informacional como o Arquivo Judicial, seja para auxiliar os profissionais e usuários da informação que ali se encontram buscando e fazendo uso da informação ali existente.

2.2 CI, Informação e o Paradigma Informacional

A informação pode ser considerado um fator determinante para a tomada de decisões, seja em ambientes profissionais ou até mesmo na informalidade do lar; mas para isso temos que refletir para que ela será usada, para quem e com que

finalidade, pois sem estas reflexões a busca informacional será comprometida e o sucesso dos resultados tornar-se-á duvidoso.

Neste sentido, a CI nos auxilia no processo de amplo aspecto do tratar, lidar, usar, disseminar e organizar – entre outras tantas designações – a informação; é fundamental, no entanto, que tenhamos um conceito de informação que nos seja mais representativo enquanto pesquisadores para que o desenvolvimento do estudo seja bem alicerçado. Não significa ignorar as demais concepções, mas delimitar o campo de visão quanto a diversidade terminológica da palavra informação.

Escolhemos os conceitos de CI que entendemos como pertinentes e completos ao que se pretende considerar e vislumbrar como sendo informação relacionada com a CI, corroborando assim com o nosso objeto de pesquisa.

Dentre os escolhidos temos três clássicos da literatura da CI. A definição apresentada por Borko (1968, p. 3, tradução nossa) é bastante simples, mas de extrema relevância no que podemos considerar como importante e imprescindível ao lidarmos com a informação no contexto da CI: “Ciência da Informação é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem o fluxo e os meios de tratamento de informação para melhor acessibilidade e usabilidade⁵.” Aqui percebemos a importância da informação em relação aos processos de acesso e uso, perceptíveis já em 1968, como sendo de grande importância para o aprimoramento dos estudos da CI.

Complementando o conceito de Borko e trazendo a perspectiva do suporte relacionado à informação, Le Coadic (2004, p. 4, grifo nosso) declara que a informação do ponto de vista da CI “comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma **mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal**: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc.” Em outras palavras, independentemente do tipo de suporte ou tipos de materiais informacionais, sejam eles sons, textos, imagens ou dados numéricos, o mais importante é a disseminação e compreensão do conhecimento registrado nesses suportes.

Complementando a tríade de definições que nos parecem muito compatíveis

⁵ *Information science is that discipline that investigates the properties and behavior of information, the forces governing the flow of information, and the means of processing information for optimum accessibility and usability.* (BORKO, 1968, p. 3).

ao que pretendemos, não podemos deixar de citar ainda as contribuições acerca de informação apresentado por Saracevic (1996), que após longa reflexão buscou definir a CI com sua gama de atribuições e seus elementos constitutivos, numa conceituação bastante completa para estudos concernentes a essa ciência:

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

A CI se preocupa com a informação, em um sentido bastante diferenciado, pois leva em consideração sua interdisciplinaridade e o caráter polissêmico do termo informação. Por isso, nos é tão importante expor quais são as referências informacionais utilizadas como pilares de sustentação conceitual, para que possamos responder primeiramente a indagação exposta por Freire (2006, p.14) quanto aos estudos realizados por pesquisadores da CI: “qual é a informação que interessa à ciência da informação?”

No decorrer do estudo seremos remontados a todo o tempo as conceituações de informação que escolhemos e aqui apresentamos, ou seja, como compreendemos a informação e como podemos identificá-la no ambiente da pesquisa. Buscando responder a questão anteriormente apresentada por Freire (2006) e considerando especialmente o nosso estudo, inferimos que informação é: aquela que é buscada pelos usuários; a informação que os faz sair de sua zona de conforto e ir ao local de acesso e guarda da mesma; a informação que nos interessa é aquela que trará ao usuário algum tipo de benefício e que atenderá suas NIs enquanto este fizer uso da mesma.

Destarte, a CI nos deu o suporte para que a informação fosse tratada com enfoque diferenciado do que seria se abordado por outra área do conhecimento, como por exemplo: a Biblioteconomia ou a Arquivologia. Apesar de nossa pesquisa flutuar em tais campos interdisciplinares, o foco do problema a ser investigado é informacional, fazendo-nos refletir com base na CI, operacionalizando nossos objetivos e buscando ao máximo dirimir os problemas que se apresentarem no

delineamento da pesquisa.

Com a evolução dos campos explorados pela CI percebemos a inserção em seu escopo de estudos não apenas relacionados a recuperação da informação, mas também estudos de usuários e estudos de cognição, como podemos facilmente perceber na explanação de Capurro (2003) sobre os paradigmas informacionais.

Estes paradigmas, que Capurro (2003) define como “paradigma físico, paradigma cognitivo e paradigma social” apresentam em suas especificidades, qualidades e limitações como toda e qualquer parte constitutiva de uma ciência. Cada paradigma tem sua importância, enquanto detentores de determinadas ações para melhoria nos mecanismos de busca e recuperação da informação (fundamento primeiro da CI), assim como atender às NIs daquele sujeito que faz parte dos sistemas de recuperação da informação (SRI), o usuário.

Encaixamos assim nossa pesquisa, conforme descreve Capurro (2003) no paradigma cognitivo e social:

[...] sua perspectiva permanece cognitiva no sentido de que se trata de ver de que forma os processos informativos transformam ou não o usuário, entendido em primeiro lugar como sujeito cognoscente possuidor de “modelos mentais” do “mundo exterior” que são transformados durante o processo informacional.

Por tratar-se num primeiro momento de estudar e conhecer os usuários do Arquivo Judicial da JFPB, assim como as suas NIs no contexto jurídico no qual se insere o arquivo, o paradigma cognitivo parece ser o mais representativo. Entretanto Capurro (2003) nos alerta para algumas considerações sobre o paradigma cognitivo sobre o aspecto “reducionista” (apud Frohmann, 1995) deste paradigma por considerar o usuário como se estivesse fora do ambiente informacional, vendo-o como um expectador e não como ator nesse processo de “produção, distribuição, intercambio e consumo de informação a um nível numênico”.

Ou seja, nesse paradigma cognitivo o usuário é observado em busca de determinada informação, sua necessidade e seu estado anômalo, mas não é considerado todo o aspecto social, cultural, entre outros no qual se insere este usuário. E não podemos, enquanto pesquisa fenomenológica, desconsiderar tais elementos que influenciam diretamente as escolhas, os processos mentais e as representações mais subjetivas que o usuário apresentam no momento da busca

informacional, desde a forma como se comunica até a forma como entende a sua necessidade numa determinada unidade informacional, não se pode negligenciar as experiências anteriores dos usuários que necessitam e fazem uso dos serviços e das informações contidas nos documentos do arquivo da JFPB.

Neste sentido, corroborando com os aspectos da fenomenologia os quais adotamos, Capurro (2003, grifo do autor) resume:

Vê-se aqui claramente que a avaliação de um sistema de informação não está meramente baseada no matching de um dado de entrada (**input**) com outro devidamente registrado, mas que esse dado registrado é concebido como uma oferta frente a qual o usuário desempenhe um papel eminentemente ativo. Tal atividade procede não só de sua consciência ou de seus “modelos mentais”, mas seus conhecimentos e interesses prévios à busca estão de início entrelaçados nas redes social e pragmática que o sustentam.

Com isso compreendemos que os usuários são muito importantes de serem observados e estudados, assim como suas necessidades de informação rápida, precisa e coerente com o que se busca (paradigma cognitivo), mas se estamos lidando com seres humanos não podemos desconsiderar suas experiências de vida e toda a subjetividade que o compõem e o torna único (paradigma social). Destarte, destacamos que nossa pesquisa se enquadra nestes dois paradigmas informacionais (Capurro, 2003), sendo que no paradigma cognitivo restringe-se a forma como o usuário se depara com a necessidade informacional e como reage em busca de resolver esse estado “anômalo” e o paradigma social considerando todas as complexidades de se analisar o sujeito não apenas no momento de falta de determinada informação, mas toda uma análise de conjuntura quanto a apresentação deste momento de ausência informacional momentânea, já que o usuário vai em busca da informação que lhe falta.

No tocante ao SRI *Tebas* e suas funcionalidades enquanto sistema podemos dizer que também estreitamos relações com o paradigma físico, entretanto com menor ênfase do que os demais paradigmas apresentados, considerando, obviamente nosso objeto de estudo: usuário do Arquivo judicial. Considerando o que este paradigma “exclui é nada menos que o papel ativo do sujeito cognoscente, ou de forma mais concreta, do usuário no processo de recuperação da informação” (CAPURRO, 2003) contrapondo-se assim ao paradigma cognitivo, limita-se apenas

ao *Tebas* sua aproximação com nossa pesquisa.

2.3 O registro das informações e a Arquivologia

A necessidade de registrar informações e acessá-las numa posteridade remete-nos aos primórdios das civilizações humanas, com certo grau de consciência da importância de tais registros. Todo o conhecimento que instigava e era descoberto, toda e qualquer informação que merecesse uma maior atenção era devidamente registrado (não importando quão rustico era o suporte a ser grafado ou inscrito) para que a consulta, o acesso e uso dos registros informacionais ali descritos pudessem ser vistos e revistos, ainda mais: ajudando a construir a memória de um povo. (LODOLINI, 1993).

Silva et al., (2009, p. 52, grifo do autor) nos remete a Hamurábi, para exemplificar a importância dos arquivos e mostrar os aspectos informacionais, já existentes naquela época:

Eles constituíam já um complexo **sistema de informação**. Para além, dos documentos em si, havia uma estrutura organizacional, um critério seletivo de preservação e a disponibilização de um serviço, determinado tanto pelo valor informativo das placas, como pela pertinência e rigor da sua integração sistêmica.

O local de guarda dessas informações era o Arquivo. Este local não era apenas o receptor e guardião de informações (em seus mais diversos suportes), mas o organizador desta memória. Nos arquivos eram guardados os mais importantes tesouros de uma sociedade: “os resultados de suas atividades políticas, sociais, econômicas, religiosas e até mesmo de suas vidas particulares.” (PAES, 2004, p. 15).

Todas essas informações distintas compunham uma sociedade, uma história, de povos que sentiam a necessidade de perpetuar sua memória para aqueles que viessem depois e assim constatassem a sua própria evolução, enquanto sujeitos cognoscentes, fizessem suas próprias análises e conjecturas a respeito daquelas informações ali depositadas.

Para tanto, não podemos negar que inicialmente os critérios utilizados para a guarda de tais materiais eram mais subjetivos, ou seja, guardar tudo o que fosse

considerado importante sem maiores critérios de seleção, tornando-se um acervo com diversos tipos de suporte; mas com a chamada “explosão informacional”⁶ o fluxo informacional exigido e as características dos documentos passaram a exigir por si só, uma maior seletividade; provocando assim, um “aperfeiçoamento das técnicas de registro e análise dos documentos” (PAES, 2004) fazendo com que houvesse uma melhor adequação das atribuições administrativas e técnicas⁷ tanto para os arquivos, quanto para outras unidades informacionais que auxiliassem esse processo de organização, acesso e uso dos documentos e consequentemente das informações neles contidos. Cita-se como exemplo as bibliotecas, os centros de documentação/informação e os museus.

O arquivo, enquanto entidade mantenedora passou a ser então mais específico: em seus documentos, em sua forma de organização e em outras técnicas que o caracterizam singularmente como tal. Neste tocante, faz-se necessário apresentarmos uma definição de documento de arquivo:

Todos os livros, papéis, mapas, fotografias ou outras espécies documentárias, independentemente de sua apresentação física ou características, expedidos ou recebidos por qualquer entidade pública ou privada no exercício de seus encargos legais ou em função das suas atividades e preservados ou depositados para preservação por aquela entidade ou por seus legítimos sucessores como prova de suas funções, sua política, decisões, métodos, operações ou outras atividades, ou **em virtude do valor informativo dos dados neles contidos**. (SCHELLENBERG, 2006, p. 41, grifo nosso).

E é com base neste grifo do valor informativo dos documentos, em especial os que pertencem aos arquivos, apresentado por Schellenberg (2006) que nossa pesquisa começa sua relação direta com CI.

O potencial informacional apresentado nos documentos de arquivo, na questão de organização, acesso e uso, dentro e fora da instituição que os mantêm,

6 O período do pós-guerra, associado por muitos autores ao surgimento da ciência da informação, foi marcado pela polarização entre os Estados Unidos e a União Soviética, ou seja, a Guerra Fria. [...] A chamada “explosão da informação” exigia meios cada vez mais sofisticados e rápidos para que a informação científica e tecnológica pudesse ser usada como recurso econômico e político. (FONSECA, 2005, p.17).

7 Entende-se aqui administrativas e técnicas no sentido de seletividade, organicidade e mesmo diretrizes das atividades a serem desenvolvidas em um arquivo.

apresenta-se como algo de extrema relevância de serem observados, estudados e descritos fundamentados pela CI, já que esta se encarrega dos mais diversos problemas, nas mais distintas áreas do conhecimento, desde que, estes partam da premissa primeira de ser questões do trato informacional. Como corrobora Freire (2006, p.6): [...] “o objeto de estudo da ciência da informação, a informação, é um fenômeno que está relacionado a todos os campos do conhecimento científico, moldando-se aos interesses de cada uma delas.”

Então, com a CI percebemos o arquivo, não apenas como uma entidade de grande responsabilidade social para com seus documentos, servidores e possíveis usuários, mas como uma unidade possuidora de elementos informacionais com grande possibilidade de investigação e desenvolvimento de pesquisas e trabalhos extremamente ricos.

Sob a égide de unidade informacional, o arquivo e a Arquivologia, cedem à CI aspectos a serem observados com maior atenção:

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

Observamos a importância da interdisciplinaridade desses campos do conhecimento trabalhando em consonância por um objetivo comum: explorar e aprofundar os aspectos informacionais congruentes apresentados tanto na Arquivologia como na CI. Os estudos destes campos interdisciplinares, identificam “a informação como elemento central do conjunto de objetos de que ambas se ocupam.” (FONSECA, 2005, p.10).

Com isso, consideramos as especificidades de cada campo do conhecimento, sem renegar de maneira alguma seu ponto comum: a informação. Neste sentido, utilizamos e adequamos conceitos de informação e de CI à nossa pesquisa, considerando que estes conceitos podem ser modificados para um melhor ajuste ao que se pretende pesquisar, sem com isso, descaracterizá-los.

2.3.1 As correntes arquivísticas: o aspecto informacional

Tendo como premissa essas reflexões sobre a CI e a Arquivologia, não poderíamos deixar de mencionar sobre as correntes arquivísticas. Pois são estas linhas de estudos e pesquisa que delimitam autores, ideias, conceitos e práticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades arquivísticas.

Cada corrente possui suas próprias características a serem analisadas e consideradas, então devemos ater-nos às suas contribuições e ressalvas no ambiente informacional do arquivo, considerando que cada arquivo é único, por mais que tenham documentação semelhante ou partilhem das mesmas diretrizes de funcionamento.

Existem elementos como o tipo de documento, o teor informacional dos documentos, os instrumentos (tabelas de temporalidade, regimentos, regulamentações, etc.), os seus profissionais, os seus usuários, sua instituição mantenedora, entre outros aspectos. Todos esses elementos vão tornar o arquivo único, mas são suas semelhanças que fazem com que as correntes arquivísticas busquem um padrão, ou ponto comum.

Devido ao contexto das definições e consequentemente suas aplicações, percebemos correntes arquivísticas que buscam explorar aspectos distintos e que defendem, não apenas termos específicos, mas atividades e funções dos arquivos que devam ser melhor aproveitados, descritos e compartilhados tanto na academia quanto em sua prática cotidiana.

Desde o princípio da Arquivologia, entendida aqui como disciplina/campo do conhecimento – com a apresentação do conceito e princípios de respeito ao fundo de Natalis de Wailly em 1841 e a publicação do manual⁸ com ações para organizar e descrever arquivos, dos holandeses S. Mueller, J. A. Feith e R. Fruin, datado de 1898 (ARAÚJO, 2013) – buscou-se explorar os itens mais importantes e sua relação direta com a questão da administração das informações e recursos, dentre os quais Fonseca (2005, p.33, grifo do autor) destacou:

8 *Handeiling voor het ordenen en beschrijven van Archieven.*

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

Percebe-se a preocupação com a atribuição de deveres, tanto para com a unidade informacional do arquivo, quanto com quem irá subsidiar administrativamente e financeiramente; é interessante visualizar a evolução da Arquivologia e compreender como outros aspectos foram merecendo mais atenção com o desenvolvimento de novas correntes arquivísticas e o aprimoramento de novas práticas. Assim, Araújo (2013, p. 64) resume:

A entrada na Modernidade enfatizou as especificidades da instituição arquivo, que devia ter estruturas organizadas e rotinas estabelecidas para o exercício da custódia. E a fundamentação positivista priorizou as técnicas particulares da Arquivologia a serem utilizadas para o adequado tratamento do material custodiado. Constituíram-se assim, nos finais do século XIX, os elementos que marcaram a consolidação de um paradigma patrimonialista, historicista, custodial e tecnicista (SILVA et al, 1998) para a Arquivologia. Contudo, ao longo do século XX, foram se desenvolvendo pesquisas, reflexões e estudos em diferentes países e realidades, que foram gradualmente conduzindo à superação deste paradigma, e levando por fim a abordagens contemporâneas que problematizam os arquivos a partir de um quadro explicativo muito mais complexo.

Considerando então a evolução histórica do próprio homem e consequentemente dos aspectos informacionais, podemos elencar cinco pensamentos/correntes arquivísticas, tendo como base o trabalho exaustivo de Araújo (2013), que buscou sintetizar fatos históricos, publicações de grande relevância e alguns nomes que são marcos para a Arquivologia, podem ser assim brevemente descritas:

Quadro 2: Correntes Arquivísticas e seus objetos de estudo na Arquivologia

CORRENTES ARQUIVÍSTICAS	PRINCÍPIOS
Pensamento Funcionalista	Percebiam o arquivo como um organismo vivo, dinâmico e ativo. Queriam obter novos métodos de organização sem considerar com isso que o arquivo fosse estanque; as atividades de avaliação

	dos documentos passou a ser mais criteriosa, assim como os métodos para guarda permanente e eliminação, sendo mais considerado o teor informacional do que um acúmulo de massa de documentos. Os valores primários e secundários de Schellenberg e a gestão documental tem papel importantíssimo neste momento da Arquivologia e até os dias atuais.
<i>Destaques</i>	<i>Hillary Jenkinson (1922); Eugenio Casanova (1928); Phillip Brooks (1940) e T. R. Schellenberg (1956).</i>
Pensamento Crítico	Criada a partir da crítica à corrente que antecedeu e ao paradigma patrimonialista, esse pensamento começou a expor questionamentos que rompiam com o positivismo que imperava na Arquivologia. Os arquivos deveriam ser observados, de acordo com essa corrente, como objeto de poder, pois detinham informações importantes e por isso o contexto do documento não poderia ser descartado; questionava-se também a postura/prática dos arquivistas, que estes tivessem mais autonomia sobre suas ações no ambiente de trabalho, pois estas refletiam em grande importância e não apenas questões meramente técnicas. Destacam-se os trabalhos de Montgomery (1995), Harris (2007) e Caswell (2010).
<i>Destaques</i>	<i>Bautier (1961); Terry Cook (1994); García Gutiérrez (2008); Cita-se também a UNESCO e sua participação nas discussões sobre políticas de informação.</i>
Perspectiva dos Sujeitos	Como o próprio nome diz, nesta corrente foi defendido o estudo de usuários no ambiente dos arquivos. Aqui os pesquisadores defendiam que os arquivos, seus documentos, métodos e técnicas de representar e recuperar a informação deveria ser baseada nas necessidades e uso dos usuários, que este sujeito deveria ser o fundamento para o desenvolvimento das atividades do arquivo de maneira geral.
<i>Destaques</i>	<i>Taylor (1984); Dearstyne (1987); Cox (1992); Dowler (1988;1992); Pugh (1992); Wilson (1995); Delsalle (2000); Silva (2011).</i>
Estudos sobre Representação	Estudos realizados considerando a complexidade de se representar as informações dos Arquivos em seus mais diversos suportes, incluindo os documentos em meio digital e os respectivos meios que subsidiassem a recuperação. A partir deste momento foram sendo criadas normas de padronização arquivística com intuito de facilitar o desenvolvimento de tais atividades.
<i>Destaques</i>	<i>Manual dos Holandeses: Müller, Feith e Fruin (1898); Manual de Táscon (1960); Manual de Tanodi (1961); T. R. Schellenberg (1961, 1973); Duranti (1989); Dollar (1992); Eastwood (1995).⁹</i>

9 Nos estudos sobre representação não poderíamos deixar de mencionar três grandes contribuições: a questão dos manuais que se basearam na AACR2 (*Anglo-American Cataloguing Rules*), que resultou nas *Rules for Archival Description*, criada no Canadá pelas Associações de Arquivistas tanto do Canadá quanto de Quebec. Nos Estados Unidos a adaptação do MARC (*Machine Readable Cataloguing*) para uso em Arquivos, o MARC ACM (*Archival and Manuscripts Control*) e na Inglaterra cita-se o *Manual of Archival Description*, sob a orientação de Michael Cook. (ARAÚJO, 2013).

Perspectiva Contemporânea	Tem-se neste item as atuais correntes arquivísticas. A de origem francesa, italiana e espanhola chamada de tradicional ; a records management ou gestão documental americana e por fim a arquivística integrada , que é canadense. A corrente tradicional trata dos arquivos históricos, e a questão complexa da eliminação de documentos considerados importantes; a corrente americana (records management) defende que pode se fazer um trabalho de gestão junto aos documentos desde sua fase primeira, ganhado tempo e eficácia no desenvolvimento das atividades no arquivo. Já a corrente arquivística canadense, denominada integrada , reúne aspectos tanto do pensamento crítico quanto da perspectiva dos sujeitos, considerando as políticas de informação e o acesso dos usuários. Mas o princípio de proveniência impera nesta corrente.
<i>Destaques</i>	<i>T. R. Schellenberg (1973), Ducharme e Rousseau (1980); Rousseau e Couture (1982; 1998).</i>

Fonte: Elaborado pela autora com base no texto de Araújo (2013).

Analizando estas correntes de pensamento, percebe-se a mudança na observação do objeto de estudo da Arquivologia, a medida que está evolui enquanto disciplina/campo do conhecimento. Há uma preocupação primeira com os critérios de guarda e o acúmulo de documentos, seguido do questionamento de **o que e como guardar**, perpassando sobre **para quem e porque**, e finalmente como representar a informação para recuperá-la, independentemente do suporte e para qualquer um que necessite das informações dispostas no Arquivo e em seus documentos.

Sobre as correntes que se apresentam na atualidade Silva (2013, p. 35, grifo nosso) assevera que “[...] a **tradição clássica** está embrionariamente ligada às unidades administrativas, essas estruturas que atualmente parecem fazer parte do cotidiano da Arquivologia.”

Zammataro (2013, p. 358, grifo nosso) explica sobre a Arquivologia tradicional ou clássica:

Os princípios da teoria arquivística clássica [...] derivou das experiências pessoais de arquivistas no final do século XIX. Esses autores trabalhavam como custodiadores de arquivos institucionais de governos, onde os documentos eram criados pelo Estado e para servir ao Estado. Esses princípios foram articulados, primeiramente, no manual holandês de 1898 e influenciaram posteriormente, autores como Hillary Jenkinson, além de Eugenio Casanova e **Theodore Schellenberg**.

Sobre a esta corrente também conhecida como **custodial**, Silva (2013, p. 36)

complementa sobre o método de organização documental desta: “[...]centraliza-se na administração, no documento em si, então, não percebia o teor informacional que aquele documento poderia oferecer servindo em grande parte para a pesquisa através da ligação com a História.”

Como contraponto, tem-se a **corrente arquivística pós-moderna ou pós-custodial**, defendida e disseminada pelo canadense Terry Cook (FONSECA, 2005), como sendo:

[...] a disciplina em uma perspectiva científica e redimensionada no campo da Ciência da Informação e, de modo distinto à Arquivologia Clássica, define como o seu objeto a informação arquivística. Considera todo o processo de criação dos documentos, bem como o local em que foi criado e todos os sujeitos envolvidos em sua criação. Nesse novo paradigma os documentos de arquivo tornam-se dinâmicos em detrimento de uma visão estática sobre estes. (ZAMMATARO, 2013, p. 360).

Não podemos, contudo, dizer que estamos sobre a égide de determinada corrente, pois todas elas contribuíram e ainda o fazem para todo o ser arquivístico, mas considerando o Arquivo público no qual desenvolvemos a pesquisa, a corrente americana nos prestou grande colaboração com suas ideias e representantes, cita-se a teoria das três idades e T. R. Schellenberg.

Assim como os paradigmas informacionais (CAPURRO, 2003), as correntes arquivísticas em muito contribuíram para uma maior amplitude no campo de visão do que poderia e deveria ser estudado na Arquivologia. Todos esses aspectos de guarda, representação, descrição, técnicas, normalizações, manuais, instrumentos de auxílio para descrição de documentos, acesso e uso dos documentos pelos usuários formam a Arquivologia e não apenas correntes que tratam dela. É preciso compreender o momento histórico de cada uma delas para assim compreender que determinado aspecto não foi deixado em segundo plano, mas naquele instante era o mais latente a ser observado e estudado.

Consideramos como demasiado importante para a área cada ponto, cada discussão, cada publicação de manuais e normas, desde que estes considerem o arquivo como sendo “cada vez mais caracterizado como um sistema de informação, e o objeto de estudo da Arquivologia, como a informação arquivística.” (ARAÚJO, 2013, p. 78).

3 ARQUIVO: PRESERVAÇÃO DA MEMÓRIA À UNIDADE INFORMACIONAL

Nesse contexto, a escrita foi um marco impactante, pois permitia a preservação da memória e de informações consideradas significantes para os que dela se valiam. Ainda segundo Le Goff (2003), surge o documento escrito, que tem como principal funcionalidade o armazenamento de informações ao longo do tempo, garantindo que sejam preservadas. Sua garantia ocorreria da passagem da transcrição, da forma auditiva para a visual, permitindo analisar as informações sempre que necessário, modificando e fazendo alterações, caso fosse preciso.

O homem, enquanto ser social, sempre procurou evoluir e construir meios e técnicas que subsidiassem todo esse processo visto em linhas gerais, como o de diferenciar-se dos animais. Seja com o advento transformador da escrita, com a invenção da moeda na área econômica, na cultura e nas artes, onde ele sempre procurou criar mitos e símbolos que o representasse, o homem sempre teve o interesse em tornar-se mais inteligível aos passar dos tempos.

Uma forma que pode ser observada ao longo da história é que o homem sempre preservou o que era considerado meritório, ou seja, práticas, costumes, rituais e objetos (incluindo-se aqui os registros documentados) que considerava importante e que mereciam ser perpetuados, para melhorias ou para que fossem utilizados como fontes de estudos de fatos passados, ou seja uma espécie de subsídio ao resgate da memória. Neste contexto de preservação e lugar de memória, os Arquivos surgiram como elemento de grande respaldo entre reinos e civilizações antigas, ainda sem uma nomenclatura bem definida, mas já com grandes atribuições, como por exemplo, as de guardião e depositário dos documentos mais relevantes da época. (ANDRADE, 2010).

Enquanto elemento que permite a conservação de informações, a memória “[...] remete-nos em primeiro lugar a um conjunto de funções psíquicas, graças às quais o homem pode atualizar impressões ou informações passadas, ou que ele representa como passadas” (Le GOFF, 2003, p. 419).

Mais do que manter a memória de seus antecessores preservada nos mais diversos suportes informacionais, o arquivo designa-se como importante elemento para (re)descobrirmos nossos hábitos – sejam eles, sociais, culturais ou mesmo

organizacionais – enquanto seres dotados de inteligência e em constate aprimoramento de técnicas e recursos para fazê-lo:

[...] evolui a arquivologia (ou arquivística) como campo científico preocupado com um dos produtos mais naturais do homem, os documentos (nos mais diversos suportes ou mídias, do tradicional papel ao meio eletrônico: recortes, folhetos, catálogos, documentos oficiais, correspondências, mapas, áudios, imagens, etc), **tendo como objeto de estudo a informação aí inscrita, denominada documental ou arquivística e implicada no próprio desenvolvimento humano.** (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2010, p. 131, grifo nosso).

Por isso, ao pensarmos em um Arquivo, devemos considerar seu decurso histórico e todas as conjecturas que este abarca, para atribuir sua real importância enquanto unidade informacional e social. Antes de adentrarmos propriamente ditos na exposição de grandes autores sobre arquivo e suas origens, documento de arquivo e o processo, enquanto documento, é preciso expor o que compreendemos quando referimo-nos constantemente a unidade informacional. Dentre tantas conceituações, escolhemos aquela que mais nos representa no tocante a completude de abrangência. Costa et. al. (2010, p. 130) descrevem:

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

Sobre a unidade informacional estudada, Ricoeur (2007, p. 177) ressalta que: “O arquivo apresenta-se assim como um lugar físico que abriga o destino dessa espécie de rastro que cuidadosamente distinguimos do rastro cerebral e do rastro afetivo, a saber, o rastro documental.”

Quanto ao significado da palavra Arquivo, não existe um consenso irrefutável, mas em linhas gerais, podemos encontrar, em várias obras, ideia semelhante a que Santos (2009) apresenta, de que os gregos chamaram este espaço informacional de *Archeion*, nos séculos III ou II a.C. Depois, transmitiram-na com o sentido de conjunto de documentos, em latim, como *Archivum*, onde a palavra *arch* significava “comando, poder, autoridade”, dando assim, uma grande importância às informações

grafadas naqueles suportes.

Por sua vez, Schellenberg (2006, p. 25), sobre a origem dos arquivos, assevera que:

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

Temos ainda um conceito, que define, não apenas o significado do termo arquivo, mas trata também de suas atribuições quanto às atividades a serem desenvolvidas em todas as fases documentárias:

O arquivo, foi, é e será o elemento cuja ação é guardar e conservar, bem como é evocado na sua tarefa cotidiana a registrar, classificar, ordenar, arquivar, buscar a correspondência no arquivamento corrente, dinâmico ou ativo ou no arquivo estável ou inativo. (GOMES; HELLUY, 1976, p. 18).

