



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Faculdade de Ciência da Informação (FCI)

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCInf)

ALÉM DO QUE SE VÊ:

O USO E O *PÓS-USO* DA INFORMAÇÃO ORGÂNICA ARQUIVÍSTICA.

RODRIGO FORTES DE ÁVILA

Orientador: Renato Tarciso Barbosa de Sousa

**Brasília-DF
2011**



FOLHA DE APROVAÇÃO

Título: “Além do que se vê: uso e pós-uso da informação orgânica arquivística”.

Autor (a): Rodrigo Fortes de Ávila

Área de concentração: Transferência da Informação

Linha de pesquisa: Gestão da Informação e do Conhecimento.

Dissertação submetida à Comissão Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre** em Ciência da Informação.

Dissertação aprovada em 26 de maio de 2011.

Aprovado por:

Prof. Dr. Renato Tarciso Barbosa de Sousa
Presidente – (UnB/PPGCINF)

Prof. Dr. José Maria Jardim
Membro Externo (UFF)

Prof. Dr. Murilo Bastos da Cunha
Membro Interno – (UnB/PPGCINF)

Prof. Dr. André Porto Ancona Lopez
Suplente – (UnB/PPGCINF)

In memoriam
Rafael dos Anjos Fontenelle Duarte

Agradecimentos

Não poderia deixar de agradecer ao grande professor Renato Tarciso, pela paciência com que conduziu todo o processo de orientação.

Meus cordiais agradecimentos também ao professor André Lopez, por trazer o espírito das provocações e inquietações necessárias a todos os estudantes de pós-graduação. Salve a desconstrução!

Às figuras grandiosas e queridas Marthinha e Ju, por todo apoio recebido.

À minha irmã Mara Simone, “caravelense“ que enfrenta o mar com bravura.

Ao casal de amigos Fernando Franca e Érica, por saber mais do trabalho do que os próprios autores; por compartilhar filosofias e vinhos durante os dias úteis da semana. FORTES abraços à nossa FRANCA amizade!

Ao grande companheiro de cervejas e debates, Rodrigo Ferreira. Sem elas, meu caro, nada mais pode ser aprofundado!

À Tici, minha professora de metodologia nas horas mais impróprias.

Às colegas de curso Flávia Ataíde e Larissa Marques, pela revisão paciente e cuidadosa do trabalho.

Aos companheiros de trabalho “Gordinho” (Hebertzinho) e “Vovô” (Josias), por toda a força dispensada.

À Maria Raquel Marques, por tornar este trabalho menos solitário. Apesar do turbilhão da vida cotidiana, esteve sempre disponível em sentar e trocar ideias, em qualquer canto do Brasil.

E por último, mas não menos importante, ao meu mestre de Capoeira Angola Rubens (Formiguinha), que me ensinou a gingar devagar, no compasso da natureza do corpo. “Escorregar não é cair, é o jeito que o corpo dá”.

Resumo

Esta pesquisa visa compreender a questão do uso da informação orgânica arquivística por intermédio de uma perspectiva condicionada ao esquema de tomada de decisão do usuário e ao seu comportamento diante do uso das informações. Dessa maneira, o arquivo é encarado com um serviço de acesso à informação, levando-se em consideração a intensa contribuição do campo de estudo do comportamento informacional. Diante disso, analisa-se o nível de pertinência do registro na resolução do problema suscitado, o impacto do objeto informacional nos processos organizacionais e até que ponto o documento de arquivo logrou o êxito almejado. Para isso, três cenários são estudados em três organizações distintas. O primeiro cenário engloba o usuário e seu ambiente de trabalho; o segundo destaca as formas de utilização dos documentos de arquivo. E por último, a imagem que o gestor apresenta do arquivo enquanto serviço.

Palavras-chaves: Serviços de arquivo. Estudos de usuários. Comportamento informacional. Usuários de informação.

Abstract

This research aims to understand the issue of using organic archival information through a conditional approach to decision-making scheme of the user and his behavior use of information. Thus, the archive is viewed with a service information access taking into account the intensive contribution of field study of information behavior. Given this, analyze the level of relevancy of the record in solving the problem, the impact of the informational object in organizational processes and to what extent the record the desired success. For this, three scenarios are studied in three different organizations. The first scenario involves the user and their environment; the second refers to the ways of use of archival documents. And finally, the image that the record management shows about the service.

Key-words: Archives services. Users study. Information behavior. Information users.

Lista de figuras

Figura 01. Estrutura da instituição do pré-teste.....	27
Figura 02. Os focos da informação arquivística.....	72
Figura 03. Mapa conceitual dos estudos de usuários em arquivo	81
Figura 04. Modelo das áreas de pesquisa do comportamento informacional.....	83
Figura 05. Modelo de comportamento informacional.....	91
Figura 06. Fluxo do comportamento informacional.....	92
Figura 07. Modelo revisado de comportamento informacional	94
Figura 08. Modelo de classificação dos usuários em arquivos.....	96
Figura 09. Relacionamento usuário-arquivo	97
Figura 10. O ciclo de vida das informações	132
Figura 11. Modelo de comunicação.....	135
Figura 12. Busca e uso do documento de arquivo.....	137
Figura 13. A pirâmide organizacional e os estratos informacionais	141

Lista de gráficos

Gráfico 01. Antecipação de demandas – usuários CNI	172
Gráfico 02. Faixa-etária – CNI	173
Gráfico 03. Tempo de trabalho – CNI	173
Gráfico 04. Grau de escolaridade	174
Gráfico 05. Antecipação de demandas – usuários TST	175
Gráfico 06. Faixa-etária – TST	176
Gráfico 07. Tempo de trabalho – TST	177
Gráfico 08. Grau de escolaridade – TST	177
Gráfico 09. Antecipação de demandas – usuários ST/DF	179
Gráfico 10. Faixa-etária – ST/DF	180
Gráfico 11. Tempo de trabalho – ST/DF	181
Gráfico 12. Grau de escolaridade – ST/DF	181

Lista de quadros

Quadro 01. Objetivos e variáveis do projeto	23
Quadro 02. Percorso metodológico da pesquisa.....	25
Quadro 03. A seleção das instituições da pesquisa.....	31
Quadro 04. Amostra da pesquisa	32
Quadro 05. Variáveis do questionário 01.....	33
Quadro 06. Variáveis do questionário 02.....	34
Quadro 07. Bloco A de pressupostos	36
Quadro 08. Bloco B de pressupostos.....	37
Quadro 09. Bloco C de pressupostos.....	38
Quadro 10. As influências das escolas arquivísticas.	49
Quadro 11. Particularidades do documento de arquivo.	65
Quadro 12. Proposta de metodologia para estudo de usuários	97
Quadro 13. Obstáculos de uso das informações de arquivo	126
Quadro 14. Ciclo de vida das informações e funções arquivísticas	130
Quadro 15. Tipos de usos dos arquivos	133
Quadro 16. Quadro-resumo da análise dos pressupostos	187

Lista de tabelas

Tabela 01. Comunicação usuário-arquivo	150
Tabela 02. Comunicação gestores-usuários	151
Tabela 03. Usos dos documentos de arquivo na CNI	152
Tabela 04. Usos dos documentos de arquivo No TST	152
Tabela 05. Usos dos documentos de arquivo na ST/DF	152
Tabela 06. Pertinência dos documentos de arquivo na CNI	155
Tabela 07. Pertinência dos documentos de arquivo No TST	155
Tabela 08. Pertinência dos documentos de arquivo na ST/DF	155
Tabela 09. Resolução de problemas com informações complementares.....	157
Tabela 10. Motivos da não resolução das demandas na CNI	158
Tabela 11. Motivos da não resolução das demandas No TST	158
Tabela 12. Motivos da não resolução das demandas No TST	158
Tabela 13. Buscas em outras fontes de informação	159
Tabela 14. Uso dos documentos de arquivo na CNI - usuários	162
Tabela 15. Visão do uso dos documentos de arquivo na CNI - Gestores	163
Tabela 16. Uso dos documentos de arquivo No TST - Usuários	165
Tabela 17. Visão do uso dos documentos de arquivo No TST - Gestor	166
Tabela 18. Uso dos documentos de arquivo na ST/DF - usuários	168
Tabela 19. Visão do uso dos documentos de arquivo na ST/DF - Gestor	169
Tabela 20. Tipos de documentos que podem ser antecipados na CNI.....	172
Tabela 21. Como antecipar as demandas dos usuários? CNI	172
Tabela 22. Cursos listados na CNI.....	174
Tabela 23. Tipos de documentos que podem ser antecipados No TST	175
Tabela 24. Por que o arquivo não pode antecipar demandas?	176
Tabela 25. Cursos listados No TST	178
Tabela 26. Tipos de documentos que podem ser antecipados na ST/DF.....	179
Tabela 27. Como antecipar as demandas dos usuários? ST/DF	180
Tabela 28. Cursos listados na ST/DF.....	182
Tabela 29. Antecipação de demandas nas três instituições.....	183
Tabela 30. Satisfação quanto ao acesso	184
Tabela 31. Grau de satisfação nas instituições	184
Tabela 32. Satisfação quanto à pertinência.....	185

Lista de abreviaturas e siglas

CI – Ciência da Informação

GD – Gestão de Documentos

GI – Gestão da Informação

ICO – Inteligência Competitiva Organizacional

TIs – Tecnologias da Informação

TICs – Tecnologias da Informação e Comunicação

Sumário

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS	14
2. OBJETIVOS DA PESQUISA	16
3. JUSTIFICATIVA	17
4. PERCURSO METODOLÓGICO	22
4.1 O ensaio: pré-teste	25
4.1.1 O contexto do pré-teste	26
4.2 A peça: a escolha das instituições	30
4.2.1 Universo da pesquisa	31
4.2.2 Amostra da pesquisa	32
4.2.3 Os questionários	33
4.2.4 Os blocos de pressupostos	35
5. O QUEBRA-CABEÇA DA ARQUIVÍSTICA	39
5.1 A herança da escola tradicional, o Manual Holandês e a Diplomática	40
5.2 Rumo à administração: da gestão de documentos à Arquivística Integrada	42
5.3 Novos paradigmas, velhos arquivos?	44
5.3.1 A virtualização dos conceitos	46
5.4 Considerações finais do capítulo	50
6. A TRÍADE FUNDAMENTAL	54
6.1 Arquivos	54
6.2 A informação e o documento	59
6.2.1 As propriedades da informação	59
6.2.2 O documento	61
6.2.3 O documento de arquivo	64
6.2.3.1 A informação do documento de arquivo	70
6.3 Considerações finais do capítulo	73
7. A APORIA DOS ESTUDOS DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL ..	76
7.1 Os usuários de arquivo	78
7.2 Objetivos dos estudos de comportamento informacional	81

7.3 Os estágios do comportamento informacional	83
7.4 As fraquezas metodológica e teórica	84
7.5 A mudança de paradigma e a importância do contexto	88
7.6 Os contextos social e organizacional	91
7.7 Considerações finais do capítulo	95
8. O QUE SE VÊ: AS FUNÇÕES ARQUIVÍSTICAS E O CICLO DE VIDA DAS INFORMAÇÕES	99
8.1 Aquisição (CI): criação, produção e aquisição	100
8.2. Organização (CI): classificação, ordenação e avaliação	104
8.2.1 Classificação e ordenação.....	104
8.2.2 Avaliação	108
8.3 Armazenagem (CI): conservação, preservação e restauração	115
8.4 Recuperação (CI): descrição.....	118
8.5 Acesso, empréstimo, disseminação (CI): difusão e acesso	125
8.6 Considerações finais do capítulo	129
9. ALÉM DO QUE SE VÊ: O USO E “PÓS-USO” DA INFORMAÇÃO ORGÂNICA ARQUIVÍSTICA.....	131
9.1 O uso da informação arquivística	132
9.2 O uso na gestão de documentos (GD)	142
9.3 Da gestão de documentos (GD) à gestão da informação.....	144
9.4 O uso no processo de inteligência competitiva organizacional (ICO)	145
9.5 Considerações finais do capítulo	149
10. ANÁLISE DOS PRESSUPOSTOS DA PESQUISA	150
10.1 Análise do pressuposto 01	151
10.1.1 Considerações.....	153
10.2 Análise do pressuposto 02	153
10.2.1 Considerações.....	153
10.3 Análise do pressuposto 03	154
10.3.1 Considerações.....	156
10.4 Análise do pressuposto 04	157

10.4.1	Considerações	160
10.5	Análise do pressuposto 05	160
10.5.1	Considerações	160
10.6	Análise do pressuposto 06	161
10.6.1	Considerações	170
10.7	Análise do pressuposto 07	171
10.7.1	Considerações	183
10.8	Análise do pressuposto 08	184
10.8.1	Considerações	186
10.9	Considerações finais do capítulo	186
11.	LIMITAÇÕES DA PESQUISA	188
12.	SUGESTÕES PARA NOVAS PESQUISAS	188
13.	CONSIDERAÇÕES FINAIS DA DISSERTAÇÃO	189
14.	REFERÊNCIAS	198
15.	APÊNDICES	213
	QUESTIONÁRIO DO PRÉ-TESTE	214
	QUESTIONÁRIO DA PESQUISA - USUÁRIOS	218
	ROTEIRO DE ENTREVISTA DO PRÉ-TESTE	223
	ROTEIRO DA ENTREVISTA -GESTORES	224
	APONTAMENTOS DA ENTREVISTA COM O GESTOR DA CNI	225
	APONTAMENTOS DA ENTREVISTA COM O GESTOR DO TST	226
	APONTAMENTOS DA ENTREVISTA COM O GESTOR DA ST/DF	227
	QUESTIONÁRIO DA PESQUISA GESTORES	228
	CARACTERIZAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES DA PESQUISA	232
	CNI	233
	TST	235
	ST/DF	238
	ANEXOS	239
	POLÍTICAS DE INFORMAÇÃO DO SISTEMA CNI
	TST: ATO 186/GDGSET, 04 DE MARÇO DE 2008
	TST: ESTRUTURA ORGANIZACIONAL
	TST: ATO 130/GDGCA, 29 DE MARÇO DE 2004
	TST: RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA 1298, 05 DE JUNHO DE 2008

1. Considerações iniciais

“Para testar a realidade, devemos assisti-la na corda bamba. Quando as verdades se transformam em acrobatas, podemos julgá-las”.

Oscar Wilde

A Arquivística moderna e seus profissionais se veem diante de novos desafios devido ao imperativo contemporâneo de comunicação dos conteúdos informacionais inseridos nos documentos de arquivo. Começa a ganhar espaço na literatura arquivística a idealização dessa unidade de informação como insumo aos processos de decisão empresarial, à inteligência competitiva das instituições e às visões de retrospectiva conjuntural das experiências acumuladas ao longo da existência de uma organização. Porém, em nenhum momento o ciclo de vida das informações orgânicas arquivísticas é estendido com o intuito de se avaliar as formas de utilização desses registros dentro das instituições, ultrapassando os limites da ação de disseminação. Dessa maneira, negligenciam-se os laços com o campo de estudo do “comportamento informacional” ou “estudo de usuários”. Nesse sentido, o trabalho em questão aborda a importância de tal ampliação, objetivando a retroalimentação e a reciclagem das informações diante das demandas dos usuários.

A diversidade do campo de atuação das entidades repercute diretamente sobre as informações que são geradas e documentadas em decorrência do exercício de suas funções e atividades. Esse comprometimento com diversas áreas traz como consequência natural o alto potencial informativo e um universo diversificado de informação orgânica arquivística, que é “elaborada, enviada ou recebida no quadro das funções do organismo”. (COUTURE; ROUSSEAU; DUCHARME, 1998, p. 53-54). Ressaltando que nem todas as informações produzidas pelas organizações podem ser consideradas de arquivo.

Por seu turno, temos diante dos arquivos um quadro diversificado de usuários e produtores de documentos com expectativas informacionais múltiplas, ocasionando a congruência de registros de um amplo universo de experiências. Encontram-se nessa unidade institucional tanto documentos de valor primário ou administrativo, como de

valor secundário, para fins sociais ou de pesquisa, produzidos como consequência do desenvolvimento natural das atividades meio e fim¹ das entidades.

Diante do exposto, o questionamento que vem à tona é o seguinte: esse potencial informativo é explorado em toda sua plenitude? Caso a resposta venha a ser negativa, outras perguntas surgem naturalmente: por que essas informações documentadas estão sujeitas à obscuridade? Os usuários realmente não as necessitam ou nem sabem da sua existência? E ainda, quais fatores contribuem para essa conjectura? Os serviços de informação são basicamente escolhidos para uso apenas em função de seu acesso físico e da facilidade de uso? Ou o que realmente importa para o usuário desse tipo de serviço é ter a informação mais útil²?

O presente trabalho visa compreender a questão do uso e “pós-uso” da informação orgânica arquivística por intermédio de uma perspectiva condicionada ao esquema de tomada de decisão do usuário e ao seu comportamento diante dessas informações. Diante disso, pretende-se analisar o nível de pertinência do documento na resolução do problema suscitado, o impacto do objeto informacional nos processos organizacionais e até que ponto a aplicação do documento de arquivo logrou o êxito almejado.

O primeiro cenário tenta responder aos questionamentos referentes às demandas informacionais dos usuários do setor, recaindo sobre a análise das estratégias de busca utilizadas. Por conseguinte, no segundo momento da pesquisa fundamentam-se as formas de utilização das informações registradas nos documentos de arquivo e o impacto do registro nos processos de tomada de decisão empresarial. E por último, a imagem que o gestor apresenta do arquivo enquanto serviço.

Diante dessa primeira avaliação acerca do uso das informações orgânicas arquivísticas, faz-se mister trabalhar com a possibilidade de reaproveitamento das maneiras de uso, tentando elucidar um modelo de prospecção informativa, como instrumental capaz de detectar novos pontos de acesso e criar aprendizados ao profissional de arquivo.

¹ A atividade-meio é definida pelas ações que dão suporte a existência da instituição, dando a possibilidade de alcance aos objetivos a que se destina. Temos como exemplos as atividades de recursos humanos e materiais. Já a atividade-fim é o reflexo da própria razão de existência da empresa, ligada diretamente à sua missão.

² O critério de utilidade de uma informação está completamente ancorado sobre a perspectiva humana, ou seja, focado na relevância da informação, que é a medida da adequação entre uma fonte e um destinatário. Para Saracevic (1996, p. 57) “por muito tempo, o principal critério para se focar a eficácia foi a relevância e/ou utilidade da informação”.

Para isso três cenários são necessários nesta forma de abordagem: **a)** o usuário e seu ambiente de trabalho; **b)** as formas de utilização dos documentos de arquivo por esses mesmos usuários, e; **c)** o nível de conhecimento que o gestor de arquivo apresenta de seus serviços e de seus clientes. Essas ações condizem com o intuito de aumentar o conhecimento do perfil de seus usuários e dos procedimentos diretamente ligados às execuções de suas atividades.

Além disso, pretende-se avaliar a possível adequação da resposta do arquivo frente às demandas. Dado que um dos critérios de eficácia de um sistema de informação está justamente em sua capacidade de eliminar os ruídos da comunicação, tornando clara e inteligível a transferência da mensagem do emissor ao receptor por determinado canal; sendo a satisfação desse último uma variável fundamental na avaliação do serviço de informação.

Em suma, as principais inquietações que perpassam a pesquisa são: como avaliar o ciclo de vida das informações orgânicas arquivísticas³, indo além da tarefa de disseminação, passando a englobar também os modos de utilização desses registros por parte dos usuários do sistema de arquivo? E como identificar o perfil desses receptores tendo como ponto de partida as formas de utilização desses documentos?

2. Objetivos da pesquisa

2.1 Objetivo Geral

Analisar a questão que envolve o uso do documento de arquivo por intermédio do estudo da relevância das informações orgânicas arquivísticas na complexidade dos processos de trabalho dos usuários.

2.2 Objetivos específicos

OE1. Estudar o perfil dos usuários do arquivo, identificando suas demandas informacionais;

OE2. Observar as estratégias de busca dos usuários do arquivo e a natureza do modo de interação com o arquivo;

³ A expressão faz alusão ao ciclo de vida das informações e não ao tradicional ciclo vital dos documentos ou teoria das três idades, consolidada pela Arquivística no princípio do século XX. Esse ciclo de vida da informação engloba as seguintes etapas: criação, aquisição, organização, armazenagem, recuperação, acesso, empréstimo, disseminação, uso, compartilhamento e aplicação.

OE3. Analisar a pertinência do registro frente ao problema a ser solucionado, com ênfase no impacto do documento nos processos de trabalho;

OE4. Avaliar a capacidade de adequação da resposta do arquivo frente às demandas dos usuários; e,

OE5. Levantar a possibilidade de criação de parâmetros para uma postura proativa na atividade de disseminação das informações arquivísticas.

3. Justificativa

Uma mudança de postura no uso dos arquivos na contemporaneidade se apresenta basicamente em dois caminhos diversos, apesar de estar representado pelo mesmo conjunto de documentos dentro das organizações contemporâneas. O primeiro é relativo à sua potencialidade de uso relacionada ao valor informativo geral; enquanto o segundo está relacionado à representação do valor de prova e evidência (BEVILACQUA, 2010).

Ademais, as recentes necessidades impostas pelo estabelecimento, tanto em instituições públicas quanto privadas, de padronizações de processos e produtos também reposicionam os arquivos no centro das necessidades informativas das empresas modernas. E este repensar da postura desses conjuntos documentais tem uma característica muito singular: as necessidades dos usuários por recortes informacionais. (BEVILACQUA, 2010)

A mudança de postura dos usuários-receptores dos documentos de arquivo se contrapõe diretamente ao viés orgânico e ao estabelecimento da ordem original. Se antes o valor da informação ao pesquisador derivava “da importância da informação num conjunto de documentos, e não da informação contida em peças isoladas” (SCHELLENBERG, 2004, p.204); agora, o foco de interesse do usuário parece se deslocar para a informação que está recortada, e inserida na menor unidade de descrição: o documento. Ou seja, o que interessa à organização é o todo, enquanto os usuários necessitam da parte. E o arquivista como se comporta nesse entremeio?

Por esses motivos, o maior desafio apresentado ao arquivista é o de desenvolver mecanismos para disseminar uma parte desse todo orgânico sem olvidar as características peculiares e essenciais do objeto arquivístico. Para isso, a alternativa levantada por este trabalho é observar além do que podemos ver, retirando a cortina que impossibilita avaliar o impacto desse objeto nas decisões organizacionais.

Entende-se, erroneamente, por gestão da informação a gestão do ciclo de vida até o ponto da entrega da informação para o consultante ou usuário. Conforme afirma Le Coadic (2004, p.42): “Em nenhum momento se faz referência ao uso da informação e para que serviu”. Ou seja, não nos atentamos em avaliar qual foi o nível de pertinência do documento ao problema suscitado, o impacto do objeto informacional na demanda do usuário e até que ponto o registro logrou o êxito almejado.

Geralmente, essas etapas do ciclo estão fora do foco de atenção do gestor de um setor de arquivo e talvez possam ser preponderantes para o entendimento da importância desse serviço para a instituição e para identificar as necessidades de informação dos usuários. Como ilustra Wilson (2006, p.53): “O que parece ter acontecido com o ciclo de vida da informação é que o mesmo foi estendido para incluir uma área fora do controle do gestor da informação, o uso da informação”.

Desse modo, o direcionamento do olhar dos produtos e serviços de arquivo deve ser ampliado para além da difusão. Os processos de trabalho devem levar em consideração as atividades de uso das informações orgânicas, envolvendo o compartilhamento e a utilização que se faça de um registro documental, conforme afirma Bio (1996):

[...] certamente a informação só será útil se o usuário quiser compreendê-la e utilizá-la, o que, do ponto de vista gerencial, coloca a qualidade da informação condicionada à própria qualidade do esquema de decisão empregado pelo usuário, e ao comportamento diante do uso das informações. (BIO, 1996 apud CARVALHO, 2006, p.87).

Parece-nos que ainda desprezamos o peso do usuário como variável preponderante ao processo de comunicação dos arquivos. Qual é o sentido desse tipo de posicionamento sendo que os produtos e serviços de informação dessa unidade devem estar direcionados ao atendimento de suas demandas?

Nesse ponto tocamos a fragilidade das ações arquivísticas relacionadas aos usos destinados à informação inserida sobre os mais variados suportes documentais. Ao que nos parece, a Arquivística e seus profissionais preocupam-se em demasia com a ação de disseminação do documento, encerrando o seu ciclo de atuação e se omitindo da potencialidade de avaliar os usos a que se destinam suas informações nas organizações.

Partindo da avaliação das maneiras de utilização dos registros orgânicos, podemos introduzir neste trabalho o termo “pós-uso” da informação arquivística. Este termo encerra a hipótese de se trabalhar com as possibilidades de melhoria dos produtos

e serviços do arquivo por intermédio da análise do que é feito pelo receptor enquanto tem o documento em suas mãos.

Monitorar de maneira profícua o “pós-uso” de um documento promoveria a contextualização do uso a que se destina o registro, caminhando lado a lado com o problema levantado anteriormente. Ademais, o posicionamento crítico com relação ao “*pós-uso*” será um fator de ampla importância para os processos de trabalho do arquivo, bem como podem orientar condutas promissoras para o estabelecimento de produtos e serviços orientados aos problemas específicos de determinados grupos de usuários.

Essa postura crítica diante do alargamento do olhar dado ao uso de nosso objeto de estudo levanta a hipótese de potencializar as ações de prospecção informativa. Busca-se também uma postura proativa no processo de disseminação dos documentos de arquivo por intermédio do conhecimento do perfil dos usuários e dos procedimentos diretamente ligados às execuções de suas atividades.

O documento de arquivo é o resultado imediato de uma vontade administrativa para dar origem ou extinguir determinada situação organizacional. A sua existência encerra a necessidade de manifestar ou formalizar uma atividade. Duranti (1994) salienta que um documento de arquivo encerra um propósito, e que a existência de qualquer documento organizacional, direta ou potencialmente, determina consequências em um procedimento, podendo criar, preservar, modificar ou concluir situações.

Mas como observar as consequências realizadas pelo documento de arquivo, se não nos atentarmos ao uso a que se destinam? No capítulo 8 desta pesquisa fez-se oportuno relacionar o ciclo de vida das informações com as funções arquivísticas propostas e aprofundadas por Rousseau e Couture (1998). Segundo os autores, tais funções deveriam orientar a formação profissional dos arquivistas. Isso porque a proposta se apresenta em um sentido amplo, referindo-se tanto à gestão de documentos quanto ao gerenciamento da própria informação encontrada nestes registros.

A iminência desse tipo de estudo é reforçada pela pouca expressividade de trabalhos científicos relacionados diretamente ao tema estudo de usuários na literatura arquivística. Ao que parece, esse tipo de inquietação acompanha há tempos a área, pois, segundo estudo realizado por Jardim (1994, p.6) entre 1990 e 1995, sobre a produção de conhecimento científico na Arquivística, chama atenção a ausência de reflexões sobre estudos de usuários. Dez anos mais tarde, Fonseca e Jardim (2004, p.4) ratificam esse argumento ao afirmarem que “a literatura arquivística sobre estudos de usuários é pouco

expressiva quando comparada a outros temas como transferência de documentos, avaliação, arranjo e descrição”.

Os poucos estudos realizados sob a ótica que foca o usuário-receptor, quando realizados, privilegiam o pesquisador do arquivo permanente e a construção de instrumentos de recuperação da informação para serem consultados por pesquisadores especializados, sem contemplar as particularidades e especificidades envolvidas nos usos e usuários das demais fases do ciclo de vida documental ou teoria das três idades arquivísticas ⁴.

A abordagem da pesquisa em questão está comprometida em obter informações dos usuários das fases de gestão, em vez de inferi-las; já que estão sendo avaliados diretamente os usos dos documentos de arquivo. Acrescenta-se que tal método ainda possibilita a indicação de usos potenciais, que são tão importantes quanto os usos efetivos, já que propiciam ao gestor do sistema a possibilidade de trabalhar com uma postura proativa na disseminação das informações.

Outro aspecto considerado relevante para a realização da pesquisa encontra-se no imperativo da necessidade de comunicação dos conteúdos arquivísticos. Para Oliveira (2006, p.13) “dos acervos a ênfase se desloca para a comunicação de seus conteúdos, assumindo que seus usuários são sujeitos e que podem contribuir para os processos instaurados”, ou seja, a autora sugere que devemos nos mover em direção ao paradigma da pós-custódia⁵ arquivística, com janelas abertas para o contato com o receptor ou co-produtor de uma informação relevante e inteligível.

Nessa mesma linha, Thomassen (1999) afirma que:

Pela primeira vez em seu desenvolvimento, a arquivologia está se transformando em ciência. Em sua fase pré-paradigmática [anterior ao Manual dos holandeses, 1898] não era uma ciência de forma alguma, e em seu estágio clássico não foi mais que ciência auxiliar da história, mas agora, em sua etapa pós-moderna, está adquirindo estatura de ciência, tão autônoma quanto as outras ciências da informação e quanto a história. (THOMASSEN apud FONSECA, 2005, p. 59).

⁴ Teoria segundo a qual os arquivos são considerados arquivos correntes, intermediários ou permanentes, de acordo com a frequência de uso por suas entidades produtoras e a identificação de seus valores primário e secundário. (DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 2005, p. 160). Tal abordagem é questionada pela proposta da “Arquivística Integrada” – apresentada pelos canadenses, que concebe a produção documental sem o rompimento do seu ciclo.

⁵ Silva et al (1999) entendem que o caminhar da Arquivística e dos arquivos apresenta três fases: a fase sincrética e custodial, até o século XVIII; a fase técnica e custodial, de 1898 a 1980; e a fase científica e pós custodial, em que os arquivos são tratados como sistemas de informação e a arquivística, epistemologicamente redimensionada, no seio da Ciência da Informação.

Dessa forma, a busca por uma relação efetivamente dialógica entre arquivistas e usuários dá ao primeiro a possibilidade de atuação como um mediador da informação, viabilizando um processo de comunicação eficiente e a satisfação da necessidade informacional do receptor da mensagem. Além disso, indica que o tratamento da informação orgânica arquivística é um processo meio no atendimento a essas demandas, e não um fim em si próprio.

As práticas de organização e tratamento devem promover e subsidiar pesquisas e a produção de novos conhecimentos ou solução de problemas, bem como promover o exercício da cidadania e o empoderamento social contra formas de intolerância e preconceito. (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2010)

4. Percurso Metodológico

A pesquisa valeu-se dos diversos recursos para auxiliar na compreensão do problema estudado, conforme diretrizes explicitadas em Goldenberg (2007). A autora defende a associação de dados quantitativos e qualitativos como meio de proporcionar uma melhor compreensão do problema a ser estudado. O uso de métodos quantitativos está adequado a uma população de objetos de estudo comparáveis, cujos dados podem ser generalizados. Por outro lado, uma pesquisa que se utiliza de métodos qualitativos pode analisar melhor como seu objeto de estudo – cada indivíduo, grupo ou instituição – vivencia a realidade pesquisada. “A pesquisa qualitativa é útil para identificar conceitos e variáveis relevantes de situações que podem ser estudadas quantitativamente” (GOLDENBERG, 2007, p. 63).

De acordo com Santaella (2001, p. 142), algumas variáveis devem ser utilizadas na pesquisa experimental com intuito de mensurar os objetos de estudo. “A variável se refere a alguma propriedade passível de observação e mensuração, de um determinado fenômeno que pode tomar diferentes valores”.

As principais variáveis a serem trabalhadas neste projeto foram:

- a) uso: pertinência e utilidade da informação arquivística;
- b) pós-uso: o impacto do resultado da aplicação da informação;
- c) eficiência de resposta do arquivo; e,
- d) proatividade do serviço de arquivo.

A pesquisa percorreu as seguintes etapas:

1. aplicação de questionários aos usuários do arquivo, de forma a avaliar a relação destes com o setor; e,
2. entrevista e aplicação de questionário com o gestor da área ⁶, com intuito de identificar qual é a imagem dos serviços prestados.

O quadro 01 resume e agrupa os componentes envolvidos na pesquisa juntamente com os objetivos específicos estabelecidos pelo projeto:

⁶ Vide seção de apêndices .

OE2. Observar as estratégias de busca dos usuários do arquivo e a natureza do modo de interação com o arquivo.	(A) Consulta	A1. Frequência de pesquisa
		A2. Motivos de pesquisa
		A3. Formas de solicitação
OE1. Estudar o perfil dos usuários do arquivo, identificando suas demandas informacionais.	(B) Usuário/Perfil	B4. Conhecimento sobre a demanda B5. Características gerais/Classificação
OE4. Avaliar a capacidade de adequação da resposta do arquivo frente às demandas dos usuários.	(C) Atendimento	C6. Eficiência e eficácia
		C7. Satisfação
OE5. Levantar a possibilidade de criação de parâmetros para uma postura proativa na atividade de disseminação das informações arquivísticas.		C8. Proatividade
OE3. Analisar a pertinência do registro frente ao problema a ser solucionado, com ênfase no impacto do documento nos processos de trabalho.	(D) Uso e Pós-uso	D9. Comportamento após contato
		D10. Pertinência do registro

Quadro 01. Objetivos e variáveis da pesquisa
Fonte: elaboração própria

A metodologia adotada para tal pesquisa fundamenta-se num corte feito sobre a linha do procedimento de solicitação do documento junto ao arquivo, realizado pelos usuários que almejam responder a uma demanda informacional. Após essas etapas de investigação, tem-se a análise dos dados para a averiguação dos resultados, onde cruzamos os pedaços citados anteriormente.

Na primeira instância da pesquisa encontra-se o usuário em busca do documento de arquivo para solucionar uma questão. Tem-se a possibilidade de levantar questionamentos relacionados aos motivos do contato direto com esta unidade. Assim, foi possível recolher informações referentes às circunstâncias que desembocaram na consulta ao arquivo, bem como identificar os problemas que geraram o relacionamento com os usuários.

A segunda parte analisa o uso a que se submeteu o documento solicitado, e a sua pertinência na resolução das demandas. Para levantar essas informações foram utilizados como instrumento de coleta de dados o questionário autopreenchível, entregue pessoalmente ou por correio eletrônico, no qual o usuário ficou à vontade para descrever os problemas de trabalho.

A terceira etapa é representada pela aplicação de um questionário por intermédio de entrevistas aos gestores dos arquivos, similar ao aplicado com os usuários diretos. Nesta etapa estão presentes os questionamentos relacionados à imagem que o coordenador da gestão de documentos tem de seus serviços. Para coletar informações essenciais à pesquisa, utiliza-se mais um instrumento: a entrevista não estruturada e aberta com os gestores das unidades de arquivo. Essa ação tem como intuito avaliar a imagem que tal gestor tem do serviço de arquivo; além de possibilitar a confrontação dos dados de seu conhecimento acerca dos usuários com as respectivas respostas de seus clientes, avaliando o nível de comunicação entre as duas partes. Dessa forma, dois aspectos são avaliados: o da imagem do gestor que planeja e observa o resultado das ações da unidade; e o uso que o consulente faz da informação do arquivo.

O último momento da pesquisa é a avaliação dos resultados do cruzamento dos dois instantes predecessores, delineando-se dois cenários: um anterior ao acesso direto ao documento, e outro já de posse desse registro. Nesse instante, tem-se o intuito de analisar o impacto do objeto informacional no problema administrativo ou de pesquisa e até que ponto a aplicação do registro logrou o êxito almejado.

O quadro 02 elucida a metodologia adotada:

Momentos	Objetos	Fenômenos	Questionamentos	Instrumentos	Registro
1	Usuários	Demandas	<i>Quem quer? Para quê quer? O quê quer?</i>	Questionários	Banco de dados SPSS
2	Documentos	Uso Pertinência	<i>Como usou? Resolveu? Suficiente?</i>		
3	Gestores	Imagem do arquivo enquanto serviço	<i>Pra que serve? Qual importância? Desafios? Oportunidades?</i>	Entrevista + Questionário	Anotações
4	Usuários + Documentos + Gestores	Análise de resultados			

Quadro 02. Percurso metodológico da pesquisa
Fonte: elaboração própria

4.1 O ensaio: pré-teste

Como base empírica de nosso trabalho de pré-teste elegemos um “recorte” sobre a linha do procedimento de pesquisa do documento junto ao arquivo da SRH/MP (Secretaria de Recursos Humanos do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão), realizado pelo usuário (habitualmente um funcionário da instituição) que almeja responder a uma demanda informacional.

Esse procedimento é devidamente gerenciado pelo Sistema CPROD – Controle de Processos e Documentos – SRH/Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão, de onde extraímos nossa amostra, composta de todos os usuários do sistema CPROD que solicitaram documentos no período de 15/10 a 15/11/09. No total 20 questionários foram distribuídos, dezesseis (16) retornaram (dois foram respondidos por e-mail), um

foi desconsiderado (por apresentar contradições) e outros três foram devolvidos em branco.

O procedimento de coleta de dados foi realizado no contexto da Ouvidoria do Servidor, Coordenação Geral de Negociação e Relações Sindicais e na Divisão de Controle e Cadastro de Anistiado Político.

Após a etapa de investigação, realizou-se a análise dos dados para a averiguação dos resultados, onde estudamos os dados coletados e os interpretamos à luz da literatura estudada.

4.1.1 O contexto do pré-teste

Missão

Promover o planejamento participativo e a melhoria da gestão pública para o desenvolvimento sustentável e socialmente incluyente do País.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO

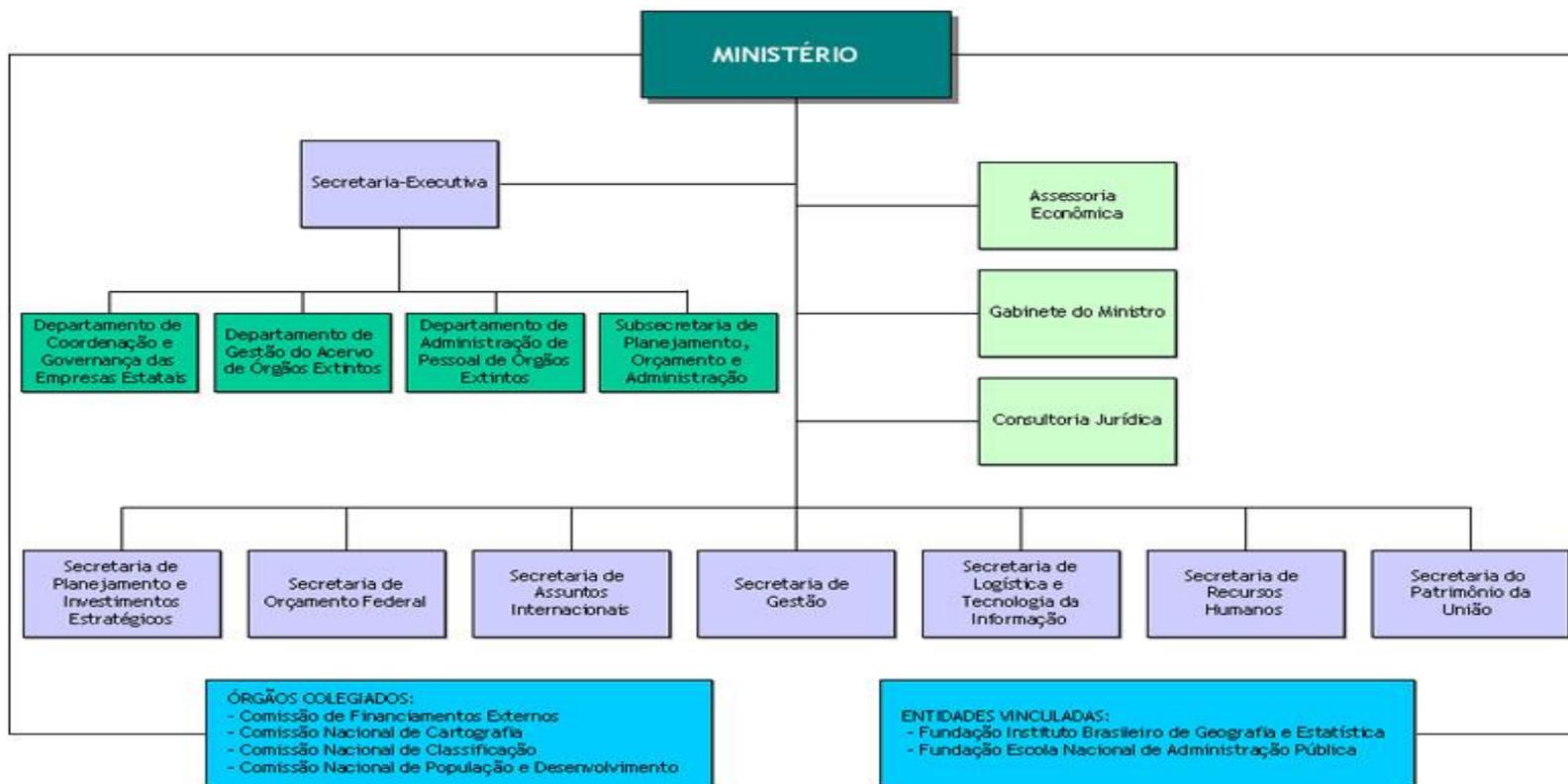


Figura 01. Estrutura da instituição do pré-teste

Secretaria de Recursos Humanos (SRH)

São competências da SRH:

I - exercer, como Órgão Central do SIPEC, a competência normativa em matéria de pessoal civil no âmbito da administração federal direta, das autarquias, incluídas as de regime especial e das fundações públicas;

II - propor a formulação de políticas e diretrizes para a administração de recursos humanos, inclusive quanto à seguridade social, aos benefícios, às relações de trabalho, às carreiras, à remuneração, ao dimensionamento da força de trabalho e à realização de concurso público;

III - planejar, supervisionar e orientar as atividades do SIPEC, no âmbito da administração federal direta, autárquica e fundacional;

IV - propor e implementar ações de relacionamento com órgãos e entidades da administração federal, de outros Poderes e esferas de governo, e com os servidores, nas questões relativas à administração de recursos humanos;

V - exercer atividades de auditoria de pessoal e de análise das informações constantes da base de dados do Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE, acompanhar e supervisionar a apuração de irregularidades concernentes à aplicação da legislação relativa à gestão de pessoas e respectivos procedimentos administrativos da administração federal direta, autárquica e fundacional;

VI - exercer as atividades de ouvidoria, no âmbito do SIPEC, colocando à disposição dos servidores ativos, aposentados e pensionistas sistema que permita a recepção de dúvidas, reclamações, denúncias e outras manifestações, acompanhando a apuração e dando-lhes respostas e permitindo a solução organizada e eficaz;

VII - gerenciar as atividades referentes à execução de concursos públicos, da movimentação da força de trabalho e da contratação temporária de pessoal;

VIII - propor políticas e diretrizes relativas ao recrutamento e seleção, à capacitação, ao desenvolvimento e à avaliação de desempenho dos servidores da administração federal direta, autárquica e fundacional, bem assim supervisionar a sua aplicação; e

IX - propor políticas e diretrizes relativas às atividades de gestão da força de trabalho na administração federal direta, autárquica e fundacional.

A Ouvidoria do Servidor

Art. 9º À Ouvidoria do Servidor compete:

- I - planejar, implantar, coordenar e acompanhar as atividades da Ouvidoria do Servidor, no âmbito do SIPEC;
- II - assistir ao Secretário nos assuntos relativos ao pós atendimento dos serviços prestados aos servidores públicos federais, nos assuntos relativos a recursos humanos;
- III - estabelecer canais de comunicação com os servidores públicos federais, que venham a facilitar e agilizar o fluxo das informações e a solução de seus pleitos;
- IV - facilitar o acesso do servidor público federal à Ouvidoria do Servidor, simplificando seus procedimentos internos e promovendo a divulgação sistemática de sua missão institucional, bem como dos serviços oferecidos;
- V - promover de forma permanente e sistemática, a articulação e a integração com os órgãos e entidades integrantes do SIPEC;
- VI - fornecer informações e sugestões aos órgãos e entidades integrantes do SIPEC, a partir das mensagens recebidas para aprimoramento de seus processos de trabalho e subsídios para a efetiva gestão de pessoas; e
- VII - atuar de forma articulada com as demais Ouvidorias existentes nos órgãos da Administração Pública Federal.

Coordenação Geral de Negociação e Relações Sindicais

Art.16º À Coordenação Geral de Negociação e Relações Sindicais

- I - gerenciar as ações relacionadas à negociação coletiva;
- II - secretariar a Mesa Nacional de Negociação Permanente MNNP;
- III - coordenar a elaboração, desenvolvimento e manutenção de informações gerenciais e estatísticas, na área de relações de trabalho;
- IV - prover informações estatísticas e indicadores das relações de trabalho;
- V - emitir pareceres na área de sua competência;
- VI - exercer a ouvidoria no âmbito de suas atribuições; e
- VII - assessorar o Diretor nos assuntos inerentes as suas atribuições.

A Divisão de Controle e Cadastro de Anistiado Político

Art. 61. À Divisão de Controle e Cadastro de Anistiado Político compete:

- I - preparar e executar as atividades relativas a cadastro, no SIAPE, bem como manter atualizados os registros funcionais de anistiados políticos de que trata a Lei nº 10.559, de 13 de novembro de 2002;
- II - executar as ações da folha de pagamento inerentes à reparação econômica de caráter indenizatório, em prestação mensal, permanente e continuada;
- III - executar as atividades necessárias ao pagamento de reparação econômica de caráter indenizatório, em prestação única;
- IV - elaborar planilha de cálculos para exame de processos referentes a diferenças indenizatórias, bem como os cálculos de reajuste previstos na legislação vigente, com vista ao pagamento de anistiados políticos;
- V - elaborar demonstrativo mensal das despesas com anistiados políticos;
- VI - emitir relatório de controle das atividades relativas a anistiados políticos;
- VII - analisar, instruir e propor a concessão de transferência de indenização de acordo com o art. 13º da Lei nº 10.559/2002;
- VIII - orientar e assistir o anistiado, bem como as entidades de classe; e
- IX - fornecer informações à Divisão de Legislação, Benefício e Acompanhamento Processual, com vistas à atender às solicitações da Justiça e da Advocacia-Geral da União.

4.2 A peça: a escolha das instituições

A escolha das instituições para a aplicação definitiva da pesquisa foi orientada pelos seguintes fatores:

- a. a existência ou não de ações e programas institucionalizados para o atendimento de usuários;
- b. a existência ou não de sistemas de gestão de documentos eletrônicos;
- c. a representatividade ou não do quadro de arquivistas e de funcionários que trabalhem diretamente nas funções de arquivo;
- d. a existência ou não de uma posição hierárquica do arquivo na estrutura organizacional;
- e. a existência ou não de funções e atividades bem definidas para o arquivo na organização;
- f. um histórico ou não de funcionamento do arquivo;
- g. a área de atuação da instituição no mercado de trabalho;

- h. a existência ou não de programas de capacitação para assistência técnica junto aos setores de trabalho; e,
- i. a existência ou não de mecanismos de controle de empréstimos e consultas realizadas no setor de arquivo.

Diante disso, três instituições foram selecionadas para a realização da pesquisa. Esse numero se justifica pela razão de que duas delas representam os extremos dos pontos levantados; enquanto a terceira se apresenta como uma intermediária da imagem prevista. O quadro 03 explicita esses pontos ⁷:

Pontos	CNI	TST	ST/DF
(a)	✓	▪	○
(b)	✓	✓	○
(c)	✓	▪	○
(d)	✓	✓	○
(e)	✓	✓	○
(f)	✓	✓	○
(g)	Paraestatal: sistema "S"	Pública federal	Pública Distrital
(h)	✓	▪	○
(i)	✓	▪	○

Quadro 03. A seleção das instituições da pesquisa
Fonte: elaboração própria

Legenda	Sim	Em parte	Não
Símbolos	✓	▪	○

4.2.1 Universo da pesquisa

O universo da pesquisa foi representado por todos os usuários que já solicitaram os serviços de pesquisa do arquivo da área administrativa, ou seja, recursos humanos, financeiro e jurídico. Assim, estão contemplados todos os servidores e funcionários

⁷ Maiores informações sobre a caracterização das instituições, vide seção de apêndices.
CNI - Confederação Nacional da Indústria)
TST - Tribunal Superior do Trabalho)
ST/DF - Secretaria de Trabalho do Distrito Federal).

destas áreas específicas, que tiveram algum problema institucional e entraram em contato com o setor de arquivo na tentativa de resolvê-lo.

Ademais, na segunda parte da pesquisa foram entrevistados os gestores de arquivo das respectivas áreas, bem como se efetivou a aplicação de um questionário específico para cada caso.

4.2.2 Amostra da pesquisa

Questionários	CNI	TST	ST/DF	TOTAL
Arquivistas	03	01	01	05
Usuários	15	28	29	72
TOTAL	18	29	30	77
77 questionários aplicados				

Quadro 04. Amostra da pesquisa
Fonte: elaboração própria

4.2.3 Os questionários

Os quadros 05 e 06 elucidam as variáveis levantadas pelos questionários juntamente com as respectivas questões.

USUÁRIOS		
Fenômenos	Variáveis	Questões
(A) Consulta	A1. Frequência de pesquisa	01
	A2. Motivos de pesquisa	02 e 04
	A3. Formas de solicitação	03
(B) Perfil	B4. Conhecimento sobre a demanda e uso do gestor	06
	B5. Características gerais/Classificação	16, 17 e 18
(C) Atendimento	C6. Eficiência e eficácia	07, 10 e 11
	C7. Satisfação	08
	C8. Proatividade	05
(D) Uso	D9. Maneiras de uso	12
(E) Pós-uso	E9. Comportamento após contato	09 e 14
	E10. Pertinência do registro	13 e 15

Quadro 05. Variáveis do questionário 01
Fonte: elaboração própria

GESTORES		
Fenômenos	Variáveis	Questões
(A) Conhecimento sobre o uso dos serviços de arquivo	A1. Frequência de pesquisa	01
	A2. Motivos de pesquisa	02
	A3. Formas de solicitação	03
	A4. Eficiência da resposta	06
	A5. Eficácia da resposta	09 e 10
(B) Conhecimento sobre os usuários	B6. Comportamento no contato	05
	B7. Satisfação	07
	B8. Comportamento pós-contato	08
(C) Conhecimento sobre o uso dos documentos	C9. Maneiras de uso	11
(D) Conhecimento sobre o impacto dos documentos	D10. Pós-uso	12, 13 e 14
	D11. Pertinência do registro	15
(E) Proatividade dos serviços	E12. Antecipação de demandas	04

Quadro 06. Variáveis do questionário 02
Fonte: elaboração própria

Importante destacar que os questionários aplicados na pesquisa continuam sendo utilizados, voluntariamente, por outros arquivistas em instituições que não foram contempladas no universo do estudo. Essa ação visa uma mera curiosidade destes profissionais em compreender melhor o uso dos documentos de arquivo por parte dos usuários, bem como avaliar a criação de novos produtos e serviços de arquivo.

4.2.4 Os blocos de pressupostos

Os quadros seguintes destacam os três blocos de pressupostos da pesquisa, onde se apresentam a relação de dois universos, sendo tanto os usuários quanto os gestores das unidades de arquivo são contemplados. Dessa maneira, observa-se o confronto dos fenômenos, das variáveis e das questões que devem ser comparadas para o alcance dos objetivos. O questionário 01 refere-se aos questionamentos feitos aos usuários, enquanto o de número 02 foi aplicado junto aos gestores dos arquivos.

BLOCO A			
Questionário 01			
DOCUMENTO	01	Os documentos de arquivo apresentam diversos usos.	D09. Maneiras de uso
	02	Os usos dos documentos de arquivo são distintos nas instituições.	D09. Maneiras de uso
	03	<i>A priori</i> , o documento de arquivo é pertinente pela natureza pontual da relação arquivo e usuário.	E10. Pertinência do registro
	04	Os documentos de arquivo não são as únicas fontes de informação na resolução das demandas dos usuários.	E09. Comportamento após contato E10. Pertinência do registro
	05	Os usuários solicitam os documentos para utilizar as informações registradas em seu suporte.	E09. Comportamento após contato E10. Pertinência do registro

Quadro 07. Bloco A de pressupostos
 Fonte: elaboração própria

BLOCO B				
Questionários			01	02
INSTITUIÇÃO	06	A instituição que demonstra uma maior preocupação com o usuário entende melhor o uso dos documentos de arquivo.	D09. Maneiras de uso	C09. Maneiras de uso

Quadro 08. Bloco B de pressupostos
 Fonte: elaboração própria

BLOCO C				
Questionários			01	02
SERVIÇO	07	Os arquivos podem ser proativos nas demandas.	C08. Proatividade	E12. Antecipação de demandas
	08	A satisfação dos usuários está atrelada a) à pertinência, e; b) ao encontro dos documentos no arquivo.	C07. Satisfação E09. Comportamento após contato	

Quadro 09. Bloco C de pressupostos
Fonte: elaboração própria

5. O quebra-cabeça da Arquivística

A maneira mais razoável de inserir a nossa discussão em termos de um trabalho de pesquisa científica é começar por uma tentativa de delineamento da história de desenvolvimento da Arquivística, relacionando-a ao tema dos usuários. Além disso, pretende-se enfatizar a observação natural das mudanças a que a sua teoria vem se debruçando ao longo do tempo. Esta atitude importa seja pelo reconhecimento do impacto das tecnologias da informação, que trouxeram novos paradigmas de acesso e uso do documento, ou até mesmo pela dissolução do suporte físico em elementos binários, que nos trazem a necessidade de remarcar as fronteiras desse objeto de estudo.

Ao traçarmos uma leitura sobre o processo de inclinação desta ciência ou técnica, dependendo da escola que a observe, percebemos claramente o estreito relacionamento da Arquivística com a burocracia e a busca de eficiência da administração pública. Sob esses parâmetros se justificam a criação do manual holandês, como tentativa de estabelecimento de padrões mais universalistas de arranjo e descrição de documentos; bem como a construção dos Arquivos Nacionais, que remontam o século XVIII, como um reconhecimento, por parte dos Estados Nacionais recém-criados, da importância de seu patrimônio documental aos cidadãos.

Não obstante toda a longevidade desenhada pelos estudos que afirmam que o surgimento da Arquivística se confunde com o surgimento da própria escrita, cabe destacar a sua estreita e intensa relação às atividades do Estado, às administrações e aos Governos. Esse ponto é destacado pelo minucioso trabalho realizado pelos portugueses Armando Malheiro da Silva, Fernanda Ribeiro, Júlio Ramos e Manuel Luís Real (1999).

Em sua origem particular, os arquivos remontam o ideal de um instrumento de auxílio ao poder vigente. O acesso aos seus depósitos era estritamente limitado aos funcionários oficiais ou às pessoas que detinham permissão específica de alguma autoridade superior. Por isso o cargo de arquivista era considerado de extremo valor para a sociedade, na medida em que se inseria na imagem de um guardião do arsenal de poder do regime. Nesse período os documentos eram produzidos, gerenciados e conservados para a utilidade ditada pelo governo e pela administração. Ou seja, a gestão de documentos estava diretamente atrelada à gestão do exercício do poder.

Embora essa finalidade seja adquirida pela vinculação direta do documento de arquivo ao fator de prova e o estabelecimento de direitos e deveres, ainda hoje encontramos tais traços. Primeiro, a diferença principal entre esses períodos é que atualmente o valor de prova do documento de arquivo está intimamente relacionado ao

conceito de cidadania. Se antes importavam os locais de custódia e a legitimidade do profissional responsável pela guarda dos documentos, hoje importa o contexto de produção dos documentos e a garantia de que em sua passagem pelas diferentes fases documentais a integridade de sua capacidade de comprovação seja mantida.

A partir do século XVI, a noção dos serviços de arquivo se transforma por três fatores. Primeiramente, a especialização dos diferentes órgãos governamentais e administrativos. Em seguida, o ganho de destaque que a investigação histórica e as pesquisas eruditas começam a receber. Nesse momento os arquivos são importantes arsenais de fonte para o conhecimento da trajetória histórica das nações. E, por último, mas não menos importante, o surgimento das novas tecnologias de comunicação e de registro da documentação, que perpassam as ações de gerenciamento de documentos.

5.1 A herança da escola tradicional, o Manual Holandês e a Diplomática

Segundo a grande maioria dos estudiosos da Arquivística, é no século XVIII que os arquivos sofrem a sua maior intervenção. Isso devido ao surgimento ou ao ressurgimento da noção de democracia, que possibilita uma ruptura de suas maneiras de atuação e a conseqüente abertura dos conjuntos documentais. Assim, os acervos estão a serviço dos cidadãos e são instrumentos essenciais para a valorização e o conhecimento da garantia da identidade da sociedade a que pertencem.

Nesse momento temos a constituição dos ditos Arquivos Nacionais, que parece ser um marco intenso na trajetória dos estudos arquivísticos. O século XVIII se caracteriza pela criação de depósitos centrais de arquivamento de documentos em vários países da Europa; todos oriundos do desdobramento histórico do processo de formação dos Estados Nacionais. Sabe-se da importância metodológica que tais espaços trouxeram, principalmente no que diz respeito aos procedimentos de classificação, preservação e descrição de documentos. Todo esse quadro está inserido dentro do marco que alterou significativamente a ordem do mundo contemporâneo: a Revolução Francesa de 1789.

Como conseqüências da criação desses depósitos centrais de preservação de documentos surgem os princípios que solidificam a metodologia de trabalho dos arquivos em nível nacional; e parece ser ainda a tônica dos tempos atuais. Na estrutura desse sistema, encontra-se a construção de um Arquivo Nacional que se apresenta como o coordenador da política de arquivos por intermédio da transmissão de orientações técnicas. Assenta-se aqui a noção do “fundo documental”, orientada por princípios de

evidencia das transações, que se representam por pragmatismos como o de “respeito aos fundos” e o da manutenção da “ordem original”.

Também é nesse momento histórico que os arquivos sofrem a intervenção prática direta das técnicas de organização por entidades, em contraste com a noção de assuntos específicos, tal como era a orientação precedente. A inobservância do contexto das administrações produtoras dos documentos destaca o fato de que nessa época começam os primeiros desmontes dos arquivos, trazendo consequências negativas de imediato à integridade dos acervos, pois, “estava-se, assim, a desferir um golpe num modelo milenar, cuja razão de ser assentava no respeito pela rede de ligações entre os documentos que integram um mesmo sistema de informação”. (SILVA, 1999, p.101)

Ao que parece, ganha destaque nas discussões a praticidade envolvida na ideia de se reunir conjuntos documentais oriundos de diferentes organizações. Schellenberg (1980, p.110) chega a destacar o reconhecimento das raízes pragmáticas do Respeito aos Fundos, assumindo que “um método de arranjo de todo dificultoso viu-se substituído por outro de caráter prático”.

Esse momento histórico condiz exatamente com o surgimento da primeira corrente de pensamento da trajetória dos arquivos: a Arquivística Tradicional. Relacionada aos arquivos permanentes, esta escola tende a ignorar os aspectos relacionados à origem, criação e até mesmo às maneiras de utilização administrativas, técnicas e jurídicas da documentação sujeita ao ato de recolhimento. Essa postura é um reflexo direto da ideia equivocada de que estes tipos de questões não se relacionam à atitude profissional do arquivista, e nem mesmo aos arquivos.