Assim, como os arquivos foram aprimorando/modificando suas técnicas e especificidades, as definições também buscaram acompanhar-lhes. Para Paes (2004, p. 16, grifo da autora) o arquivo corresponde à: “[...] acumulação ordenada dos **documentos**, em sua maioria **textuais**, criados por uma instituição ou pessoa, no curso de sua atividade, e preservados para a consecução de seus objetivos, visando à utilidade que poderão oferecer no futuro”. Mais do que isto o Arquivo se apresenta como um ambiente informacional, dotado de métodos e técnicas que visam auxiliar a realização das funções que lhes são atribuídas, quer por seus administradores ou pela instituição que o mantém, para dispor da melhor forma possível a organicidade, o acesso e uso da documento que o mesmo custodia.

O Arquivo Nacional (2005, p. 27) defende, em seu Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, a seguinte definição de arquivo:

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

- documentos;
- 3. Instalações onde funcionam arquivos [...];
- 4. Móvel destinado à guarda de documentos.

É preciso compreender e considerar o contexto em que o arquivo, como unidade informacional nasceu e com qual finalidade, para que se possa vislumbrar melhor toda sua estrutura e funcionamento. Sobre esta temática Fonseca (2005) afirma que a origem da Arquivologia, conseqüentemente dos arquivos, está diretamente relacionada às práticas burocráticas, ou seja às atividades administrativas desenvolvidas por ele, principalmente no que se refere a “eficácia e eficiência na guarda e preservação” documental. É importante perceber o seu valor enquanto unidade informacional, sua relevância no preservar e guardar documentos para a posteridade, e não apenas isto, mas também as demais atribuições sociais que o arquivo detém como subsidiador de acesso e uso da informação e da memória.

3.1 Arquivo Jurídico

Por Arquivo, descrevemos como sendo uma unidade informacional que tem a função de organizar, guardar, classificar e cuidar durante suas idades documentárias, as mais variadas informações do documento; disponibilizando o acesso e uso destes suportes informacionais.

Partindo desta premissa precípua, temos a consciência da importância dos arquivos. Entretanto, não é de hoje que se compreende isso. Na França em 1789, se atribuiu ao Estado o dever e a importância para que ele viesse a se tornar a instituição mantenedora responsável pelo Arquivo devido ao seu fantástico e representativo acervo e conseqüentemente por sua contribuição informacional.

Shellenberg (2006) relata este momento da história na perspectiva da criação do Arquivo Nacional, mas compreendemos também que englobam-se os arquivos públicos e federais – devido a importância de seus documentos, e conseqüentemente sua manutenção, organização, disponibilidade para consulta, para todos aqueles que necessitem de seus serviços e produtos (aqui entendidos como o próprio documento produzido pela instituição, no uso de suas atribuições

informacionais). Resume Shellenberg (2006, p. 27) como pontos importantes sobre este momento singular para os arquivos na França:

1. Criação de uma administração nacional e independente dos arquivos.
2. Proclamação do princípio de acesso público aos arquivos.
3. Reconhecimento da responsabilidade do Estado pela conservação dos documentos de valor, do passado.

Considerando os mais diversos tipos de arquivos, temos o Arquivo Público e mais especificamente, o arquivo público federal, que é onde encaixamos e descrevemos o Arquivo Judicial da JFPB. Mas lembramos que cada arquivo possui suas atribuições específicas, dependendo de qual instituição ele está vinculado e a documentação que possui. Para tanto o Arquivo público pode ainda desmembrar-se como Federal, Estadual e Municipal; (PAES, 2004) e no tocante a sua documentação tornar-se ainda mantenedor de uma esfera única: a jurídica ou judicial. Ou seja, aquele Arquivo que tem por finalidade atender as demandas informacionais interessantes a um determinado grupo de indivíduos que buscam o Estado (enquanto detentor de poderes legislativos, executivos e judiciários).

O Arquivo Judicial é público e federal, que se caracteriza como tal, devido as suas funções jurídico-administrativas para com o Estado de Direito, para com a população, e todos aqueles que figuram em seu ambiente informacional.

Podemos descrever como característica bastante peculiar do Arquivo Judicial, aquele que dentro da esfera federal, está ligado diretamente ao poder judiciário, o qual devemos compreender que sua função é de:

[...] interpretar e aplicar normas que compõem o **ordenamento jurídico nacional e distribuir a justiça entre as pessoas** (físicas e jurídicas). [...] **funciona como um árbitro da sociedade, julgando os conflitos de interesse com base nas constituições federais e estaduais**, na Lei Orgânica dos Municípios, nas demais leis do país, nos costumes e em outros princípios do direito. (PASSOS; BARROS, 2009, p. 75, grifo nosso).

Passos e Barros (2009, p. 29) complementam que é o Estado “[...] quem deve exercer esse papel, e o faz por meio do poder judiciário. Todo indivíduo, sem distinção, tem o direito de reclamar a prestação jurisdicional.”

Se o Arquivo Judicial está subordinado a este tipo de poder, vislumbramos

sua importância, tanto como parte de uma instituição séria e que funciona com bases legais, quanto por suas próprias diretrizes de funcionamento e tipo de documento que guarda.

Em conformidade com a Lei de Acesso a Informação (LAI) número 12.527 de 2011:

[...] precisamos lembrar que o poder público deve garantir uma gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação; proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

No caso do Arquivo Judicial da JFPB ele está subordinado ao núcleo judiciário, pertencente a Secretaria Administrativa; tendo bastante autonomia mediante os demais setores da instituição, o que corrobora ainda mais para compreendermos sua importância dentro deste ambiente informacional.

3.2 Processo Jurídico: documento de valor legal e probatório

Como pode ser observado, existem muitos tipos de arquivos e, conseqüentemente, de documentos. É preciso então delimitar a conceituação significativa da palavra documento, não apenas como objeto de estudo da Arquivologia, mas também para a Biblioteconomia, já que ambas exploram exaustivamente tal conceituação.

Ortega (2004, p.13) descreve que a Documentação, como campo do conhecimento anterior à Arquivologia e parte integrante da Biblioteconomia, dedica-se a diversidade documental/informacional e com o “uso otimizado das inovações tecnológicas em seus processos”.

Desta forma, partimos em busca das definições mais difundidas sobre documento, para que se possa vislumbrar de forma clara esse conceito. Em uma definição mais sucinta, Sousa (2009, p.107) diz que “os documentos são os instrumentos e subprodutos e as provas fundamentais para conclusões e inferências sobre aquelas atividades”.

Para a Biblioteconomia, tem-se o conceito de documento descrito por Robredo e Cunha (1994, p. 3):

[...] tem sido ampliado a todo tipo de suporte físico da informação, que permita seu armazenamento. Assim, um documento pode ser um disco, um filme cinematográfico, uma revista, um livro, um artigo de publicação periódica, uma coleção de dispositivos, uma fita magnética gravada, um programa de computador [...], etc.

Sendo assim, na Arquivologia, quando se fala em documento, temos em mente a ideia de informação sem que exista distinção do suporte. Já na Biblioteconomia, a definição de documento tem sua conceituação voltada para a questão do tipo de suporte e as formas de acesso às informações contidas neles.

Na Arquivologia, temos duas definições para documento de arquivo, não sendo muito distinta da descrita por Schellenberg anteriormente. Entretanto, Bellotto apresenta uma definição mais explicativa, tanto sobre o suporte documental, quanto à finalidade dos documentos.

Os documentos de um arquivo são os produzidos por uma entidade pública ou privada ou por uma família ou pessoa no transcurso das funções que justificam sua existência como tal [...] são, via de regra, exemplares únicos e sua gama é variadíssima, como forma e suporte. (BELLOTTO, 1991, p. 15).

Sousa (2009, p. 106-107, grifo nosso) fez uso do “caráter contextual do documento arquivístico”, defendido por Duranti (1994), no qual podemos encontrar características bem significativas dos documentos de arquivo, a saber:

1. **a imparcialidade:** os documentos são inerentemente verdadeiros. [...] As razões de sua produção (para desenvolver atividades) e as circunstâncias de sua criação (rotinas processuais) asseguram o caráter de prova e fidedignidade aos fatos e ações;
2. **a autenticidade:** “os documentos são autênticos porque são criados tendo-se em mente a necessidade de agir através deles, são mantidos como garantias para futuras ações ou para informação. [...] Assim, os documentos são autênticos porque são criados, mantidos e conservados sob custódia de acordo com procedimentos regulares que podem ser comprovados”.
3. **a naturalidade:** os documentos de arquivo não são coletados artificialmente, mas surgem de acordo com o curso dos atos e das ações de uma administração. “O fato de os documentos não serem concebidos fora dos requisitos da atividade prática, isto é, de se acumularem de maneira contínua e progressiva, como sedimentos de estratificações geológicas, os dota de um elemento de coesão espontânea, ainda que estruturada”;
4. **o inter-relacionamento:** “cada documento está intimamente

relacionado 'com outros tanto dentro quanto fora do grupo no qual está preservado e [...] seu significado depende das relações'." O documento, tomado na sua individualidade, não é um testemunho completo dos atos e ações que o geraram, mas é na relação que ele estabelece com outros documentos e com a atividade da qual é resultado que lhe é dado significado e capacidade comprobatória.

Sobre a origem do termo documento, em âmbito jurídico, Le Goff (2003, p. 526) diz que "o termo latino *documentum*, derivado de *docere*, 'ensinar', evoluiu para o significado de 'prova' e é amplamente usado no vocabulário legislativo". Este documento legal é bem conhecido atualmente sobre a nomenclatura de processo.

Entendemos por processo aquele documento que é gerado a partir do momento em que uma ou mais partes envolvidas diretamente, numa determinada ação conflituosa (seja contra pessoa ou instituição), recorrendo ao Estado, representado pela esfera jurídica, objetivam a solução de um impasse que não foi possível de ser solucionado através do diálogo ou acordo mútuo. O processo é o recurso utilizado pelo Estado para resolver quaisquer conflitos existentes. A respeito disso, Passos e Barros (2009, p. 29) complementam:

A vida em sociedade nem sempre transcorre sem conflitos. Para que a sociedade não se destrua, seus membros devem pautar suas vidas e ações de acordo com as normas vigentes. [...] A resolução do litígio não pode ocorrer por força física, pois o mais fraco sempre estaria em desvantagem. A resolução não poderia, também, ficar a cargo de um árbitro qualquer que poderia ser influenciado por uma das partes. O Estado é quem deve exercer esse papel, e o faz por meio do poder judiciário. Todo indivíduo, sem distinção, tem o direito de reclamar a prestação jurisdicional.

Bellotto (1991, p. 15, grifo nosso) afirma que os documentos "tratam sobretudo de **provar, de testemunhar alguma coisa**" e sobre sua forma e suporte "pode ser manuscrita, impressa, ou audiovisual". Complementando, Schellenberg (2006, p. 41, grifo nosso) assevera que estes documentos podem ser produzidos ou expedidos, tanto pela esfera pública, como pela privada, e que suas atribuições servem "como **prova** de suas funções, sua política, **decisões**, métodos, operações ou outras atividades, ou em virtude do valor informativo dos dados neles contidos".

Com ênfase no que apresentam os autores anteriormente citados, em ambos encontramos a palavra *prova*, que está diretamente relacionada ao documento

jurídico, o qual conhecemos por processo. Em seu sentido restrito, a palavra processo remete-nos a ideia de conjunto de ações contínuas ou procedimentos que seguem adiante, o que de forma mais simples não difere das atribuições e propósitos no âmbito da Justiça.

No ato da criação, o processo recebe uma numeração/símbolo, composta de itens numéricos. Os números correspondem à maior representação do documento, modificados em 22 de dezembro de 2009 na JFPB, obedecendo a Resolução nº65/2008, do Conselho da Justiça Federal (CNJ), objetivando esta representação padronizada a nível nacional.

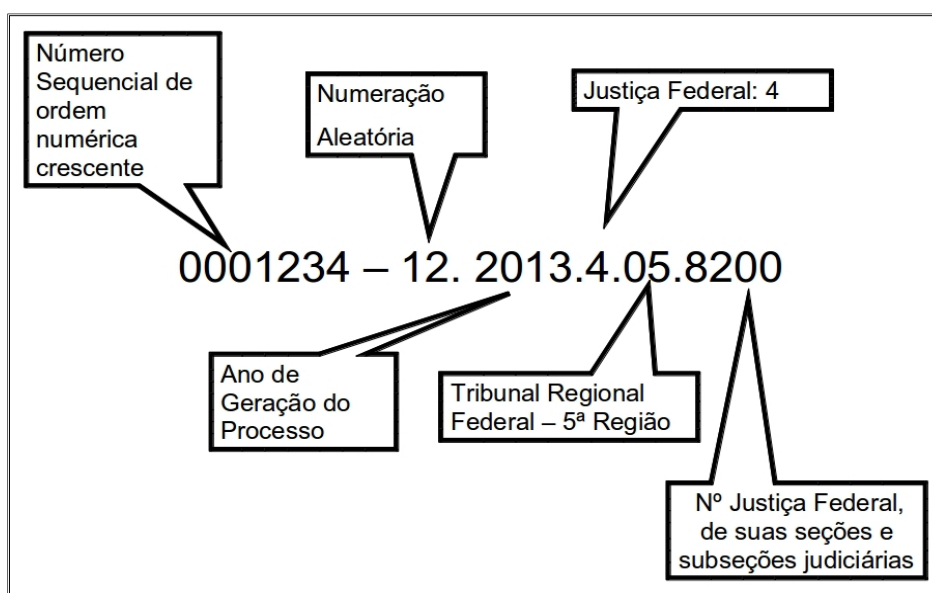
3.2.1 Composição informacional do documento: numeração processual

Sobre a identificação que o processo recebe quando é gerado, tem-se a numeração processual que corresponde a junção de vários elementos informacionais equivalente(s) ao(s):

- **Os sete primeiros números** – número sequencial por unidade de origem, a ser iniciada a cada ano – os zeros a esquerda podem ser ocultados ou ter dispensado o seu preenchimento para a localização;
- **O dígito verificador** – formado por dois números após um traço, ele dá toda a especificidade aos sete primeiros números mencionados anteriormente, fazendo com que este conjunto numérico jamais se repita em sua completude;
- **Ano de ajuizamento** – após os nove números, tem-se mais quatro que estão entre pontos, representando o ano em que o processo foi criado;
- **Órgão/Segmento do Poder Judiciário** – em todas as esferas jurídicas, visualizamos o número 4 neste posicionamento significando a Justiça Federal;
- **Tribunal Regional** – o Brasil está dividido em cinco grandes regiões do Tribunal Regional; a 5ª Região é formada pelos Estados de Sergipe, Alagoas, Pernambuco, Paraíba, Rio Grande do Norte e Ceará e sua representação é feita pelo número 05;
- **Seções e subseções judiciárias** – unidade de origem do processo no 1º

grau, correspondendo, na Justiça Federal, às seções e subseções judiciárias. Ou seja, em processos de competência originária do TRF, deve ser preenchido com zero. Dentro da JFPB tem-se várias subseções nas principais cidades da Paraíba (Campina Grande, Guarabira, Monteiro, Patos e Souza) e com isso este número sofre pequenas variações, como por exemplo, João Pessoa usa-se o 8200 e Campina Grande o número 8201, e assim por diante.

Figura 1 – Numeração processual



Fonte: Elaborada pela autora (2013).

Este número como foi anteriormente descrito, representa uma gama de informações quando combinados, de forma à representar um processo específico no ambiente jurídico da JFPB, esse conjunto numérico torna o processo único e individual.

Atribuímos essa numeração como um tipo de representação descritiva da informação processual, pois estes números resumem todo o conteúdo processual de forma simples para ser inserida no SRI *Tebas* e facilitar a busca no ambiente físico do arquivo, pois é esta informação que é buscada quando há necessidade do documento.

Com isso podemos constatar que a representação da informação é feita através de números, não apenas para ser buscada por um sistema de recuperação, mas também com intuito de facilitar a identificação do documento, pois considera-se

os termos jurídicos complexos para a maioria da população que não entra em contato com ela diariamente. Sobre esta terminologia Passos e Barros (2009, p. 86, grifo nosso) explicam:

Os operadores do direito são conhecidos pela redação rebuscada, prolixidade, e a utilização exagerada de citações, jargões, arcaísmos, latinismos e estrangeirismos, o abuso na utilização de inicial maiúscula e nos destaques de palavras citadas no texto. Essa forma peculiar de escrever acabou se chamando de **juridiquês**, prima-irmã do economês, do itamaraquês.

Neste sentido de complementar as informações indexadas sobre o processo, visando a facilitação de recuperação, temos a etiqueta processual, com os principais nomes das partes envolvidas (Autor, réu e seus representantes legais) e o respectivo número que o identifica e sua classe processual, como podemos perceber na figura abaixo:

Figura 2 – Modelo de etiqueta processual

PROCESSO: 0001234 – 12. 2013.4.05.8200
CLASSE: 29 AÇÃO ORDINÁRIA
AUTOR: MARIA DE FÁTIMA NUNES (PB 012345 – JOAQUIM ALMEIDA)
RÉU: JOÃO MIGUEL DE SOUZA (PB 999999 – SEM ADVOGADO)
Distribuição - Sorteio Automático em 25/04/2010 14:58
OBJETOS: 01.11.02 – Sistema Remuneratório – Servidor Público Administrativo
VARA: 3 T

Fonte: Elaborada pela autora (2013).

Sobre as **classes** processuais e seus respectivos **objetos**, entende-se uma especificidade atribuída a cada processo no momento da indexação, com intuito de direcionar os documentos a cada Vara Judicial (apresentam-se competente, as mais comuns usadas no Arquivo antigamente, eram divididas em doze, a saber:

- Classe I – Ações Ordinárias;
- Classe II – Mandado de Segurança;

- Classe III – Execução Fiscal;
- Classe IV – Execuções Diversas;
- Classe V – Impugnação ao Valor da causa;
- Classe VI – Feitos não contenciosos;
- Classe VII – Ação Criminal;
- Classe VIII – Habeas Corpus;
- Classe IX – Inquérito Policial;
- Classe X – Sumaríssimas;
- Classe XI – Reclamação Trabalhista;
- Classe XII – Ação Cautelar.

Atualmente, as classes apresentadas se subdividiram em outras, num total de 243, além de seus respectivos objetos. Para cada classe, existe um objeto, que o especifica ainda mais, no que se refere ao conteúdo processual tratado. Como exemplo, podemos analisar uma **Ação Ordinária** que pertence a **Classe 29**.

De acordo com a especificidade processual, o número do **Objeto** irá variar. Sendo assim, ao tratarmos de uma **Pensão por Morte – Benefícios em espécie – Itens Previdenciários**, a identificação do objeto é feito da seguinte maneira:

- **Classe 29: Ação Ordinária (Procedimento Comum Ordinário);**
- **Objetos: 04.01.08 – Pensão por Morte – Benefícios em espécie – Itens Previdenciários.**

As informações que se desmembram, em cada tipologia processual, não serão descritas neste trabalho, pois a quantidade de informações é muito extensa e específica ao Direito, tornando irrelevante ao que está sendo abordado no estudo.

Aqui percebemos que o processo de indexação no ambiente jurídico é bastante específico, mas de maneira geral, este é bastante subjetivo variando de acordo com o intuito de cada SRI e com a população a ser beneficiada pelo mesmo. Em outras palavras, é preciso haver um estudo prévio, por parte dos indexadores, sobre quem serão seus possíveis usuários e qual a temática específica do sistema, para que as funções desempenhadas pelo SRI cumpram seu papel fundamental, tanto no processo de busca, como na recuperação informacional.

4 JUSTIÇA FEDERAL DA PARAÍBA (JFPB)

A Justiça Federal foi instaurada na Paraíba no dia 20 de março de 1968, mas exatamente em 17 de fevereiro de 1995, ela foi transferida e inaugurada para o atual edifício sede, ostentando o nome de Justiça Federal de Primeira Instância, Fórum Juiz Federal Rivaldo Costa; entretanto é mais conhecida por Justiça Federal da Paraíba.

Figura 3 - Fachada do edifício sede da JFPB em João Pessoa – PB



Fonte: Site da JFPB (2013).

Sobre as suas atribuições Passos e Barros explicitam:

Tem competência para processar e julgar as causas em que a União figure como autora ou ré, cuidando, portanto, das causas que envolvem cidadãos ou instituições brasileiras com a União, empresas públicas e autarquias federais. A Justiça Federal é formada pelos tribunais regionais federais, cada um com sete juízes nomeados pelo Presidente da República e confirmados pelo Senado Federal, e pelo corpo de juízes federais. (PASSOS; BARROS, 2009, p. 83).

No que se refere à missão, visão e valores da Justiça Federal, Carneiro (2006, p. 24-25) assevera:

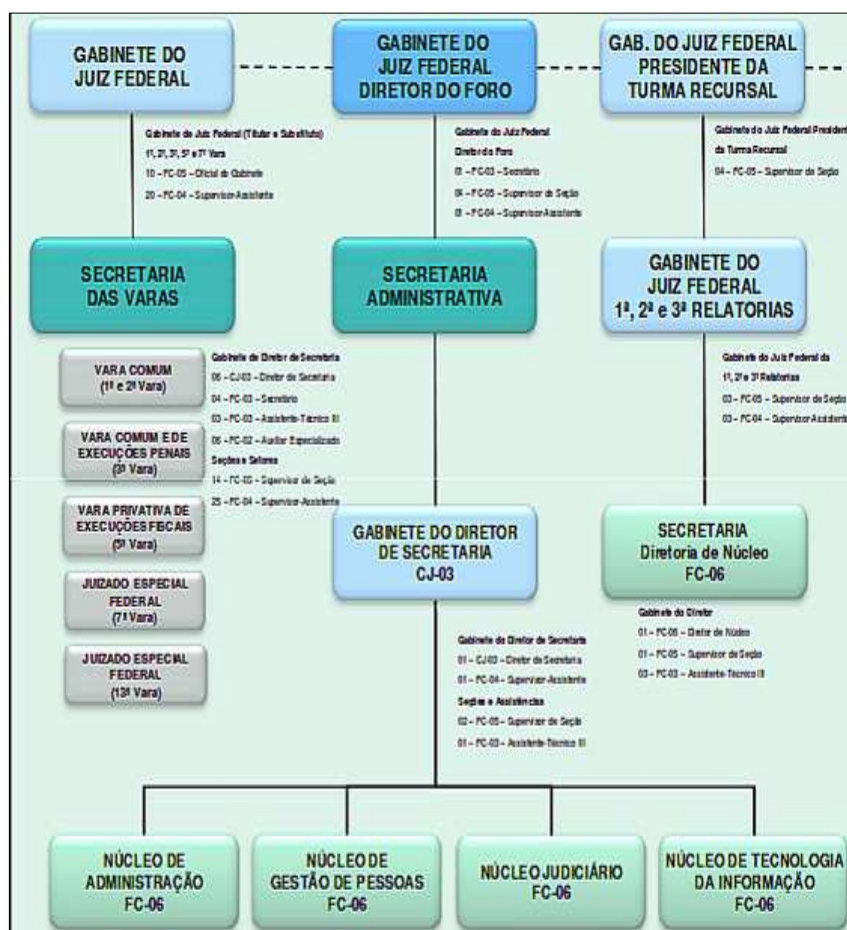
Missão – Julgar as questões de interesse federal com eficiência e rapidez, conduzindo à paz social no âmbito da 5ª Região (Sergipe, Alagoas, Pernambuco, Paraíba, Rio Grande do Norte e Ceará);

Visão – Conquistar [...] o reconhecimento da sociedade pela efetividade, rapidez e transparência dos serviços jurisdicionais;

Valores – comprometimento ético; igualdade de tratamento aos jurisdicionados; justiça e paz social; transparências nas ações; compromisso com o serviço público; envolvimento com a missão institucional; valorização dos integrantes da instituição.

Com base nos princípios apresentados, a JFPB desenvolve suas atividades voltadas, essencialmente, a atender as necessidades dos usuários, definida como jurisdicionados, ou seja, por estarem sob a alçada jurídica, fazendo uso de seus princípios de funcionamento. Estrutura-se desta forma a JFPB, em sua sede em João Pessoa – PB:

Figura 4 - Estrutura Organizacional da JFPB (João Pessoa - PB)



Fonte: Site da JFPB (2013).

Divide-se a JFPB em duas grandes categorias de atuação federal: a justiça comum e os juizados especiais. A justiça comum é aquela que se encarrega de ações com valor de causa superior a R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais) e por trata-se de tamanha quantia, exige-se a presença de um representante legal, ou seja, um advogado, citamos como exemplos nesta categoria: ações criminais, execuções fiscais, etc. Já os juizados especiais, tratam de causas com valor inferior ao valor anteriormente mencionado, com isso o próprio autor¹⁰ pode representar-se, mas pode sim, se for de sua preferência fazer uso de um representante legal. (CAVALCANTE, 2013).

4.1 Arquivo Judicial: funcionamento, servidores e *Tebas*

O Arquivo da JFPB, da Seção Judiciária da Paraíba, está localizado na cidade de João Pessoa – PB; sendo que a parte destinada as atividades administrativas, ou seja, a sala de atendimento aos usuários e desenvolvimento das tarefas cotidianas fica no edifício sede e o local de guarda dos documentos, situa-se na BR 230, km 23, no Bairro do Cristo Redentor, também na capital paraibana.

O acesso à sala do Arquivo Judicial é simples situa-se no primeiro andar, sem maiores problemas de identificação ou acessibilidade física (pode-se chegar por escada ou por elevador)¹¹. A própria JFPB procura dar orientações visuais, com placas e setas direcionais, assim como profissionais encarregados exclusivamente de orientar qualquer pessoa que necessite dos serviços do arquivo ou de qualquer outro setor judicial. Existe um **balcão de informações** situado no *hall* principal, ao lado esquerdo, tendo como referência a entrada principal.

Considerado um arquivo de médio a grande porte, devido a sua grande massa documental, seu acervo é composto, exclusivamente, de processos jurídicos, importante por suas características legais e comprobatórias. Os referidos processos

10 Aquele sujeito de direito que buscou a JFPB para solucionar sua causa, seja em qual esfera judicial se apresente.

11 A LAI (BRASIL, 2011) assevera que as unidades informacionais e seus gestores, seja de esfera pública ou não devem: “[...] adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência”, dando a opção de que a consulta a documentação possa ser feita também através de outros mecanismos, que eles possam optar por ir ou na à JFPB, que não seja uma obrigatoriedade.

são compostos por diversos tipos de documentos que auxiliam na tomada de decisão da Justiça, mediante os mais conflituosos embates, oriundos da sociedade civil, nessa figura vemos o total de vários anos arquivados e organizados no galpão.

Figura 5 – Visão parcial do espaço físico do Arquivo Judicial



Fonte: Fotografia elaborada pela autora (2010).

O Arquivo Judicial é um setor da JFPB que desempenha funções relativas a guarda, organização, e identificação documental¹² de todos os processos que foram encerrados temporariamente pela Justiça, pois a maioria dos autos ainda pode ter sua sentença recorrida na própria JFPB ou em uma instância superior. Nesse meio tempo, toda a documentação jurídica, fica sob a guarda do Arquivo. Dentre as atividades específicas e diárias do setor elencamos como as mais importantes: **o arquivamento e o desarquivamento processual, a movimentação da**

¹² Esta identificação é diferente da etiqueta processual. Trata-se de identificar processo a processo para que o mesmo seja encaminhado ao local de guarda físico do arquivo, sendo passível de identificação e recuperação, tanto no ambiente físico, como em busca no SRI *Tebas*.

documentação previamente requerida para os respectivos setores da JFPB.

No tocante às atribuições do Arquivo Judicial, podemos elencar:

- Guarda documental;
- Organização Processual;
- Identificação de processo a processo;
- Acondicionamento dos processos em caixas arquivo, previamente identificadas;
- Arquivamento;
- Atender aos pedidos de desarquivamento, por meio de solicitação prévia;
- Encaminhar os processos, tanto no sistema utilizado pela Justiça, quanto fisicamente, para atender prontamente as solicitações;
- Auxiliar os usuários em quaisquer dúvidas existentes, quanto ao procedimento de acesso e uso dos documentos.

Sobre o acesso e uso do conteúdo informacional na íntegra dos processos, apenas com o **desarquivamento**¹³, tem-se acesso a todas as informações contidas em seu suporte de papel, ou seja, o acesso tangível à documentação só pode ser feita mediante a solicitação deste procedimento.

Para que haja uma melhor compreensão dos serviços realizados, assim como as atividades desempenhadas pelo Arquivo Judicial, seguiremos apresentando sua ordem de funcionamento, no tocante à sua rotina de trabalho; as atividades são desenvolvidas por dois servidores mais uma estagiária do curso de graduação em Arquivologia (UEPB).

O supervisor do Arquivo Judicial, o Sr. Inocêncio Antonio do Rosário é graduado em Biblioteconomia e mesmo tendo passado por outros setores da JFPB, no Arquivo apresentou grandes contribuições e mudanças no tocante a indexação, organização e recuperação da informação. O Sr. Inocêncio atualmente também responde pelo Depósito Judicial que está diretamente ligado ao Arquivo; é um departamento que cuida das apreensões de armas, veículos e objetos falsificados, feito pelas Polícias Federais e outras operações conjuntas. Estes itens apreendidos

¹³ Devido a importância desta ferramenta e sua relação direta com os usuários internos e externos, abrimos um item específico no capítulo que trata dos usuários da informação jurídica. (Ver item 5.2).

são catalogados, guardados e aguardam a finalização do processo no qual fazem parte.

Para que possamos deixar claro e confortável àqueles que leem, descreveremos como se dá o trabalho existente na unidade informacional, fazendo-se perceber que são muitas as atividades para com a documentação e com os usuários nas mais diversas etapas, permitindo aos servidores total conhecimento das fases documentárias e localização dos processos.

Primeiramente temos o recebimento dos processos que tiveram sua decisão, despacho ou parecer emitido por um Juiz Federal, intitula-se nas fases documentárias da JFPB como **Baixa-findo**¹⁴; o processo é encaminhado ao Arquivo Judicial, mesmo existindo a possibilidade de que o documento volte a tramitar, se uma das partes relacionadas vier a recorrer da decisão apresentada.

Para tanto, o processo que encontra-se nesta situação é despachado para o Setor de Distribuição¹⁵, para que os servidores do setor insiram a documentação no *Tebas*, sob a descrição de **baixa-findo**, sendo possível agora com esta etapa cumprida que os processos possam ser **movimentados** e **arquivados** pelos servidores do Arquivo Judicial.

Todos os processos que se enquadram nesta situação de baixa, são encaminhados, através da **Guia de Remessa** (figura 6) para o Arquivo, onde estão descritos todos os documentos e suas respectivas informações processuais, tais como:

- Número do processo;
- Tipologia: mandado de segurança, execução fiscal, ação ordinária etc.;

14 Entendemos aqui como uma *Baixa-Provisória*, já que o documento poderá voltar a tramitar, portanto não é a baixa (encerramento) final, é a forma que os servidores descrevem tanto no próprio documento quanto no *Tebas* esta transição da fase corrente para a intermediária.

15 O setor de Distribuição é vinculado ao núcleo judiciário da Instituição. A Distribuição é responsável por receber a documentação inicial de uma das partes que origina os processos e os distribui para a respectiva Vara que mais se adéqua às características iniciais do processo que fora recebido pelo Setor. Além disso, o setor realiza a *Baixa-Provisória*, ou seja, encaminha o processo para o Arquivo, com base no despacho do Juiz competente, para que o documento aguarde, na fase intermediária, a sua reabertura ou mesmo (visto que os mesmos podem ser reabertos, caso, alguma das partes envolvidas, obtiver êxito ao recorrer da sentença do seu respectivo processo) sua baixa definitiva, e encaminhamento para a Guarda Permanente ou Eliminação documental.

- Partes conflitantes do processo;
- Quantidade de volumes que cada processo possui;
- Nome e assinatura de quem emitiu a guia;
- Espaço para assinatura de quem recebeu a guia no Arquivo;
- Setor que enviou a guia;
- Setor que se destinam os processos.

Figura 6 - Guia de Recebimento de Remessa – visualização da primeira página da guia impressa



Poder Judiciário
Justiça Federal - 5a. Região
Seção Judiciária da Paraíba

Página: 001
 Emitido em: 23/11/2010 11:03

Guia de Remessa
 Guia Nro: 2010.006656
 Origem: 51 - Setor de Distribuição - João Pessoa
 Destino: 55 - Setor de Arquivo - João Pessoa
 Tipo de Numeração: Guia de Remessa

Documento Rep. Origem	(Documento Principal)	Classe / Tipo	1º Autor x 1º Réu	Final Prazo	Vols.	Ap.
Proc: 0000903-83 2005.4.05.8300		EXECUÇÃO DE SENTENÇA CONTRA EXEQUENTE: MANOEL FÉLIX PEREIRA x EXECUTADO: INSTITUTO NACIONAL DE SEGURO SOCIAL - INSS			1	0
Itaica Definitiva Remetido a(s)						
Proc: 0000730-58 2009.4.05.8300		AÇÃO ORDINÁRIA (PROCEDIMENT AUTOM: VALDETRUDES FERREIRA DE LIMA x RÉU: UNIAO (FAZENDA NACIONAL))			1	0
Itaica Definitiva Remetido a(s)						
Proc: 0001178-07 2004.4.05.8300		EXECUÇÃO DE SENTENÇA CONTRA EXEQUENTE: ASSOCIACAO DOS SERVIDORES INATIVOS E PENSIONISTAS DA UFPA x EXECUTADO: UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA - UFPA				0
Itaica Definitiva Remetido a(s)						
Proc: 0002382-33 2004.4.05.8300		EXECUÇÃO DE SENTENÇA CONTRA EXEQUENTE: ASSOCIACAO DOS SERVIDORES INATIVOS E PENSIONISTAS DA UFPA x EXECUTADO: UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA - UFPA			2	0

Fonte: Arquivo Judicial (2010).

Após receber a guia fisicamente, conforme apresentamos na figura 6, confere-se processo a processo, volume a volume e estando tudo correto, recebe-se a Guia no *Tebas* (figura 7). Finalizada a inserção dos dados qualquer pessoa, tanto na esfera da Justiça, quanto de fora do ambiente federal (cidadão comum), poderá verificar, durante a consulta processual¹⁶, em que setor se encontra o seu processo.

Desta forma, tem-se maior segurança na tramitação dos documentos, permitindo uma visualização da fase em que se encontra o processo judicial, o setor e quem fez a última atualização.

16 De acordo com a LAI (BRASIL, 2011) os órgãos públicos e privados devem divulgar as suas informações e tem que obedecer alguns critérios, dentre eles a existência de uma “[...] ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso a informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão; [...] manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;”

Figura 7 - Guia de Recebimento de Remessa - visualização no Tebas

Recebimento de Guias de Remessa

Número: 2010.002994 GRD

Origem: 51 Setor de Distribuição - João Pessoa

Guia: 2010.002994 Tipo Numeração: Guia de Remessa

Destino: 55 Setor de Arquivo - João Pessoa

Data de Recebimento: 26/05/2010 14:00

Credenciado:

Tipo Documento: Processo Número:

Período de Geração de:

Documentos Não Recebidos:

Número	Descrição

Documentos Recebidos:

Número	Descrição
0004087-80.2008.4.05.8200	INSTITUTO BI
0000894-23.2009.4.05.8200	MUNICÍPIO D
0009830-71.2008.4.05.8200	IRACI PEREIR
0008733-36.2008.4.05.8200	CONSELHO F
0008030-08.2008.4.05.8200	CONSELHO F
0008611-23.2008.4.05.8200	MARIA DAS N

Usuário Recebedor: WOA - Wendia Oliveira de Andrade

Nome do Lote: Gerar Lote

Fonte: Arquivo Judicial/Tebas (2010).

Após recebimento da Guia no Tebas, o profissional poderá fazer o arquivamento dos processos e demais atividades, tendo em vista que, este procedimento só é permitido, no sistema, depois que os processos são conferidos e recebidos fisicamente.

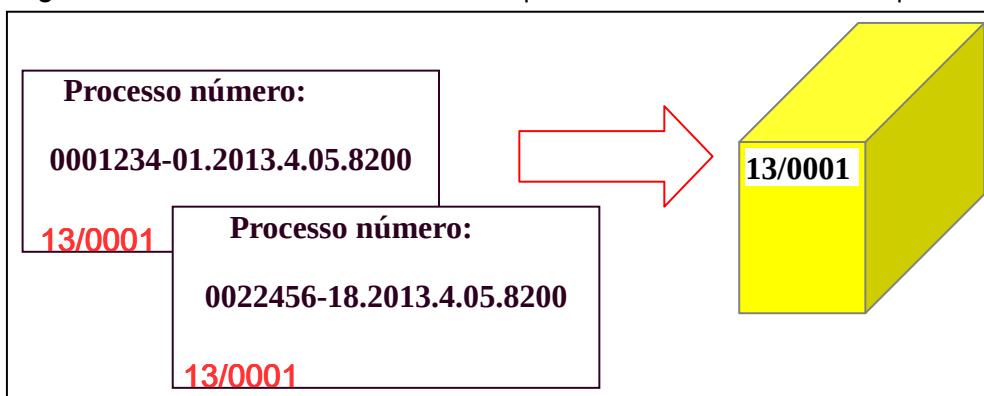
Para o procedimento de arquivamento, começa com a escolha aleatória dos processos que serão arquivados, em determinada Caixa/Pacote (denominação utilizada no sistema quanto à localização física dos documentos). Usa-se, como parâmetro para o total de processo a serem arquivados o preenchimento de uma caixa-arquivo - de tamanho grande feita de polietileno - comumente chamada de *Jumbo*. Evita-se o excesso de papéis para que não ocorra a desmontagem da caixa-arquivo durante o manuseio, com isso o preenchimento respeita o espaço físico da caixa; considera-se também que algum dos processos que encontram-se nas caixas possa vir a ser desarquivado e ao retornar esteja com um outro processo anexado, o que chamamos de apêndice.

Se este apêndice for bastante volumoso, como geralmente ocorre com determinados processos jurídicos que tem um grande acúmulo de informações e consequente de representação física, o processo originário é relocado para uma nova caixa, com intuito de acomodar todos os seus apêndices de maneira que não ocorra um desmembramento da documentação.

A organização física do Arquivo Judicial é cronológica e numérica. A primeira Guia de Remessa do ano corrente recebida pelo Arquivo tem sua numeração de

emissão reiniciada, ou seja, no ano de **2013**, a primeira guia de remessa encaminhada ao arquivo será de número **2013.000001**; assim a primeira caixa de processos desta guia/ano será descrita como **13/0001**¹⁷. Independentemente da numeração processual, tanto na etiqueta quanto na caixa arquivo que será encaminhada ao Galpão, tem-se a mesma descrição de localização em ambos.

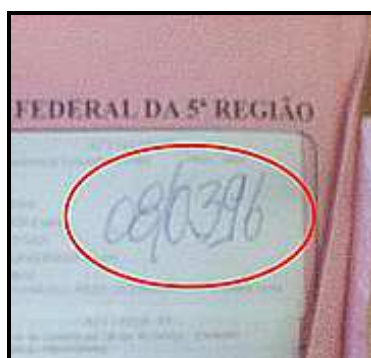
Figura 8 - Número da Caixa/Pacote na Etiqueta Processual e na Caixa Arquivo



Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Na prática podemos visualizar na figura 9 um processo criado no ano de 2008 e com numeração 0396, isso nos diz que no ano de 2008, receberam-se várias guias de remessa e foram feitos os procedimentos de arquivamento, com isto esta caixa no referido ano foi a de número 396 (trigésima nona sexta caixa de processos arquivados); todos os processos desta caixa apresentam essa descrição em sua capa.

Figura 9 - Capa de um processo - detalhe da numeração da respectiva Caixa/Pacote



Fonte: Arquivo Judicial (2013).

¹⁷ Ao descrevermos o procedimento de Arquivamento, utilizamos a Caixa/Pacote 10/0338 como exemplo, com intuito de visualizar as imagens utilizadas ao longo da narrativa.

Para entender este procedimento de descrição da caixa/pacote é preciso descrever o arquivamento dos processos para vislumbrar a rotina de tal comportamento informacional.

No *Tebas* tem-se uma ferramenta denominada **Atualização de Processos Baixados** (figura 10), no qual colocam-se a respectiva Caixa/Pacote e os números dos processos que foram previamente selecionados completando o montante da caixa-arquivo.

Figura 10 - Arquivamento processual no *Tebas*

Processo	Classe	Autor x Réu
0008733-36.2008.4.05.8200	99 - EXECUÇÃO FISCAL CONSELHO REGIO	
0014183-62.2005.4.05.8200	99 - EXECUÇÃO FISCAL CONSELHO REGIO	
0002325-20.1994.4.05.8200	99 - EXECUÇÃO FISCAL FAZENDA NACIONA	
*		

Fonte: Arquivo Judicial/Tebas (2010).

Os documentos, que são arquivados e colocados nas caixas-arquivo, têm sua numeração processual organizada automaticamente pelo *Tebas*, no momento em que o procedimento é salvo. Ou seja, cada numeração é organizada em ordem crescente, desconsiderando pelo sistema o ano de ajuizamento.

Neste momento do arquivamento, a tipologia documental é irrelevante pois o *Tebas* organiza os processos em forma numérica crescente e os servidores os escolhem aleatoriamente, sem escolher a classe processual. Depois que os processos são salvos no sistema, é possível visualizar o **Relatório de Processos por Caixa/Pacote** (figura 11).

Figura 11 - Visualização de Impressão do Relatório de Processos por Caixa/Pacote

	Poder Judiciário Justiça Federal - 5a. Região Seção Judiciária da Paraíba	Página: 001 Emitido em: 27/05/2010 14:07
	Relatório de Processos por Caixa / Pacote	
Local Físico: Setor de Arquivo - João Pessoa Caixa: 10/0338 Pacote: 10/0338		
Processo	Classe	
Descrição		
0002325-20.1994.4.05.8200	99	EXECUÇÃO FISCAL
EXEQUENTE: FAZENDA NACIONAL x EXECUTADO: FEDERAÇÃO DA AGRICULTURA DO ESTADO DA PARAIBA		
0008733-36.2008.4.05.8200	99	EXECUÇÃO FISCAL
EXEQUENTE: CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE NA PARAIBA - CRC/PB x EXECUTADO: FERNANDO MARGUES DE L.		
0014183-62.2005.4.05.8200	99	EXECUÇÃO FISCAL
EXEQUENTE: CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE NA PARAIBA - CRC/PB x EXECUTADO: RENE SEBASTIÃO FORMOSO		
Total: 3		

Fonte: Arquivo Judicial / Tebas (2010).

A visualização do Relatório de Processos Caixa/Pacote é um momento importante, pois são conferidos se todos os processos físicos foram arquivados corretamente no sistema, conforme o modelo de relatório da figura 11. Como medida de organização, os processos em meio físico são dispostos da mesma maneira que o *Tebas*, assim, quando impresso o relatório e anexado aos processos arquivados, respeita-se a ordem de arquivamento.

Feita a verificação dos processos, esses são encaminhados para o galpão, situado na BR 230, km 23; o referido espaço é usado para a guarda de toda documentação do Arquivo da JFPB, tendo em vista que não há espaço no edifício sede para comportar adequadamente a massa documental e assim os processos são colocados, respeitando sua organização, previamente estabelecida no Setor de Arquivo.

O local físico utilizado para a guarda da documentação judicial pode ser denominado como o Arquivo Intermediário e Permanente da JFPB, não por suas características físicas, mas pelas suas atribuições no que se refere à guarda e frequência de uso da documentação. Todas as caixas (jumbos) são visivelmente identificadas, com a mesma numeração que foi colocada nas etiquetas de cada processo (composta pelos dois últimos dígitos do ano de arquivamento e o número da caixa feita) evitando problemas no momento em que é feita a retirada dos processos, previamente solicitados. Escolhemos as caixas do ano de 2004 para ilustrar, pois neste ano o *Tebas* foi implantado e com isso começou-se a utilizar estes procedimentos que descrevemos, ao logo desde capítulo.

Figura 12 - Caixas-arquivo identificadas seguindo a ordem cronológica e numérica guarda documental do ano de 2004



Fonte: Fotografia elaborada pela autora (2010).

A ordenação das caixas é a mesma utilizada na maioria das bibliotecas: da esquerda para a direita de cima para baixo; cada estante comporta 24 caixas-arquivo deste porte.

Aqui constatamos as variadas atividades desenvolvidas pelo setor de Arquivo Judicial e os seus servidores; a realização desses trabalhos exige por parte deles, responsabilidade, rapidez, eficiência e o sigilo das informações processuais.

Percebe-se também, através da descrição dos procedimentos feitos cotidianamente no Arquivo Judicial, o quanto o SRI Tebas é utilizado, e mesmo com a realização de atividades em meio físico (recebimento e guarda de guias emitidas /recebidas; descrição de localização nas capas dos processos, etc) o digital, representado pelo *Tebas*, faz parte da rotina diária dos servidores do Arquivo e da JFPB como um todo.

Este sistema foi implantado no ano de 2004 buscando essencialmente dar mais celeridade no desenvolvimento das atividades da JFPB e também maior segurança no tocante à recuperação da informação, que passou a ser registrada em meio digital e com isso possibilitou também o acesso às informações processuais em ambientes externos com acesso a internet, para consulta e acompanhamento das tramitações.

É importante esclarecer que cada setor que dispõe do *Tebas*, tem um ambiente digital específico, que chamamos de **Módulo**. Em linhas gerais isto significa que toda a JFPB tem acesso ao *Tebas*, entretanto cada Vara, juizado,

cartório, etc. possui um módulo correspondente às suas especificidades do setor.

Primeiramente os módulos apresentaram-se básicos e com o passar do tempo foram sofrendo adequações e ajustes, pois a empresa responsável (MPS informática do Paraná) verificando as demandas informacionais de cada setor e também as solicitações dos próprios servidores, foram realizando as adequações e melhorias para que o desempenho de funções do *Tebas* fossem sendo aprimoradas.

Com isso percebemos que a criação e desenvolvimento de um SRI devem ter como premissa básica atender as necessidades daqueles que farão uso do mesmo, ou seja, que as NIs dos seus usuários sejam atendidas. Desta forma, Cesarino (1985, p. 166, grifo nosso) defende, sobre o bom desempenho do SRI:

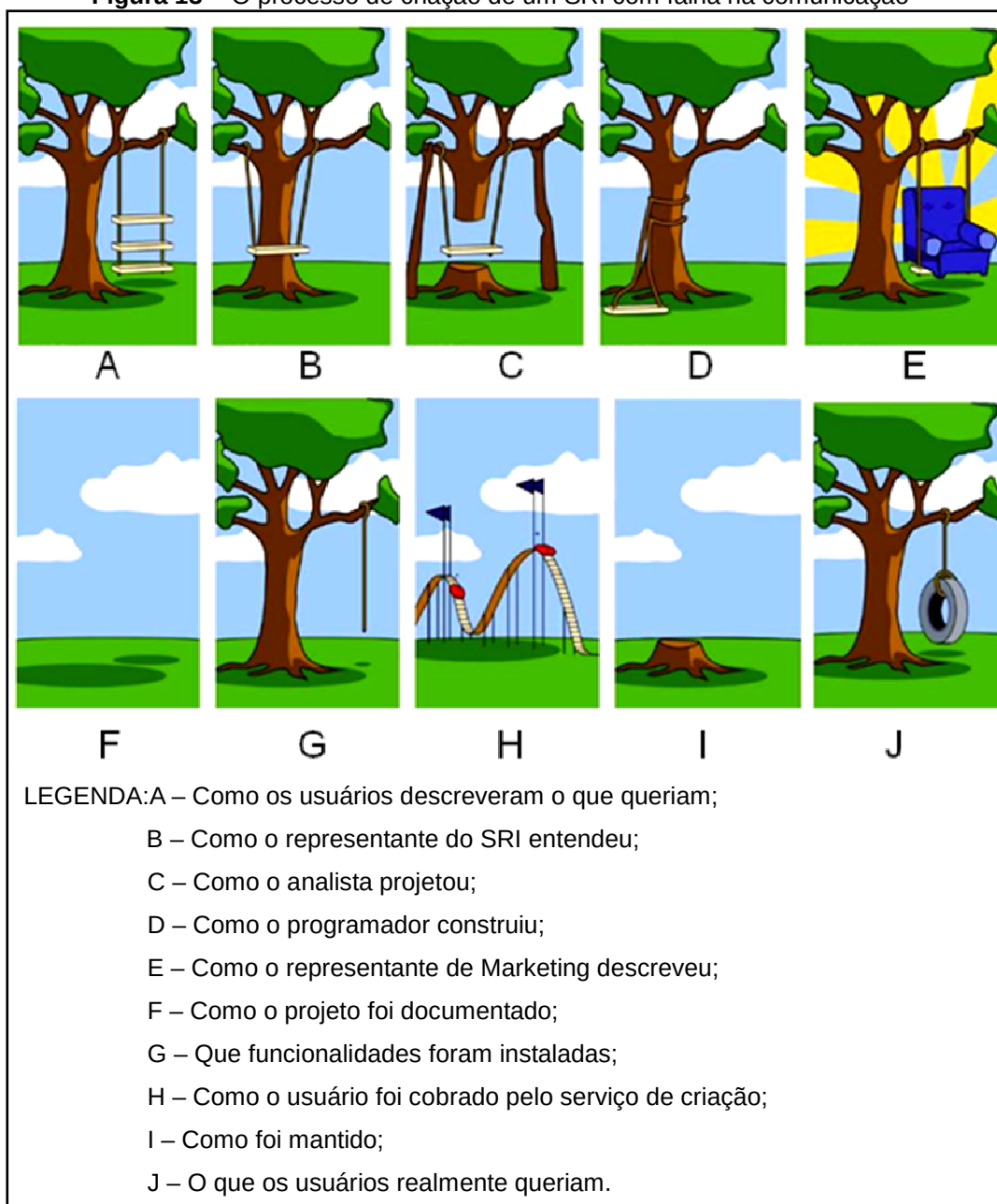
[...] os bons resultados dos Sistemas de Recuperação da Informação dependem muito da maneira como o usuário interage com o sistema, isto é, **a interpretação que o usuário faz da capacidade e das limitações do sistema, a habilidade em expressar as próprias necessidades de informação numa linguagem adequada**, a divulgação que o Sistema de Recuperação da Informação faz da sua própria organização e serviços, e pela orientação e assistência que dá ao usuário.

Considerando, especificamente o SRI *Tebas* e suas funções para com o Arquivo Judicial, ele pode ser classificado como satisfatório.

O *Tebas* atende às funções a que se propõe para com o setor de arquivo e o desempenho de suas atividades administrativas, entretanto ao vislumbrar um melhor resultado de satisfatoriedade, percebemos que um estudo de usuários deveria ter sido feito junto aos servidores da JFPB, antes que o sistema tivesse sido construído e mesmo implantado. Evitaria que os servidores não tivessem que se adequar ao sistema, mas sim o sistema às suas necessidades; observa-se na figura abaixo uma exemplificação do processo de criação de um SRI com falhas na comunicação, entre o que se pede e o que se faz. (Figura 13).

O SRI *Tebas* possui muitas ferramentas que são raramente utilizadas, o que sugere-se uma “limpeza” de funções com intuito de deixar o sistema mais rápido e limpo, sem dualidade de informações e não deixando dúvidas no momento de procurar um aplicativo específico para uma tarefa específica. A linguagem de indexação utilizada é outro ponto que nos chama atenção, pois poderia ser mais simples e obter resultados mais precisos no momento da busca. (ANDRADE, 2010).

Figura 13 - O processo de criação de um SRI com falha na comunicação



Fonte: Ilustração criada pela autora com o uso do software *The Project Cartoon* (2013)

Não estamos aqui para apontar as falhas do *Tebas*, ao contrário, este SRI é sem dúvida um grande avanço nas questões de organicidade, administração e até gestão dos documentos, ainda mais numa unidade informacional como um arquivo, o qual, em comparatividades com outras unidades de informação, muitas vezes não se tem o básico para o desempenho de suas atividades. Mas justamente por ser um sistema ímpar, merece uma atenção especial em tais pontos para que este

programa se torne realmente um diferencial e algo que sirva como exemplo para os demais arquivos que futuramente queiram implantar um sistema de recuperação da informação.

4.2 As três idades no processo jurídico

O Arquivo Judicial tem muitas atribuições no tocante a documentação que recebe. Os processos quando chegam em suas dependências passam por procedimentos detalhados e únicos (como descrevemos no item anterior, 4.1) que exigem uma atenção especial no que se refere a administração dos documentos, visando o arquivamento, e se for o caso, o desarquivamento.

Porém, com base no ciclo vital dos documentos ou teoria das três idades, o Arquivo Judicial organiza-se de modo específico, respeitando as particularidades do documento jurídico. Podemos assim descrever que o primeiro procedimento adotado, antes da aplicabilidade da teoria das três idades em si, tem-se objetivamente a avaliação documental, pois de acordo com Bernardes (1998, p.15, grifo nosso) busca-se a:

Redução da massa documental; agilidade na recuperação das informações; eficiência administrativa; melhor conservação dos documentos de guarda permanente; **racionalização da produção e do fluxo de documentos** (trâmite); **liberação de espaço físico** e incremento à pesquisa.

A avaliação dos processos, no sentido da conceituação apresentada, se faz todo o tempo em que o documento está sendo trabalhado no Arquivo, em especial a:

- **Redução da massa documental:** ao disponibilizar o procedimento de arquivamento, mesmo que provisoriamente, há uma diminuição efetiva nos processos acumulados tanto nas Varas Judiciais, quanto no Setor de Distribuição, já que estes encaminham a documentação com baixa-fimdo para o Arquivo Judicial, o que propicia também a **liberação de espaço físico**;
- **Agilidade na recuperação da informação:** os documentos devidamente arquivados tanto no *Tebas* quanto fisicamente, podem ser facilmente recuperados, devido a atribuição numérica que indica o ano e a localização

do processo em seu arquivo intermediário;

- **Eficiência administrativa:** considera-se como extremamente importante para o setor de arquivo, que as atividades cotidianas sejam habilmente realizadas, com intuito de cumprir os prazos estipulados pela própria Justiça em seu ambiente natural; o Arquivo quando solicitado seus serviços de desarquivamento, é feito com vistas a cumprir um prazo máximo de 72 horas estabelecidos para sua efetivação e assim atender as solicitações das Varas Judiciais.

A partir desta perspectiva da avaliação documental apresenta-se o ciclo vital dos processos jurídicos; aqui buscamos relacioná-los com o que descreve Belloto (2006) sobre as três idades do documento.

Na **fase corrente**, a qual Belloto (2006, p. 23) descreve como aquela em que os documentos estão em “seu uso funcional, administrativo, jurídico; sua tramitação legal; sua utilização ligada às razões pelas quais foram criados.” A tutela dos processos jurídicos neste momento em que são amplamente utilizados é de responsabilidade do Setor de Distribuição (onde se originam) e nas Varas Judiciais (onde tramitam, até seu despacho).

A **fase intermediária** “é aquela em que os papéis já ultrapassaram seu prazo de validade jurídico-administrativa, mas ainda podem ser utilizados” (Ibid., 2006, p. 24), é o momento em que os processos recebem sua baixa-provisória e são encaminhados para o Setor de Arquivo. Neste momento, os processos passam a ser de responsabilidade do Arquivo Judicial, tanto fisicamente quanto no *Tebas*, e passam a responder diretamente pelo referido setor. Se os documentos tiverem que sair do Arquivo, para ele tem de voltar. Os documentos nesta fase são devidamente identificados e encaminhados ao Galpão, pois os documentos não são tão utilizados como em sua fase corrente.

Sobre o seu local de guarda, Belloto (2006, p. 25) assevera:

[...] pode estar em local afastado, de manutenção barata. É um depósito onde os documentos aguardam seus prazos de vida ou seu recolhimento aos arquivos de terceira idade. [...] Ali estão documentados direitos e deveres do Estado para com o cidadão e do cidadão para com o Estado: provas e testemunhos que ficarão armazenados.

Assim é feito com os processos de segunda idade do Arquivo Judicial, são devidamente identificados e encaminhados ao Galpão, onde aguardam a possibilidade de voltarem a tramitar. A guarda destes documentos era feita no edifício sede da JFPB, mas devido ao grande número de documentos e a incapacidade física de recebê-los, atualmente são levados para o ambiente com grande capacidade de armazenamento.

Os documentos de **terceira idade** representam aqueles que são considerados **permanentes**, como explica Belloto (2006, p. 115):

Um arquivo permanente constitui-se de documentos produzidos em geral há mais de 25 anos pelos vários órgãos da administração pública — cada órgão vindo a constituir um fundo de arquivo — remanescentes de eliminação criteriosa. Um documento é histórico quando, passada a fase ligada à razão pela qual foi criado (informação), atinge a da sua utilização pela pesquisa histórica (testemunho).

Os documentos do Arquivo Judicial que são considerados de terceira idade, pelo fim do prazo estabelecido pelo CNJ para sua guarda e restrição ao acesso, são trabalhados de forma específica, eles são retirados do Galpão fazendo o procedimento usual de desarquivamento tanto fisicamente quanto no *Tebas*, e quando encontram-se nestas condições, são encaminhados pelo Setor de Arquivo à Comissão de Gestão e Avaliação documental da JFPB.

O diferencial dos procedimentos da JFPB, em relação ao que orienta as normas arquivísticas vigentes sobre a teoria apresentada, é que o tratamento dado aos documentos, assim como a atribuição de uma classificação, não ocorre na fase corrente e na intermediária, mas sim na permanente, pois os servidores levam em consideração os prazos de guarda da documentação jurídica que é distinta da maioria: prazos de guarda mais longos e protetivos; sugestões de magistrados em relação à importância de determinado processo; e necessidade de aguardar a Baixa Definitiva, momento em que o documento passa a ser realmente encerrado.

4.2.1 Tratamento documental: uso da Tabela de Temporalidade Documental (TTD)

No tocante a avaliação dos processos, quanto a TTD e demais instrumentos, a JFPB não é alheia a eles. Existe a Comissão de Seleção ativa desde o ano de

2006, com a efetiva realização de tarefas que são concernentes a uma gestão documental. Tanto as informações das atividades realizadas, quanto imagens¹⁸ dos procedimentos de descarte documental, amparados pela legislação mais atual (CNJ – Resolução nº 23, de 19 setembro de 2008: estabelece a Consolidação Normativa do Programa de Gestão Documental da Justiça Federal de 1º e 2º graus, no qual se enquadra a JFPB) podem ser facilmente acessadas, através da página na internet da JFPB¹⁹.

De acordo com o apresentado pela Comissão (2006), no próprio *website*, tem-se:

O Programa compreende o conjunto de procedimentos e propõe rotinas para o gerenciamento dos acervos de documentos administrativos e de processos judiciais. Visa à racionalização do ciclo documental; à produção ordenada; à tramitação segura; à localização rápida e precisa; à conservação dos documentos, à eliminação sistemática e criteriosa; à preservação da memória institucional e à comprovação de direitos para o exercício da cidadania.

No que se refere à eliminação propriamente dita, elencam-se quatro fases, explícitos pela Comissão de Gestão e Avaliação Documental em seu website, considerando o uso da TTD específica à JFPB:

- **FASE I** – Seleção dos processos de guarda permanente, conforme Art. 2º desta Resolução, e identificação, em destaque, como tal em suas capas;
- **FASE II** – Aplicação da Tabela aos processos para guarda permanente não selecionados na Fase I;
- **FASE III** – Aplicação do Plano Amostral ao conjunto dos processos, após o transcurso do período determinado na Tabela;
- **FASE IV** – Análise final casuística dos processos selecionados para eliminação pela Comissão Permanente de Avaliação Documental de cada instituição da Justiça Federal. Nessa fase também serão analisadas as indicações de guarda permanente feitas por magistrados, bem como

18 As imagens a que referimo-nos são referentes às tabelas de descrição tanto para guarda permanente quanto para a eliminação, que são salvas como imagem facilitando assim a impressão.