A maioria dos trabalhos que se aventuram por traçar a trajetória dos estudos de arquivo passa a considerar a publicação do manual dos arquivistas holandeses em 1898 como o ponto limítrofe de autonomia. Ao contrário do que acontecera antes, quando a Arquivística era uma técnica submissa aos pressupostos teóricos da história, sem autonomia ou caráter próprio, neste trabalho tonificam-se as regras para arranjo e descrição dos documentos, trazendo certa “individualidade” aos estudos do campo.

Além da tentativa de universalidade e estabelecimento de padrões adquiridos por este manual, merece destaque o fato de que o *Manual dos holandeses* ganha visibilidade por ter sido o primeiro trabalho do campo da Arquivística e por ter sido traduzido para várias línguas. Dessa maneira, este instrumento apresenta um traço essencialmente pragmático de estabelecimento de ações para as atividades de arquivo.

Torna-se oportuno destacar a importância deste manual como uma tentativa de ser o primeiro trabalho a propor uma sistematização das técnicas de arquivo. É, sem via de dúvidas, um importante texto, fundador da disciplina. Porém, apesar de todas as tentativas de justificação teórica que o pragmatismo possa sugerir, Lopes (2009) relembra que esta obra foi um marco no passado, perdendo seu valor prático em nossa época.

O Manual dos holandeses é marco fundador da disciplina por apresentar a imprescindível sacralização do respeito à organicidade presente no conceito de arquivo, sendo visto como o estandarte do segundo grau do princípio da proveniência⁸. Dessa forma, o trabalho destaca um fato essencial a constituição dos arquivos: a organização da administração produtora do arquivo está refletida em sua acumulação.

Duranti (1993) vai na contramão dos estudiosos da área e considera que os principais elementos da doutrina de arquivo se encontram desenhados no trabalho de Dom Jean Mabillon sobre diplomática, publicado em 1681. Nele se encontra o estudo crítico sobre os documentos de arquivo. Tal trabalho se insere no contexto de estabelecimento de fidedignidade e autenticidade dos registros das chamadas “*Guerras Diplomáticas*”, que em meados de século XVII se debruça sobre o estudo da validade legal dos documentos da “doação de Constantino”.

5.2 Rumo à administração: da gestão de documentos à Arquivística Integrada

A evolução tecnológica, iniciada a partir da segunda metade da década de 1940, traz vários aspectos que incidem sobre as atividades dos arquivos. Nesse momento temos o aumento avassalador dos documentos textuais, relacionados às informações técnica e científica, oriundos das instituições de pesquisa criadas na década anterior (SANTOS, 2010). Com essa massa de informações acumulada, os meios automatizados assumem importância ímpar no gerenciamento desses conteúdos informativos. Justamente nesse contexto a informação se transforma num instrumento indispensável para a pesquisa e o desenvolvimento tecnológico.

⁸ É oportuno citar Duchein (1986, p.27-28) afirmando que tal princípio corresponde a uma especificidade de representação da burocracia germânica e que por isso “muitas teorias sobre o princípio são inaplicáveis aos arquivos dos países de tradição latina por não corresponderem à sua realidade”.

Na Segunda Guerra Mundial vemos o desenvolvimento do princípio da “gestão de documentos” (GD)⁹ como uma possível resposta à produção vertiginosa das informações registradas, principalmente nos Estados Unidos e posteriormente no Canadá. A mola propulsora para o nascimento do conceito de GD foi o ideal do “ciclo vital” ou o surgimento da “teoria das três idades”, englobando as ações de produção, fluxo, acesso, avaliação e destinação. De certa maneira, esses novos elementos acabam por romper a imagem de que apenas os documentos de caráter histórico e de interesse de um grupo restrito de profissionais deveriam ser o foco de atuação dos arquivistas. Isso porque se estende o olhar para os produtos das administrações, aqueles instrumentos que subsidiam o andamento direto das atividades organizacionais.

A necessidade de enfrentar esses novos problemas insere nos arquivos a instauração dos *records management*. Embora lidando com a mesma informação dos arquivistas tradicionais, estes profissionais, envolvidos com as ações voltadas para a gestão administrativa, passam a desenvolver produtos e serviços caracterizados por um alto grau de pragmatismo e improvisação. Dessa maneira, cria-se a ruptura no seio da Arquivística, que havia consolidado a sua autonomia parcial; além de submetê-la a uma consequente fragilidade da validação de seus fundamentos teóricos.

Numa tentativa de reparar esta ruptura ocorrida dentro da área, surge a importância dos trabalhos da arquivística integrada, defendida pela corrente canadense, mais especificamente de Quebec. É possível salientar que tal corrente de pensamento nasce como uma tentativa de unificar as ideias predecessoras.

Os trabalhos oriundos da arquivística integrada são frutos dos esforços de três autores quebequenses: Couture, Rousseau e Ducharme. E o surgimento de toda a linha de pensamento desta escola se fundamenta num questionamento: de onde provêm os arquivos ditos definitivos? A partir daí pode-se realizar um laço com o valor primário dos documentos e suas consequências diretas nas funções arquivísticas de classificação, avaliação e descrição.

O próprio conceito do que vem a ser objeto dos arquivos se amplia sob os olhares dos canadenses. Se além de suas fronteiras os documentos são conservados para fins de prova e testemunho, para esta corrente os registros são guardados e utilizados por seus valores de informação em geral (LOPES, 2009).

⁹ Tal abordagem é questionada pela proposta da “Arquivística Integrada” – apresentada pelos canadenses, que concebe a produção documental sem o rompimento do seu ciclo.

Desse modo, podemos destacar quatro pontos importantes do pensamento Quebequense:

- a) a junção dos pensamentos das duas correntes predecessoras;
- b) a integração da teoria dos valores primário e secundário dos documentos de arquivo, como consequência do item A. Se antes os arquivistas se debruçavam sobre o valor secundário e os *records* sobre o primário, agora este profissional observa a evolução do documento em todo ciclo vital;
- c) a conclusão da impossibilidade de sanar os problemas da Arquivística sem situá-la dentro de um viés menos pragmático; e,
- d) a tentativa de reconhecer a Arquivística no seio da Ciência da Informação, como consequência natural do item C.

Por mais que se tenha evidenciado a importância dos estudos canadenses, muitos teóricos criticam esta escola de pensamento. Isso porque parece uma escolha razoável observar os pontos vulneráveis das duas correntes anteriores e juntá-los com uma roupagem de cientificidade. Segundo os pontos de vista contrários aos ideais Quebequenses, esse modelo reforça as duas correntes predecessoras, não se desvencilhando de muitos equívocos oriundos daquelas maneiras de pensamento.

5.3 Novos paradigmas, velhos arquivos?

Como se percebe, os pressupostos teóricos embutidos neste quadro de formação da Arquivística encontram-se dentro de um processo contínuo de mudança de paradigmas. Fernanda Ribeiro (2002) destaca a reflexão sobre este confronto entre o *paradigma histórico-tecnista*, que se consolidou nos finais do século XIX, e o novo horizonte do paradigma *científico-informacional*, voltado para uma fundamentação epistemológica.

Os argumentos da pesquisadora portuguesa nos trazem à baila um questionamento fundamental: será que os pressupostos teóricos criados sob a herança positivista e histórico-tecnista ainda são suficientes para se abordar os problemas da contemporaneidade? Para a autora, esse sistema se encontra sucateado e em completa crise, revelando seu esgotamento em termos de busca de soluções para os problemas atuais; principalmente no que tange às questões de avaliação, seleção e eliminação de documentos.

Analisando o questionamento de maneira mais sistemática, segundo a autora portuguesa, os fundamentos que se encontram abalados pelas novas estruturas desta nossa sociedade da informação seriam os seguintes:

- a) o arquivo dito histórico, baseado na configuração do sistema de “fundos documentais”, já não consegue estabelecer o vínculo das informações com seu contexto produtor. Isso tende a criar rupturas na função do serviço e uso destes arquivos, como consequência natural da fragilidade dos objetos de descrição dos conjuntos documentais;
- b) o antigo modelo Francês de Arquivo Nacional, como coordenador da política arquivística, não contribui para o surgimento de uma verdadeira ciência reflexiva, muito menos para possíveis questionamentos, estando a teoria sempre subjugada a esse modelo;
- c) a noção de fundo documental, formulada em 1841, apresenta uma caráter meramente técnico, não se ajustando mais aos novos problemas que as tecnologias da informação impõem aos arquivos;
- d) a inoperância da teoria das três idades, fundamentada sob uma necessidade eminentemente técnica e de otimização de espaços físicos de trabalho. Tal teoria acaba por recortar o arquivo em duas partes, desconsiderando as características essenciais do sistema como um todo;
- e) a ênfase na técnica, particularmente no que tange aos pressupostos normativos de elaboração de instrumentos de pesquisa e da criação de novos pontos de acesso à informação; e,
- f) o abalo sofrido pelo conceito estático do documento, tido como um suporte que revela uma informação. Esse ideal carrega consigo a dependência rigorosa do aparato físico para que a Arquivística possa tomá-lo como objeto de estudo. Tal característica nos impõe novos questionamentos pelo quadro que as tecnologias da informação vêm traçando aos serviços de arquivo.

No que se refere ao abalo sofrido pelo conceito de fundo documental, Duchemin (1986) levanta cinco pontos que se tornaram empecilhos na aplicação da definição: **a)** a dificuldade de definição de hierarquia, dada a complexidade da estrutura e os vários

desdobramentos das instituições modernas; **b)** a alta variação das competências a que os organismos atuais estão sujeitos, o que repercute na instabilidade das funções adquiridas ao longo da existência das instituições; **c)** a própria noção de proveniência dos fundos, que hora está ligada a produção de um arquivo, hora está ancorada sob a ação de recolhimento; **d)** o imbróglio nas definições de fundos abertos e fechados, devido à instabilidade da conjuntura atual de mercado, e; **e)** o próprio rigor metodológico do respeito à ordem original, que culmina em arbitrariedade no ato de organização dos documentos; o que é ainda mais difícil de estabelecer devido ao impacto das tecnologias da comunicação e informação.

Nessa tentativa de esboçar os novos rumos a que a Arquivística se submete, nos cabe a possibilidade de traçar essa nova configuração, que joga sob os arquivos a filosofia central da contemporaneidade: o acesso à informação e a preservação da memória institucional. Nesses dois eixos de representação deslizam-se os serviços dos arquivos organizacionais, que, por intermédio de políticas de normatização de recursos humanos, materiais e financeiros, tentam levar a cabo o seu intento.

Importante ressaltar que a filosofia de acesso à informação que orienta os serviços de arquivo também se vincula ao ideal de “não acesso”, na medida em que a política de informação institucional deve estabelecer que tipo de informações mereça destaque de restrição, e a que tipo de funções administrativas as mesmas podem estar disponíveis.

Nessa nova configuração, os arquivos assumem o papel de uma unidade político-administrativa que tem a necessidade de estabelecer diálogos com as partes da organização a que se vincula. A partir disso, estabelece-se o diagnóstico, como medida de levantamento das necessidades informativas das organizações. Com isso, têm-se todos os elementos necessários para a solidificação e criação de produtos e serviços que possam reforçar sua filosofia de existência.

5.3.1 A virtualização dos conceitos

Nesse contexto surge o debate e a importância adquirida pela escola australiana. Como mais uma representante de peso, o sistema de estabelecimento de arquivos desenvolvido pelos australianos, entre as décadas de 1960 e 1970, se apresenta como uma tentativa de se adequar às sucessivas mudanças administrativas sofridas pelas organizações. A importância que a informação atualmente adquire nas relações de

mercado faz repensar os conceitos de uma maneira mais virtual e menos atrelada aos aspectos físicos.

Com essa perspectiva Clive Smith, em uma apresentação realizada na conferência anual da Associação dos Arquivistas Canadenses, em 1995, traz vários pontos de reflexão sobre o conceito de *records series*, que é tratado por tal escola como uma entidade virtual. Tal pensamento aborda o argumento de que as vicissitudes institucionais prejudicam a identificação dos grupos documentais, e por isso deve-se observar a necessidade de separação dos *records* de seus respectivos contextos, sem ignorar ou minimizar a importância dessa ligação.

O sistema separa o contexto de arquivamento do contexto administrativo; isso porque o primeiro está fixado nas séries. Ademais, a relação entre as séries não se dá de maneira estanque e simples, e sim num sistema complexo de “*muitas para muitas*”. A partir dessa importante identificação, os australianos defendem que a descrição e o controle individual suplantarão a série documental.

Tal abordagem vem de encontro ao pensamento de Delmas (2001), apontando que o futuro da Arquivística é o de lidar com os arquivos de uma maneira muito mais teórica do que prática. Esse movimento começa a adquirir contornos mais firmes dentro do pensamento arquivístico e vem na crista contrária à maneira tradicional e positivista de como as questões de arquivo eram tratadas em tempos predecessores. Se antes o arquivista era um profissional imparcial que deveria apenas realizar o seu trabalho de modo a espelhar a organização, agora tal profissional é um dos personagens ativos na criação da história institucional.

Pelo dimensionamento temporal exposto nos parágrafos anteriores, resumiríamos o trajeto de construção da Arquivologia em consonância com a observação realizada por Couture e Ducharme (1998-1999). Para esses autores a área se dividiu ao longo de sua existência entre o ideal da conservação da memória, do acesso à informação e da eficácia administrativa.

O pensamento pós-modernista vem adquirindo uma influência ímpar na Arquivologia. Agora os documentos são dinâmicos e o arquivista é o profissional que apresenta uma narrativa dos fatos num determinado tempo e espaço. Para isso, tal profissão expõe a realidade contextual das informações produzidas pelas organizações, que são o reflexo da constituição social da época. Assim, aos arquivistas cabe atender a expectativa da instituição produtora do arquivo, bem como sanar as demandas informacionais suscitadas pela sociedade.

Essa perspectiva é um reflexo de um momento oportuno para se repensar a própria conduta da Arquivística enquanto campo fértil da Ciência da Informação. Cook (2000, p. 12) aponta esse rompimento paradigmático e afirma que a Arquivologia deve passar a analisar as propriedades e características dos documentos, e também das funções, processos e transações do século XXI. Com isso, o autor vai além do registro da informação em algum suporte físico, chamando a atenção para a maneira como são formados os acervos documentais. Um ponto de vista bastante oportuno numa sociedade que é representada pela gama de possibilidades de produção de informações.

A conjuntura atual se mistura à possibilidade concreta de reflexões mais profundas sobre a capacidade da Arquivística se inserir nessa mudança de paradigma. Fonseca (2005, p. 98) aponta a ausência de autoreflexão do campo, observando que “os limites e a configuração disciplinar da Arquivologia não são objeto de suas investigações”. E a visão pós-modernista remarca essa nova postura de questionamento da área.

Com o intuito de facilitar a compreensão da trajetória histórica da Arquivística, o quadro seguinte expõe as escolas já evidenciadas, bem como o contexto histórico de surgimento de cada uma delas, as características do momento particular e as consequências da aplicação dos conceitos e práticas.

ESCOLA	CONTEXTO	CARACTERÍSTICAS	CONSEQUÊNCIAS	
1. Escola tradicional Século XVIII	Criação dos Arquivos Nacionais Revolução Francesa Positivismo	Democracia Cidadania Direitos civis	Metodologias para classificação, preservação e descrição Importância da memória Submissão à história Displícência para com os arquivos administrativos	Fundo documental Princípio de respeito aos fundos Ordem original
2. Manual holandês ¹⁰ Século XIX	Positivismo Confecção de manuais	Autonomia Técnica	Individualidade da arquivística Sistematiza técnicas Sacraliza a ordem original	Técnicas para classificação, arranjo e descrição. Organicidade
3. Gestão de documentos EUA Século XX	Pós 2ª Guerra	Produção vertiginosa de informações e documentos	Visa os documentos administrativos Separa os <i>Archivists</i> dos <i>Records</i>	Ciclo vital Teoria das 3 idades
4. Arquivística integrada Canadá Século XX	Informação automatizada	Produção vertiginosa de informações e documentos	União: <i>records</i> e <i>archivists</i> Valor informativo	Arquivística unificada
5. Arquivística australiana 1960-1970	Instabilidade administrativa Documento virtual Competitividade de mercado	Mudanças administrativas Gestão da informação	<i>Records series</i> Individualização do documento Suplantação da série documental Separa o contexto administrativo do de arquivamento	Novos parâmetros de classificação e descrição
6. Arquivística Contemporânea	Redes informacionais Arquivística pós-custodial	Cidadania Preocupação com os usuários Preocupação com autenticidade e fidedignidade	Redes Sociais Individualização da informação Compartilhamento de informações	Projeto Interpares

Quadro 10. As influências das escolas arquivísticas
Fonte: elaboração própria

¹⁰ Apesar do manual holandês não representar uma escola de pensamento propriamente dita, optamos por inseri-lo no quadro pela importante contribuição ao universo da teoria arquivística.

5.4 Considerações finais do capítulo

O propósito deste capítulo não esteve relacionado ao ideal de realizar uma viagem minuciosa sobre as transformações do pensamento arquivístico. Tivemos aqui o intuito de explicitar a inexpressividade de um pensamento dito científico na trajetória da disciplina. O pragmatismo ronda este campo de estudo de maneira incisiva, e talvez esteja aí a nossa principal contribuição em termos de suscitar debates de caráter acadêmico e ampliar as discussões que possam trazer pontos para o surgimento de novos modelos. Tal como afirma Lopes (2009, p141) “a Arquivística chegou até nos como conhecimento congelado, oriundo do passado, a qual pode-se, segundo a tradição, aduzir derivações pragmáticas, mas não alterar o seu objeto básico – os documentos – nem oxigená-la com os conhecimentos contemporâneos de diversas áreas”.

Partindo da análise do decorrer do processo histórico da Arquivística, podemos observar que durante muito tempo julgou-se necessário ao exercício deste ofício o conhecimento das teorias da história. Porém, esta crença já não condiz com os novos rumos da realidade, na medida em que a percepção da importância histórica não se caracteriza como um elemento exclusivo de outras áreas de formação que começam a ser indispensáveis aos arquivistas.

Não queremos aqui enunciar um posicionamento de juízo de valor quanto à conduta que deve ser tomada pela Arquivística. Estamos comprometidos com a ideia de descrever a sua trajetória e questionarmos se ainda cabe este viés completamente ancorado sob a perspectiva histórica. E ainda, dada a necessidade recorrente de afirmar categoricamente a sua inclusão no âmbito das Ciências da Informação, nos perguntamos se isso a torna mais útil. Teríamos outro *status* com tal aproximação?

O que deve aqui ser frisado é a necessidade de desatrelar de sua essência o posicionamento de uma disciplina subsidiada por instrumentos de solução marcadamente práticos, buscando uma fundamentação teórica mais profunda para seus estudos. Afinal, a Arquivística é uma ciência ou uma implementação prática? Esse olhar também não significa o desmerecimento da importância da *práxis*, mas sim o reconhecimento da necessidade de relacioná-la ao fazer teórico, que compreende a oportunidade de melhoria da aplicação dos conceitos.

Em entrevista realizada na Academia Brasileira de Letras, Silva (2006, p124) evidenciou a preocupação com uma Arquivística extremamente vinculada à normalização excessiva de princípios práticos, “[...] acabando por cristalizá-los no campo teórico, transformando-os em dogmas inquestionáveis”. Um campo de estudo

que almeja a caracterização de ciência não deve limitar-se a simples evidenciação de pensamentos do senso comum, deixando que o fazer predomine sobre a teorização e o pensamento crítico e reflexivo.

Rousseau e Couture (1998) salientam que a própria trajetória da Arquivologia se confunde com a busca de soluções práticas para problemas iminentes atreladas às determinadas épocas. “A história permite definir quatro grandes setores principais que foram objeto dos trabalhos dos especialistas dos arquivos, ou seja, o tratamento, a conservação, a criação e a difusão”. (ROUSSSEAU; COUTURE, 1998, p.48)

Os autores ainda apresentam o argumento de que o desenvolvimento desses quatro setores principais foi orientado por três princípios fundamentais: o da territorialidade, o da proveniência ou respeito aos fundos, e a abordagem das três idades. Note-se que tais princípios estão amplamente correlacionados às soluções pontais de problemas externos, que porventura começaram a abalar as certezas arquivísticas.

Em suma, anteriormente ao século XIX os arquivos estavam atrelados diretamente à Administração, e o movimento de construção dos Estados Nações passa a considerá-los como uma ferramenta exclusiva da história. Posteriormente, os estudos canadenses esboçaram uma tentativa de unir as duas pontas dos conjuntos documentais.

A trajetória da Arquivística perpassou por dois pontos e começa a se inserir num terceiro, intensificado pela escola australiana. Rodrigues Lopez (2000) aponta que a sua consideração como uma ciência empírica para a organização dos arquivos passou por três etapas distintas:

- a) como uma disciplina auxiliar da história, pensamento próprio do século XIX;
- b) como uma ferramenta da administração, pensamento advindo dos problemas da gestão documental; e,
- c) finalmente, a consideração de que a mesma é parte integrante da Ciência da Informação.

Importa destacar que neste trabalho não defendemos a mera transferência da colonização do processo de criação dos estudos e teorias da Arquivística ao campo de conhecimento da CI. Defende-se a possibilidade de interlocução e ampliação de alguns pontos comuns, que podem ser compartilhados sem a perda da identidade do debate no campo arquivístico; conforme destacou Jardim (2010), o debate científico não deve necessariamente se organizar sob o manto epistemológico ou político-institucional da

CI, da História ou da Administração. A observação de uma Arquivística orientada como uma “ciência auxiliar” da História ou da Administração, ainda não foi completamente superada. Assim, seria algo equivocado destacar agora uma “autocolonização”, com recursos político-institucionais da CI.

A autonomia disciplinar tão defendida e debatida nos campos epistêmicos não deve ser encarada como um processo de isolamento natural, por mera defesa de *nichos* de mercado e pesquisa. Para Jardim (2010), a perspectiva interdisciplinar da Arquivística, indiscutivelmente demarcada, ainda não se encontra num estágio efetivo de consolidação. Pelo contrário, tal ponto de vista ainda é fruto de discordância entre três olhares distintos sob este campo de estudo, a saber:

- a) a visão da Arquivologia com um campo autônomo, com bases consolidadas e, de certa forma, ciência auxiliar da História. Visão que ainda traz reflexos da escola tradicional francesa;
- b) a visão de uma Arquivística expressa como uma disciplina que constitui uma sub-área da CI (ponto de vista defendido, particularmente, pelo Brasil); e,
- c) a visão de Arquivologia com uma disciplina científica autônoma, porém em permanente construção e desenvolvimento; exercida em diversos aspectos por intermédio das relações interdisciplinares com a História, a Administração, a Ciência da Informação, a Biblioteconomia, a Museologia, a Sociologia, etc.

Diante disso, podemos destacar as seguintes ideias como notas importantes para a compreensão da trajetória deste trabalho, reforçando a importância dos estudos de usuários:

1. a observação de um caminho rumo à virtualização dos conceitos arquivísticos. Ou seja, menos atrelados à ordem física do documento de arquivo, passando a levar em conta a individualização da informação;
2. os arquivos iniciam a sua caminhada ligando-se ao poder e a eficiência administrativa, e agora se inserem num quadro que coadune sua imagem à sociedade;
3. a necessidade de se repensar a Arquivística na sociedade contemporânea;

4. a iminência de um movimento que destaque a saída do pragmatismo excessivo a que o campo esteve subordinado, enfatizando-se a técnica, indo em direção à uma discussão de cunho científico;
5. a observação da individualização da informação, que é recortada, usada e reutilizada pelos usuários dos serviços de arquivo; e,
6. a necessidade de quebra de antigos dogmas, que se encontram cristalizados.

Não obstante todas as discussões que porventura começam a existir no âmbito da CI, este trabalho resolve iniciar seu caminho pela observação que vem se desenvolvendo natural e espontaneamente dentro da trajetória desse campo de estudo; onde se evidencia a informação e a experiência das relações com outros *locus* científicos:

Assim, o objeto da Arquivística tem se deslocado da categoria arquivos para outras, como documentos arquivísticos, e, mais recentemente, informação arquivística. A ampliação do domínio de estudos dessa área vem apresentando novos desafios teórico-metodológicos e a aproximação com outras áreas, particularmente com as tecnologias da informação. Como tal, a Arquivística vem buscando assegurar sua autonomia como área de conhecimento, ampliando-a e, gradualmente, experimentando relações fronteiriças com outras disciplinas. (FONSECA; JARDIM, 1995, p.45)

Ressalta-se a importância de observar o trabalho do arquivista sem prescindir dessa tríade ou tripla dimensão do objeto de estudo do nosso campo de atuação, conforme Heredia Herrera (1995) evidencia: arquivos, documentos de arquivo e informação. Portanto, esse é o caminho natural do próximo capítulo.

6. A tríade fundamental

6.1 Arquivos

A discussão em torno do que vem a ser a preocupação dos arquivos não pode prescindir das seguintes questões: no que se refere à própria definição, o que podemos chamar de arquivo propriamente dito? Quais são os elementos essenciais à sua caracterização? Como esses elementos são qualificados pelos diversos autores? Em que sentido eles são válidos na contemporaneidade? Quando nasce um arquivo e quando termina? Até onde vai o arquivo enquanto conceito? Estas são questões fundamentais e importantes de se mencionar neste trabalho.

Jenkinson (1922) definiu arquivo como um conjunto de documentos de qualquer natureza, de qualquer instituição ou pessoa, reunido natural e organicamente em virtude das funções e atividades. Conforme se observa na definição, há a exclusão do ideal de serviço. O que nos parece contraditório ao observar a própria natureza de trabalho do autor, vinculada ao labor corporativo, positivista e burocrata; ligando em seus estudos o documento de arquivo ao caráter jurídico e probatório, base de muitas pesquisas arquivísticas desta natureza.

Em Schellenberg (2004) temos a orientação do seu conceito pelas ações de seleção e guarda dos documentos de caráter permanente. Esta ideia se fundamenta pela necessidade prática de gerenciar uma produção vertiginosa de informações registradas, fruto da explosão documental ocorrida no período Pós Segunda Grande Guerra.

Partindo desses pontos, o autor considera como arquivos somente aqueles registros que podem servir exclusivamente à história: aqueles documentos e expedientes (*records*) de qualquer instituição pública ou privada que tenham sido avaliados para guarda permanente, com fins de referência ou de investigação. Além disso, Schellenberg difunde a teoria dos valores, que parece ser ainda a base onde se assenta a estrutura da avaliação na Arquivística, fazendo uma tentativa de aproximação dos documentos de valor secundário ao usuário específico da terceira fase documental: o historiador.

Nessa mesma linha de raciocínio, Elio Lodolini (1984) considera que arquivo é um conjunto de escritos que tenha perdido o interesse administrativo para as departamentos que os produziram, e que são selecionados para a conservação permanente. Mais uma vez está inserida na concepção a defesa do labor histórico. Ou seja, só é arquivo o que serve de instrumento de estudo ao historiador ou pesquisador.

Entre os franceses, Jean Favier, se aproxima do princípio da proveniência arquivística ao definir o arquivo como conjunto de documentos expedidos ou recebidos, por uma pessoa física ou instituição pública ou privada resultante de suas atividades, organizados e conservados para utilização futura. Aqui temos em destaque um dos elementos principais da definição: organização, estando submetida à lógica da proveniência documental.

A lei de arquivos francesa de 03 de janeiro de 1979 começa a orientar o conceito de arquivo para um viés administrativo, mesmo sem mencionar a ideia de serviço. Segundo tal lei, os arquivos representam “um conjunto de documentos, seja qual seja sua forma e suporte material, produzidos por qualquer pessoa física, qualquer organismo público ou privado, no exercício de sua atividade”. Por mais que esta definição possa parecer restrita por não encaminhar o arquivo ao peso historicista, ela acaba por estreitar seus laços com a questão administrativa.

Ao analisarmos os conceitos acima tratados, uma característica salta aos olhos: a organicidade como característica essencial à definição, ou seja, o seu atrelamento a uma pessoa física ou jurídica, sendo ela pública ou privada. Destacando ainda: enquanto as primeiras conceituações estavam inseridas na concepção de um arquivo unicamente histórico, as últimas definições apresentadas tentam tomar o caminho de um conjunto de documentos ligados ao exercício administrativo.

Outra observação importante é a de que a ação de conservação dos documentos ainda prevalece sobre a organização, sem tocar a questão da disseminação dos registros, ligando-os ao estabelecimento de um serviço de arquivo. Tal negligência acaba por desconsiderar um dos principais elementos enumerados pela presente pesquisa: o arquivo enquanto serviço de apoio aos usuários.

A inversão do papel dos serviços de arquivo também chama bastante atenção. O arquivo deveria, primeiramente, servir aos rumos administrativos da organização, devido à própria natureza de sua gênese. No entanto, os conceitos orientam-se para a capacidade cultural desses conjuntos documentais, olvidando-se que a competência de servir à área administrativa é anterior à investigação ou ação cultural dos acervos.

Nesse ponto, Lopez (2005, p.23) chama atenção dos historiadores ao afirmar que estes devem entender que os documentos de arquivo não são produtos que nasceram com a finalidade de apoio às suas pesquisas. Esses registros são frutos de uma vontade administrativa. Ou seja, a priori, são produzidos e preservados por razões alheias às suas atividades.

Cabe ao historiador, ao lidar com documentos de arquivo, entender e respeitar sua lógica, a fim de não comprometer todo um árduo procedimento de pesquisa, que vai desde a formulação do problema às conclusões (sempre parciais e relativas), passando pela escolha das fontes e o subsequente diálogo com elas.

O pesquisador deve se atentar para a identificação do contexto de produção do documento de arquivo. Esse elemento é vital e não pode ser ignorado, sob o risco de perda da credibilidade científica de seu trabalho. Ademais, as inferências informativas que não estejam atreladas à gênese institucional não podem confundir o seu trabalho. Assim, é preciso entender que um arquivo nasce, em primeira instância, para registro de atividades organizacionais, para em seguida ser objeto de análise investigativa.

Nessa perspectiva, Heredia Herrera (1995) traz o argumento de que tradicionalmente são três as funções de um arquivo: recolher, conservar e servir. Apesar da não atualidade do ponto de vista da autora, ao salientar que a atividade de conservação é a única meta do arquivista. Isso porque a ampliação da necessidade de acesso, promovida principalmente pelo aumento gradual das TIs, trouxe a este profissional o desafio de buscar novos meios de disseminação da informação.

Os questionamentos que surgem naturalmente após a avaliação destas definições seriam: como justificar a ideia de um arquivo antes de seu recolhimento à terceira fase documental? Ademais, a que contexto a naturalização deste tipo de ideia está atrelada?

O primeiro ponto que pode ser considerado para a defesa de que as fases de gestão também devem ser englobadas no conceito de arquivo justifica-se na produção vertiginosa de documentos. A gênese documental, em termos quantitativos, é muito maior do que a capacidade humana de processamento dos registros. Essa característica acaba por trazer a dificuldade em estabelecer pontos de acesso aos documentos. O que não justifica a ideia de que essa fase não mereça menção de arquivo propriamente dito.

Além disso, um arquivo não nasce apenas com a perda gradual do interesse administrativo à fonte produtora. Esse pensamento parece ser a tônica das primeiras definições apresentadas. O problema que vem à tona é o de que ao se aproximar do ideal de conservação permanente esquece-se de mencionar o arquivo como um serviço de apoio à gestão administrativa. Dessa maneira, perde-se o vínculo dessa unidade com a tomada de decisão empresarial.

Heredia Herrera (1995) destaca duas etapas da documentação de arquivo: etapas pré-arquivística e etapa arquivística. Sendo a primeira relacionada à criação e formação dos documentos em consequência do exercício das atividades da organização; para a

autora, deve-se conservar tudo. Enquanto a segunda etapa é de domínio total do arquivista, mas não se conserva toda a documentação produzida; há um critério de seleção. Ou seja, esse conjunto documental resulta do que se denomina fundo, que fazia parte da primeira fase, e que depois, após a eliminação, converte-se em arquivo permanente.

No que se refere ao contexto de serviço, chama atenção a postura portuguesa destacada por Cecília Henriques (2008). Ao percorrer o discurso da legislação portuguesa, observa-se uma postura que perpassa uma conotação marcadamente histórica, chegando a uma preocupação com os documentos de gestão só em 1993, com a publicação do Regime Geral dos Arquivos e do Patrimônio Arquivístico:

Conjunto de documentos, qualquer que seja a sua data ou suporte material, reunidos no exercício da sua atividade por uma entidade, pública ou privada, e conservados, respeitando a organização original, tendo em vista objetivos de gestão administrativa, de prova ou de informação, ao serviço das entidades que os detêm, dos investigadores e dos cidadãos em geral. (DECRETO-LEI 16/93, de 23 de janeiro, Artigo 4, n. 1)

A definição apresenta uma visão bastante ampla, além de demonstrar claramente a preocupação com a gestão de documentos como ferramenta à gestão administrativa. O conceito foge do lugar comum do binômio “arquivo-história”, enveredando por um caminho de entendimento dos atores internos da organização; isso sem olvidar a questão cultural e investigativa, destacado pelos outros conceitos.

Ainda ancorados sobre a visão portuguesa, Silva *et al* (1999) propõem o ideal do arquivo total, buscando uma ampliação de sua natureza. Dentro dessa perspectiva, o arquivo ganha contorno de um sistema semi-fechado de informação, aberto ao contexto histórico em que se situa, sendo representado por sua natureza funcional ou de serviço. Por isso, o arquivo está condicionado por dois fatores essenciais – a natureza orgânica (estrutura) e a natureza funcional (serviço/uso) – as quais se associa um terceiro – a memória.

O grande desafio oriundo da observação dessa definição é que na prática o componente “serviço” exclui a possibilidade de estabelecimento de um fundo de arquivo, desrespeitando o caráter orgânico de sua constituição. Esse passa a ser o grande dilema do profissional de arquivo na atualidade, já que os acervos estão sendo utilizados como produtos a serviço das organizações. Como atingir o objetivo de acesso à informação, respeitando-se as peculiaridades do arquivo?

Importante observar nas várias definições apresentadas a discussão sendo realizada sobre dois pontos fundamentais: qual é o momento em que nasce um arquivo¹¹? E qual o alcance deste conceito? Lodolini (1993) resume que esse debate parte das seguintes considerações:

- a) o arquivo compreende todos os documentos. Assim os registros correntes fazem parte do arquivo;
- b) o arquivo é formado por aqueles documentos que foram selecionados á guarda permanente. Logo, os documentos correntes estão fora dessa definição;
- c) arquivo só pode ser aquele conjunto de documentos acumulado por uma instituição pública, excluindo-se os arquivos privados;
- d) o arquivo pode ser tanto o produzido por uma autoridade pública quanto privada;
- e) quanto aos arquivos privados, excluem-se os acumulados por pessoas físicas ou famílias; e,
- f) o arquivo está constituído também por materiais não documentais, ou seja, manuscritos de obras literárias ou científicas também são considerados arquivos.

Partindo dos conceitos apresentados, poderíamos nos perguntar: qual seria o propósito dos arquivos? A quem os arquivos servem? E por que são mantidos e conservados? Poderíamos salientar que são produzidos e conservados devido a uma necessidade humana de gerar e armazenar informações, de acessá-las e usá-las quando necessárias, além de transmiti-las às próximas gerações, estabelecendo vínculos e ligações com o passado.

Nesse sentido, Menne-Haritz (1998, p.13) evidencia os três aspectos que constituem o fundamento lógico para a existência dos arquivos: a comunicação, a preservação e a prestação de contas. Isso por que: **a)** a administração deve assegurar que se efetue uma eficiente comunicação interna para atender à produção das decisões; **b)** a organização necessita guardar os registros sobre o que aconteceu, garantindo uma memória institucional, e; **c)** todo órgão administrativo precisa justificar suas realizações, devendo prestar contas.

¹¹ Esse questionamento marcou profundamente a trajetória da Arquivística. Enquanto a visão europeia considera que só são arquivos os conjuntos da terceira fase – tanto que para os franceses os arquivos intermediários são pré-arquivos -, a visão anglo-saxônica desintegra as fases por intermédio da teoria das três idades. A *Arquivística Integrada* canadense entende o ciclo desde a produção documental, integrando as fases. Enquanto o olhar australiano considera o ciclo vital dos documentos com a designação de *continnum archives*.

Assim, não podemos apresentar uma definição de arquivo sem mencionar a observação de que os mesmos são formados por um conjunto de documentos, e que estes registros possuem informações indispensáveis ao desempenho das organizações e, posteriormente, da própria constituição social. Dito isso, qual seria a função desses documentos na contemporaneidade? O que é um documento de caráter geral e o que vem a ser um registro de arquivo? Quais são as suas particularidade e propriedades?

6.2 A informação e o documento

Para alcançar o escopo do trabalho não se pode prescindir de uma qualificação ou até mesmo de uma definição mais bem trabalhada do objeto de estudo em que se debruça a Arquivística. Ainda parece ser motivo de confusão para muitos profissionais o emaranhado de similitudes e diferenciações desse tipo de material com objetos de trabalho de outras ciências e disciplinas.

Para melhor entendimento da leitura do trabalho em questão, optamos primeiramente por discutir a informação antes de sua consubstanciação em um suporte material. Para isso, analisam-se as características e propriedades intrínsecas à mesma. Dessa maneira, chega-se ao seguinte questionamento: podemos resumir a informação arquivística à documentação? Em seguida, traçamos os parâmetros que definem um documento e, em especial, o que demarca a essência deste objeto no seio da Arquivística. Assim, partimos da análise das propriedades da informação para elucidar as definições clássicas de documento utilizadas pela Documentação; e, por último, demarcamos o registro de arquivo e sua informatividade.

6.2.1 As propriedades da informação

A informação começa a ganhar *status* como elemento dissociável do documento a partir das possibilidades oferecidas pelas novas tecnologias da informação. A denominação em voga de uma *sociedade da informação* toma volume diante do quadro contemporâneo de produção, armazenamento, disseminação e uso dessa informação em todos os seguimentos da atividade humana.

Jardim (1992, p. 251) relaciona a chamada *era da informação* com o que se poderia denominar *segunda revolução industrial*. E ressalta que a independência da informação com relação ao suporte traz novos desafios ao universo arquivístico. Por isso a discussão vem tomando força desde os primeiros anos da década de 1960.

A própria definição da informação se confunde na teia do processo produtivo do capitalismo. Sob os auspícios de uma conceituação de lucratividade e o aumento da produtividade por intermédio da racionalização de recursos, nascem os instrumentos tecnológicos que se adaptam aos processos de trabalho e começam a fazer parte do dia a dia das organizações.

A partir desse ponto histórico, cria-se uma imagem vinculada ao fato de que o que não é produzido por computador não pode ser considerado informação. Jardim (1992) destaca que o *American Society for Information Science and Automation Division*, em 1937, dá o pontapé inicial na desvalorização dos documentos em suporte tradicional.

Mas quando se usa a palavra informação, o que estamos querendo enfatizar? Que entendimento devemos ter do termo? Informação se confunde com a comunicação? A comunicação é a própria informação, ou estas se confundem? E mais, este atributo tem alguma autonomia sobre o meio em que é registrado?

De uma maneira geral, a informação é tida como a essência ou a substância que se insere sobre uma base material. Seria a matéria autônoma que anima os artefatos. Silva *et al* (1999) afirmam que para se observar a independência da informação basta que a destaquemos do processo comunicativo. Este não acontece sem aquele, sendo preponderante para a transmissibilidade do pensamento humano.

O potencial da *transmissibilidade* da informação faz com que este atributo seja tomado como um elemento essencialmente vinculado a perspectiva social. A informação só faz sentido dentro de um contexto humano de troca de experiências. Com isso, os artefatos informacionais se apresentam como uma extensão do pensamento humano, eivados da *subjetividade* daqueles que os produzem.

Para os autores portugueses, uma coisificação da informação de maneira objetiva, seria, *a priori*, uma simples pretensão humana. Posto que a tentativa de separação da informação daquele que a produz acaba por confundir as diferentes naturezas envolvidas na feitura de um documento. Obviamente que a burocracia traz consigo uma carga maior de objetividade, ao colocar a produção dos artefatos sob determinados parâmetros de normalização. Mesmo assim, a *intencionalidade* da informação é característica essencial da mesma.

Outra característica inerente à informação está fortemente ancorada sobre a sua possibilidade de materialização. A *coisificação* explicitada acima, ou seja, a externalização do pensamento humano fixado em suportes sensíveis a receber

determinados signos linguísticos demarca a informação no espaço e no tempo. Espacialidade e temporalidade possibilitam a própria transmissibilidade da informação, subjulgando-a a memória das futuras gerações.

Nesse ponto cabe um questionamento: e se desvinculássemos a informação de seu suporte, ela perderia os seus atributos? A separação da informação de seu registro material é a principal característica da contemporaneidade. As TICs enfatizam ainda mais a passividade de reprodução da informação por intermédio de sua desvinculação.

Com relação a esse aspecto, Frohmann (2006) nos traz uma visão relevante e que há tempos vem sendo esquecida na discussão da comunicação. Para o autor, existe informatividade na própria materialidade da informação. Ou seja, as práticas institucionais de documentar fornecem à informação peso, massa e estabilidade que a materializam, tornando-a passível de avaliação da configuração da vida social em que ocorreu a sua produção.

Dessa maneira, não podemos reduzir a informação ao seu suporte. Muito menos afirmar que há uma mudança na natureza da mesma ao destacá-la do material em que é registrada. Contudo, podemos apresentá-la como um fenômeno ao inseri-la na perspectiva da comunicação. Em suma, os atributos essenciais à informação seriam: a transmissibilidade dentro processo comunicativo, a subjetividade e intencionalidade de sua produção, a passividade de coisificação, materialização e reprodutibilidade. Esta última trazendo a demarcação espacial e temporal de sua transmissão.

O desafio que perpassa a história dos tradicionais centros de tratamento da informação se liga ao fato de que todo o ferramental teórico-metodológico dessas instituições ainda está calcado sob uma perspectiva que prioriza os meios usados para o registro das informações, e não o estudo dos conteúdos materializados. E como a escolha pelo meio em que se produz a documentação está cada vez mais descentralizada, os arquivos voltam o seu olhar para este ponto, antes negligenciado.

6.2.2 O documento

Analisada a informação e suas características peculiares, devemos agora nos ater ao significado do próprio documento em si, como um artefato que marca a sua materialização. Em seguida, torna-se essencial discuti-lo sob o viés arquivístico. Parte-se da generalização, para posteriormente cair na particularização do registro documental. Para isso, revisitemos a noção de documento desde Otlet aos dias de hoje,

perpassando pelo entendimento desse termo nos fundamentos e procedimentos da Documentação.

Ao iniciar a trajetória da conceituação do que vem a ser documento, na visão clássica da Documentação, Ortega e Lara (2010) nos remetem a uma observação historicista da transformação deste conceito no decurso do tempo. Além disso, destaca-se que os estudos contemporâneos devem muito ao movimento Documentalista, compreendido entre os séculos XIX e XX, salientando a importância de revisitar os conceitos definidos nesta época.

Uma decomposição explicativa de Rendón Roja (2005) deve ser aqui destacada para início da definição do documento em sentido geral, separando-o daqueles que são objeto do profissional da informação. O autor apresenta três *níveis* “*de ser um documento*”:

- a) 1º nível: objetos tão qual são. Sem a *intencionalidade* de produção para torná-los documento;
- b) 2º nível: estes objetos são transformados em documento por intermédio do trabalho de especialistas de determinadas disciplinas. Há a objetivação da informação pela atribuição de mensagens. Passa-se a ser um *objeto para outro*, ao invés do objeto em si do 1º nível; e,
- c) 3º nível: os documentos do 2º nível passam por um sistema de informação documentária, onde o profissional da CI agrega informação, com o intuito de representá-lo para a recuperação posterior. Observa-se aqui a ação de contextualização do documento.

Esses níveis apresentados refletem a necessidade de busca dos teóricos clássicos da Documentação por um rigor metodológico na definição do que vem a ser o seu objeto de estudo. Ou seja, sob que materiais devem os cientistas da informação aplicar o seu ferramental teórico?

Otlet (1996) afirma que o documento representa a memória materializada do ser humano, corroborando com o aspecto já apresentado da transferência do pensamento humano ao suporte. Para ele, este termo encerra tudo aquilo que tem a capacidade de impressionar a razão do homem. O autor parte de uma definição geral (*biblión ou bibliograma ou documento*) para enfatizar todos os tipos existentes. Ademais, assevera que o interesse sobre o artefato informacional não deve recair apenas sobre seu

conteúdo intelectual, deve-se levar em conta o conteúdo afetivo da produção do mesmo; o que não deve ser considerado no ponto de vista arquivístico, devido ao seu forte caráter organizacional.

Enquanto Otlet se utiliza de uma concepção generalizada do documento, Briet (1951) evidencia que o mesmo deve constituir toda forma materializada do conhecimento. Porém, vai mais adiante ao afirmar que além da fixação material esse artefato requer uma potencial utilização para consulta, estudo ou prova. Assim, temos nestas definições uma proposta clara que concorre para a noção do acesso e uso, inserida na própria valorização do documento.

Ao analisarmos a noção de documento entre os discípulos franceses de Otlet, observamos uma forte relação com o ideal de comunicação, revestindo-se ainda mais da proposta de informatividade apresentada anteriormente pelos portugueses.

Numa publicação produzida em 1976, Escarpit (1991) define o documento como um objeto informacional visível e palpável, dotado de uma dupla independência com relação ao tempo: a sincronia - entendida como a independência interna da mensagem - e a estabilidade - independência global do artefato.

Meyriat (1981) corrobora o ideal de materialização da informação que o documento encerra, colocando-o em benefício da ação de comunicar, o que o torna durável, num sentido temporal de transmissibilidade. Para ele, essa noção envolve duas naturezas inseparáveis: a material (suporte) e a conceitual (informação).

Mais adiante, o autor traz uma concepção até então inovadora à noção do documento: é no momento de busca da informação em um objeto que se faz um documento, independentemente das razões de sua produção. Segundo esse ponto de vista, somente a vontade do emissor não é suficiente para se caracterizar um artefato documental.

A leitura posterior do trabalho de Meyriat permite a observação de que há uma tentativa de diferenciação do que é um documento produzido com a intenção de informar daquele cuja noção de informatividade lhe é atribuída. Ou seja, há o documento que nasce com esse fim (*produzido intencionalmente*), mas também há aquele que é transformado como tal (*documento por atribuição*).

Entre os espanhóis destaca-se Desantes Guanter (1978) pela defesa da relação entre documento e informação. Onde pensar em documento sem informação constitui numa contradição conceitual. Enquanto que Sagredo Fernandez e Izquierdo Arroyo (1983) enfatizam o potencial de uso do documento, destacando que existem os objetos

manufaturados (registro em um suporte) e os objetos *mentefaturados* (significação gerada pela mente).

Avaliando as noções clássicas de documento até aqui apresentadas, podemos observar os seguintes pontos:

- a) a possibilidade de se trabalhar com duas naturezas: material e conceitual. Caindo na então conceituação difundida nos dias de hoje: informação que é registrada num suporte;
- b) as noções já continham o aspecto pragmático de acesso e uso. Ou seja, o documento encerra tanto um potencial carácter informativo quanto o uso do artefato informacional define um documento; e,
- c) o distanciamento do entendimento do objeto de estudo da Arquivística dessa noção clássica do documento.

6.2.3 O documento de arquivo

A partir de agora cabe restringir ainda mais o nosso olhar, apresentando as características que definem um documento típico de arquivo; o que permite a separação desta área como disciplina autônoma de atuação.

Lopes (2009) relembra a importante contribuição que a revista *Archives* nos apresenta em 1998. Nela temos a possibilidade de delimitar o objeto da arquivística por intermédio da avaliação da natureza, das características e das particularidades a seguir apresentadas:

- a natureza das informações arquivísticas é específica, com suporte definido;
- a primeira característica: a organicidade, ou seja, sua relação umbilical com o produtor ou a fonte geradora das informações;
- a segunda característica: a originalidade, entendida diretamente pela sua unicidade dentro do processo de criação;
- a terceira característica: a capacidade de ser avaliada em termos de idade e utilização;
- a primeira particularidade: natureza limitada de suportes, ou convencional ou eletrônico;

- a segunda particularidade: acumulação por um indivíduo ou organismo, sendo capazes de ter significação;
- a terceira particularidade: as atividades geradoras que podem ser administrativas, técnicas ou científicas;
- a quarta particularidade: a informação arquivística é sempre a primeira forma tomada por uma informação registrada, no momento de sua criação.

NATUREZA	Específica, suporte definido.
	Única
CARACTERÍSTICAS	Organicidade
	Unicidade
	Passível de avaliação
PARTICULARIDADES	Limitação do suporte
	Acumulação
	Atividade geradora
	Criação de toda informação registrada

Quadro 11. Particularidades do documento de arquivo
Fonte: elaboração própria

Pelo exposto no quadro acima, fica clara a enorme abrangência da informação arquivística. A última particularidade expressa a ideia de que toda a informação produzida por uma pessoa ou entidade, no decorrer do exercício de suas atividades, deve ser considerada, *a priori*, um objeto do que-fazer arquivístico. Conforme assevera Lopez (2008, p. 5), “os arquivos estão presentes em todas as esferas sociais, por tratarem dos documentos como produtos das múltiplas atividades da organização e gestão humana”. Todavia, por mais que o seu universo de representatividade seja abrangente, estas informações ainda são negligenciadas e se encontram às escuras ou não são compreendidas como objetos de trabalho de um arquivo.

Esse argumento se reforça pela observação de que esta é raramente citada nos estudos da CI. Por mais que tais informações sejam fundamentais e estejam inseridas dentro de quase todas as atividades humanas, sendo ainda mais destacadas nas atividades organizacionais, poucos são os estudos da CI que as tomam como objeto. Esse fator contribui para o que Lopes (2009) chama atenção: a diminuição do caráter de cientificidade da CI, além de, em contrapartida, frear o desenvolvimento da própria Arquivística.

Os arquivistas devem se questionar os porquês desse quadro de esquecimento dentro da imagem da CI. Uma resposta possível seria o estigma projetado sobre a área, fundamentada ainda nas técnicas de tratamento dos documentos, entendidos, erroneamente, como os aparatos físicos de registro das informações. Isto torna a Arquivística um campo de estudo enfraquecido diante das discussões que enfatizam a informação como objeto científico.

Ressalta-se aqui a importância dos estudos da corrente canadense defensora da Arquivística Integrada, pois tais pesquisadores, segundo Lopes (2009), foram os precursores da relação da informação orgânica e registrada com a noção da natureza arquivística.

Rodriguez Bravo (2002) apresenta algumas reflexões semânticas importantíssimas acerca da relação entre o documento e a informação. Com uma postura orientada pelo equilíbrio entre a tradição e a renovação, a autora elucida novos pontos de debate sem olvidar dos pressupostos arquivísticos:

- a) não há diferenças entre as concepções de informação e documento. O objeto da documentação se centra tanto na informação quanto no documento, parecendo evidente que a primeira é majoritariamente registrada e o segundo geralmente informativo;
- b) a Ciência da Documentação, que envolve a Arquivística e a Biblioteconomia, não é a única que estuda o documento, muito menos a informação. Mas representa um esforço de elaborar a representação e a organização dos conteúdos documentais, visando à recuperação futura para sanar as necessidades dos utilizadores;
- c) o ambiente Web aproxima a noção de documento entre Arquivos, Bibliotecas e Museus;
- d) o documento é entendido como um suporte que contém uma mensagem potencialmente informativa ao receptor. A mensagem é emitida com um tom informativo. Sendo que o documento envolve uma vontade de registro de um fato para a posteridade;
- e) a fixação do conceito de documento não pode depender do conceito de informação, porque esta se apresenta fortemente ancorada sob a perspectiva da subjetividade do receptor;

- f) para a Ciência da Documentação não é razoável considerar a *priori* a utilidade informativa que qualquer objeto possa ter a um utilizador concreto. Torna-se mais efetivo observar a informação potencial para usuários indefinidos. Ponto de vista que leva em conta os não usuários como referência;
- g) deve-se observar o documento sob uma perspectiva integradora. Ou seja, deve-se atentar tanto para o documento científico e técnico, cuja função é informar, como para o documento administrativo próprio dos Arquivos, produzido com valor testemunhal e probatório; e,
- h) a principal característica do documento de arquivo é a sua origem administrativa e involuntária, que o concebe sob um caráter testemunhal, ao invés da origem informativa e voluntária do documento cognitivo. O que não invalida a sua concepção informativa.

Com as observações acima, poderíamos afirmar que o marco essencial da produção de um documento de arquivo está fortemente ancorado nas razões da gênese desse tipo de material. Schellenberg (2004) evidencia como elementos de definição desse conjunto as razões de produção, conservação e custódia dos documentos de arquivo. Ou seja, para quê se produz? Por que se guarda? E como se guarda?

Este objeto de estudo se diferencia por características próprias e bem definidas. Não pelo suporte na qual a informação é registrada, mas pela razão de sua origem ou função pela qual foi criado. A observação desses elementos é marco essencial para torná-los produtos utilizáveis, inclusive sob o ponto de vista da autenticidade e fidedignidade.

Observa-se nesse objeto de estudo um caráter íntimo que o relaciona ao seu contexto criador. Esse caráter umbilical dos documentos arquivísticos insere-se no desenrolar natural e espontâneo da conduta de funções e atividades de pessoas físicas e jurídicas. Perpassa por esse documento a necessidade de registro de um ato ou decisão tomada por um agente que tenha a capacidade de executá-la. Por esses motivos apresentados, aos documentos de arquivo recai a estreita relação com a sua fonte de

produção, acabando por determinar uma característica essencial de coesão espontânea e natural, denominada como organicidade ¹², enfatizada no título deste trabalho.

A espontaneidade de produção do conjunto de documentos de arquivo está inserida na capacidade de resposta que a organização deve ter diante dos desafios e demandas administrativas e na realização de pesquisas retrospectivas, como maneira de bem embasar as resoluções e de registrar ações.

Destaca-se nas características até aqui apresentadas o caráter extremamente testemunhal a que se destina um documento típico do labor arquivístico. Já que sua gênese acontece de maneira espontânea, devido a sua capacidade de registro da ação que norteia determinada conduta da organização. Esse registro deve ser o elemento mais determinante para demonstrar a comprovação de tal ação. Mas será que esse tipo de registro não pode estar comprometido com a capacidade de ser instrumento de fonte para informações que subsidiem as organizações?

Menne-Haritz (1998) afirma que o documento de arquivo está fundamentado na essência das transações, vislumbrando a relação entre a atividade e o instrumento em que se dá o registro da atividade. Desse modo, Camargo (2007) salienta que esses registros orgânicos tanto servem como instrumentos para empreender ações como são comprovantes delas. O que podem ser vistos como funções imediatas desses registros.

Ao refletirmos sobre esses posicionamentos, vemos surgir o ponto nevrálgico da discussão: *o documento de arquivo é um registro orgânico que produz consequências em nível administrativo*. Ou seja, conforme assegura Duranti (1996): ele é resultado de um fato jurídico-administrativo, gerando futuramente um ato. Esse ato vai se efetivar e “(...) criar, preservar, modificar ou concluir situações”, materializando-se num documento. Esse artefato deve passar por dois momentos cronologicamente diferenciados, em sua fase de criação: o “momento da ação” e o “momento da documentação”.

Diante disso, podemos assegurar que os documentos de arquivo não são evidência em si mesmos ¹³, mas sim utilizados para esse fim. Da mesma forma que podem ser utilizados como meio importante de fonte de informações aos tomadores de

¹² Duranti (1994) ressalta que a organicidade reflete-se no fato dos documentos de arquivo serem acumulados de maneira natural, progressiva e contínua, garantido-lhes uma coesão espontânea e estruturada.

¹³ Ainda segundo Duranti (1998 p.6), “evidência é uma relação entre um fato a ser provado e o fato que o prova. Assim, usa-se o último para apurar o primeiro. Na ausência de um fato a ser provado, não há nenhum fato que o prove, não há nenhuma evidência”. Também podendo ser utilizado o termo prova.

decisões que queiram entender procedimentos de condutas anteriores para obter segurança na conduta das ações presentes.

Por isso Duranti (1998) explicita que o documento arquivístico tem seu uso direcionado como uma fonte de prova, mas não prova em si mesmo. Contudo, a funcionalidade de uso desse material pode ir além da sua capacidade probatória. Ainda segundo a autora, a sua capacidade probatória advém de características essenciais, a saber:

1- Autenticidade: esta característica está ligada ao processo de criação, manutenção e custódia dos documentos de arquivo; estes registros são frutos de rotinas processuais relacionados à determinada função, ou consecução de alguma atividade, e são autênticos quando são criados e conservados de acordo com procedimentos regulares que possam ser comprovados;

2- Naturalidade: os registros arquivísticos não são coletados artificialmente, como nas bibliotecas e museus, mas acumulados de modo natural e espontâneo nas administrações, em função de demandas administrativas;

3- Interrelacionamento: os documentos estabelecem relações naturais uns com os outros no decorrer da execução das transações para as quais foram criados; existe um elo que une os documentos no momento em que são produzidos ou recebidos numa determinada situação; este elo é determinado pela razão própria de sua existência e devido a sua capacidade de cumprir seu objetivo, ao seu significado e à sua autenticidade; e,

4- Unicidade: cada registro documental assume um lugar único na estrutura documental do grupo ao qual pertence; isso não significa que não possa existir cópia de um documento em grupos diferentes, mas cada cópia é única em seu grupo, porque o complexo de suas relações com os demais registros do grupo é sempre único.

As características destacadas pela autora devem levar em consideração que os documentos de arquivo possuem como principal elemento diferenciador a organicidade, ou seja, sua relação umbilical com o produtor, que diz respeito ao fato de estarem intimamente ligados às demandas organizacionais, refletindo a execução de determinadas atividades.

Diante dessa questão de distinção da utilidade do documento de arquivo às organizações, é importante deixar claro que a diferenciação entre a ação de provar e de

informar é meramente elucidativa; não significando que a existência de uma force a inexistência da outra. Ou seja: ambas as característica podem estar presentes num só documento.

Deve-se ressaltar que essa distinção entre valor de prova e informativo é apenas para efeito de estudo. Os dois tipos de valores não se excluem mutuamente. Um documento pode ser útil por vários motivos. O valor que um documento contém devido ao testemunho que oferece da organização e funcionamento da administração pode ocasionalmente ser o mesmo que o valor derivado de sua informação sobre pessoas, coisas e fenômenos. (SCHELLENBERG, 2004, p. 182)

6.2.3.1 A informação do documento de arquivo

Nesse momento, cabe destacar a característica do documento de arquivo vinculada à heterogeneidade de seu conteúdo e à multiplicidade da informação registrada sobre as mais variadas formas de suporte documental. A teórica Martín-Pozuelo Campillos (1995), faz uma importante contribuição para esta discussão ao abordar esse tópico como uma das características principais deste artefato, juntamente com mais três:

1 – o contexto em que é criado. Todo documento tem como marco característico a sua ligação direta com as circunstâncias específicas que norteiam a sua produção. Por isso, desvinculá-lo dessa matriz comprometeria o seu valor informativo. Esse atributo é, segundo a autora, um traço diferencial e de onde se desenham todas as demais características;

2 – sua unicidade. Segundo a autora “(...) para estabelecer um paralelo, pode-se dizer que os documentos vêm para povoar os arquivos como o homem veio para povoar a terra: do mesmo modo que não existem duas pessoas iguais, nenhum documento é igual ao outro”. Ou seja, um traço marcante dos documentos de arquivo, que conservam caráter único em função de seu contexto de origem;

3 – sua autenticidade. Os documentos são autênticos devido à sua relação umbilical com os processos de trabalho das organizações; paralelo ao fato de serem criados, mantidos e conservados sob custódia de uma instituição em função do potencial comprobatório desses procedimentos regulares; e,

4 – a heterogeneidade de seu conteúdo e a multiplicidade da informação nele contida. A autora sugere uma leitura nas entrelinhas, não literal. Posto que o documento de arquivo suscite informações acerca de seu trâmite dentro das organizações. Com isso,

é relevante assegurar que a desvinculação da informação do documento oferece prejuízos para uma análise mais amadurecida.

O atributo da heterogeneidade de conteúdo também é evidenciado por Miguel Angel Esteban Navarro (1995), que assevera a capacidade intensa do documento de arquivo em contar com as mais variadas classes de informação, sobre os mais variados suportes, mediante as várias formas de representação.

Após a reflexão dessas características, podemos destacar dois pontos importantes. Primeiramente, as características de imparcialidade, autenticidade e naturalidade estão atreladas ao documento isolado, tomado como um objeto diplomático. Enquanto que organicidade, interrelacionamento e unicidade estão para o conjunto documental, tomado como um instrumento de aplicação da Arquivística.

A informação registrada nos documentos de arquivo é produto ou subproduto direto e natural das atividades que tiveram o intuito de formalização dentro de uma organização. Por isso está sempre vinculada ao contexto dessa mesma atividade. Contudo, essa característica não exerce necessariamente uma restrição de uso dessas informações arquivísticas com outras possibilidades de abordagem, ou até mesmo formas de utilização diferenciadas dos motivos iniciais de sua produção. Várias leituras, interpretações e inferências podem ser valiosas para a análise de uso desses documentos.

Apesar das transformações observadas nos estudos da Arquivística, ainda é incipiente o ponto de vista da informação como objeto de estudo da área. Consideramos que se esta discussão não for aprofundada e destacada pelos profissionais, as pesquisas permanecerão limitadas ao debate da melhoria dos métodos de descrição, arranjo e as condições legais de acesso; sem se perguntar para quê e para quem os arquivistas estão trabalhando.

Não obstante todos os argumentos em torno da discussão sobre os componentes que encerram um documento, devemos fazer aqui uma restrição dentro do nosso estudo. Se o conceito de documento, visto de uma maneira geral, encerra em si a pré-fixação de uma informação sobre um suporte capaz de receber alguma maneira de registro, o que interessa atualmente é a informação orgânica e registrada, mesmo ponto de vista expressado por Lopes (2009).

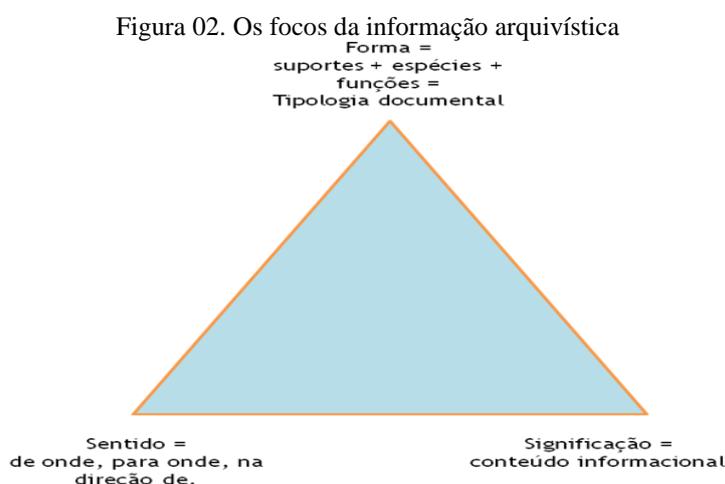
Partindo-se da premissa da constante dificuldade em definir o objeto de estudo da Arquivística, ora orientada sobre o documento, ora vinculada à informação ou ao

conteúdo registrado nos suportes; opta-se neste capítulo por abraçar ambos os conceitos, tanto o documento quanto a informação como elementos orientadores do trabalho como um todo.

Carol Couture (1996) se debruçou sobre esse problema, contrapondo o documento à informação. Em sua conclusão o autor destaca problemas essencialmente epistemológicos dentro das definições e ampara a tendência dos estudos no campo da Arquivística ao destacar que “em uma época onde o progresso tecnológico nos projetou na era da informação, o arquivista, como todos os que trabalham com a informação, deve atravessar a parede do formato – o documento – para ir à direção do conteúdo, a informação”. (COUTURE, 1996, p.8)

A discussão referida no parágrafo anterior advém do conflito constante de um estigma carregado pela Arquivística ainda vinculada ao suporte físico, em contrapartida a uma nova postura que se preocupe com a transmissão dos conteúdos informacionais aos usuários. No caso do trabalho em questão, o documento é sempre solicitado pelo usuário devido às informações registradas em seu suporte físico, o que torna inócua, para o nosso caso específico, qualquer distinção sobre esses objetos. Por isso, quando neste trabalho se faz referência ao documento está sempre subentendida a observância da informação registrada no mesmo. Na prática “a informação está contida em documentos e pode ser utilizada pelo usuário, ou seja, o termo “informação”, em si, não remete a nenhuma mudança de paradigma”. (SMIT, 2000, p.126)

Dentro dessa linha de pensamento, Lopes (2009) vai adiante e nos apresenta um triângulo que elucida os focos por onde podemos observar esse tipo específico de informação.



Fonte: Lopes (2009). Com adaptações.

A figura é representada por três pontos básicos, que sustentam a ideia do triângulo: forma, sentido e significação. Onde a *forma* representaria o suporte do documento, juntamente com as funções e espécies, que culminam no surgimento do que os estudos da Arquivística denominam tipologia documental. Aqui se insere a Diplomática como ciência que busca definir o documento por intermédio dos caracteres internos e externos, em conjunto com a observação de seu trâmite. Já no segundo ângulo, o do *sentido*, temos a representação do processo de comunicação dos registros orgânicos. Teríamos aqui as respostas às seguintes questões: de onde, para onde, em qual direção? E por último temos a base da *significação*, que se expressa pelo conteúdo informacional do próprio documento.

Dessa maneira, podemos destacar que o estudo do *sentido*, apresentado pelo autor, se torna preponderante para o trabalho em questão. Por intermédio da orientação da mensagem ou do entendimento da cadeia de transmissão da informação de arquivo podemos validar os estudos do comportamento informacional e realizar a avaliação dos serviços oferecidos ao usuário.

Torna-se evidente também a necessidade de se referir à importância da *significação* dos documentos, como uma maneira de entender as respectivas necessidades e usos a que se destinam as informações transmitidas aos consulentes de um arquivo. Ou seja, o usuário busca o documento de arquivo com o objetivo de transpor uma lacuna que o impossibilita de tomar determinada decisão no ambiente organizacional.

Em suma, esses dois ângulos reforçam a aproximação entre o arquivo e os usuários da informação orgânica arquivística. Por isso, devemos levar em conta esses pontos como uma tentativa de entendimento e possibilidade de melhoria no processo de comunicação das informações do arquivo com os tomadores de decisão.

6.3 Considerações finais do capítulo

A leitura atenciosa do presente capítulo nos permite destacar o peso da herança da escola tradicional francesa sobre os conceitos de arquivo elucidados até então. Nessa perspectiva, ganham relevo os aspectos culturais, bem como a investigação e a pesquisa histórica.

Dessa maneira, observa-se a incipiência de uma relação mais estreita entre os arquivos e o seu aspecto funcional. A fraqueza desse viés desfaz o próprio leque de atuação dos arquivos diante da sociedade. Essa postura acaba por negligenciar o ponto

de vista do conceito de arquivo com destaque na gestão de documentos como parte importante do “*que-fazer*” do profissional de arquivo. Esses argumentos serão desenvolvidos mais à frente no capítulo 09, que se destina ao uso e “*pós-uso*” da informação orgânica arquivística.

Além disso, os conceitos parecem discutir de uma maneira mais intensa o momento de nascimento e a abrangência dos arquivos. Quando nasce um arquivo? E até onde vai? Esses são os questionamentos que conduzem a discussão conceitual em torno dessa questão. Ademais, as definições marcam o argumento de que só “existe arquivo enquanto a relação orgânica da acumulação documental com a condução administrativa não for destituída” (SILVA, 2008, P.83).

Dito isto, resta-nos destacar a vinculação do conceito de arquivo desenvolvido pelos portugueses com as finalidades desta dissertação. Primeiramente, por levar em conta o aspecto informacional dos registros; em segundo lugar, pela perspectiva que intensifica a observação do caráter de funcionalidade desses conjuntos documentais, encarados como serviços de acesso à informação a um público com interesses díspares de utilização.

Ao contrário do que muitos estudos e pesquisas da área explicitam, a abordagem da informação orgânica nos arquivos não significa, necessariamente, um abandono das perspectivas contextuais que caracterizam esse registro. A ruptura de paradigma na Arquivologia, anunciada por Fonseca (2005), onde há o deslocamento do objeto “arquivo” para a “informação arquivística”, não requer a perda de identidade dos acervos documentais. A abordagem informacional tende a alinhar-se com os aspectos teóricos fundamentados pelo Princípio da Proveniência, preservando as relações contextuais por intermédio das orientações metodológicas das práticas de descrição arquivística contemporâneas e com sistemas de recuperação da informação potencialmente capazes de inserir o documento de arquivo em diferentes níveis (SILVA, 2008).

Por outro lado, no que tange ao documento de arquivo e a própria informação transmitida por ele, ganha relevo as características desse artefato como um objeto próprio e singular, com particularidades específicas e determinadas. Como um registro que produz consequências, ganha destaque o seu caráter de instrumentalização de ações e registro das mesmas. Isso não significa uma restrição de uso, como um ponto de vista determinista. Pelo contrário, enfatiza que este documento típico de arquivo pode ser usado para outros fins, atrelando-se à comunicação organizacional.

Assim, os aspectos inseridos em sua gênese e a função desempenhada por esse artefato nos conduzirão ao seu contexto de criação e utilização. Dessa maneira, temos aí uma boa proposta de expansão para uma informação de caráter social, discutindo e fazendo valer a relevância da heterogeneidade dos conteúdos e a multiplicidade de informações arquivísticas custodiadas pelas organizações contemporâneas.

A informação de arquivo deve começar a ser observada como um aspecto relevante dos estudos e pesquisas da área, intensificando a outra ponta do processo de comunicação: os usuários. Essa afirmação traz à tona questionamentos-chaves: afinal, para quem estamos trabalhando? Para onde estamos indo? Em direção a quê e a quem? São questões intrigantes e que nos fazem repensar a nossa postura diante do conteúdo e da significação dos arquivos sob um aspecto social.

Essas questões introduzem o usuário ou cliente de arquivo e a necessidade de destaque de seu comportamento diante das informações fornecidas por esse serviço. O próximo capítulo se propõe a esmiuçar o comportamento informacional dos usuários desse serviço específico no âmbito da Ciência da Informação.

7. A aporia dos estudos de comportamento informacional

Este capítulo apresenta uma revisão de literatura sobre o tema do comportamento informacional na Ciência da Informação (CI). Em seguida, insere a discussão no corpo de estudos da Arquivística. Parte-se da observação de como os usuários são caracterizados nessas pesquisas, bem como as suas classificações; perpassando os estágios do comportamento informacional e os objetivos desse tipo de pesquisa. As conclusões do capítulo destacam um estado de aporia inerente a esses estudos nos arquivos pelas seguintes razões: **a)** o desafio metodológico imposto a essas pesquisas, e; **b)** a dificuldade da mudança de paradigma em um nível prático, e não apenas teórico, como reforça a tendência desses estudos.

A partir dos anos 1980, em virtude da explosão informacional ocorrida no cenário mundial, os estudos da Ciência da Informação (CI), que antes estavam focados em sistemas de organização e recuperação da informação, passaram a focar o usuário e sua necessidade informacional. No cerne dessa nova abordagem fez-se necessário compreender as razões que levavam o usuário a buscar a informação, assim como o próprio processo de busca e uso da mesma. Nessa tentativa, vários autores dedicaram seus trabalhos à investigação do usuário e sua necessidade informacional.

Segundo a literatura, o que impulsiona o usuário a se lançar no processo de busca e uso da informação é a necessidade de sanar dúvidas para resolver problemas de ordem informacional. Por intermédio da busca, a necessidade do consulente se torna palpável e explícita. Cabe ao profissional da informação detectar e entender essa carência informativa, que surge da estreita relação entre o indivíduo e o meio em que está inserido. Por isso Taylor (1985) ressalta que a unidade de informação deve procurar compreender não apenas a necessidade do demandante, mas também se inteirar das circunstâncias particulares que permeiam tal necessidade.

Na tentativa de diminuir a imagem reativa dos serviços de informação, os estudos da CI começam a utilizar a expressão “ator informacional” como uma alternativa de mudança de postura. Para Courtright (2007), essa definição inclui a capacidade de inserção do usuário não apenas como um mero receptor passivo de informações, mas sim como um participante ativo do processo de comunicação. Assim, o usuário-receptor passa a ser observado como um elemento constituinte da estrutura do centro de informação. É importante destacar a inexistência na revisão de literatura

realizada pela autora, no periódico ARIST da Ciência da Informação, de qualquer estudo que toque a temática dos usuários nos arquivos.

A expressão “comportamento informacional”, que advém da tradução do termo *informational behavior*, foi utilizada por Wilson, no final da década de 1990, como uma alternativa para tratar os estudos de necessidade, busca e uso da informação (INSU). No Brasil, a expressão é comumente empregada como “estudos de usuários”. Segundo alguns críticos, o uso dessa expressão não deixa evidente que ela se refere ao comportamento do usuário em relação à informação, podendo induzir à errônea interpretação de que se refere ao comportamento da informação. Outros especialistas cunharam a expressão “comportamento do usuário”. Contudo, o termo “comportamento informacional” vem sendo cada vez mais utilizado em trabalhos de nível internacional, e parece ser uma trajetória natural a mudança.

Ao relacionarmos os estudos de comportamento informacional à realidade dos arquivos, a ampliação do conceito de acesso aos documentos governamentais, como resultado da propagação do direito à informação, destaca a importância social desses acervos; trazendo a discussão da organização para além dos limites físicos da salvaguarda. A função social dos arquivos se situa na discussão da ampliação das novas possibilidades de sua utilização após a II Grande Guerra. O contexto histórico da época de estabelecimento de direitos da cidadania, força a democratização do acesso à informação governamental.

Cabe lembrar o impacto causado pelas tecnologias de comunicação e informação (TICs), no que diz respeito à descentralização da produção e uso dos documentos institucionais. A produção vertiginosa de informações, juntamente com a capacidade de gênese de documentos em rede, fez com que o trabalho do profissional de arquivo passasse a considerar os usuários como artífices de seus produtos e serviços. E com isso, esse profissional toma para si a capacidade de atuação pela integração de ações, e não mais por centralização de condutas.

Apesar da falta de consenso na literatura arquivística quanto ao uso da informação, a inserção dos arquivos numa economia que a entende como um produto traz à baila a preocupação em como ofertar serviços que se adequem às demandas dos usuários. O documento arquivístico deve ser colocado à disposição tanto como fonte de informação, dentro de um contexto social abrangente, quanto pela capacidade de prova do registro das atividades de uma pessoa física ou jurídica.

7.1 Os usuários de arquivo

Ao observarmos as pesquisas desenvolvidas nos arquivos, revela-se a preocupação com o usuário desse serviço, mesmo sem representar uma discussão frequente em termos teóricos. A aproximação com esse receptor pode ser observada pelo imperativo contemporâneo de comunicação das informações custodiadas pelas instituições (Oliveira, 2006). Em segundo lugar, apresenta-se a necessidade dos arquivos rechaçarem a postura reativa e isolada de trabalho, que ainda perdura sobre a sua imagem.

Dessa maneira, o usuário tem sido visto por esses estudos como um sujeito inserido em um dado ambiente organizacional, que percebe uma anomalia em seu estado de conhecimento e está tentando buscar informações para corrigi-la. A partir dessa imagem, os usuários vêm sendo definidos como aqueles que usam o sistema de informação e participam de seu processo formal de comunicação.

Sob um ponto de vista geral, os conceitos de usuário encontrados na literatura arquivística se baseiam naquele difundido pelo Conselho Internacional de Arquivos – CIA – (1984), que o considera como quem consulta e usa os documentos, como leitor ou pesquisador. Nessa perspectiva, este ator ainda é tratado de uma maneira passiva no processo de comunicação, já que o contato só ocorre devido a alguma demanda informacional prévia.

Ainda que ancorado numa visão passiva, o conceito de usuário apresentado por Le Coadic (1997) parece ser o mais razoável para as finalidades desse tipo de estudo. Para o autor, o usuário é definido como *aquele que está em busca de informação para suprir alguma demanda*, sendo que essa demanda faz surgir a necessidade de busca e orienta a maneira de utilização dos documentos.

A categorização dos usuários de arquivo nesses estudos corresponde a divisão clássica entre os clientes internos e externos, sendo representada pelos dois eixos centrais da Arquivística: de um lado, promover o acesso à informação orgânica registrada pelos produtores, relacionado às fases de gestão; e de outro, torná-la acessível ao usuário do arquivo permanente, característica relacionada ao valor histórico e de pesquisa.

Tarraubella Mirabet (1997) destaca que as estratificações relacionadas aos usuários internos dos arquivos encontram uma orientação monolítica, e que as pesquisas

com esses atores supõem a recuperação do papel ativo que a documentação assume nas funções administrativas das instituições. Logo, o usuário interno se caracteriza por solicitar ao arquivo o cumprimento das funções básicas que dele se espera: organizar, transferir, conservar e tornar acessível a documentação.

No que tange os usuários externos, o autor parte das investigações predecessoras e define quatro categorias: os investigadores profissionais, os investigadores aficionados, os estudantes e os cidadãos em geral.

Segundo o autor, os investigadores profissionais vão ao arquivo com o intuito de satisfazer necessidades intelectuais ou de estudo, com uma formação universitária definida. Além disso, querem ter acesso à documentação sem a ajuda dos instrumentos de descrição. Porém, são mais pacientes e familiarizados com os serviços. Enquanto isso, os investigadores aficionados têm uma formação variável e por isso apresentam necessidades estranhas aos arquivos; muitas vezes sentem-se frustrados por não conhecer o funcionamento e a realidade da instituição.

Na terceira categorização temos os usuários que ainda são estudantes universitários. Esse fato os diferencia dos investigadores anteriores por que geralmente buscam os arquivos devido a um trabalho de curso. Esses pesquisadores chegam à instituição sem uma preparação prévia e sem um contato anterior com as técnicas e metodologias de investigação. Isso acaba por trazer certa impaciência nesse tipo de pesquisador, ao observar que o trabalho requer certo tempo para execução e paciência. Ademais, esses usuários têm pouca consciência do fato de que estão utilizando uma documentação original e única, representando um patrimônio histórico, o que acarreta em pouco cuidado em sua forma de manuseio.

Por fim, os cidadãos em geral são descritos como aqueles que realizam consultas esporádicas nos arquivos, e a aparição desse grupo se relaciona ao direito de acesso à informação. Contudo, muitas vezes se equivocam na maneira como veem os arquivos por considerá-los um departamento administrativo, negligenciando os conceitos de patrimônio documental que estão atrelados a esta fase.

Além da característica de passividade envolvida nos conceitos de usuário, cabe destacar a displicência no que tange aos receptores primários da documentação. As concepções apresentadas para usuário na Arquivística guardam uma estreita vinculação com o receptor dos documentos da fase permanente. Borràs (2001, p. 5) aborda que

“estas concepções acabam por não tocar outras categorias de usuários externos e, sobretudo, excluem os produtores internos dos documentos”.

As justificativas de Borràs para tal postura perpassam dois pontos que merecem destaque em nossas discussões. O primeiro diz respeito àquele que ainda relaciona a imagem do arquivista à figura tradicional, vinculada à documentação histórica. Como consequência disso, o segundo aponta que há uma excessiva correlação dessa profissão com a administração pública, negligenciando o debate em torno da gestão das organizações de natureza distinta.

O autor vai mais adiante e divide os usuários internos em três categorias: **a)** os diretores, que planejam e supervisionam os procedimentos administrativos; **b)** os responsáveis pelas unidades administrativas, que coordenam junto com os arquivistas os sistemas de gestão de documentos, e; **c)** aqueles que executam diretamente a implantação da gestão. Segundo Borràs, o arquivista deve coordenar suas ações em conjunto com todos esses atores do ambiente interno.

É preciso destacar que o tipo de demanda e uso dos arquivos encontra categorias restritas devido às suas características peculiares. Essencialmente, a literatura arquivística classifica três grupos distintos de potenciais usos dos registros orgânicos: **a)** acadêmico-científico; **b)** administrativo, e; **c)** popular. García Belsunce (1986) evidencia que o uso acadêmico se delimita pela construção de ideias e teorias relacionadas à resolução de problemas de ordem científica. O uso administrativo encontra eco no funcionamento rotineiro das atividades da organização, auxiliando a tomada de decisões internas, respondendo às subdivisões realizadas por Borràs no parágrafo anterior. Enquanto que o último grupo, o dos ditos “homens comuns”, está envolvido na curiosidade intelectual de conhecimento das ações do estado.

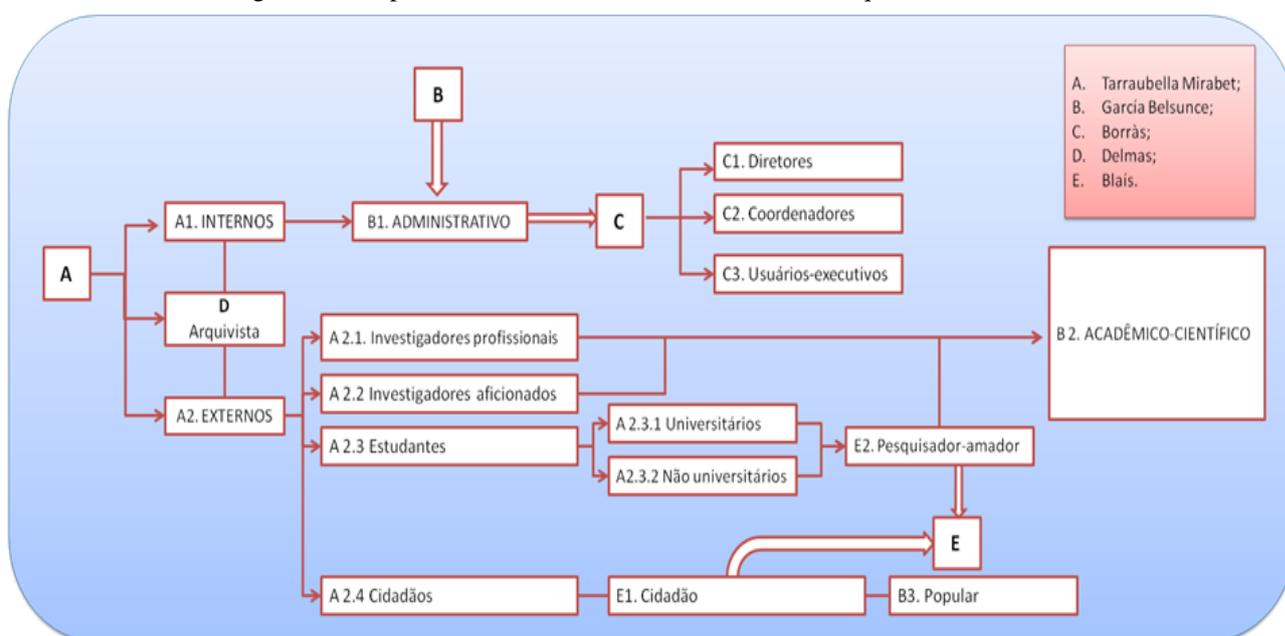
Dentre os grupos específicos apresentados pela literatura, Bruno Delmas (1977) insere o arquivista nessa categorização. Para o autor, esse profissional deve ser considerado a partir do momento em que observa a melhor maneira de organizar a documentação para atender às pesquisas de um determinado público.

A democratização de acesso às informações resulta na aparição de um cliente novo aos sistemas de arquivo, que Blais (1995) designa como o “usuário-cidadão”. Além dessa categoria, a autora especifica um grupo a mais: o “pesquisador-amador”. O

principal motivo para o contato desse usuário com o arquivo é a curiosidade pessoal por grandes fatos e eventos históricos.

A figura abaixo esboça os intrincados meandros das confusões conceituais realizadas pelos diversos autores, relacionando-as aos modos de uso da informação de arquivo:

Figura 03. Mapa conceitual dos estudos de usuários em arquivo



Fonte: elaboração própria.

7.2 Objetivos dos estudos de comportamento informacional

No que se refere à importância dos estudos de comportamento informacional no âmbito da Ciência da Informação e da Arquivística, Silva e Ribeiro (2002) evidenciam a relevância desse tipo de discussão para a determinação de constantes e para a observação das variações que ocorrem no fluxo informacional. Ou seja, como e por que se reproduz; qual a maior ou menor pregnância temática (potenciadora da pertinência); que ilações tirar de séries quantitativas de resultados; e que tipos de perfis de utilizadores são possíveis determinar.

Nesse mesmo sentido, Figueiredo (1994) definiu os fundamentos do campo de estudo do comportamento informacional e estabeleceu seus objetivos:

- a. Verificar por que, como e para que os usuários usam a informação;
- b. Verificar quais fatores afetam o contexto de uso das informações;

- c. Prever a demanda de informação e realizar mudanças no sistema informacional de modo a agilizar o atendimento.

Sanz Casado (1994), influenciado pela metodologia científica, definiu estudos de usuários como sendo um conjunto de estudos que trata de analisar, qualitativa e quantitativamente, os hábitos de informação dos usuários. Tais objetivos devem ser ampliados para uma perspectiva mais abrangente de atuação. Pensando em uma política nacional de informação, o autor insere, em 1993, tais estudos nas discussões sobre **a)** a realização de cursos para formação de usuários; **b)** a avaliação dos sistemas nacionais de informação, e; **c)** o conhecimento da dinâmica e a estrutura dos grupos de investigação.

Assim, os estudos do comportamento informacional devem estar preocupados em levantar informações:

- a. sobre a demanda e a demanda potencial;
- b. sobre a satisfação do usuário em relação aos serviços;
- c. sobre a imagem que o usuário faz do arquivo;
- d. sobre a tentativa de adequação da oferta à demanda; e,
- e. sobre possíveis deficiências que possam ser corrigidas na unidade de informação.

As análises do comportamento informacional se apresentam como investigações que buscam levantar e caracterizar os interesses, as necessidades e as maneiras de uso da informação por parte dos usuários reais e potenciais. A partir da identificação de padrões de conduta, tais estudos podem melhorar a oferta de produtos e serviços. Vale destacar a importância que assume o não-usuário, quando se deseja descobrir os motivos de sua ausência.

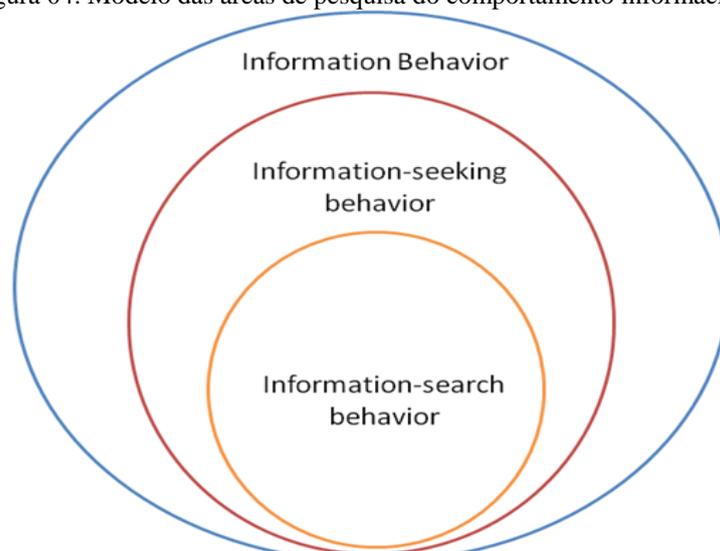
7.3 Os estágios¹⁴ do comportamento informacional

Segundo Choo (2006), o processo de busca da informação ocorre em três estágios: o reconhecimento das necessidades de informação, que leva, ou não, à busca e uso dessa informação. Essa divisão é um recurso meramente didático, utilizado para facilitar a análise da dinâmica do comportamento informacional.

Wilson (1981) define o comportamento informacional como sendo a totalidade do comportamento humano em relação ao uso de fontes e canais de informação, incluindo a busca passiva e ativa. Para o autor, comportamento informacional (*information behaviour*) pode ser entendido como o campo mais geral de investigação, englobando o subcampo comportamento de busca de informação (*information-seeking behaviour*), que, por sua vez, compreende o subcampo comportamento de busca em sistemas de informação (*information-search behaviour*).

No decorrer de seus estudos, o autor apresentou um desenho esquemático capaz de representar as variáveis complexas que envolvem o processo do comportamento informacional. Ademais, tal comportamento está subdividido em três esferas, concentradas sobre a necessidade, a busca e o uso de informações por parte do usuário ou ator informacional.

Figura 04. Modelo das áreas de pesquisa do comportamento informacional



Fonte: Wilson (1999)

¹⁴ A palavra está sendo utilizada pelo sentido de representação de fases ou períodos, não significando necessariamente uma evolução. Logo, essas fases podem ser intercambiáveis e ocorrer simultaneamente, sem a ideia recorrente de isolamento.

Por outro lado, Taylor (1968) afirma que a necessidade humana de informação passa por quatro níveis: visceral, consciente, formalizado e adaptado. No nível visceral, há uma insatisfação por parte do usuário devido à sua incapacidade de exprimir os desejos em termos linguísticos. Quando o usuário consegue descrever mentalmente a necessidade, alcança o nível consciente. No nível formalizado, o indivíduo apresenta a capacidade de formular racionalmente um questionamento sobre o que busca. Depois de formalizar a pergunta, o usuário passa ao nível adaptado. Nesse nível, há uma interação com o centro de informação, com ou sem intermediário, podendo haver a reformulação da questão que o levou à busca.

Esses níveis apresentados por Taylor servem para ilustrar o procedimento de busca de um documento de arquivo. Além disso, o nível formalizado reforça a ideia de que o usuário se adapta à linguagem adotada por essa unidade, readaptando o seu questionamento ao nível de entendimento do arquivo, do arquivista ou dos instrumentos de pesquisa.

No que se refere ao uso da informação, uma das etapas destacadas pelo “comportamento informacional”, observa-se que esse aspecto vem sendo pouco abordado pelos autores, que em geral desenvolvem seus estudos destacando a busca e a necessidade da informação.

7.4 As fraquezas metodológica e teórica

A literatura da área mostra que a carência dos estudos de comportamento informacional é antiga na própria CI. Wilson (1981) já destacava a dificuldade desse tipo de abordagem. Dentre os principais entraves, encontra-se a ausência de uma metodologia que satisfaça e consiga abarcar todas as variáveis desse tipo de pesquisa.

Nesse mesmo sentido, Dervin e Nilan (1986) apresentam o argumento de que em sua trajetória metodológica os estudos de usuários são divididos em dois paradigmas: o *tradicional*, orientado para os sistemas, tendo como tendência as técnicas de coleta de dados quantitativas, principalmente questionários; e o paradigma *alternativo*, focalizando os usuários com a utilização de técnicas qualitativas, como, por exemplo, as entrevistas. O ideal nos estudos contemporâneos é a alternância e união desses dois tipos de paradigmas, passando a englobar um universo representativo para a amostra da pesquisa.

Baptista e Cunha (2007), afirmam que o primeiro paradigma teve papel preponderante durante as décadas de 1960 a 1980. O seu uso marca a tentativa de obter maior precisão na análise e representação dos dados, transferindo confiabilidade aos resultados encontrados.

A partir do momento em que os pesquisadores observaram que os métodos quantitativos não eram mais suficientes para identificar as necessidades individuais, o segundo paradigma entra em cena. A pesquisa qualitativa passa a focalizar as causas das reações dos usuários e a resolução do problema informacional, apresentando-se como um método mais holístico e subjetivo.

O problema metodológico é bem destacado pelas palavras de Kurtz (1990, p.38):

O problema do arquivista no sentido de entender o usuário, parece ser a falta de uma metodologia apropriada para conhecer sua clientela, suas necessidades de informação e o uso que fazem da informação. É preciso desenvolver uma metodologia que ligue os objetivos básicos dos programas de estudo de usuário a uma maneira prática e segura de coleta e registro da informação sobre os usuários.

No ponto de vista da bibliografia, ao passarmos a analisar o quadro das pesquisas com essa temática, a grande questão levantada pela autora evidencia que os estudos de usuários nos arquivos ainda se situam num estágio incipiente. Restringem-se a levantar dados quantitativos da frequência de uso dos documentos, com o objetivo de avaliar os serviços oferecidos e os cuidados com a documentação. As discussões ainda negligenciam o processo de transferência da informação e os estudos das necessidades de uso. Contentam-se em fazer um quadro geral e congelado do perfil dos usuários em vez de destacar a dinamicidade da comunicação entre a fonte e o receptor.

Une-se a isso o fato de que os poucos estudos realizados sobre o usuário-receptor privilegiam o pesquisador do arquivo permanente e a construção de instrumentos de recuperação da informação para serem utilizados por pesquisadores especializados. Assim, não se contemplam as particularidades dos usuários das demais fases do ciclo documental.

Apenas as pesquisas que têm como objeto os arquivos permanentes ou as instituições arquivísticas propriamente ditas abordam o uso da informação orgânica institucional, ou seja, aquela informação acumulada nos arquivos, porém esta abordagem é feita sob um viés historiográfico. Isso ocorre porque

a informação disponível nos arquivos permanentes, por sua própria natureza, destina-se aos pesquisadores (historiadores, sociólogos, geógrafos etc.) e aos interessados em geral, não possuindo, na maioria das vezes, uma aplicação no cotidiano da instituição. (SANTOS, 2007, p. 178)

Numa pesquisa realizada em periódicos da Ciência da Informação¹⁵, Araújo (2009) apresentou, num universo de 114 artigos, uma análise quantitativa dos estudos empíricos com usuários da informação, no período compreendido entre os anos de 1998 e 2007, relacionando-os com algum tipo de fonte, serviço ou sistema.

Nesse estudo, o autor opta por inserir os arquivos dentro da classificação ***Outras unidades de informação***, o que revela dois pontos intrigantes: **a)** a consideração, beirando a naturalização, de que esse serviço específico se encontra dentro da discussão da própria CI, deixando-se de lado todo o imbróglio conceitual acerca do objeto de estudo da Arquivística, tão discutido nos dias de hoje, e; **b)** a irrelevância dos arquivos como uma unidade única de informação, merecendo seu próprio destaque, como o autor fez com as bibliotecas, ao invés de inseri-lo dentro de um tópico generalizado de classificação.

Os resultados são ainda mais intrigantes ao observarmos a frequência dos tipos de fontes de informação estudadas. Apenas três estudos são relacionados aos arquivos, representando um percentual de 2,63% do total. Ao passo que as bibliotecas aparecem com um número de vinte estudos (11,54%). Lembrando que os arquivos estão agrupados a outras unidades de informação, o que significa que nem todos os estudos são necessariamente sobre essa temática.

Esses argumentos apresentados já foram evidenciados em estudos precedentes, destacando que tal inquietação parece acompanhar há tempos a Arquivística. Num estudo com o mesmo objetivo, Jardim (1998) avalia o período da produção bibliográfica de 1990 a 1995. As conclusões ressaltam a ausência de reflexões sobre o tema “estudos de usuários” ou “comportamento informacional” na produção de conhecimento científico da área.

Dez anos mais tarde, Fonseca e Jardim (2004, p.4) ratificam esse argumento ao afirmarem que “a literatura arquivística sobre estudos de usuários é pouco expressiva quando comparada a outros temas como transferência de documentos, avaliação, arranjo

¹⁵ Os periódicos analisados foram: *Ciência da Informação, Perspectivas em Ciência da Informação, Datagramazero, Informação & Sociedade: estudos, Transinformação, Encontros Bibli e Em Questão*.

e descrição”. Ademais, ao avaliarem a produção de conhecimento sobre o assunto, nas últimas três décadas, demonstram mais algumas inquietações:

- a. a literatura de estudo de usuários ou comportamento informacional é pouco expressiva quando comparada a outros temas;
- b. a preocupação com o acesso encontra-se evidente nos estudos. Contudo, focam-se os aspectos legais, oferta dos instrumentos de pesquisa, normalização etc;
- c. há uma escassez do ponto de vista que destaca a participação do usuário no processo de transferência da informação;
- d. em geral, o usuário não se apresenta como um sujeito ativo no processo de transferência da informação, e sim como objeto do acesso;
- e. os estudos acerca do uso e dos usuários de arquivo estão baseados em uma literatura que não se aprofunda nos aspectos teórico e prático;
- f. a preocupação com o acesso não parece resultar em uma busca por um interlocutor nem em melhorar o diálogo entre arquivista, arquivos e usuários;
- g. os estudos privilegiam os usuários da terceira fase do ciclo vital, ou seja, do arquivo permanente;
- h. os problemas levantados pelos usuários parecem ser a última preocupação dos estudos, que enfatizam as buscas de soluções para a organização do próprio acervo; e,
- i. a discussão sobre os usuários de arquivo é mais enfatizada na literatura norte-americana.

Essas questões podem destacar a necessidade premente de busca de um diálogo efetivo com os estudos desenvolvidos pela Biblioteconomia e CI, ciente das diferenças embutidas nos objetos de estudo. Taylor (1984) enfatizava que, no futuro, ambas as áreas deveriam reconhecer esforços mútuos para atender os usuários, recorrendo às distintas tradições para formular soluções comuns ou similares.

Avaliando o quadro apresentado, reforça-se a ideia de que ainda é desprezada a importância fundamental do usuário no processo de comunicação. Se os produtos e serviços de informação dessa unidade devem estar direcionados ao atendimento de suas demandas, qual o sentido desse tipo de posicionamento?

7.5 A mudança de paradigma e a importância do contexto

Partindo da conjuntura especificada anteriormente, os autores Fonseca e Jardim (2004) enfatizam as consequências do impacto das novas tecnologias da informação e da comunicação no âmbito de atuação dos arquivistas. Em decorrência disso, demonstram que o trabalho desses profissionais passa agora a observar os seguintes fatores:

- a. o conceito de lugar torna-se secundário tanto para o profissional da informação quanto para o usuário;
- b. o acesso à informação passa a ser o fator de maior importância dentro da dinâmica contemporânea;
- c. as instituições como arquivos, bibliotecas e centros de documentação adquirem novas funções e passam a revisar as que lhes são históricas; e,
- d. as tecnologias da informação e comunicação produzem novas demandas aos arquivos.

Por isso os autores defendem a necessidade de mudança de paradigma no modelo de ação do universo arquivístico, que deixaria de ser direcionado para os arquivistas e passaria a ser focado nos usuários. O usuário e o impacto da informação sobre sua vida passariam a ser levados em consideração, inclusive fora dos espaços físicos desses serviços.

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

Embora os autores destaquem a importância do usuário no processo de comunicação, importa enfatizar que o receptor da informação arquivística não deve ser utilizado como parâmetro para a organização dos conjuntos documentais. Isso demandaria a existência de um arquivo para cada tipo de usuário, sob risco de perda da confiabilidade das informações pela diluição de seu contexto produtor. E esse não é o intuito dos estudos do comportamento informacional nos arquivos.

O documento típico de arquivo já nasce com as referências contextuais bem indicadas. A informação que nele é colocada pela atividade produtora tende a ser a mais direta possível, para garantir que seu objetivo inicial seja cumprido com êxito; por mais abrangente que essa informação seja, ela é fruto de vontade institucional responsável pela criação do documento e

carrega suas marcas. A informação que veicula, inicialmente, é indissociada da atividade que gerou o documento, mas pode adquirir uma autonomia relativa. Essa característica provoca importantes desdobramentos relativos à organização documental. (LOPEZ, 2005, p. 31)

Os estudos do comportamento informacional passaram a incorporar o contexto específico em que está inserido o usuário que necessita e busca informação. Afinal, foi reconhecido que o contexto é uma variável importante na determinação do comportamento do usuário. Por que essa mudança de foco em tais estudos e qual seria o propósito dessa nova conduta?

Courtright (2007), em sua revisão de literatura publicada pelo ARIST, traz uma visão ampliada sobre os estudos de comportamento informacional com a incorporação de uma nova abordagem. A autora busca apresentar uma contribuição para as pesquisas de busca informacional baseadas no contexto, comparando os modelos que o abordam. Assim, demonstra como o contexto tem sido definido nas diversas pesquisas em *Information Needs, Seeking and Use* (INSU). Percebe-se que o conceito de contexto, embora ainda não consensual e muitas vezes incongruente, refere-se ao comportamento informacional a partir de uma perspectiva centrada no usuário. Dessa maneira, pode ser considerado como o conjunto de todos os elementos que influenciam, de forma duradoura e previsível, as práticas informacionais.

Thomassen (2001) salienta a importância do contexto de uso da informação arquivística como um dos fatores que determinam como os documentos são produzidos, estruturados, geridos e interpretados. Tais elementos são intitulados pelo autor como parte de um contexto arquivístico amplo e abrangente, que desenha características essenciais ao entendimento do funcionamento e estrutura do arquivo.

Segundo o autor, o contexto de proveniência, propriedade essencial do conjunto documental gerado pelas organizações, estaria dentro da ideia da geração dos documentos, que representa como a instituição está estruturada (contexto organizacional), como suas funções são espelhadas (contexto funcional) e como caminham os seus processos de trabalho (contexto de procedimentos administrativos). Esses elementos definem o contexto de uso, pois se relacionam diretamente ao usuário e ao seu contato com o arquivo enquanto serviço e unidade de informação. As perguntas que fazem ao arquivo e as sucessivas tentativas de respondê-las podem ser insumos preponderantes para um melhor funcionamento do sistema de gestão de documentos.

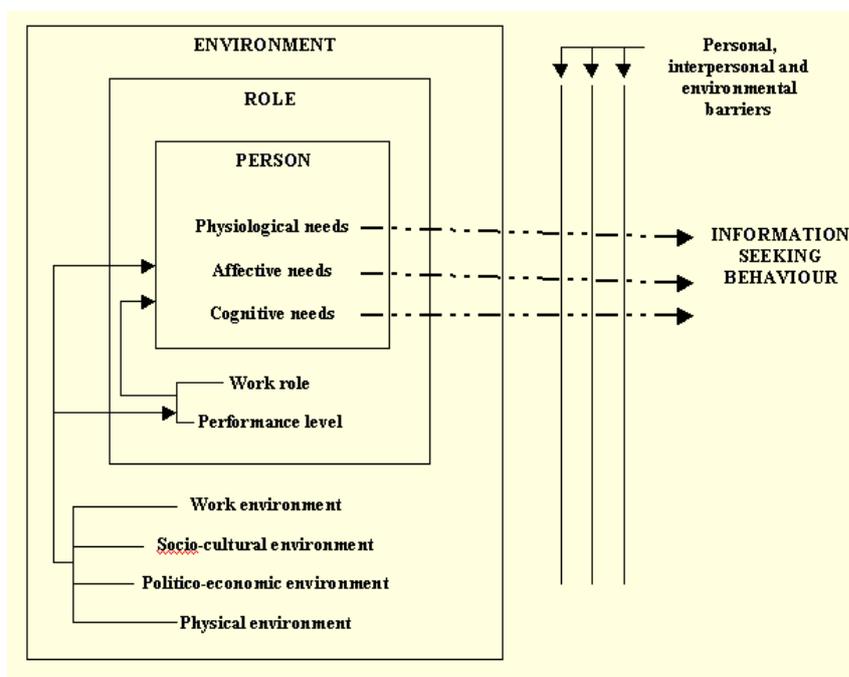
1. *Contexto organizacional*: representa um espelho das interações realizadas em nível externo pela organização, que culminam na observação da estrutura interna da instituição, dentro das suas funções de negócio. Contexto altamente relacionado com a característica orgânica evidenciada pelas peculiaridades da informação arquivística;
2. *Contexto Funcional*: ligado às funções e objetivos da instituição, dentro da sua missão. O que determina de maneira natural o desenrolar de atividades que são desempenhadas para se assegurar a execução de determinadas tarefas. Esse contexto representa a essência dos produtos documentais do arquivo, ou seja, o conteúdo inserido em sua composição;
3. *Contexto de procedimentos administrativos*: representa a própria condução dos processos de trabalho na existência das atividades, que geram os dossiês, e das ações e transações, que geram os documentos individualizados. Como a contemporaneidade se caracteriza pela instabilidade cada vez mais frequente das estruturas das organizações, o desenho dos processos administrativos remonta a ideia de criar amarras e fatores de ligação da ST/DFom os documentos de arquivo, tornando-os estreitamente vinculados à sua fonte geradora;
4. *Contexto de administração*: relaciona-se à própria gestão de documentos e à sua preservação. São todos os procedimentos e métodos empenhados pelo produtor para assegurar a integridade do conjunto documental. Tal contexto está muito ligado à estrutura do arquivo, também denominado pelo autor como “*contexto documentário*”;
5. *Contexto de uso*: relaciona-se diretamente ao usuário e ao seu contato com o arquivo enquanto serviço e unidade de informação. As perguntas que fazem ao arquivo e as sucessivas tentativas de respondê-las podem ser insumos preponderantes para um melhor funcionamento do sistema de gestão de documentos;
6. *Contexto sócio-político, cultural e econômico*: toma o arquivo como parte de um sistema aberto, tocando e sendo influenciado por fatores ambientais. Tal contexto determina a sua estrutura, a forma e o conteúdo de seus documentos.

Embora o autor não defina diretamente os arquivos como um sistema aberto, fica evidente esse ponto de vista ao observarmos os contextos apresentados. Sob essas definições, os conjuntos documentais de uma organização são tomados como um serviço, onde os conteúdos dos registros são moldados pelas relações da ST/DFom seu ambiente de atuação. Esses pontos acabam por trazer essas características, relacionando-as ao conceito de arquivos difundido pela corrente portuguesa. Isso fica ainda mais exposto pela importância que assume o aspecto de serviço, que observa o ponto de vista dos usuários.

7.6 Os contextos social e organizacional

Ao observarmos a proposta desenvolvida por Wilson em 1981, o campo de estudos de usuários e a relação entre os conceitos usados chama a atenção. Embora o autor prefira não identificar a figura como um modelo, as características do desenho nos permitem afirmar que o procedimento de busca da informação executada por determinado indivíduo inicia-se a partir do reconhecimento da própria necessidade ou demanda informacional, e que os fatores que influenciam a sua conduta seriam os destacados pelo desenho abaixo:

Figura 05. Modelo de comportamento informacional

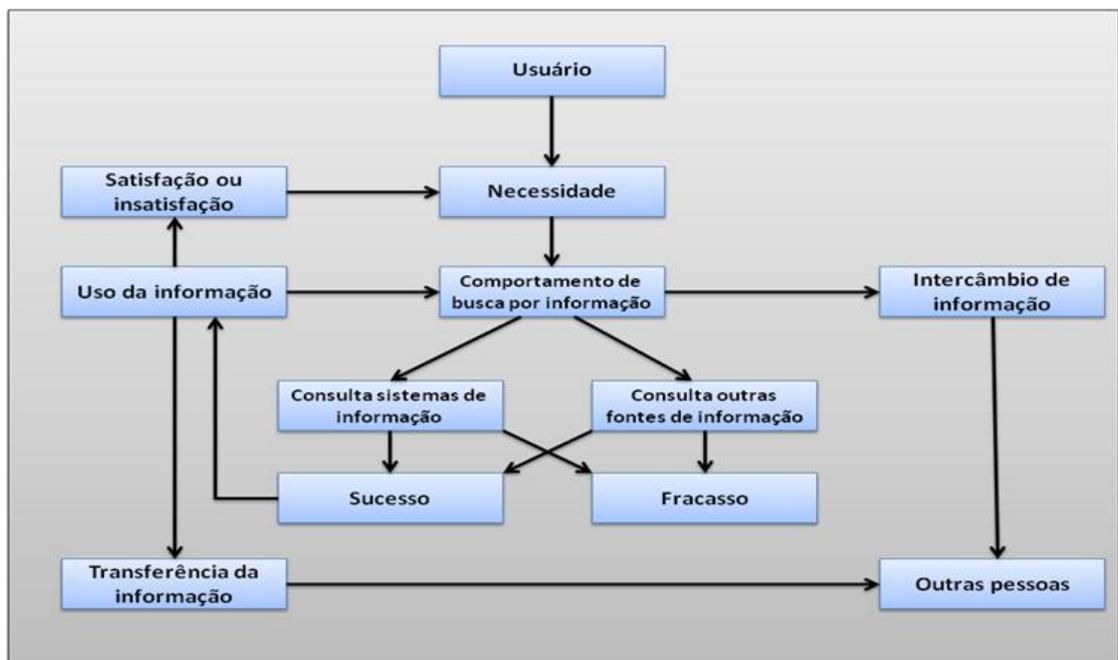


Fonte: Wilson (1981)

Os ambientes mencionados pelo estudo em questão são representados pelos contextos de trabalho, sócio-cultural, político-econômico e físico. Tais contextos refletem sobre a conduta da vida social do indivíduo e o surgimento de necessidades físicas, afetivas e cognitivas. Contudo, Wilson enfatiza o mundo das necessidades de informação baseado no desempenho do indivíduo dentro de uma organização ou instituição, relacionando-o ao ambiente físico de inserção do usuário.

Dessa maneira, o fluxo do comportamento informacional, que envolve o processo de necessidade, busca e uso de determinado tipo de informação, tem como objetivo final a satisfação do usuário pela resolução de sua demanda.

Figura 06. Fluxo do comportamento informacional



Fonte: Wilson (1981)

De acordo com o “modelo” de Wilson, o comportamento de busca da informação pode ser definido como o conjunto de características complexas de ação e interação nas quais os indivíduos se aventuram a buscar informações de qualquer tipo e para qualquer propósito.

O autor desenvolve seu pensamento sobre dois pilares para explicar o comportamento informacional: o contexto social e organizacional. Percebe-se o destaque no contexto organizacional, dando a entender que este define o comportamento do usuário. Essa característica se torna a principal diferença entre Wilson e Courtright,

já que o primeiro entende o contexto como uma representação do ambiente físico do usuário, enquanto Courtright adota o sentido da situação ou das circunstâncias que estão envolvidas em sua busca.

Nesse sentido, o contexto organizacional pode ser entendido como um conjunto de regras e condutas ao qual o indivíduo está ligado, subordinado e que exerce um importante papel no tipo de informação que necessita. De acordo com a visão de Wilson, o contexto organizacional seria a cortina que deixaria transparecer o que é de interesse da organização para alcançar a sua missão; e o indivíduo a tomaria como demandas. Esse ponto de análise se coaduna com o debate dos usuários nos arquivos de gestão.

No modelo apresentado por Wilson, alguns fatores contextuais formatam as práticas informacionais de acordo com o identificado por Courtright. Entre eles está a cultura organizacional, que é explicitamente invocada como um fator relacionado ao contexto em cenários de trabalho. Por outro lado, temos as tarefas, os problemas e as situações vistas como as primeiras influências nesse cenário, particularmente em níveis de complexidade e indecisão que explicam a variabilidade desses fatores em tipos de atividades de informação. Ademais, situações e problemas configuram-se de forma semelhante em modelos centrados no trabalho, como o de Wilson.

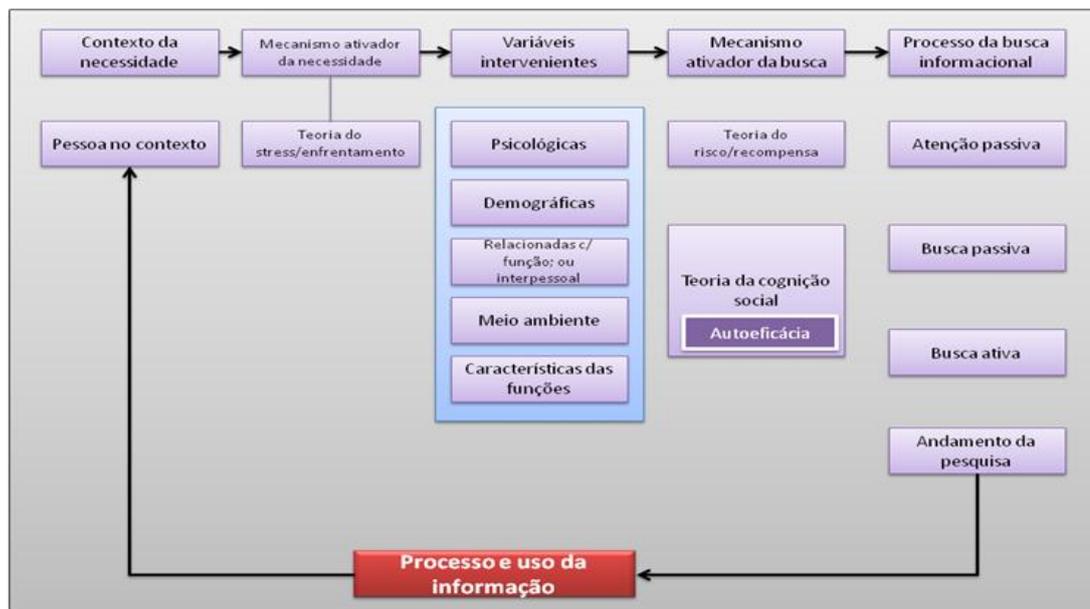
A partir desse ponto, Wilson (1981, p.6) deixa clara a importância do viés organizacional para o surgimento das demandas do usuário, inserido em uma vida social, ao afirmar que "o mais relevante desses papéis é o papel de trabalho, o conjunto de atividades e responsabilidades do indivíduo, geralmente inserido em algum contexto organizacional, buscando alcançar algum objetivo ou outras satisfações". Pessoas inseridas no mesmo contexto organizacional carregam consigo a necessidade de resposta a grupos de tarefas semelhantes, provindas da execução de suas funções. Tais atividades estariam fortemente ancoradas em normas e procedimentos específicos, que influenciam a busca informacional.

Esse argumento se relaciona diretamente com os estudos de usuários de arquivo, na medida em que, *a priori*, as demandas informacionais são oriundas de alguma circunstância de ordem institucional. Em seguida, tais documentos servem a uma instância social, representada pelo seu valor de pesquisa.

A característica das pesquisas nos arquivos institucionais acaba por delimitar os tipos de usuários dessa unidade, conforme visto nas classificações apresentadas anteriormente. Ou seja, o perfil desses clientes estaria atrelado às funções desempenhadas no organismo. Enquanto que a finalidade social desses estoques informacionais “deve ser enunciada em termos de retorno para a sociedade, ou seja, em termos dos efeitos causados pela circulação, ou transferência, da informação”. (SMIT, 2000, p. 129)

Wilson (1999) retoma o seu modelo em 1996, e realiza alterações relevantes. Passa a envolver a ideia de contexto de uma maneira mais destacada, apresentando-o com outras variáveis.

Figura 07. Modelo revisado de comportamento informacional



Fonte: Wilson (1999).

A busca por uma relação efetivamente dialógica entre arquivistas e usuários confere ao primeiro a possibilidade de atuação como um verdadeiro mediador da informação, objetivo precípua desse profissional. Essa postura viabiliza um processo de comunicação eficiente e a satisfação da demanda informacional do receptor da mensagem. Além de indicar que o tratamento da informação orgânica arquivística é um processo de atendimento dessas demandas, e não é um fim em si próprio.

7.7 Considerações finais do capítulo

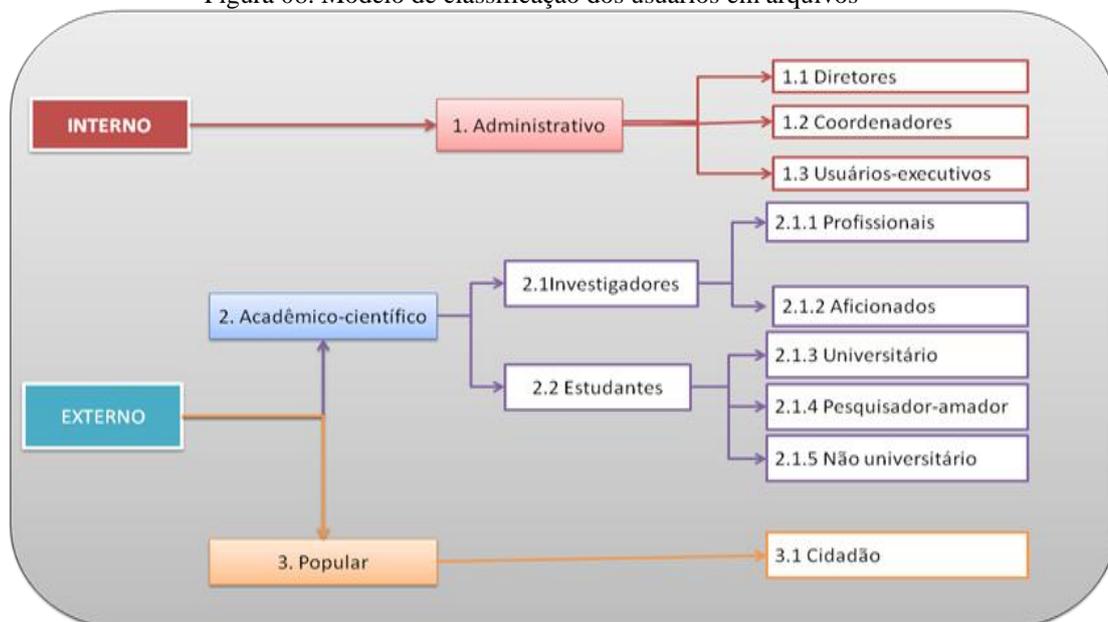
A revisão de literatura dos estudos de comportamento informacional nos faz perceber a tendência da consideração dos usuários como atores e participantes ativos do processo de comunicação formal dos centros de informação. Essa consideração se evidencia pelo próprio caminhar da mudança de uso do termo para designá-los na literatura internacional, onde os “usuários” passariam a ser nomeados “atores informacionais”, vistos agora não só pela conduta reativa e passiva diante das instituições de informação, mas também como construtores ativos desses serviços.

Ao observarmos as definições de usuários no seio da Arquivística, percebemos a fraqueza dos conceitos e os problemas relacionados às classificações. Em decorrência disso, apresentamos seis pontos problemáticos na conduta desses estudos:

- a) não há uma clareza quanto ao referencial a ser usado para as classificações. Ora as classificações tomam como ponto de partida o uso dos documentos, ora o contexto de atuação do usuário (administrativo ou social), em outros momentos ainda revelam o ambiente em que este se relaciona com o arquivo (interno ou externo);
- b) percebe-se claramente a limitação quanto à classificação dos usuários internos dos arquivos;
- c) os usuários externos são os mais enfatizados pelos estudos. Talvez reforçando uma Arquivística atrelada à herança tradicional francesa, deixando-se de lado o ponto de vista da gestão documental. Além de uma vinculação limitada ao ideal público dos arquivos;
- d) há uma generalização excessiva do quadro de pesquisadores externos. As estratificações não são suficientes para destacar as características peculiares a cada grupo de pesquisadores;
- e) as classificações apresentam problemas metodológicos e conceituais. No mesmo grupo temos definições idênticas, assim como definições distintas para os mesmos tipos de usuários, demonstrando a falta de comunicação entre os pesquisadores do tema; e,
- f) a necessidade premente de se pesquisar os usuários que utilizam os arquivos por intermédio das tecnologias de informação.