19 Site da JFPB, mais especificamente aos procedimentos da Comissão de Gestão Documental: www.jfpb.jus.br/gesdoc.jsp

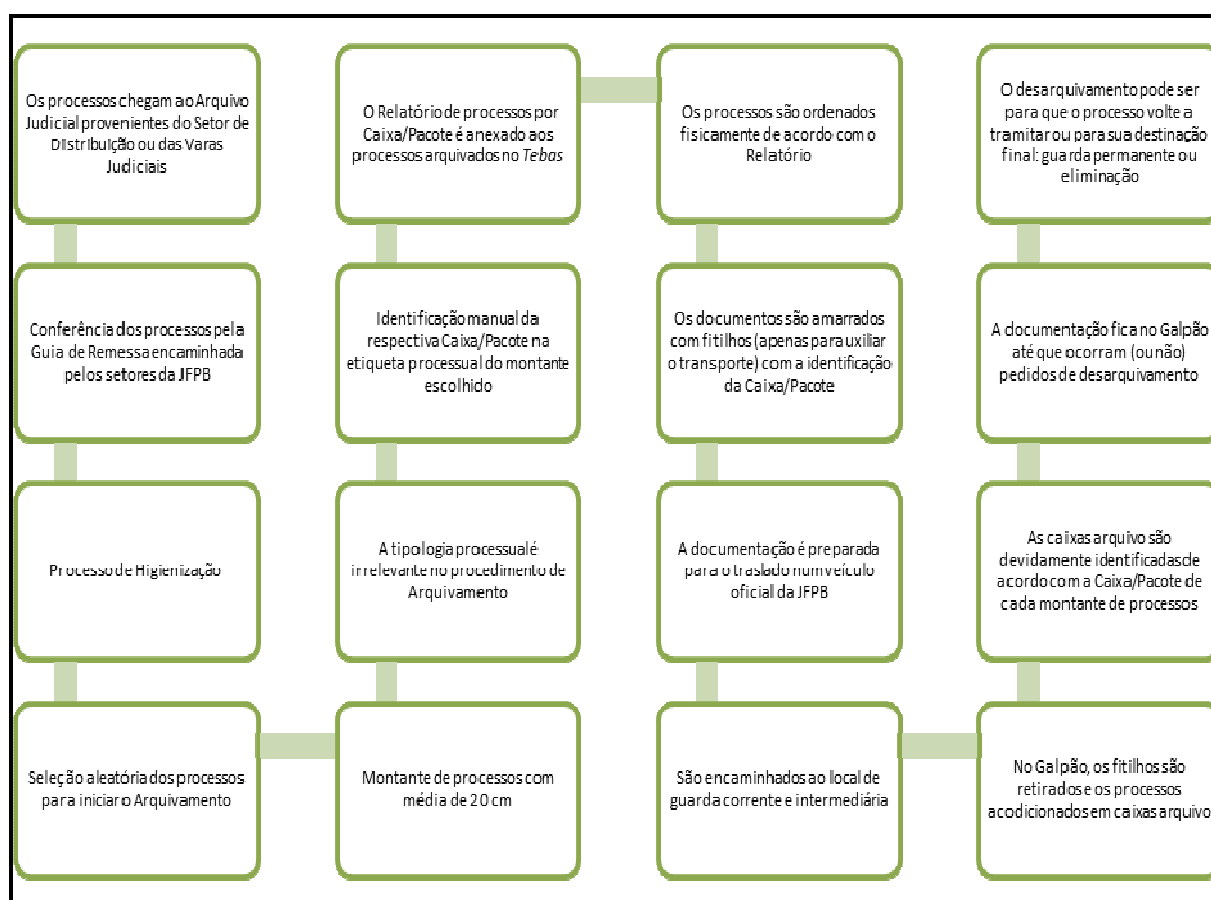
separados os processos precedentes de súmulas.

Constatamos que a JFPB tem total consciência das atribuições, legislações e normas no que se refere a todas as implicações documentais impostas pela Arquivologia, entretanto, ao direcionar suas atividades de maneira distinta, não o faz por falta de conhecimento, mas por obedecer a uma legislação específica (Conselho Nacional de Justiça) e que, como sabemos, não é uniformemente disseminada em todos os arquivos, já que o Arquivo Judicial pertence e responde à Justiça Federal e toda a sua gama de deveres.

4.2.2 O Fluxo Documental no Arquivo judicial

Embasados em tudo o que foi apresentado anteriormente elaboramos o **fluxo do processo jurídico**, o fizemos a partir da perspectiva do documento.

Figura 14 - O fluxo documental – perspectiva do documento



Fonte: Silva, Andrade e Brito²⁰ (2012, p.204).

²⁰ Elaborado pela autora durante a construção desta pesquisa, devido ao conhecimento da rotina

Consideramos o início deste fluxo o momento em que o documento chega ao setor de arquivo, ou seja, quando sua fase corrente é finalizada e o seu objetivo inicial de criação foi cumprido, então o documento é encaminhado ao setor que será seu guardião nas demais fases documentárias para a realização das atividades anteriormente descritas visando o seu arquivamento.

As atividades que são realizadas diariamente obedecem a normas de funcionamento impostas implicitamente pela própria JFPB, objetivando agilidade nas funções, responsabilidade e prudência, além do sigilo para com as informações que chegam até os servidores, seja por intermédio da própria documentação, ou dos próprios usuários.

A rotina de atividades a serem cumpridas é definida pelo funcionamento e tramitação legal dos documentos. É com base nas solicitações judiciais, nos trâmites e pareceres, que o Arquivo Judicial e demais setores se orientam quanto ao que é prioridade e como devem ser cumpridas as suas funções.

Os documentos (processos) seguem um passo-a-passo desde sua gênese, no Setor de Distribuição (onde são protocolados e gerados), até seu arquivamento no Arquivo Judicial, e devido ao grande número de documentos existentes na JFPB, existe uma priorização do que seria mais importante quanto à manutenção e gestão realizada nestes documentos. Devido ao seu valor de prova, os processos obedecem a uma TTD específica, que aguarda os prazos legais serem cumpridos para efetivarem as atividades e normas recomendadas, e conhecidas pelos órgãos responsáveis pela Arquivística Nacional.

A JFPB segue as orientações do CNJ, a quem está subordinada e, apesar de não seguir à risca os padrões arquivísticos consolidados, isso não quer dizer que a unidade informacional aqui discutida, representada por seus servidores, ignore ou desconheça o conjunto de etapas que compõem a gestão de documentos arquivísticos. Pelo contrário, eles participam de treinamentos, encontros e cursos, que são específicos da área de Arquivologia e documentação jurídica.

Com isso compreendemos que a JFPB (enquanto instituição mantenedora) e o Arquivo Judicial tem um grande diferencial (enquanto unidade informacional); como o uso de um SRI específico, por preocupar-se com a organização/gestão dos

documentos do arquivo em suas fases documentárias, por objetivar melhorias em todos os aspectos funcionais da instituição e não menos importante, por abrir suas portas para a realização de pesquisas, que propõem um maior aperfeiçoamento e disseminação seus produtos e serviços tanto para a academia quanto para a sociedade em geral.

5 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: ELUCIDAÇÕES FUNDAMENTADAS NA CI

Buscar uma definição adequada ao que se pretende em uma pesquisa, como discorreremos sobre informação, também ocorre com usuário no contexto arquivístico. Muito se fala quanto à busca por uma conceituação adequada ou mesmo ímpar, sobre este sujeito que passou a merecer maior atenção com o passar dos anos nas abordagens temáticas na Arquivologia.

Autores como Jardim e Fonseca (2004, p.3) já nos chamavam a atenção dez anos atrás sobre esta temática “que se refere aos estudos de usos e usuários de arquivos não se plasma uma literatura que aprofunde este tema do ponto de vista teórico e prático”.

Entendemos por usuários da informação todos aqueles que se deparam com algum tipo de questionamento informacional, seja nas atividades profissionais, educacionais ou simplesmente no cotidiano, e procuram sanar esses questionamentos com vistas a dar continuidade aos seus trabalhos ou simplesmente extinguir alguma dúvida. Esses usuários, em sua maioria buscam as informações em unidades informacionais, centros de documentação ou quaisquer ambientes que possuam, em sua concepção, meios para subsidiar suas indagações originadas das mais diversas áreas.

No tocante aos estudos desenvolvidos com a temática de usuários na Arquivologia, tem-se a predominância de duas bastante significativas: a abordagem tradicional (paradigma clássico) e a abordagem alternativa (paradigma moderno); a abordagem tradicional trata das unidades informacionais, os sistemas que utilizam e conseqüentemente seus produtos e serviços, em contrapartida a abordagem alternativa foca no sujeito, no usuário. (COSTA, SILVA, RAMALHO, 2010).

Conhecer melhor os usuários do Arquivo Judicial, assim como suas NIs, tornou-se algo instigante com o passar do tempo; a presença diária de usuários chamava a atenção, tendo como comparativo as experiências anteriores em arquivos de mesmo teor jurídico, como por exemplo o Arquivo do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, situado também em João Pessoa.

Não se pode supor que todos os arquivos possuam a mesma demanda informacional e que existam apenas usuários semelhantes. Cada arquivo possui

suas especificidades e um fluxo informacional específico que deve ser identificado e trabalhado da melhor forma possível para o uso eficaz de todas as suas ferramentas, visando sempre a efetiva recuperação e uso das informações que ali estejam depositadas.

Neste sentido Barreto (2002, p. 51, grifo nosso) esclarece-nos acerca da relação entre a Biblioteconomia, CI e o fluxo informacional:

A biblioteconomia olha, essencialmente, para um fluxo interno ao seu sistema, que vai desde a seleção, aquisição, catalogação, classificação, indexação, armazenamento, recuperação e disponibilidade para uso de itens de informação. **A ciência da informação introduz um pensamento mais direcionado aos fluxos externos**, localizados nas extremidades deste fluxo interno [...]. Em uma das extremidades há a criação da informação e na outra a assimilação da informação pelo receptor [...].

Partindo deste pressuposto, temos em mente que iremos observar o fluxo informacional como um todo, para que possamos identificar no contexto informacional todas as perspectivas do fluxo informacional, seja no interno (especialmente sobre o uso) e mesmo no externo (assimilação da informação pelo usuário). Relacionando o exposto com a CI, Neves (2006a, p. 40) corrobora com o pensamento apresentado, quando expõe:

[...] a ciência da informação dialoga com as áreas que envolvem a efetividade da comunicação humana, o conhecimento da informação e seus registros, as necessidades e os usos da informação, seus contextos sociais, institucionais e individuais.

Todos os arquivos possuem suas peculiaridades informacionais, documentais e organizacionais. Portanto, enquanto unidade informacional, os arquivos precisam organizar sua massa documental de forma que a busca e a recuperação da informação sejam efetivadas com sucesso, quando e onde for solicitada pelos seus usuários. Entretanto, é preciso considerar que “as necessidades de informação dos usuários dependem de suas atividades profissionais, área de interesse etc., enfim, variam de acordo com suas funções desempenhadas no cotidiano.” (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2010, p.135).

Núñez Paula (2000) nos chama atenção em seu trabalho²¹ para a questão da existência de muitas definições terminológicas de usuários no contexto da informação provenientes de diversas áreas do conhecimento, distintas atuações profissionais e de diversas épocas; com isso ocorre “inevitavelmente” o surgimento de inúmeras nomenclaturas de usuário. Por isso, conforme a exposição deste autor é preciso ser bastante claro quanto à denominação empregada em nossas pesquisas, para que não existam dúvidas sobre o emprego do termo.

Por usuário da informação Núñez Paula (2000, p. 109, tradução nossa) assevera:

Pode se referir a uma pessoa, a um grupo ou uma entidade (usuário corporativo). Utiliza-se para designar quem utiliza a informação e seus serviços de informação. É um termo genérico e abrangente, muitas vezes o significado refere-se aos que receberam a ação dos profissionais da informação. No entanto, não se deve esquecer que se a missão da unidade informacional é gerenciar a transmissão de conhecimento e melhorar a aprendizagem e inteligência da organização ou comunidade para qual ela presta serviços, então o profissional da informação não deve realizar o seu trabalho sem o uso de certas informações de seus parceiros (usuários) e, é portanto usuário dos usuários. Em outras palavras, eles são os usuários e profissionais da informação imersos num processo contínuo de comunicação, ambos os pólos desempenham papéis de origem e de destino das informações em diferentes situações. Assim, o termo usuário é relativo, e se referem a todos os que utilizam a informação, quer sejam ou não profissionais da informação.

Esta compreensão de usuário da informação é muito completa e útil à nossa pesquisa. Aqui o usuário da informação é aquele que faz uso dela, sem que para isso ele necessite ser especificamente ligado à unidade informacional. Percebemos a relação direta do usuário com o profissional da informação, o que remetemos ao Setor de Arquivo e os seus servidores, desempenhando este papel de mediadores da informação arquivística. Observa-se também semelhanças entre a definição de Núñez Paula (2000) quando os servidores das Varas Judiciais e os jurisdicionados, são em determinado momento de ausência de informação, usuários do Arquivo Judicial, ou seja o vínculo empregatício é desconsiderado pela necessidade de informação de um setor da própria instituição a que se subordinam.

Por usuário da informação, tem-se uma ideia clara de que toda e qualquer

21 Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes.

pessoa que numa determinada unidade informacional - com suas mais específicas características organizacionais, de gestão, suporte, descrição, acesso, uso, etc – busque uma informação que em algum momento lhe falta; a busca informacional torna-se específica à unidade que o usuário acredita deter essa informação que lhe falta, assim aparece o profissional da informação procura assumir o papel de mediador entre usuário e a informação que lhe falta.

5.1 Usuário de Arquivo

Neste contexto de estudos de usuários, temos as especificidades que o caracteriza como pertencente a uma determinada unidade informacional. O que os diferenciam, muitas vezes é justamente essa utilização de produtos e serviços que pertencem a uma unidade de forma única, como por exemplo: os livros de uma biblioteca e os documentos de um arquivo.

Entretanto, superficiais seríamos se assim definíssemos os usuários de arquivo. Estes sujeitos caracterizam-se por fazer uso do arquivo e seus documentos, mas eles fazem com que, quando considerados como premissa indispensável de funcionamento, toda a sua estrutura se modifique e se adéque de forma a atender suas demandas informacionais. O usuário é parte fundamental de uma unidade informacional e das suas diretrizes de funcionamento, não o considerar é negligenciar para quem se destina a informação que é, tão trabalhosamente organizada nas unidades informacionais.

Discorrendo sobre as especificidades do usuário de arquivo, auxilia-nos o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.169) quando diz: “Pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador.” A existência de usuários que façam uso da informação encontradas nos arquivos, para algo mais tangível, essencial, com uso diário e não institucional ou acadêmico, por assim dizer, é pouco comum, ou pelo menos ainda não foram relatados numa proporção tão significativa quanto na Biblioteconomia.

Jardim e Fonseca (2004) elaboraram um quadro, que aqui reproduzimos, com as publicações mais significativas da Arquivologia e sua abordagem ou não ao termo/assunto usuário:

Quadro 3 – Os usuários na terminologia arquivística

TÍTULO	AUTOR	TERMO	CONCEITO
<i>Dictionary of Archival Terminology</i>	Conselho Internacional de Arquivos	<i>user, chercheur, lector, investigador, usuario</i>	<i>An individual who consults records(1)/archives(1), usually in a search room. Also called reader, researcher, searcher.</i>
Glossário de "Les Archives au XX siècle"	Carol Couture/ Jean-Yves Rousseau	Não se encontra nenhum termo	
<i>Dictionnaire des archives: de l'archivage aus systèmes d'information</i>	École Nationale des Chartes	Não se encontra nenhum termo	
<i>Les archives en France</i>	Guy Braibant	Não se encontra nenhum termo	
Dicionário de Termos Arquivísticos: subsídios para uma terminologia arquivística brasileira	Rolf Nagel	USUÁRIO	Pessoa que consulta ou pesquisa documentos em arquivos em uma Sala de Pesquisa ou Sala de Leitura. É o público externo dos arquivos, também chamado pesquisadores, consultante, leitores, clientes. Juridicamente o usuário é titular do direito de uso (jusutendi) que, destacado da propriedade, lhe atribui a faculdade de utilizar-se de coisas alheias para dela retirar e fruir proveitos que atendam às suas necessidades, também chamado de utente ou leitor.
Dicionário de Terminologia Arquivística	Ass. dos Arq. Bras. - Núcleo São Paulo	USUÁRIO	Pessoa que consulta ou pesquisa documentos num arquivo.
Diccionario de Archivologia	Berarda Salabarría Abrahan et alli	USUARIO DE LA INFORMACIÓN	<i>Persona o grupo de personas que recibe o utiliza información en su trabajo científico o práctico.</i>
Dicionário de Termos Arquivísticos: subsídios para uma terminologia Brasileira	Arquivo Nacional do Brasil	USUÁRIO	Pessoa física ou jurídica que consulta arquivos também chamado consultante, leitor ou pesquisador.

Dicionário de Terminologia Arquivística	Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro (Portugal)	LEITOR	Indivíduo que consulta documentos para efeitos de investigação ou estudo.
		UTILIZADOR	Indivíduo que consulta arquivos por razões funcionais, civis, judiciais, culturais ou de investigação, nomeadamente elementos da administração produtora/e ou de custódia, investigadores, outros leitores, público em geral. O utilizador é o destinatário dos serviços de comunicação de um arquivo.

Fonte: Jardim e Fonseca (2004).

Através deste quadro, podemos perceber que o usuário é aquele que faz uso da documentação que está sobre a tutela do arquivo ou que frequenta a unidade informacional denominada Arquivo. Consta-se em linhas gerais, que o papel do usuário de arquivo é deveras simplório de acordo com as definições apresentadas; sua real significância, seu papel ativo na busca por informação e nas alterações/adequações dos serviços oferecidos por um arquivo, não são comumente mencionados nos documentos e dicionários levantados por Jardim e Fonseca (2004).

Sobre os usuários em arquivos, ainda Jardim e Fonseca (2004, p. 3, grifo nosso), em seu estudo específico e exaustivo na literatura, complementam que:

- A literatura arquivística sobre estudos de usuários é pouco expressiva quando comparada a outros temas como transferência de documentos, avaliação, arranjo e descrição, etc;
- A noção de acesso à informação arquivística tende a estar mais relacionada aos atributos do arquivista e aos deveres da instituição arquivística do que a um processo de informação que envolve necessariamente a participação do usuário;
- De maneira geral, **o usuário não se configura como sujeito do processo de transferência da informação e sim como objeto** (nem sempre explicitado) do acesso à informação;

Aqui nos reportamos especificamente à Biblioteconomia, ao tratar dos estudos de usuários, quando Figueiredo (1994) afirma que estes estudos são de extrema importância para conhecer as NIs dos usuários com relação à sua busca

informativa, seja em bibliotecas, arquivos e/ou centros de documentação. Estes estudos, além das vantagens apresentadas, estimulam o usuário a expor suas NIs, suas lacunas, para que sendo conhecidas por parte dos profissionais da informação – sejam eles bibliotecários ou arquivistas – possam ser buscadas possíveis soluções; a este profissional será atribuída a sua real responsabilidade como mediador da informação.

Sobre a tipologia dos estudos de usuários, ainda Figueiredo (1994, p. 8) esclarece-nos sobre dois tipos. O primeiro trata-se de “estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação individual”; no segundo tipo, no qual se plasma nossa pesquisa, trata-se de “estudos orientados aos usuários, isto é, investigação sobre um grupo particular de usuários, como este grupo obtém a informação necessária ao seu trabalho.”

E foi com esta perspectiva que buscamos conhecer, compreender, descrever e analisar os usuários do Arquivo Judicial, estudá-los não como objetos inertes, mas como participante ativo no fluxo informativo existente em qualquer arquivo, que possua neste ínterim, estes tipos de sujeitos que objetivam sanar suas lacunas informativas.

5.1.1 Profissionais da Informação: arquivistas

Falar de usuários da informação implica em falar também nos profissionais da informação. Estes sujeitos tem muitas atribuições perante sua entidade de atuação objetivando um melhor desempenho em vários aspectos, sendo uma dessas a mediação da informação entre o usuário e as necessidades por eles apresentadas.

Por profissional da informação, entendemos todo aquele que figura em um ambiente informativo e lida com as mais diversas perspectivas que esta carrega; consideramos de forma ampla, como sendo atividades informativas a organização, descrição, gerenciamento, disponibilização, facilitação de acesso e uso da informação.

Neste sentido não podemos dizer que este profissional se limita a determinados campos do conhecimento, mas em todo aquele em que a informação é observada e trabalhada no sentido de melhorar a transmissão e difusão do

conhecimento, seja em unidades informacionais específicas, como: arquivos, bibliotecas, centros de documentação, museus, etc. Ou em ambientes informacionais digitais e/ou virtuais. Todos esses espaços usam a informação de forma a atender as necessidades de cada campo em que se insere, sendo que o profissional que ali se encontra tem que buscar adequar-se as especificidades de serviços e usuários.

Belloto (2006, p. 299) lembra-nos que:

O arquivista hoje não pode esquecer que vive e atua profissionalmente na chamada “era da informação”, na qual as tecnologias da informação e da comunicação têm presença marcante. Os novos suportes documentais com os quais terá de lidar exigem conhecimento, competência, métodos e meios de produção, utilização física especiais. São fatores novos, sobre os quais os arquivistas passam agora a ser instruídos e treinados, não obstante correm o risco de, em virtude do vertiginoso crescimento das possibilidades da eletrônica nas áreas documentais, nunca conseguirem abarcar a plenitude desses conhecimentos[...].

Sobre a regulação da profissão do arquivista e sua atuação, legalmente falando, Santos (2009, p. 182, grifo do autor) explica que:

O Decreto nº 82.590, de 6 de novembro de 1978, que regulamenta a profissão criada pela Lei nº 6.546/1978, relaciona dentre as atribuições profissionais do Arquivista o “planejamento, orientação e acompanhamento do **processo documental e informativo**” (Art. 2º, II).

Embasados nesta breve exposição, relacionamos assim os usuários de arquivos e os profissionais que figuram na unidade informacional. Como mencionado os servidores do Arquivo Judicial, mesmo possuindo outras formações acadêmicas atuam no contexto arquivístico e na gestão de documentos, como Santos (2009, p. 182-183, grifo do autor) define como:

[...] **gestão de documentos** que, segundo a Lei nº 8.159/1991, corresponde ao conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento do documento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para a guarda permanente (Art. 3º).

Podem então ser chamados de **profissionais da informação, arquivistas e**

gestores da informação, pois lidam com todos os aspectos informacionais apresentados ao longo deste estudo, na perspectiva informacional e da arquivística. Costa, Silva e Ramalho (2010, p. 135, grifo nosso) sobre isso, refletem:

Faz-se, dessa forma, cada vez mais necessário que a literatura aborde o tema da interação entre **usuário, arquivo e arquivistas**. Deve-se atentar para a importância de reconhecer não só as necessidades informacionais do primeiro, a partir das necessidades de seu acesso ao próprio arquivo e seus sistemas de informação, bem como observar a qualidade dessa interação principalmente no contexto atual de uso das TICs [Tecnologias da Informação e Comunicação] e seus sistemas baseados em computador, na assunção do papel de gestor da informação pelo arquivista.

Com base nesta tríade apresentada - usuário, arquivo e arquivistas - percebemos que a consonância destes é demasiado benéfica para todo o processo informacional existente num arquivo, seja ele histórico e/ou administrativo, ou quaisquer uma das demais tipologias; considerando assim a unidade informacional do Arquivo Judicial, tantos os profissionais da informação quanto seus usuários, relacionam-se de forma a sanar as NIs apresentadas.

5.2 Ferramenta de acesso à documentação: desarquivamento

Para compreendermos melhor o contexto da busca informacional no Setor de Arquivo por parte dos usuários, é preciso que conheçamos melhor as suas necessidades e assim como perceber que a informação para estes que buscam-na é mais do que algo meramente objetivo, pois esta “[...] se qualifica como um instrumento modificador da consciência do indivíduo e de seu grupo social, pois sintoniza o homem com a memória de seu passado e com as perspectivas de seu futuro.” (BARRETO, 2002, p. 49).

A informação que lhes faz falta em determinado momento da vida, tem para os usuários um grande valor, seja em sua aquisição ou mesmo em sua aplicabilidade. Ao pensarmos num arquivo entretanto, corremos o risco de inferir negativamente as possibilidade de acesso e principalmente do uso da informação encontrada nessa unidade, por isso é preciso investigar, como Costa

et al. (2010, p. 135) nos expõe:

Faz-se, dessa forma, cada vez mais necessário que a literatura aborde o tema da interação entre usuário, arquivo e arquivistas. Deve-se atentar para a importância de reconhecer não só as necessidades informacionais do primeiro, a partir das necessidades de seu acesso ao próprio arquivo e seus sistemas de informação, bem como observar a qualidade dessa interação principalmente no contexto atual de uso das TICs e seus sistemas baseados em computador, na assunção do papel de gestor da informação pelo arquivista.

Sobre as NIs apresentadas pelos usuários aos servidores, estas são diversas. De modo geral, tratam-se de informações sobre determinado processo que tramitou na JFPB e que agora “estão no Arquivo”. As lacunas informacionais apresentadas pelos usuários ao chegar no Setor de Arquivo, os fazem expor muito mais do que suas dúvidas e inquietações informacionais, mas em muitos dos casos, expõe sua “vergonha” em pedir ajuda, em um lugar que é feito para seu uso, para atender as suas NIs, mas que os intimida pela opulência em ostentar o nome da Justiça.

No Arquivo Judicial, as informações ali presentes materializadas em formato de processo, contém uma diversidade informacional de extrema importância acerca da vida das pessoas. Informações estas que figuram no setor com total sigilo em respeito à instituição, mas principalmente aos usuários.

Para que possamos nos aprofundar no usuário em si e sua relação com o procedimento de desarquivamento, é preciso definir o que compreendemos como necessidade, visto que já o fizemos com o termo informação e usuário. Partindo desta premissa de que a informação que consideramos aqui, é aquela que está afixada em determinado suporte informacional, em quaisquer que sejam as unidades informacionais – arquivos, bibliotecas, museus, centros de documentação, etc. - contendo características especiais, no tocante a especificidade do seu local de origem e/ou guarda, a necessidade passa a ser então, uma indispensabilidade por parte de alguém - para a realização de uma tarefa, seja teórica ou prática – do uso de determinada informação inserida naquela unidade; vista por parte do usuário como um todo, como uma unicidade, sem diferenciação entre o local de guarda e o suporte em si.

Para o usuário, naquele lugar há informação, se apresenta-se em suporte

informacional ou não, só com a busca e o acesso poderá ser confirmado. Consideramos que “as necessidades de informação dos usuários dependem de suas atividades profissionais, área de interesse etc., enfim, variam de acordo com suas funções desempenhadas no cotidiano.” (COSTA; RAMALHO; SILVA. 2010, p. 135).

Pensando nas NIs e consequentemente no acesso as informações no ambiente de Arquivo, a LAI (2011) determina:

- Deve existir a alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso pela internet, por meio de sites oficiais dos órgãos públicos;
- O pedido de acesso não precisa ser motivado (não precisa dizer o porquê); basta que contenha a identificação do requerente e especificação da demanda;
- O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, exceto em casos de cópia de documentos, no qual poderá ser cobrado o valor de ressarcimento dos custos de impressão;
- O acesso é imediato à informação disponível. Se não for possível, o prazo é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, em caso de justificativa expressa;

Considerando os dois primeiros itens elencados pela LAI (2011) sobre o acesso, tem-se as seguintes reflexões considerando o Arquivo Judicial: o usuário pode consultar seu processo via internet, mas a solicitação de desarquivamento só pode ser feita pessoalmente mediante apresentação de algum documento, assim como mencionado no segundo ponto; o pedido não precisa apresentar motivação no ambiente do Arquivo Judicial, mas quando os usuários apresentam poucas informações sobre o seu documento, é preciso que haja por parte dos servidores do Arquivo, mesmo que superficialmente, uma conversa a fim de recuperar o máximo de informações possíveis sobre o processo buscado.

Apreciando essas premissas e as diretrizes apresentadas pela LAI, detalhamos a ferramenta que os usuários dispõem no âmbito do Arquivo Judicial para acessar os documentos, descrevemos o desarquivamento.

O desarquivamento consiste no procedimento de solicitação de acesso ao documento que encontra-se no Arquivo Judicial, pelo usuário. O usuário dirige-se a Vara Judicial em que o processo tramitou e solicita o documento para consulta/averiguação; em seguida o servidor da JFPB, munido de uma petição,

solicita ao Setor de Arquivo a liberação do processo para atender ao pedido de desarquivamento do usuário; todos os demais procedimentos como o envio e recebimento dos documentos é feito e registrado através do *Tebas*.

Quando um ou mais processos são solicitados ao Arquivo, através de petição emitida pelas Varas Judiciais, um funcionário do Arquivo Judicial devidamente identificado, solicita ao setor de segurança, um veículo oficial, para que se possa fazer a retirada dos processos o mais rápido possível.

Munido da solicitação emitida pelas Varas, o funcionário, que estiver presente no Arquivo do edifício sede, se desloca até o Galpão para o desarquivamento de um ou mais processos requisitados. No momento do desarquivamento, o funcionário do Arquivo localiza a caixa e o pacote, previamente identificados no pedido emitido pela Vara, conforme detalhe visual da figura 15.

Figura 15 - Resumo processual - detalhe da Caixa/Pacote onde o processo está arquivado

0002325-20.1994.4.05.8200 (94.0002325-1) Classe: 99 - EXECUÇÃO FISCAL
 Observação da última fase: Não Informada
 Autuado em 16/02/1994 - Consulta Realizada em: 29/10/2010 às 20:22
 EXEQUENTE : FAZENDA NACIONAL
 PROCURADOR: JOANA D ARC DA SILVA RIBEIRO
 EXECUTADO : FEDERACAO DA AGRICULTURA DO ESTADO DA PARAIBA E OUTROS
 ADVOGADO : SEM ADVOGADO
 Sa. VARA FEDERAL - Juiz Titular
 Baixa Definitiva: Tipo - Remetido a(o) em 20/05/2010 Caixa: 10/0338 Pacote: 10/0338
 Objetos: 03.12 - Dívida Ativa - Tributário: 03.04.04 - Contribuições Previdenciárias - Contrib
 Proc. Administrativo: 0 - CDA(s): 315911891

20/05/2010 14:43 - Baixa Definitiva - Remetido a(o): Setor de Arquivo - João Pessoa Usuário: REJ

20/04/2010 16:08 - Remessa interna. para Setor de Distribuição - João Pessoa com BAIXA E ARC
 Recebido por: REJ em 17/05/2010 18:12

31/03/2008 09:21 - Despacho. Usuário: EDS
 1. Cumpra-se integralmente a sentença à fl.208.