À guisa de conclusão, apresentamos um esquema de classificação que abrange os atores informacionais dos arquivos, levando-se em consideração os autores utilizados na revisão de literatura:

Figura 08. Modelo de classificação dos usuários em arquivos



Fonte: elaboração própria

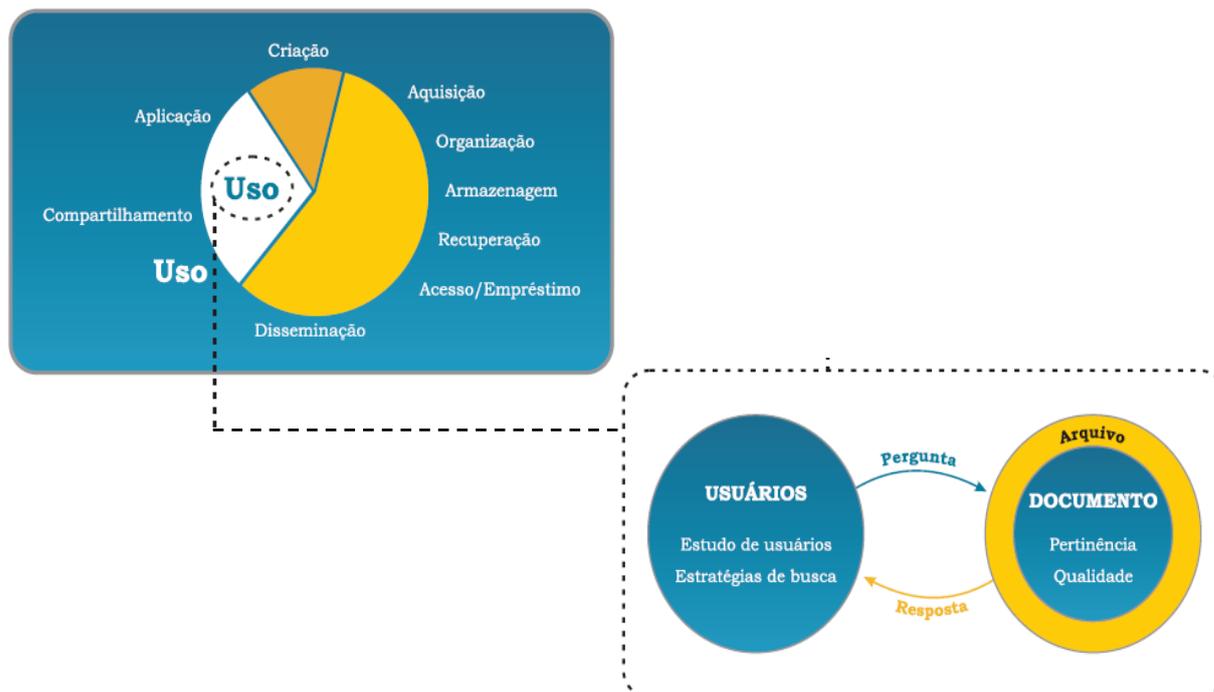
Além dos pontos atinentes à classificação, os estudos do tema ainda apresentam as dificuldades relacionadas à metodologia de pesquisa. Por isso este estudo enfatiza a importância da intervenção do arquivista nas fases de gestão, englobando os estratos destacados por Borràs (2001). Essa tentativa dá relevo a uma discussão que merece destaque no âmbito da Arquivística.

No que se refere aos contextos organizacionais e sociais, destacados pelos estudos de comportamento informacional, podemos destacar a importância do primeiro para os estudos arquivísticos, conforme fez Wilson (1981 e 1996). Uma vez que a característica administrativa de gênese do documento de arquivo dá destaque à organicidade dos documentos. Além disso, pelas particularidades dos arquivos de gestão, temos documentos específicos atrelados ao exercício de funções e atividades das instituições.

Quanto ao contexto social, Smit (2000) traz a discussão acerca da diluição desse tipo de uso nos arquivos. Uma vez que, segundo a autora, é muito mais fácil teorizar sobre os estudos do comportamento informacional do que realmente realizá-los. Isso se intensifica ainda mais ao observarmos os impactos causados pelas tecnologias de

informação, que tornam o usuário ainda mais distante fisicamente das instituições arquivísticas. Para as finalidades deste trabalho, o relacionamento entre os usuários e o serviço de arquivo ocorre por intermédio das formas de utilização dos documentos, em um contexto específico de atuação, ocorre conforme apresentado a seguir:

Figura 09. Relacionamento arquivo-usuário



Fonte: elaboração própria

Levando em consideração tais argumentos, juntamente com a fraqueza metodológica destacada, apresentamos um esquema que elucide os pontos a serem observados para os estudos desse gênero, em nível de gestão, bem como os fenômenos e os questionamentos que devem ser levantados:

Quadro 12. Proposta de metodologia para estudo de usuários

Momentos	Objeto	Fenômenos	Questionamentos
1	Usuário	Demandas	Quem quer? Para que quer? O que quer?
2	Documento	Uso/Pertinência	Como usou? Resolveu? Suficiente?
3	Gestores	Arquivo enquanto serviço	Pra que serve?Qual importância?Desafios?

Fonte: elaboração própria

Dessa maneira, o arquivista pode ampliar a abrangência de sua atuação e assim entender melhor os seus clientes, trazendo o ator informacional para o centro das atenções dos serviços e produtos oferecidos por essa unidade institucional. Ademais, o simples ato de rearquivar um documento pode levar o profissional de arquivo a novos questionamentos que lhe serão úteis para uma nova disseminação de informações. Tal reflexão talvez possa contribuir para que ele mude sua postura passiva de fornecer acesso à informação sem procurar compreender os porquês da solicitação. Nesse sentido, o arquivista pode avançar ainda mais, observando como o objeto de arquivo foi utilizado pelos usuários e em que sentido foi útil, ou seja, como resolveu sua demanda em determinado contexto de uso.

O presente trabalho parte da premissa de que há uma separação entre as funções arquivísticas e o ciclo de vida das informações. Com isso, nos próximos capítulos demarca-se o espaço dessas funções dentro de uma discussão interdisciplinar com a CI. No segundo instante, ampliamos o nosso foco de análise para observar o uso dos documentos de arquivo.

Nesse caminho, podemos observar o estreito relacionamento entre as funções arquivísticas contemporâneas e o ciclo de vida das informações. Além da finalidade principal de tornar acessíveis os registros sob sua guarda, ambos tendem a se utilizar das mesmas funções, embora com definições diferenciadas, para alcançar esse objetivo maior.

8. O que se vê: as funções arquivísticas e o ciclo de vida das informações

O presente trabalho partiu da premissa de que há uma separação entre as funções Arquivísticas e o ciclo de vida das informações. Com isso, demarcou-se o espaço dessas funções dentro de uma discussão interdisciplinar com a CI. Mais adiante, ampliaremos o nosso foco de análise para observar o uso dos documentos de arquivo.

Nesse caminho, podemos observar o estreito relacionamento entre as funções arquivísticas contemporâneas e o ciclo de vida das informações. Além da finalidade principal de tornar acessíveis os registros sob sua guarda, ambos tendem a se utilizar das mesmas funções, embora com definições diferenciadas, para alcançar esse objetivo maior.

Ao observarmos a discussão das funções arquivísticas dentro da literatura, percebemos uma mudança no foco dos trabalhos. Começa-se a discutir questões novas sobre problemas antigos de organização dos documentos. Ao que parece, o imperativo contemporâneo de acesso à informação, advindo da capacidade de comunicação das novas tecnologias, acabou por deslocar o eixo de debate do quê-fazer Arquivístico. Se antes o foco de atuação recaía sobre a preocupação das funções iniciais, agora está sob o aspecto da disseminação ou acesso.

Esse fato faz com que passemos a discutir de maneira veemente aquele que está no final do ciclo de funções ora apresentado: o usuário. Historicamente, as preocupações arquivísticas se deitavam sobre as maneiras de organização dos documentos sem uma preocupação de uso. No momento atual, onde o acesso passa a ter sinal de destaque, o receptor das informações passa a ser artífice desses produtos e serviços.

Além disso, se o arquivista se aventurar a observar como os usuários usam estas informações, e em que sentido elas são úteis, pode-se medir a sua contribuição nas tomadas de decisões institucionais e avaliar quais situações estão relacionadas ao uso de um documento de arquivo. Novas demandas podem ser subsidiadas e, com isso, aumenta-se a capacidade de apresentar novos pontos de acesso sob novas formas de difusão.

A estrutura deste capítulo se inicia pela constatação da similaridade entre as funções apresentadas pela Arquivística e a CI. A partir daí, realiza-se uma incursão da função específica que está sendo tratada no momento, tentando tomar o foco específico da Arquivística. A observação e a constatação das funções têm como objetivo principal

ampliar o âmbito da discussão para inserir o debate sobre o uso da informação orgânica arquivística, tema do próximo capítulo.

A Arquivística contemporânea vem redescobrando e rediscutindo em seus estudos pontos comuns e conflitantes com a CI. Por isso, faz-se oportuno relacionar o ciclo de vida das informações com as sete funções arquivísticas propostas por Couture (1999), observando a similitude entre o ciclo e as funções, não obstante a diferenciação terminológica. Tais funções devem orientar a formação profissional dos arquivistas. A escolha desse caminho se justifica porque esta proposta se apresenta em sentido amplo, referindo-se tanto à gestão de documentos quanto ao gerenciamento da própria informação.

Esse entrelaçamento das funções do arquivista com o ciclo de vida das informações possibilita enfatizar a permeabilidade da Arquivística. Tal campo de estudos deve ser tomado como uma área que está em contato contínuo com outros campos do conhecimento humano, não cabendo mais aquela imagem isolada, evitando-se, assim, a insularização dos debates internos.

Agindo dessa maneira, abrimos espaço para a possibilidade de trilhar um caminho para a construção de conhecimentos mais científicos e menos pragmáticos. É preciso que a Arquivística e seus profissionais tomem para si a postura de analisar o que vem acontecendo enquanto fenômeno, afastando a maneira simplista de aplicação de assertivas do senso comum; optando-se por uma visão mais crítica, indo ao encontro à problematização de nossas, até então, certezas teóricas.

Nesse ponto importa destacar duas observações-chaves para a facilidade de entendimento do texto. Primeiro, os termos que seguirão antes dos dois pontos fazem referência ao ciclo de vida das informações, sendo demarcados entre parênteses com a sigla “CI”. Enquanto que os apresentados após o sinal estão atrelados às funções tradicionais da Arquivística moderna. No final, apresentamos um quadro-resumo que facilita o relacionamento das funções.

8.1 Aquisição (CI): criação, produção e aquisição

Embora a Arquivística não utilize essa mesma denominação para a função de criação dos documentos, optamos por relacionar a aquisição à produção pelo simples fato de que esta função explicita como esses registros nascem na primeira fase de gestão. Enquanto nos arquivos permanentes temos a possibilidade de discutir a aquisição na maneira como se apresenta o termo, na fase corrente temos o raciocínio de

que o surgimento dos registros orgânicos parte do exercício das atividades da organização, o que ressalta a naturalidade de produção desses ativos.

Dessa maneira, a escolha por essa relação se justifica pela menção do seguinte questionamento: como são adquiridos os documentos na primeira fase documental? Como não há aquisição, no sentido restrito do termo, e sim há produção, parece mais oportuno discutir a função de produção neste ponto do texto.

O papel do profissional de arquivo nessa etapa seria o de realizar um planejamento ativo no sentido de agir em prol do controle da produção desenfreada das informações, o que poderia ser denominado como “controle de natalidade”, ao diminuir o aumento vertiginoso do volume documental. Além disso, ao arquivista cabe a função de criar normas e procedimentos por meio da elaboração de manuais de auxílio às rotinas documentais. Nessa etapa, esse profissional deve agir como um consultor no que diz respeito à inserção de regras para a criação das tipologias documentais. Deve-se observar o nível de difusão das tecnologias da informação e o planejamento de medidas que possam alterar o quadro da produção desnecessária de registros.

Mesmo citando esse intuito, percebe-se que a tentativa de controle da produção dos documentos passa a perder intensidade dentro da discussão da literatura da área. Isso porque o ritmo da habilidade humana de controlar e organizar os documentos ditos contemporâneos é muito menor do que a sua capacidade de reprodução. As tecnologias acabam por aumentar vertiginosamente as informações arquivísticas, trazendo a necessidade iminente de se discutir maneiras de garantir a relação com o contexto produtor.

A produção desenfreada de documentos traz impactos consideráveis às organizações. As consequências da duplicação das informações arquivísticas vão desde a morosidade para a tomada de determinada decisão à falta de controle e descentralização de registros no âmbito institucional. Isso requer do arquivo intermediário um gasto desnecessário de energia ao observar a incapacidade em tratar de maneira confiável as cópias de documentos, por não saber se os originais foram preservados em outros departamentos.

A preocupação dos recentes estudos arquivísticos está em repensar as plataformas de produção dos documentos, uma intervenção que começa antes mesmo da própria gênese documental. Aos sistemas de gestão de documentos arquivísticos tocam esta nova demanda marcadamente representada pela alta facilidade de reprodução, o que torna vulnerável a capacidade de evidência.

O caminho desse debate vai em direção ao levantamento das características essenciais que possam garantir a autenticidade e fidedignidade do documento dentro de seu contexto produtor. Passa-se a advertir o arquivista para a observação do registro antes mesmo do ato de sua produção, em decorrência da atividade administrativa específica. Essa característica parece destacar a capacidade limitada do profissional de arquivo em controlar a produção documental, conforme destacado anteriormente.

A criação dos documentos eletrônicos traz consigo a necessidade de revisão de vários conceitos utilizados pela Diplomática. A decomposição do documento de arquivo em partes que reproduzam os seus elementos internos e externos, além da avaliação do trâmite desses registros, refaz a trajetória de reavivar conceitos utilizados por essa antiga ciência, tornando-a uma ferramenta essencial para esses estudos.

À medida que a informação se torna um elemento autônomo na composição do documento, devido aos novos imperativos tecnológicos, as maneiras de garantir a efetiva contextualização destes registros perpassam pela avaliação de variáveis que possam vincular o registro ao momento de sua gênese. Daí a importância do conceito difundido por Bellotto (2004) de tipologia documental, que se refere à junção da espécie documental com a sua função no interior da organização. Tal concepção se situa na submissão dos objetivos de guarda do documento à administração geral, o que talvez possa ser abordado sob o prisma de sua função no interior do próprio conjunto de documentos.

Além disso, o uso de um ferramental metodológico capaz de realizar o levantamento das tipologias documentais geradas pelas instituições passa a ser um valioso arsenal para a elaboração dos instrumentos de gestão dos documentos de arquivo. Daí a importância do plano de classificação e a tabela de temporalidade documental.

Essa função também envolve as ações inseridas na questão de como os documentos passam de uma fase à outra, dentro do ciclo de vida, termos técnicos denominados como transferência e recolhimento. Onde a primeira indica a passagem do documento da fase corrente para a intermediária; e a segunda o seu movimento ao arquivo permanente. Nessa última fase do ciclo vital o processo de aquisição dos fundos documentais ocorre por doação, dação (em trocas por dívidas), depósito e empréstimo sob custódia temporária; além da complementação do acervo com registros de outros fundos por intermédio da técnica de microfilmagem.

Existem duas maneiras de aquisição dos conjuntos documentais nos arquivos ditos permanentes ou definitivos: as ordinárias, que são realizadas respeitando-se determinada periodicidade; e as extraordinárias, guiadas sob medidas ocasionais. As ordinárias se subdividem em **a)** transferências diretas em massa, quando aparecem fundos documentais desconhecidos que mereçam um tratamento imediato, e; **b)** as transferências diretas contínuas, onde são enviados os conjuntos documentais na medida em que são produzidos, respeitando-se o encerramento de seu trâmite.

As aquisições extraordinárias apresentam várias nuances nas maneiras de ingresso dos conjuntos documentais:

- a) doação: não requer uma formalidade jurídica. É apenas a manifestação de interesse de entrega da documentação por uma pessoa ou organismo;
- b) legado: é uma espécie de doação. Contudo, necessita de um documento jurídico para os herdeiros;
- c) compra: apesar de rara nos arquivos, pode ser realizada quando um bem haja sido declarado de interesse cultural;
- d) reintegração: quando se devolve ao arquivo a documentação que estava sob poder de outras pessoas físicas ou jurídicas, como nos casos de guerra; e,
- e) depósito: guarda da documentação por um período de tempo definido. Uma maneira de garantir uma custódia segura de informações que possam estar sendo negligenciadas por seus órgãos de origem.

Por mais que esta função pareça simples de ser aplicada, o questionamento que deve orientar a escolha de uma boa estratégia de planejamento deve ser: que parâmetros devem nortear o envio dos documentos? Sob esse aspecto, Cruz Mundet (2001) apresenta três pontos a serem observados. Primeiro, o término de sua tramitação. Segundo a frequência com que se usam os documentos. E por último, a atuação ou extensão do sistema de arquivo; isso porque essa característica deve guiar as passagens dos documentos na medida em que o acesso físico deva ser respeitado. Não adianta permitir o acesso a uma distância que prejudique a rapidez de uso das informações, comprometendo a tomada de decisão.

Nesse sentido, cabe ao arquivista estabelecer parâmetros regulares para a conduta dessas ações, bem como providenciar a efetiva criação de regras e procedimentos que não comprometam a autenticidade dessas informações, levando-se

sempre em conta o seu contexto de produção e a sua possibilidade concreta de uso como fonte informativa.

Finalizando a discussão em torno desta função, Cruz Mundet (2001) apresenta os princípios que devem reger os planejamentos das passagens de um arquivo para outra fase:

- a) os procedimentos devem ser simples, exigindo um mínimo de esforço para entendimento por parte dos usuários ou pessoas responsáveis pela ação;
- b) assegurar o acondicionamento e a recuperação dos documentos;
- c) permitir a elaboração dos instrumentos de descrição; e,
- d) respeitar e evidenciar a procedência dos documentos, contextualizando-os.

8.2 Organização (CI): classificação, ordenação e avaliação

8.2.1 Classificação e ordenação

Enquanto o ciclo de vida das informações utiliza o termo organização de uma maneira ampla, a Arquivística apresenta um desentendimento conceitual quanto à questão. Cabe destacar que a organização diz respeito à etapa de processamento das informações. Essa ausência de clareza conceitual traz uma dificuldade de diálogo entre os profissionais de arquivo, dificultando a comunicação dos profissionais envolvidos com a execução dessas atividades. Assim, estão contempladas dentro dessa função as atividades de classificação, ordenação e avaliação de documentos.

A classificação tem como intuito principal refletir a lógica da produção documental, espelhando a maneira de desenvolvimento da organização ao longo do tempo. Deve-se atentar que toda forma de classificação encerra em si um objetivo maior. Na Arquivística essa finalidade está baseada sob o acesso rápido e preciso às informações, bem como permitir a contextualização do objeto classificado, trazendo uma interpretação que vai além do documento isolado, ou seja, uma extrapolação do entendimento das razões de se conservar a informação ao se englobar o conjunto.

A função de classificação envolve a necessidade de um amplo conhecimento histórico do organismo produtor dos documentos, bem como um estudo aprofundado das funções e atividades desenvolvidas durante a sua existência administrativa. Segundo Sousa (2007), é a missão da organização que vai interferir diretamente sobre a produção dos documentos. E o caminho para concretização dessa finalidade institucional vai

determinar a existência de funções, atividades e tarefas dentro da execução dos processos organizacionais. O trilhar desse caminho terá como produto e subproduto básico o documento de arquivo.

A classificação é função matricial dentro da Arquivística, já que a mesma permite o desenvolvimento seguro das demais funções. A avaliação e a descrição de documentos só podem ser realizadas com segurança caso as informações tenham sido classificadas previamente.

Nesse ponto, Sousa (2007) parte da constatação da inexistência de um ferramental metodológico estável para a discussão da classificação dentro da literatura arquivística, sustentando essa afirmação destacando as seguintes considerações sobre o tema:

- a) a inexistência de um saber científico dentro da temática de classificação em arquivos. Dessa maneira, abre-se espaço para procedimentos metodológicos baseados em saberes complementemente indutivos e instáveis;
- b) a confusão terminológica entre arranjo e classificação. Esse rompimento é fruto da cisão entre as correntes a que a Arquivística se debruçou em sua trajetória histórica (*records* e *archivists*). Assim, os profissionais de arquivo nomeiam a mesma ação com termos distintos, trazendo um desentendimento conceitual. Além disso, existe a discussão em torno da própria definição de classificação, que ora se confunde com organização, ora se embarça com a ordenação;
- c) o desentendimento conceitual entre função e assunto. Onde o primeiro termo é mais utilizado ao se referir à organização nos arquivos ditos permanentes, e o segundo para orientar o trabalho de organização nos arquivos correntes;
- d) a estrutura hierárquica do mecanismo de classificação é um consenso, mesmo que esteja calcada sob parâmetros altamente indutivos;
- e) a inexistência de métodos mais científicos e seguros para a coleta de dados na organização;
- f) a supervalorização do código ante a estrutura de classificação. O primeiro deve servir apenas para operacionalizar a aplicação do segundo; e,
- g) desconhecimento dos princípios da teoria da classificação. Esse ponto faz com que as classificações desenvolvidas pelos arquivistas sejam realizadas sobre “areias movediças”. Deve-se ter a preocupação com a perenidade das

estruturas de classificação, o que requer um entendimento dos mecanismos que possam tornar mais estáveis os instrumentos de gestão. Por isso, toma destaque o diálogo mais efetivo com a teoria da classificação desenvolvida pela filosofia.

Ao tomar conceitos emprestados da teoria da classificação, Sousa (2007) nos demonstra que esse processo envolve três etapas, que são realizadas de uma maneira linear: a observação, a comparação e o arquivamento. Indo adiante, o trabalho ressalta que o processo é inesgotável e provisório, já que a realidade das organizações não é estática e imutável. Porém, esse caráter provisório da classificação não deve ser um elemento que justifique a sua criação sobre estruturas instáveis. Os sistemas de classificação tomam para si esse desafio: tornarem-se estáveis mesmo cientes da sua instabilidade.

A manutenção de uma informação arquivística dita autêntica e fidedigna é preponderante aos sistemas de arquivo. A filosofia contemporânea de acesso à informação deve estar amparada por mecanismos que respeitem as peculiaridades desse tipo de objeto. Por isso, o princípio da proveniência se apresenta como um elemento de classificação natural dos arquivos. E tal elemento tem como produto elementar a formação do fundo documental, que reúne documentos de uma única fonte geradora de arquivos. Dessa maneira, o conceito de fundo documental depende da aplicação do princípio da proveniência.

Além do princípio da proveniência, ganha destaque no aspecto da classificação o princípio da ordem original. Enquanto o primeiro realiza a demarcação externa do conjunto, reforçando a sua identidade; o segundo diz respeito à lógica interna de produção desses registros. Esses dois elementos devem servir de parâmetro para definir estratégias de classificação, já que “a aplicação da ideia de relacionar o conjunto de documentos ao seu criador e de preservar a ordem em que ele foi gerado incide diretamente sobre a função classificação” (SOUSA, 2007, p. 117).

No que tange ao princípio da ordem original, importa destacar a confusão teórica acerca do seu entendimento, o que dificulta a sua aplicação em termos profissionais. Enquanto algumas correntes de pensamento ainda veem o princípio sob uma ótica extremamente atrelada ao aspecto físico, algumas abordagens mais atuais consideram um entendimento mais teórico acerca da sua aplicação. Dessa maneira, Bellotto (2004) ressalta que esse princípio não deve representar a ideia de remontar a ordem em que os

registros foram produzidos, mas sim destacar a sua organicidade por intermédio da observância do fluxo natural de sua produção. Ou seja, tal princípio deve refletir a própria gênese documental, juntamente com as suas relações orgânicas.

No entanto, começam a surgir vozes dissonantes frente aos princípios apresentados. Apesar de ainda não terem força suficiente para abalar a validade desses elementos, alguns pontos são considerados importantes para se refletir sobre a maneira com que devemos organizar os conjuntos documentais dos organismos contemporâneos. A constante flexibilidade e transformação a que as instituições atuais estão submetidas interferem diretamente sobre a aplicação desses dois princípios.

O princípio da proveniência não é suficiente em alguns momentos para refletir as transformações a que as organizações atuais estão sujeitas. Além disso, a informação relacionada à proveniência é mais facilmente destacada em documentos de suporte tradicional; o mesmo não ocorre quando se leva em conta os registros eletrônicos. Ademais, as maneiras de comunicação em rede das atuais organizações tornam a identificação da origem das informações uma tarefa cada vez mais complexa.

A natureza mutável das organizações e o seu impacto na produção documental foram destacados por Michel Duchein (1986), demonstrando as características da modernidade administrativa que se confrontam com o princípio de respeito aos fundos:

- a) a dificuldade de definição de fundos em relação à hierarquia dos organismos produtores;
- b) as frequentes variações de competências dos organismos produtores de arquivo;
- c) o desentendimento sobre o que representa conceitualmente a proveniência de um fundo;
- d) a confusão acerca da conceituação de fundos abertos e fechados; e,
- e) a interferência da ordem original no princípio de respeito aos fundos.

Sousa (2007) destaca que a identificação do criador do arquivo parece estar bem demarcada ao relacionarmos os critérios propostos por Michel Duchein (existência jurídica, posição administrativa, autoridade com poder de decisão e organização interna), com a observação da existência de um sistema de arquivos, destacada por Peter Scott, e a importância de se ter um orçamento próprio, abordada pelos canadenses.

Após a definição desses elementos, ganha espaço a tentativa de entender quem é o produtor do fundo arquivístico. A partir daí, o trabalho do arquivista começa a realizar uma incursão interna, buscando o entendimento da identidade da fonte geradora dos registros. Sousa (2007) ressalta a importância de se estabelecer um instrumental teórico-metodológico para entender o produtor do fundo e criar uma estrutura de classificação menos intuitiva. Para isso, a estratégia de elaboração da estrutura de classificação deve englobar três aspectos: **a)** a organização sob uma perspectiva histórica; **b)** a organização na sua individualidade, e; **c)** os documentos acumulados em decorrência natural do exercício das funções atribuídas ao organismo.

A atividade de ordenação está incluída dentro de um conjunto de tarefas e ações que validem o ato de disposição documental. Logo, a ordenação se apresenta naturalmente como uma definição que se insere no próprio entendimento da classificação, estando amplamente relacionadas entre si. Portanto, a classificação se valida a partir da ideia de criação de esquemas que reflitam a própria origem documental; enquanto a ordenação deve pressupor uma desordem a priori. Ambas se apresentam como uma ação fundamentalmente intelectual.

Como última etapa da aplicação do trabalho de organização, temos o próprio arquivamento dos documentos. Essa tarefa, essencialmente prática, diz respeito ao ato de colocar os registros dentro de invólucros que possam proteger o suporte físico da ação do tempo.

Tendo sob seu controle o quadro de funções, atividades e tarefas, o arquivista tem as ferramentas elementares para a construção do plano de classificação, visando contextualizar os documentos no seu ambiente de criação. Esse instrumento orienta todo o fazer arquivístico dentro da tarefa de organização, envolvendo a ordenação, e facilitando de maneira profícua o acesso dos registros aos usuários ou clientes do arquivo.

8.2.2 Avaliação

A avaliação se apresenta como resultado efetivo do processo de classificação dos documentos por intermédio do conhecimento profundo das estruturas organizacionais, refletidas pelas funções e atividades. Dessa forma, esta função define critérios predefinidos para o estabelecimento de prazos de guarda documental, nas fases corrente e intermediária, bem como a sua destinação final: eliminação ou a guarda nos arquivos permanentes.

A avaliação arquivística tem como principal característica a dependência direta do tipo de sociedade que a realiza. Em outras palavras: o ato de avaliar está centrado numa influência externa, que o subjeta à contemporaneidade de sua realização. Os parâmetros utilizados por determinados modelos de avaliação na literatura arquivística sempre devem ser lembrados como fatores condicionados ao momento de sua realização. Daí a extrema necessidade de estudos que ressaltem a historiografia da avaliação no campo dos arquivos.

Para elucidar melhor o caráter de contemporaneidade da avaliação, basta que tomemos como ponto de partida a filosofia que estava embutida nesse ato na época em que o conceito de gestão de documentos surgiu. Se na visão historicista avaliar estava fortemente relacionado à ideia de preservação, para a vertente vinculada à gestão avaliar era um conceito orientado pelo intuito de eliminar informações obsoletas.

Portanto, avaliar torna-se um ideal de selecionar as informações mais preponderantes e que estejam vinculadas à filosofia do conceito da época. Partindo disso, dois parâmetros orientam a conduta do conceito de avaliação: a impossibilidade de se guardar e arquivar todos os documentos, por problemas de otimização dos espaços físicos; e a desconfiança quanto ao que a organização deve selecionar, além verificar que tipos de informações são passíveis de eliminação.

Partindo dessa premissa, Eastwood (2003) levanta as três correntes de pensamento da avaliação arquivística. A primeira embasada sobre o paradigma dominante de avaliar e selecionar documentos para memória historiográfica. A segunda apresentada como uma maneira direta de manter a integridade dos conjuntos documentais, refletindo os caminhos desenhados pelas organizações na concretização de suas decisões. E por último, uma tentativa mais atual, como uma possibilidade de desenhar os valores de uma sociedade democrática.

O primeiro paradigma de avaliação se vê diante da necessidade de sanar desejos de um determinado grupo social: os historiadores. Surgindo nesse ponto o modelo centrado nos valores dos documentos de arquivo, criado por Schellenberg (1973), que se sustentou a partir da ideia mais antiga da teoria das três idades. Dessa maneira, os arquivistas deveriam selecionar os documentos de cunho de pesquisa, ou imbuídos de valor secundário.

Com esse pensamento, o autor introduz a distinção entre o “valor evidencial” e “valor informativo”, como dois aspectos do valor secundário. O que significa, de certa maneira, a incorporação de critérios utilizados na Alemanha para orientar a ação de

avaliação. Uma visão dominante no momento de sua confecção, na medida em que reflete os interesses de uma sociedade que tenta fomentar a memória futura e o entendimento dos seus atos passados, e que está sendo representada por pesquisadores eruditos e orientadores da massa.

A perspectiva de Schellenberg apresenta-se como uma vertente altamente subjetiva, na medida em que não explicita com maior rigor científico os critérios que norteiam a atribuição do valor secundário para os documentos. Apesar dessa constatação, ela ainda continua sendo o paradigma dominante na Arquivística e baliza a maioria dos estudos e práticas de avaliação da área.

Dentre as escolas arquivísticas que nos últimos anos têm surgido para contrapor as ideias Schellenberguianas, ganha relevo particular a visão canadense. Mesmo assim, a tentativa de teorização em cima do tema da avaliação ainda não apresenta uma ruptura com o paradigma tradicional de Schellenberg, e não se desenvolvem critérios explícitos para que se distancie a Arquivística do estudo técnico-custodial em que tem se inserido desde o final do século XIX.

Por mais que os pontos levantados por Schellenberg estejam subordinados a princípios eminentemente pragmáticos, seu maior mérito consistiu na tentativa de uma universalidade. Para o autor, a disciplina e o arquivista deveriam ser os responsáveis por tratar, e conseqüentemente avaliar, todo e qualquer tipo de arquivo. Ainda que este “todo e qualquer tipo de arquivo” esteja usando como referência o suporte papel e as instituições governamentais.

Na verdade, Schellenberg expõe a primeira grande tentativa de uma aproximação com os usuários dos arquivos. Por mais que esta tentativa preze pela eleição de um determinado grupo social e um tipo de pesquisador específico da terceira fase do ciclo vital. Não obstante os conceitos dos valores primário e secundário terem sido criados e difundidos na época em que o principal desafio estava na melhoria da gestão administrativa das organizações, negligenciam-se os usuários internos. O autor chega ainda a relacionar o arranjo dos documentos com a função da possibilidade de uso:

O arranjo também é importante. Certas séries de documentos por vezes são preservadas pelo arquivista simplesmente porque se apresentam de maneira particularmente utilizável. Se lhe é dado escolher entre diversas séries relativas a certo assunto, optará por preservar as séries cujo arranjo mais facilite a obtenção da informação. (SCHELLENBERG, 2004, p. 203)

Segundo Angelika Menne-Haritz (1994), a crítica que recai sobre esse primeiro paradigma está na característica de selecionar os documentos de arquivo baseada sobre o seu conteúdo. Isso porque o ato de avaliar estaria subordinado às questões históricas e culturais. Assim, a autora se opõe a esse ato avaliativo fortemente ancorado por perspectivas históricas e se envereda para a segunda corrente de pensamento.

A segunda corrente é minoritária e apresenta o ideal de uma avaliação que transfere aos arquivos o objetivo de refletir as tomadas de decisões organizacionais. O objetivo maior da avaliação para esta corrente de pensamento seria o de tentar responder ao seguinte questionamento: como foram tomadas as decisões no passado? E como preservá-las para a sociedade futura? Para essa corrente de pensamento, a obrigação do arquivista é de atentar para a não eliminação dos fatos que possam desvirtuar o significado da existência dos documentos dentro de um arquivo, prezando pela integridade dos conjuntos documentais.

O inglês Hilary Jenkinson (1922) defendeu em seus estudos a hipótese de que o ato de avaliar documentos deveria ser realizado pelos seus próprios produtores, retirando essa atribuição dos arquivistas. Sob esse ponto de vista, a avaliação não deve ter qualquer intervenção por parte dos profissionais de arquivo. A solução que era apontada por seus estudos deixa evidente que a tarefa de eliminação deveria ser deixada a cargo das próprias administrações, medida adotada de maneira abrangente pela arquivística inglesa.

O autor deixava clara a sua vertente positivista e o pressuposto da “pureza” do profissional de arquivo. Asseverava que a verdade se descobria graças aos documentos e que o arquivista era o guardião neutro e imparcial dos produtos dos fatos organizacionais. Talvez o maior equívoco de Jenkinson tenha sido a sua questionável noção de imutabilidade das administrações públicas. Ainda assim, a sua forte defesa do caráter probatório do documento de arquivo ainda é usada como base para muitos estudos na área.

Além dessas limitações apresentadas, adiciona-se o fato de que o importante pensador britânico considerava documentos de arquivo apenas os de gênero textual e em suporte papel por reflexo da época específica. Para ele, estes documentos físicos precisavam ser ordenados, classificados e descritos sob determinados pressupostos que orientariam a atividade de avaliação. Por estas razões Jenkinson produz um modelo voltado para a formação de um burocrata e tecnólogo da atividade arquivística.

Ao analisarmos as fontes de pesquisa que foram utilizadas pelo autor inglês, conseguimos entender a postura de seu pensamento. Como bem demonstrou Schellenberg, Jenkinson tem como trabalhos norteadores o conhecido manual dos arquivistas holandeses, escrito em 1898, além do livro intitulado *Archivística*, do italiano Eugenio Casanova, de 1928. Bem como, obviamente, influencia da corrente francesa para redigir o seu trabalho.

Duranti (1994) também ressalta o pensamento de que a seleção de documentos deve se embasar sobre o intuito de conservá-los devido aos próprios fins que os deram origem, e não para fins de pesquisas históricas. Ou seja, os historiadores devem ter em mente que os arquivos não foram produzidos para subsidiar as suas pesquisas, e sim que eles são produtos de demandas organizacionais.

A terceira e última corrente se molda numa postura atual de discussão amplamente subjugada ao sistema social democrático. A democracia se apresenta como um campo espinhoso para o arquivista, na medida em que há a busca de olhares diferenciados daqueles que intensificavam uma avaliação de discurso de poder. Se antes os modelos de avaliação se ancoravam na perspectiva de reflexo das instituições de poder, agora esse ato deve incorporar os valores da sociedade atual. Essa perspectiva representa uma mudança fundamental no discurso dos arquivos, que se transporta ao eixo do estado que reflete e serve a sociedade.

O caminho do ato de selecionar documentos agora não busca mais estar condicionado aos discursos dominantes, o que os arquivistas devem observar é a possibilidade de se estabelecer o pluralismo da representação dos fatos para as gerações futuras. Para essa maneira de ver a avaliação de documentos, as instituições são o reflexo do sistema social em que estão inseridas, e por isso o contexto social deve ditar os parâmetros do que deve ser conservado para as futuras gerações.

O Arquivo Nacional do Canadá, em 1991, começou a suscitar esse tipo de discussão com a defesa da ideia da “Macro-avaliação”, baseada em estudos teóricos que surgiram nos finais da década de 1980. Nesse tipo de abordagem, o planejamento da ação de avaliar deve refletir os valores sociais por intermédio das funções do organismo produtor dos documentos. O enfoque dessa maneira de avaliar recai sobre o conteúdo da documentação que reflete diretamente a opinião pública, juntamente com as necessidades dos usuários e as tendências históricas.

Para contrapor o enfoque de avaliação marcadamente orientada pelo conteúdo dos documentos, o que traz a preocupação com a autenticidade e fidedignidade destes

produtos, começa a se apresentar a corrente defensora do “Macro-contexto”. A ideia dessa corrente está na revisitação do conceito de proveniência documental por intermédio do registro do reflexo das funções, os programas, as atividades e as atuações dos produtores dentro de seu contexto.

A crítica que recai sob esta maneira de se pensar a avaliação está nos mecanismos necessários para criar o envolvimento social no ato de selecionar o que deve ser conservado. É improvável que a maioria dos membros da sociedade entre em contato direto com as instituições arquivísticas ou queira expressar suas opiniões acerca desse tipo de questão. Primeiro, pelo próprio desentendimento da função dos arquivos nas sociedades contemporâneas. Segundo, pelo imperativo atual de imediatismo na produção e conservação de documentos eletrônicos, subjugando o olhar do futuro aos poucos registros que restarão hoje.

A avaliação deixará de ser uma operação voltada para a análise de um conjunto de documentos em relação ao seu potencial interesse para a pesquisa, passando a concentrar-se na análise das funções sociais da fonte geradora de documentos, refletidas em seus programas e atividades. Por isso, a seleção dos registros orgânicos começa a se balizar pelas informações que melhor sintetizem e sistematizem a realidade das organizações.

Dentro desta vertente social de avaliação dos documentos de arquivo, Cox (2003) esboça a tentativa de orientar o ato de avaliação com ênfase na memória coletiva, confirmando o compromisso direto do arquivista com a sociedade a qual pertence. Partindo da premissa de que avaliamos os documentos de arquivo para serem usados fora de nossa disciplina, ou seja, para que sejam úteis aos receptores da informação, a ação de selecionar deve estar ancorada sobre a perspectiva de uma memória que seja importante para uso.

Os arquivistas e os gestores da documentação querem assegurar-se de que os documentos sejam produzidos e gerenciados de tal maneira que possam ser utilizados quando se necessitem deles para uma grande variedade de usos legais, administrativos, fiscais e para a investigação. A memória coletiva terá um impacto sobre o momento e a possibilidade de sua posterior utilização, inclusive a ausência de determinados documentos deixa indícios importantes sobre a maneira de avaliação empreendida. Assim como também o fato de tê-los guardado remonta alguma razão para tal.

Os questionamentos que residem dentro da perspectiva de Cox (2003) devem ser os seguintes: o que a avaliação representa num contexto social mais amplo? Dada a

dificuldade de se expressar com exatidão o que representa a memória, esta deve passar a ser um parâmetro para critérios de avaliação? Dado que a avaliação deva ser um ato realizado continuamente, qual o momento mais oportuno para realizá-la?

Todas as questões que saltam nesse momento do texto são oriundas da tentativa de entendimento desta maneira mais contemporânea de observar a avaliação com um olhar social e representativo do momento de sua execução. Fernanda Ribeiro (2005) ressalta que mais recentemente as tendências nesta vertente de avaliação apontam num sentido de procurar enfatizar mais as necessidades dos utilizadores, indo de encontro aos comportamentos informacionais de quem busca e usa a informação.

A mudança dessa perspectiva não ocorre por acaso. Insere-se na alteração do paradigma da própria CI, que encara seu objeto de estudo como um fenômeno assumidamente humano e social. Apesar da maioria das pesquisas no campo da avaliação ainda favorecer o ponto de vista de que tal ação seja uma ferramenta prática, desligada do plano teórico e metodológico.

A autora portuguesa destaca a ausência de estudos que focam a ótica do desempenho dos serviços de arquivo. Apesar de a autora relacionar a escassez ao campo de abordagem da avaliação, poderíamos, obviamente, estender a característica às outras atividades dos arquivos. Além disso, essa preocupação com estudos avaliativos denota um enfoque sobre o tema da gestão da qualidade, tão atual nas teorias da administração.

O estudo da avaliação no campo arquivístico está repleto de incertezas e se situa numa fase intensa de discussões e debates quanto aos critérios que devem nortear a sua aplicação. A tendência apontada pelos recentes estudos denota a necessidade de se dialogar com uma avaliação mais representativa do discurso social, e menos inserida na replicação de poder. Contudo, os mecanismos que devem representar essa ação parecem ser ainda um entrave para a concretização dessa vertente. Poderíamos afirmar que da mesma maneira que a classificação não apresenta uma metodologia científica para sua aplicação, estando subjugada a parâmetros altamente indutivos e pragmáticos, a avaliação também se insere nesse quadro preocupante. Por isso, esta função deve tomar para si o desafio de transpor esses empecilhos e tornar possível um diálogo mais científico e menos subjetivo na aplicação dos seus princípios.

8.3 Armazenagem (CI): conservação, preservação e restauração

A discussão sobre essa função só pode ocorrer em conjunto com as outras funções arquivísticas apresentadas. A ação de preservar possibilita que as demais ações sejam executadas de uma maneira mínima. Obviamente, a intervenção do profissional de arquivo só se dá devido à existência material de uma determinada informação.

O pressuposto de que a preservação é componente indissociável do fazer e pensar arquivísticos deriva da ideia de que somente é possível classificar, avaliar, organizar, descrever, recuperar, disseminar e dar acesso à informação arquivística que esteja registrada e preservada em algum suporte material. (SILVA, 2008, p.76)

Assim como a classificação se apresenta como função matricial para as intervenções de avaliação e descrição, estas três ações não aconteceriam sem a aplicação de uma política de preservação dos documentos. Dito isto, resta-nos afirmar que tal função é a responsável pela própria existência dos registros a serem utilizados como instrumento de trabalho para as demais funções arquivísticas.

O primeiro questionamento que deve ser realizado ao se pensar em conservação e preservação diz respeito à diferenciação de definição entre os termos. De uma maneira geral, a conservação é vista como uma parte inserida dentro de uma política maior que dá ênfase na manutenção das informações ao longo do tempo. E esta parte maior a que nos referimos é a própria noção de preservação. Por isso, a conservação é vista como parte da política de preservação.

Além do imbróglio referente aos conceitos de conservação e preservação apresentados, existe o próprio desentendimento da necessidade da restauração. Esta última aparece como uma ação de reparação, quando as duas ações predecessoras não alcançam êxito. Logo, é uma tentativa de fazer com que o documento possa retornar ao seu estado original de produção.

Aparece nas discussões recentes o conceito da conservação preventiva, que tem por objetivo evitar o recurso da restauração. Essa noção visa retardar a degradação dos materiais por intermédio da apresentação de melhores condições ao meio onde se guarda o acervo, aos materiais de armazenagem e do treinamento dos usuários. A apresentação de medidas constantes tende a diminuir a necessidade futura de uma ação

de restauração, que envolve altos custos financeiros e demanda de tempo que muitas vezes não pode ser empregada pelas organizações.

Dessa função específica surge o ideal de um arquivista como guardião da memória. Ainda que essa imagem tenha sido modificada, por estarem inseridos novos elementos que transformam a utilidade do profissional de arquivo, a função de preservar documentos ainda é evidente, ganhando um aditivo a mais: a gestão administrativa.

O fato é que os usos a que se destinam os arquivos mudaram com o passar do tempo. Essas vicissitudes sempre se apresentam atreladas às alterações de expectativa da sociedade. Originalmente, a preservação tinha como objetivo a garantia de títulos de propriedade e de direitos. Em seguida, passou-se para o viés da memória institucional. Tempos depois como um instrumento típico da historiografia. Para assumir atualmente o uso sob uma gama enorme de possibilidades. Por isso, enfatiza-se que a preservação só faz sentido com a interlocução junto aos mecanismos de transferência da informação, que serão tratados posteriormente na função de acesso.

A preservação como ação arquivística deve estar inserida numa política institucional. Isso demonstra a necessidade de existência de um planejamento para levá-la a cabo. O que parece acontecer em grande parte das organizações é a consideração dessa função como um artigo de luxo. E esse errôneo entendimento acaba por repercutir negativamente sobre o potencial instrumental que a preservação pode alcançar.

Apesar da conservação ainda ser uma tarefa conceitualmente ligada ao suporte físico, Innarelli (2007) destaca a importância que deve ser dada à informação em si, haja vista que as TIs trouxeram uma mudança de foco nos procedimentos de conservação e restauração para o profissional da informação. Passa a ganhar destaque a observação do caráter de obsolescência inerente as novas formas de registros.

Num segundo momento é preciso levantar a seguinte questão: que materiais os arquivistas devem ter em mente no momento de elaboração de uma política de preservação de documentos? Ou seja, qual o instante oportuno para se pensar nesse tipo de intervenção? Estas indagações começam a vir à tona na Arquivística e as conclusões apresentadas parecem girar em torno da capacidade de se observar a informação dentro de todo o seu ciclo vital, e não se atrelar apenas à ideia de uma preservação de valor permanente.

Esse argumento é reforçado numa das conclusões apresentadas pelo trabalho de Silva (2008) ao abordar o tema da preservação da informação arquivística governamental. O autor nos chama atenção para o fato de que, pelo menos no Brasil,

ainda, a preservação não está atrelada explicitamente à gestão de documentos. Permanece o enfoque de atuação sobre os registros de valor secundário, ou seja, do imaginário de um patrimônio arquivístico nacional. Isso acaba por abafar as possibilidades mais concretas de eficácia em termos de resultados de implantação de uma efetiva política de preservação.

Por isso, quando se pensa na aplicação de uma política de preservação, devemos destacar não somente os acervos recolhidos às instituições arquivísticas públicas, mas também os que estão sendo e serão produzidos junto às administrações de origem. É justamente esse ponto que Silva nos convida a refletir.

No ponto de vista apresentado pelo autor, fica evidente a noção de que a Arquivística toma para si duas vertentes de atuação no que diz respeito à preservação. Citando Bellotto (2002), o pesquisador retoma da vertente de preservação administrativa (ligada à transparência e a racionalização da informação), bem como a observação da vertente do exercício desta função sobre o patrimônio cultural dos arquivos (conservação, regulamentação, discurso de ordem cultural).

O estudo também nos remete aos impactos das tecnologias da informação sobre a função. Se antes os arquivistas deveriam se preocupar com os aspectos físicos para a garantia futura da informação, agora o foco de atuação recai sobre a preservação tanto dos novos materiais quanto dos elementos lógicos da informação (software, sistemas operacionais, redes, etc.).

O impacto das TIs também é visível sobre a perspectiva da conservação permanente de documentos informáticos. A fragilidade desses registros perpassa pela imposição de novos padrões da indústria tecnológica, assim como pela obsolescência programada, que gera impactos diretos sobre a periodicidade de migração das informações. Dollar (1990) destaca que o conceito do que vem a ser documento permanente passa a ser relativizado quando os altos custos de preservação dos registros eletrônicos se sobrepõem aos benefícios da guarda permanente.

A crise que se apresenta à função está ligada à necessidade de intervenção contínua e abrangente sobre os documentos eletrônicos. A preocupação requer continuidade no tempo e deve acontecer no momento da produção da informação, bem como acompanhá-la por todo o seu percurso de trâmite e utilização. É preciso que os gestores entendam que a preservação não é mais uma ação eventual, e sim um processo de intervenção contínua.

A elaboração de políticas de preservação de documentos é tarefa essencial ao fazer arquivístico, posto que se tenha aqui o intuito de manutenção da integridade física e/ou lógica dos documentos frente à degradação natural provocada pelo tempo e uso. Um programa que destaque ações nesse sentido deve ter uma preocupação ampla, envolvendo todas as fases do ciclo de vida de documentos, desde os meios de produção até o ato de arquivamento propriamente dito.

O que fica ao se refletir esta função é a necessidade de renovação de suas ações historicamente consolidadas, justamente pelas mudanças de foco inseridas pela valorização da informação. A preservação nos arquivos não é mais sinônimo de intervenção material. A influência do pragmatismo na Arquivística deve subjugada pela capacidade de se repensar a preservação sob aspectos mais conceituais e políticos. O que se percebe é uma discussão inserida numa vertente tipicamente técnica.

Silva (2008) destaca que os melhores resultados acontecem quando se investe na preservação sob o viés da gestão dos documentos como processos interligados capazes de garantir o acesso em longo prazo. Assim, “a preservação, por ser necessariamente contínua, vincula-se hoje muito mais ao planejamento e às decisões e escolhas políticas do que a intervenções pontuais naquilo que se entende e se pretende como preservação” (SILVA, 2008, p. 243).

8.4 Recuperação (CI): descrição

A descrição como função arquivística pretende apresentar aos usuários instrumentos que possibilitem o conhecimento acerca dos documentos e informações custodiadas pela instituição. Apesar de ser entendida como uma função típica dos arquivos ditos permanentes, tal visão encontra-se equivocada dentro do ponto de vista de vários profissionais ligados ao tema. A descrição deveria ser uma ação realizada em todas as fases do ciclo vital, já que a finalidade de acesso não é exclusividade da fase permanente. E a sua ausência também dificulta o processo comunicativo nas idades de gestão.

Es preciso insistir, pues, que el archivero debería controlar y dirigir el proceso de descripción de los documentos desde su creación, ya que los usuarios en los archivos de gestión (según las necesidades de registrar y hacer búsquedas de información administrativa), efectúan la descripción de expedientes y documentos de mutuo propio, con lo cual se avanza una labor anteriormente reservada con exclusividad al proceso tecnico en los archivos. (Borràs, 2001, p.9)

Sendo assim, o profissional de arquivo deve oferecer critérios básicos para a normalização da ação de descrição dos documentos, permitindo padronizar a recuperação das informações. Além disso, com o uso das TICs, teríamos a possibilidade de integração e intercâmbio de informações entre os departamentos internos da instituição, promovendo a unificação dos registros e impedindo a sua fragmentação.

Para Bellotto (2004, p. 174), esta função é tarefa restrita aos documentos de valor secundário e o seu sentido se apresenta nas respostas às demandas de um grupo específico de usuários: os historiadores.

A descrição é uma tarefa típica dos arquivos permanentes. Ela não cabe nos arquivos correntes, onde seu correspondente é o estabelecimento dos códigos do plano de classificação – que acabam por servir de referência para a recuperação da informação –, assim como de outras categorias de controle de vocabulário e indexação que se usem para o mesmo fim. Tampouco a descrição faz sentido no âmbito dos arquivos intermediários, onde a frequência de utilização secundária é quase nula. Nesses depósitos, para fins de esclarecimento, de informações adicionais e de testemunho ainda decorrentes do uso primário, os instrumentos de busca resumem-se aos próprios planos de classificação, às listas de remessas de papéis, às tabelas de temporalidade e aos quadros gerais de constituição de fundos. Os conteúdos, a tipificação das espécies documentais, as datas-baliza, as subscrições, as relações orgânicas entre os documentos e a ligação entre função e espécie, enfim todos os elementos ligados às informações de interesse do historiador é que serão objeto do trabalho descritivo.

Como já observado, no entendimento deste trabalho, a limitação de uso da descrição aos arquivos ditos definitivos acaba por restringir a capacidade de uso das informações arquivísticas. Isso sem contar que atualmente aos arquivos se apresenta uma diversidade de demandas relacionada aos mais diferenciados usos dos documentos. O universo de usuários que visita um arquivo permanente não condiz mais com imagem apresentada. Até mesmo pela própria reconsideração do valor documental dentro dos estudos historiográficos.

Ao observarmos a trajetória histórica desta função, percebemos que a sua maneira de condução ainda condiz com os preceitos estabelecidos por Schellenberg. Para ele, os documentos deveriam ser descritos em termos de substância e estrutura. Onde o primeiro elemento espelha o órgão administrativo produtor das informações, com suas funções e atividades. Enquanto o segundo diz respeito à natureza física dos documentos e os sistemas de arquivamento empregados.

Tal função não se resume a transcrição do conteúdo dos conjuntos documentais. Antes de tudo, ela deve ser entendida como uma ação de contextualização da

informação, o que possibilita a ampliação da compreensão do objeto descrito. A mesma informação inserida em diferentes contextos adquire interpretações diferenciadas dentro da descrição arquivística. Nesse sentido, esta função estaria muito mais relacionada à metáfora de “meta-informação”, ou seja, “a informação da informação”, como bem designou o pensador português Armando Malheiro da Silva (2006, p. 128).

Importante ressaltar o estreito relacionamento entre as funções de classificação e descrição. A primeira permite uma leitura contextualizada da informação, ao inseri-la no quadro de funções e atividades desempenhadas pela organização já nas primeiras fases documentais. Dessa maneira, o correto estabelecimento de um plano de classificação de documentos de arquivo contribui para a execução posterior da tarefa de descrição.

A justaposição da classificação com a descrição permite a apresentação de uma dupla finalidade: de um lado o conhecimento do que se tem no acervo, e como o mesmo está organizado; e de outro informar com precisão o conteúdo e a disposição física ou localização dos documentos. Esses objetivos se interagem para oferecer sempre uma resposta eficiente e pertinente aos usuários.

A função de descrição parece ser uma das mais discutidas ultimamente dentro da literatura Arquivística. Em parte, isso se deve à sua inserção dentro da abordagem contemporânea de comunicação dos conteúdos informacionais. Dado que o objetivo da descrição é tornar úteis e disponíveis pontos de acesso à informação. De outro lado, evidencia a participação cada vez mais efetiva do profissional de arquivo, retirando o viés positivista que antes recaía sobre sua ação. Como destaca Silva (2006, p. 129) “nada é inócuo e neutro” na pós-modernidade, muito menos a ação de descrição realizada por esses profissionais.

A discussão fica ainda mais intensificada ao se observar o impacto das TICs sobre esta função. Esse ponto toca de maneira mais intensa o usuário de um serviço de arquivo. Com o acesso remoto a informação, o intermediário do processo de comunicação acaba por diminuir a sua maneira de atuação direta com o seu cliente. E isso requer instrumentos de pesquisa cada vez mais didáticos, onde o usuário possa utilizá-los sem esforços maiores de entendimento. (OLIVEIRA, 2006)

No que tange aos documentos ditos permanentes, as ações dos profissionais de arquivo dentro dessa função tocam a elaboração de guias, inventários, catálogos e repertórios como instrumentos ligados à última fase do ciclo vital. Enquanto que nas demais fases teriam a preocupação em estabelecer formas e condutas para registros

dessas informações, facilitando a recuperação dos documentos. Ademais, vêm ganhando importância dentro desses estudos os levantamentos das necessidades de informação do público-alvo ou de seus clientes e usuários em potencial; com o intuito de melhorar o processo de transferência e satisfazer as expectativas dos consulentes.

Fernanda Ribeiro (2005) ressalta que no que tange à avaliação dos instrumentos de recuperação da informação os trabalhos visam analisar a qualidade do tratamento técnico, medido em função das necessidades de informação dos usuários dos serviços. Mesmo assim, o desempenho desses instrumentos de recuperação tem sido estudado de maneira isolada e específica, com critérios de avaliação muito restritos. Ou seja, sem tocar a outra ponta do processo de comunicação de uma maneira mais enfática: o cliente do arquivo.

As tendências dos estudos dessa vertente apontam num sentido diferente, procurando reforçar o olhar sobre as demandas informacionais dos utilizadores dos documentos. Dessa maneira, a Arquivística também tende a seguir o caminho da Ciência da Informação, indo ao encontro do agente que busca e usa a informação.

Zapata (2002) nos apresenta uma importante contribuição quanto às fragilidades da descrição em arquivos. Em suma, a causa principal para essas fraquezas estão no esquecimento da informação como um objeto de análise, o que traz os seguintes problemas:

- a) o privilégio do acesso aos documentos em detrimento da recuperação da informação, fragilizando a importância do conteúdo dos registros;
- b) a inobservância da contribuição do campo de estudo da linguística na ação de descrição;
- c) a descrição, tal como se situa hoje, limita-se a manejar elementos mínimos, tornando-se extremamente superficial;
- d) a ausência de profissionais de outras áreas na feitura da descrição, impedindo a observação de outros pontos de vista na recuperação da informação; e,
- e) a desintegração dos conjuntos documentais pela incapacidade de manuseio da informação multimídia e dos documentos hipertextuais.

A descrição apresenta três momentos distintos no decorrer de sua trajetória. A norma internacional é um marco dentro da função. Ela se apresenta como o eixo

principal, onde se desenham dois momentos distintos: as discussões ocorridas antes de seu estabelecimento e os debates desenvolvidos após a sua implantação.

A tentativa de universalização dos instrumentos de descrição, por intermédio da criação de normas internacionais, vem ao encontro da necessidade de elaboração de uma linguagem comum aos profissionais de arquivo. As normas são um caminho de comunicação entre os criadores dos documentos, os gestores de informação e os usuários dos serviços. Ou seja, os benefícios perpassam pela diminuição dos custos e aumento da cooperação, compreensão e comunicação entre as partes.

Para a efetiva comunicação e um entendimento entre os pares, Cruz Mundet (2001) destaca algumas premissas:

- a) a descrição deve ser realizada do geral para o particular. Respeitando-se o princípio da proveniência;
- b) ainda que seja necessária sua aplicação em todas as fases do ciclo vital, esses princípios de descrição têm sido utilizados para os documentos de valor permanente. Esse ponto de vista já foi descartado neste trabalho;
- c) a unidade mais abrangente de descrição é o fundo, cujas partes constituem os níveis subseqüentes; e,
- d) é necessária uma estrutura hierárquica de relação entre o fundo e as suas partes constituintes.

A Norma Internacional de Descrição Arquivística – ISAD (G) – uma experiência advinda das melhores práticas de trabalho, se apresenta como o resultado das ações utilizadas na Grã-Bretanha, Canadá e Estados Unidos. Esses pressupostos supracitados estão destacados em seus vinte e seis elementos de contextualização. A norma estabelece as seguintes regras:

- a) a descrição deve ser realizada do geral ao específico;
- b) a informação da descrição deve ser pertinente ao nível abordado;
- c) deve-se deixar clara a subordinação ou não da unidade de descrição dentro da hierarquia; e,
- d) não se deve repetir a informação que já tenha sido contemplada em outro nível.