24/03/2008 11:02 - Conclusão para DESPACHO Usuário: MAS

Localização Setor de Arquivo - João Pessoa

Fonte: Arquivo Judicial (2010).

A petição ou solicitação de desarquivamento, das Varas Judiciais, pode ser uma simples impressão do resumo processual, emitido pelo *Tebas*, contendo assinatura, carimbo e matrícula do servidor que solicitou o documento. O mais importante é que, na petição, contenha o número do processo, a caixa/pacote (figura 15) e os dados do servidor que o requereu.

Ao chegar à respectiva Caixa/Pacote, o servidor retira o processo e o substitui fisicamente pelo pedido impresso, conforme podemos observar na marcação visual

na figura 16. Desta forma, o arquivo tem uma garantia que aquele processo foi solicitado e por quem foi solicitado.

Figura 16 - Pedido de desarquivamento – Caixa/Pacote



Fonte: Arquivo Judicial (2010).

Por fim, os processos são remetidos às Varas solicitantes, através de uma Guia de Remessa, semelhante a que se recebe a documentação. Neste caso, é modificado o setor de destino e origem, sendo que este último citado passa a ser o Arquivo Judicial.

A partir de então, os processos podem ser desarquivados mediante a solicitação dos usuários, a consulta é feita na própria JFPB e há a possibilidade de fazer cópias do processo, mas a sua retirada física da Justiça só é feita quando o documento precisa recorrer a outra instância, o usuário e nenhuma das partes envolvidas fica com o processo, mesmo quando encerrado. Só existe a liberação de documentos pessoais, depois de decorrido o prazo de guarda vigente na Tabela de Temporalidade Documental, específica da JFPB e regularizada pelo CNJ.

Com o uso da ferramenta de desarquivamento os usuários do Arquivo Judicial fazem muito mais do que solicitar o acesso a documentação, eles requerem do Setor de Arquivo que todas as atividades que o antecedem sejam feitas de forma eficiente e com vistas à sua recuperação documental. Caso contrário, se cada etapa - desde o recebimento das guias, a conferência de processo a processo, a descrição processual física e no *Tebas*, consecutivamente o seu arquivamento – não estiverem visando a futura utilização por seus usuários.

6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS: OPERACIONALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS

A metodologia, quando bem escolhida e adequada ao que se quer obter com a pesquisa, torna os objetivos específicos operacionalizáveis a ponto de chegarmos a uma inferência a respeito do que está em estudo.

Devemos nos ater que quem melhor define a metodologia da pesquisa é o próprio objeto a ser estudado, pois de acordo com as nuances que apresenta nos adequaremos, enquanto pesquisadores, aos melhores métodos que auxiliem no cumprimento dos objetivos.

Toda pesquisa possui suas características próprias, como aponta Gil (2006, p. 42), ao afirmar que a pesquisa pode ser definida “como o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico”. Seu objetivo “é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos”.

No que se refere ao nível da pesquisa, podemos dizer que este estudo se insere na pesquisa exploratória, tendo em vista que este tipo de estudo tem em seu cerne as seguintes características:

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

Temos então, a população na pesquisa social, que pode ser definida como “[...] um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características. Comumente fala-se de população como referência ao total de habitantes de determinado lugar” (GIL, 2006, p. 99).

A população a ser estudada possui características em comum. Todos têm algum vínculo processual na JFPB, seja por causa pessoal/individual, de um familiar, sendo advogado de uma das partes, ou mesmo como servidor da instituição, mas todos possuem esta relação com a Justiça. Em determinado momento, essa população irá procurar os serviços oferecidos pelo Arquivo da JFPB, para obter informações quanto aos documentos de seu interesse, ou seja, quando a lacuna informacional se fizer presente. No entanto, por ser de uma abrangência

incomensurável, a população da JFPB – abarcando toda a jurisdição da Paraíba - fizemos uso do recurso da amostragem, já que existem processos tramitando originários de vários municípios do Estado.

Sobre amostra, ainda Gil (2006, p.100) a define como: “Subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população”. É preciso selecionar uma amostra, devido a vários fatores sendo o primordial deles a incapacidade de totalizar os jurisdicionados, tanto os que consultam os processos através da *internet*²² quanto àqueles que não têm meios de se locomover (seja por algum revés financeiro ou mesmo incapacidade física) até a JFPB para realizar maiores esclarecimentos pessoalmente.

Optamos por uma amostragem não probabilística chamada de amostragem por acessibilidade ou por conveniência (GIL, 2008), também encontra-se na literatura como amostragem acidental (COZBY, 2009).

Este tipo de amostra é bastante utilizado nas pesquisas qualitativas, pois este tipo de amostragem não requer uso de técnicas estatísticas para analisá-las ou contabilizá-las; as informações obtidas com esse tipo de amostra “o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo” da pesquisa (GIL, 2008, p. 94).

Por nossa pesquisa ser considerada como exploratória e qualitativa – não objetivando construir um perfil socioeconômico dos usuários do Arquivo Judicial, mas sim, um perfil fenomenológico, ou seja, um perfil que vá além dos agrupamentos por idade, sexo, escolaridade, etc. – a amostra por conveniência, corroborados pela prática de estágio desenvolvida durante um período de quase dois anos no Arquivo nos possibilitou ver de forma sistêmica, os tipos de usuário que ali se encontram, desconsiderando o que Cozby (2009, p. 152) alerta sobre as amostras viesadas que “podem não ser generalizáveis para a população pretendida, mas apenas descrever a amostra viesada obtida.”

Não obstante, a quantidade de usuários assíduos permitiu-nos, sem maiores transtornos, a seleção de uma amostra satisfatória ao que se pretendia com a pesquisa. A atividade de coleta de dados junto a amostra teve um período pré-

22 Consulta processual realizada através do site: <http://www.jfpb.jus.br/>

determinado para que a análise feita pudesse ter uma maior tempo reflexivo.

Acompanhamos também o cotidiano e a interação entre usuário e profissional da informação no Setor de Arquivo. O intuito era de perceber como se dava o processo de interação entre estes dois sujeitos no processo de busca informacional pelo usuário; como já mencionamos, o quadro funcional do Arquivo Judicial é composto por dois servidores - sendo um Supervisor e um Técnico Judiciário, ambos formados em Direito, possuindo ainda a formação em Biblioteconomia e Engenharia, respectivamente - continuamente a JFPB contrata estagiários, mediante editais públicos, para o Setor de Arquivo com intuito de auxiliar às funções desempenhadas pelos servidores e incentivar os estudantes de Arquivologia a adentrar no mercado de trabalho, que para muitos desses alunos creem ser escasso ou mesmo pouco atrativo financeiramente, o que neste ambiente da JFPB, prova-se o contrário – a atuação destes gestores da informação foram observados, descritos e analisados na pesquisa, com o uso do Protocolo Verbal.

6.1 O uso da Fenomenologia na CI e nos estudos de usuários

O uso da Fenomenologia é bastante comum em pesquisas das ciências sociais. Na ciência da informação tem aparecido em menor número mas em trabalhos relevantes e até semelhantes ao que propomos com a temática de estudos de usuários²³. Fazer uso dessa metodologia para captação, descrição e análise das informações obtidas é considerar a realidade social que se inserem os usuários.

Com a fenomenologia objetivamos “ler as entrelinhas” dos sujeitos, considerando-os em sua totalidade como ser social que possui uma vida, e esta, em sua completude afeta diretamente todas as escolhas que este realiza.

A Fenomenologia, na perspectiva de Demo (2011, p. 250) considera que:

A subjetividade faz parte da realidade social e não pode ser acolhida metodologicamente como fator perturbante, que não deveria existir. O homem é ator, não consegue observar-se neutramente e estabelece com sua sociedade uma relação muito mais complexa que a formal-lógica da ciência clássica.

23 GANDRA, T. K. Inclusão digital na terceira idade: um estudo de usuário sob a perspectiva fenomenológica. 2012. 137 fl. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)—Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

Assim, ao pensarmos numa pesquisa que tem como objetivo conhecer as necessidades de pessoas, sujeitos com grande complexidade, e todos esses elementos subjetivos que o compõem, a Fenomenologia nos apoia quanto à importância de se observar esses aspectos durante os procedimentos de coleta e análise dos dados.

Gandra (2012, p. 60, grifo do autor) quando do uso da Fenomenologia em pesquisa relacionada à CI e estudos de usuários, explicam:

A interação entre os sujeitos ocorre em um ambiente de comunicação comum, e é percebida de maneiras diferentes pelos sujeitos, pois cada um tem a sua perspectiva subjetiva. Assim, cada pessoa envolvida em uma interação a vivencia por dois enfoques subjetivos: de acordo com a sua experiência da situação e pelo vivenciar da situação da outra pessoa. Esta é a experiência do **Nós**, que tem esta compreensão mútua como fator relevante.

É exatamente esta interação que observamos no processo de busca informacional do Arquivo judicial. São encontros de vivências distintas que tornam o momento de contato entre gestor e usuário, passíveis, apoiados na fenomenologia, de serem estudados e descritos como importantes para embasarmos a nossa opinião de que o usuário de arquivo é parte ativa do processo de comunicação existente na unidade informacional arquivística.

É preciso entender a ideia proposta pela Fenomenologia, para que seja perceptível o porque de seu uso em uma pesquisa de CI, tratando de usuários de arquivo em sua perspectiva:

O termo significa estudo dos **fenômenos**, isto é, **daquilo** que aparece à consciência, **daquilo** que é *dado*. Trata-se de explorar este dado, **a própria coisa** que se percebe, em que se pensa, de que se fala, evitando forjar hipóteses, tanto sobre o laço que une o fenômeno com o ser **de que é** o fenômeno, como sobre o laço que o une com o EU **para quem** é fenômeno. (LYOTARD, 2008, p.10, grifo do autor).

Nesta exposição percebemos o quanto a fenomenologia busca lidar com as subjetividades e aspectos cognitivos dos sujeitos em interação mútua, quando submetidos ou presentes em determinado fenômeno.

Especificamente desta metodologia, escolhemos para utilização em todos os

aspectos da pesquisa o que chamamos de intencionalidade²⁴ e que Dartigues (2005, p. 23, grifo nosso) explica sobre a análise feita a partir desta perspectiva:

Se o objeto é sempre objeto-para-uma consciência, ele não será jamais objeto em si, mas objeto-percebido ou objeto-pensado, rememorado, imaginado etc. A análise intencional vai nos obrigar assim a conceber a relação entre a consciência e o objeto sob uma forma que poderá parecer estranha ao senso comum. **Consciência e objeto não são, com efeito, duas entidades separadas na natureza que se trataria, em seguida, de pôr em relação, mas consciência e objeto se definem respectivamente a partir desta correlação que lhes é, de alguma maneira, co-original.** [...] Assim se encontra delimitado o campo de análise da fenomenologia: ela deve elucidar a essência dessa correlação na qual não somente aparece tal ou qual objeto, mas se entende o mundo inteiro.

Com a exposição feita por Dartigues (2005) que resume bem toda a carga informacional que agrega a fenomenologia e as ideias de grandes representantes – cita-se Husserl (1959; 1963), Merleau-Ponty (1967), Heidegger (1957), Ricouer (1953), Schutz (1979) - compreendemos que é através dessa metodologia que poderemos fazer a análise do usuário da informação, considerando suas representações mentais do que este compreende com informação, já que no primeiro momento da busca, este sujeito não vê a informação como algo intangível²⁵, seu conceito mental da informação é que ela representa, não há uma dissociação da informação e de seu suporte informacional no ambiente do arquivo.

A Fenomenologia nos recomenda a não adoção de hipóteses em nossa pesquisa, para que esta não seja direcionada ou tendenciada a um determinado resultado; desta forma os parâmetros que utilizamos para analisar as informações, fenomenologicamente falando, foram as questões: da subjetividade e de considerar

24 O princípio da intencionalidade é que a consciência é sempre “consciência de alguma coisa”, que ela só é consciência estando dirigida a um objeto (sentido de **intentio**). Por sua vez, o objeto só pode ser definido em relação à sua consciência, ele é sempre **objeto-para-um-sujeito**. Poderemos, pois, falar, seguindo Brentano, de uma existência intencional do objeto na consciência. Isto não quer dizer que o objeto está contido na consciência como que dentro de uma caixa, mas que só tem seu sentido de objeto numa consciência, que sua essência é sempre o termo de uma visada de significação e que sem essa visada não se poderia falar de objeto, nem portanto, de uma essência de objeto. (DARTIGUES, 2005, p. 22, grifo do autor).

25 Quando nos referimos à objeto mais adiante no discurso, trata-se do processo jurídico e toda a carga informacional que este contém, faz-se necessário esclarecer que “a informação deixa de ser apreendida como um objeto físico, com a mesma natureza de uma cadeira, uma pedra, um elemento químico, e passa a ser entendida como um fenômeno humano (portanto, cultural e histórico) tal como o poder, a ideologia, a felicidade, entre outros.” (ARAÚJO, 2009, p. 203).

as impressões/representações do sujeito (percepção do objeto através da consciência). Ou seja, fizemos uma análise da intencionalidade dos sujeitos na busca por informações no ambiente jurídico do Arquivo da JFPB.

6.2 Descrevendo os instrumentos de coleta

Aqui descrevemos os instrumentos de coleta de dados que utilizamos com intuito de captar o máximo de informações possíveis, num período de tempo pré-determinado. Estes instrumentos serviram como meios que subsidiaram objetivamente o que queríamos em nossa consciência, ou seja, eles nos possibilitaram colocar em prática, o que queríamos obter em resposta prática à pesquisa.

Escolhemos uma entrevista semi-estruturada para com os usuários, por que ela não possui um roteiro fixo. Cria-se as perguntas bases, mas deixamos o entrevistado livre para fazer suas colocações a respeito da temática, não exigindo deles que respondam exatamente o questionamento que lhes foi proposto. Nesse momento de coleta, fizemos uma categorização destes sujeitos informacionais em duas grandes categorias: os usuários internos (aqueles servidores que não estão subordinados ao Arquivo Judicial, mas à outros setores da JFPB) e os usuários externos (os jurisdicionados, que aqui englobam todas as pessoas, cidadãos comuns que compõem a sociedade e podem vir a fazer uso dos serviços do Arquivo, quando do uso das atribuições legais da JFPB).

Com os profissionais da informação do Arquivo Judicial, observamos a interação face a face com os usuários internos e externos, e descrevemos através do Protocolo Verbal esse procedimento.

6.2.1 Entrevista guiada

Para um contato com os usuários internos e externos, com intuito de perceber como se dá essa relação com o Arquivo Judicial e o processo de busca informacional processual, escolhemos a entrevista que Richardson (2009, p. 212) chama de guiada:

O pesquisador conhece previamente os aspectos que deseja pesquisar e, com base neles, formula alguns pontos a tratar na entrevista. As perguntas dependem do entrevistador, e o entrevistado tem a liberdade de expressar-se como ele quiser, guiado pelo entrevistador.

Desta forma, optamos por um grupo de oito (08) entrevistados, sendo quatro (04) usuários internos (servidores) e quatro (04) usuários externos (jurisdicionados). Como nossa pesquisa é qualitativa, a quantidade foi apenas uma mera formalidade de quantificação destes sujeitos, considerando que é preciso para descrever com precisão os métodos, meios, instrumentos e técnicas utilizados para obtenção da informação desejada, visando assim a comprovação dos dados obtidos com os procedimentos metodológicos escolhidos.

As entrevistas foram realizadas com os servidores em tempo mais hábil devido a facilidade de encontrá-los em seus respectivos setores, bastando um dia para a realização das entrevistas²⁶. Com os usuários externos, tivemos um período de uma semana para efetiva realização das entrevistas, sendo uma por dia e no último dia realizamos o registro oral do Protocolo Verbal, entre um dos gestores do Arquivo Judicial e um usuário externo, diferente dos quatro os quais fizemos as entrevistas individualmente.

Antes de registrarmos as informações passadas por eles oralmente, com recursos de gravação, conversamos informalmente sobre a pesquisa, o *porque* da sua realização. Explicamos de forma sucinta sobre a temática da conversa: o uso dos serviços e produtos oferecidos pelo Arquivo Judicial. Deixamos que eles ficassem a vontade para falar sobre o uso dos serviços, quando o fazem e porque se tornam necessários em determinado momento de seu cotidiano.

Elaboramos um roteiro com sete (07) itens a serem explorados no momento da entrevista guiada, para as duas categorizações de usuários – considerando as especificidades de cada um - por nós estipulados, esses pontos orientaram-se nos exemplos de Richardson (2009), para preparação deste tipo de técnica. (VER APÊNDICE A).

Dividimos a **entrevista em dois momentos para os usuários externos**, por

26 Todas as entrevistas e procedimentos de coleta foram realizados em agosto de 2013.

serem estes usuários alheios a instituição e não conhecerem a rotina de funcionamento: as dúvidas que apresentavam antes e as considerações depois de irem ao Arquivo Judicial, e com isso as estratégias em cada um desses momentos.

Sobre a forma como elaboramos o roteiro da pesquisa, fizemos uso dos nossos objetivos como parâmetro, pensando fenomenologicamente Richardson (2009, p. 213) corrobora:

[...] o pesquisador deve tentar colocar-se na situação do entrevistado. Se existem temas delicados para tratar, devem ser formulados ao final da entrevista, supondo-se que exista melhor comunicação entre o entrevistador e o entrevistado no transcurso da entrevista.

Assim a experiência no Arquivo Judicial, no período do estágio extra curricular foi extremamente favorável para esse conhecimento prévio e contato com os usuários, tanto internos quanto externos, pois desta forma aprendemos as sutilezas necessárias para lidar com eles na unidade informacional.

Esses procedimentos de coleta de dados demandam dos pesquisadores algo muito importante, que estes possuam experiência com o público alvo da pesquisa antes da aplicação definitiva dos instrumentos escolhidos para obtenção de resposta. Não que exista uma obrigatoriedade, mas é muito mais positiva a realização destes métodos, quando o pesquisador conhece bem a realidade que se inserem os usuários, a rotina da unidade informacional e consequentemente da frequência destes sujeitos, com isso evita-se o desperdício de tempo com a adequação de técnicas que não são compatíveis com o campo pesquisado.

6.2.2 Protocolo Verbal

O protocolo verbal²⁷ é uma técnica que exige mais do pesquisador do que a

27 El protocolo verbal tuvo su origen en el método de la introspección. En su retrospectiva histórica sobre la introspección, Pressley y Afflerbach (1995)³ resaltan que el interés de las personas en compartir sus pensamientos es algo inherente al ser humano, tanto que Sócrates y Platón provocaban discusiones donde los participantes exponían sus pensamientos más íntimos sobre el mundo físico y espiritual. Los autores citan que William James, en 1890, en su libro *The principles of psychology*, utilizó relatos introspectivos para describir y discutir sus ideas sobre las teorías de la psicología. Sin embargo, solamente en el inicio del siglo XX el método de la introspección fue introducido en la psicología por Wilhelm Wundt (1832-1920). Desde entonces, ha sido usado por los psicólogos en sus intentos por comprender los procesos mentales humanos, a partir de la descripción verbal de los contenidos mentales de la conciencia. (NEVES, 2006b, p. 44).

entrevista, pois requer um maior conhecimento dos procedimentos para realização da técnica, desde o treinamento dos sujeitos, até o registro e transcrição das informações. (NEVES, 2006b).

Quando utilizado, geralmente tem-se em mente uma pesquisa qualitativa, já que este tipo de coleta busca, ainda conforme Neves (2006b, p. 43, tradução nossa): “[...] a obtenção de relatos individuais da própria cognição durante a execução de uma tarefa ou à medida que esteja sendo lembrada.”

Partindo desse pressuposto, essa técnica nos permitiu, durante a verbalização entre gestor da informação e usuário externo, quando no processo de busca da informação deste último, registrar um diálogo e todas as conjecturas subjetivas que esta agrega.

Podemos completar ainda, dizendo que este tipo de coleta é um pensar alto, ou seja, pede-se para que o sujeito da pesquisa procure externalizar o que pensa no momento da realização de uma determinada atividade. (REIS, 2012). Não é de fato, uma tarefa fácil convencer os sujeitos de uma pesquisa, sem nenhum contato prévio com este tipo de coleta de informações, sentir-se a vontade em expor seus pensamentos e por conseguinte expô-los, ainda mais na presença de um estranho que registra tudo.

Reis (2012, p. 71, grifo nosso) aponta que para uso desta técnica pode-se utilizar, como padrão de orientação três momentos: “**anteriores, durante e posteriores** à coleta de dados.” Cada momento citado, prepara o sujeito que irá participar da pesquisa a compreender os procedimentos a serem realizados através do protocolo verbal.

No caso específico da nossa pesquisa, adotamos dois momentos para a realização do “pensar alto” dos sujeitos, pedimos que tanto o profissional que representa o Arquivo Judicial quanto o usuário externo, expusessem seus pensamento no momento **anterior** e **posterior**. (Ibid, 2012).

Embasados em Reis (2012) descrevemos os nossos momentos. O **momento anterior** é o que acontece antes, individualmente entre pesquisador e usuário; escolhemos o usuário e neste momento optamos por uma conversa informal na qual explicamos ao sujeito como iria ser feito o protocolo verbal junto ao profissional do Arquivo Judicial; exemplificamos como seria a questão de expor seus pensamentos

e mostramos que não é difícil dizer o que se pensa, buscando ao máximo passar segurança para que o usuário se sentisse a vontade em expor o que pensava.²⁸

Ainda neste momento anterior, realizamos um protocolo verbal individual, no qual o usuário expôs o porque de ir buscar a informação no Arquivo e quais foram os seus pensamentos mediante esta situação.

O gestor do Arquivo nesta fase de desenvolvimento do protocolo, também recebeu instruções de como seria feita a gravação, no momento da busca informacional existente entre o usuário e ele.

Durante o registro do protocolo verbal, limitamo-nos a registrar a conversa entre profissional/usuário e descrever aspectos subjetivos que não podem ser transmitidos aos leitores: “aspectos não capturados pela gravação.” (Ibid., 2012, p. 72).

No **momento posterior**, conversamos novamente com o usuário externo para saber de suas impressões e o que ele passou a “pensar” saindo do Arquivo Judicial. Este foi um momento importante no qual podemos constatar as impressões antes e depois do usuário, em seu processo de busca pelas informações.

Entendemos que esse “método do protocolo verbal, [...] possibilita a obtenção de relatos individuais da própria cognição durante a execução de uma tarefa ou à medida que esteja sendo lembrada.” (DIAS; NEVES; PINHEIRO, 2006, 143).

Percebemos após esta breve exposição desta técnica, bastante utilizada e difundida por autoras como Fujita (1999) e Neves (2004), que ele pode ser utilizado em processos mentais de representação da informação, o que corrobora com a subjetividade e a intencionalidade apresentadas pela Fenomenologia. Temos assim, uma metodologia que se preocupa com um fenômeno, o sujeito que insere neste, suas percepções físicas e mentais a cerca de determinada situação: a busca informacional.

6.3 Passo a passo da pesquisa

Com intuito de descrever de forma mais objetiva a aplicação dos métodos descritos neste capítulo, elaboramos uma representação imagética que auxilie esse

²⁸ Os itens aqui descritos encontram-se no capítulo 7 que refere-se especificamente aos resultados obtidos.

processo de organizar-se para colocar em prática a pesquisa:

Quadro 4 – Organização das etapas, técnicas e instrumentos utilizados na coleta de dados

ETAPAS DA PESQUISA	TÉCNICA / INSTRUMENTO	DESCRIÇÃO
Visitas dirigidas e observação do campo da pesquisa	Observação participante (RICHARDSON, 2009)	Realizamos várias visitas no Arquivo Judicial; mesmo conhecendo a rotina das atividades desenvolvidas, nos permitiu assumir o papel de usuário da informação do Arquivo, já que nossa experiência estava ligada a atuação profissional;
Reconhecimento da população		
Seleção da amostra	Amostragem não probabilística (GIL, 2008); Amostragem acidental (COZBY, 2009)	Optamos por um tipo de amostra que melhor representasse a pesquisa qualitativa e exploratória; por desconhecemos a totalidade da população do Arquivo Judicial, essa opção se mostrou mais viável por fazer uso dos sujeitos que encontrássemos num determinado período de tempo;
Elaboração do Roteiro para entrevista guiada	Roteiro para entrevista (RICHARDSON, 2009)	Escolhemos um tipo de entrevista denominada guiada, a qual elabora-se um roteiro com intuito de guiar-se no momento da entrevista, mas não é algo fixo. Aqui o pesquisador deixa o entrevistado livre para expor seus pensamentos e opiniões sobre a temática apresentada, tendo apenas a sutileza de direcioná-lo a voltar ao assunto, caso ocorra uma dispersão do roteiro;
Organização prévia para as entrevistas		Selecionamos um grupo de quatro (04) servidores das Varas Judiciais para a realização das entrevistas representando os usuários internos; e mais quatro (04) cidadãos que representassem os usuários externos à JFPB e utilizassem os serviços do Arquivo Judicial;
Realização das Entrevistas	Entrevista guiada (RICHARDSON, 2009)	Em um dia realizamos as entrevistas com os servidores (usuários internos), devido a disponibilidade e facilidade de encontrá-los em seu ambiente de trabalho, a JFPB; como mencionamos anteriormente, fizemos a entrevista em dois momentos como estes usuários, antes de entrarem no Arquivo e ao

Realização das Entrevistas		saírem de lá;
	Entrevista guiada (RICHARDSON, 2009)	Já os usuários externos, foram dispensados quatro (04) dias, um para cada jurisdicionado.
Preparação para o Protocolo Verbal	Protocolo Verbal (DIAS; NEVES; PINHEIRO, 2006); (REIS, 2012)	Escolhemos aleatoriamente um usuário externo que faria uso dos serviços prestados pelo Arquivo Judicial, solicitamos um momento de sua atenção e explicamos que estávamos realizando uma pesquisa sobre a busca informacional no arquivo. Esclarecemos o que pretendíamos: registrar o diálogo entre o profissional do arquivo e um usuário que não trabalhasse no referido setor.
Realização do Protocolo Verbal Individual (PVI)	Protocolo Verbal Individual (PVI)	Instruímos o usuário sobre como se dava a técnica de “pensar alto” sobre o que ele procurava na JFPB; e que ele descrevesse como para si, suas estratégias de busca.
	O momento anterior (REIS, 2012)	Quando o usuário começou a organizar suas ideias e expô-las para que pudéssemos gravar: ele passou a organizar-se mentalmente, e falar o que buscava e seus receios e esperanças. Antes que o usuário entrasse no ambiente da unidade informacional, explicamos ao profissional do Arquivo judicial que iríamos realizar a gravação do diálogo existente entre os dois. Para entender como se dava o processo de comunicação entre eles.
Realização do Protocolo Verbal	Protocolo Verbal entre o Profissional do Arquivo e o Usuário	Registramos a interação existente entre o Profissional do Arquivo e o usuário externo em busca da informação.
	O momento posterior (REIS, 2012)	Realizamos o procedimento novamente após o contato com o servidor do Arquivo Judicial, para perceber as novas concepções do usuários após a interação que ocorreu entre eles.

Análise e transcrição das informações coletadas	Fenomenologia (DARTIGUES, 2005) ²⁹	Observamos os aspectos subjetivos e buscamos descrever considerando os itens as informações apresentadas pelos sujeitos, tanto pelas entrevistas quanto pelo uso do Protocolo Verbal.
---	---	---

Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Apresentamos assim, a metodologia, os instrumentos e técnicas que escolhemos para a investigação que propomos com a pesquisa. Através do uso destes elementos constitutivos à pesquisa, objetivamos expor de forma clara os resultados obtidos.

29 Dartigues (2005) em sua obra intitulada: O que é a Fenomenologia? Foi utilizada com intuito de que este resumiu as principais ideias apresentadas na referida metodologia, já que fizemos uso de vários aspectos de vários momentos da Fenomenologia.

7 ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES OBTIDAS: EMPREGANDO A FENOMENOLOGIA

Descrever os resultados de uma pesquisa é um trabalho árduo. O pesquisador depara-se com seus “sucessos e fracassos” de uma longa caminhada. Neste momento em que os resultados da pesquisa estão em nossas mãos, refletimos sobre toda a jornada acadêmica e de vida que nos trouxe até aqui.

As informações, obtidas; as transcrições, feitas; a organização de pensamento, realizado. Este momento é o qual buscamos enquanto pesquisadores, mostrar a todos que leem os resultados encontrados no campo do conhecimento a que nos propomos a estudar, sem deixar de recordar-nos os objetivos que foram nossa premissa maior para desenvolvimento da pesquisa. Embasados pela CI, Arquivologia, Biblioteconomia e a Fenomenologia obtivemos os resultados que aqui apresentamos.

Nosso primeiro objetivo específico foi o de **traçar o perfil dos usuários, embasados em sua utilização dos serviços do Arquivo Judicial**. Podemos afirmar que o perfil dos usuários do Arquivo, baseia-se no uso dos serviços do referido setor da JFPB; assim trata-se de todo aquela pessoa com mais de dezoito (18) anos, ou que possua um representante legal que tenha utilizado em determinado momento os serviços judiciais da instância a que compete a JFPB.

Sobre as competências da JFPB, como apresenta-se em sua página oficial *online*³⁰, descrevemos:

Art. 109. Aos juízes federais compete processar e julgar:

- I - as causas em que a União, entidade autárquica ou empresa pública federal forem interessadas na condição de autoras, rés, assistentes ou oponentes, exceto as de falência, as de acidentes de trabalho e as sujeitas à Justiça Eleitoral e à Justiça do Trabalho;
- II - as causas entre Estado estrangeiro ou organismo internacional e Município ou pessoa domiciliada ou residente no País;
- III - as causas fundadas em tratado ou contrato da União com Estado estrangeiro ou organismo internacional;
- IV - os crimes políticos e as infrações penais praticadas em detrimento de bens, serviços ou interesse da União ou de suas entidades autárquicas ou empresas públicas, excluídas as contravenções e ressalvada a competência da Justiça Militar e da Justiça Eleitoral;

30 Informações disponíveis do no site: <http://web.jfpb.jus.br/site/competencia.asp>

V - os crimes previstos em tratado ou convenção internacional, quando, iniciada a execução no País, o resultado tenha ou devesse ter ocorrido no estrangeiro, ou reciprocamente;

V - *A as causas relativas a direitos humanos a que se refere o § 5º deste artigo; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004);*

VI - os crimes contra a organização do trabalho e, nos casos determinados por lei, contra o sistema financeiro e a ordem econômico-financeira;

VII - os "habeas-corpus", em matéria criminal de sua competência ou quando o constrangimento provier de autoridade cujos atos não estejam diretamente sujeitos a outra jurisdição;

VIII - os mandados de segurança e os "habeas-data" contra ato de autoridade federal, excetuados os casos de competência dos tribunais federais;

IX - os crimes cometidos a bordo de navios ou aeronaves, ressalvada a competência da Justiça Militar;

X - os crimes de ingresso ou permanência irregular de estrangeiro, a execução de carta rogatória, após o "exequatur", e de sentença estrangeira, após a homologação, as causas referentes à nacionalidade, inclusive a respectiva opção, e à naturalização;

XI - a disputa sobre direitos indígenas. (JFPB, 2013, grifo do autor).

Assim, os perfilamos como sendo os sujeitos que estão “encaixados” nas competências anteriormente citadas, e que em determinado momento, fazem uso dos serviços do Arquivo Judicial, dentre estes serviços destacamos principalmente a busca informacional por processos e a solicitação de desarquivamento. Estas duas atividades exigem por parte da unidade informacional um maior e melhor desempenho na realização de suas atividades cotidianas.

Nesse sentido de traçar um perfil, ou descrever características que os agrupem por semelhança, os funcionários da JFPB se encaixam também como usuários do Arquivo judicial, não por estar obrigatoriamente sendo parte ativa num determinado processo que esteja sobre a jurisdição e competência da JFPB, mas por conhecer cada um dos itens apresentados e também fazer uso dos serviços do Arquivo Judicial, principalmente o desarquivamento.

Partindo dessa análise sobre o perfil dos usuários, entendemos que existe uma tipologia que se divide basicamente em duas grandes categorias, que já nos referimos superficialmente ao longo da pesquisa: usuários internos à instituição e externos a ela. Respondendo assim o segundo objetivo específico: **verificar a existência de diferentes tipos de usuários.**

Este resultado foi obtido durante o período em que realizamos a observação participante, e a partir daí adequamos os instrumentos de coleta de dados, tendo

esses dois tipos de usuários como parâmetro, ajustamos assim entrevista guiada e o protocolo verbal, considerando as especificidades de cada tipo.

7.1 Usuários externos: jurisdicionados

Os usuários externos a JFPB são aquelas pessoas que em essência, não conhecem bem as diretrizes de funcionamento e/ou não trabalham na Justiça; fazem parte de sua jurisdição, por ter algum vínculo processual, seja como parte (autor ou réu), como representante (advogado particular ou público), pesquisador e até mais recentemente estudante ainda em nível de graduação³¹.

Núñez Paula (2000) corrobora com nossa exposição de usuário externo. Para ele, é todo sujeito que não está vinculado à instituição, nem administrativamente e nem metodologicamente, ou seja, não existe nenhum tipo de contato com a unidade gestora que responde pela unidade informacional. O autor nos alerta ainda para a presença de usuários externos em potencial, quando os sujeitos encontram-se ligados à unidade de informação e realizam atividades como: a gestão e estratégias de organização informacional.

Os sujeitos que possuem este tipo de vínculo com o Arquivo Judicial, são denominados usuários externos. No ambiente jurídico é comum encontrarmos a designação de jurisdicionados para todo aquele que faz uso dos serviços da JFPB e não tem conexão trabalhista com a mesma.

Embasados nesta definição e considerando as especificidades destes sujeitos, descrevemos as falas dos usuários internos, com o uso da representação: **Juri 01, Juri 02, Juri 03 e Juri 04.**

Os jurisdicionados apresentam muitas dúvidas quando estão no ambiente do Arquivo Judicial, as quais elencamos com base nas entrevistas, as três mais recorrentes nos discursos:

- O andamento do processo;
- Porque o documento foi arquivado;

31 Os estudantes do curso de Arquivologia da UFPB e também da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), passaram a fazer visitas regulares ao Arquivo Judicial, depois da divulgação dos serviços e atividades desenvolvidas no setor, pela ainda estudante de graduação em Biblioteconomia Wendia Oliveira de Andrade e seu orientador, o Professor Márcio Bezerra, com autorização da JFPB. (VER ANEXO A).

- Como se pode acessar o documento.

Eis alguns trechos apresentando as falas dos usuários:

Juri 01 – *A minha maior dúvida é a quantas anda o processo, não tive notícias pois meu advogado sumiu, não me disse nada [pausa], pedi a minha filha para ver na internet e vi que tava no arquivo, mas nem sei o que isso quer dizer. Terminou? Eu ganhei?*

Juri 02 – *Dei entrada há dois anos, me disseram que demora, mas quando vi ainda tava tramitando, é assim mesmo que diz? [...] pois então, tive que mudar de advogado, mas disseram para eu saber o máximo possível de coisa do processo, meu caso não é só meu não, tem muita gente contra [...], mas como tá todo mundo trabalhando, só eu pude vir. Me mandaram ir logo no Arquivo.*

Juri 03 – *O meu problema é que, como consta que o processo foi arquivado e não fui notificada, não sei se o prazo venceu ou se dá para recorrer, estive viajando e não tive acesso a todas as informações pela consulta no site. Você só acessa as informações básicas, um resumo? Então preferi vir e saber o máximo, se puder já levo o processo para outra instância, não sei se é o caso. Tenho que saber mais. Mas sempre fui bem tratada por todos aqui, desde que abri o processo, por isso também preferi vir pessoalmente.*

Quando essas dúvidas dos usuários externos são apresentadas ao profissional do Arquivo, ele passa a ter um direcionamento do se que pode fazer para obter as informações necessárias e que motivaram a vinda desses usuários até a JFPB. Como constatamos, as “ausências” são diversas e dependem muito de cada usuário à sua motivação em se dirigir a JFPB e ainda mais especificamente ao Arquivo Judicial.

Aqui, não há como não reportarmos a fenomenologia e o que Werle (2003, p. 101) em seu estudo sobre Heidegger (1989), declara:

A vida social é o império do a gente, a ditadura do impessoal, o âmbito em que se confunde o todos nós e o ninguém, na medida em

que se age de acordo com o que se pensa em geral. A concepção básica de Heidegger acerca da vida em sociedade é que ela é regida por uma noção obscura de convivência, em que não há sujeitos e sim domina o império do impessoal, de uma sociabilidade truncada, em que nem o eu nem o nós se distinguem. Este impessoal é ele mesmo sem rosto, uma espécie de ninguém que comanda a vida individual e não pode ser identificado com este ou aquele ser humano.

Não descrevemos nesta pesquisa, os motivos de ordem pessoal pela qual os usuários se encontram sobre jurisdição da JFPB, são sigilosas essas informações e nada acrescentar-nos-ia expor os jurisdicionados desta maneira. Todos relataram de que se tratava o processo, mas nos comprometemos a manter sua identidade pessoal e processual resguardada, através do Termo de Livre Consentimento (TLC). (VER APÊNDICE B).

É interessante perceber nesses discursos antes que os usuários chegassem ao Arquivo Judicial e os expusessem; a postura apresentada era de nervosismo, irritação (pela falta de notícias) e fazendo uso das palavras de um dos **Juri**: “*tenho vergonha mesmo*”. Incentivamos os usuários que expusessem o que estavam sentindo naquele momento de ausência de informações e o que elas acarretavam neles, enquanto pessoas.

O que percebemos é que essa falta de notícias sobre o processo causa *angustia* e inquietação nos usuários pois sentem-se dependentes da informação que buscam para tomar algum tipo de atitude: reabrir o processo, trocar de advogado, apresentar mais documentos, lutar por algo que se tem direito (sejam em termos econômico-financeiros, concernente a questões trabalhistas, danos morais e todas as demais competências que a JFPB engloba).

Sobre angústia, em aspectos fenomenológicos, ainda Werle (2003, p. 107) explica-nos:

Quando somos perguntados sobre o que nos angustia, respondemos meio de modo inconsciente: “não é nada” ou “não é nada e já vai passar”. Nos angustiamos, mas não sabemos identificar o objeto de nossa angústia, o que precisamente gera em nós essa angústia. Esse “não é nada”, porém, provém de um nada mais originário e fundamental que está na origem de nossa angústia. Esse nada determina a angústia. Mas na angústia não há uma apreensão ou captação do nada, muito menos a angústia, enquanto fenômeno psicológico, gera o nada como se o nada pudesse se mostrar como algo determinado, como um ente que finalmente pudesse ser

“diagnosticado”. Neste caso, confundir-se-ia o nada com a negação.

Apresentamos assim os aspectos mais subjetivos que estes usuários carregavam ao procurar a JFPB, suas angústias e como eles as “percebem”:

Juri 01 – *Não tô com raiva da Justiça não [aqui ele se referiu a JFPB como um todo], mas é que você num saber nada mesmo, esperar um dinheiro e não receber, tando precisando, dá muita raiva. A pessoa paga um advogado sem poder, confiando no dinheiro que vai receber... e ele some e não dá notícia nenhuma. Nem sei dizer como isso tem atrapalhado minha vida todinha. Acho que é essa minha angústia: num saber.*

Juri 02 – *A sensação que dá é que as coisas não andam, e quando você pensa que anda, tenho que começar tudo novamente. O pior é que sou eu que venho atrás, porque os outros num vem não, ficam dizendo que não podem porque trabalha, queria que se resolvesse logo, dá muita agonia esperar e ter que dá a notícia para uma ruma de gente [quer dizer muitas pessoas] que espera coisa boa, é muito ruim.*

Juri 03 – *Nem sei dizer o que sinto. Uma mistura de sentimentos: o de querer resolver uma situação, saber o porque de o advogado não ter me notificado, já que a JFPB avisa as partes do processo... hum...saber se posso pegar [sentido de acesso ao documento] o processo e saber o que posso fazer para resolver essa situação. Não tô com medo e nervosa, pois quem fala a verdade, mesmo que demore, tem a razão.*

Juri 04 – *Primeiro tive muita vergonha de vir aqui sozinha... dá outra vez não vim só. Você vê um prédio desse bonito, o povo tudo chique de terno e mulheres no salto, aí pensei: esse povo vai lá me atender? Inda mais que eu perdi o papel que tinha o número lá, mas seu eu for esperar que alguém me ajude em casa [...] mas ainda liguei, mas pelo que o rapaz disse era bom ter o número. Então, com vergonha mesmo e de chinelo baixo, vim.*

Nessas falas percebemos que as “sensações” e “angústias” apresentadas são muito distintas; conseqüentemente a vida que cada um teve reflete muito no que se

sente e no que se objetiva fazer mediante as dificuldades apresentadas. A informação que lhes falta representa para muitos desses usuários a esperança de mudança de vida. Assim, a angústia na perspectiva da fenomenologia é algo que não é fácil de ser explicado, como Dartigues (2005, p. 117) descreve:

[...] a angústia não tem objeto. Enquanto encontramos no mundo o que faz medo ao medo, “nada do que está à nossa disposição ou do que subsiste no interior do mundo pode preencher do que angustia a angústia”. Mas é precisamente esse nada que é revelador, que vai lançar sobre o ser-no-mundo a luz que a diversão da existência inautêntica fazia escapar a nós [...].

Os usuários externos apresentam motivações diferentes para a busca informacional no Arquivo Judicial. Mentalmente, os usuários externos criam suas estratégias para obtenção da informação, estas estratégias se modificam ou se adequam após a captação das informações no Arquivo, como comparamos a seguir nas falas dos sujeitos descritos como antes e depois.

- Antes:

Juri 01 – *Bom, eu quero saber o que aconteceu. Se terminou e ganhei, como faço pra receber. Se não, eu posso fazê alguma coisa? Depois, quero saber porque o advogado sumiu e num disse nada. Se ta arquivado, num tem jeito mais não?*

- Depois:

Juri 01 – *O homem olhou meu processo. Disse que tem tudo para ganhar, mas que tenho que procurar outro advogado, o processo foi arquivado porque o homem não deu as caras nas audiências e nem me avisou, acredita? Ai vou ter que ir lá no segundo andar, falar com [...] e pedi para tirar o processo do arquivo [desarquivamento]. Explico lá [na Vara Judicial que tramitou o processo] o que aconteceu e vou poder abrir de novo [recorrer]. A gente fica com raiva porque por certo o advogado pensou que eu num ia pagar, e nem avisa e de repente some. Mas o moço do Arquivo, falou que dá tempo de ajeitar tudo, que o processo foi para lá [Arquivo] porque não conseguiram me achar. Agora a pessoa tem um pouco de esperança de que as coisas vão se resolver.*

A falta de informações apresentadas pelos usuários, os impedem de tomar

decisões que vão muito além do processo que estão envolvidos, mas também aspectos subjetivos em suas vidas que dependem muito da resolução processual, principalmente quando as questões jurídicas estão relacionadas ao financeiro de cada um.

- Antes:

Juri 02 – *Quero saber por que ta demorando tanto. Porque me mandaram ir no Arquivo. Não sei bem o que fazer, porque muita gente ta esperando uma boa notícia e ai fica naquela tensão. A maioria tá com um mesmo advogado, mas tem gente que tem outros, então quero saber como anda as coisas e se falta muito.*

- Depois:

Juri 02 – *O rapaz falou assim, que a maioria das vezes o povo [os prestadores de serviço que ficam na recepção, no balcão de informações] manda ir para o Arquivo sem tá arquivado. Ai fiquei mais feliz por saber que não terminou. Mas mesmo assim, ele [o profissional do Arquivo] viu meu processo e disse que estão esperando a empresa apresentar uns negócios lá, senão a causa é ganha para a gente. O rapaz disse para eu ir na Vara e pedir para saber mais coisa, ele imprimiu um papel [movimentação ou resumo processual] para ficar mais fácil de acharem por lá. De todo jeito foi bom eu ter ido no Arquivo, que ai eu chego lá no outro canto [Vara Judicial] sabendo o que eu quero.*

O próprio usuário, diversas vezes não sabe o que busca e nem por onde começar. Dessa forma, mesmo que o seu processo ainda não esteja fisicamente no Arquivo Judicial, eles buscam o setor para sanar algumas dúvidas sobre a documentação, seja por o recebimento de uma informação equivocada – que os direcione ao Arquivo – seja por não saber por onde começar a procurar a informação que lhe falta.

- Antes:

Juri 03 – *Como consta no sistema [Tebas] na última parte da página, na localização tem: Setor de Arquivo [a usuária externa mostrou o resumo processual que ela teve o cuidado de trazer para a JFPB]. Vou no Arquivo saber o porque do arquivamento e se posso recorrer, mais quero saber porque não fui notificada. É um processo*

complicado, assim me disse o advogado na época [pausa], mas não tive mais notícias dele, não acessei mais [o site da JPFb e a seção específica da consulta processual] porque minha viagem me tomou muito tempo. Quero saber se tenho que levar para outra instância... mas o que quero mesmo saber é como está tudo, para me orientar a tomar a melhor atitude.

- Depois:

Juri 03 – *Tive muitas respostas. A primeira foi que o processo foi arquivado porque não apresentei uns documentos solicitados pelo juiz e que uns comprovantes de pagamento estavam muito ruim de ver... faziam muito anos que eu tinha pago os primeiros. O advogado alegou que não conseguiu me achar e outras desculpas, o cara do Arquivo me explicou, por que no resumo do processo tem as informações básicas, mas como a linguagem do Direito é complicada eu não entendi bem, mesmo tendo formação superior. Assim, eles me orientaram a solicitar o desarquivamento na Vara levando aquele mesmo resumo que eu trouxe para cá, e que eles vão mandar ao arquivo assinado e carimbado... porque eu perguntei se eu não poderia solicitar lá mesmo no Arquivo, para ganhar tempo, mas ele explicou que precisa da comprovação que o processo foi pedido pelo setor onde foi julgado. É muita burocracia, mas entendo a parte deles se sentirem seguros para liberar o documento. Agora vou procurar o mesmo advogado e dar toda a documentação e os comprovantes originais para que tudo se resolva o mais brevemente possível.*

- Antes:

Juri 04 – *Não sei lhe dizê o que quero, porque num sei falar direito. Mas quero vê, vê não, sabê mesmo. Quando dei entrada na aposentadoria, porque caí no trabalho, o negócio que prova que a gente não pode mais cuidar nem em casa [laudo médico para dar entrada no Instituto Nacional de Seguro Social (INSS)]... ai negaram. Como pode? A pessoa alejada, num uso nem sapato mais e esse povo ainda nega, né? Quero sabê como faço para me aposentar, preciso de remédio e num tem quem me dê, num é possível que me vendo assim doente não me aposente né não? Aqui a precisão [sua necessidade pessoal] é maior que a vergonha, é meu direito.*

- Depois:

Juri 04 – *Na hora que fui dizendo o que era, com vergonha de que ele num entendesse, mais aí o moço já me disse que o ... [pausa] como é o nome? Sim, sim... o processo como o meu, tem que passar pelo médico daqui da Justiça [no caso de processos referentes a aposentadoria vinculados ao INSS por invalidez, é comum que as pessoas sejam encaminhados para a perícia médica] para ficar mais fácil de eu conseguir o que tenho direito. Eu num to mentindo, todo mundo ta veno [vendo] minhas dor e também o moço disse que como eu tenho um bocado de exames já feito e um laudo do médico do trauma, num tem como num conseguir não. Ele falou que é porque o INSS é “muito assim” tem que ver bem direitinho, porque tem muita gente que enrola eles [sentido de ser criterioso quanto a liberação dos benefícios, devido há um grande número de fraudes]. Mais ai, eu num preciso, todo mundo ta veno. Então posso ficá tranquila, o moço ligou para o outro canto [o profissional do Arquivo, visando a facilitação do desenvolvimento das atividades por parte da usuária, ligou para a Vara Judicial competente e avisou que a usuária externa iria até lá para buscar mais informações do seu processo de aposentadoria, que estava arquivado], me deu um papel com meu nome e pediu para que eu fosse lá, ainda hoje, que sai mais rápido para abrir de novo. Estou com esperança.*

Comparando esses discursos de antes e depois dos usuários externos, contatamos que estes apresentam muitas dúvidas, dentre elas até mesmo o que buscar no Arquivo Judicial, enquanto unidade informacional. Não obstante, eles elaboram um roteiro estratégico baseado no que gostariam de saber sobre os seus casos particulares e até mesmo em suas vidas – já que sua motivação vai além dos aspectos informacionais do documento.

Com essas falas, percebemos que os jurisdicionados apresentavam a angústia de não saber exatamente o que procuravam tão pouco o que fazer após a visita ao Arquivo e a obtenção ou não das informações que necessitavam ou que esperavam receber. Mas, o que serviu de estímulo à busca informacional, declarado por todos, foi a de que para tomarem algum tipo de atitude relacionada ao processo de cada um, o “não saber” era inviável. Quando queremos ir para determinado lugar, é preciso ter primeiramente uma referência de onde nos encontramos.

Assim, o Arquivo Judicial para os jurisdicionados, representa o “onde estou” e

as informações obtidas “para onde quero ir”, com a esperança de “onde quero chegar”.

Os esclarecimentos prestados no setor de Arquivo auxiliaram os usuários a criarem novas metas e estratégias de busca para dar continuidade a suas vidas dentro e fora da esfera judiciária, pois como percebemos especificamente nos discursos dos **Juri 02** e **Juri 04**, mais do que a resolução processual, as NIs representam uma mudança real em suas vidas, as expectativas são grandes nestes dois casos que relatamos.

Com isso respondemos aos dois últimos objetivos específicos: identificar as NIs dos usuários (neste item especificamente os jurisdicionados) e descrever as estratégias por eles utilizadas no ambiente informacional.

As NIs apresentadas pelos usuários externos estão diretamente ligadas aos seus processos judiciais, estando arquivados ou não, na JFPB. Suas necessidades partem do princípio que **eles não detêm determinada informação sobre sua causa processual e dessa forma ficam impossibilitados de tomar algum tipo de atitude para resolver a situação estagnada** – na perspectiva pessoal de cada um – **em que se encontram.**

As motivações que os incitam a direcionar-se à JFPB - mesmo com a opção de consulta processual *online*, ou seja, com a possibilidade de busca em acesso remoto – é que: se as informações obtidas na unidade informacional forem completas o suficiente em seu ponto de vista, eles terão os meios para resolver mais facilmente a situação conflitante em que se encontram, e já estarão fisicamente na JFPB para dar mais celeridade ao que for preciso, visando assim a resolução dos seus problemas informacionais e jurídicos

7.2 Usuários internos: servidores

A apresentação dos resultados, tendo como sujeito os usuários internos ou os servidores das Varas Judiciais e sua relação direta com o Arquivo Judicial apresentamos de forma mais sucinta, porque as similaridades nos discursos foram mais constantes do que apresentados pelos usuários externos.

Os usuários internos são funcionários com níveis de escolaridade médios e

superiores (sua grande maioria) e o ingresso à instituição foi feito mediante concurso público. Os servidores das Varas Judiciais foram tipificados como sendo usuários internos dentre todos os demais servidores da JFPB, pois eles são os que mantêm uma relação constante de solicitações de serviços ao Arquivo Judicial. Esses usuários possuem vínculo empregatício com a JFPB, mas não estão subordinados ao Arquivo Judicial.

Sobre esse tipo de usuário, especificado como interno Núñez Paula (2000) afirma que eles devem ter uma espécie de relação administrativa ou mesmo metodológica com a unidade informacional. Ou seja, o uso de algum tipo de rede em comum pode ser usado para alimentar essas relações; como exemplo dessa rede, no caso específico da JFPB, temos o SRI *Tebas*, o sistema que é utilizado tanto pelas Varas Judiciais quanto pelo Arquivo, cada um como seu módulo específico, mas com acesso a informações comuns sobre os processos que estão sobre a jurisdição da Justiça Federal.

Núñez Paula (2000) também explica que se tratando de usuários internos, essas perspectiva pode se modificar de acordo com as relações existentes entre eles: usuário e unidade informacional. “É importante destacar que se entre a unidade informacional A e o usuário X existisse outra unidade informacional B, subordinada metodologicamente a A, X seria considerado interno de B e externo [...] de A.” (NÚÑEZ PAULA, 2000, p. 111, tradução nossa).

Essa relação lógica nos mostra que o usuário interno pode assumir o papel de externo se relacionado à outras unidades informacionais subordinadas a mesma entidade mantenedora, é importante refletirmos a respeito destas perspectivas que podem assumir um mesmo usuário, dependendo das relações existentes no ambiente informacional.

No caso dos usuários internos da JFPB, não aplicamos essa lógica por sua relação com o Arquivo Judicial ser direta, sem necessitar de intermediários ou permissão de outros setores, o acesso e uso dos serviços oferecidos pelo arquivo pode ser facilmente usufruídos pelos usuários internos que deles necessitem.

O roteiro para a entrevista guiada com os usuários externos foi o mesmo utilizado para com os internos, por tratar-se de um roteiro que empregamos para que não nos perdêssemos à medida que realizávamos o procedimento de coleta

informacional; desta forma, ao longo da exposição das informações coletadas identificamos as falas dos usuários internos como: **Serv 01, Serv 02, Serv 03 e Serv 04.**

O primeiro ponto abordado que tratava sobre a frequência no Arquivo Judicial, foi respondido por todos os usuários internos da mesma maneira: *“toda semana!”*.

Servi 02 - *A quantidade de visitas passa a ser maior quando tem algum processo que envolve muitas partes contra uma grande empresa ou instituição, então vou muitas vezes para solicitar o desarquivamento. As vezes prefiro juntar pedidos... ou do juiz ou das partes e solicitar de uma vez só. Algumas vezes, são 15 pedidos de desarquivamento de uma vez, e todos os resumos, assino e carimbo um a um, para levar ou pedir para deixarem no Arquivo.*

Os usuários internos nos relataram sobre quais são as necessidades por eles apresentadas, que os fazem ir ao Arquivo Judicial ou *“ligar para lá”*, já que encontram-se no mesmo edifício sede do setor de arquivo.

Servi 01 – *Basicamente, temos dois momentos mais gerais [referindo-se às necessidades relacionadas ao Arquivo]. O primeiro é quando um usuário que já sabe os procedimentos do processo e vem diretamente aqui na Vara em que seu processo tramita, no caso, os advogados também vêm, pois são mais acostumados com essa rotina. O segundo é quando no nosso trabalho, administrativo mesmo, precisamos de alguns processos em especial, seja para repassar as informações aos juízes... geralmente eles pedem os documentos que tem casos semelhantes, para afirmar, é... embasar seus pareceres, entende? Então, acho que são os momentos que mais uso o Arquivo.*

Servi 03 – *Às vezes a gente tem que fazer ajustes no processo, anexar um documento, uma xérox, essas coisas... mesmo quando o processo já foi enviado pro Arquivo. Porque os processos quando são baixados a gente manda para lá, para não ficar aqui na Vara sem uso, só naquela hora, sabe?[Aqui o Servi 03, refere-se a sem uso naquele momento, quando sua fase corrente cumpriu seu papel, a utilização daquele documento passa a ser menos frequente]. Por aqui passam*

muitos processos e a gente tem que dar logo um destino, para evitar que acumulem e que acabem confundindo a gente, porque se misturar esses documentos é um Deus no acuda... os novos com os velhos [já arquivados].

Resumem-se assim as necessidades mais latentes dos usuários internos, ou seja, quando estes procuram auxílio do setor de Arquivo:

- **Quando os usuários externos buscam diretamente as Varas em que tramitou o processo e pedem o desarquivamento, assim o servidores solicitam o(s) processo(s) sem que o usuário externo tenha passado antes pelo Arquivo;**
- **Quando ocorre a solicitação de processos por parte dos Juízes, ou seja, durante a realização de atividades cotidianas;**
- **Quando surgem dúvidas no uso do Módulo Arquivo para encaminhamento e movimentações processuais do *Tebas*;**
- **Quando a localização de algum processo não consta no *Tebas*.**

Quando questionamos se existe algum tipo de informação que eles não sabem e que precisam de ajuda direta do Arquivo, torna-se mais raro esse momento, mas quando ocorre é mais limitado e específico, geralmente não é ligado aos processos e sim **ao uso do SRI *Tebas***:

Servi 02 – *Como sabemos como funciona todo o procedimento de desarquivamento, encaminhamento... geralmente, temos algumas dúvidas. Como quando temos que enviar os documentos pelo *Tebas*, porque o nosso [módulo] é diferente, então às vezes não conseguimos movimentar os processos de um jeito que eles vão diretamente para o arquivo [a movimentação no SRI], dá problema na hora em que eles [profissionais do Arquivo] vão fazer o recebimento. Então para evitar problemas, ou ter que pedir para o pessoal da Distribuição fazer uma movimentação, ligo para lá ou peço que alguém venha até aqui e me ajude a fazer o procedimento. Porque senão pode dá problema para eles e para mim, como tudo o que é feito fica no sistema, evitamos guardar dúvidas e cometer erros.*

Servi 04 – *Quando procuro algum processo no Tebas e não encontro a sua localização ligo para o Arquivo ou vou pessoalmente e peço ajuda. Existem processos que são anteriores ao sistema e foram colocados depois, às vezes aparece algum erro e às vezes algum servidor esquece de cadastrar o documento.*

Como fizemos com os usuários externos, também relatamos o momento anterior e posterior entre os usuários internos e os profissionais do Arquivo Judicial. O intuito é de relatar que mesmo os servidores da JFPB, conhecendo a rotina do Arquivo e fazendo uso do mesmo SRI, eles tem sim uma relação na qual existem necessidades e a busca por sua resolução.

- Antes:

Servi 02 - *Olha, não estou conseguindo encaminhar os processos não. Faço a movimentação no Tebas, mas na hora que vou imprimir a guia de remessa para mandar para o Arquivo, junto com os documentos, não aparecem, vou ter que ir lá, porque por telefone isso não se resolve. Estou fazendo algo errado, porque às vezes acontece isso?*

- Depois:

Servi 02 – *Existe um tipo de documento, de acordo com ... [nome do profissional do Arquivo], que tem umas restrições na hora de movimentar, é o caso do Segredo de Justiça, por exemplo. Mas tem outros processos que não eram Segredo de Justiça e ele me ajudou, ele me lembrou hoje que foram Inquéritos Policiais. As orientações foram as seguintes, quando eu não conseguir movimentar esse tipo de processo, que eu não faça a guia para o Arquivo, assim direto, que eu faça para a Distribuição que é tipo um Protocolo para dar entrada num processo, porque como foi lá que o processo foi gerado e eles conseguem movimentar qualquer um e mandam para o Arquivo. Acho que é algum erro no sistema, mas em todo caso, o pessoal do Arquivo sempre me ajuda quando preciso, mesmo tendo quase 10 anos de Justiça.*

- Antes:

Servi 04 – *Aqui nesta Vara lidamos com processo com longa data, assim às vezes procuramos a movimentação de um arquivado antes do Tebas e alguns movimentos não aparecem. É o caso desse que estou procurando. Quando consulto a*

movimentação do processo, o resumo diz que não há informações anteriores, tem o número da caixa e pacote, o que me diz automaticamente que foi arquivado. Mas no setor de localização está em branco. Geralmente aparece: Setor de Arquivo e o local. Preciso encontrar esse processo, é urgente.