Os subsídios suficientes para dar início à elaboração de um plano descritivo estão explicitados a partir das regras estabelecidas acima. Por isso, na elaboração de um plano que possibilite a apresentação de pontos de acesso à informação para os usuários, os seguintes princípios devem ser observados:

- a) o objetivo maior de um plano descritivo é tornar acessíveis os fundos documentais de um arquivo;
- b) deve-se formular um programa que englobe a totalidade dos documentos custodiados pelo arquivo;
- c) os instrumentos de descrição devem revelar o conteúdo e o caráter dos mesmos, além de facilitar a sua localização. Ademais, devem responder as demandas de um grupo cada vez mais heterogêneo de usuários; e,
- d) colocar os documentos e os instrumentos de descrição ao alcance dos usuários, que é o objetivo final de um plano descritivo.

Para alcançar o objetivo apresentado pelo item B, o profissional de arquivo deve se valer de diferentes instrumentos de descrição. A utilização de guias, inventários, catálogos e repertórios representa a perspectiva de estabelecer uma hierarquia de apresentação das informações. Conforme dito anteriormente, a descrição em arquivística não é uma mera transcrição de conteúdos, mas sim um desenho hierárquico de representação das informações. O uso de diferentes instrumentos visa à contextualização dos documentos dentro de um nível específico de descrição. Assim o arquivo explicita a contextualização da constituição de um acervo, realizando uma narrativa e construindo caminhos para a investigação.

De maneira geral, os instrumentos de descrição têm recebido as mesmas nomeações dentro da Arquivística. Enquanto os guias proporcionam a observação geral e panorâmica sobre os fundos de um ou mais arquivos, os catálogos têm a finalidade de descrever exaustivamente os itens documentais.

Entre esses dois instrumentos apresentam-se os inventários, que explicitam as unidades que compõem as séries documentais, dispostas segundo a estrutura demonstrada pelo plano de classificação. Este permite ao arquivista trabalhar sobre a representação da imagem de um fundo documental. Para Cruz Mundet (2001) este instrumento é a verdadeira obra do profissional de arquivo. Além disso, essa ferramenta

permite ao usuário o conhecimento sobre o que se tem no arquivo, como está organizado, o conteúdo e a localização dos documentos.

O que se percebe na leitura das funções de cada tipo de instrumento, é que os catálogos são discutidos como uma opção que se recorre de maneira excepcional. Tem-se a sua aplicação sobre um conjunto de documentos selecionados sob critérios subjetivos, tomando-se o caráter de uma coleção. Por isso, Cruz Mundet (2001) afirma ser o menos recomendável dos instrumentos.

Começa a tomar corpo dentro da discussão da descrição a busca por um ferramental metodológico da linguística. Essa postura reforça o ideal de um maior entendimento entre os usuários e os instrumentos utilizados na representação das informações. Quanto mais os termos utilizados na descrição condizerem com o nível cognitivo dos consulentes maior é a capacidade de permissão de acesso.

A preocupação dos arquivistas com os termos utilizados na atividade de descrição também tem o intuito de aplicação de um controle de vocabulário. A limitação dos termos descritores deve diminuir a capacidade humana de “rotulação” dos objetos com subjetividade. Isso reflete a procura por uma descrição mais científica e rígida, e também com certa flexibilidade.

As tecnologias da informação apresentam aos arquivistas a necessidade de revisitar conceitos e discutir as maneiras de aplicação dos instrumentos. Isso porque essas ferramentas possuem a capacidade de quebra da estrutura hierárquica apresentada na maneira convencional da descrição. O usuário está em busca de uma pequena constituição do acervo sem se preocupar com a sua contextualização. Nesse ponto se apresenta o maior desafio do arquivista, ou seja, como reconhecer o processo orgânico gerador desses registros?

Nessa perspectiva, a função de descrição se torna um campo ainda suscetível a muitos debates. As tecnologias embaralham a própria capacidade de estabelecimento de um fundo documental. E isso traz reflexões importantes a esta função, já que toda a sua estrutura está fundamentada sobre esse pilar. Seguindo em frente, como estabelecer a contextualização sob uma plataforma cada vez mais flexível? Como elaborar instrumentos cada vez mais adaptados à capacidade de entendimento do usuário? Como fazer com que a complexidade da tarefa de descrição reflita na simplicidade de uso dos instrumentos de recuperação? Todas essas questões estão em e o debate é uma ferramenta importante para o desenvolvimento da área.

8.5 Acesso, empréstimo, disseminação (CI): difusão e acesso

A função de acesso toca diretamente a questão da descrição, abordada anteriormente. A descrição é uma das maneiras de se programar ações de acesso aos conjuntos documentais. Por uma questão de melhor entendimento do tema, decidiu-se pela separação das funções. A descrição deve ser tratada como um tema específico devido às suas peculiaridades e ao seu vínculo específico com a recuperação da informação. E também por que o texto em questão preocupou-se com a necessidade de explicitar os pormenores que estão envolvidos na tarefa de criação dos instrumentos de pesquisa, que toca a questão principal do presente trabalho: os usuários de arquivo.

A importância desta função é expressa pela capacidade do arquivo em se apresentar aos usuários, sejam eles internos ou externos. A partir do acesso tem-se a possibilidade de aumento da interação deste setor com o seu cliente, além da divulgação dos produtos e serviços oferecidos por essa unidade de informação.

Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (ARQUIVO NACIONAL, 2006, p.19), acesso é “a função arquivística destinada a tornar acessíveis os documentos e a promover sua utilização”. Para o exercício de tal função é imprescindível a passagem por todas as outras funções já descritas. Desse modo, estariam presentes os mecanismos que podem contextualizar o documento de arquivo à sua gênese. Partindo-se também da ideia de que estariam estabelecidas as normas e procedimentos que orientam todas as ações do profissional de arquivo, bem como o plano de classificação, reflexo das funções da organização, e a tabela de temporalidade documental, estabelecendo os prazos de guarda e a destinação final dos documentos.

O acesso traz em seu cerne a discussão sobre a transferência da informação arquivística. E, pelo que se apresenta nas leituras do tema, vem tendo pouco espaço de discussão quando comparado às outras funções. E ainda quando discutido, os estudos parecem negligenciar a importância do usuário como sujeito ativo no processo de comunicação.

O conceito de acesso em Arquivística denota a possibilidade de consulta aos documentos, tanto observando as questões físicas, intelectuais, inseridas nos instrumentos de pesquisa, quanto os aspectos legais relacionados ao sigilo das informações. O tema também toca a discussão das políticas públicas de informação por intermédio da acessibilidade jurídica aos registros.

A noção de acesso à informação relaciona-se, portanto, a um direito, mas também a dispositivos políticos, culturais, materiais e intelectuais que garantam o exercício efetivo desse direito. O acesso jurídico à informação não se consolida sem o acesso intelectual à informação. O acesso jurídico à informação pode garantir ao usuário o acesso físico a um estoque informacional materialmente acessível (um "arquivo" no subsolo de um organismo governamental, por exemplo) sem que seja possível o acesso intelectual dada a ausência de mecanismos de recuperação da informação. As experiências internacionais e, em especial o caso brasileiro, deixam claro que não se viabiliza o direito à informação governamental sem políticas públicas de informação. (JARDIM, 1999, p. 3)

Nessa mesma linha de raciocínio, Zapata (2002, p.7) traz uma análise bastante elucidativa dos tipos de dificuldade que recaem sobre a questão do acesso aos arquivos. Para o autor, existem dois grupos de obstáculos que impedem o uso adequado das fontes documentais e da informação organizacional.

Estruturais	Funcionais
Ineficiência do serviço	Limitações na descrição dos fundos
Inadequada estrutura técnica	Falta de organização dos fundos
Falta de recursos	Limitações de ordem legal
Formação inadequada do profissional de arquivo	Concepção restrita da função dos arquivos

Quadro 13. Obstáculos de uso das informações de arquivo.
Fonte: elaboração própria

Observa-se que mesmo apresentando pontos importantes quanto aos obstáculos para o acesso, podemos verificar que o autor ainda situa a problemática em torno dos conjuntos documentais da terceira fase do ciclo de vida. Mais uma vez, não se apresenta uma discussão mais profunda no que diz respeito à caracterização desta ação nas idades de gestão. Quando se menciona a questão do acesso, a literatura da área parece restringir o seu entendimento aos usuários-pesquisadores, tomando uma postura ainda típica das formações dos arquivos pós-revolução francesa.

O uso das TICs aumenta o caráter de utilidade pública dos serviços de arquivo, potencializando os meios de difusão de seus acervos. Essa característica se relaciona diretamente com os arquivos ditos permanentes. Contudo, o acesso também deve ser discutido sobre a documentação de caráter de gestão, ou seja, das primeiras fases documentais. Essa função parece estar ligada a última fase por uma tradição da Arquivística em desenvolver mecanismos de uso dos documentos para fins de pesquisa histórica.

Apesar da pouca discussão relacionada ao acesso, esta função ganha um grau de destaque cada vez maior dentro dos debates arquivísticos. A inserção das tecnologias da informação nos serviços de arquivo denota a importância de se discutir a transferência de seus ativos informacionais. Contudo, o mero deslocamento do eixo da organização para o acesso faz com que os profissionais de arquivo não solucionem problemas antigos e os transfiram para outro eixo de discussão. Muda-se o foco, mas continuam os percalços da dificuldade de potencialização dos documentos de arquivo.

No que se refere aos arquivistas que hoje trabalham com informações registradas sobre suportes convencionais e com dados derivados de computadores, acredito que a capacidade de compreender as ligações entre estas duas fontes e o conhecimento reveste-se de importância capital. Assim, pode-se pensar na melhoria dos sistemas de acesso que os arquivistas são chamados a desenvolver no quadro de sua profissão. (LOPES, 2009, p. 98)

Por outro lado, essa postura parece estar inserida dentro de uma ótica de divulgação dos serviços de arquivo. Aparece ainda como uma maneira incipiente de tentar tornar visível o seu objetivo principal de dar acesso às informações, ao mesmo tempo em que existe a tentativa de resolver os problemas internos de organização dos documentos.

Nesse contexto, a internet assumiu um grau de extrema relevância nos processos de transferência das informações arquivísticas, na medida em que representa uma nova maneira de demonstrar a utilidade dos esforços de organização empreendidos. Vale lembrar que os problemas de organização e a ausência de instrumentos de gestão, como plano e tabela, dificultam o acesso à informação. Esses problemas são anteriores ao advento da internet e refletem diretamente na construção das páginas da Web.

Mariz (2005) discute a questão analisando os serviços oferecidos pelos sites das instituições arquivísticas públicas brasileiras. O trabalho se compromete com a tentativa de entender os serviços oferecidos por essa nova maneira de comunicação, bem como em avaliar o nível de relacionamento com o usuário, as formas de consulta e os elementos relacionados aos conteúdos, desenho e estrutura dos sites. A autora ressalta que apesar de todo o discurso de democratização que permeia o ideal da internet, fatores como navegação, recuperação e disponibilização não são garantias de acesso.

Nas conclusões apresentadas pelo seu trabalho, a autora enfatiza que, embora esse recurso de disponibilização deva ser incentivado, é preciso observar a necessidade de melhoria do processo comunicativo. Deve-se melhorar a qualidade dos serviços

oferecidos através da rede. Isso porque são retomados os mesmos problemas observados pelo procedimento de acesso tradicional, uma vez que o atendimento pela internet não substitui a maneira presencial de contato com o usuário. Muito pelo contrário, dependendo do nível de estruturação do site e das informações disponíveis, pode-se incrementar a busca presencial nos serviços arquivísticos.

A importância que recai sobre esse novo espaço condiz com a necessidade dos arquivos em dialogar com usuários cada vez mais diversificados. A heterogeneidade de demandas advindas pelo oferecimento do serviço de difusão em rede requer uma estruturação de interfaces com boa apresentação de conteúdos informacionais, incluindo instrumentos de pesquisa, composição do acervo, maneiras de contato com a instituição, bem como disponibilização do próprio documento on-line. Assim, a transferência da informação não se resume a simples entrega do documento ao usuário. Trata-se de um processo inserido num fluxo de comunicação do arquivo com seu cliente, onde o primeiro lança informação ao segundo, que o transformará ou não em conhecimento.

Por outro lado, não é possível discutir os aspectos do acesso sem interligá-los à ideia do não acesso. Ou seja, à restrição de consulta aos documentos que possuam informações de caráter reservado, confidencial, secreto e ultra-secreto. E que possam comprometer a administração, ou até mesmo a honra e imagem de uma pessoa específica. Devem ser definidos critérios de acesso, visando à garantia da segurança dos assuntos tratados. Essa política, além de proteger a organização e os indivíduos, potencializa o compartilhamento da informação e do conhecimento, reduzindo a insegurança administrativa.

Outro ponto ainda relevante a ser abordado nesta função é o aspecto da difusão. De uma maneira bem generalizada, a difusão se apresenta como uma das maneiras de se aumentar a possibilidade de acesso aos documentos de arquivo por intermédio da implantação de programas de conscientização do cidadão. Logo, a ação de difundir está ligada às maneiras de tornar o arquivo um instrumento cada vez mais presente na vida da população.

O que se pode dizer para finalizar a questão é que o acesso passa a ser um ponto cada vez mais importante aos serviços de arquivo. A sua utilidade se faz presente pela capacidade proativa de mostrar aos usuários informações que podem responder às suas demandas. Por outro lado, os arquivistas estão tentando discutir novos elementos com os mesmos problemas históricos de organização. Se as massas documentais acumuladas nas organizações são apresentadas através de uma nova interface, não diminuimos a

nossa capacidade de atender as solicitações. Muito pelo contrário, esse fato pode gerar ainda mais ânsia por uma informação que não pode ser acessada com a facilidade que a internet demonstra *a priori*.

8.6 Considerações finais do capítulo

O objetivo deste capítulo foi exposto pelo estabelecimento do paralelo entre o ciclo de vida das informações com as funções arquivísticas, apresentadas por Couture (1999). A semelhança entre as funções ora apresentadas reflete o entrelaçamento da Arquivística com a Ciência da Informação. Os estudos da área de arquivo ainda tendem a desconsiderar as semelhanças com áreas afins, sempre reforçando e tornando mais evidente as diferenças entre os campos. No entendimento deste trabalho esta postura intensifica a desconsideração dos debates de arquivo dentro da perspectiva da CI.

Podemos observar o estreito relacionamento entre as funções arquivísticas contemporâneas e o ciclo de vida das informações. Além da finalidade principal de tornar acessíveis os registros sob sua guarda, ambos tendem a se utilizar das mesmas funções, embora com definições diferenciadas, para chegar a esse objetivo maior. Desse modo, percebemos uma mudança no foco dos trabalhos da literatura arquivística. Começa-se a discutir questões novas sobre problemas antigos de organização dos documentos.

O quadro abaixo exhibe as relações das funções arquivísticas com o ciclo de vida das informações, além de demonstrar que a diferença dos termos não significa uma dessemelhança de definição conceitual. Isso explicita que além do objetivo de permitir o acesso à informação, as duas áreas se utilizam de semelhantes processos para tratamento dos seus objetos de estudo.

CICLO DE VIDA DAS INFORMAÇÕES X FUNÇÕES ARQUIVÍSTICAS						
CICLO DA INFORMAÇÃO	Aquisição		Organização	Armazenagem	Recuperação	Acesso Empréstimo Disseminação
FUNÇÕES ARQUIVÍSTICAS	Criação ¹⁶ Produção	Aquisição	Classificação Ordenação Avaliação	Conservação Preservação	Descrição Difusão Acesso	

Quadro 14. Ciclo de vida das informações e funções arquivísticas
Fonte: elaboração própria

Dentre as funções temos a criação/produção, aquisição, classificação, avaliação, conservação/preservação, descrição e difusão/acesso. As funções de um arquivo tocariam até o momento de disseminação dos documentos ou informações, ou seja, a promoção do acesso ao objeto informacional. O uso e o “*pós-uso*” do documento arquivístico, propostos por este trabalho, não parecem ser uma preocupação habitual do profissional envolvido nesse exercício.

Nessa linha de raciocínio, segundo Cronin (1990), o valor de uso da informação é uma das classificações da informação, baseando-se na utilização final que se fará dela. Reforça ainda a ideia de que, de modo geral, a percepção de valor de uma determinada informação pode ser influenciada pelo entendimento da cadeia de uso. Destacando que o valor desse ativo deve ser avaliado pela observância da função do efeito que ele tem sobre o processo decisório. Será que os profissionais de arquivo estão dispostos a ampliar o seu foco de visão? Indo além, como realizar a ampliação desse olhar?

A partir desse momento ampliaremos o nosso olhar sobre esse quadro. Como o trabalho pretende ultrapassar os limites da disseminação, passaremos a englobar também o uso a que se destinam as informações arquivísticas, indo agora além do que se vê. Dentro da discussão inserimos o ideal do “*pós-uso*”, colocando-o sob uma perspectiva que foca o arquivo enquanto um serviço de informação.

¹⁶ O início do capítulo justifica os porquês da inserção da criação e produção na aquisição.

9. Além do que se vê: o uso e “pós-uso” da informação orgânica arquivística.

Diante do exposto no capítulo anterior, o questionamento que vem à tona é o seguinte: o potencial informativo dos arquivos institucionais é explorado em sua plenitude? Caso a resposta seja negativa, devemos procurar investigar por que essas informações documentadas estão sujeitas à obscuridade? Será que os usuários realmente não as necessitam ou nem sequer tem o conhecimento de sua existência? Quais fatores contribuem para isso? Os serviços de informação são basicamente escolhidos em função da facilidade de acesso físico e de uso? Ou o que realmente importa para o usuário desse tipo de serviço é ter a informação mais útil?

Podemos ainda ir adiante formulando outras perguntas, por exemplo: quanto custa a instituição manter sob sua custódia uma informação que não é utilizada? Qual o objetivo de se conservar informações sem utilidade? Os documentos de arquivo não estariam sendo utilizados por que o processo de avaliação, responsável por sua seleção, foi mal executado, ou os mecanismos de incentivo para seu uso são inadequados?

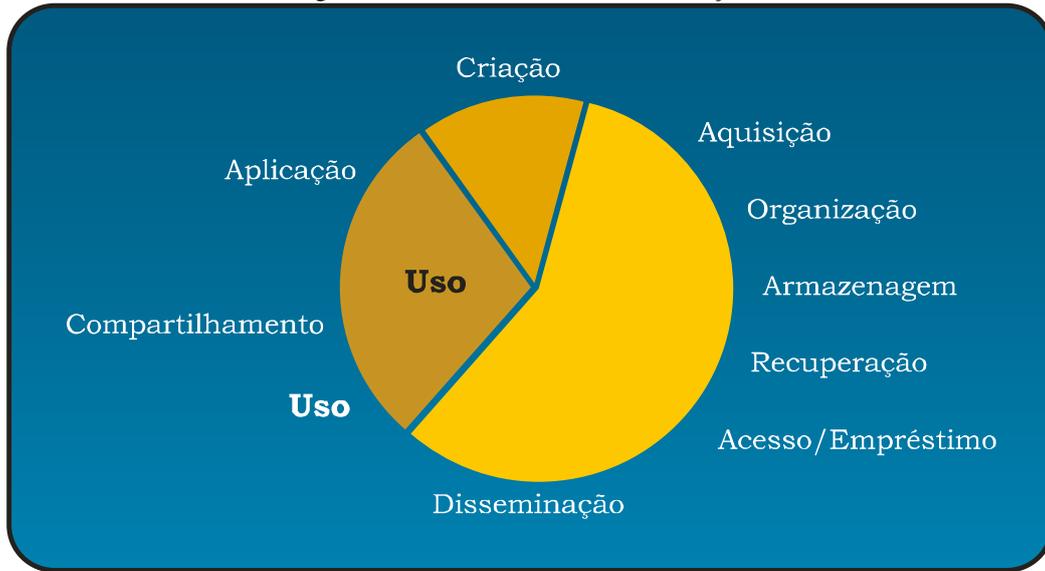
Como responder a todas essas questões se até o presente momento continuamos focados em técnicas meramente instrumentais? Não nos aventuramos em ampliar o nosso olhar. Este trabalho levanta a possibilidade de que essa prática seja ampliada para além da tarefa de disseminação, indo além do que se vê; conseguindo atingir as formas de utilização desses registros orgânicos dentro do processo de tomada de decisão organizacional.

Como ilustra Wilson (2006, p.53): “o que parece ter acontecido com o ciclo de vida da informação é que o mesmo foi estendido para incluir uma área fora do controle do gestor da informação, o uso da informação”. Embora essa etapa do ciclo esteja fora do foco de atenção do gestor de arquivo, ela é importante para identificar as necessidades de informação dos usuários.

Importante destacar que tal ciclo de vida, quando aplicado aos serviços de arquivo das instituições, requer a observação de que nem todas as informações completam plenamente as fases da figura 10. Isso porque há a ação de avaliação dos documentos, realizada segundo os valores que estes apresentam às organizações, mediante uma Tabela de Temporalidade Documental.

A figura abaixo facilita a observação do ciclo de vida da informação em questão, com destaque para o espaço relacionado ao uso desses ativos:

Figura 10. O ciclo de vida das informações



Fonte: Wilson (2006)

Nesse mesmo sentido, Le Coadic (2004, p.42) afirma que “em nenhum momento se faz referência ao uso da informação e para o que serviu”. Ou seja, não é feita uma avaliação de qual foi o nível de pertinência do documento ao problema suscitado, o impacto do objeto informacional na demanda do usuário e até que ponto o registro logrou o êxito almejado.

Os arquivistas tendem a observar o seu trabalho de maneira linear, na ordem em que as ações acontecem dentro do ciclo de vida das informações. Por isso o uso da informação se apresenta como a sua última preocupação. No entanto, com a mudança de paradigma ora em curso, o foco pode se voltar justamente ao uso das informações por parte dos usuários. Diante disso, esses profissionais podem rever os seus parâmetros de atuação e observar o ciclo como um todo.

9.1 O uso da informação arquivística

A trajetória histórica dos estudos dos arquivos nos proporciona observar a multiplicidade de usos a que os mesmos estão submetidos atualmente. Tradicionalmente, há a dupla função de instrumento de apoio a serviço da administração e como base de fonte informativa à pesquisa historiográfica. No entanto, Zapata (2002) nos apresenta a fragilidade desse olhar, citando a importância dos arquivos como instrumento de desenvolvimento dos povos e até mesmo como um ativo real de luta pela democracia. Sob esse ponto de vista, a baixa exploração de uso do objeto dos arquivos se deve aos mais variados fatores:

- a) baixa consciência sobre o valor da informação, quando não corresponde aos pólos tradicionais: histórico e administrativo;
- b) falta de formação ou especialização dos arquivistas responsáveis pelos arquivos setoriais;
- c) ausência de instrumentos de descrição nos arquivos permanentes;
- d) desconhecimento do valor dos arquivos como ferramenta para o desenvolvimento da ciência e da técnica;
- e) falta de profissionalização dos responsáveis pela administração dos arquivos; e,
- f) desconhecimento, por parte dos arquivistas, das técnicas e métodos de investigação científica.

Dessa maneira, o autor define um quadro de usos a que podem se submeter os arquivos, fugindo dos tradicionais, agrupando-os de acordo com o seguinte esquema:

USOS DOS ARQUIVOS			
SOCIAIS	TÉCNICOS	CIENTÍFICOS	COMERCIAIS
Educação Democracia Consolidação de valores Literatura	Desenvolvimento da ciência e da arte	Investigação em sociologia Estudos psicossociais Estudos forenses Investigação em ciências naturais	Documentários Publicidade Cinema, Rádio e TV Turismo

Quadro 15. Tipos de usos dos arquivos

Fonte: Zapata (2002). Com adaptações

Os autores portugueses Silva e Ribeiro (2002, p. 35), utilizando do conceito de informação consolidado por Saracevic e Woods, nos apresentam uma maneira particular de representá-la: o ato de consolidação remete mais ao contexto orgânico de produção. Infere-se que a mesma informação pode ser mais bem compreendida em sistemas específicos de atuação. Com isso, a seleção desse ativo deve ser norteada pelos seguintes parâmetros:

- a) a mensagem ou o conjunto de mensagens deve ser escolhido, avaliado e estruturado em função das necessidades dos receptores potenciais;
- b) as convenções usadas para representá-la são escolhidas em função do ponto de vista do receptor;
- c) a estrutura do texto é essencialmente construída em função das necessidades do receptor; e,
- d) os problemas e as etapas dos decisores são a principal preocupação na sua seleção, avaliação e estrutura.

Note-se que nos pontos destacados em nenhum momento os autores enfatizam a necessidade de organização dos conjuntos documentais de acordo com a lógica utilizada pelos usuários para acesso à informação. Tal posto de vista não condiz com a postura dos arquivos, pela diluição do reflexo da estrutura da organização.

Sendo assim, os autores enumeram oito operações diretamente envolvidas na consolidação da informação: (1) estudo dos utilizadores potenciais; (2) escolha das fontes que contenham informações mais úteis sob o ponto de vista do utilizador; (3) avaliação da informação pela validade e confiabilidade; (4) análise com o objetivo de extrair as características mais marcantes; (5) reorganização da informação para ser utilizada de maneira mais eficaz; (6) acondicionamento e recondicionamento da informação reorganizada, acrescentando o caráter de utilidade; (7) difusão ou disseminação observando o aumento da potencialidade de uso, e; (8) retroalimentação ou *feedback* fornecido pelos utilizadores.

Ao monitorar o uso de um documento disseminado pelo arquivo, promoveríamos a contextualização do uso a que se destina o registro; caminhando lado a lado com o problema levantado anteriormente. Assim, o arquivista compreenderia melhor a importância desse documento para a organização em que está inserida sua unidade de informação (“*pós-uso*”). Os resultados desse uso poderiam orientar futuras condutas para melhor atender seus usuários.

Essa postura de ação talvez promova um uso cada vez mais potencial por parte dos usuários dos arquivos. A busca efetiva por pesquisas que possam ir ao encontro das necessidades de informação pode preencher a lacuna responsável pela possível “apatia” dos consulentes em relação aos serviços de arquivo. Ademais, a transferência da

informação deve se valer da capacidade de observar o que está sendo solicitado, juntamente com práticas e ações que interfiram na produção de um novo recurso de conhecimento, gerando um ativo institucional.

Dessa maneira, evidencia-se a importância da identificação do uso, mas é preciso também ir além e levantar as necessidades de informação dos usuários. Isso porque os usos para os quais as fontes de informação são necessárias e as suas consequências são aspectos que afetam diretamente as necessidades informacionais. Portanto, torna-se fundamental detectar o impacto dos documentos de arquivo nos processos de trabalho da organização.

Ao avaliarmos as consequências da utilização dos registros orgânicos, introduzimos neste trabalho o termo “*Pós-uso da informação arquivística*”. Este termo encerra a hipótese de se trabalhar com as possibilidades de melhoria dos produtos e serviços do arquivo por intermédio da análise do que é feito pelo receptor enquanto tem o documento em suas mãos. E propomos que os profissionais da área passem a analisar com mais cuidado essa fase do fluxo informacional, conforme destacam Costa, Silva e Ramalho (2010, p. 140):

Não há dúvida de que os estudos de uso da informação têm muito a contribuir para os campos da Arquivologia e da Ciência da Informação em diálogo, tanto no âmbito teórico quanto prático, sublinhando questões que envolvam o usuário.

Taylor (1984) ressalta que para podermos nos comunicar plenamente com nossos usuários, temos que compreender os efeitos das mensagens sobre a sua postura. Isso porque toda mensagem é concebida para produzir algum tipo de efeito. E os documentos de arquivo não são tomados de maneira diferenciada. Dessa forma, vamos em direção aos *cinco quês* apresentados por Harold Lasswell:

Figura 11. Modelo de comunicação



Fonte: Harolda Lasswell (1948)

Nesse momento é preciso deixar claro que não estamos aqui afirmando que a atividade de disseminação de documentos é um esforço inexpressivo, mas discorrendo sobre a importância de poder monitorar qual o comportamento do usuário após ter as informações disponíveis para uso. Tal enfoque poderá potencializar a filtragem futura de informações cruciais para determinada situação do usuário, ou para detectar uma classe de problemas específicos.

Essa postura crítica diante do alargamento do olhar dado ao uso de nosso objeto de estudo potencializa a possibilidade de conhecimento do perfil dos usuários e dos procedimentos diretamente ligados às execuções de suas atividades. Levanta-se a possibilidade de que essa postura possa auxiliar os arquivistas a promover ações de prospecção informativa ou ter uma postura proativa no processo de disseminação dos documentos.

Lara e Ortega (2010) tomam emprestados os conceitos da Documentação para avaliar a noção do próprio documento, de Otlet aos dias atuais. Chama atenção a relação de informatividade que esse objeto de estudo assumia dentro dessa corrente, relacionando-o ao seu aspecto pragmático de uso. Meyriat (1981) coloca que a capacidade informativa de um documento não pode ser esgotada pelos usos de informações já realizados. Pode-se sempre acrescentar novos questionamentos a um documento já explorado, com a esperança de obter novas informações como resposta.

Na conclusão da revisão do conceito de documento, proposta pelas autoras, fica clara a ideia desse artefato como uma mensagem estabilizada sobre um suporte que a torne autônoma e disponível “[...] em função de um projeto a realizar, de tal modo que haja uma produção informacional nova, e não apenas uma reativação do evento”. Logo, a tendência da contemporaneidade é a de que “[...] não é o tipo de objeto que define o documento, mas seu uso enquanto tal”. (LARA; ORTEGA, 2010, p. 9)

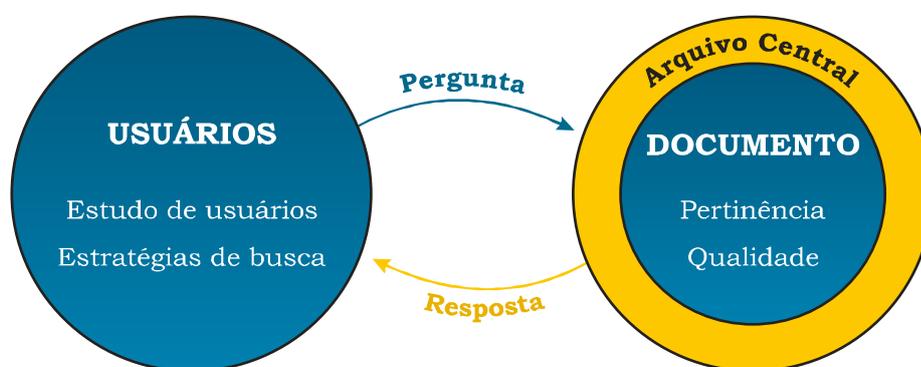
Desse modo, o direcionamento do olhar dos produtos e serviços de arquivo pode ser ampliado para além da simples difusão. Os processos de trabalho podem levar em consideração as atividades de uso das informações orgânicas, envolvendo o compartilhamento e a utilização que se faça de um registro documental.

[...] certamente a informação só será útil se o usuário quiser compreendê-la e utilizá-la, o que, do ponto de vista gerencial, coloca a qualidade da informação condicionada a própria qualidade do esquema de decisão empregado pelo usuário, e ao comportamento diante do uso das informações. (BIO, 1996 apud CARVALHO, 2006, p.87).

O documento de arquivo resulta de uma vontade administrativa em dar origem ou extinguir determinada situação organizacional. A sua existência encerra a necessidade de manifestar ou formalizar uma atividade. Duranti (1994) salienta que um documento de arquivo encerra um propósito e que a existência de qualquer documento organizacional determina consequências em um procedimento, podendo criar, preservar, modificar ou concluir situações.

A figura abaixo ilustra a situação de busca e uso de um documento de arquivo nas organizações e os campos de estudos envolvidos em tal análise:

Figura 12. Busca e uso do documento de arquivo



Fonte: elaboração própria

De maneira prática, os contatos entre os usuários e o setor de arquivo ocorrem no nível formalizado de Taylor, devido à capacidade do usuário em explicitar o seu desejo. Com a pergunta já formalizada, o usuário procura o arquivo diretamente, quando sabe que somente esse setor pode responder à sua demanda; ou o procura em última instância, após já ter percorrido vários caminhos para chegar à solução de seu problema.

O gráfico acima apresenta vários aspectos no momento de averiguação do procedimento de pesquisa, realizado por um usuário no setor de arquivo. E só faz sentido a observação dessa ação quando se apresenta o contexto de utilização desse documento ou as situações e circunstâncias que estão envolvidas nesse processo.

Os argumentos apresentados até agora também são bastante oportunos para identificar os seguintes questionamentos: o documento de arquivo responde aos usuários, mas que perguntas estão fazendo? Qual é o tipo de problema que está envolvido dentro dessa dinâmica de resolução organizacional? E, por último, por que é

importante ao arquivista entender ou tentar encontrar respostas a esses tipos de questionamentos?

Nos arquivos da fase de gestão, o desempenho das tarefas organizacionais é o principal suscitador de demandas informacionais, colocando o usuário dentro de um espaço de busca e uso de determinada fonte para resgatar e realizar a resolução de alguma circunstância. Dessa maneira, os documentos de arquivo são objetos de preenchimento de um vazio informacional, possibilitando uma tomada de decisão fortalecida.

A informação orgânica arquivística pode ter um papel singular nas condutas administrativas e retrospectivas das organizações contemporâneas, no sentido de ser um instrumento valioso no processo de tomada de decisão organizacional, bem como no desenvolvimento da inteligência competitiva.

Segundo Valentim (2008), os tipos mais comuns de informações utilizadas dentro de ambientes organizacionais podem ser descritos em nove grupos: estratégicas, voltadas para o negócio, financeiras, comerciais, estatísticas, de gestão, tecnológicas, gerais ou subsidiárias, e cinzentas. Os arquivos institucionais englobam todos esses tipos de informações, na medida em que os documentos produzidos e recebidos refletem essas áreas de interesse, que são necessárias e essenciais à eficiência da gestão empresarial.

Neste projeto se trabalha com a argumentação de que os documentos são registros do conhecimento explícito¹⁷ da própria organização. Pois todo conhecimento explícito ocorre em um estágio posterior ao que pode se chamar de exteriorização do que é tácito.

As organizações registram suas decisões em documentos de arquivo, que também são frutos do conhecimento explicitado por seus profissionais. Dentro do ciclo de conversão do conhecimento apresentado por Choo (2006), os documentos orgânicos arquivísticos seriam fruto dessa representação do implícito, e ao mesmo tempo contribuiriam para o processo de combinação. Podem ainda auxiliar os tomadores de decisão ao compararem dois documentos para uma ação posterior, potencializando a pesquisa retrospectiva, juntamente com as novas condutas advindas da leitura desses registros.

¹⁷ A ideia do texto não é promover a discussão da gestão do conhecimento. O tema já se encontra eivado de questões semânticas. Esse campo de estudo é atacado pela argumentação recorrente de que não há gestão de conhecimento, nem como explicitar um conhecimento, posto que a partir do momento em que o conhecimento é exteriorizado, este passa a ser concebido como informação.

A ação de utilização em unidades de informação é uma preocupação que remonta à formação da própria CI. A definição de Borko (1968) ainda é a mais difundida da área e destaca o escopo dessa ciência ao promover a acessibilidade e aperfeiçoar a utilização dos ativos informacionais:

Disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam o fluxo da informação e os meios para processá-la, com o objetivo de atingir acessibilidade e utilidade ótimos.
(Borko, 1968, p. 3, **TRADUÇÃO NOSSA**)

Os profissionais da informação devem se debruçar sobre as maneiras de gerenciar esses ativos, ou seja, a própria ação de transferência desses registros. Para isso, deve-se trabalhar com o corpo de conhecimentos relacionado com a origem, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação.

Os dois últimos termos do conceito de Borko, acesso e uso, encontram-se no bojo do campo de estudo da Arquivologia, Biblioteconomia e Ciência da Informação, responsáveis pela exploração do comportamento informacional de seus usuários. Tal campo tem sido de relevância ímpar ao possibilitar uma promissora discussão acerca do papel de mediação do profissional da informação.

A Arquivística se entrelaça a esses conceitos na medida em que o profissional envolvido em seu campo de atuação deve ser o responsável por promover o acesso aos documentos de arquivo, tendo por finalidade aumentar o caráter de utilidade desses registros na tomada de decisão organizacional. Dessa maneira, a gestão de documentos é o foco de intervenção tradicional dessa profissão.

Importa destacar que o uso cada vez mais intenso das tecnologias de produção, disseminação e uso das informações faz com que as atividades relacionadas às funções arquivísticas sejam reexaminadas em termos conceituais. Os recursos informáticos permitem a utilização dos arquivos à distância por intermédio das redes sociais de informação. Esse distanciamento com o usuário dificulta ainda mais a observação de como o documento de arquivo pode impactar nos processos de trabalho das organizações.

Segundo Valentim (2008), a informação orgânica pode ser dividida em três categorias: estratégica, tática e operacional, abordadas da seguinte maneira:

- a) Estratégica: políticas, planos, planejamentos, legislação, análises de mercado etc;
- b) Tática: relatórios gerenciais, balanços, balancetes etc; e,
- c) Operacional: normas, procedimentos e especificações técnicas, administrativas, etc.

Em 1991, Taylor propôs oito classes de usos de informação em circunstâncias organizacionais, deixando evidente que as categorias não são mutuamente excludentes, podendo se autorrelacionar.

1. esclarecimento: informação utilizada com um caráter instrumental de significação, contextualizando determinada situação;
2. compreensão do problema: informação usada de maneira específica, relacionada a um determinado problema;
3. instrumental: utilizada para guiar o usuário, conduzi-lo a uma determinada tomada de decisão;
4. factual: a informação é usada para descrever algum fato ou acontecimento;
5. Confirmativa: a informação é usada para se verificar outra informação;
6. projetiva: informação utilizada com o caráter de prever os acontecimentos futuros. Altamente relacionada à inteligência competitiva organizacional;
7. motivacional: informação usada para manter o indivíduo em determinada ação; e,
8. pessoal ou política: a informação é usada para criar redes de relacionamentos ou concretizar um *status*.

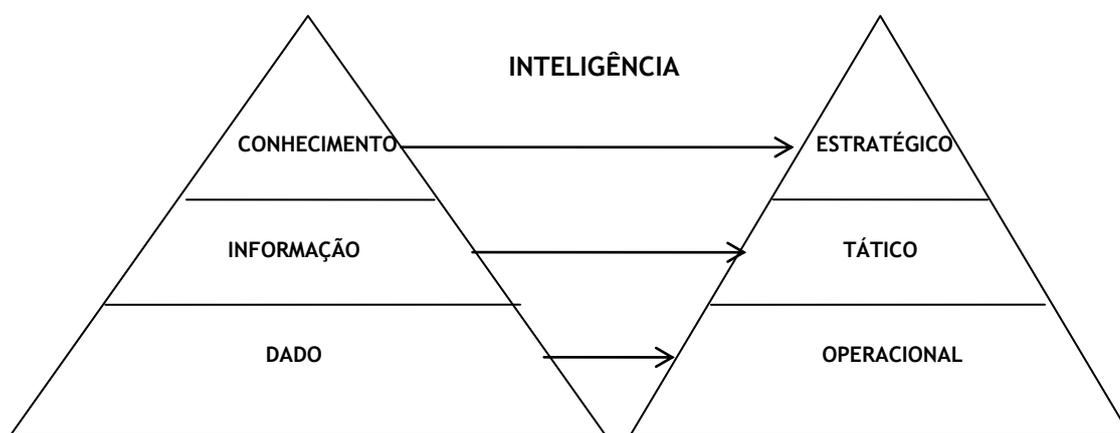
Importante frisar que a utilização de documentos de arquivo nas instituições contemporâneas está intimamente vinculada aos usos apresentados por Taylor, especialmente no que se relaciona à *compreensão do problema e descrição* de um fato – onde o documento assume o caráter testemunhal ou probatório pelas características de autenticidade e veracidade ¹⁸. Tais informações ainda podem ser utilizadas de uma

¹⁸ Duranti (1994) destaca três tipos de autenticidade: legal, diplomática e histórica. Onde a primeira estaria vinculada a um representante público ou autoridade capaz de garantir sua autenticidade legal. Já na segunda, seriam os documentos escritos segundo as formalidades de um determinado tempo e espaço, com pessoas competentes para criá-los. A autenticidade histórica estaria ligada à atestação de uma verdade; seria a *veracidade* em si mesma, ou seja, o potencial de atestar os fatos como eles realmente ocorreram.

maneira *instrumental*, auxiliando a tomada de decisão, e *projetiva* quando se trabalha com o intuito de promover informações relevantes para uma tomada de conduta, função altamente relacionada ao processo de ICO.

Os altos escalões da organização necessitam de um “pacote” de informação qualitativo, com alto valor agregado, para que possam ter uma visão global das circunstâncias. Já na base da pirâmide, faz-se necessária uma informação quantitativa, de baixo valor agregado, pois estas possibilitam o desempenho de atividades e ações rotineiras. A pirâmide abaixo destaca essas diferenciações:

Figura 13. A pirâmide organizacional e os estratos informacionais



Fonte: Valentim (2008)

O profissional de arquivo deve trabalhar como mediador das informações registradas nessas categorias e identificar quais são produzidas em cada setor, além de selecionar as que são pertinentes para se tornar insumos aos tomadores de decisão. Além disso, entender o uso das informações orgânicas arquivísticas talvez possa permitir ao arquivista trabalhar pontos de vantagens, inovação e prospecção, envolvidos diretamente com o conceito de inteligência competitiva organizacional (ICO).

9.2 O uso na gestão de documentos (GD)

Os documentos de arquivo têm como sua principal característica a relação umbilical com as atividades rotineiras e cotidianas das instituições, tal característica é nomeada como organicidade, essência que rege as relações íntimas dos documentos dentro de seus conjuntos.

Ao arquivista cabe a necessidade de gerenciar esses documentos ditos cotidianos, cujo valor primário recai pesadamente. No futuro, o gerenciamento desses registros administrativos possibilitaria a guarda de documentos com valor secundário, ou seja, um valor de cunho probatório e informativo, ancorados pelo viés histórico¹⁹.

Diante do exposto acima, fica destacada a importância da gestão de documentos tanto em uso imediato, quanto de maneira mediata e atemporal. Em um primeiro instante a gestão se ocupa dos documentos vitais ao funcionamento interno da instituição. Num segundo momento envolve as informações de caráter definitivo, ou seja, que serão recolhidas aos arquivos ditos permanentes. Por isso a gestão de documentos está estreitamente vinculada ao ciclo vital de documentos de arquivo ou teoria das três idades.

O conceito de gestão de documentos é explorado pelo Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005) da seguinte maneira:

Conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à **produção**, uso, **avaliação** e **arquivamento** de documentos em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente. Também referida como administração de documentos. (2005, p 90)

Chama atenção nesta definição o destaque realizado em negrito, no próprio dicionário, para os termos produção, avaliação e arquivamento, deixando-se de lado o uso dos documentos de arquivo, que não leva nenhum destaque.

Já o Dicionário de Terminologia Arquivística do Conselho Internacional de Arquivos (CIA), de 1984, a gestão de documentos é um recurso da administração geral com o intuito de gerar economia e eficácia na produção, manutenção, uso e destinação final, eliminação ou guarda permanente dos documentos de arquivo.

Enquanto o dicionário da Associação de Arquivistas do Estado de São Paulo (1996) vai além do suporte tradicional afirmando que a GD é o “[...] conjunto de

¹⁹ Valor primário se refere ao valor administrativo que o documento possui para a entidade produtora. Já o valor secundário reflete o valor histórico, probatório ou informativo a terceiros, que justifica a guarda definitiva do documento.

medidas e rotinas que tem por objetivo a racionalização e eficiência na produção, tramitação, classificação, avaliação, arquivamento, acesso e uso das informações registradas em documentos de arquivo”.

Percebe-se que a ação de uso das informações orgânicas arquivísticas é uma citação recorrente desse tipo de gestão. Pois não há finalidade em organizar documentos sem o objetivo de torná-los úteis aos seus usuários. A informação é o veículo que orienta a conduta do usuário ao tomar posse desse instrumento. Esse ativo permite disparar um novo processo de ação organizacional, cancelar ou extinguir essa mesma ação. Isso acaba por gerar mais documentos por sua característica essencial de naturalidade ²⁰.

Nesse ponto reforçamos a displicência das ações arquivísticas relacionadas aos usos destinados à informação inserida sobre os suportes documentais. A Arquivística e seus profissionais preocupam-se em demasia com a disseminação do documento, encerrando o seu ciclo de atuação e se omitindo da potencialidade de avaliar os usos a que se destinam as informações desses registros dentro das organizações.

²⁰ Naturalidade diz respeito ao processo de geração dos documentos em um arquivo, ancorados sobre a naturalidade de resposta às demandas administrativas, produzindo documentos de uma maneira espontânea, sem o controle e a intenção humana, ou seja, fruto de uma “vontade” organizacional.

9.3 Da gestão de documentos (GD) à gestão da informação (GI)

Com o objetivo de se retirar informações relevantes à GI e ao processo de ICO cabe destacar a necessidade prévia da aplicação efetiva da gestão de documentos ²¹. Já que o foco da GD recai sobre o uso dos documentos em fase corrente; o que não torna o arquivo de fase permanente menos importante do que o primeiro. Pelo contrário, enfatiza a real necessidade de controle do fluxo documental, garantindo a permanência da história.

Um arquivo permanente não se constrói por acaso. Não cabe apenas esperar que lhe sejam enviadas amostragens aleatórias. A história não se faz com documentos que nasceram para serem históricos, com documentos que só informem sobre o ponto inicial ou o ponto final de algum ato administrativo decisivo. A história se faz com uma infinidade de papéis cotidianos, inclusive com os do dia a dia administrativo, além de fontes não-governamentais. (BELLOTTO, 2004, p.27)

É preciso destacar que tais documentos produzidos pelas organizações contêm um grande volume informações materializadas, oriundas da execução rotineira das atividades de funcionamento da organização, e até mesmo ao alcance dos objetos intrínsecos à sua missão. Importa salientar que a GD pode apresentar uma importância renovadora às empresas, caso haja uma gestão das informações nos suportes documentais.

Concorda-se com o ponto defendido por Rousseau e Couture (1998) que em uma época na qual o progresso tecnológico nos projetou na era da informação, o arquivista, como todos os demais profissionais que trabalham com a informação, deve atravessar a parede do formato – o documento – para ir na direção do conteúdo, a informação. Por isso, com o grande volume de informações produzidas interna e externamente nas organizações, a GI assume uma importância ímpar na busca, no controle e no uso da informação.

Nesse contexto, torna-se evidente que “a organização que acesse e uso as informações com rapidez, pouco importando a proveniência, o suporte ou o tipo, será aquela que alcançará melhor desempenho e maior competitividade” (ROSSEAU; COUTURE, 1998, p.62).

²¹ Em consonância com a necessidade de se gerenciar um enorme volume documental produzido pelas instituições públicas no período posterior à II Guerra Mundial surge como um dos marcos principais da trajetória arquivística o conceito de gestão de documentos, fortemente ancorado pela concepção administrativa de aumentar a capacidade gerencial do setor público. Os arquivos assumem um papel administrativo até então relegado devido à intensificação de seu viés historicista.

A GI compreende a aplicação de princípios administrativos sobre o ciclo de vida da informação ²², objetivando dar suporte aos procedimentos processuais internos e assegurar a eficiência e eficácia das ações operacionais. O seu escopo é ensinar a organização a aprender e se adaptar às mudanças ambientais. Para tanto, essa maneira de gestão se apropria de instrumentos capazes de aperfeiçoar a busca de informações relevantes por intermédio de tesouros, classificações e taxonomias, e até mesmo o uso de ferramentas providas das tecnologias da informação.

Compreende-se que o foco da GI é gerenciar tanto os ativos informais quanto os formais, com o intuito de usá-los como ferramentas estratégicas que auxiliem na diminuição da incerteza na tomada de decisão da organização. Sendo assim, a gestão da informação tem como foco central o negócio da organização e sua ação é ligada aos fluxos formais da informação (VALENTIM, 2008). Nesse ponto a GI toca a GD, uma vez que a segunda também toma para si os ativos formais, como o conhecimento explícito, ou seja, materializado e documentado.

O uso da informação pode reduzir as ambiguidades, na medida em que pode diminuir as incertezas no momento de se efetivar determinadas decisões. No ambiente contemporâneo, cada vez mais caracterizado pela interdependência entre os produtos e serviços e pelo aparecimento de variáveis externas às organizações, a informação torna-se um ativo preponderante para a sobrevivência desses organismos.

9.4 O uso no processo de inteligência competitiva organizacional (ICO)

Nas últimas duas décadas a ICO alçou uma importância relevante no cenário das organizações devido às mudanças destacadas pelas características da nova economia. Constitui-se de um processo sistemático de coleta, gestão, análise e disseminação das informações sobre a ambiência externa, passando a auxiliar na condução de rumos de atuação futura, ancoradas sobre a inovação. O desafio para o funcionamento das instituições está em aprender a desenvolver mecanismos que possam diminuir a incerteza no rumo de seus negócios.

Não obstante todas as incongruências com relação à definição da ICO, podemos representá-la de maneira satisfatória como sendo um processo sistemático de coleta, gestão, análise e disseminação das informações sobre a ambiência externa às

²² Esse ciclo de vida da informação engloba as seguintes etapas: criação, aquisição, organização, armazenagem, recuperação, acesso, empréstimo, disseminação, uso, compartilhamento e aplicação. Explicitado pela figura 10.

instituições; passando a auxiliar na condução de rumos para a atuação futura. Sendo assim, o modelo de ICO visa descobrir oportunidades e reduzir riscos, com o intuito de viabilizar a competitividade empresarial.

Além de estar embasada sob a perspectiva da busca de competitiva das organizações, a ICO trabalha com a otimização da própria informação e as maneiras de transformá-la em conhecimentos que permitam aumentar a capacidade organizacional de aprendizagem, gerando novos ativos e fatores de inovação.

Adicionalmente a esses fatores, o processo de ICO potencializa a habilidade da organização em aprimorar o entendimento de suas estratégias e da maneira com que são conduzidas as ações dos seus competidores. A informação vista sob o olhar do processo de ICO está intrinsecamente ligada à estratégia que a empresa resolve desenvolver em face de seu planejamento.

Em seu sentido mais amplo, a inteligência competitiva transparece a necessidade de se ter o foco continuamente orientado ao ambiente externo, indo além do monitoramento dos competidores de mercado; passando pela observação e estudo de qualquer postura que possa torná-la mais competitiva e inovadora.

A interdependência atual, fundamentada pelo ideal de uma economia em rede, faz com que se aumente a necessidade das organizações em tentar compreender o ambiente e encontrar significados relevantes para a condução de suas ações. As variáveis externas aumentam cada vez mais, fazendo com que essa necessidade seja um fator crítico de sucesso para a sobrevivência das instituições contemporâneas.

Nesse ponto torna-se oportuno dar relevo ao uso da informação dentro de um contexto específico, onde está inserida a organização. A análise dos ambientes interno e externo permitirá uma medida de postura, influenciando diretamente na relevância do trato das informações que devem ser trabalhadas em seu funcionamento.

Dessa forma, a busca e o uso de informações internas e o acompanhamento do ambiente externo por parte das organizações, envolvidos diretamente com a prospecção e o monitoramento interno, são fatores que influenciam no desempenho da organização dentro de seu contexto de atuação. Por isso a informação arquivística assume um papel de alta relevância nos negócios organizacionais.

A informação arquivística, portanto, está associada aos documentos organizacionais, que é objeto do fazer arquivístico. O acesso e uso de documentos arquivísticos são essenciais para o processo de inteligência competitiva, visto que se constituem em uma poderosa fonte de informação

que fundamentem as funções, atividades e tarefas desenvolvidas pela organização. A massa documental produzida por uma organização é o reflexo dessas funções, atividades e tarefas organizacionais. (VALENTIM, 2008, p. 238)

A informação arquivística evidencia a natureza de sua importância ao processo de ICO na medida em que propicia a possibilidade de concretização de um diagnóstico interno de seus procedimentos de trabalho. Por esse motivo, o estabelecimento da aplicação desse processo necessita, em algum momento de sua execução, desse tipo de informação.

O desafio do profissional de arquivo estaria em filtrar as informações necessárias e relevantes que contribuam para o estabelecimento de novas condutas dentro das instituições. Com esse objetivo em mente, o arquivista partiria da gestão documental, como seu instrumental metodológico, e se utilizaria de ferramentas da gestão informacional, tornando os documentos de arquivo instrumentos essenciais ao processo de ICO.

Uma das hipóteses defendida neste trabalho é a de que ao englobar a utilização dos documentos de arquivo, os profissionais envolvidos nessas ações possam antecipar-se aos problemas, dado que poderão entender os grupos de problemas específicos. E, além disso, existe a possibilidade de se inteirar das informações que foram suficientes para sanar esses problemas institucionais relacionados a um determinado grupo de usuários.

Essa argumentação nos faz repensar a linearidade do ciclo de vida informacional, passando a observá-lo de trás para frente, desconstruindo a prática linear e estanque dessa visão. As formas de utilização dos documentos de arquivo podem auxiliar profundamente a retroalimentação do sistema, permitindo que os processos anteriores à disseminação - criação, aquisição, organização e armazenagem – possam ser reavaliados.

Observa-se, em grande parte dos trabalhos, um posicionamento passivo dos arquivistas com relação aos seus clientes. Geralmente, o documento de arquivo só deve ser acionado na pesquisa e na resolução de um determinado problema na medida em que o arquivo responda a uma demanda.

A possibilidade de mudança de postura dos arquivos vem ao encontro do que Costa (2008) defende em seu artigo:

Serviços e sistemas de informação devem procurar corresponder ao perfil das necessidades de informação de seus usuários, levando em conta o ambiente em que estes desempenham seus papéis. O estágio em que os profissionais da informação devem atuar não deve ser o da busca, apenas, mas, na medida do possível, o da necessidade latente, o que implica em dizer que a atuação do profissional da informação em relação aos três estágios da necessidade de informação é o de, antecipando-se à busca e à demanda, provocar a necessidade. (COSTA, 2008, p. 6)

Provocar a necessidade é possível e palpável, na medida em que avaliar os usos dos documentos de arquivo e suas informações possibilita o estudo profundo das situações que envolvem as suas demandas. E a partir disso o arquivista pode sustentar um conjunto de documentos que permita estar diretamente vinculado à resolução dessas circunstâncias. Assim, o arquivo pode estar diretamente vinculado ao processo de ICO, fazendo prospecção de informações relevantes para os ditames de novos caminhos de orientação.

[...] o resultado do uso da informação é uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo ou de sua capacidade de agir. Portanto, o uso da informação envolve a seleção e o processamento da informação, de modo a responder a uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação. (CHOO, 2006, p. 107)

Nesse sentido, os documentos de arquivo encontram eco nesse processo de uso da informação registrada sobre seu suporte, podendo ser instrumentos valiosos na redução da incerteza e na melhora contínua da tomada de decisões.

A gestão da informação orgânica, permitindo a pesquisa retrospectiva, reduz a incerteza e melhora a tomada de decisão, aprofundando o conhecimento da cultura institucional e do processo de decisão. Cada vez mais organismos utilizam os seus documentos nas suas pesquisas retrospectivas, a fim de melhor compreender o presente. (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 65)

Nesse aspecto, os arquivos devem se portar como um instrumento ativo na condução de ações administrativas das empresas. Conforme afirma Santos (2007, p.177): “com a valorização da informação como recurso para tomada de decisão e como ativo das instituições, o papel da unidade de arquivo pode passar a ser o de fonte de informações administrativas e técnicas e, em consequência, o arquivista que atua na gestão de documentos deve tornar-se um provedor de informações para tomada de decisões”.

9.5 Considerações finais do capítulo

Partindo da estrutura criada pelo caminho natural do texto, iniciamos nossa trajetória com o documento de arquivo enquanto fonte relevante de informações, evidenciando a incipiência desse tipo de pensamento nos trabalhos de pesquisa no campo arquivístico.

Em seguida, relacionamos a importância de gerir essas informações, não prescindindo de uma gestão de documentos realmente efetiva, com foco na orientação de condutas renovadoras. Nesse ponto damos relevo ao surgimento de possibilidades de reflexão sobre o seguinte questionamento: em que medida a gestão dessas informações ditas arquivísticas pode auxiliar o processo de tomada de decisão?

Conforme visto, o objetivo maior de uma gestão de informações se vincula ao ideal de potencializar o uso de seus recursos, ensinando a organização a aprender e se adaptar às constantes mudanças por intermédio da construção de uma cultura de aprendizagem contínua. Para isso, o arquivista deve partir de uma gestão documental e se utilizar de ferramentas da GI, podendo tornar os documentos de arquivo instrumentos essenciais ao processo de conduta organizacional.

O processo de ICO vem assumindo uma posição de destaque para as organizações inseridas na ambiência contemporânea. Observar novos rumos e subsidiar mecanismos que possam influenciar de maneira positiva a criação de inovações no ambiente institucional passam a ser desafios cada vez mais importantes às empresas que queiram expandir seu horizonte de atuação.

A informação orgânica arquivística necessita de uma contribuição maior de estudos que possam discutir o documento de arquivo enquanto base para a transferência de informações qualitativas, de cunho estratégico ao tomador de decisão. Isto torna necessária a aproximação com o campo de estudos do comportamento informacional, como maneira de levantar as demandas, as maneiras de busca e o uso da informação por parte dos gestores.

10. Análise dos pressupostos da pesquisa

Relação com o objetivo geral da pesquisa

Neste capítulo optamos pelo método comparativo de análise das questões, cotejando cada pressuposto no âmbito das três instituições da pesquisa. Assim, apresentamos cada pressuposto, já elucidados pelos quadros 07, 08 e 09, seguidos da análise dos dados e das considerações. Ademais, optou-se também por explicitar as questões que não foram respondidas pelos pesquisados (SR) por considerarmos que o posicionamento de não responder as questões é um fato importantíssimo para a análise.

Conforme objetivo geral apresentado na página 16 deste trabalho, pretendemos analisar a questão que envolve o uso do documento de arquivo com relação à sua relevância para os processos de trabalho dos usuários. Para isso, começamos a discussão dos dados com a apresentação de um argumento que reforça a necessidade deste estudo²³.

Com o intuito de avaliar o nível de relação entre as duas partes da pesquisa (usuário-arquivo), podemos notar, de antemão, que pelas respostas dadas à questão de número 14 do questionário 01, que pergunta se o usuário informa aos funcionários do arquivo se o documento resolveu ou não o problema, podemos verificar as seguintes respostas:

Tabela 01. Comunicação usuário-arquivo

	CNI	TST	ST/DF
Sim	60%	46,4%	51,7%
Não	40%	53,6%	44,8%
SR	-	-	3,5%
TOTAL	100%	100%	100%

Fonte: pesquisa de campo

Evidencia-se que o percentual de usuários que não informa ao arquivo sobre a resolução ou não das demandas, após o uso dos documentos, chega a **60%** na CNI, **46,4%** no TST e **51,7%** na ST/DF. Com isso, enfatiza-se o comprometimento da relação destes com os serviços de arquivo, que não obtém o retorno de sua disseminação. Esse fato corrobora o problema levantado por esta pesquisa, reforçado por Le Coadic (2004), onde se parte da ideia de que, em geral, não se realiza uma

²³ Ideia corroborada pelos seguintes autores, apresentados na revisão de literatura: Costa, Silva & Ramalho (2010), Wilson (2006), Le Coadic (2004), Bio (1996), Duranti (1994) e Taylor (1984).

avaliação do nível de pertinência do documento ao problema, do impacto do objeto informacional e até que ponto o registro alcança o êxito almejado.

Os dados são corroborados aos serem correlacionados à questão 12 (questionário 02), onde, segundo ponto de vista dos gestores, a ST/DF não parte de um diálogo de uso das informações com os usuários, a CNI apresenta esse diálogo em partes, e no TST os arquivistas são informados.

Tabela 02. Comunicação gestores-usuários

	CNI	TST	ST/DF
Sim	33,3%	100%	-
Não	66,7%	-	100%
SR	-	-	-

Fonte: pesquisa de campo

Esta tabela também acaba demonstrando o equívoco do gestor do TST, já que mais da metade dos usuários afirmaram que não retornam os resultados dos usos dos documentos a este arquivo. Enquanto que o gestor afirma que há sempre a “realimentação” deste tipo de questão.

Bloco A

O bloco A refere-se ao conjunto de pressupostos relacionados ao uso e “pós-uso” dos documentos na resolução de demandas de ordem institucional, por parte dos usuários que entram em contato com tais serviços, apresentado no percurso metodológico desta dissertação. Este bloco se relaciona diretamente ao objetivo específico de número 03, ou seja: analisar a pertinência do registro frente ao problema a ser solucionado, com ênfase no impacto do documento nos processos de trabalho.

10.1 Análise do pressuposto 01

Este pressuposto parte da ideia de que os documentos de arquivo, solicitados pelos usuários das distintas instituições, apresentam diversos usos na tomada de decisão organizacional. Os resultados são referentes às análises da *questão 12* do questionário 01.

Tabelas 03, 04 e 05. Usos dos documentos de arquivo nas instituições
Fonte: pesquisa de campo

CNI	12	Frequência/Percentual	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre	SR	TOTAL
		Esclarecer e compreender problema específico	-	01 (6,7%)	08 (53,3%)	05 (33,3%)	01 (6,7%)	15 (100%)
		Tomar alguma decisão	-	01 (6,7%)	07 (46,7%)	07 (46,7%)	-	15 (100%)
		Descrever um fato ou acontecimento	01 (6,7%)	01 (6,7%)	06 (40%)	05 (33,3%)	01 (6,7%)	15 (100%)
		Confirmar outra informação	-	-	08 (53,3%)	05 (33,3%)	01 (6,7%)	15 (100%)
		Projetar um cenário futuro	01 (6,7%)	09 (60%)	03 (20%)	01 (6,7%)	01 (6,7%)	15 (100%)
		Provar e testemunhar alguma ação	02 (13,3%)	01 (6,7%)	03 (20%)	08 (53,3%)	01 (6,7%)	15 (100%)

TST	12	Frequência/Percentual	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre	SR	TOTAL
		Esclarecer e compreender problema específico	-	-	07 (25%)	17 (60,7%)	04 (14,3%)	28 (100%)
		Tomar alguma decisão	02 (7,1%)	03 (10,7%)	11 (39,9%)	09 (32,1%)	03 (10,7%)	28 (100%)
		Descrever um fato ou acontecimento	01 (3,6%)	03 (10,7%)	06 (21,4%)	15 (53,6%)	03 (10,7%)	28 (100%)
		Confirmar outra informação	-	02 (7,1%)	07 (25%)	16 (57,1%)	03 (10,7%)	28 (100%)
		Projetar um cenário futuro	08 (28,6%)	11 (39,9%)	03 (10,7%)	01 (3,6%)	05 (17,9%)	28 (100%)
		Provar e testemunhar alguma ação	05 (17,9%)	02 (7,1%)	08 (28,6%)	09 (32,1%)	04 (14,3%)	28 (100%)

ST/DF	12	Frequência/Percentual	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre	SR	TOTAL
		Esclarecer e compreender problema específico	-	-	09 (31%)	17 (58,6%)	03 (10,3%)	29 (100%)
		Tomar alguma decisão	01 (3,4%)	03 (10,3%)	14 (48,3%)	09 (31%)	02 (6,9%)	29 (100%)
		Descrever um fato ou acontecimento	01 (3,4%)	02 (6,9%)	15 (51,7%)	07 (24,1%)	03 (10,3%)	29 (100%)
		Confirmar outra informação	-	-	16 (55,2%)	11 (37,9%)	02 (6,9%)	29 (100%)
		Projetar um cenário futuro	04 (13,8%)	05 (17,2%)	09 (31%)	07 (24,1%)	04 (13,8%)	29 (100%)
		Provar e testemunhar alguma ação	01 (3,4%)	5 (17,2%)	08 (27,6%)	13 (44,8%)	02 (6,9%)	29 (100%)

10.1.1. Considerações

Esta questão baseou-se nas categorias de uso de informação em circunstâncias organizacionais, apresentadas por Taylor (1991) na revisão de literatura. Deve-se deixar evidente que não são mutuamente excludentes, podendo se autorrelacionar.

Assim, tem-se o intuito de avaliar as maneiras de uso dos documentos de arquivo nas respectivas instituições. Percebe-se pelo quadro geral apresentado as mais diversas maneiras de uso a que tais registros se submetem. Enquanto na CNI os usos mais frequentes de “*sempre*” se referem a “*tomar alguma decisão*” e “*provar e testemunhar alguma ação*”, com os outros motivos concorrendo quase da mesma maneira. No TST percebe-se uma diluição enorme nas maneiras de uso, onde os mais citados são “*esclarecer e compreender problema específico*”, “*confirmar outra informação*”, e “*descrever um fato ou acontecimento*”. Já na ST/DF, “*esclarecer e compreender problema específico*” e “*provar e testemunhar*” aparecem entre os usos mais frequentes. Contudo, percebemos que nesta instituição todas as outras formas de uso aparecem com alto grau de “*de vez em quando*”.

Com isso, podemos reforçar o pressuposto 01 desta pesquisa, ou seja: os registros de arquivo apresentam diversas maneiras de uso nas tomadas de decisão organizacional ²⁴.

10.2. Análise do pressuposto 02

Este pressuposto é uma consequência natural do desenvolvimento do primeiro. Dessa maneira, questiona-se se os usos dos documentos de arquivo são distintos nas instituições apresentadas, devido às naturezas diferenciadas de cada uma delas. Tal observação pode ser vista pelas análises das tabelas 03, 04 e 05.

10.2.1. Considerações

As tabelas demonstradas anteriormente nos permitem corroborar o segundo pressuposto da pesquisa: os usos dos documentos de arquivo são distintos nas respectivas instituições. Conforme destacado pela revisão de literatura, os registros de arquivo são oriundos de funções e atividades específicas das organizações, que estão atrelados às missões que as mesmas exercem em seu ambiente de atuação. Assim, os

²⁴ O argumento deste pressuposto foi destacado pelos seguintes autores na revisão de literatura: Lopes (2009), Greene (2008), Lopez (2008), Valentim (2008), Camargo (2007), Schellenberg (2004), Rodriguez Bravo (2002), Zapata (2002), Smit (2000), Menne-Haritz (1998), Duranti (1996), Taylor (1991) e Cronin (1990).

usuários de arquivo são responsáveis por funções específicas, que variam de acordo com a natureza de atuação na instituição. Como no trabalho apresentamos três distintas instituições, percebemos que os modos de uso são destacados pelas respostas, variando sua frequência no âmbito das diferentes instituições.

10.3. Análise do pressuposto 03

Este pressuposto se relaciona à questão da pertinência do registro nas atividades exercidas pelos usuários que consultam o setor de arquivo, destacado pelo objetivo específico de número 03 da pesquisa: analisar a pertinência do registro frente ao problema a ser solucionado, com ênfase no impacto do documento nos processos de trabalho.

Parte-se da ideia de que, *a priori*, o documento de arquivo é pertinente pela natureza pontual da relação “arquivo-usuário”, onde o segundo entra em contato para a solução de uma demanda específica e pontual, oriunda da resolução de seus problemas de ordem institucional.

A comprovação ou não deste pressuposto pode ser evidenciada pela análise da *questão 13*, do questionário 01, referente à variável pertinência do registro.

Tabelas 06, 07 e 08. Pertinência dos documentos de arquivo nas instituições
Fonte: pesquisa de campo

CNI	13	Frequência/Percentual	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre	SR	TOTAL
		Resolve o problema e encerra a questão	-	-	06 (40%)	09 (60%)	-	15 (100%)
		Resolve o problema com informações de fontes complementares	-	03 (20%)	09 (60%)	02 (13,3%)	01 (6,7%)	15 (100%)
		Não resolve o problema	05 (33,3%)	08 (53,3%)	-	-	02 (13,3%)	15 (100%)
		Geram outro processo de trabalho	02 (13,3%)	06 (40%)	04 (26,7%)	01 (6,7%)	02 (13,3%)	15 (100%)

TST	13	Frequência/Percentual	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre	SR	TOTAL
		Resolve o problema e encerra a questão	-	-	13 (46,4%)	12 (42,9%)	03 (10,7%)	25 (100%)
		Resolve o problema com informações de fontes complementares	01 (3,6%)	02 (7,1%)	15 (53,6%)	07 (25%)	03 (10,7%)	25 (100%)
		Não resolve o problema	05 (17,9%)	16 (57,1%)	01 (3,6%)	06 (21,4%)	-	25 (100%)
		Geram outro processo de trabalho	06 (21,4%)	07 (25%)	07 (25%)	02 (7,1%)	06 (21,4%)	25 (100%)

ST/DF	13	Frequência/Percentual	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre	SR	TOTAL
		Resolve o problema e encerra a questão	-	03 (10,3%)	14 (48,3%)	09 (31%)	03 (10,3%)	29 (100%)
		Resolve o problema com informações de fontes complementares	-	04 (13,8%)	15 (51,7%)	04 (13,8%)	06 (20,7%)	29 (100%)
		Não resolve o problema	07 (24,1%)	10 (34,5%)	04 (13,8%)	01 (3,4%)	07 (24,1%)	29 (100%)
		Geram outro processo de trabalho	05 (17,2%)	04 (13,8%)	09 (31%)	04 (13,8%)	07 (24,1%)	29 (100%)

Conforme podemos observar nas tabelas, na CNI em **60%** dos casos o documento de arquivo *sempre* “*resolve o problema e encerra a questão*”. Ademais, ao juntarmos os resultados dos quesitos *raramente* e *nunca* temos que em **86,6%** dos casos *não resolvem a questão*. Ou seja, em poucos casos estudados os registros de arquivo não auxiliam o pesquisador na resolução de sua demanda informacional. Enquanto que **53,3%** dos casos *nunca* ou *raramente* necessita da geração de outro processo de trabalho para a resolução da questão.

No TST o quadro não é muito distinto, mas apresenta algumas variações importantes de serem mencionadas. Em **42,9%** dos casos o documento *sempre* “*resolve o problema e encerra a questão*”. Neste caso, observa-se que em **75%** dos usuários os registros *raramente* ou *nunca* resolvem o problema.

Ao mesmo tempo em que é preciso mencionar que **21,4%** dos casos não são resolvidos a priori, ou seja, *sempre* “*não resolvem o problema*”. Isso se reflete ainda no fato de que em **46,4%** dos casos *raramente* ou *nunca* se deve “*gerar outro processo de trabalho*” para a resolução da questão. Observa-se também que, em relação à CNI, aumenta-se a importância de outras fontes de informação na resolução das demandas, onde **25%** dos respondentes *sempre* necessita de outros documentos para tomar a decisão, e **53,6%** “*precisam de vez em quando*”.

Na ST/DF temos a diminuição dos casos em que o documento *sempre* “*resolve o problema e encerra a questão*”, ainda que este quesito seja citado na maioria dos casos: **31%**. Surge também o item *raramente* com **10,3%**. Enquanto que em **58,6%** dos pesquisados os documentos *nunca* ou *raramente* “*não resolvem o problema*”. Observa-se, em relação às outras instituições, o aumento dos casos em que *sempre* se necessita da geração de outro processo de trabalho, sendo representado por **13,8%** dos casos específicos.

10.3.1. Considerações

Conforme observado pelas tabelas apresentadas, os documentos de arquivo, *a priori*, são pertinentes na maioria dos casos estudados nas três instituições, destacando o pressuposto 03 desta pesquisa, ou seja: o registro de arquivo é pertinente pela natureza pontual da relação com os usuários.

10.4. Análise do pressuposto 04

Este pressuposto parte da observação inicial de que os documentos de arquivo não são os únicos registros utilizados pelos usuários na resolução de suas demandas. Em consequência disso, destaca-se a utilização de outras fontes de informação por intermédio da análise do *segundo item da questão de número 13* do questionário 01, juntamente com a *questão de número 15*, referentes ao (E09) comportamento após contato e (E10) à pertinência do registro; onde são avaliados os porquês da não resolução dos problemas num primeiro contato com os documentos disseminados pelos arquivos das instituições. Ademais, *o item 03 da questão 09*, permite observar se os demandantes aguardam o resultado da pesquisa observando outras fontes de maneira concomitante.

Tabelas 09. Resolução de problemas com informações complementares

13B	Frequência/Percentual	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre	SR	TOTAL
Resolve o problema com informações de fontes complementares	CNI	-	03 (20%)	09 (60%)	02 (13,3%)	01 (6,7%)	15 (100%)
	TST	01 (3,6%)	02 (7,1%)	15 (53,6%)	07 (25%)	03 (10,7%)	28 (100%)
	ST/DF	-	04 (13,8%)	15 (51,7%)	04 (13,8%)	06 (20,7%)	29 (100%)

Fonte: pesquisa de campo

A análise dos dados recolhidos na pesquisa nos possibilita avaliar a utilização de outras de fontes de informação por parte dos usuários do arquivo. Enquanto No TST **25%** dos pesquisados *sempre* necessita de outras fontes para a resolução das questões, nas organizações A e C o percentual vem representado por **13,3%** e **13,8%**, respectivamente. Outrossim, destaca-se o alto percentual de casos onde “*de vez em quando*” o usuário recorre a outros documentos para resolver o problema institucional. Assim, a CNI é representada com **60%** dos casos, e as B e C com **53,6%** e **51,7%**, respectivamente. A observação dos itens *nunca* e *raramente* é ainda mais representativa para a observação da ação dos usuários, o número baixo de casos aumenta a necessidade de uso de outras fontes. Nestes casos, O TST aparece com **10,7%**, enquanto as A e C, são representadas com **20%** e **13,8%**, respectivamente.

Indo adiante, devemos observar as respostas dadas à questão 15 do mesmo questionário, onde se apresentam os motivos da não resolução das demandas:

Tabelas 10, 11 e 12. Motivos da não resolução das demandas
Fonte: pesquisa de campo

CNI	15	Frequência/Percentual	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre	SR	TOTAL
	a) Não contém as informações que desejo	01 (6,7%)	07 (46,7%)	05 (33,3%)	01 (6,7%)	01 (6,7%)	15 (100%)	
	b) Necessito de informações de outras fontes	01 (6,7%)	03 (20%)	08 (53,3%)	02 (13,3%)	01 (6,7%)	15 (100%)	
	c) A solicitação foi equivocada	04 (26,7%)	07 (46,7%)	02 (13,3%)	-	02 (13,3%)	15 (100%)	
	d) Outros problemas aparecem	01 (6,7%)	06 (40%)	06 (40%)	-	02 (13,3%)	15 (100%)	

TST	15	Frequência/Percentual	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre	SR	TOTAL
	a) Não contém as informações que desejo	02 (7,1%)	08 (28,6%)	10 (35,7%)	02 (7,1%)	06 (21,4%)	28 (100%)	
	b) Necessito de informações de outras fontes	02 (7,1%)	05 (17,9%)	11 (39,3%)	03 (10,7%)	07 (25%)	28 (100%)	
	c) A solicitação foi equivocada	10 (35,7%)	08 (28,6%)	02 (7,1%)	-	08 (28,6%)	28 (100%)	
	d) Outros problemas aparecem	04 (14,3%)	08 (28,6%)	08 (28,6%)	01 (3,6%)	07 (25%)	28 (100%)	

ST/DF	15	Frequência/Percentual	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre	SR	TOTAL
	a) Não contém as informações que desejo	03 (10,3%)	09 (31%)	13 (44,8%)	02 (6,9%)	02 (6,9%)	29 (100%)	
	b) Necessito de informações de outras fontes	01 (3,4%)	06 (20,7%)	13 (44,8%)	01 (3,4%)	07 (24,1%)	29 (100%)	
	c) A solicitação foi equivocada	07 (24,1%)	10 (34,5%)	04 (13,8%)	08 (27,6%)	-	29 (100%)	
	d) Outros problemas aparecem	02 (6,9%)	07 (24,1%)	11 (37,9%)	-	09 (31%)	29 (100%)	

As tabelas evidenciam que na maioria dos casos os clientes das três instituições necessitam *de vez em quando* de informações de outras fontes, sendo que os percentuais das organizações CNI, TST e ST/DF são representados por **53,3%**, **39,3%** e **44,8%**, respectivamente.

A CNI aparece com o maior nível de uso do item sempre, **13,3%**, seguida do TST (**10,7%**) e C (**3,4%**). Com isso, os dados permitem aferir que a CNI revela a maior necessidade de uso de outras fontes de informação, ao serem cotejadas as três organizações, quando o problema não é resolvido com o documento disseminado.

Por último, temos a possibilidade da averiguação do *item C da questão de número 09*, do mesmo questionário, que nos revela o percentual de usuários que acompanha o prazo de resposta dado pelo arquivo ao mesmo tempo em que efetua a busca das informações solicitadas em outras fontes, revelando que outros documentos podem resolver o seu problema institucional.

Tabela 13. Buscas em outras fontes de informação

09C	Frequência/Percentual	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre	SR	TOTAL
Acompanho o prazo e faço buscas em outras fontes	CNI	02 (13,3%)	02 (13,3%)	06 (40%)	03 (20%)	02 (13,3%)	15 (100%)
	TST	04 (14,3%)	02 (7,1%)	08 (28,6%)	08 (28,6%)	06 (21,4%)	28 (100%)
	ST/DF	01 (3,4%)	03 (10,3%)	07 (24,1%)	14 (48,3%)	04 (13,8%)	29 (100%)

Fonte: pesquisa de campo

A análise destas respostas nos permite avaliar que a ST/DF apresenta os servidores que acompanham o prazo e fazem busca em outras fontes com mais intensidade, **48,3%**, além de **24,1%** “*de vez em quando*”. Isso propõe a hipótese de que pela não estruturação do arquivo em um nível semelhante às outras instituições, os usuários não confiem na resposta dada pelo setor arquivo ou já presumem a sua negativa, concorrendo imediatamente para a busca de solução por outros caminhos. A questão é reforçada ao se observar a negativa da resposta, onde ao se somar os itens *nunca* e *raramente*, apenas **13,7%** dos pesquisados não buscam em outras fontes, ou seja, somente o documento específico pode resolver a sua questão, não necessitando a pesquisa em outros registros.

Da mesma maneira, a CNI, que apresenta uma boa estrutura de arquivo, apresenta o menor grau de busca em outras fontes (20%), ao mesmo tempo em que tem o maior percentual da resposta *de vez em quando*. Ademais, concorre para isso a observação da maior frequência da soma dos *nuncas e raramente* (26,6%), comparativamente às outras organizações, B (24,4%) e C (13,7%); talvez corroborando com a hipótese levantada no parágrafo anterior acerca da confiabilidade dos usuários. Por fim, o TST apresenta um intermédio entre as duas instituições citadas anteriormente, onde 28,6% *sempre* realiza a busca em outras fontes.

10.4.1. Considerações

Partindo da análise dos dados levantados, podemos corroborar a ideia de que os documentos de arquivo não são as únicas fontes de informação utilizadas para a resolução das demandas dos usuários diretos de seus serviços. Isso porque os questionamentos foram feitos em direções variadas, onde primeiro se observa que **a)** os documentos resolvem os problemas com informações de fontes complementares, em seguida; **b)** há a necessidade de uso de outras fontes, e por último; **c)** os usuários que acompanham o prazo e fazem buscas em outros registros. Assim, pode-se destacar que o arquivo faz parte de um sistema de informação mais amplo na resolução das demandas institucionais.

10.5. Análise do pressuposto 05

Diante da análise realizada no pressuposto anterior, podemos pelo mesmo caminho avaliar a possibilidade de que os usuários dos serviços de arquivo solicitam os documentos com o intuito de utilizar as informações registradas em seu suporte ²⁵. Da mesma maneira, é necessário seguir o percurso realizado anteriormente, ou seja: cotejar as *questões 09 (item c), 13*, referentes ao comportamento após contato, e a *questão 15*, inerente à pertinência do registro; todas referentes ao questionário 01.

10.5.1. Considerações

Averiguando os mesmos dados enfatizados no pressuposto 04, podemos corroborar o argumento de que, em muitos casos levantados, os usuários solicitam o

²⁵ Este ponto de vista foi reforçado na revisão de literatura do capítulo 06 pelos seguintes autores: Smit (2010), Lopes (2009), Fonseca (2005), Carol Couture (1996), Esteban Navarro (1995), Pozuelo Campillos (1995).

documento de arquivo com o objetivo de utilizar a sua informação. Esta ideia pode ser levantada pela observação de que em vários casos os usuários **a)** resolvem os problemas com informações de fontes complementares; **b)** há a necessidade de uso de outras fontes, e; **c)** acompanham o prazo e fazem buscas em outros registros. Isso pode significar que existe a possibilidade de que se os consulentes obtiverem em outras fontes as informações que deveriam estar nos documentos de arquivo, as suas demandas podem ser solucionadas da mesma maneira. Do contrário, eles não realizariam buscas concomitantes em outros registros.

Este ponto é importante, posto que reafirme o pressuposto de número 01 da pesquisa, que elucida a amplitude de uso dos registros oriundos dos arquivos das três instituições. Logo, tais artefatos não são utilizados unicamente para provar e testemunhar um fato organizacional, já que, neste caso, apenas um documento específico resolveria a questão. Pelo contrário, as diversas maneiras de uso marcadas pelos usuários elucidam a possibilidade de que a informação possa ser utilizada das mais variadas formas.

Bloco B

Este bloco de pressupostos se relaciona às questões atinentes aos modos de relação e interação dos usuários com os arquivos das distintas instituições da pesquisa. Assim, fica evidenciado o vínculo direto destes aos objetivos específicos de números 01 e 02 desta pesquisa, que são, respectivamente: observar as estratégias de busca dos usuários do arquivo, enfatizando a natureza do modo de interação; e estudar o perfil de tais clientes, identificando suas demandas informacionais.

10.6. Análise do pressuposto 06

Este pressuposto parte do argumento de que a CNI, por demonstrar uma maior preocupação com o usuário, apresentando treinamentos e capacitações constantes, tem a possibilidade de entender melhor as demandas desses atores. Dessa forma, deve-se realizar o cruzamento das respostas dadas à questão de *número 12* (questionário 01) com os pontos levantados pela *questão 11* (questionário 02). A seguir, deve-se evidenciar o paralelo entre as instituições A, B e C. Por isso, o paralelo será realizado caso a caso em cada instituição.

Tabela 14. Uso dos documentos de arquivo na CNI - usuários

12	Frequência/Percentual	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre	SR	TOTAL
	Esclarecer e compreender problema específico	-	01 (6,7%)	08 (53,3%)	05 (33,3%)	01 (6,7%)	15 (100%)
	Tomar alguma decisão	-	01 (6,7%)	07(46,7%)	07 (46,7%)	-	15 (100%)
	Descrever um fato ou acontecimento	01 (6,7%)	01 (6,7%)	06 (40%)	05 (33,3%)	01 (6,7%)	15 (100%)
	Confirmar outra informação	-	-	08 (53,3%)	05 (33,3%)	01 (6,7%)	15 (100%)
	Projetar um cenário futuro	01 (6,7%)	09 (60%)	03 (20%)	01 (6,7%)	01 (6,7%)	15 (100%)
	Provar e testemunhar alguma ação	02 (13,3%)	01 (6,7%)	03 (20%)	08 (53,3%)	01 (6,7%)	15 (100%)

Fonte: pesquisa de campo

Tabela 15. Visão do uso dos documentos de arquivo na CNI - Gestores

11	Frequência/Percentual	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre	TOTAL
Esclarecer e compreender problema específico	01 (33,3%)	-	-	-	02 (66,7%)	03 (100%)
Tomar alguma decisão	-	-	01 (33,3%)	02 (66,7%)	03 (100%)	03 (100%)
Descrever um fato ou acontecimento	-	-	02 (66,7%)	01 (33,3%)	03 (100%)	03 (100%)
Confirmar outra informação	-	-	-	03 (100%)	03 (100%)	03 (100%)
Projetar um cenário futuro	01 (33,3%)	01 (33,3%)	01 (33,3%)	-	03 (100%)	03 (100%)
Provar e testemunhar alguma ação	-	-	-	03 (100%)	03 (100%)	03 (100%)

Fonte: pesquisa de campo

A análise destes dados nos permite chegar a algumas avaliações interessantes no que se refere a tal pressuposto. **100%** dos gestores acreditam que os usuários utilizam os documentos de arquivo para “*provar e testemunhar alguma ação*” e também “*confirmar outra informação*”. O que pode ser corroborado ao observarmos as respostas dadas pelos clientes diretos de seus serviços, já que em mais da metade dos casos (**53,3%**) a utilização se refere realmente a “*prova e testemunho de alguma ação*”. Ademais, o segundo caso mais citado pelos usuários, “*tomar alguma decisão*”, **46,7%**, também concorre com uma alta correspondência na respostas dos gestores (**66,7%**).

No que se refere ao uso “*projetar um cenário futuro*”, percebe-se claramente a diluição deste item entre os gestores, dividindo-se entre *nunca* (**33,3%**), *raramente* (**33,3%**) e *de vez em quando* (**33,3%**). Já os usuários responderam que, na maioria dos casos, raramente (**60%**) se utilizam dos registros para tal fim.

Tabela 16. Uso dos documentos de arquivo no TST - Usuários

12	Frequência/Percentual	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre	SR	TOTAL
	Esclarecer e compreender problema específico	-	-	07 (25%)	17 (60,7%)	04 (14,3%)	28 (100%)
	Tomar alguma decisão	02 (7,1%)	03 (10,7%)	11 (39,9%)	09 (32,1%)	03 (10,7%)	28 (100%)
	Descrever um fato ou acontecimento	01 (3,6%)	03 (10,7%)	06 (21,4%)	15 (53,6%)	03 (10,7%)	28 (100%)
	Confirmar outra informação	-	02 (7,1%)	07 (25%)	16 (57,1%)	03 (10,7%)	28 (100%)
	Projetar um cenário futuro	08 (28,6%)	11 (39,9%)	03 (10,7%)	01 (3,6%)	05 (17,9%)	28 (100%)
	Provar e testemunhar alguma ação	05 (17,9%)	02 (7,1%)	08 (28,6%)	09 (32,1%)	04 (14,3%)	28 (100%)

Fonte: pesquisa de campo

Tabela 17. Visão do uso dos documentos de arquivo no TST - Gestor

11	Frequência/Percentual	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre	TOTAL
	Esclarecer e compreender problema específico					01 (100%)
	Tomar alguma decisão					01 (100%)
	Descrever um fato ou acontecimento					01 (100%)
	Confirmar outra informação					01 (100%)
	Projetar um cenário futuro					01 (100%)
	Provar e testemunhar alguma ação					01 (100%)

Fonte: pesquisa de campo

Na análise do TST, salta aos olhos a marcação de várias alternativas marcadas pelo gestor com a graduação de *sempre*: “*esclarecer e compreender problema específico*”, “*tomar alguma decisão*”, “*confirmar outra informação*” e “*provar e testemunhar alguma ação*”. Por outro lado, não temos a marcação de nenhuma alternativa como *nunca* ou *raramente*. Isso se reflete no fato de que esta instituição é a que apresenta o maior índice de diluição das maneiras de uso dos documentos, conforme observado no pressuposto de número 01.

Ao cotejarmos tais respostas com a dos usuários, percebe-se que existe realmente uma diluição das maneiras de uso. Em **60,7%** dos casos, “*esclarecer e compreender problema específico*” aparece como *sempre*. “*Confirmar outra informação*” aparece logo em seguida com **57,1%** das respostas de *sempre*. As desconformidades aparecem em “*descrever um fato ou acontecimento*”, que foi marcado com uma frequência de **53,6%**, e “*provar e testemunhar alguma ação*” juntamente com “*tomar alguma decisão*”, que aparecem com iguais **32,1%**.

Por fim, “*projetar um cenário futuro*” parece ser a maior discrepância entre as respostas, já que, enquanto o gestor marcou *de vez em quando*, os usuários afirmaram que *nunca* (**28,6%**) ou *raramente* (**39,9%**) utilizam os documentos para esta finalidade.

Tabela 18. Uso dos documentos de arquivo na ST/DF - Usuários

12	Frequência/Percentual	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre	SR	TOTAL
	Esclarecer e compreender problema específico	-	-	09 (31%)	17 (58,6%)	03 (10,3%)	29 (100%)
	Tomar alguma decisão	01 (3,4%)	03 (10,3%)	14 (48,3%)	09 (31%)	02 (6,9%)	29 (100%)
	Descrever um fato ou acontecimento	01 (3,4%)	02 (6,9%)	15 (51,7%)	07 (24,1%)	03 (10,3%)	29 (100%)
	Confirmar outra informação	-	-	16 (55,2%)	11 (37,9%)	02 (6,9%)	29 (100%)
	Projetar um cenário futuro	04 (13,8%)	05 (17,2%)	09 (31%)	07 (24,1%)	04 (13,8%)	29 (100%)
	Provar e testemunhar alguma ação	01 (3,4%)	5 (17,2%)	08 (27,6%)	13 (44,8%)	02 (6,9%)	29 (100%)

Fonte: pesquisa de campo

Tabela 19. Visão do uso dos documentos de arquivo na ST/DF - Gestor

11	Frequência/Percentual	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre	TOTAL
	Esclarecer e compreender problema específico					01 (100%)
	Tomar alguma decisão					01 (100%)
	Descrever um fato ou acontecimento					01 (100%)
	Confirmar outra informação					01 (100%)
	Projetar um cenário futuro					01 (100%)
	Provar e testemunhar alguma ação					01 (100%)

Fonte: pesquisa de campo

No caso específico da ST/DF, o gestor assevera que os usuários *sempre* utilizam os documentos de arquivo para “*confirmar outra informação*” e “*provar e testemunhar alguma ação*”. Enquanto que para estes, “*esclarecer e compreender problema específico*” aparece como o item mais citado nos casos de *sempre* (58,6%), seguido por “*provar e testemunhar*” (44,8%). “*Confirmar outra informação*” aparece em terceiro lugar, com 37,9% das respostas.

Ao contrário do TST, a surpresa nesta questão aparece para o caso “*Projetar um cenário futuro*”, que não foi destacado com sendo uma preocupação do gestor; enquanto que os usuários afirmam que em 24,1% usam os documentos *sempre* e 31% *de vez em quando* para este intuito.

10.6.1. Considerações

A observação de que a CNI, por apresentar programas, treinamentos, capacitações e assistências técnicas aos usuários, teria a possibilidade de entender melhor os usos dos documentos de arquivo, em relação às outras instituições, não encontra fundamento nos dados recolhidos. Assim, a tentativa de analisar o entendimento acerca das maneiras de utilização dos registros por parte dos usuários, comparando-os às “crenças” que os gestores explicitaram nos questionários, não nos possibilita evidenciar, *a priori*, a comprovação do pressuposto 06.

A amplitude das maneiras de uso dos documentos de arquivo, que nos apresenta variadas formas em diferentes frequências, se apresenta como a característica mais evidente das respostas dos questionários. Esse quadro impossibilita destacar usos mais restritos, que possam ser cotejados.

Por outro lado, as informações recolhidas nos permitem corroborar mais uma vez os pressupostos 01 e 02, apresentados no bloco A da pesquisa. Com isso, apesar da diluição do uso dos registros não dar margem à caracterização de frequências mais destacadas, incapacitando-nos à comparação dos dados, pode-se inferir que esse quadro imprime a noção de que os documentos de arquivo são instrumentos que apresentam diversos usos; ao mesmo tempo em que há uma variação de utilizações nas distintas organizações da pesquisa.

Bloco C

Este bloco de pressupostos apresenta informações relevantes à maneira de condução dos serviços de arquivo nas distintas instituições. Para isso, são avaliados aspectos referentes tanto à satisfação dos usuários com relação aos serviços oferecidos pelos profissionais desse setor; quanto o destaque de uma proposta de proatividade na conduta das ações dos arquivistas, tentando incentivar uma postura mais ativa no processo de disseminação das informações.

Estas análises estão relacionadas diretamente aos objetivos específicos de números 04, cuja proposta é avaliar a capacidade de adequação da resposta do arquivo frente às demandas dos usuários, e 05, que levanta a possibilidade de criação de parâmetros para uma postura proativa na atividade de disseminação das informações arquivísticas; relacionando-a ao processo de inteligência competitiva organizacional.

Por último, não devemos olvidar da estreita relação entre esses aspectos e os perfis dos usuários dos serviços de arquivo das três instituições. Por isso, são levados em conta a faixa-etária, o tempo de trabalho na instituição e o grau de escolaridade; numa tentativa de melhor entender as respostas dadas às questões.

10.7. Análise do pressuposto 07

Este pressuposto parte do levantamento da possibilidade do arquivo poder se apresentar de uma maneira mais ativa aos usuários de seus serviços, demonstrando uma postura proativa na disseminação dos documentos ²⁶. Por conseguinte, avalia-se a característica da proatividade com a análise das respostas dadas à questão 05 (questionário 01) e os dados recolhidos da questão 04 (questionário 02), intensificando o cotejamento das duas realidades dos respondentes. Posteriormente, efetiva-se a relação com as informações referentes à questão 16 (questionário 01). Todos os itens devem ser estudados à luz das três instituições da pesquisa.

²⁶ O ideal do arquivo enquanto serviço de acesso à informação e como elemento primordial ao processo de comunicação organizacional foi exposto com os seguintes autores na revisão de literatura: Bevilacqua (2010), Cecília Henriques (2008), Courtright (2007), Santos (2007), Oliveira (2006), Silva (2006), Mariz (2005), Fonseca & Jardim (2004) Silva & Ribeiro (2002), Borràs (2001), Thomassen (2001), Smit (2000), Silva *et al* (1999), Wilson (1999), Menne-Haritz (1998), Le Coadic (1997), Wilson (1996), Heredia Herrera (1995), Kurtz (1990), Taylor (1985), Taylor (1984), Wilson (1981) e Inojosa (s/d).

Gráfico 01. Antecipação de demandas – usuários



Fonte: pesquisa de campo

Na CNI, **86,70%** (13) dos usuários responderam negativamente a questão, o que enfatiza que o arquivo deve continuar passivo em sua postura, aguardando o contato por parte dos usuários. Em contrapartida, apenas um percentual de **13,3%** (02) deles afirma que talvez exista a hipótese de receber informações previamente, sendo que estas devem estar atreladas aos seguintes aspectos:

Tabela 20. Tipos de documentos que podem ser antecipados na CNI

CNI	Tipos de documentos	Frequência
	Atos normativos	Quinzenalmente
Documentos fiscais de arrecadação e declaração	Mensalmente	

Fonte: pesquisa de campo

Os dados recolhidos nesta questão discordam com as respostas fornecidas pelos gestores, onde **100%** (03) deles afirma que o arquivo pode ser proativo nas demandas. Ao serem questionados sobre como efetivar tal ação, as respostas foram as seguintes:

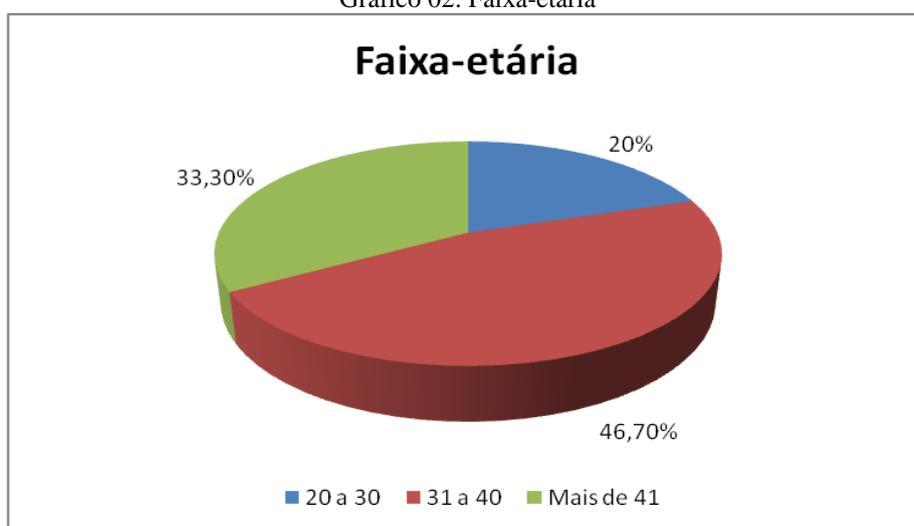
Tabela 21. Como antecipar as demandas dos usuários?

Como
Conhecendo melhor a necessidade da unidade, tendo uma relação mais estreita com o negócio do cliente.
Analisando as demandas anteriores em conjunto com os contextos administrativos, cenários.
Apresentação dos resultados dos produtos arquivísticos com estudo de demandas específicas, tornando acessíveis os documentos sob sua custódia.

Fonte: pesquisa de campo

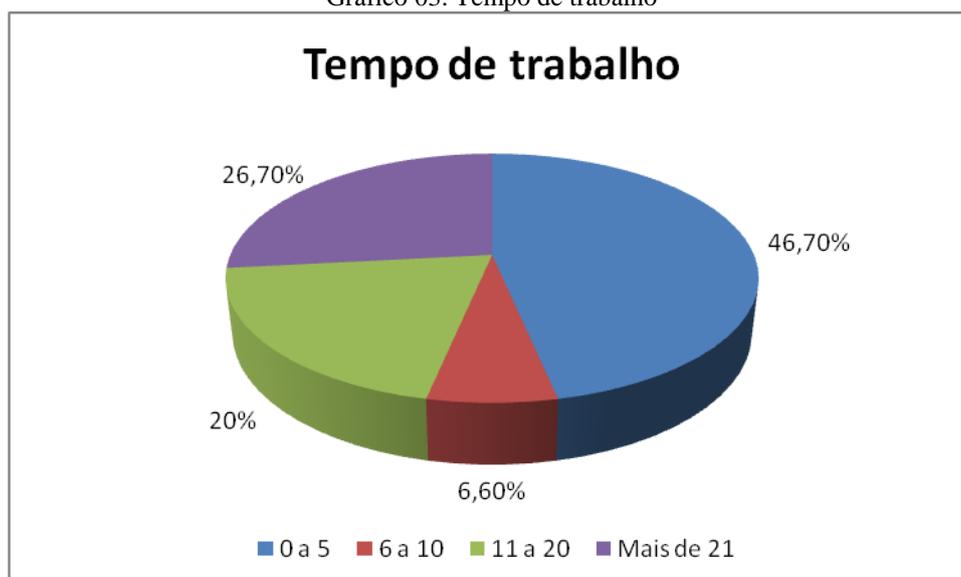
Ao analisarmos os perfis dos usuários desta instituição, temos que em sua maioria, **46,7%** (07), se encontra na faixa compreendida entre os 31 e 40 anos. Contudo, ao observarmos o tempo de trabalho na organização, percebemos que são usuários recentes, onde a maioria (**46,7%**) apresenta um tempo de permanência de 0 a 5 anos. Note-se ainda o alto grau de escolaridade dos respondentes, já que **86,6%** possuem nível superior, resultado obtido ao somarmos com os que confirmam obter especialização (**33,3%**); enquanto **13,4%** afirmam que o possuem de maneira incompleta.

Gráfico 02. Faixa-etária



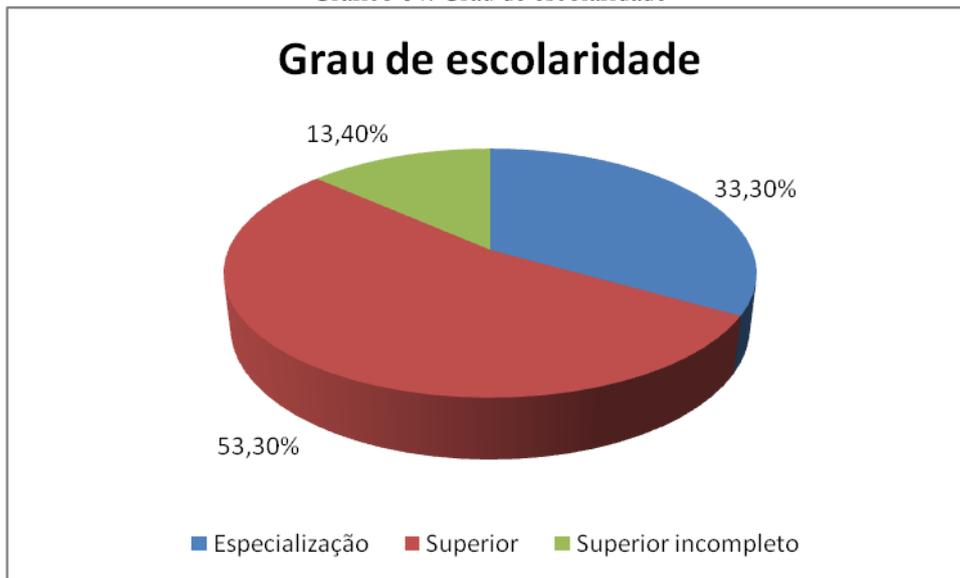
Fonte: pesquisa de campo

Gráfico 03. Tempo de trabalho



Fonte: pesquisa de campo

Gráfico 04. Grau de escolaridade



Fonte: pesquisa de campo

Quanto aos cursos superiores e especializações listadas, temos as seguintes informações:

Tabela 22. Cursos listados na CNI

CNI	
Curso superior	Administração
	Direito
Especialização	Ciências Contábeis
	Direito do trabalho
	Gestão de pessoas
	Recursos humanos

Fonte: pesquisa de campo

TST

No TST, a realidade não difere muito da anterior, já que **85,7%** (24) acreditam que o arquivo *não* pode ser proativo, enquanto que apenas **14,30%** (04) afirmam que *sim*.

Gráfico 05. Antecipação de demandas – usuários



Fonte: pesquisa de campo.

Com relação aos tipos de documentos e à frequência de envio por parte daqueles que responderam *sim*, obtivemos as seguintes informações:

Tabela 23. Tipos de documentos que podem ser antecipados no TST

	Tipos de documentos	Frequência
TST	Não respondeu	Bimestralmente
	Dossiês de servidores	Diariamente
	Pastas de servidores	Anualmente (opção inserida pelo usuário)
	Fichas financeiras e boletins internos não disponíveis na Intranet	Diariamente

Fonte: pesquisa de campo

Ao contrário da CNI, o gestor desta afirma que o arquivo não pode ser proativo na antecipação das demandas, corroborando a opinião dos usuários. Contudo, a argumentação para tal postura se refere mais ao sigilo das informações, e não ao serviço como um todo. Assim, o gestor voluntariamente adicionou a seguinte resposta:

Tabela 24. Por que o arquivo não pode antecipar demandas?

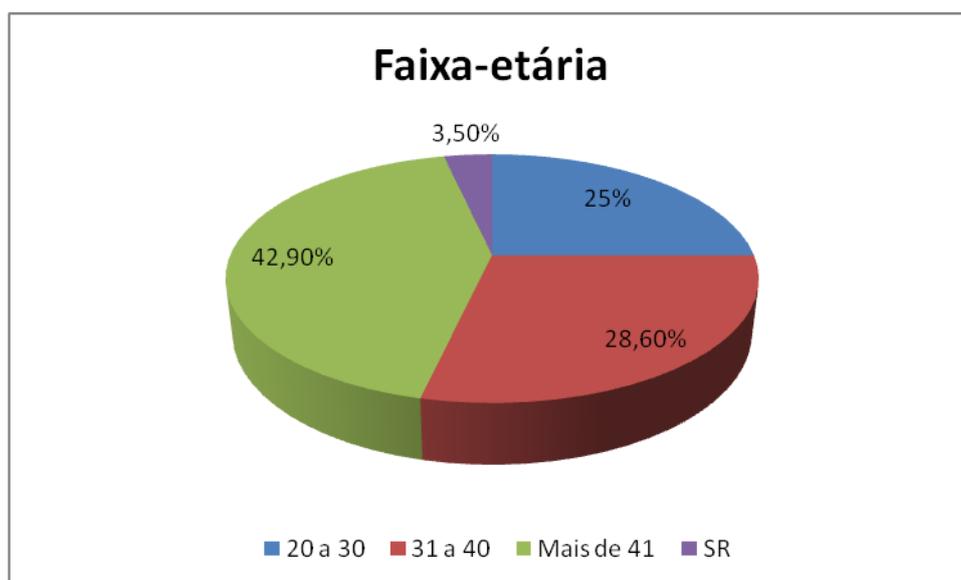
Por que não

Documentos que envolvem servidores, como o caso de sindicância, requerem cuidados na divulgação das informações. Acho temeroso neste viés.

Fonte: pesquisa de campo

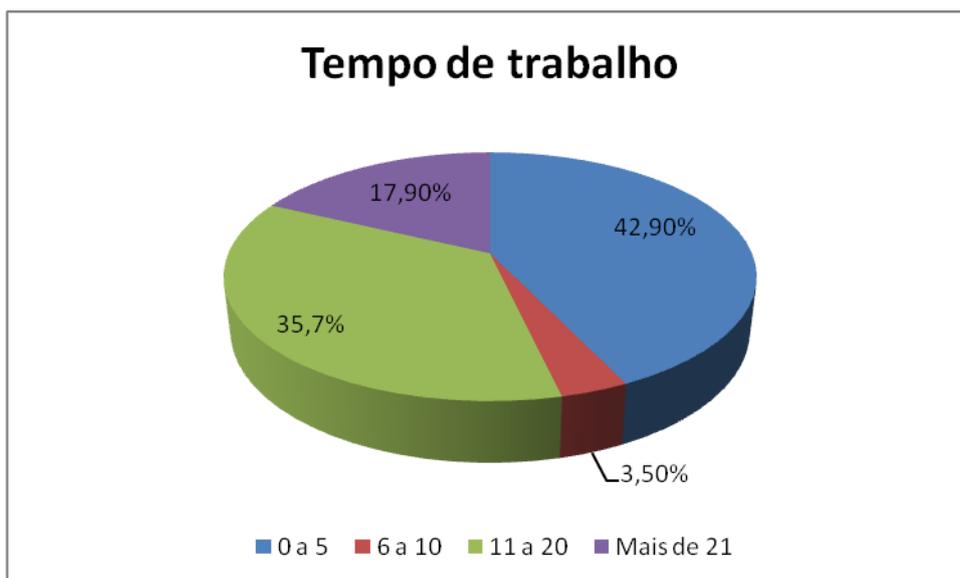
Além disso, a partir da análise da faixa-etária e do tempo de trabalho, podemos perceber a diferença com relação à primeira instituição, onde a primeira característica dos usuários é mais elevada, com **42,9%** (12) apresentando *mais de 41 anos*. Contudo, o tempo de trabalho da maioria dos servidores também se apresenta na casa dos *0 a 5 anos*, com os mesmo **42,9%** (12). Ademais, chama atenção o fato de que **35,7%** (10) dos pesquisados já tem de *11 a 20 anos* de tempo de trabalho, valor considerável em termos de absorção de uma cultura organizacional.

Gráfico 06. Faixa-etária



Fonte: pesquisa de campo

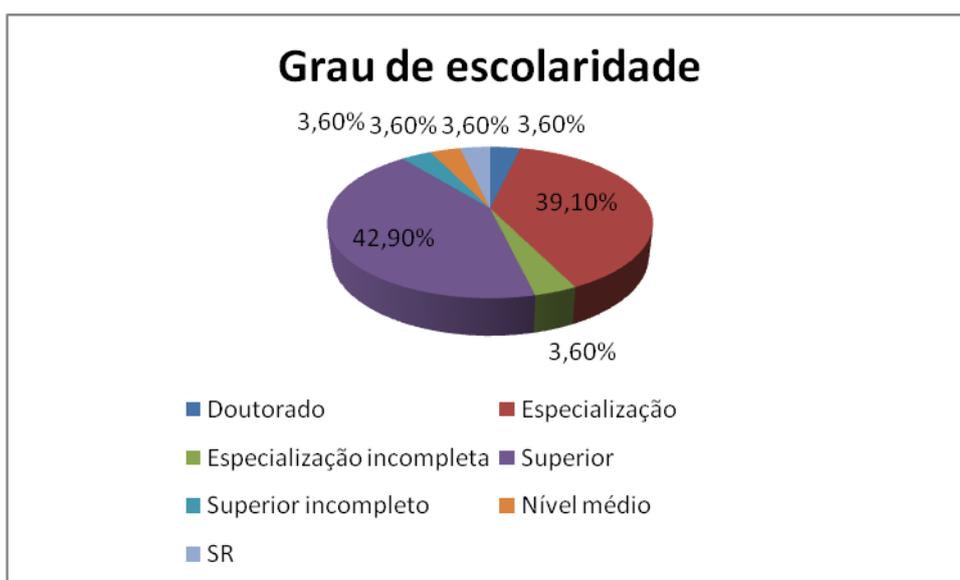
Gráfico 07. Tempo de trabalho



Fonte: pesquisa de campo

No que se refere ao grau de escolaridade, percebemos que, assim como na primeira, esta também apresenta um bom percentual de pessoas com nível superior completo, **42,9%** (12); numero que ao ser somado com aqueles apresentam uma especialização, completa (11) ou não (01), e até mesmo doutorado (01), atinge os **89,2%** (25). Estes dados demonstram o alto grau de formação dos pesquisados.

Gráfico 08. Grau de escolaridade



Fonte: pesquisa de campo

Os cursos superiores e especializações listadas são as seguintes:

Tabela 25. Cursos listados no TST

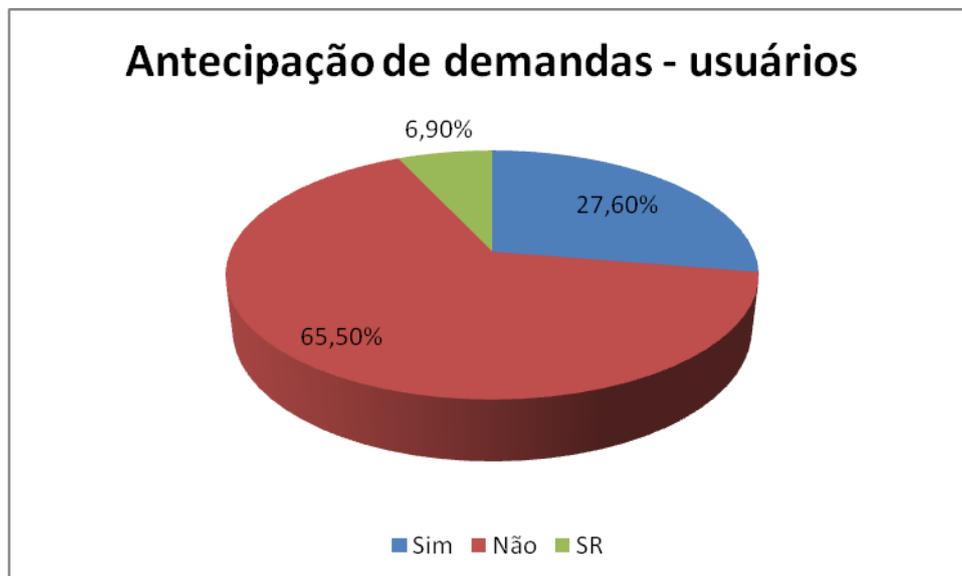
TST	
Doutorado	Filosofia
Curso superior	Administração
	Bacharelado em Artes plásticas
	Direito
	Geografia
	Geologia
	Processamento de dados
Especialização	Comunicação
	Direito público
	Língua portuguesa

Fonte: pesquisa de campo

ST/DF

Ao analisarmos os dados referentes à antecipação de demandas da ST/DF, percebemos que, apesar da maioria **65,5%** (19) afirmar que o arquivo *não* pode ser proativo, este número passa a ser considerável ao comparamos com as respostas das organizações anteriores. Isso porque, a quantidade de pessoas que responde afirmativamente chega a **27,6%** (08), dando margem a uma boa imagem do arquivo. Sendo que **dois** usuários (02) - **6,9%** - deixaram a questão em branco.

Gráfico 09. Antecipação de demandas – usuários



Fonte: pesquisa de campo

Aqueles que responderam positivamente acrescentaram as seguintes informações:

Tabela 26. Tipos de documentos que podem ser antecipados na ST/DF

	Tipos de documentos	Frequência
ST/DF	Processos e ofícios	Diariamente
	Documentos da área financeira	Diariamente
	Poderiam adaptar todas as informações ostensivas via sítio eletrônico, como a disponível nos sítios jurídicos, mais rapidez e economia na esfera arquivística	Diariamente
	Área de cobrança, dados financeiros e estatísticos	Diariamente
	Legislação em assuntos relacionados a minha atividade profissional	Diariamente
	Documentos que instruem processos	-
	Documentos das áreas de gestão	Semanalmente
	-	Diariamente

Fonte: pesquisa de campo

Ao confrontarmos as opiniões dos usuários com a do gestor, percebemos um bom nível de entendimento entre as duas partes, afirmando que o arquivo pode antecipar as demandas dos usuários das seguintes maneiras:

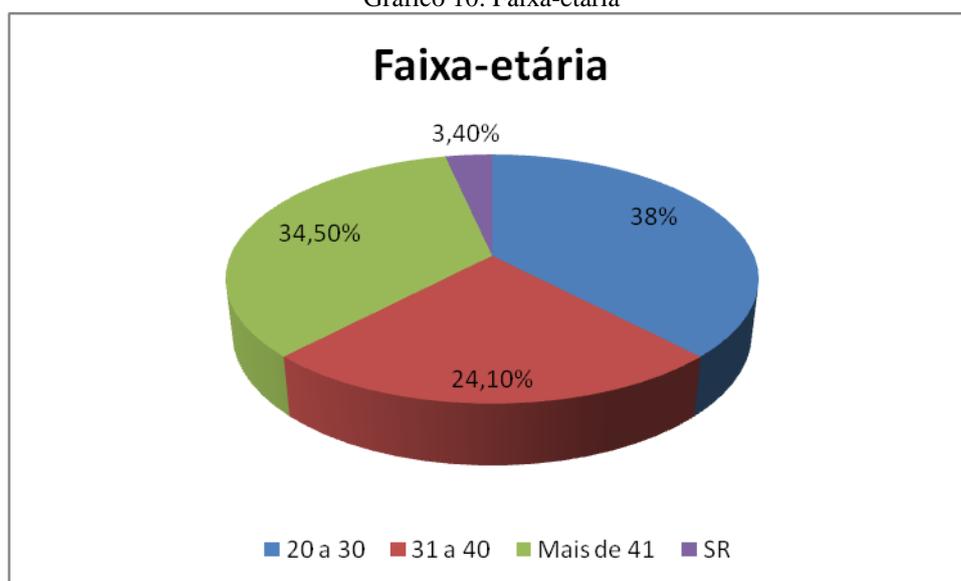
Tabela 27. Como antecipar as demandas dos usuários? ST/DF

Como
Apresentação dos resultados dos produtos arquivísticos com estudo de demandas específicas, tornando acessíveis os documentos sob sua custódia.

Fonte: pesquisa de campo

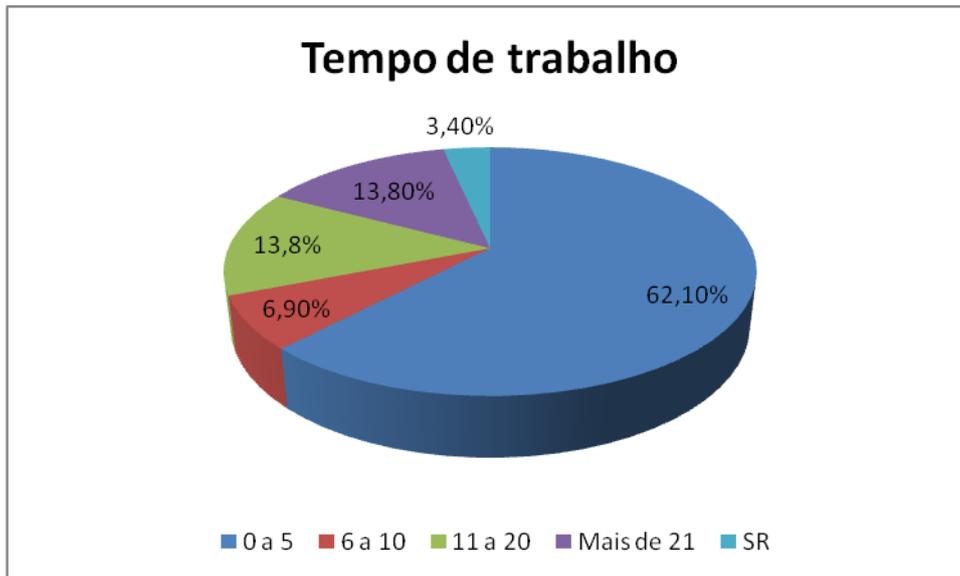
Ao cotejarmos a ST/DF com as demais, percebe-se que temos os pesquisados que apresentam a faixa-etária mais baixa, com **38%** (11), no patamar de *20 a 30 anos*; logo, tal amostra é a mais jovem das três instituições. Soma-se a isso a questão de que é a que apresenta usuários com o menor tempo de trabalho, ou seja, **62,1%** (18). Contudo, no que se refere ao grau de escolaridade observamos que esta demonstra o menor nível dentro as outras, com um percentual representativo de **34,5%** (10) de pessoas com curso superior incompleto. Já as que apresentam nível superior completo chegam a **13,8%** (04), somados aos que afirmam ter especialização completa com **34,5%** (10) e incompleta, **3,4%** (01), dando um resultado de **51,7%** (15) com pessoas de nível superior, um pouco mais da metade.

Gráfico 10. Faixa-etária



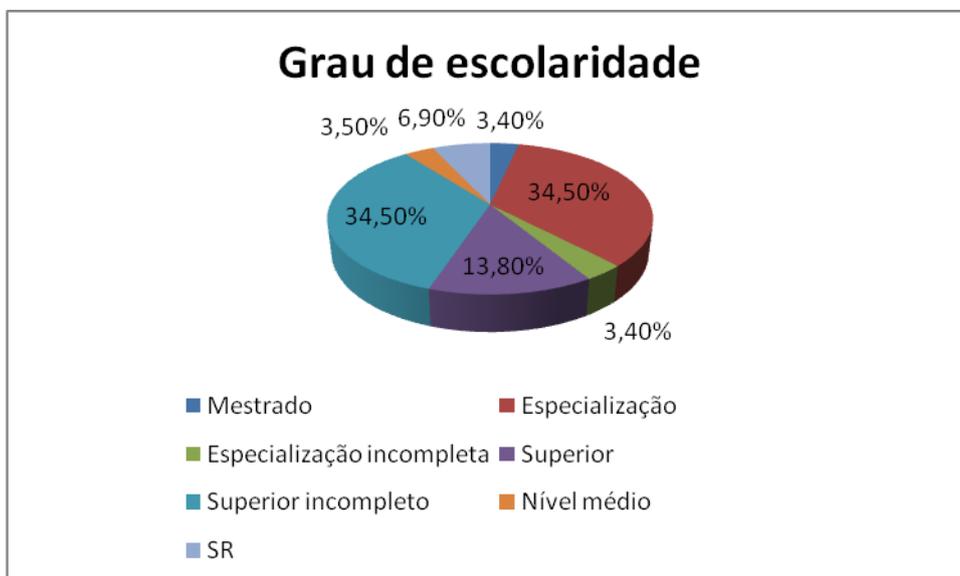
Fonte: pesquisa de campo

Gráfico 11. Tempo de trabalho



Fonte: pesquisa de campo

Gráfico 12. Grau de escolaridade



Fonte: pesquisa de campo

Os cursos superiores e especializações listadas foram:

Tabela 28. Cursos listados na ST/DF

ST/DF	
Curso superior	Administração
	Contabilidade
	Direito
	Economia
	Educação física
	História
	Rede de computadores
	Sistemas de informação
Especialização	Didática do ensino superior
	Direito processual civil
	Gestão de pessoas
	Gestão pública
	Legislação empresarial
	Negócios financeiros
	Planejamentos educacionais
	Políticas públicas
	Vigilância sanitária

Fonte: pesquisa de campo

10.7.1 Considerações

Na realização de um paralelo entre as três instituições podemos chegar a considerações importantes com relação a este pressuposto. Primeiramente, o grau de escolaridade não influenciou na resposta positiva no que diz respeito à possibilidade de antecipação de demandas aos usuários, já que a instituição que apresenta o menor nível dessa variável (**ST/DF**) demonstrou o maior percentual de resposta afirmativa.