- Depois:

Servi 04 – *Eles me deram as seguintes opções: o processo pode ter sido enviado para o Arquivo [fisicamente] e não ter sido movimentado no sistema, passou despercebido e foi junto de outro processo³²... quer dizer não colocaram o processo na guia de remessa do sistema. Porque não foi recebido no Tebas. Eles vão conferir os processos que foram encaminhados para lá, por nós da [...] Vara e ver se foi o caso. A outra opção é que, sendo bem mais difícil de acontecer, o processo está em alguma Vara Judicial, a qual não pertence e foi parar lá sem a geração de uma guia... é muito difícil de ocorrer, mas é preciso esgotar todas as possibilidades.*

Naquele mesmo dia o processo foi localizado fisicamente no Arquivo Judicial, assim como fora dado como opção do paradeiro do processo, ele fora enviado junto a outro documento e o servidor que encaminhou os processos foi notificado de sua “distração”.

Servi 04 – *Como confio no pessoal do Arquivo, me preocupo por ser inevitável. Mas uma hora ele [o processo] iria aparecer. Como eles descobriram? Eles consultaram quais os processos haviam sido encaminhados para o Arquivo naquele dia, tendo como emissária a nossa Vara Judicial, então foram separando processo a processo que foi encaminhado pela guia e verificando quais tinham dois volumes e foram conferindo o segundo volume, que era bem fino... parecia uma contracapa. Mas erros assim podem ser difíceis de remediar. Como toda atividade é finalizada e revisada pelo Arquivo eles acabam nos salvando em momentos de tensão.*

Com os usuários internos a angústia mencionada anteriormente, a que não

32 Muitos processos são enviados para o Arquivo judicial através de uma única guia de remessa. Dentre os processos é comum que existam processos apensados ou anexos, quer dizer que são processos de numeração processual diferente, mas que possuem algum vínculo e desta forma são arquivados juntos. Fisicamente parecem ser um processo com a mesma numeração, pois estão anexados. O servidor que movimentou, pensou que era esse o caso, dois volumes de um mesmo processo, já que é mais rara a ocorrência de processos com números diferentes, da mesma instância, competência e Vara Judicial, que encontram-se anexados.

possui objeto, mas é tão sentida como se o tivesse, é percebida. Só que nestes casos, desses usuários internos, a angústia remete-se ao fato de que mesmo sendo concursados federais, o desaparecimento de um documento pode ter graves consequências, desde uma advertência até um processo administrativo.

Os servidores federais compreendem a sua responsabilidade, por isso ao menor sinal de “erro”, a angústia no sentindo da fenomenologia, se instaura. São seres humanos com todas as incompletudes e passíveis de falhas, mas quando estão em um ambiente no qual estão acostumados a surpresa de novos eventos em seu cotidiano os confundem, da mesma forma que os usuários externos, quando chegam à JFPB.

Com base nessas entrevistas percebemos que os usuários do Arquivo Judicial tanto externos quanto internos, apresentam dúvidas/necessidades informacionais que são restritas à unidade informacional estudada. Estas dúvidas refletem outros aspectos subjetivos de sujeitos que buscam determinada informação: medo, dúvida, incerteza, insegurança e angústia.

Os usuários se organizam mentalmente sobre o que podem encontrar (Antes) - tanto numa perspectiva positiva ou negativa, quanto das atitudes a serem tomadas quando de posse das informações adquiridas - no Arquivo Judicial. Percebemos sentimentos dos mais variados, apresentados não apenas pelos usuários entrevistados, mas também expostos por aqueles a quem observamos antes da realização das entrevistas.

Os usuários internos, por conhecerem os colegas profissionais, mantém a cordialidade e profissionalismo, mas quando se deparam com a ausência de determinada informação aparentam grande preocupação e ao mesmo tempo confiança no resultado positivo das resoluções que apresentam ao Arquivo Judicial.

A fenomenologia ao estudar determinadas ocorrências, opta por mostrar que cada individuo tem aspectos relacionados a questões psicológicas, sociais e até mesmo ontológicas, que afetam diretamente a forma como se comportam num fenômeno que pode ser estudado, observado e descrito.

7.3 Protocolo Verbal entre servidor e usuário: descrevendo a interação informacional

Como exposto nos instrumentos de coleta de informações, além das entrevistas fizemos uso de uma técnica chamada protocolo verbal. Escolhemos especialmente o momento de interação entre um profissional do Arquivo Judicial e um jurisdicionado em busca de informações sobre o processo jurídico e todas as demais implicações sobre este: localização, acesso e possibilidade de uso.

Por ser uma técnica bastante complexa, buscamos nos organizar com estes dois sujeitos que se dispuseram a participar para que pudéssemos descrever cada etapa desta conversa, que objetivava a troca de informações no ambiente do Arquivo Judicial.

Organizamos-nos da seguinte forma:

1. Conversamos com os participantes isoladamente para explicar de forma natural, evitando qualquer tipo de imposição à participação, como se daria a experiência. Pedimos a permissão para gravar a interação de ambos, comprometendo-nos a omitir na transcrição, dados pessoais e processuais que viessem a expor qualquer informação particular³³;
2. Explicamos como se daria o processo de gravação. Eles iriam interagir normalmente, o jurisdicionado em busca de sua informação e o servidor do Arquivo Judicial em dar o suporte necessário;
3. Esclarecemos que a gravação seria feita com intuito de registrar o diálogo entre eles, sem a interação da pesquisadora, que apenas permaneceria na sala;
4. O diálogo por eles realizado no momento da gravação não foi previamente ensaiado³⁴, testado, ou orientado no sentido de suas falas e ações;
5. Ambos cientes de que o processo consistia na gravação do diálogo, sem

33 As **informações pessoais** têm acesso restrito, sendo necessário respeitar **a intimidade, a vida privada, honra e imagem das pessoas**, bem como as liberdades e **garantias individuais**. (LAI, 2011).

34 A gravação só foi realizada após quatro (04) meses de observação da interação existente entre os Servidores do Arquivo Judicial e Jurisdicionados, fazendo o mesmo procedimento de busca informacional. Percebendo que o procedimento apresentava as mesmas características informacionais, optamos por gravar após observar e constatar que não havia grandes alterações neste diálogo informacional, apenas quanto as especificidades de cada documento buscado.

intromissão ou interrupção por parte da pesquisadora (a não ser quando fosse por eles solicitado), partimos para a ação de registrar o contato de profissional e usuário.

Escolhemos conversar com cada participante separadamente para que passasse a existir uma maior confiança por parte de cada um deles na pesquisadora, fazendo que não houvesse estranheza e que no momento do diálogo, a presença física na sala não os causasse constrangimento. Ao contrário, os participantes foram unânimes quanto à presença da pesquisadora na sala. Como já existia um relacionamento entre a pesquisadora e o ambiente informacional na época da realização de estágio, os profissionais do Arquivo judicial já estavam tranquilos com sua presença.

Feito o registro, descrevemos o diálogo fazendo uso de representações imagéticas em forma de balões de fala para melhor visualização e compreensão dessa interação face a face. Identificamos o Profissional da informação do Arquivo como o balão situado a esquerda de quem faz a leitura (grafado de cor verde) e o jurisdicionado, posicionado a direita (com a cor azul). As falas que se apresentam em retângulos amarelos são informações complementares que foram observadas e descritas pela pesquisadora durante a aplicação do protocolo verbal.

O uso de tais recursos imagéticos nos possibilita ver com maior clareza e facilidade o diálogo entre dois sujeitos que estão em lados opostos no processo de busca por informação, no qual um deles necessita e outro a possui. Nos diálogos isolados da usuária externa, a identificamos como **Juri 07** e o servidor do Arquivo, como **Arquivista**.

Descrevemos então, o processo de busca informacional, registrado através da técnica do Protocolo Verbal, nas dependências do Arquivo Judicial da JFPB, no segundo semestre de 2013, através de representações imagéticas, com intuito de facilitar a visualização do diálogo. Além disso, separamos a conversa em pequenos blocos, dos quais identificamos como: o *primeiro contato*; a *investigação*; a *localização* e o *acesso*.

A elaboração de recursos visuais (balões de diálogo) foi feita com objetivo que o leitor perceba a rapidez na troca de informações existentes entre o servidor do

Arquivo Judicial e a usuária externa. As falas foram transcritas integralmente, tal como foram registradas com o uso do Protocolo Verbal.

7.3.1 Interação face a face: profissional e usuário externo

Como já mencionamos, escolhemos uma usuária externa em sua primeira visita ao Arquivo, assim como na JFPB; poderíamos ter optado por um dos usuários internos (servidores da JFPB), mas devido ao seu conhecimento inerente da instituição - assim como as atribuições do Arquivo, enquanto unidade informacional e disposição dos serviços - acreditamos que isso poderia ser-nos infrutífero no quesito a ser observado da busca informacional.

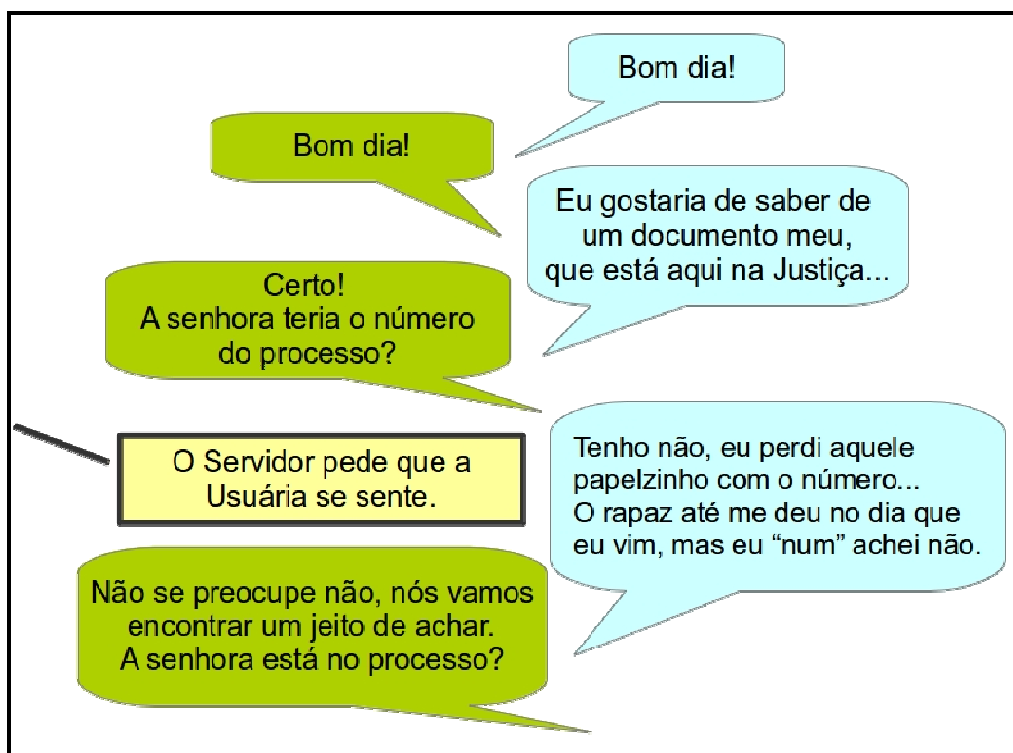
Na figura 17 temos o **primeiro contato**. A usuária já tinha pedido orientações na recepção da JFPB - no balcão de informações, disposto na entrada principal da sede da JFPB, do lado esquerdo – no qual informou-se sobre a localização da sala do Arquivo Judicial.

Quando a acompanhamos neste momento, ela nos informou que ligou para a Vara Judicial na qual estava anteriormente o processo - a única lembrança que ela tinha - e ao descrever com suas palavras o que buscava pediram que ela procurasse o setor de Arquivo:

Juri 07 - *Quando liguei, disseram assim: Pelo que entendi do processo do seu pai, ele já deve tá no Arquivo, por ser de 2007. Mas, dê uma ligadinha para lá e passe o número do processo. Mas aí eu fiquei com vergonha de dizer que tinha perdido o papel com o número do processo, daí resolvi vir aqui pra num ter que ligar.*

A usuária seguiu em direção ao Arquivo para buscar informações sobre um documento, já que a mesma não possuía muitas informações.

Figura 17 - O primeiro contato



Fonte: Transcrição do PV (2013).

A usuária demonstrava nervosismo, pois ela temia tanto pelo acesso remoto ao documento, quanto a receptividade em ajudá-la. Neste momento, o servidor se mostrou disposto a ajudar e a investigar sobre o documento para assim recuperar o maior número de informações possíveis para busca no SRI *Tebas*, já que a usuária não possuía mais a numeração processual.

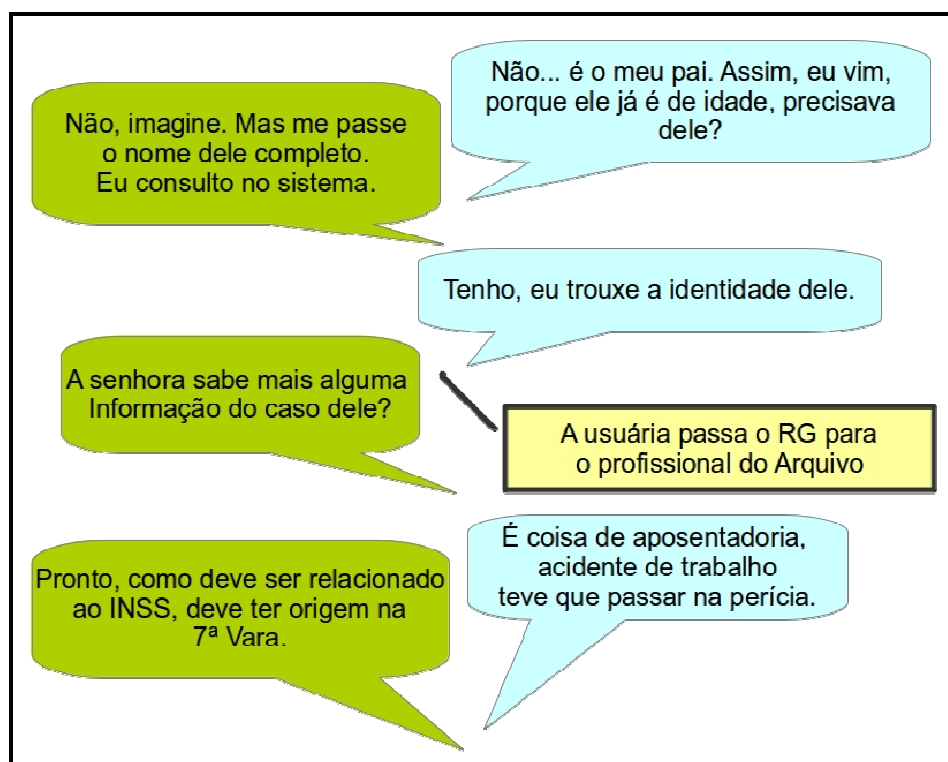
Arquivista - *O nosso papel é atender da melhor forma possível, indistintamente e indiscriminadamente. As pessoas não entendem que a JFPB é pública, é para elas que estamos aqui.*

Em nossas observações percebemos que o atendimento é cordial e respeitoso com todos os usuários que necessitam dos serviços oferecidos pelo Arquivo Judicial. Existe uma preocupação com o usuário e que ele saia satisfeito não apenas com o atendimento mas também com as informações obtidas, sejam elas processuais ou não. Corrobora com o que encontramos na LAI (BRASIL, 2011): “Jamais deve ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa dos direitos fundamentais.”

7.3.2 A investigação

O servidor do Arquivo passou a indagar sobre a documentação buscada. Primeiramente é preciso saber a quem pertence aquela documentação, pois por tratar-se de uma documentação jurídica não se pode dar informações sigilosas, a não ser que quem o busque esteja ligado ao processo diretamente ou represente partes integrantes do mesmo.

Figura 18 - A investigação



Fonte: Transcrição do PV (2013).

Por mais que a LAI (BRASIL, 2011) recomende que não é preciso haver uma motivação para o pedido de acesso, entretanto o que ocorre cotidianamente na JFPB é que muitos usuários perdem a numeração de consulta processual e é preciso, de maneira sutil, investigar sobre o que se busca para chegar a documentação.

Arquivista – *É complicado perguntar sobre os processos, são muito pessoais. Quando as pessoas vêm com o número do processo é tranquilo, do contrário temos que conversar, investigar para saber de que se trata o processo e até mesmo o porque que aquela pessoa está buscando por ele. Ela faz parte do processo, representa algum familiar? Essa entrevista, esse atendimento, é feito de maneira individual.*

Não há como não nos reportarmos aqui, ao que Grogan (2001, p. 22-23) assevera como sendo de extrema importância ao bibliotecário, quando está em situação semelhante no serviço de referência:

Se o bibliotecários de referência se empenhassem em lembrar constantemente a si próprios que o que estão fazendo não é simplesmente fornecer informações, mas atender a essas necessidades cognitivas; [...]. Como uma arte humana, a [...] contribuição proporcionada pelo serviço de referência é ministrar assistência de maneira individualizada.

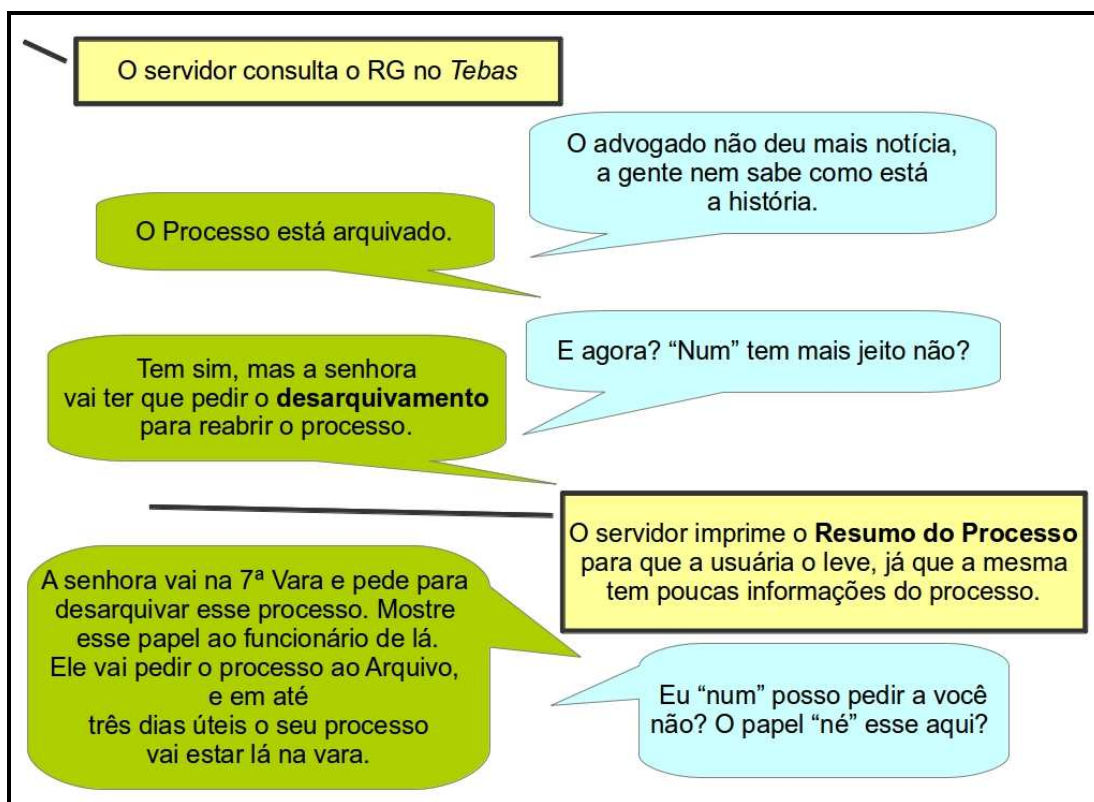
O profissional da informação, no uso de suas atribuições na unidade informacional, desempenha o papel que na Biblioteconomia, conhecemos como serviço de referência, conforme citamos, vai além de atender os usuários, mas considerar seus processos cognitivos e as formas como ele compreende a informação

7.3.3 A localização e o acesso

Após o servidor do Arquivo descobrir o número do processo, através das informações fornecidas pela usuária, temos o momento de saber onde se encontra a documentação que ela busca e como se procede o desarquivamento.

Arquivista – *É um procedimento relativamente simples [desarquivamento], mas nem todos entendem que é preciso passar por ele antes do acesso à documentação, é a nossa segurança.*

Figura 19 – Localização e acesso



Fonte: Transcrição do PV (2013).

O procedimento de desarquivamento foi explicado de forma sucinta, apenas com as informações mais objetivas para o acesso ao documento por parte da usuária. Logicamente ela questionou se o procedimento de desarquivamento não poderia ser realizado por ela, já que estava naquele momento de posse do resumo processual, e não ter que ir até outro setor para isso.

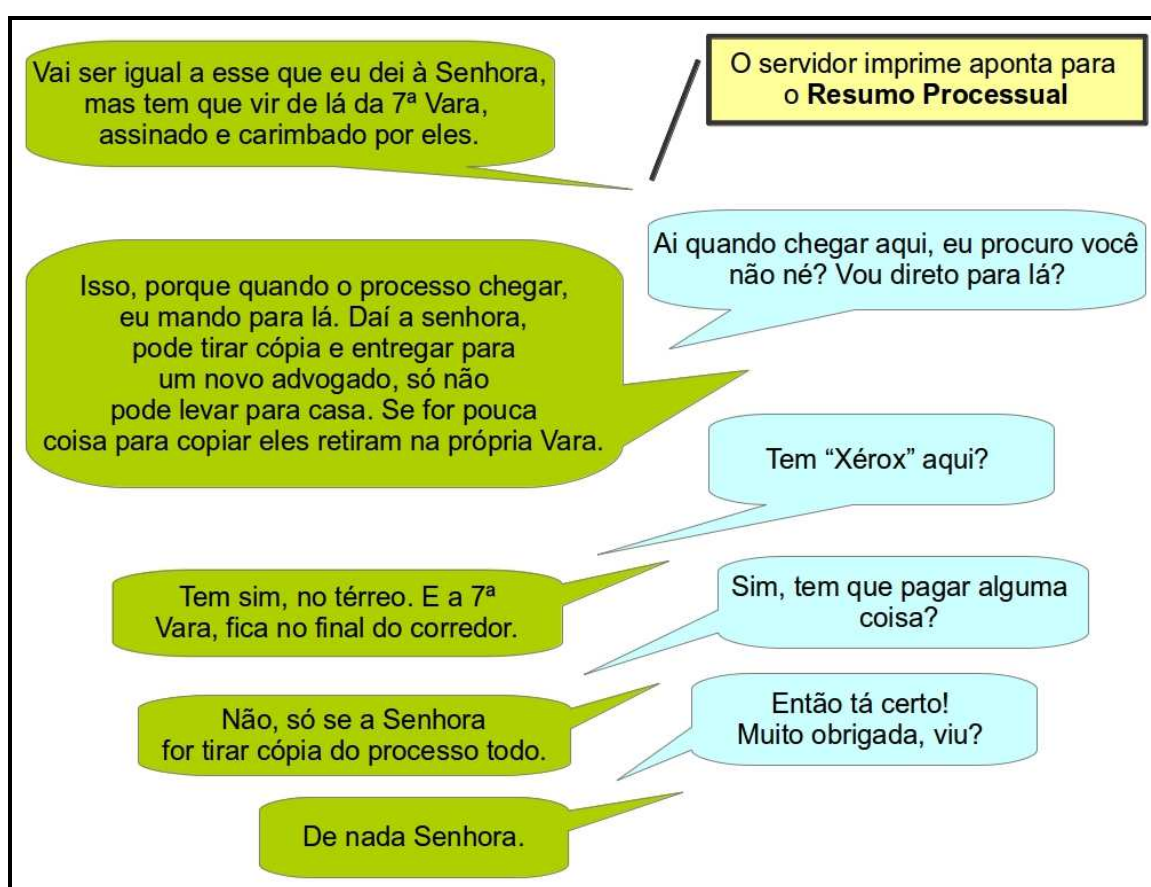
Juri 07 – *É muita burocracia né minha filha? E eu num já estava lá? Mas entendi, ele me explicou que não é por isso, é que tinha que ser assinado e carimbado, para lá onde eles guardam, trocarem pelo processo, daí se der qualquer problema, eles sabem quem pediu.*

Arquivista – *Nem todas as pessoas entendem o procedimento, mas ele é a nossa segurança que o documento foi solicitado, quando e quem o fez.*

7.3.4 O fim do diálogo

Apresentamos o final do diálogo. Depois desse breve momento de investigação e troca de informações remetemo-nos novamente a Grogan (2001) quando ele nos alerta que há usuários que preferem respostas curtas e sem muitas explicações e há aqueles em que é preciso dar uma explicação complementar ao que foi exposto; é o caso da finalização do diálogo que representamos com a figura abaixo.

Figura 20 – A finalização



Fonte: Transcrição do PV (2013).

Percebendo que a usuária externa parecia um pouco confusa quanto ao procedimento de desarquivamento, o servidor buscou esclarecer ao máximo as dúvidas que poderiam existir, ou pelo menos que foram expostas por ela no momento da busca.

Ao se despedirem, conversamos com cada um individualmente e pedimos

que nos fizessem um resumo sobre esse contato:

Arquivista – *Espero que ela tenha sucesso em sua causa, e que todas as questões tenham sido respondidas. O diálogo é sempre surpreendente, por mais que eu tenha atendido milhares de pessoas nesses anos que estou aqui no Arquivo, nem um diálogo é igual. Tem pessoas mais serenas, outras mais irritadas com seus processos... mas cada uma delas traz as marcas da vida que levou... enfim, o que procuro é fazer meu trabalho de maneira correta e espero que no final dê tudo certo. Mas sempre recebemos visitas depois de tudo, daqueles usuários que de alguma forma nós tocamos com o atendimento, para dizer: Pessoal, deu certo!*

Analisando assim a perspectiva do usuário em relação ao profissional, temos a seguinte fala:

Juri 07 – *Ele foi muito atencioso. E é bom ser bem recebida em qualquer canto [lugar, ambiente]. O que mais gostei é que ele não falou difícil e não ficou me enrolando, o que eu perguntava ele dizia e hoje em dia num é fácil isso não, alguém lhe tratar direito, num lugar onde tem juiz e advogado, gente importante. Saí de lá com um peso a menos, me sentindo tranquila.*

O profissional no Arquivo Judicial, assume a postura do que conhecemos bem na literatura da Biblioteconomia como bibliotecário de referência (GROGAN, 2001) só que no ambiente de Arquivo. Quando o profissional tem que lidar especificamente com os usuários, sejam eles externos ou internos, percebemos semelhanças na postura com que ele desenvolve suas funções. Como o profissional do Arquivo Judicial também realiza outras atividades administrativas, ele não é exclusivamente de referência, mas “multifuncional”.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Finalizar uma pesquisa não é tarefa fácil nem tão pouco objetiva. Por mais que queiramos, nesse momento refletimos de forma muito subjetiva. Aqui nos encontramos em um momento de introspecção e reflexão, sobre todo o caminhar de desenvolvimento e prática da pesquisa. Não há como expor, mesmo usando todos os recursos linguísticos, o que sentimos em resumir todo esse caminho metodológico ao qual percorremos.

Entretanto, como é parte essencial de toda pesquisa, é preciso “finalizá-la” e expor de forma sistêmica o que encontramos ao operacionalizar os objetivos. Com intuito organizar as ideias, retomamos mais uma vez nossos objetivos e ao refletir sobre eles apresentar as nossas conjecturas e os resultados encontrados,

O nosso objetivo maior era o de **identificar os usuários existentes no Arquivo da JFPB e as estratégias utilizadas na busca informacional**. Identificamos os usuários do Arquivo Judicial como sendo de dois tipos, essencialmente por suas características de acesso, tanto à unidade informacional quanto aos processos jurídicos.

Traçamos o perfil de cada um dos dois tipos que encontramos. Os usuários externos ou jurisdicionados são os que não possuem conhecimento prévio das funções técnico-administrativas da JFPB e tão pouco o Arquivo Judicial, desconhecem em sua totalidade ou conhecem superficialmente sua rotina e funcionamento e buscam os seus serviços quando surge alguma lacuna informacional que os impossibilita a tomada de decisão e de certa forma, os angustia.

Os usuários internos, são os servidores das Varas Judiciais que fazem uso dos serviços do Arquivo Judicial. Esses usuários tem um vínculo empregatício com a JFPB que os caracterizam como internos. Entretanto, não estão hierarquicamente ou organizacionalmente subordinados ao Arquivo, assim mantém independência entre seus setores. Os usuários internos conhecem o setor de Arquivo, não em profundidade mas o suficiente para compreender o desempenho de suas principais funções: o arquivamento, o desarquivamento, a movimentação processual e o atendimento aos usuários.

É mais comum a presença dos servidores das Varas Judiciais do que os demais funcionários de outros setores, como os cartórios, por exemplo; o que não impede que venham a ser futuramente, seriam usuários internos em potencial (NÚÑEZ PAULA, 2000). No período em que observamos o Arquivo, realizamos as entrevistas guiadas e mesmo o protocolo verbal, apenas um servidor do cartório esteve presente nas dependências do Arquivo Judicial, mas as informações que desejava não era da competência do referido setor.

As necessidades informacionais apresentadas pelos usuários externos mostraram-se bastante variadas, indo desde a uma simples consulta, passando por procedimentos de desarquivamento até mesmo a reabertura do processo. Todas essas motivações começaram a surgir no íntimo de cada um, a partir de questões mais subjetivas do que objetivas, considerando que muitos dos usuários externos, esperavam uma mudança de vida com a resolução dos seus problemas, dos quais a falta de informações sobre seus processos, encabeçavam a lista. Eles necessitavam tomar algum tipo de decisão ou direcionamento em suas vidas particulares e a informação buscada no Arquivo, passou a ser fator determinante para a tomada de muitas decisões: troca de advogado, busca por mais informações comprobatórias, etc.

Percebemos também que esses usuários externos criavam mentalmente estratégias de busca para serem utilizadas na JFPB e por conseguinte no Arquivo Judicial; eles sabiam orientar-se em suas cabeças, em seus planos mentais, e propomos a eles que externalizassem suas ideias. A princípio incentivá-los a “falar” e “pensar alto” foi um desafio recompensador, pois eles acharam mais esclarecedor falar consigo mesmo e organizar-se fora de sua mente antes de adentrar no ambiente informacional.