Tabela 29. Antecipação de demandas nas três instituições

	CNI	TST	ST/DF
Sim	13,3%	14,3%	65,5%
Não	86,7%	85,7%	37,6%

Fonte: pesquisa de campo

Em segundo lugar, levanta-se a hipótese de que as variáveis *faixa-etária* e *tempo de trabalho* possam influenciar diretamente nas respostas. Isso porque a instituição que apresentou usuários com níveis menores dessas duas variáveis (**ST/DF**), também foi a que mais marcou a opção *sim*. Assim, tais resultados abrem espaço para a necessidade de uma observação mais aprofundada da cultura organizacional.

Em terceiro lugar, abre-se espaço para a discussão de uma problemática que está sendo debatida com relação ao que os usuários querem e aos anseios dos gestores de arquivo. Os primeiros querem ser proativos, mas a outra parte, em sua maioria, não apresenta essa preocupação. Parece que os resultados acabam por corroborar a ideia da passividade inerente aos arquivos, onde os usuários reforçam a continuidade da postura reativa dos serviços desse setor.

Contudo, faz-se uma ressalva e levanta-se uma hipótese importante para futuros trabalhos. Numa primeira avaliação, quanto mais tempo de trabalho e maior faixa-etária a amostra apresenta, abre-se a possibilidade de se manejar com uma cultura de trabalho mais solidificada. Ao passo que pessoas novas na instituição podem fugir da ideia de passividade atrelada constantemente aos arquivos, talvez observando outras maneiras de discussão da questão. Esse ponto fica em aberto pelos resultados obtidos nesta pesquisa, já que o seu limite de observação só pode vir até aqui, posto que não se encaixe no escopo do trabalho.

10.8. Análise do pressuposto 08

Este pressuposto abre a possibilidade de uma conjunção da satisfação do usuário (C7) com o acesso ao documento solicitado (C6) e a pertinência do registro diante do uso (E10), posto que se pretenda avaliar se a satisfação dos usuários está atrelada **a)** ao encontro dos documentos no arquivo, e; **b)** à pertinência. Tais aspectos estão diretamente relacionados aos objetivos 04 e 05, ligados ao atendimento (C) e uso e pós-uso (D) que são, respectivamente: avaliar a capacidade de adequação da resposta do arquivo frente às demandas dos usuários e analisar a pertinência do registro frente ao problema a ser solucionado, com ênfase no impacto do documento nos processos de trabalho. Donde resulta a necessidade de se observar as respostas das questões 08, 10 e 12, todas referentes ao questionário 01. Novamente, os dados serão elucidados nas três instituições da pesquisa.

Tabela 30. Satisfação quanto ao acesso

Satisfação quanto ao acesso									
INSTITUIÇÃO	CNI			TST			ST/DF		
ENCONTRADOS	De vez em quando	Sempre	SR	De vez em quando	Sempre	SR	De vez em quando	Sempre	SR
Muito satisfeito	1	5	0	3	13	-	-	-	-
	16,7%	83,3%	,0%	18,8%	81,3%	-	-	-	-
Satisfeito	2	5	2	3	7	-	14	13	1
	22,2%	55,6%	22,2%	30,0%	70,0%	-	50,0%	46,4%	3,6%
Insatisfeito	-	-	-	-	-	-	0	1	0
	-	-	-	-	-	-	,0%	1,9%	,0%
TOTAL	3	10	2	6	20	-	14	14	1
	20,0%	66,7%	13,3%	23,1%	76,9%	-	48,3%	48,3%	3,4%

Fonte: pesquisa de campo

Pelo quadro exposto acima, podemos destacar primeiramente que o TST é a que apresenta os maiores níveis de satisfação com relação aos serviços prestados pelo arquivo, chegando a **57%** dos que se “*encontram muito satisfeitos*”, seguido da CNI, com **40%**, e C, que não apresentou resultados desse gênero.

Tabela 31. Grau de satisfação

GRAU DE SATISFAÇÃO			
	CNI	TST	ST/DF
Muito satisfeito	40%	61,50%	-
Satisfeito	60%	38,50%	96,60%
Insatisfeito	-	-	3,40%
TOTAL	100%	100%	100%

Fonte: pesquisa de campo

Isso sem contar que a última das organizações foi a única que não demonstrou um nível de “*muito satisfeito*” na pesquisa. Esses pontos destacam que na ST/DF, com menor estruturação do arquivo, temos também o maior nível de insatisfação, sendo variáveis, até certo ponto, diretamente proporcionais, “*estrutura*” e “*satisfação*”.

Outro ponto relevante é a observação de certo nível de relação entre as variáveis “*sempre*” com “*muito satisfeito*” e “*de vez em quando*” com “*satisfeito*”. Assim, enfatiza-se que quanto mais “*de vez em quando*” os documentos são encontrados no arquivo, menor o nível de satisfação dos usuários, ou seja, quanto menos frequência do item “*sempre*”, mais a satisfação cai em níveis percentuais. Isso pode ser observado pelo destaque do quadro acima, onde no TST e na ST/DF a diminuição do número de “*sempre*” concorre para a diminuição da satisfação.

Da mesma maneira que no ponto anterior ficou demarcada a relação entre as variáveis “*satisfação*” e “*documentos encontrados*”, podemos fazê-la também no que diz respeito ao paralelo entre a “*satisfação*” e a “*pertinência do registro*” diante da resolução da demanda. No geral, quanto maior o número de “*sempre*” no segundo quesito, maior o aparecimento da resposta “*muito satisfeito*” dos usuários. Essa relação não é revelada pela CNI, porém com uma variação ínfima entre os casos. Já nas outras organizações, temos o reforço desse argumento, já que no TST, quando se passa de 08 para 03 o número de respondentes do ponto “*sempre resolve questão*”, a quantidade de resposta *satisfeito* ultrapassa a de *muito satisfeito*; ocorre o mesmo na ST/DF, gerando a insatisfação do usuário.

Tabela 32. Satisfação quanto à pertinência

Satisfação quanto à pertinência							
INSTITUIÇÃO	CNI		TST		ST/DF		
RESOLUÇÃO	De vez em quando	Sempre	De vez em quando	Sempre	Raramente	De vez em quando	Sempre
Muito satisfeito	2	4	7	8	-	-	-
	33,3%	66,7%	46,7%	53,3%	-	-	-
Satisfeito	4	5	5	3	3	13	9
	44,4%	55,6%	62,5%	37,5%	12,0%	52,0%	36,0%
Insatisfeito	-	-	-	-	0	1	0
	-	-	-	-	,0%	100,0%	,0%
TOTAL	6	9	12	11	3	14	9
	40,0%	60,0%	52,2%	47,8%	11,5%	53,8%	34,6%

Fonte: pesquisa de campo

Além disso, revela-se também que há uma graduação do nível de pertinência conforme a estrutura apresentada pela instituição. Esse argumento pode ser observado pela diminuição do grau de pertinência do *sempre* ao longo da tabela: CNI (60%), TST (47,8%) e ST/DF (34,6).

10.8.1. Considerações

A análise deste pressuposto nos apresenta três pontos importantes para as conclusões da pesquisa. Primeiramente que a satisfação dos usuários se ampara, de certa maneira, sobre a estrutura da instituição; onde, segundo os resultados, quanto menor essa característica, mais negativa parece ser a imagem que os usuários têm dos serviços do arquivo. Todavia, não podemos afirmar que quanto melhor a estrutura maior a satisfação, posto que o TST apresentou os maiores índices de satisfação. Logo, há alguma variável a mais, que não foi detectada pela pesquisa.

O segundo ponto diz respeito ao fato de que tanto o acesso ao documento de arquivo quanto a sua pertinência contribuem para o aumento dos níveis de satisfação dos usuários pesquisados. Diante disso, podemos afirmar que essas duas variáveis são fatores críticos de sucesso para o funcionamento de um arquivo.

Os pontos acima destacados concorrem para a corroboração do pressuposto de número 08, onde, de certa maneira, a satisfação se encontra atrelada ao acesso do documento e à sua pertinência na resolução da questão.

10.9. Considerações finais do capítulo

Segundo as análises realizadas no decorrer do presente capítulo, podemos observar a corroboração dos seguintes pressupostos:

- a) os documentos de arquivo apresentam os mais variados usos em cada organização da pesquisa;
- b) os usos dos documentos de arquivo são distintos nas instituições pelo seu atrelamento aos objetivos particulares de cada uma delas;
- c) *a priori*, o documento de arquivo é pertinente pela natureza pontual da relação arquivo e usuário;
- d) os documentos de arquivo não são as únicas fontes de informação na resolução das demandas dos usuários;

- e) em decorrência do ponto acima, os usuários solicitam os documentos para utilizar as informações registradas em seu suporte; e,
- f) a satisfação dos usuários está relacionada à disseminação dos documentos pelo arquivo e à pertinência do registro diante de seu problema.

Os dados recolhidos no estudo também nos permitem considerar que os seguintes pontos não foram devidamente evidenciados:

- a) a instituição que demonstra uma maior preocupação com o usuário entende melhor o uso dos documentos de arquivo; e,
- b) os arquivos podem ser proativos nas demandas informacionais.

O quadro abaixo resume o resultado das análises dos pressupostos:

Quadro 16. Quadro-resumo da análise dos pressupostos

QUADRO-RESUMO DA ANÁLISE DOS PRESSUPOSTOS			
PRESSUPOSTO	CONFIRMAÇÃO		HIPÓTESES PARA PESQUISAS FUTURAS
	SIM	NÃO	
01	✓		
02	✓		
03	✓		
04	✓		
05	✓		
06		✓	06a. Diluição das maneiras de uso incapacita a observação deste aspecto por parte dos gestores. 06b. A baixa comunicação evidenciada pelas tabelas 01 e 02.
07		✓	07a. Inversamente proporcional: Tempo de trabalho/Faixa-etária X Crença na proatividade dos arquivos 07b. Pressuposto ligado à cultura organizacional.
08	✓		

Fonte: pesquisa de campo

11. Limitações da pesquisa

Este item explicita que, devido aos objetivos da pesquisa, não foram abordados os seguintes pontos:

- a) os não usuários dos serviços de arquivo, ou os porquês do distanciamento; e,
- b) um estudo mais intenso acerca do uso dos documentos eletrônicos.

12. Sugestões para novas pesquisas

a) Pelo fato do estudo partir da análise do uso dos documentos, a amostra abarcou apenas aqueles usuários que já entraram em contato prévio com o arquivo. Por isso a pesquisa englobou de maneira menos enfática o nível mais alto da pirâmide organizacional, apresentada na revisão de literatura (página 128). Assim, talvez possa se levantar dados mais relevantes caso a amostra passe a englobar mais coordenadores das respectivas áreas; já que estes não entram em contato direto com o serviço, posto que uma terceira pessoa possa realizar tal ação;

b) Em decorrência disso, levanta-se a hipótese da restrição do uso da informação de arquivo para as tomadas de decisões mais estratégicas da organização. Isso porque as funções dos usuários da amostra estavam mais relacionadas ao uso rotineiro dos documentos, o que talvez explique o baixo índice de utilização para projetar cenários futuros, e até mesmo as respostas negativas com relação à possibilidade de uma postura proativa na disseminação dos documentos; e,

- c) Englobar os não usuários dos serviços de arquivo.

13. Considerações finais da dissertação

A primeira parte da revisão de literatura da pesquisa destaca a tentativa de um esboço da trajetória da Arquivística, evidenciando o contexto histórico de criação das escolas, os conceitos abordados por cada uma delas, e as consequências de suas aplicações no campo teórico. Dessa maneira, foi possível a realização de um paralelo com a temática dos usuários pelo simples fato de que os conceitos definidos pelas correntes da área se encontram atrelados, de alguma maneira, ao contexto de uso específico dos documentos de arquivo por parte da sociedade da época em que se construíram tais esboços.

Em segundo lugar, o que se denota é a imagem da uma Arquivística que se situa na corda bamba. Uma área do conhecimento humano que se encontra num estado limítrofe de reestruturação. As discussões e os preceitos de ordem prática não conseguem mais sustentar o desenvolvimento de inovações, nem orientá-la nesses novos rumos da contemporaneidade. Isso fica enfatizado ao se observar o ciclo de vida das informações e entrelaçá-lo às funções tradicionais da Arquivística. Todas as funções se apresentam como um campo aberto, aguardando a possibilidade de novas reflexões.

A segunda parte explicitou a incipiência de uma relação mais estreita dos conjuntos documentais custodiados pelas organizações com os aspectos funcionais de seu uso. Assim, partiu-se das concepções do documento, de uma maneira geral, para inserir apontamentos no campo específico dos arquivos. Esse movimento enfatizou que a possibilidade de investigação de uma abordagem que destaque a informação não significa, necessariamente, um abandono das perspectivas contextuais que caracterizam tal registro. Pelo contrário, dá relevo ao fato de que o seu uso pode estar inserido em diversos fins, inclusive a comunicação organizacional.

Conforme foi visto no decorrer do trabalho, assim como o fenômeno informação vem no bojo de um discurso capitalista de produção, esse novo olhar pode estar eivado de um modismo contraproducente. No fundo, o olhar da informação não exclui a possibilidade de discussão sobre o que vem a ser um documento. Pelo contrário, enfatiza a noção da comunicabilidade desse objeto e faz rever questões intrigantes.

Como consequência desse engajamento, surge a imagem de um arquivo diferente daquela montada pela sua trajetória de desenvolvimento. Anteriormente, cabia a este espaço o desenho passivo pintado pela representatividade da tarefa de conservação de documentos gerados por uma CNIo longo de sua existência. No momento atual, a transformação requer um conceito dinâmico, num quadro ativo de

atuação; como um organismo receptor e transmissor de informações preponderantes à tomada de decisões organizacionais.

O redimensionamento da informação suscita aos arquivos uma nova postura no âmbito das organizações. A elevação do *status* da informação como um subsídio estratégico para a condução de ações institucionais, assim como a utilização cada vez maior da gestão atrelada à eficiência administrativa, convida os arquivos e os arquivistas a se inserirem dentro do espaço do sistema de informação da CNI que pertencem.

Não obstante toda importância que a informação assume no contexto atual, e os arquivos se apresentarem como unidades de informação que refletem a estrutura de tomada de decisões empreendidas pelas organizações, os mesmos ainda são fadados ao esquecimento nas discussões contemporâneas. Os conceitos de representação e organização da informação vêm sendo discutidos de maneira veemente nas últimas duas décadas, mantendo-se, contudo, os arquivos apartados deste tipo de discussão com as áreas correlatas.

Esse disparate se fundamenta pela escolha tomada pela Arquivística de se fechar diante das possíveis semelhanças com campos de estudos afins, contentando-se em evidenciar apenas as suas diferenças. Tal postura enfraquece a possibilidade de comunicação e entendimento da área com interlocutores externos. Diante disso, nem os arquivos podem contribuir para a discussão atual, nem os gestores de informação podem compreender o seu trabalho, abstendo-se de contribuir com experiências já adquiridas.

Percebe-se que a elevação ou o imperativo da necessidade de acesso, e até mesmo da ação de comunicação de recursos informacionais, traz uma nova demanda à execução dos serviços de arquivo. E, sob o ponto de vista de suas etapas de atuação, nada o diferencia dos outros sistemas de informação.

Começam a surgir trabalhos dentro da literatura arquivística que relacionam os arquivos por intermédio das semelhanças com os demais sistemas de uma organização, e conseqüentemente dentro da sociedade a que pertencem. Isso porque tais sistemas, biblioteca e arquivo, dentre outros, podem ser correlatos em termos de finalidade, matéria-prima, fundamentos e dos resultados que são esperados desse tipo de serviço.

Partimos dos três elementos essenciais para uma definição do que vem a ser arquivo: documentos, organização e serviço. Sendo que a organização se apresenta como condição essencial ao estabelecimento de um eficiente serviço, e este elemento se estabelece como a finalidade principal da existência de um arquivo. Dessa maneira, não

se fala em serviço se não há organização, tampouco poderá dizer que exista arquivo sem serviço.

Ademais, o ideal de um conceito de arquivo amplamente difundido e ancorado sob um viés historicista acaba por negligenciar o aspecto de gestão, que está atrelado às duas primeiras fases do ciclo vital. Posto que a existência de um arquivo esteja fundamentada por duas naturezas: tanto atuando na acessibilidade de provas e justificativas para garantir a gestão eficiente da organização, quanto facilitando o acesso às fontes históricas. Ou seja, a administração e a investigação histórica são os dois pilares de um serviço de arquivo.

Apesar de toda discussão em voga, o que passa a tomar lugar nos debates é a questão do contexto de produção e uso dos documentos. Partimos do suporte para, em seguida, alcançarmos a informação; agora nos debruçamos sobre os dois aspectos, atrelados ao elemento essencial do contexto em que se situam. O surgimento da corrente de pensamento que enfatiza a noção do macro-contexto na avaliação é um dos reflexos desse movimento.

A terceira parte deste trabalho inseriu a discussão em torno do campo de estudo do comportamento informacional, iniciando-se pela sua observação na Ciência da Informação, posteriormente se vinculando à Arquivística. Diante disso, tais pontos foram destacados:

- a) a falta de clareza quanto ao referencial a ser usado para as classificações dos usuários de arquivo;
- b) a limitação quanto à classificação dos usuários internos;
- c) os usuários externos são os mais enfatizados pelos estudos. Além de uma vinculação limitada ao ideal público dos arquivos;
- d) a generalização excessiva do quadro de pesquisadores externos;
- e) os problemas metodológicos e conceituais das classificações; e,
- f) a necessidade de englobar os usuários que utilizam os arquivos por intermédio das tecnologias de informação.

Os estudos do comportamento informacional vêm justamente da observação da necessidade de uma discussão contemporânea, passando a ser levada sob aspectos humanos; desatrelada da imagem isolacionista que os arquivos até o presente momento ainda preservam. Levanta também a avaliação de um arquivo enquanto serviço de

acesso à informação, inserido nos parâmetros da gestão da qualidade das organizações. Percebeu-se que os conjuntos arquivísticos não são apenas objetos de estudo de um determinado grupo, e sim que as características dos tempos atuais ampliam o seu leque de atuação, sobre uma enorme gama de usuários.

Para introduzir a questão do uso e “*pós-uso*” da informação orgânica arquivística, optamos por realçar a semelhança entre as funções arquivísticas, propostas por Couture (1999), e o ciclo de vida das informações, utilizado pela CI. Dessa maneira, abriu-se a possibilidade de observação de um caminho para além do que se vê, ultrapassando os limites do acesso aos documentos de cunho arquivístico.

Na última parte teórica do presente trabalho, apresentou-se a relação entre o uso das informações de arquivo e os aspectos vinculados à gestão de documentos, à gestão da informação e ao processo de inteligência competitiva organizacional. Dessa forma, evidenciou-se que a realização de uma gestão da informação nos arquivos requer a pré-existência de uma efetiva gestão de documentos. E que, por último, esses conjuntos documentais podem se vincular ao processo de ICO por intermédio de uma discussão que destaque o documento de arquivo enquanto base para a transferência de informações qualitativas e de cunho estratégico ao tomador de decisão.

Além desses pontos, podemos destacar que há uma maleabilidade de uso a que os arquivos se submeteram com o passar dos tempos. Esse ponto é bem discutido por Greene (2008) ao refletir sobre a missão dos arquivos dentro da sociedade atual. Segundo ponto de vista do autor, os arquivistas não precisam se reinventar como gestores de documentos para continuar a ser relevante ao contexto social contemporâneo.

O autor parte do pressuposto de que a fonte dos conflitos dentro da profissão advém do confronto entre os “*documentos como evidências*” versus “*documentos como memória*”. Esses dois pontos explicitam os paradigmas do “gerenciamento” e o “arquivístico”, respectivamente. Para alguns teóricos, o gerenciamento dos documentos é uma atividade administrativa e não cultural. E esse ponto de vista enfraquece o campo de atuação da Arquivística, posto que não sejam excludentes entre si. Por isso o argumento do artigo é de que o paradigma do gerenciamento de documentos deveria ser visto como uma parte do paradigma arquivístico. O conflito ocorre porque o primeiro quer substituir o segundo. E isso implica em três perigos a profissão do arquivista:

- a) o paradigma de gerenciamento de documentos dilui e diminui a importância do documento histórico, restringindo a capacidade de uso das informações arquivísticas aos fins transacionais;
- b) esse paradigma de gestão compreende erroneamente a função dos arquivistas na sociedade contemporânea; e,
- c) esse novo discurso, que vê nos documentos transacionais um objetivo, ignora as correntes culturais que surgiram no século passado.

Os questionamentos que surgem ao se refletir os serviços de arquivo são: como manter os dois paradigmas em equilíbrio, sem conflito ou contradição? Esses dois pilares levam a mais perguntas: qual a finalidade dos arquivos? A quem os arquivos servem? “Os arquivos são produzidos por uma necessidade humana de produzir e armazenar informações, de recuperá-la e transmiti-la, como também estabelecer ligações tangíveis com o passado”. (GREENE, 2008, p.17)

Como se percebe na discussão, os arquivos começam a repensar a inserção de seus serviços dentro da atual conjuntura. Às vezes, essa reflexão ocorre por intermédio do reforço de visões mais tradicionais. Em outros momentos, numa roupagem mais organizacional e de gestão. Contudo, o que importa nesses apontamentos é a necessidade de se procurar uma postura que se coadune com as mais diversas possibilidades de uso a que os serviços de arquivo se submetem atualmente.

O trabalho de Taylor (1984) ressalta a importância de observar o arquivo enquanto serviço para facilitar a ação do usuário. Segundo seu ponto de vista, se não há usuário os documentos e informações conservados teriam somente informação em potencial, o que ele denomina “*energia tensionada*”, sempre esperando pela oportunidade de utilização.

Partindo dessa constatação, o autor destaca a ausência de uma proposta com maior rigor metodológico para a obtenção de informações sobre o usuário. Ao invés disso, o arquivista e sua capacidade de inferir as necessidades e demandas do usuário ainda aparecem como o principal protagonista do processo de acesso à informação nos arquivos.

Os arquivos são chamados a renovar funções históricas e tradicionais. Isso porque a gestão da informação refaz o eixo de atuação de seus serviços ao deslocar o foco do acervo para o acesso e do estoque para o fluxo da própria informação.

A opção deste trabalho em destacar a característica do arquivo enquanto serviço não implicou na descaracterização de seu objeto de estudo, nem na adoção de métodos de organização que possam desrespeitar seus pressupostos metodológicos. O que se afirma é que as peculiaridades deste objeto de estudo não podem ser um empecilho para uma correlação em termos de finalidade e processamento utilizados pela gestão da informação em outras áreas do conhecimento.

A diferenciação do documento de arquivo enquanto objeto de estudo não é oriunda nem de seu suporte, nem da informação a ele vinculado, e sim ao seu modo de produção, bem como à função que tal objeto desempenha na organização. O desafio do arquivista está na capacidade de destacar a semelhança do processo de gestão documental ao processo de gestão da informação, sem perder de vista a organicidade, a involuntariedade e a unicidade dos registros.

Dentro desse processo temos a presença marcante da figura do usuário. A possibilidade de diversificação dos pontos de acesso de um arquivo, surgida principalmente pelo advento TICs, reforça a importância dos instrumentos de descrição e das maneiras de difusão dos conjuntos documentais custodiados pelas instituições atuais.

A importância e o peso de um serviço de arquivo na contemporaneidade parecem remontar o seu ciclo de atuação, manifestando-se de maneira diversa ao que antes se esperava. O que as organizações pretendem ao planejar um sistema de gerenciamento de documentos é a intensificação da capacidade de acesso às informações documentadas. Agora o peso recai sob o acesso. Nesse ponto aparece a figura do usuário, como um elemento central dos serviços de um arquivo.

A memória ainda exerce uma centralidade de discurso, levando a considerar o arquivista como o eterno “guardião da memória”. Porém, a memória no espaço arquivístico só é ativada se tais arquivos forem gerenciados como ambientes de acesso à informação, onde a documentação não é apenas organizada pela simples mania de organização, mas sim por que necessita ser transferida e acessada por alguém que dela necessite.

Pode-se destacar que a atuação do arquivo enquanto serviço ainda é uma atribuição recente aos arquivistas. O movimento de inserção do arquivista dentro do processo de gestão de documentos organizacionais ainda é novo no âmbito da profissão. A noção desse redimensionamento de atuação, que visa agora à eficiência administrativa, está inserida nos novos valores que a administração começa a delinear:

transparência, qualidade e foco no cliente. Contudo, a cultura dominante nas organizações ainda não reconhece a função, persistindo no ideal das tarefas rotineiras e meramente técnicas de ordenação de documentos.

Ao ser observado pelas organizações como um profissional que está se inserindo dentro dos processos de trabalho, retirando pouco a pouco a idéia do arquivista enquanto guardião da memória, este profissional se vê diante do seu maior desafio: tornar-se visível. Deve-se mostrar aos gestores que o desenvolvimento dos seus mecanismos de trabalho condiz com parte da solução para o sucesso organizacional.

Essa conjuntura é bem desenhada pela arquivista portuguesa Cecília Henriques (2008) ao relatar suas experiências de trabalho naquele país. A autora afirma que o espaço de atuação do profissional de arquivo nunca é oferecido, mas sim que deve ser sempre conquistado. A escritora chama atenção ao que poderia se designar “ambiente hostil” de atuação. Um espaço que deve ser conquistado aos poucos, introduzindo mudanças de acordo com a observação do aspecto cultural da empresa em que o gestor de documentos está inserido.

Por isso a importância da atuação do arquivista dentro de contextos específicos, observando nuances que estão envolvidas no processo de negociação. Daí o imperativo que se expõe a este profissional: atuar em contexto. As estratégias de conduta do arquivista devem extrapolar o nível de conhecimento meramente técnico. O conhecimento das funções que atuam sobre a gestão de documentos é importante, por dar a capacidade de se trabalhar com convicção profissional. Porém, estes não são os únicos conhecimentos que devem ser observados em sua formação. Naturalmente, outras competências devem estar embutidas dentro desse processo de tornar-se visível e de mudança cultural.

Já que ao arquivista não é dado um terreno fértil para atuação profissional e deve-se ir além da capacidade técnica, que outras variáveis podem orientar o objetivo de torna-se visível à organização? Em primeira instância, a mudança de postura deve compreender a habilidade de se tornar mais flexível e realizar concessões, além de estar aberto a novas contribuições que possam advir de outros profissionais que estão envolvidos com a gestão de documentos, mas que não são especialistas na área. Por outro lado, fazer-se entender é essencial ao sucesso de um programa de arquivos. Ou seja, a capacidade de adaptar a complexidade do trabalho de planejamento, com todos os pontos recomendados pela especialidade, ao filtro de prioridades da organização. Em

suma, segundo a autora, a este profissional devem estar destacadas duas atitudes: saber inquirir no momento oportuno e saber ouvir outras opiniões.

Assim, o grande desafio do arquivista está em trabalhar a sua área de manejo ou contexto de trabalho. Pequenas intervenções colocam este profissional no foco de atuação da instituição. E a partir do momento em que a gestão de documentos já é assumida pelos tomadores de decisão como de interesse prioritário, o terreno está aberto a novas possibilidades de atuação. O caminho deste profissional parece estar embutido da paciência de se sentir notado por intermédio da trajetória natural de acumulação de pequenos ganhos que possam fazer eco nos altos escalões organizacionais. É o que a autora portuguesa denomina *sentido de oportunidade*.

Torna-se preponderante nesse processo captar a atenção e os interesses dos tomadores de decisão, valendo-se da capacidade de ofertar serviços que disponham de valor agregado. Ao alinhar as prioridades dos serviços de arquivo aos fatores que a organização considera como críticos, têm-se a revalorização dos produtos deste setor pelo reconhecimento que a instituição observa em seus resultados de aplicação.

Aos arquivos não cabe mais a imagem de um armazém de documentos, onde o usuário só teria o contato individual no momento de observação de um problema, sem a necessidade de contribuir de alguma maneira para a melhoria de seus serviços. Inojosa (s/d) cita a descentralização como uma das principais características do processo democrático que tem surgido nos últimos anos. Para a autora, os arquivos têm dupla potencialidade: servem tanto para resgatar fatos e processos diretamente relacionados ao modo de produção dos que lhes deram origem, quanto para subsidiar a avaliação das relações de poder que envolvem o produtor do documento e aos agentes envolvidos no momento de gênese.

A autora defende a ideia de que a centralização de um serviço de arquivo, no sentido de não construir um contato com os usuários da informação, não condiz com a realidade atual, onde os documentos são produzidos e utilizados de maneira descentralizada nas organizações. Ampara seu argumento sob a lógica da construção conjunta, posto que só se compromete com alguma maneira de trabalho quem também tem a oportunidade de construir.

Por isso os arquivos precisam sair do isolamento e estabelecer parceria com os geradores ou produtores dos documentos. Essa postura permite o aumento da capacidade de uso da informação arquivística. Porém, devemos também evitar a descentralização como um sinônimo de fragmentação. Precisamos estimular os clientes

da informação e a tentativa de melhoria da nossa capacidade de tornar a informação mais útil aos usuários dos serviços de arquivo. Daí a importância de disponibilizar o conjunto de documentos de modo a responder perguntas e suscitar questões.

Por fim, parece-nos que a mudança de postura dos usuários-receptores dos documentos de arquivo se contrapõe diretamente ao viés orgânico arquivístico, conforme destacado pelos estudos dos portugueses. Se antes o valor da informação derivava dos conjuntos dos documentos; agora o foco de interesse do usuário se desloca para a informação inserida na menor unidade de descrição: o documento.

Contudo, um documento de arquivo fora de sua agrupação natural não serve como instrumento auxiliar no processo de gestão da instituição produtora, por conta da perda natural de seu valor probatório. Ao mesmo tempo em que não há essa restrição de uso, conforme visto pelas análises dos pressupostos da pesquisa. Ao que parece, o que interessa à organização é o todo, enquanto os usuários necessitam da parte. E o arquivista como deve se comportar? Esta pesquisa esboçou uma tentativa de responder a este valioso questionamento, possibilitando o aparecimento de novas questões; que poderão ditar o rumo e a tônica de futuras pesquisas.

14. Referências

ALBERCH FUGUERAS, Ramón. Los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento. Barcelona: Editorial UOC, 2003.

ALONSO, Monica Izquierdo. Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. **Investigación Bibliotecológica**, v.13, n.26, p.112-124, ene./jun. 1999.

ARAUJO, Carlos Alberto Ávila. **Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil**. Em questão, Porto Alegre, v.15, n.1, p. 11-26, jan./jun. 2009.

ARAUJO, Vânia Maria R. H. Usuários: uma visão do problema. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 3, n. 2, p. 175-192, set. 1974. [BCE/PER]

ARCHIVES PUBLIQUES DU CANADA. **Rapport sur la gestion des documents**. Ottawa: Ministère des Approvisionnement et Services Canadá, 1987.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário Brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro, 2005.

ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS. Núcleo Regional de São Paulo. **Dicionário de Terminologia Arquivística**. São Paulo: Núcleo Regional de São Paulo; Secretaria Estadual de Cultura, 1996

ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS HOLANDESES. **Manual de arranjo e descrição de arquivos**. Rio de Janeiro : Arquivo Nacional, 1973.

ASSOCIATION DES ARCHIVISTES FRANÇAIS. **Manuel d'Archivistique**. Théorie et pratique des Archives publiques en France. Paris: Direction des Archives de France, 1970.

ÁVILA, Rodrigo Fortes de. Do documento de arquivo ao processo de inteligência competitiva organizacional. In: X ENCONTRO NACIONAL DE BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2009, João Pessoa - PB. Disponível em: <http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/handle/123456789/562> . Acesso em 22/12/2009.

_____ ; EIRÃO, Thiago Gomes; ROCHA, Lucylene Valério; SANTOS, Thalita Franco dos. **O ator informacional sob a perspectiva do contexto**: o modelo de Wilson (1981) inserido na nova abordagem do comportamento informacional. In: X ENCONTRO NACIONAL DE BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2009, João Pessoa - PB.

BARATA, Paulo J.S. Investigação em Arquivo: tendências dos anos 90. **Páginas A&B**. Lisboa, (1), 1997.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A oferta e a demanda da informação: condições técnicas, econômicas e políticas, *Ciência da Informação*, Brasília, v. 28, n. 2, p. 168-173, maio/ago. 1999. Disponível em: <www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=336&layout=abstract> Acesso em: 12/7/2008.

BARTALO, Moreno; MORENO, Nádina Aparecida (orgs.). **Gestão em arquivologia: abordagens múltiplas**. Londrina: EDUEL, 2008, 188 p.

BATISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, p. 168-184, 2007.

BEARMAN, David A., LYTLE, Richard H. The power of the principle of provenance. In: JIMERSON, Randall C. (ed.). **American archival studies: readings on theory and practice**. Chicago : The Society of American Archivists, 2000. p. 345-360.

BELLOTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 2 ed. Rio de Janeiro : FGV, 2004.

_____. Política de ação cultural e educativa nos arquivos municipais. Registro: Revista do Arquivo Público Municipal de Indaiatuba / Fundação Pró-Memória de Indaiatuba, Indaiatuba (SP), v. 1, n. 1, p. 14-29, jul. 2002.

_____. **Como fazer análise diplomática e análise tipológica de documentos de arquivo**. São Paulo : Arquivo do Estado, 2002.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 18, n. 1, p. 59-69, 1990. [BCE/PER].

BEVILACQUA, Gabriel Moore Forell. **Banco de dados e informatização de arquivos: pressupostos teóricos e aplicações técnicas**. São Paulo. Dissertação (Mestrado em História Social). Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo (FFLCH-USP), 2010.

COSTA, Marli Guedes da. **Interação entre documento, arquivo e historiador: um estudo sobre a (não) presença de historiadores da UnB no Arquivo Nacional, em Brasília**. Brasília. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2010.

BLAIS, Gabrielle. **Accès aux documents d'archives: état des lieux. Etude RAMP**. Paris: Unesco, 1995.

BONILLA, D. Navarro. El servicio de referencia archivístico: retos y oportunidades. **Documentación Científica**. V.24, n.2, 2001.

BORKO, H. Information science: what is it? **American documentation**, v. 19, n. 1, jan. 1968. p. 3-5. Disponível em: <<http://www.scribd.com/doc/533107/Borko-H-v-19-n-1-p->

35-1968>. Acesso em: 03 dez. 2009. BRAGA, Gilda. A representação da informação na desconstrução do contexto. **Informare**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, , p. 53-57, jul./dez. 1996.

BORRAS, Joaquim. Las relaciones entre archiveros y productores de documentos. Archivo de La Universidad Pompeu Fabra, España, Marzo, 2001. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/5576/1/A7-01.pdf>. Acessado em junho de 2010.

BRANTLEY, B. Elaboração de questionários e formulários. In: MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing**; uma orientação aplicada. Porto Alegre: Bookman, 2001. p. 273-298.

BRIET, A. **Qu'est-ce que la documentation?** Paris: Édit – Éditions Documentaires Industrielles et Techniques, 1951. 48 p. Disponível em: <http://martinetl.free/suzannebriet/questcequeladocumentation/briet.pdf>. Acesso em: 30/05/2010.

BRUIJN, Teun de. Records management, Examples of Canadian and Dutch practice. **Janus**, Paris, n. 1, p. 56-67, 1994.

BUSHA, Charles H.; HARTER, Stephen P. Estudo de usuário. Trad. Profa. Suzana P. M. Mueller do cap. Library user studies. In: BUSHA, Charles H.; HARTER, Stephen P. **Research methods in librarianship: techniques and interpretations**. New York: Academic Press, 1980. p. 154-60. [BCE/AGE 02:001.891 R978r]

CAMARGO, Ana Maria de Almeida. **Documento, arquivo e informação**. Brasília, Universidade de Brasília, 2007. Anotações da palestra.

_____; BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Dicionário de Terminologia Arquivística**. São Paulo : AAB-Núcleo São Paulo, 1996.

CANADÁ. ARCHIVES PUBLIQUES CANADA. **Guide de classification idéologique**. Ottawa : [s.n.], 1982.

CANADÁ. ARQUIVO PÚBLICO. **Arquivos correntes: organização e funcionamento**. Rio de Janeiro : Arquivo Nacional, 1975.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e Ciência da Informação. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 5, Belo Horizonte, 2003. **Anais**, 2003. Disponível em: <HTTP://www.capurro.de/enancib> p. htm. Acesso em agosto de 2010.

CARVALHO, Elizabeth Leão de. Importância da gestão da informação para o processo decisório nas organizações. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (org). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. Marília: FUNDEPE Editora, 2006. p. 81-95.

_____. **Informação orgânica**: recurso estratégico para tomada de decisão pelos membros do Conselho de Administração da Universidade Federal de Londrina. 2001. Dissertação de Mestrado / Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

CENCETTI, Giorgio. Sull archivio come universtas rerum. *Archivi*, IV, 193, págs. 7-13.

CHOO, Chun W. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam conhecimento para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2 ed. São Paulo: SENAC, 2006.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. **Norma internacional para descrição de funções (ISDF)**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2008.

_____. **Norma internacional de descrição arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001.

_____. **Dicionário de terminologia Arquivística**. Paris: CIA, 1984.

COOK, Terry. Fashionable nonsense or professional rebirth: postmodernism and the practice of archives. *Archivaria*, n.51, Spring 2001.

_____. Archival science and postmodernism: new formulations for old concepts. *Archival Science*, v.1, n. 1, p 3-24, 2000.

_____. **Interacción entre la teoría y la práctica archivísticas desde la publicación del manual holandês en 1898**. Trabalho apresentado no XIII Congresso Internacional de Arquivos, Pequim, 1996.

CÓRDOBA GONZÁLEZ, Saray. La formación de usuários con métodos participativos para estudiantes universitarios. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 27, n. 1, p. 61-65, jan./abr. 1998. Disponível em: <www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=389&layout=abstract> Acesso em: 2/8/2008.

COSTA, Luciana Ferreira da; Silva, Alan Cursino Pedreira da; Ramalho, Francisca Arruda. **Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade**. *Ciência da Infomação*, Brasília, DF, v. 39 n. 2, p.129-143, maio/ago., 2010.

COSTA, Marli Guedes da. **Interação entre documento, arquivo e historiador:** um estudo sobre a (não) presença de historiadores da UnB no Arquivo Nacional, em Brasília. Brasília. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2010.

COSTA, Sely M. **S.Informação, usuários de informação, necessidades de informação; suportes de informação e meios de acesso à informação**. 2008. (*) Trabalho oriundo de discussões realizadas nas discussões da disciplina de Fundamentos em Ciência da Informação, na Universidade de Brasília (UnB).

COURTRIGHT, Christina. The challenge of context in information behavior research. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 41, 2007.

COUTURE, Carol. **Les fonctions de L'Archivistique contemporaine**. Quebec : Presses de l'Université du Québec, 1999.

_____ ; DUCHARME, Daniel. La recherche em archivistique: un état de la question. **Archives**, v. 30, n. 3;4, 1998-1999.

_____. Le Concept de document d'archives à l'aube du troisième millénaire. In: **Archives**, v. 27, n. 4, 1996, p. 3-18.

_____ ; ROUSSEAU, Jean-Yves. **Les archives au XX^e siècle**: une réponse aux besoins de l'administration et de la recherche. Montréal: Université de Montréal, 1982.

COX, Richard J. La Valoración como um acto de memória. In: *Tábula*, nº 6, p. 51-73, 2003.

CROSS, J. E. Archival reference: state of the art. **Reference-librarian**, 1997, v.56.

CRUZ MUNDET, José Ramón. **Manual de archivística**. Madrid: Fundación German Sanchez Ruiperez, 2001.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008, 451 p.

DAHLBERG, Ingetraut. Teoria da Classificação, ontem e hoje. Conferência Brasileira de Classificação Bibliográfica. **Anais**. Rio de Janeiro : IBICT, 1979. p. 352-370.

_____. Fundamentos teórico-conceituais da classificação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**. Brasília, v. 6, n. 1, p. 9-21, 1978.

_____. Teoria do Conceito. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, p. 11-107, 1978.

DE LUIGI, Antonella Mule. **Esta destinado el principio de procedência a seguir siendo la base de nuestra profesion?** Trabalho apresentado no XIII Congresso Internacional de Arquivos, Pequim, 1996.

_____. User needs and archive facilities: a tentative typology and analysis. Paris, Unesco, ICA, marzo de 1977. 29 págs.

DELMAS, Bruno. Archival science facing the information society. *Archival Science*, v.1, p. 25-37, 2001.

DERSTYNE, Bruce W. What is "use" of archives? A challenge for the profession. **The American Archivist**. v.50, n1, winter 1987.

DESANTES GUANTER, J. M. Prólogo. In: LÓPEZ UEPES, J. Teoria de la **Documentación**. Pamplona: Ediciones Universidad de Navarra (EUNSA), 1978, 337 p.

DEVADASON, F.J., LINGAN, P. Pratap. A methodology for the identification of information needs of users. IN: IFLA GENERAL CONFERENCE, 62, 1996. Beijing. **Proceedings**. <http://ifla.inist.fr/IV/ifla63/63cp.htm>

DICIONÁRIO de terminologia arquivística. São Paulo: AAB-SP; Secretaria de Estado da Cultura, 1996.

DIRECTION DES ARCHIVES DE FRANCE. **La pratique archivistique française**. Paris : Archives Nationales, 1993.

DOLLAR, Charles M. 1990. **The impact of information Technologies on archival principles and practices**: some considerations. Washington, DC: National Archives and Records Administration.

DOWLE, Lawrence. Agenda de investigación sobre la disponibilidad y uso de los archivos. **Foro Archivístico**, Mexico, n.4. jul.dec. 1992.

DUCHEIN, Michel. Archives, archivistes, Archivistique: définitions ET problématique. In: **DIRECTION DES ARCHIVES DE FRANCE**. La pratique archivistique française. Paris: Archives Nationales, 1993. P. 19-39.

_____. The History of European archives and the developments of archival profession in Europe. *The American Archivist*, Chicago, n. 55, p. 14-24, 1992.

_____. O respeito aos fundos em Arquivística: princípios teóricos e problemas práticos. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro, v. 10-14, n. 1, abr. 1986.

DUMONT, Ligia Maria Moreira. O não-usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido. In: Congresso Latino-Americano de Biblioteconomia e Documentação, 2, Belo Horizonte, 1994; Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 17, Belo Horizonte, 1994. **Anais do Biblos 2000**. Belo Horizonte: ABMG, 1994. p. 697-718.

DURANTI, Luciana. **Diplomática**: usos nuevos para uma antiga ciência. Córdoba, Argentina: [s.n.], 1996. 170 p.

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

_____. The concept of Appraisal and Archival Theory. *The American Archivist* 57. 1994. P. 328-345.

_____. The archival body of Knowledge: archival theory, method and practice, and graduate and continuing education. *Journal of Education for Library and Information Science*, v. 34, n. 1, p. 8-24, Winter 1993.

EASTWOOD, Terry. La Valoración Archivística en las sociedades democráticas. In: **Tábula**, nº 6, p. 51-73, 2003.

ESCARPIT, R. **L'information et La communication: théorie générale**. Paris: Hachette Superieur, 1991. 222 p. Hachette Université Communication.

ESTEBAN NAVARRO, Miguel Angel. La representación y la organización del conocimiento en los archivos: los lenguajes documentales ante los procesos de clasificación, ordenación y descripción. In: MARCO, Francisco Javier García (ed.). **Organización del conocimiento em sistemas de información y documentación**. Zaragoza : Libreria General, 1995. p. 65-90.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem do Sense-Making. Porto Alegre: ABEED, 1997. (Documentos ABEED, n. 2). Disponível em: <http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>. Acessado em 28/12/09.

_____. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, 1996.

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

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

_____; JARDIM, José Maria. **Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte**. DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação, v.5, n.5. Disponível em <http://www.dgzero.org/Out04/Art_04.htm>. Acesso em 20/01/08.

_____. Formação e capacitação profissional e a produção do conhecimento arquivístico. Caderno de Textos. Mesa Redonda Nacional de Arquivos, 1999. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999

_____; JARDIM, José Maria. Os arquivos como fontes de informações. In: **Formas e expressões do conhecimento**. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG. 1998.

FROHMANN, B. O caráter social, material e público da informação na contemporaneidade. In: **ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**, 7, 19 a 22 nov. 2006, Marília Anais. Marília: ANCIB; UNESP, 2006. (Publicação em CD-ROM)

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **O pensamento reflexivo na busca e uso da informação no processo de comunicação científica**. 2008. 242f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, *Orientador*: Sely Maria de Souza Costa.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 176 p.(BCE 001.8 G463c 3.ed.) Traz os tipos de pesquisa e estrutura de um projeto.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais**. 10ª ed. Rio de Janeiro: 2007.

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

GREENE, Mark. O poder do significado: a missão da arquivística na era pós-moderna. In: **Documentos eletrônicos: gestão e preservação**. 2008.

GUIMARÃES E SILVA, Júnia; MARINHO JR., Inaldo. Arquivos e Informação: uma parceira promissora. **Arquivo & Administração**. Rio de Janeiro, v.1, jan/jun, 1998.

_____. **Socialização da Informação Arquivística: a viabilidade de enfoque participativo na transferência da informação**. Rio de Janeiro. 1996. Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia/Universidade Federal do Rio de Janeiro.

HENRIQUES, Cecília. Experiências de negociação em ambiente hostil ao arquivista. In: **Documentos eletrônicos: gestão e preservação**. 2008

HÉON, Gilles. La classification. In: COUTURE, Carol. **Les fonctions de L'Archivistique contemporaine**. Québec : Presses de L'Université du Québec, 1999. p. 219-254.

_____. Les plans de classification em archivistique. **Archives**, v. 27, n. 1, p. 73-90, 1995.

HEREDIA HERERRA, Antonia. **Archivistica general**. Teoria y practica. Sevilla : Diputación de Sevilla, 1995.

INNARELLI, Humberto Celeste. Preservação digital e seus dez mandamentos. In: **Arquivística: temas contemporâneos**. Distrito Federal: SENAC, 2007.

_____. **El principio de procedencia y otros principios de La archivística**. São Paulo: ARQ-SP, 2003. (Scripta, 5).

INOJOSA, Rase Marie. **Artigo: descentralização e racionalização**. S/D.

JARDIM, José Maria. A dimensão virtual dos arquivos na perspectiva das políticas de informação. In: SEMINÁRIO DE CAPACITACIÓN Y GESTIÓN EM ARCHIVOS Y DOCUMENTACIÓN, 2000, Buenos Aires. Disponível em: <http://www.voy.com/19210/4/138.html>. Acesso em 22/12/2009.

_____, FONSECA, Maria Odila. **A produção e difusão do conhecimento arquivístico no Brasil 1996-1999**. Departamento de Ciência da Informação/ Núcleo Interdisciplinar de Estudos da Informação - NEINFO, UFF. Relatório de pesquisa. 1999

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

_____, A produção de conhecimento arquivístico: perspectivas internacionais e o caso brasileiro (1990-1995). **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 3, set. 1998.

_____. Informação governamental: acesso e sigilo. **Política & Administração**. Rio de Janeiro: FESP, v. 3, n. 4, p. 29-36, nov. 1998.

_____. A produção de conhecimento arquivístico: perspectivas internacionais e o caso brasileiro (1990-1995). **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 3, set. 1998.

_____. As novas tecnologias da informação e o futuro dos arquivos. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 10, 1992, p. 251-260.

_____. A função social dos arquivos e o direito à informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ARQUIVOLOGIA, 7. 1988, Brasília, 10 p. Datilografado.

JENKINSON, Hilary. 1922. A Manual of Archive Administration. Oxford, Clarendon Press, Part III; "Modern Archives".

KURTZ, Clara Marli Scherer. **O usuário do Arquivo Nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação**. 1990. Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia/Universidade Federal do Rio de Janeiro.

LE COADIC, Yves. **Usages et usagers de l' information**. Paris : ADBS, 1997.

_____. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LODOLINI, Elio. **Archivística. Princípios y problemas**. Madrid: Anabad, 1993.

_____. **Archivo un concetto controverso**. In **Archivística, Principi e problemi**, Milano, 1984, págs. 9-25.

LOPES, Luis Carlos. **A nova arquivística na modernização administrativa**. 2.ed. Brasília: Projecto Editorial, 2009. 416p.

_____. **A gestão da informação: as organizações, os arquivos e a informática aplicada**. Rio de Janeiro : Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro, 1997.

_____. **A informação e os arquivos.** Teorias e práticas. Niterói: Eduff, 1996.

LOPEZ, André Porto Ancona. O “ser” e o “estar” arquivista no Brasil de hoje. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ARQUIVOLOGIA, 15, 2008, Goiânia. *Anais...* Goiânia: AAB/AAG, 2008. Disponível: <http://www.aag.org.br/anaisxvcba/conteudo/resumos/ mesa_redonda2/andreporto.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2009.

_____. História e arquivos: interfaces. In: **Introdução ao estudo da história – Formação de professores (EAD)**, nº27, Maringá: EDUEM, 2005.

_____. **Tipologia documental de partidos e associações políticas brasileiras.** São Paulo: História Social USP/ Loyola, 1999. (Teses).

MARCHAND, D. Managing information quality. In: WORMELL, I. (Ed.) **Information quality: definitions and dimensions.** London: Taylor Graham, 1990, p 7-17.

MARIZ, Anna Carla Almeida. **Arquivos Públicos Brasileiros:** a transferência da informação na internet. Tese (doutorado). Universidade Federal do Rio de Janeiro. Curso de doutorado em Ciência da Informação Escola de Comunicação, 187 f, 2005.

MARTÍN-POZUELO CAMPILLOS, Maria Paz. Dificultades para la concepción de una clasificación universal em Archivística. In: MARCO, Francisco Javier García (ed.). **Organización del conocimiento em sistemas de información y documentación.** Zaragoza : Librería General, 1995. p. 91-98.

MARTÍNEZ COMECHE, Juan Antonio. Teoría de la información documental y de las instituciones documentales. Madrid: Síntesis, 1995.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estudo de Caso:** uma estratégia de pesquisa. 2 ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

MASSON, Sílvia Mendes. A Arquivística sob o prisma de uma ciência da informação: uma proposta de Silva & Ribeiro. In: **Arquivística.net.** Rio de Janeiro, v.2, n.1, p. 85-103, jan/jun. 2006.

MENNE-HARITZ, Angélica. Avaliação ou documentação: podemos avaliar arquivos através da seleção de conteúdos. Trad. Pedro Condoleo de Queiroz. **Registro:** Revista do Arquivo Público Municipal de Indaiatuba, São Paulo, v.4, n 4, p. 19-34, jul. 2005.

_____. What can be achieved with archive? In: STOCKHOLM CONFERENCE ON ARCHIVAL SCIENCE AND THE CONCEPT OF RECORD, 2., 1996, Stockholm. **Report...** Stockholm: Riksarkivet, 1998. p.11-24.

_____. Appraisal of Documentation: Can We Appraise Archives by Selecting Content. *The American Archivist* 57. 1994. p. 528-542.

MENOU, J.M. The impact of information - I. Towards a research agenda for its definition and measurement. **Information Processing and Management**, v.31, n.4, p.455-477, 1995.

_____. The impact of information - II. Concepts of information and its value. **Information Processing and Management**, v.31, n.4, p.479-490, 1995.

MEYRIAT, J. Document, documentation, documentologie. In: **Schéma et Schématisation**, 2º trimestre, n. 14, p. 51-63, 1981.

NEHMY, Rosa Maria Quadro; PAIM, Isis. A desconstrução do conceito de “qualidade da informação”. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n.1, p. 36-45, jan./abr. 1998.

OLETO, Ronaldo Ronan. Percepção da qualidade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n.1, p. 57-62, jan/abr. 2006.

_____. **A qualidade da informação na percepção do usuário em diferentes contextos informacionais**. 2003. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação, Belo Horizonte, 2006.

OLIVEIRA, Lucia Maria Velloso de. **O usuário como agente no processo de transferência dos conteúdos informacionais arquivísticos**. 2006. 146f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal Fluminense, 2006.

_____. Os usuários da informação arquivística. In: **Arquivo & Administração**, v.5, n.2, jul/dez 2006.

ORTEGA, Cristina Dotta; LARA, Marilda Lopes Ginez. **A noção do documento: de Otlet aos dias de hoje**. DataGramZero – Revista de Ciência da Informação, v.11, n.2, abril, 2010. Disponível em < http://www.dgz.org.br/abr10/F_I_art.htm >. Acesso em 20/05/2010.

OTLET, P. **El tratado de Documentación: El libro sobre El libro: teoria e prática**. Trad. Por Maria Dolores Ayuso Garcia. Murcia: Universidad de Murcia, 1996.

PINTO, Maria Manuela G. de A. Do efêmero ao sistema de informação: a preservação na era digital. **Páginas A&B**, Lisboa, n. 15, p. 63-178, 2005.

POLDEN, Kenneth A. The Record group: a matter of principle. In: BISKUP, Peter et. al. (ed.). **Debates and discourses: selected australian writings on archival theory: 1951-1990**. Camberra : Australian Society of Archivists, 1995. p. 95-100.

POMBO, Olga. Da classificação dos seres à classificação dos saberes. **Leituras**. Revista da Biblioteca Nacional de Lisboa, Lisboa, n. 2, p. 19-33, 1998.

PUGH, Mary Jo. **The illusion of omniscience: subject access and the reference archivist**. In: *Modern Archives Reader: basic readings on archival theory and practice*. Washington: national Archives and Records Service, 1984.

RENDÓN ROJAS, M. A. Bases teóricas y filosóficas de La bibliotecología. 2. Ed. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2005. 183 p. (Sistemas Bibliotecários de Información y sociedad).

REGIME GERAL DOS ARQUIVOS E DO PATRIMÔNIO ARQUIVÍSTICO PORTUGUÊS. **Decreto-lei nº 16/93**, de 23 de janeiro, Artigo 4º, nº1.

RIBEIRO, Fernanda. Novos caminhos da avaliação da informação. *Arquivística.net*, Rio de Janeiro, v.1, n.2, p. 53-74, jul./dez. 2005.

_____. Da arquivística técnica a arquivística científica: a mudança de paradigma. *Revista da Faculdade de Letras, Ciências e Técnicas do Patrimônio. I Série*, vol. 1, p. 97-110. Porto: 2002.

RICHARDSON, Roberto J. **Pesquisa Social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999. 334 p.

RODRIGUES, Ana Célia. **Diplomática contemporânea como fundamento metodológico da identificação de tipologia documental em arquivos**. Tese de Doutorado. São Paulo: Programa de Pós-Graduação em História Social da FFLCH-USP, 2008.

RODRÍGUEZ BRAVO, Blanca. **El documento**: entre la tradición y la renovación. Gijón; Ediciones Trea, 2002.

ROUSSEAU, Jean-Yves, COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa : Dom Quixote, 1998.

SAGREDO FERNÁNDEZ, F.; IZQUIERDO ARROYO, J. M. **Concepción lógico-lingüística de la Documentación**. Madrid: IBERCOM, 1983, 440 p.

SANTAELLA, Lucia. **Comunicação e Pesquisa**: projetos para mestrado e doutorado. São Paulo: Hacker Editores, 2001.

SANTOS, Vanderlei Batista dos. A prática arquivística em tempos de gestão do conhecimento. In: SANTOS, Vanderlei Batista dos (org.). *Arquivística. Temas contemporâneos*. Brasília: Senac, 2007.

SANTOS, Paulo Roberto Elian dos. *Arquivística no laboratório: história, teoria e métodos de uma disciplina*. Rio de Janeiro: Teatral. Faperj, 2010.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. In **Perspectivas da Ciência da Informação**, v.1, n. 1, p. 41 a 62, jan/jun 1996, Belo Horizonte.

_____. The concept of relevance in information science: a historical review. In: **introduction to information science**, New York: Bowker, 1970, p.11-151.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos**. Princípios e técnicas. Tradução: Nilza Teixeira Soares. Rio de Janeiro: FGV, 2004. 3ª Ed. (1ª Ed. 1973).

_____. **Manual de arquivos.** Rio de Janeiro : Arquivo Nacional, 1959.

SILVA, Armando Malheiro da. **A informação:** da compreensão do fenômeno e construção do objeto científico. Edições Afrontamento: Porto, 2006.

_____; Ribeiro, Fernanda. **Das ciências documentais à ciência da informação.** Edições Afrontamento: Porto, 2002.

_____. *et al.* **Arquivística.** Teoria e prática de uma ciência da informação. Porto : Afrontamento, 1999.

SILVA, Sérgio Conde de Albite. **A preservação da informação arquivística governamental nas políticas públicas do Brasil.** Rio de Janeiro: AAB/FAPERJ, 2008. 284 p.

SMIT, Johanna W. O profissional da informação e sua relação com as áreas de Biblioteconomia/Documentação, Arquivologia e Museologia. In: VALENTIM, Marta Pomim (org.). **Profissionais da Informação: formação, perfil e atuação profissional.** São Paulo: Pólis, 2000.

SMIT, Johanna W. A interface da Arquivologia com a Ciência da Informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ARQUIVOLOGIA, 10, 1994, São Paulo. **Anais.** São Paulo : Associação dos Arquivistas Brasileiros – Núcleo Regional de São Paulo, 1998. (CD-ROM).

SMITH, Clive. 1996. The Australian Series System. **Archivaria**, nº. 40, pp. 86-93.

SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de Sousa. A classificação como função matricial do que-fazer arquivístico. In: SANTOS, Vanderlei Batista dos (org.). **Arquivística.** Temas contemporâneos. Brasília: Senac, 2007.

_____. Os princípios da teoria da classificação e o processo de organização de documentos de arquivo. **Arquivo e Administração**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 1, jan./jun. 2007.

_____. Os princípios arquivísticos e o conceito de classificação. In: RODRIGUES, Georgete Medleg, LOPES, Ilza Leite (orgs.). **Organização e representação do conhecimento na perspectiva da Ciência da Informação.** Brasília : CID/Thesaurus, 2003.