Ao fluxo informacional na perspectiva dos usuários externos apresentam-se: a elaboração de estratégias mentais; a externalização das idéias; visita à unidade informacional; busca processual; interação com os profissional do Arquivo; acesso (desarquivamento) e uso do processo jurídico.

Por usuários internos, caracterizamos especialmente os funcionários das Varas Judiciais da JFPB que fazem uso constante dos serviços do Arquivo Judicial. Encontram-se todos os servidores, tanto das varas quanto do arquivo, subordinados

a Justiça Federal, entretanto não mantém relação de hierarquia, ou seja cada setor responde ao seu núcleo judiciário.

Esses usuários foram tipificados como sendo internos por estarem de alguma forma ligados ao Arquivo Judicial, seja pelas relações administrativas ou para o desempenho de funções jurídicas, já que encontram-se sobre a égide da mesma instituição mantenedora; mas o contato existente como usuário interno e profissional do Arquivo ocorre efetivamente quando existe algum tipo de necessidade relacionado a ausência de informação.

A ausência de informação no caso dos usuários internos torna-se mais específica do que a que é apresentada pelos usuários externos; a ausência informacional está diretamente ligada aos processos jurídicos, algo que os dois setores – as Varas Judiciais e o Arquivo – trabalham diariamente.

Na rotina de trabalho cotidianamente surgem as NIs por parte desses usuários, que mesmo partilhando o SRI *Tebas*, não utilizam as mesmas especificidades do Módulo Arquivo; e tanto para movimentar os processos no ambiente da JFPB como para devolvê-los ao Arquivo Judicial, aparecem as NIs e assim eles recorrem à unidade informacional. Poderíamos imaginar que essas necessidades não seriam de alçada do Arquivo, mas é o setor que os usuários internos recorrem como melhor fonte de encontrar as respostas que precisam.

As dúvidas mais frequentemente observadas ao logo da pesquisa, não apenas na aplicação dos instrumentos de coleta, eram relacionados à localização dos processos e a realização de movimentos no *Tebas*, no módulo Arquivo; para que o processo retorne não apenas fisicamente, mas também no SRI ao setor de guarda; é preciso que os servidores, mesmo sem o uso habitual do módulo Arquivo, encaminhem a documentação através dele.

A necessidade que mais os angustia, enquanto sujeitos inseridos num fluxo informacional refere-se à localização de determinados documentos, que como explicamos anteriormente (Ver capítulo 7, item 7.2) podem passar despercebidos, ou por serem datados anteriormente à implantação do *Tebas*, pode não ser tão facilmente encontrado.

Assim como fizemos com os usuários externos, incentivamos os usuários internos a expor suas estratégias mentais (que eles elaboram mentalmente) para

dirimir suas dúvidas e NIs.

No fluxo informacional a seguir, quando a localização de um processo não é frutífera, elencamos: pesquisar no *Tebas* o maior número de informações possíveis sobre o processo; consultar a localização e o resumo; quando não possuem caixa e pacote, procurar saber o ano em que foi criado e seu encerramento (o número do processo, figura nestas informações); ir até o Arquivo Judicial levando o maior número possível de informações; localizar o documento e fazer uso no desenvolvimento do seu trabalho.

Partindo da mesma ideia de expor suas estratégias mentais através do pensar alto, descrevemos como ocorre o fluxo informacional quando não se consegue utilizar o módulo arquivo: tentar movimentar através do módulo específico das Varas; selecionar quais processos não se consegue movimentar; levar ao Arquivo; verificar algum erro na execução das tarefas; refazer com o auxílio do servidor do Arquivo Judicial.

A partir dessas pontuações que estão diretamente ligadas aos objetivos específicos, retomamos ao objetivo maior da pesquisa e temos a consciência de que através do uso de Metodologia específica, instrumentos e técnicas de coleta e análise das informações, respondemos o que nos propusemos responder com a pesquisa. Identificamos os usuários do Arquivo Judicial e buscamos descrever suas necessidades quanto à falta de determinada informação e as estratégias elaboradas para buscar resolver esse dilema informacional.

Mais do que responder aos objetivos que nos propomos, queríamos mostrar que o Arquivo enquanto unidade informacional tem muito a contribuir no tocante aos estudos de usuários e em questões informacionais, muitas destas específicas ao campo da CI. É preciso olhar mais atentamente para o Arquivo, não podemos limitá-los a questões históricas, as quais consideramos extremamente valiosas, mas não é apenas isso. É um campo do conhecimento com boas práticas que precisam ser conhecidas no meio acadêmico, para assim tornar-se público e incentivar mais pesquisas e mais contribuições no sentido teórico.

Chamamos atenção para uma entidade séria como a JFPB abrir as portas para a realização de pesquisas tão pouco comuns como a nossa (Arquivologia, Biblioteconomia e CI), já que somos de uma área do conhecimento que pouco

aparece nas unidades informacionais em que a maciça maioria é dominada pelo Direito. A JFPB viu de forma positiva que levantássemos essas questões do acesso e uso dos serviços feitos, ainda mais pelo esclarecimento quanto aos tipos de usuários do Arquivo: externos e internos. Temos orgulho de que o nosso trabalho tenha sido o pioneiro ao levantar essas questões de usuários de Arquivo, em uma instituição tão séria e de tanto respeito.

Não obstante, como todo pesquisador que observa tudo, sempre percebemos outros aspectos que mereciam uma maior atenção ou mesmo o desenvolvimento de um trabalho específico, mas que exigiria um maior aprofundamento, tempo reflexivo e levantamento de informações para desenvolvê-la. É o caso do profissional do Arquivo.

Não há como perceber semelhanças entre este profissional e o que apresenta Grogan (2001) como sendo o bibliotecário de referência. Nas unidades informacionais como os arquivos, considerando os aspectos informacionais, este sujeito é pouco explorado ou pouco aparece, entretanto com nossa pesquisa percebemos que ele é peça fundamental no processo de busca pela informação e sua forma de lidar com o usuário nos faz querer chamá-lo e buscar defini-lo como **Arquivista de Referência**.

Por hora, nos sentimos realizados com a efetivação dessa pesquisa e esperamos que ela possa contribuir de alguma forma para o incentivo de pesquisas com usuários de arquivo, vistos também sobre aspectos da CI e da Biblioteconomia.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Wendia Oliveira. **A Justiça Federal da Paraíba e o uso do SRI TEBAS**. 2010. 72 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia)—Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p.192-204, set./dez., 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v38n3/v38n3a13.pdf>> . Acesso em: 21 jan. 2012.

_____. Ciência da informação, biblioteconomia, arquivologia e museologia: relações institucionais e teóricas. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, v. 16, n. 31, p.110-130, 2011. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2011v16n31p110/17765>>. Acesso em: 08 jan. 2012.

_____. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.22, n.1, p. 145-159, jan./abr. 2012. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9896/7372>>. Acesso em: 18 fev. 2013.

_____. Correntes teóricas da Arquivologia. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, v. 18, n. 37, p.61-82, mai./ago., 2013.

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

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Transferência da informação para o conhecimento. In: AQUINO, Mirian de A (Org.). **O campo da Ciência da Informação: gênese, conexões especificidades**. João Pessoa: Ed. UFPB, 2002. p. 49-59.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos Permanentes: tratamento documental**. São Paulo: T. A. Queiroz, 2006.

BERNARDES, Ieda Pimenta. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 1998. 44 p.

BORKO, H. Information science: what is it? **American Documentation**, v. 19, n.1, 1968.

BRASIL. Lei nº12.527, 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. **Casa Civil, Subchefia para assuntos jurídicos**, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm>. Acesso em: 16 ago. 2013.

CARNEIRO, Dulcinete Moraes. **Arquivos administrativo e judiciário e a gestão documental**: Seção Judiciária da Paraíba – Fórum Juiz Rivaldo Costa. 2006. 35 f. Monografia (Especialização em Gestão de Unidades de Informação)— Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2006.

CAVALCANTE, J. B. S. **Análise de qualidade no atendimento ao usuário interno da Justiça Federal da Paraíba (JFPB)**. 2013. 55 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração de Empresas)— Instituto de Educação Superior da Paraíba, João Pessoa, 2013.

CAPURRO, Rafael. **Epistemologia e Ciência da Informação**. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5, 2003. Belo Horizonte, 2003. **Anais eletrônicos...** Belo horizonte: ENANCIB, 2003. Apresentação oral. Disponível em: <http://www.capurro.de/enancib_p.htm>. Acesso em: 20 de abr. 2013.

CESARINO, Maria Augusta da Nóbrega. Sistemas de Recuperação da Informação. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p.157-168, set.1985.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 60, de 19 de setembro de 2008**. Brasília, DF, 26 ago. 2008. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/rescnj_60.pdf>. Acesso em: 25 set. 2008.

COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade . **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 39 n. 2, p.129-143, maio/ago., 2010. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652010000200011>>. Acesso em: 15 de jan. 2013.

COZBY, Paul. **Métodos de pesquisa em ciências do comportamento**. Tradução de Paula Inez Cunha Gomide, Emma Otta. 4. reimp. São Paulo: Atlas, 2009.

DAL'EVEDOVE, Paula Regina; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. O estudo da cognição profissional pelo Protocolo Verbal de catalogadores de assunto em contexto de biblioteca universitária: uma abordagem sociocognitiva pela análise de domínio. **Revista de Iniciação Científica da FFC**, v. 8, n.2, p. 249-262, 2008.

DARTIGUES, André. **O que é a fenomenologia?** Tradução de Maria José J. G. De Almeida. São Paulo: Centauro, 2005.

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

DIAS, E. W.; NEVES, D. A. B.; PINHEIRO, A. M. V. Uso de estratégias metacognitivas na leitura do indexador . **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 141-152, set./dez. 2006.

DURANTI, Luciana. Registros documentais contemporâneos como provas de ação. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v.7, n.13, p.49-64, 1994.

FIGUEIREDO, Nice. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

FONSECA, Maria Odila. **Arquivologia e ciência da informação**. Rio de Janeiro: FVG, 2005. 124 p.

FREIRE, G. Ciência da informação: temática, histórias e fundamentos . **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.11 n.1, p. 6-19, jan./abr. 2006 . Disponível em: Acesso em 24 jul. 2013.

_____. FREIRE, I. M. **Introdução à Ciência da Informação**. João Pessoa: Editora Universitária/UFPB, 2010. 128 p.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. A leitura do indexador: estudo de observação. **Perspectivas em ciência da informação**, Belo Horizonte, v. 4, n. 1, p. 101- 116, jan./jun. 1999.

GANDRA, T. K. Inclusão digital na terceira idade: um estudo de usuário sob a perspectiva fenomenológica. 2012. 137 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)—Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

_____. DUARTE, A. B. S. Estudos de usuários na perspectiva fenomenológica: revisão de literatura e proposta de metodologia de pesquisa. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.22, n.3, p. 13-23, set./dez. 2012. Disponível em:<<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/10861/8573>>. Acesso em: 28 jan. 2013.

GARCIA, J. C. R. Conferências do Geórgia Institute of Technology e a Ciência da Informação: “de volta para o futuro”. **Inf. & Soc.: Estudos**, João Pessoa, v. 12, n. 1, 2002. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/153>>. Acesso em: 13 de jun. 2012.

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

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

GOMES, F. Araújo; HELLUY, Hâmda R. **Manual de arquivo e documentação**. 4. ed. Rio de Janeiro: Interciência, 1976. 206 p.

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

f>. Acesso em: 01 maio 2012.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2001.196 p.

HEIDEGGER, Martin. **Ser e tempo**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1989. 325 p.

HOLLAND, George Adam. **Information science: an interdisciplinary effort?** Journal of Documentation, v. 64, n. 1, p. 7-23, 2008.

HUANG, Mu-Hsuan; CHANG, Yu-Wei. A study of interdisciplinarity in information science: using direct citation and co-authorship analysis. **Journal of Information Science**, v. 37, n. 4, 2011, p. 369–378. Disponível em: <<http://jis.sagepub.com/content/37/4/369>>. Acesso em: 28 mar. 2012.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=7650>>. Acesso em: 16 out. 2010.

JUSTIÇA FEDERAL DA PARAÍBA. **Gestão de Documentos**. Anexos. João Pessoa, 2006. Disponível em: <http://www.jfjb.jus.br/gesdoc_anexos.jsp>. Acesso em: 22 out.2010.

_____. **Competência**. João Pessoa, 2013. Disponível em: <<http://web.jfjb.jus.br/site/competencia.asp>>. Acesso em: 26 ago. 2013.

Le COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. 2. ed. rev. e atual. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2004. 124 p.

Le GOFF, Jacques. **História e memória**. Tradução de Bernardo Leitão et. al. 5. ed. Campinas, SP: Editora da UNICAMP, 2003.

LONDOLINI, Elio. **Archivística: princípios y problemas**. Madrid: ANABAD, 1993.

LYOTARD, Jean-François. **A Fenomenologia**. Tradução de Armindo Rodrigues. Lisboa, Portugal: Capa de Edições 70, 2008.

NEVES, Dulce Amélia de Brito. **Aspectos metacognitivos na leitura do indexador**. 2004.130 f. Tese (Doutorado em ciência da informação)– Escola de ciência da informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004.

_____. Ciência da informação e cognição humana: uma abordagem do processamento da informação . **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 1, p. 39-44, jan./abr. 2006a. Disponível em:<<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/671>>. Acesso em: 23 mar. 2012.

_____. La verbalización como registro para análisis en la investigación sobre lectura. *Anales de documentacion*, n. 9, p. 43-51, 2006b.

NÚÑEZ PAULA, Isreal A. Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. **Rev. Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, Colombia, v. 23, n. 1, p.107-121, jan./ dez., 2000.

ORTEGA, Cristina Dotta. Relações históricas entre Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. **DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v.5, n.5, out. 2004. Disponível em: <http://dgz.org.br/out04/Art_03.htm>. Acesso em: 18 jul. 2010.

_____. Surgimento e consolidação da Documentação: subsídios para compreensão da história da Ciência da Informação no Brasil. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.14, número especial, p. 59-79, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v14nspe/a05v14nspe.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2013.

_____.; LARA, M. L. G. de. A noção de documento: de Otlet aos dias de hoje . **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v.11 n.2 abr. 2010. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr10/Art_03.htm>. Acesso em: 22. abr. 2012.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004. 228 p.

PASSOS, Edilenice; BARROS, Lucivaldo Vasconcelos. **Fontes de informação para pesquisa em direito**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2009.

REIS, D. M. **A importância da observação da estrutura textual durante a catalogação de assunto de livros científicos em bibliotecas universitárias: uma análise realizada a partir da técnica de protocolo verbal**. 2012. 134 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)— Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília, SP, 2012.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2009.

RICOEUR, Paul. **A memória, a história e o esquecimento**. Tradução Alain François [et al.]. Campinas: UNICAMP, 2007.

ROBREDO, Jaime; CUNHA, Murilo B. da. **Documentação de hoje e de amanhã: uma abordagem informatizada da biblioteconomia e dos sistemas de informação**. São Paulo: Global, 1994.

SANTOS, V. B. (Org.); INNARELLI, H. C.; SOUSA, R. T. B. **Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento**. 3. ed. Distrito Federal: SENAC, 2009. 224 p.

SANTOS JÚNIOR, R. L.; PINHEIRO, L. V. R. A abordagem teórica de A. I. Mikhailov sobre o termo informação científica. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.7, n. 2, p. 27-45, jan./jun. 2010– ISSN: 1678-765X.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 1, n.1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

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

SILVA, A. M. et. al. **Arquivística**: teoria e prática de uma Ciência da Informação. 3. ed., Porto: Edições Afrontamento, 2009.

SILVA, Luiz Eduardo Ferreira. **Ciência como técnica ou técnica como ciência**: nas trilhas da arquivologia e seu status de cientificidade. 2013. 139 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2013.

SILVA, M. B.; ANDRADE, W. O.; BRITO, R. Z. L. O fluxo documental da Justiça Federal da Paraíba (JFPB): um relato de experiência. In: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 5., 2012, Salvador, BA. **Anais...** Salvador: ENEARA, 2012, p.189 – 208.

SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. A classificação como função material do que-fazer arquivístico. In: _____. **Arquivística**: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento. 3. ed. Distrito Federal: SENAC, 2009. p. 96.

WERLE, Marco Aurélio. A angústia, o nada e a morte em Heidegger. **Trans/Form/Ação**, São Paulo, v. 26, n. 1, p. 97-113, 2003.
<http://www.scielo.br/pdf/trans/v26n1/v26n1a04.pdf>. Acesso em: 20 jun, 2013.

ZAMMATARO, A. F. D. Concepção de Arquivo no Contexto Pós-Moderno. SEMINÁRIO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5, 2013. **Anais...** Londrina, Universidade Estadual de Londrina, 2013. Disponível em:
<http://www.uel.br/eventos/secin/ocs/index.php/secin2013/secin2013/paper/view/115/85>. Acesso em: 14 ago. 2013.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Roteiro para Entrevista Guiada

ACESSO E USO DAS INFORMAÇÕES NO ARQUIVO JUDICIAL / USUÁRIOS

- I. Frequência no Arquivo Judicial;
- II. Motivação;
- III. Percepção do usuário em relação a ausência da informação que lhe falta;
- IV. Problemas e soluções;
- V. O que busca? Qual a necessidade que se apresentou?
 - a) apresentação da falta de informação;
 - b) comportamento do Profissional do Arquivo mediante a apresentação do problema;
 - c) diálogo ou entrevista para dar início a busca pela informação adequada;
- VI. Clareza no diálogo entre usuário e Profissional do Arquivo;
- VII. Obtenção das informações buscadas pelos usuários;
- VIII. Acesso e possível uso da documentação.

ESPAÇO DESTINADO AS OBSERVAÇÕES E AJUSTES DO ROTEIRO:

Elaborado por Wendia Oliveira de Andrade

APÊNDICE B – Termo de Livre Consentimento (TLC)

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

Título da Pesquisa: USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO JURÍDICA: quem são e como funciona o fluxo informacional no Arquivo da Justiça Federal da Paraíba (JFPB)

Pesquisador Responsável: WENDIA OLIVEIRA DE ANDRADE

SOBRE A PESQUISA A SER REALIZADA NA INSTITUIÇÃO

Este projeto tem o objetivo de analisar as estratégias de busca informacional dos usuários do Arquivo da Justiça Federal de Primeira Instância(JFPB), da Seção Judiciária da Paraíba, fundamentados na metodologia Fenomenológica. Para tanto será necessário realizar os seguintes procedimentos:

- **Entrevista guiada com os usuários do Arquivo Judicial:** Richardson (2009, p.212) explica tratar-se de que o “[...] pesquisador conhece previamente os aspectos que deseja pesquisar e, com base neles, formula alguns pontos a tratar na entrevista. As perguntas dependem do entrevistador, e o entrevistado tem a liberdade de expressar-se como ele quiser, guiado pelo entrevistador.”
- **Protocolo Verbal:** O protocolo verbal é uma técnica que exige mais do pesquisador do que a entrevista, pois requer um maior conhecimento dos procedimentos para realização da técnica, desde o treinamento dos sujeitos, até o registro e transcrição das informações. (NEVES, 2006b). Quando utilizado, geralmente tem-se em mente uma pesquisa qualitativa, já que este tipo de coleta busca, ainda conforme Neves (2006b, p. 43, tradução nossa): “[...] a obtenção de relatos individuais da própria cognição durante a execução de uma tarefa ou à medida que esteja sendo lembrada.”
- **Protocolo Verbal Individual:** Dal' Evedove e Fujita (2008, p. 258) afirmam que esta “[...] técnica destaca-se das demais ao incluir dados gerados a partir das manifestações espontâneas dos sujeitos (processos mentais) durante uma dada atividade.”

Durante a execução do projeto o uso do Protocolo Verbal poderá inicialmente causar certo desconforto ao sujeito da pesquisa, por não interferir, indagar ou questionar seus procedimentos e escolhas no tocante a

busca informacional; já que o sujeito da pesquisa é orientado a expor seus processos mentais no processo de busca informacional dentro da JFPB, mais especificamente no Arquivo Judicial. Para tanto a pesquisadora explicará como funciona o método de coleta de dados para que o sujeito se sinta tranquilo e a vontade para participar da pesquisa. Este método interfere o mínimo possível nas escolhas do usuários, faz-se apenas o registro oral de suas verbalizações no processo de buscar, acessar e usar a informação contida nos documentos jurídicos. A pesquisadora acompanha o usuário, registra seus processos mentais, sem manifestar qualquer tipo de interferência em sua busca pelas informações.

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

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

Declaro que estou ciente dos procedimentos da pesquisa, assim como das minhas contribuições enquanto sujeito/pesquisado para construção do projeto de pesquisa em nível de Mestrado, da Universidade Federal da Paraíba.

Nome do Usuário: _____

Assinatura: _____

João Pessoa , ____de____ de 2013 .

Eu, WENDIA OLIVEIRA DE ANDRADE, declaro que forneci todas as informações referentes ao projeto ao participante e/ou responsável.

Obrigada por sua participação!

Contatos da Pesquisadora para quaisquer esclarecimentos posteriores:

E-mail: wendia2810@hotmail.com
wendia2810@gmail.com

ANEXOS

ANEXO A – Jornal interno da JFPB (Acontecendo), com a primeira divulgação das visitas dirigidas ao Arquivo Judicial (01/06/2010);



Varas decoram ambientes motivadas pelo São João e Copa do Mundo



A torcida organizada da Seção Judiciária da Paraíba já está a postos para mais um campeonato mundial. O clima junino se mistura ao entusiasmo próprio das copas de futebol, a exemplo das 5ª e 3ª Varas, respectivamente nas fotos 1 e 2. Faixas e bandeirolas verdes e amarelas dão o tom da animação nos dias que antecedem o campeonato na África do Sul, que será aberto nesta sexta-feira (dia 11). Avante Brasil! Rumo ao hexa!

São João da Assejuf também entra no clima da Copa de 2010

A Assejuf, com apoio do Sicoob, está convocando os servidores desta Seção Judiciária para entrar no clima festivo de Copa do Mundo no próximo dia 19, quando será realizada a festa junina da JFPB. O "arraia" será montado na sede da Astra (Associação dos Servidores do TRT da 13ª Região), no Altiplano Cabo Branco, a partir das 21 horas. O trio de forró pé-de-serra Feira de Mangai e a banda Balanço Quente animarão a festa junina, que contará com sorteio de brindes e cardápio variado, inclusive com bebidas e comidas típicas. Não perca!

Portarias definem expedientes durante jogos do Brasil e São João

E por falar em Copa do Mundo e festa junina, duas portarias da Direção do Foro definiram os expedientes nos dias de jogos do Brasil e de São João. No dia 15, primeiro jogo do Brasil, o horário de funcionamento da SJPB será das 7 às 14h; na véspera de São João, dia 23, não haverá expediente, assim como no dia seguinte (24); no dia 25, quando a seleção brasileira jogará às 11h, o horário de trabalho será das 7 às 10 horas.

Magistrado tem artigo publicado no jornal Correio Brasiliense

O juiz federal Alexandre Luna Freire, titular da 2ª Vara, teve artigo publicado no encarte "Direito e Justiça" do jornal Correio Brasiliense. Intitulado "Reformas Promissoras", o artigo também foi divulgado no site de notícias do STJ.

Justiça Federal e Facisa assinam convênio

Com o objetivo de facilitar o acesso da população ao Judiciário, a Justiça Federal e a Facisa assinaram convênio de intercâmbio acadêmico para instalação do primeiro Escritório de Prática Forense Virtual de Campina Grande. A parceria foi viabilizada pelos juizes federais Sérgio Murilo Queiroga e Gustavo Gadelha, respectivamente presidente do JEF em Campina Grande e juiz substituto daquela vara.



Ambos são professores de Direito da Facisa. O convênio foi assinado no último dia 31 pelo desembargador Rogério Fialho e pela diretora do Foro, juíza Helena Fialho.

Estudantes da UFPB visitam arquivo

A Seção de Arquivo e Depósito Judicial, supervisionada pelo servidor Inocêncio do Rosário, recebeu a visita de estudantes de Arquivologia da UFPB, nos dias 1 e 2 de junho, a convite da estagiária do setor, Wendja de Andrade, aluna do mesmo curso. Com base nessa visita, os alunos criarão um vocabulário controlado, ou seja, Tesouro, na linguagem técnica. Acompanhando os estudantes, o professor Márcio Bezerra afirmou que o "o arquivo da JFPB é o melhor em tecnologia e recuperação da informação".



Servidores querem permuta para a SJPB

O técnico judiciário Roberto Andreis, da Vara Federal de Bento Gonçalves (RS), quer permutar para a JFPB. Mais informações pelos fones (54) 3455-3671 ou pelo email: rcn@jfrs.gov.br. Já o técnico judiciário Gustavo Cunha, do TRE/RN, em Currais Novos, também deseja vir para a Paraíba. Ele procura servidor desta sede interessado em lotação em Fortaleza, para procedimento triangular. Mais informações pelos fones: (84) 9604-0001/9407-3988 e emails gcunha@tre-rn.gov.br ou gustavoleitecunha@yahoo.com.br.

Servidores participam de curso no TRF/5

Os servidores Irene Batista, José Juquemarques, Tarcísio Viriato e Elisângela Brito, desta Seção Judiciária, participaram do curso "Cálculos no Sistema Financeiro de Habitação e IRRF sobre Complementação de Aposentadoria", ministrado no período de 24 a 26 de maio, no TRF da 5ª Região, em Recife (PE). Na foto, eles aparecem ao lado de outros participantes das demais Seções Judiciárias.



Em função das férias da servidora Maria Auxiliadora, assim como para cumprir portaria que disciplina as solicitações ao Almoxarifado, o horário de atendimento do setor fica estabelecido da seguinte forma: de segunda à quinta-feira, à tarde, e na sexta-feira, pela manhã.

Assumindo o lado "coruja" de toda mãe, a servidora Hêlia Karla de Carvalho, do Apoio Judiciário, enviou foto das pequenas Yasmin e Ingrid, em poses de modelos.



Anexo B – Jornal interno da JFPB (Acontecendo), com a divulgação de mais visitas dirigidas ao Arquivo Judicial (11/11/2010)

JFPB

Acontecendo

Bolacha Eletrônica da Justiça Federal na Paraíba
Edição nº 45 - Data, 11/11/2010

Justiça Federal na Paraíba lança sistema de Processo Judicial Eletrônico



durante solenidade presidida pelo desembargador federal Luiz Alberto Gurgel de Faria, presidente do TRF5, com as presenças da juíza Helena Fialho, diretora do Foro, do desembargador federal Rogério Fialho e demais magistrados da 5ª Região, advogados e convidados. Na ocasião foram protocolados 3 processos, eletronicamente, propostos por representantes da AGU, Caixa e OAB.



A Justiça Federal na Paraíba dá mais um passo no sentido de agilizar o andamento dos processos e facilitar o acesso das partes ao Judiciário. É que na última sexta-feira (5), esta Seção Judiciária implantou o Processo Judicial Eletrônico (PJe),

Paraíba é destaque na I Olimpíada da JF5

O grande vencedor da I Olimpíada da JF5 foi o servidor Bruno Fernandes, da Administrativa, que conquistou 3 medalhas para esta seccional. A primeira foi de Ouro, na Natação; a segunda foi uma Prata, no Futebol, e a terceira foi de Bronze, no jogo de Totó, em parceria com o servidor Luis Tavares, da 1ª Vara. A SJPB ainda ficou em 2º lugar no Xadrez e em 3º lugar no Revezamento 4x4. Na foto, alguns atletas paraibanos que prestigiaram o evento no final de outubro, no Círculo Militar do Recife (PE).



Estudantes fazem aula prática na JFPB

Estudantes do curso de Arquivologia da UFPB, dirigidos pelo professor Márcio Bezerra e pela estagiária do Arquivo desta sede, Wendia Oliveira, se reuniram no setor para aplicar a teoria vista na sala de aula nos documentos da JFPB. Eles consideraram o Arquivo desta SJPB um modelo de gestão, superando os demais visitados.



10ª Vara é finalista a prêmio do CNJ

O juiz federal Rudival Gama do Nascimento, titular da 10ª Vara, está entre os finalistas do Prêmio Conciliar é Legal, promovido pelo CNJ. O magistrado concorre na Categoria Juiz Individual, com o Projeto Conciliação Fiscal Nota Dez. Por conta da classificação, na última quinta-feira (4) o juiz Keops Pires, membro do Comitê Gestor do CNJ, esteve na Subseção de Campina Grande, a fim de conhecer a estrutura do projeto.



O PAB da Caixa nesta sede realiza palestra sobre Crédito Imobiliário na próxima quarta-feira (17), às 17h, no auditório. Após o debate será oferecido um lanche aos presentes.

Jornalista responsável: Silvana Sorrentino - Comunicação Social - JFPB
 Apoio: Emir Ribeiro
 Contato: ramal 4188 - email: imprensa@jfpb.jus.br

Nova integrante da Orquestra de Cordas

Maria Luiza Caldas, filha do servidor Cicero Caldas Neto, diretor da Secretaria Administrativa, é a nova integrante da Orquestra de Cordas da Escola Superior de Música Antenor Navarro, que funciona na Fundação Espaço Cultural. Malú, como é carinhosamente chamada pelo pai, se submeteu à prova de seleção no último dia 22, executando no violino a peça *Gavotte from Mignon*, de A. Thomas. A Comissão que selecionou os candidatos teve a supervisão do Maestro Luis Carlos Durier, regente da Orquestra Sinfônica Jovem da Paraíba. Atualmente, Malú é aluna do professor de violino Felipe de Araujo Amorim Fernandes, que leciona naquela Escola.



A satisfação pelo bom resultado da Campanha de Aplicação de Selante junto aos filhos de magistrados e servidores ficou estampada nos rostos da equipe do Setor Odontológico, formada pelo odontólogo Marcelo Sodré e Kátia Farias, que atendeu 18 crianças. Na foto, o jovem Guilardo Filho após atendimento.