_____. **As bases do processo classificatório em Arquivística:** um debate metodológico. São Paulo : Associação dos Arquivistas de São Paulo, 2002.

_____. Os arquivos montados nos setores de trabalho e as massas documentais acumuladas na administração pública brasileira: uma tentativa de explicação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 21, n. 1, p. 31-50, jan./jul. 1997.

SOUZA, Cassandra L. M. V. A problemática dos métodos quantitativos e qualitativos em Biblioteconomia e Documentação: uma revisão de literatura. **Ciência da Informação**, v. 18, n.2, p. 174-182, jul./dez 1989.

SOUZA, Rosali Fernandez, MANASFI, Cristina Valente. Organização do conhecimento em uma estrutura classificatória, no contexto da indexação e recuperação da informação: um relato de pesquisa. **Informare**. Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, p. 37-49, jul./dez. 1996.

TAYLOR. Hugh. **Los servicios de archivos y el concepto de usuario**: estudio del RAMP. Paris : Unesco, 1984.

TAYLOR, R. S. Information values in decision contexts. *Information Management Review*, v.1, n.1, p.47-55, Summer, 1985.

_____. Information use environment. Em B. Dervin, M. J. Voigt (Ed.). **Progress in Communication Sciences**, Norwood, NJ, v.10, p. 217-255, 1991.

_____. Value-added processes in the information life cycle. *Journal of the American Society of Information Science*. v.33, n.5, p.341-346, 1982.

TESSITORE, Viviane. **Arranjo**: estrutura ou função? São Paulo : Arquivo do Estado, 1989.

THOMASSEN, Theo. A first introduction to Archival Science. **Archival Science**, Netherlands, v. 1, n. 4, p. 373-385, dec. 2001.

_____. The development of archival science and its European dimension. In: **Seminar for Anna Christina Ulfsparre**. Stockholm, Swedish National Archives, Feb. 1999.

_____. História Administrativa, a “chave” para os arquivos públicos. **Arquivo & História**. Rio de Janeiro, n. 2, p. 33-46, 1996.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Gestão da Informação e do Conhecimento**. São Paulo: Polis. Cultura Acadêmica, 2008. 272 p.

_____. O processo de inteligência competitiva em organizações. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.4, n.3, p.1-23, jun.2003. Disponível em:<http://www.dgz.org.br/jun03/Art_03.htm>. Acesso em: 14 jan 2007.

VIGNEAU, André. Les documents informatiques: pour une classification efficace. **Cursus**, Montreal, v. 1, n. 2, abr. 1996. Disponível em: <http://www.ebsi.umontreal.ca/cursus/index.html>. Acesso em: 8 set. 2003.

WALME, Peter (ed.). **Dictionary of Archival Terminology**: english and french; whit equivalents in dutch, german, italian, russian and spanish. Paris : Saur, 1988.

WANG, Peiling. Methodologies and methods for user behavioral research. **Annual Review of Information Science and Technology** v. 34, p. 53-99, 1999. [BCE/PER; IBICT].

WILSON, Ian. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. **Information Research**, v. 5, n. 3, Apr. 2000. Disponível em: <<http://informationr.net/ir/5-3/paper76.html>> Acesso em: 2/11/2008.

_____. A problemática da gestão do conhecimento. In: TARAPANOFF, Kira (org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: Unesco / IBICT, 2006. p. 37-55.

_____. Models in Information Behavior Research. **Journal of Documentation**, London, v. 55, n. 3, p. 249-271, June 1999.

_____. Strategies for communication. **Janus**. International Council on Archives. Paris, 1, 1995.

_____. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v.31, n.1, p.3-15, 1981.

ZAPATA, Carlos Alberto. Los Archivos como activo estratégico para la investigación. In: **Anais do II Encontro de arquivos e investigación**. Bogotá, 19 al 21 de noviembre de 2002.

_____. Las relaciones entre archiveros y productores de documentos. In: **Anais do II Encontro de arquivos e investigación**. Bogotá, 19 al 21 de noviembre de 2002.

APÊNDICES

QUESTIONÁRIO DO PRÉ-TESTE

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)



Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação (FACE)

Departamento de Ciência da Informação e Documentação (CID)

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCInf)

Projeto para disciplina Estudo de Usuários da Informação

Alunos: Andréa Carla Marques, Andréa Vilhena e Rodrigo Fortes de Ávila

Estudo de usuários - Trabalho Final

Realização de Pré-teste para o projeto de pesquisa

“Além do que se vê: o uso e o *pós-uso* da informação arquivística“

Prezado (a) participante,

Este é um pré-teste para a realização de uma pesquisa que tem por objetivo compreender a utilidade do documento de arquivo do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Por isso, gostaríamos de avaliar a) qual o uso que você faz da informação; b) se os documentos solicitados atendem às suas necessidades, e; c) se ele teve êxito ao ser utilizado.

A sua participação vai contribuir com o estudo em questão, cuja cópia será encaminhada ao gestor responsável pelo setor de arquivos do SRH-MP para análise e possível implantação de melhorias.

Agradecemos a sua participação!

Data: _____ / _____ / 2009

PESQUISA – O uso e o “pós-uso” do documento de arquivo

1. O(a) Sr.(a) utilizou o sistema de arquivos desta instituição no período de 15/10/09 a 15/11/09?

() Sim (Prossiga) () Não (encerre)

2. Com que frequência você precisa do arquivo:

- () Sempre
() Esporadicamente ou eventualmente
() Nunca

3. No geral, quais são os principais motivos que o (a) levam a fazer uma consulta ao arquivo?

	Sempre	Algumas vezes	Nunca
Provar e testemunhar alguma ação	()	()	()
Pesquisar ações passadas	()	()	()
Buscar informação para complementar alguma ação presente	()	()	()

4. Como você faz a solicitação do documento:

	Sempre	Algumas vezes	Nunca
Telefone	()	()	()
Visito pessoalmente o setor	()	()	()
Envio uma Comunicação Interna	()	()	()
Envio um e-mail	()	()	()
Outra pessoa faz por mim	()	()	()

5. Descreva, em linhas gerais, os por quês das solicitações:

6. Quanto ao conhecimento sobre sua necessidade de informação:

- Eu sempre sei o que desejo e quase nunca preciso de ajuda do gestor de documentos
- Eu normalmente sei o que desejo, mas quase sempre consulto o gestor de documentos
- Eu normalmente sei o que desejo, mas não preciso consultar o gestor de documentos
- Eu raramente sei o que desejo, e sempre consulto o gestor de documentos

7. Geralmente o arquivo responde a sua solicitação:

- No mesmo momento.
- No mesmo turno.
- No outro turno.
- 24 horas depois.
- Mais de um dia.

8. Habitualmente, enquanto aguarda o documento, o(a) Sr.(a):

- Aguarda o retorno do gestor, mesmo que o prazo combinado já tenha expirado.
- Acompanha o prazo e dá um telefonema “cobrando” se houver atraso.
- Acompanha o prazo, mas faz suas buscas também em outras fontes, simultaneamente.
- Não acompanha o prazo – tão logo o gestor localize o documento ele vai enviá-lo.

9. Quanto ao resultado destas consultas, na maioria das vezes, o(a) Sr.(a) tem ficado

- Muito Satisfeito, encontro sempre o que desejo.
- Satisfeito, mas nem sempre consigo o que quero.
- Insatisfeito, quase nunca consigo obter a informação desejada.

10. Ainda sobre o resultado das consultas, com as informações obtidas o(a) Sr.(a):

- Resolveu o problema e encerrou a questão.
- Resolveu o problema, mas precisou de outras informações que não estavam no documento
- Não resolveu o problema e o documento voltou ao arquivo.
- Gerou outro processo de trabalho.
- A questão ainda continua em andamento, o documento ainda está sendo utilizado.

11. O(a) Sr.(a) acredita que seria possível o setor de arquivos do SRH antecipar suas necessidades de informação e fornecer com regularidade alguns documentos de uso contínuo para o Sr.(a)?

- Não (vá para questão 11)
- Sim (responda abaixo)

11.1 Se sua resposta foi afirmativa, por favor, liste abaixo as áreas que mais lhe interessam e os tipos de documentos que geralmente atendem a sua demanda.

11.2 Neste caso, qual a periodicidade que o(a) Sr.(a) julga mais adequada para o recebimento destes documentos:

- Minha área tem sofrido alterações de forma irregular, logo:
 - Preciso de documentos somente quando pedir
- Minha área sofre importantes e constantes alterações. Por isso, preciso atualização constante:
 - Diariamente
 - Semanalmente.
 - Quinzenalmente
 - Mensalmente

- Bimestralmente
- A cada três meses ou mais.

12. Apenas para classificação, o(a) Sr.(a) poderia me dizer:

- 11.1 Qual a sua faixa etária?
 18 a 24 25 a 34 35 a 44 45 a 54 55 ou mais.
- 11.2 Sexo: Masculino Feminino
- 11.3 Setor de trabalho:
- 11.4 Função:
- 11.4 Grau de escolaridade mais elevado:
 - Pós-graduação. Qual? _____
 - Graduação. Qual? _____
 - Ensino médio.
 - Ensino fundamental.

Muito obrigado!



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)

Faculdade de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCIInf)

Estudo de usuários

Pesquisa

“Além do que se vê:

o uso e o *pós-uso* da informação de arquivo”

Prezado (a) participante,

Este é um questionário para a realização de uma pesquisa que tem por objetivo compreender a utilidade do documento de Arquivo. Por isso gostaríamos de avaliar a) qual o uso que você faz da informação; b) se os documentos solicitados atendem às suas demandas; c) se eles tiveram êxito ao serem utilizados, e; d) qual o impacto alcançado após o uso.

As suas respostas vão contribuir para o estudo em questão.

Agradecemos a sua participação!

Data: / /

Questionário n°:

**AS INFORMAÇÕES COLETADAS NESTA PESQUISA SÃO DE CARÁTER CONFIDENCIAL,
ESTANDO PROIBIDA A DIVULGAÇÃO OU O ACESSO AOS DADOS INDIVIDUAIS DO
INFORMANTE.**

1. Com que frequência você utiliza os documentos do Arquivo?

- Todos os dias
- Uma vez por semana
- Quinzenalmente
- Mensalmente
- Trimestralmente
- Semestralmente
- Anualmente

2. Por quais motivos você consulta o Arquivo?

	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre
Provar e testemunhar alguma ação	()	()	()	()
Pesquisar ações passadas	()	()	()	()
Tomar alguma decisão atual	()	()	()	()
Enviar o documento a uma outra pessoa	()	()	()	()

3. Como você solicita o documento?

	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre
Telefone	()	()	()	()
Visito pessoalmente o setor	()	()	()	()
Envio uma Comunicação Interna	()	()	()	()
Envio um e-mail	()	()	()	()
Envio uma solicitação pelo sistema	()	()	()	()
Outra pessoa faz por mim	()	()	()	()
Outras maneiras: _____				

4. Descreva, em linhas gerais, por que você precisa dos documentos:

5. Você acredita que seria possível ao setor de Arquivo antecipar suas necessidades e fornecer com regularidade alguns documentos?

- Não (vá para questão 6) Sim (responda abaixo)

5.1 Então liste as áreas que mais lhe interessam e os tipos de documentos que atendem aos seus problemas:

5.2 Qual a periodicidade você julga mais adequada para o recebimento destes documentos?

- Diariamente
- Semanalmente.
- Quinzenalmente
- Mensalmente
- Bimestralmente
- A cada três meses ou mais.

13. Geralmente, com as informações obtidas você:

	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre
Resolve o problema e encerra a questão	()	()	()	()
Resolve o problema com informações de fontes complementares	()	()	()	()
Não resolve o problema	()	()	()	()
Gera outro processo de trabalho	()	()	()	()
Outras situações: _____				

14. Você informa ao Arquivo se os documentos resolvem ou não o problema?

() Sim

() Não

15. Geralmente, por que os documentos não resolvem o problema?

	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre
Não contém as informações que desejo	()	()	()	()
Necessito de informações de outras fontes	()	()	()	()
A solicitação foi equivocada	()	()	()	()
Outros problemas aparecem	()	()	()	()
Outros motivos: _____				

16. Apenas para classificação, você poderia me dizer:

Gênero: () Masculino

() Feminino

Faixa etária?

() 20 a 30 anos

() 31 a 40 anos

() 41 ou mais anos

Setor de trabalho:

Função:

Há quanto tempo trabalha na instituição:

() de 0 a 5 anos

() de 11 a 20 anos

() de 6 a 10 anos

() Mais de 21 anos

Grau de escolaridade mais elevado:

() Pós doutorado. Qual? _____

() Doutorado. Qual? _____

() Mestrado. Qual? _____

() Especialização. Qual? _____

() Especialização incompleta. Qual? _____

() Superior. Qual? _____

() Superior incompleto. Qual? _____

() Nível médio

() Nível fundamental

17. Gostaria de receber os resultados da pesquisa?

Então, ponha aqui seu e-mail: _____

18. Caso queira, faça aqui seu comentário adicional:

MUITO OBRIGADO PELA PARTICIPAÇÃO!

ENTREVISTA PRÉ-TESTE

Roteiro básico de entrevista com o gestor da área

1. Em sua opinião, qual deve ser a filosofia central de conduta de um sistema de arquivo?
(imagem dele sobre o arquivo)
2. Quais seriam os objetivos de um sistema de arquivo?
(objetivos de um arquivo)
3. Eles vêm sendo alcançados? Se não, por quê?
(Eficácia)
4. Quais seriam as dificuldades enfrentadas para a conduta das ações arquivísticas?
(pontos de melhora)
5. Em que sentido a informação de arquivo é importante para a sua instituição? (Impacto)

Roteiro da entrevista
Gestor da instituição
1. Ações de atendimento ao usuário:
2. Dificuldades:
3. Facilidades:
4. Informações adicionais:

Entrevista
Gestor da CNI
<p>1. Ações de atendimento ao usuário:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Assistência técnica para organização de documentos eletrônicos e tradicionais; ✓ Atendimento a outros estados.
<p>2. Dificuldades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de tempo para assistir a todos os setores de trabalho.
<p>3. Facilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estrutural. Existência de orçamento próprio.
<p>4. Informações adicionais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Após a assistência técnica, aplica-se sempre um questionário de satisfação aos usuários; ✓ Sempre se mantém o contato com o usuário para demonstrar a preocupação com o serviço; ✓ Constroem-se indicadores de pesquisa desde o ano de 2004.

Entrevista
Gestor do TST
<p>1. Ações de atendimento ao usuário:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Possibilidade futura de desenvolvimento de Portal de atendimento aos usuários; ✓ Capacitação dos servidores do setor para atendimento ao público.
<p>2. Dificuldades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Quando o usuário não sabe o que deseja de uma maneira mais específica; ✓ Desconhecimento da realidade do arquivo por parte dos usuários; ✓ Pressa do usuário em resolver a questão.
<p>3. Facilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bom relacionamento usuários e arquivistas.
<p>4. Informações adicionais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Relatório semestral para controle de pesquisas realizadas no setor; ✓ Levantou-se a possibilidade da digitalização de documentos, contudo requer uma equipe maior.

Entrevista
Gestor da ST/DF
1. Ações de atendimento ao usuário: <ul style="list-style-type: none">✓ Não
2. Dificuldades: <ul style="list-style-type: none">✓ Indefinição do que o usuário quer;✓ O setor de arquivo não é formalmente institucionalizado.
3. Facilidades: <ul style="list-style-type: none">✓ Cordialidade e bom relacionamento com os usuários.
4. Informações adicionais: <ul style="list-style-type: none">✓ Pesquisas internas e externas são formalizadas;✓ A organização é terceirizada;✓ Tem-se uma preocupação com o acesso aos documentos;✓ A empresa terceirizada tem as estatísticas de controle.



Pesquisa

“Além do que se vê:

o uso e o *pós-uso* da informação de arquivo”

Prezado (a) participante,

Este é um questionário para a realização de uma pesquisa que tem por objetivo compreender a utilidade do documento de Arquivo. Por isso gostaríamos de avaliar a) o conhecimento sobre o uso informação; b) o conhecimento sobre o atendimento das demandas; c) o conhecimento sobre o êxito ao serem utilizados, e; d) o conhecimento do impacto alcançado após o uso.

As suas respostas vão contribuir para o estudo em questão.

Agradecemos a sua participação!

Data: / /

Questionário n°:

AS INFORMAÇÕES COLETADAS NESTA PESQUISA SÃO DE CARÁTER CONFIDENCIAL, ESTANDO PROIBIDA A DIVULGAÇÃO OU O ACESSO AOS DADOS INDIVIDUAIS DO INFORMANTE.

8. O que você acredita que os usuários fazem enquanto aguardam o documento?

	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre
Aguardam o retorno do gestor observando o prazo	()	()	()	()
Acompanham o prazo, cobrando o atendimento	()	()	()	()
Acompanham o prazo, fazendo buscas em outras fontes	()	()	()	()
Não acompanham o prazo	()	()	()	()
Não sei	()			

9. Após as consultas no Arquivo os documentos são encontrados?

() Nunca. () Raramente. () De vez em quando. () Sempre.

10. Por quais motivos os documentos não são encontrados no Arquivo?

	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre
O Arquivo não tem o documento que precisam	()	()	()	()
O Arquivo tem o documento, mas não encontra	()	()	()	()
O documento está emprestado a outro setor	()	()	()	()
As informações que os usuários têm são insuficientes para encontrar os documentos	()	()	()	()

11. Geralmente, como você acredita que os usuários utilizam os documentos?

	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre
Esclarecer e compreender problema específico	()	()	()	()
Tomar alguma decisão	()	()	()	()
Descrever um fato ou acontecimento	()	()	()	()
Confirmar outra informação	()	()	()	()
Projetar um cenário futuro	()	()	()	()
Provar e testemunhar alguma ação	()	()	()	()
Não sei	()			

12. Você acredita que com as informações os usuários:

	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre
Resolvem o problema e encerram a questão	()	()	()	()
Resolvem o problema com informações de fontes complementares	()	()	()	()
Não resolvem o problema	()	()	()	()
Geram outro processo de trabalho	()	()	()	()
Não sei	()			
Outras situações: _____				

13. O Arquivo é informado se os documentos resolvem ou não a questão?

Sim

Não

14. Geralmente, por que você acredita que os documentos não resolvem o problema?

	Nunca	Raramente	De vez em quando	Sempre
Não contém as informações que deles desejam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Necessitam de informações de outras fontes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A solicitação deles foi equivocada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros problemas aparecem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não sei	<input type="checkbox"/>			
Outros motivos: _____				

15. Apenas para classificação, você poderia me dizer:

Gênero: Masculino

Feminino

Faixa etária?

20 a 30 anos

31 a 40 anos

41 ou mais anos

Sector de trabalho:

Função:

Há quanto tempo trabalha na instituição:

de 0 a 5 anos

de 6 a 10 anos

de 11 a 20 anos

Mais de 21 anos

Grau de escolaridade mais elevado:

Pós doutorado. Qual? _____

Doutorado. Qual? _____

Mestrado. Qual? _____

Especialização. Qual? _____

Especialização incompleta. Qual? _____

Superior. Qual? _____

Superior incompleto. Qual? _____

Nível médio

Nível fundamental

16. Gostaria de receber os resultados da pesquisa?

Então, ponha aqui seu e-mail:

17. Caso queira, faça aqui seu comentário adicional:

MUITO OBRIGADO PELA PARTICIPAÇÃO!

CARACTERIZAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES DA PESQUISA

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA

Histórico da Área Compartilhada.

Em 2003 o SISTEMA INDÚSTRIA passou a contar com uma estrutura composta por Unidades Corporativas e Áreas de Serviços Compartilhados que, mediante a harmonização da gestão e o compartilhamento de processos afins, buscando maior produtividade, economicidade e qualidade, permitiram que cada entidade concentrasse seus esforços e recursos em suas missões institucionais.

Ao mesmo tempo, as áreas-fim das entidades foram reestruturadas de modo a se obter maior clareza de responsabilidades por linha de atuação, eliminação de duplicidades e mais agilidade no processo decisório, levando a um aumento significativo de eficácia e eficiência.

Em 2010, com o objetivo de aperfeiçoar o compartilhamento de atividades, criou-se a Diretoria de Serviços Corporativos que integrou todas as atividades das áreas compartilhadas e as funções de planejamento, orçamento e gestão.

Esta diretoria tem como objetivo identificar as necessidades de atendimento das Entidades Nacionais do Sistema Indústria e prestar um serviço de qualidade no que tange à gestão de recursos físicos, financeiros, humanos, tecnológicos e informações que contribuam com a tomada de decisões estratégicas e operacionais de todo o Sistema Indústria.

Informação e Documentação

Atribuições

- a) Propor o contínuo aprimoramento e atualização de políticas e processos de Informação e Documentação;
- b) Elaborar e executar o planejamento anual e plurianual, incluindo o orçamento, dos processos e projetos sob sua responsabilidade;
- c) Orientar a capacitação dos profissionais da área em assuntos de Informação e Documentação;
- d) Identificar, organizar, arquivar e disponibilizar Informações relativas às áreas de atuação das entidades produzidas externamente;
- e) Coletar, organizar, arquivar e disponibilizar o conhecimento produzido pelas entidades;
- f) Preservar a memória Institucional;

- g) Gerir o acervo das entidades;
- h) Coordenar a normalização e padronização de documentos institucionais;
- i) Relacionar-se com prestadores de serviços referentes a Informação e Documentação;
- j) Assessorar, quando pertinente, Federações, Departamentos Regionais de SESI e SENAI e Núcleos Regionais do IEL em assuntos relacionados a Informação e Documentação;
- k) Aplicar e disseminar a legislação pertinente, no âmbito de sua competência, com o apoio da Unidade Jurídica.

A maneira de funcionamento dos serviços com relação aos documentos eletrônicos

Estamos avançando agora em relação a isso.

3. Número de servidores que apóiam os serviços de arquivo

1 gestora, 2 analistas (formação em 2008 e 2010), 6 técnicos e 1 estagiário na Gerência de Gestão da Informação (GI).

1 gestora, 8 analistas, 1 estagiário, 1 menor aprendiz, 1 assistente na Gerência de Análise e difusão da Informação (ADI).

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Histórico da Coordenadoria.

As competências atuais da CGED estão dispostas no art. 48 do Regulamento Geral do TST (RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 1306, DE 28 DE AGOSTO DE 2008):

Art. 48. À Coordenadoria de Gestão Documental compete planejar, coordenar, controlar, orientar e realizar atividades relacionadas à preservação, arquivamento e desarquivamento de documentos e processos físicos ou eletrônicos sob sua guarda, encaminhados pelas unidades do TST, pelo CSJT e pela ENAMAT, organizando-os sistematicamente, e assessorar a Comissão de Documentação na elaboração, implementação e divulgação da política de Gestão Documental no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho, bem como prestar consultoria técnica ao CSJT.

Antes de 2008, a CGED era um Serviço (unidade organizacional com menos poder que uma Coordenadoria), conforme observa-se no, já revogado, Regulamento Geral instituído ATO Nº 15/TST.GP, DE 27 DE JANEIRO DE 1995:

Art. 141. Ao Serviço de Conservação e Arquivo incumbe planejar, coordenar, controlar, orientar e realizar atividades relacionadas à conservação, arquivamento e desarquivamento de documentos sob a sua guarda, organizando-os sistematicamente e fornecer certidões e anais do Tribunal e da matéria constante de seus registros e das notas taquigráficas, quando deferidas por quem de direito.

Parágrafo único. O Serviço de Conservação e Arquivo é integrado pelo Setor de Arquivo Corrente e Intermediário e Setor de Arquivo Permanente.

Não temos estudos mais aprofundados acerca de como funcionavam e como evoluíram os setores de arquivo no decorrer da História do TST; de acordo com nossa pesquisa a citação mais antiga sobre essa atividade no âmbito do Tribunal aparece no Regimento Interno de 1948 citando, como componente da Divisão de Comunicação e Documentação, a Secção de Arquivo (sic), nesse período o TST ainda funcionava no RJ.

A maneira de funcionamento dos serviços com relação aos documentos eletrônicos.

Em 2008, o TST iniciou um abrangente programa de virtualização de seus arquivos, conforme observa-se abaixo:

§ ATO N°. 186/GDGSET/GP, de 04/03/2008, que instituiu o Sistema de Processos Administrativos como “... meio para registro, tramitação e consulta dos processos, juntada de petições, requerimentos administrativos eletrônicos, instrução e decisão pela Administração” (art. 3º).

§ ATO N°. 62/GP, de 19/02/2010, que instituiu, a partir de 01/05/2010, o Malote Digital como “meio eletrônico único para a comunicação oficial entre as unidades organizacionais” (art. 12).

§ ATO N°. 342/SEJUD.GP, de 28/07/2010, que, nos termos da Lei 11.419, dispôs que “[...] os processos judiciais que ingressarem no TST, a partir de 2 de Agosto de 2010, tramitarão em meio eletrônico.”.

Com isso a totalidade da informação arquivística do Tribunal passou a tramitar, exclusivamente, em meio digital. Observando problemas característicos dessa transição a CGED elabora atualmente ato institucional dispondo sobre a política de gestão arquivística de documentos digitais do TST.

Além disso, a Coordenadoria tem assento e voto no comitê que planeja o desenvolvimento do Portal da Intranet/Internet do Tribunal.

E, também, é a unidade responsável pelo controle do arquivamento e desarquivamento dos processos digitais do tribunal, conforme disposto no ATO 186/GDGSET

Art. 16. Determinado o arquivamento, o processo administrativo eletrônico deverá ser enviado à Coordenadoria de Gestão Documental, para que lance a tramitação de processo arquivado.

Número de servidores que apóiam os serviços de arquivo.

Na CGED trabalham 4 Arquivistas. Sendo 3 Analistas Judiciários - Especialidade Arquivologia do Quadro do TST e 1 Técnico Administrativo (formado em Arquivologia) requisitado do Ministério do Trabalho. No TST, há outros 2 Analistas Judiciários - Especialidade Arquivologia, porém atualmente desenvolvendo, em outros setores, atividades não ligadas aos arquivos.

A CGED, como um todo, conta com um total de 29 profissionais (considerados os arquivistas e também o pessoal de apoio), sendo:

19 servidores públicos

3 servidores de empresa terceirizada.

1 estagiário de nível superior (História) e 6 estagiários de nível médio

Funções e atividades específicas da coordenação

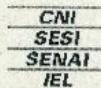
A CGED , unidade vinculada à Secretaria Geral Judiciária, é composta oficialmente por uma Seção de Arquivo Administrativo e por uma Seção de Arquivo Judicial. Além disso a coordenadoria realiza também atividades relacionadas à Memória da Instituição e também ao fomento à pesquisa de temas relacionados ao TST e à Justiça do Trabalho.

SECRETARIA DE TRABALHO DO DF

A função de arquivista da ST/DF foi formalmente institucionalizada em janeiro de 2009, mediante concurso público realizado pelo Governo do Distrito Federal. Dessa maneira, tal secretaria conta com uma arquivista em seu quadro de pessoal. Contudo, tal profissional não está inserida diretamente nas atividades de arquivo da instituição, tendo sido desviada para outro setor de trabalho.

Apesar da formalização de um profissional de arquivo, tal setor não apresenta um local específico na estrutura da própria Secretaria. Além disso, o trabalho de organização dos conjuntos documentais do arquivo intermediário fora terceirizado nestes últimos anos. Assim, as pesquisas internas e externas e a ação de controle dos empréstimos realizados pelo setor de arquivo não realizados pela instituição responsável pelo serviço.

ANEXOS



Anexo Único do Ato CSC Nº 16/2004

Políticas de Informação do Sistema CNI

1. Introdução

As Políticas de Informação do Sistema CNI constituem um conjunto de princípios e normas que orientam as atividades da Área Compartilhada de Informação e Documentação – ACIND.

Caberá à ACIND:

- 1.1 Prover os corpos gerencial e técnico do Sistema CNI de informações relevantes ao desenvolvimento de projetos e processos;
- 1.2 Apoiar a tomada de decisões fornecendo e disseminando informações estratégicas;
- 1.3 Estabelecer uma política de desenvolvimento de acervos informacionais;
- 1.4 Gerenciar o conhecimento produzido no Sistema por meio de Bases de Dados específicas;
- 1.5 Disseminar a informação gerada na organização;
- 1.6 Transferir conhecimento, desenvolver metodologias e atender a demandas de informação das Federações de Indústria, Departamentos Regionais do SESI e do SENAI e Núcleos Regionais do IEL;
- 1.7 Privilegiar o uso das fontes de informação existentes no próprio Sistema CNI;
- 1.8 Ampliar e fortalecer a geração de produtos e serviços de Informação e Documentação para clientes internos e externos;
- 1.9 Implantar metodologias de classificação, de ordenação, de arquivamento e de recuperação da informação bibliográfica e administrativa;
- 1.10 Estimular a participação contínua dos técnicos de informação em programas especializados de capacitação;
- 1.11 Alocar capital humano especializado em projetos do Sistema CNI que necessitem de apoio informacional;
- 1.12 Implantar procedimentos que assegurem a padronização dos documentos institucionais, com vistas a garantir a qualidade do produto e contribuir para a valorização da imagem institucional;
- 1.13 Articular com entidades congêneres programas de participação em redes nacionais de informações como forma de aumentar o universo de recursos informacionais existentes;
- 1.14 Estabelecer programas de capacitação de recursos humanos para as áreas de Informação e Documentação das Federações de Indústria, Departamentos Regionais do SESI e do SENAI e Núcleos Regionais do IEL, quando solicitados pelos dirigentes das Entidades Nacionais;
- 1.15 Elaborar programas e projetos de ação para as áreas de Informação e Documentação das Federações de Indústria, Departamentos Regionais do SESI e do SENAI e Núcleos Regionais do IEL, quando solicitados pelos dirigentes Entidades Nacionais;
- 1.16 Estabelecer índices de satisfação dos clientes, com medições anuais, para os produtos e serviços da ACIND.



Anexo Único do Ato CSC Nº 16/2004

Para simplificar seu entendimento, foram elaboradas políticas para os diversos processos geridos pela ACIND.

2. Análise e Difusão da Informação

Análise e Difusão da Informação compreende a coleta, análise, síntese e disponibilização de informações relevantes à tomada de decisões estratégicas e ao desenvolvimento de projetos e processos institucionais, por meio de Sistemas de Informação eficazes e de produtos especializados.

A seguir, estão relacionadas as políticas e objetivos para o macroprocesso *Análise e Difusão da Informação*.

2.1 Política de Disseminação Seletiva da Informação

Objetivos

- Prover o Sistema CNI com informações de caráter técnico e informativo, bem como sobre as atividades dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário;
- Subsidiar equipes do Sistema CNI e empresários em geral, com repertórios de fontes de informação convenientes e filtradas para permitir a otimização do uso dos recursos existentes na Internet;
- Manter o grupo de interesse atualizado sobre as decisões e os projetos governamentais através da leitura dos diários oficiais.

Descrição

As Unidades/Áreas que necessitarem de informações especializadas, além daquelas registradas em seu perfil, poderão solicitá-las a qualquer tempo à ACIND.

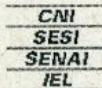
As informações encaminhadas serão organizadas pela ACIND em Bases de Dados e estarão disponíveis na Intranet para consultas dos colaboradores do Sistema CNI.

É de responsabilidade da ACIND coletar, acompanhar e disseminar, sistematicamente e de forma pró-ativa, informações relevantes sobre temas que tenham sido identificados como prioritários, por meio de produtos eletrônicos ou impressos, a todos os clientes cujo perfil informacional seja conhecido pela ACIND.

2.2 Política de Elaboração de Estudos do Perfil do Cliente

Objetivos

- Desenvolver metodologia para estudo do perfil do cliente;



Anexo Único do Ato CSC Nº 16/2004

- Desenvolver pesquisas, estudos e diagnósticos para identificar os clientes, seu perfil, detectando suas necessidades e seu grau de satisfação em relação aos produtos e serviços da ACIND.

Descrição

É de responsabilidade da ACIND o levantamento anual do perfil do cliente e de suas atualizações.

As Unidades/Áreas poderão atualizar seu perfil, sempre que necessário.

2.3 Política de Elaboração de Boletins de Divulgação

Objetivo

- Elaborar produtos especializados que possibilitem a disseminação seletiva de informações de caráter técnico.

Descrição

É de responsabilidade da ACIND elaborar boletins de divulgação.

As Unidades/Áreas que necessitarem de boletins especializados de divulgação, além daqueles disponíveis, poderão solicitá-los a qualquer tempo à ACIND, justificando sua necessidade.

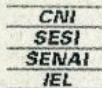
2.4 Política de Atendimento à Solicitação de Pesquisa

Objetivos

- Atender às solicitações de pesquisas de informação sobre temas de interesse às atividades desenvolvidas pelas Unidades/Áreas;
- Estabelecer critérios e orientações para a realização de pesquisas de informação e para a disponibilização de seu conteúdo.

Descrição

É de responsabilidade da ACIND registrar e responder às questões pontuais, disponibilizando informações especializadas ou referenciais.



Anexo Único do Ato CSC Nº 16/2004

2.5 Política de Desenvolvimento/Manutenção de Bases de Dados

Objetivos

- Desenvolver mecanismos que possibilitem acesso e recuperação de coleções do Sistema CNI;
- Analisar tecnicamente e apoiar com informação pertinente a execução de programas, projetos e processos para o desenvolvimento de Sistemas de Informação nas áreas de atuação do Sistema CNI;
- Atender às necessidades informacionais da comunidade de clientes;
- Viabilizar o compartilhamento de recursos informacionais voltado para o interesse dos seus clientes.

Descrição

É de responsabilidade da ACIND apoiar na aquisição, desenvolvimento e otimização de Sistemas de Informação relacionados aos acervos bibliográfico e documental.

As Unidades/Áreas que necessitarem desenvolver Bases de Dados e/ou Sistemas de Informação ligados à gestão do conhecimento e/ou documentação deverão consultar a ACIND e a ACTI.

2.6 Política de Elaboração de Projetos na área de Informação e Documentação

Objetivos

- Desenvolver e manter projetos na área de Informação e Documentação para o Sistema CNI;
- Estabelecer parcerias com outras instituições para o desenvolvimento de projetos na área de Informação e Documentação para o Sistema CNI.

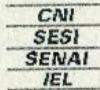
Descrição

Também é de responsabilidade da ACIND articular ações de parcerias, receber e analisar tecnicamente demandas de projetos na área de Informação e Documentação, bem como desenvolver e manter esses projetos, quando oriundos de Federações de Indústria, Departamentos Regionais do Sesi e do SENAI e Núcleos Regionais do IEL, se solicitados pelos dirigentes das Entidades Nacionais.

2.7 Política de Normalização e Padronização dos Documentos Institucionais

Objetivos

- Estabelecer soluções integradas na elaboração das publicações institucionais;
- Assegurar a qualidade e padronização da produção informacional do Sistema CNI;



Anexo Único do Ato CSC Nº 16/2004

- Fortalecer a imagem institucional;
- Preservar e registrar a propriedade intelectual;
- Assegurar o emprego correto das normas brasileiras como fator de qualidade e eficácia das publicações;
- Prestar assessoria técnica na elaboração de documentos institucionais;
- Elaborar e manter atualizado o Manual de Normalização de Documentos Institucionais das Entidades do Sistema CNI, de acordo com as normas de documentação vigentes.

Descrição

É de responsabilidade da ACIND a normalização dos documentos produzidos no Sistema CNI, que constituirão a memória institucional, solicitando seu registro quando necessário.

2.8 Política de Capacitação de RH para a área de Informação e Documentação

Objetivo

- Promover a capacitação dos recursos humanos das áreas de Informação e Documentação das Federações de Indústrias, Departamentos Regionais do SESI e do SENAI e Núcleos Regionais do IEL.

Descrição

É de responsabilidade da ACIND receber, analisar e responder tecnicamente às demandas de capacitação de recursos humanos na área de Informação e Documentação, oriundas das Federações de Indústrias, Departamentos Regionais do SESI e do SENAI e Núcleos Regionais do IEL, quando solicitadas pelos dirigentes das Entidades Nacionais.

3. Gestão da Informação

Gestão da Informação representa o controle e o gerenciamento de todo o ambiente de informações, incluindo a tecnologia e os recursos humanos envolvidos em quaisquer das fases do processo de produção, coleta, organização, processamento, armazenamento, disseminação, recuperação e uso da informação por meio de sistemas, produtos e serviços.

É de responsabilidade da ACIND coletar, organizar, processar e disponibilizar as informações produzidas e recebidas no Sistema CNI.

É de responsabilidade dos clientes a manutenção e conservação do acervo do Sistema CNI que estiver sob sua custódia.

A seguir, estão relacionadas as políticas e objetivos para o macroprocesso *Gestão da Informação*.



Anexo Único do Ato CSC Nº 16/2004

3.1 Política de Seleção

Objetivos

- Apreciar, avaliar, discutir e sugerir alternativas às propostas de seleção;
- Elaborar os planos de aquisição, examinando e priorizando urgências justificadas;
- Orientar quanto ao número de exemplares a serem adquiridos;
- Municar os clientes com a literatura proveniente de questões com as quais o Sistema CNI estiver envolvido;
- Selecionar publicações recebidas por doação ou permuta;
- Manter intercâmbio entre entidades congêneres para doação e permuta de publicações.

Descrição

É de responsabilidade da ACIND a seleção do material informacional para o desenvolvimento do acervo do Sistema CNI.

3.2 Política de Aquisição e Desenvolvimento do Acervo Bibliográfico

Objetivos

- Adquirir e gerenciar as coleções do Sistema CNI, a fim de racionalizar e otimizar a aplicação dos recursos financeiros e a utilização do espaço físico disponível;
- Traçar diretrizes para a aquisição, desenvolvimento e disseminação dos acervos do Sistema CNI, de modo a assegurar seu crescimento de forma racional e contínua;
- Centralizar a aquisição de material informacional na ACIND, com a finalidade de reduzir os custos, a duplicidade de títulos e evitar a dispersão do bem patrimonial;
- Apoiar a aquisição, por meio de compra, doação e/ou permuta, de material informacional de interesse e necessidade do corpo técnico do Sistema CNI;
- Manter o acervo atualizado atendendo às necessidades dos clientes.

Descrição

É de responsabilidade da ACIND analisar o pedido de aquisição, verificando a pertinência e duplicidade no acervo do Sistema CNI.

É de responsabilidade das Unidades/Áreas a solicitação de aquisição de produtos informacionais à ACIND.

Anexo Único do Ato CSC Nº 16/2004

3.3 Política de Formação e Desenvolvimento do Acervo Documental

Objetivos

- Administrar de modo eficiente o gerenciamento, a manutenção e a disponibilização do acervo documental (de caráter normativo, administrativo, jurídico e iconográfico);
- Agilizar a eliminação de documentos que não tenham valor administrativo, fiscal, legal, histórico ou científico;
- Garantir o uso adequado das técnicas de gerenciamento eletrônico de documentos;
- Garantir a preservação e o acesso aos documentos de caráter permanente;
- Assegurar a restrição de acesso ao documento original.

Descrição

É de responsabilidade da ACIND coletar, organizar, acondicionar e disponibilizar os originais do acervo documental do Sistema CNI.

3.4 Política de Descarte

Objetivos

- Determinar a permanência da documentação no acervo;
- Descartar documentos dos acervos bibliográfico e documental, com vistas a racionalizar o espaço físico, reduzir a guarda de duplicatas e garantir que o acervo esteja sempre atualizado e/ou seja de interesse dos clientes do Sistema CNI;
- Estabelecer um Grupo de Trabalho, com técnicos multidisciplinares, para subsidiar as avaliações periódicas da coleção;
- Coordenar o processo de descarte.

Descrição

Um Grupo de Avaliação de Documentos deverá ser formado, sempre que necessário, para formalizar as ações de descarte e deverá ser composto por:

- Coordenador da ACIND;
- Representante da Unidade Jurídica;
- Representante da Gerência de Gestão da Informação;
- Representante das Unidades/Áreas cujos documentos/publicações serão descartados.

I. Descarte no acervo documental.

- Realizar anualmente e quando necessário;
- Considerar o Plano de Classificação de Documentos e a Tabela de Temporalidade Documental como instrumento orientador para o descarte de documentos.



Anexo Único do Ato CSC Nº 16/2004

II. Descarte no acervo bibliográfico

- Realizar anualmente e quando necessário;
- Manter os documentos da memória institucional;
- Manter publicações sobre a história da industrialização brasileira e das áreas estratégicas para o Sistema CNI.

É de responsabilidade da ACIND estabelecer os procedimentos necessários à efetivação do descarte de documentos dos acervos bibliográfico e documental.

3.5 Política de Recolhimento – Acervo Bibliográfico e Documental

Objetivos

- Estabelecer critérios, prazos e locais para a guarda dos documentos apresentados sob qualquer formato;
- Democratizar a informação permitindo o acesso.

Descrição

É de responsabilidade da ACIND:

- guardar todo o material informacional, que deverá ser recolhido à ACIND para que esta possa providenciar o devido tratamento técnico e posterior disponibilização aos interessados;
- recolher nas Unidades/Áreas as coleções adquiridas com recursos do Sistema CNI, para tratamento técnico;
- estabelecer diretrizes para gestão de documentos no Sistema CNI.

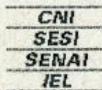
3.6 Política de Tratamento Técnico

Objetivos

- Adequar as metodologias existentes para organização do acervo;
- Gerenciar e organizar de maneira uniforme a documentação;
- Estabelecer padrões de classificação e ordenação de documentos.

Descrição

É de responsabilidade da ACIND elaborar metodologias de tratamento técnico dos acervos bibliográfico e documental.



Anexo Único do Ato CSC Nº 16/2004

I. Tratamento do acervo bibliográfico

- O acervo deverá ser tratado utilizando-se método de classificação específico por tipo de documento;
- A indexação será baseada em vocabulário controlado e tesouros que gerem termos padronizados para o Sistema CNI.

II. Tratamento do acervo documental

- O tratamento técnico dos documentos concentrados nas Unidades/Áreas é realizado pelos produtores com supervisão da ACIND, garantindo, assim, uniformidade no tratamento do acervo corrente e intermediário e possibilitando recuperação rápida e eficaz da informação;
- O tratamento técnico da massa documental existente no Sistema CNI é realizado pela ACIND, seguindo metodologia adotada;
- O acondicionamento e controle da movimentação e do acesso ao acervo são de responsabilidade da ACIND.

3.7 Política de Arquivamento

Objetivo

- Estabelecer métodos para organizar de maneira uniforme a documentação do Sistema CNI.

Descrição

É de responsabilidade da ACIND a custódia dos acervos bibliográficos e documentais, independente de sua localização física.

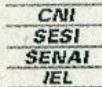
3.8 Política de Acesso

Objetivos

- Disponibilizar documentos e informações de maneira controlada, observando os níveis de acesso e a sua integridade;
- Controlar a circulação de documentos no Sistema CNI.

Descrição

É de responsabilidade da ACIND estabelecer formas de acesso aos acervos bibliográfico e documental, bem como os prazos de empréstimo e de devolução.



Anexo Único do Ato CSC Nº 16/2004

I. Acesso ao acervo bibliográfico

- O acervo bibliográfico é disponibilizado para empréstimo aos clientes do Sistema CNI e áreas de Informação e Documentação das Federações de Indústrias, Departamentos Regionais do SESI e do SENAI e Núcleos Regionais do IEL;
- Os funcionários que forem desligados do Sistema CNI devem devolver toda documentação que tiverem sob sua responsabilidade.

II. Acesso ao acervo documental

- O acesso aos documentos administrativos, confidenciais e de valor probatório será permitido somente à área geradora do documento.

3.9 Política de Elaboração do Plano de Classificação de Documentos e Elaboração da Tabela de Temporalidade Documental

Objetivos

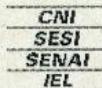
- Definir metodologia para classificar os documentos, visando à eficiência na sua recuperação;
- Estabelecer um código de classificação a ser adotado pelo Sistema CNI que identifique as atividades, funções e aspectos fundamentais da estrutura geradora de documentos;
- Ordenar, organizar e identificar todos os tipos de documentos gerados e recebidos pelo Sistema CNI no cumprimento das suas competências, atribuições e atividades;
- Definir os prazos de guarda dos documentos, sob qualquer suporte, gerados e recebidos pelo Sistema CNI, com vistas a garantir o efeito legal à informação;
- Preservar os registros que possuem valor para o Sistema CNI.

Descrição

Plano de Classificação de Documentos é um instrumento de trabalho que norteia a classificação dos documentos produzidos e/ou recebidos pelas Unidades/Áreas.

Tabela de Temporalidade Documental é um instrumento legal do ciclo de vida dos documentos produzidos e/ou recebidos por uma Unidade/Área.

É de responsabilidade da ACIND elaborar e manter atualizados o *Plano de Classificação de Documentos* e a *Tabela de Temporalidade Documental* a serem utilizados pelo Sistema CNI, sendo esta última com a participação de representantes das áreas geradoras em conformidade com a legislação vigente.



Anexo Único do Ato CSC Nº 16/2004

3.10 Política de Elaboração de Tesauros

Objetivo

- Elaborar um instrumento de linguagem documentária que permita a recuperação da informação de forma eficiente e específica.

Descrição

É de responsabilidade da ACIND desenvolver diretrizes para a elaboração dos Tesauros, garantindo a uniformidade no tratamento dos assuntos demandados pelo Sistema CNI.

Two handwritten signatures in black ink are located at the bottom right of the page. The first signature is a stylized 'S' or 'J' shape, and the second is a more complex, cursive signature.



**TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO
PRESIDÊNCIA**

ATO Nº 186/GDGSET GP, DE 4 DE MARÇO DE 2008.

Dispõe sobre o Processo Administrativo Eletrônico no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho.

O **PRESIDENTE DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 36, inciso XXXIV, do Regimento Interno, ad referendum do Órgão Especial, e tendo em vista o constante do Processo TST n.º 500403/2008;

Considerando os princípios que regem a Administração Pública, preconizados nos artigos 37 da Constituição da República e 2.º da Lei n.º 9.784/1999, especialmente o da eficiência e o critério de "adoção de forma simples, suficientes a propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos administrados";

Considerando que a Lei n.º 11.419, de 19 de dezembro de 2006, em seu art. 8.º, possibilitou ao Poder Judiciário desenvolver sistemas eletrônicos de processamento de ações judiciais;

Considerando que esta providência também pode ser aplicada aos processos administrativos de âmbito interno;

Considerando a celeridade processual proporcionada com uso da tecnologia da informação;

Considerando que o Conselho Nacional de Justiça já implantou e encontra-se em pleno funcionamento o processo virtual;

Considerando que atualmente a quase totalidade dos atos processuais é realizada por meio eletrônico;

RESOLVE:

CAPÍTULO I

**Da Implementação do Processo Administrativo Eletrônico no
Tribunal Superior do Trabalho**

Art. 1.º O uso de meio eletrônico na tramitação de processo ou petição administrativa, requerimento, comunicação de atos e transmissão de documentos no âmbito da Secretaria do Tribunal Superior do Trabalho são disciplinados por este Ato.



Fonte: Diário da Justiça n. 46, 7 mar. 2008, Seção 1, p. 38-39.
Boletim Interno do TST n. 9, 7 mar. 2008, p. 4-8.

Parágrafo único. Aplicam-se as disposições contidas neste Ato, no que couber, aos processos administrativos do Conselho Superior da Justiça do Trabalho e da Escola Nacional da Magistratura Trabalhista - ENAMAT.

Art. 2.º A Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal e a Secretaria de Tecnologia da Informação providenciarão os meios necessários para a implementação e funcionamento dos serviços de processamento administrativo eletrônico.

Art. 3.º O Sistema de Processos Administrativos será o meio para registro, tramitação e consulta dos processos, juntada de petições, requerimentos administrativos eletrônicos, instrução e decisão pela Administração.

CAPÍTULO II Da Assinatura Eletrônica

Art. 4.º Nas unidades administrativas desta Corte, o envio de petições, de pareceres, de despachos, de informações em geral, de recursos e a prática de atos processuais administrativos por meio eletrônico serão admitidos mediante a utilização de assinatura eletrônica.

Art. 5.º A assinatura eletrônica será admitida sob as seguintes modalidades:

I - *assinatura digital*, baseada em certificado digital emitido por autoridade certificadora credenciada à Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileiras (ICP-Brasil);

II - assinatura cadastrada pela Secretaria de Tecnologia da Informação, com fornecimento de *login* e senha para o credenciado.

Parágrafo único. O cadastramento de *login* e senha, ou sua alteração, somente poderá ser realizado mediante o comparecimento pessoal do credenciado, que preencherá o termo respectivo, contendo sua qualificação, no qual será aposta a assinatura do credenciado com data e hora do credenciamento no sistema, bem assim explicitadas as responsabilidades de que trata o art. 6.º deste Ato.

Art. 6.º A prática de atos assinados eletronicamente importa na aceitação das normas estabelecidas neste Ato e na responsabilidade do credenciado pelo uso indevido da assinatura eletrônica.

CAPÍTULO III Do Processo Administrativo Eletrônico

Art. 7.º A prática de ato administrativo processual por meio eletrônico, pelos interessados, servidores e autoridades do Tribunal, dar-se-á no Sistema de Processos Administrativos.

§ 1.º Para fins de abertura de processo administrativo eletrônico, o requerimento e os documentos necessários poderão ser entregues, pelos interessados, na Coordenadoria de Cadastramento Processual, onde serão digitalizados, com devolução imediata dos originais ao interessado, para guarda e conservação, certificando-se nos autos.

§ 2.º O requerimento e os documentos também poderão ser entregues diretamente nas unidades administrativas destinatárias, devendo ser



Fonte: Diário da Justiça n. 46, 7 mar. 2008, Seção 1, p. 38-39.
Boletim Interno do TST n. 9, 7 mar. 2008, p. 4-8.

digitalizados e devolvidos os originais ao interessado, certificando-se nos autos.

§ 3.º O requerimento inicial para abertura de processo administrativo eletrônico observará os requisitos de que trata o art. 6.º da Lei n.º 9.784/1999.

§ 4.º Para fins de comprovação futura, a parte interessada receberá de volta o original, do qual constará carimbo ou etiqueta com a identificação da entrada do processo administrativo eletrônico no Tribunal.

§ 5.º Os documentos digitalizados e restituídos aos interessados deverão ser conservados até que decaia o direito da Administração de rever o ato administrativo terminativo eventualmente praticado no processo.

§ 6.º Para a identificação do processo administrativo eletrônico, será atribuída numeração seqüencial a partir do número 500.000 (quinhentos mil), seguido do ano e respectivo dígito verificador (número/ano-dígito).

§ 7.º Os extratos digitais e os documentos digitalizados e juntados aos autos pelos órgãos da Justiça e seus auxiliares, pelo Ministério Público e seus auxiliares, pelas procuradorias, pelas autoridades policiais, pelas repartições públicas em geral e por advogados públicos e privados têm a mesma força probante dos originais, ressalvada a alegação motivada e fundamentada de adulteração ocorrida antes ou durante o processo de digitalização.

§ 8.º Os originais em meio físico relativos a notas fiscais, contratos e documentos de empresas contratadas pelo Tribunal, após a digitalização e juntada ao processo eletrônico, deverão ser remetidos à unidade responsável pelo arquivamento.

Art. 8.º As petições, requerimentos, despachos, pareceres, decisões e informações em geral, acompanhadas ou não de documentos, serão juntados ao processo administrativo eletrônico apenas no formato PDF (*Portable Document Format*).

Parágrafo único. A visualização dos expedientes ou documentos de que trata o *caput* deste artigo deverá ser realizada no Sistema de Processos Administrativos de forma seqüencial em acesso único, constituindo os autos eletrônicos.

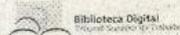
Art. 9.º São de exclusiva responsabilidade dos usuários:

I - o sigilo da assinatura eletrônica, não sendo oponível, em qualquer hipótese, alegação de seu uso indevido;

II - a preparação dos documentos digitais e anexos, em conformidade com as restrições impostas pelo sistema, no que diz respeito à formatação e características técnicas.

Art. 10. Considera-se realizado o ato processual por meio eletrônico no dia e hora de sua juntada ao processo, petição ou requerimento cadastrado no Sistema de Processos Administrativos.

Parágrafo único. O documento físico (papel) relativo a processo administrativo eletrônico será digitalizado e a ele juntado, valendo como data da prática do ato a de sua entrega na Coordenadoria de Cadastramento Processual ou na unidade administrativa em que se encontrar o processo.



Fonte: Diário da Justiça n. 46, 7 mar. 2008, Seção 1, p. 38-39.
Boletim Interno do TST n. 9, 7 mar. 2008, p. 4-8.

Art. 11. As decisões proferidas pelas autoridades no processo administrativo eletrônico deverão ser assinadas digitalmente no momento de sua prolação.

Parágrafo único. Na impossibilidade da assinatura digital, o documento físico (papel) será assinado manualmente, digitalizado e juntado ao processo administrativo eletrônico, certificando-se nos autos.

CAPÍTULO IV Dos Documentos, da Consulta e da Segurança do Processo Administrativo Eletrônico

Art. 12. Os documentos produzidos eletronicamente ou os convertidos em arquivos por meio de digitalização e juntados a processo, requerimento ou petição administrativa eletrônica, com garantia da origem e de seu signatário, na forma estabelecida neste Ato, são considerados originais para todos os efeitos legais.

§ 1.º O processo administrativo eletrônico estará disponível para vista dos autos ou consulta pelos interessados de que trata o art. 9.º da Lei n.º 9.784/1999, mediante uso de senha, no sítio do Tribunal Superior do Trabalho.

§ 2.º Nos casos em que haja garantia legal do sigilo ou que mereçam restrição à consulta pública, o acesso será limitado a servidores previamente autorizados e aos interessados na forma do parágrafo anterior.

Art. 13. A juntada ou apensamento de um processo administrativo eletrônico a outro será efetuada com a anexação dos documentos daquele a este, certificando-se o ocorrido nos autos e no andamento processual.

Art. 14. Os autos do processo administrativo eletrônico deverão ser protegidos por sistemas de segurança de acesso e armazenados em meio que garanta a preservação e a integridade dos dados, sendo dispensada a formação de autos suplementares.

Art. 15. O eventual desentranhamento de arquivos ou peças do processo administrativo eletrônico deverá ser certificado nos autos.

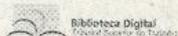
CAPÍTULO V Do Arquivamento e Desarquivamento do Processo Administrativo Eletrônico

Art. 16. Determinado o arquivamento, o processo administrativo eletrônico deverá ser enviado à Coordenadoria de Gestão Documental, para que lance a tramitação de processo arquivado.

Art. 17. O arquivamento ou desarquivamento justificado do processo administrativo eletrônico somente poderá ser determinado por Magistrado desta Corte, pelo Diretor-Geral da Secretaria, Secretário-Geral da Presidência, Secretário Executivo do CSJT e pelos Secretários.

Art. 18. Para a prática de ato em processo administrativo eletrônico desarquivado, a Coordenadoria de Gestão Documental enviará o processo para a unidade requisitante, lançando a necessária tramitação.

Art. 19. O processo eletrônico referente a magistrados e servidores,



Fonte: Diário da Justiça n. 46, 7 mar. 2008, Seção 1, p. 38-39.
Boletim Interno do TST n. 9, 7 mar. 2008, p. 4-8.

aposentados e pensionistas, atingida a finalidade a que se destina e lançadas as informações nos respectivos sistemas do Tribunal, será arquivado mediante a tramitação de *pasta funcional eletrônica*, com carga para a unidade de pessoal.

CAPÍTULO VI Das Disposições Finais

Art. 20. Incumbe às unidades administrativas, por meio de servidores designados para tal fim, verificar, diariamente, no sistema a existência de carga de processos eletrônicos pendentes de providências.

Art. 21. O uso inadequado do Sistema de Processos Administrativos que cause prejuízo aos interessados ou ao Tribunal está sujeito à apuração de responsabilidade e à aplicação de sanções administrativas.

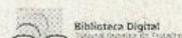
Art. 22. A Secretaria de Tecnologia da Informação providenciará, no Sistema de Processos Administrativos, mecanismo que permita que sejam despachados em lote processos com conteúdo decisório semelhantes ou de mero expediente.

Art. 23. Ficam convalidados os atos praticados por meio eletrônico até a data de publicação deste Ato, desde que atingida sua finalidade e não tenham causado prejuízo aos interessados.

Art. 24. Os casos omissos pertinentes à matéria tratada neste Ato serão submetidos ao Presidente do Tribunal, por intermédio do Diretor-Geral da Secretaria.

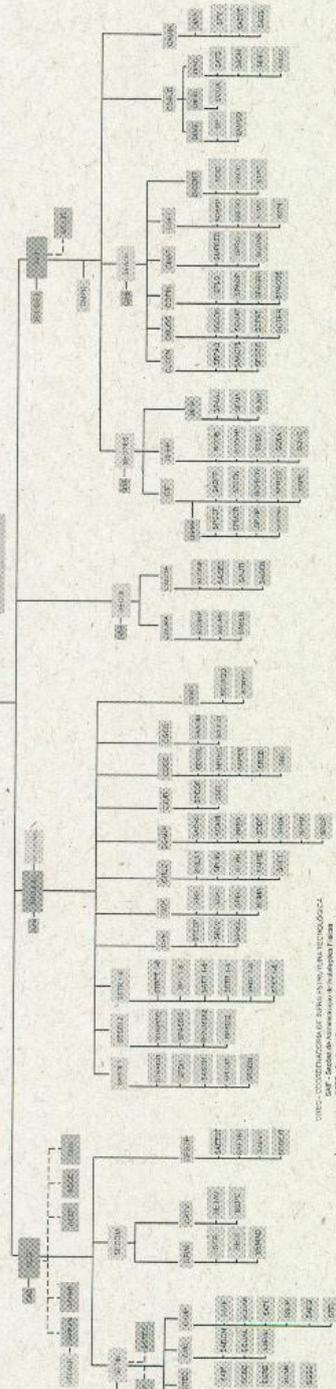
Art. 25. Este Ato entra em vigor no prazo de quinze dias contados da data de sua publicação.

RIDER NOGUEIRA DE BRITO
Ministro Presidente do Tribunal Superior do Trabalho



Fonte: Diário da Justiça n. 46, 7 mar. 2008, Seção 1, p. 38-39.
Boletim Interno do TST n. 9, 7 mar. 2008, p. 4-8.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL





**TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO
PRESIDÊNCIA**

ATO Nº 130/GDGCA.GP, DE 29 DE MARÇO DE 2004

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO, no uso de suas atribuições legais e regimentais e, considerando a necessidade de normatização do grau de sigilo e acesso dos documentos aos usuários internos e externos,

RESOLVE:

**CAPÍTULO I
NATUREZA DO ASSUNTO - GRAU DE SIGILO**

Art. 1º Este Ato normatiza o grau de sigilo dos documentos e o acesso aos usuários internos e externos aos documentos arquivados no Serviço de Conservação e Arquivo do TST.

Art. 2º Quanto à natureza do assunto os documentos terão a seguinte classificação:

I - Documentos Ostensivos ou Ordinários - aqueles cujo teor de informação pode ser de conhecimento público, sem restrições.

II - Documentos Sigilosos ou Especiais - dados ou informações cuja divulgação ponha em risco a segurança da sociedade e do Estado, bem como aqueles necessários ao resguardo da inviolabilidade da intimidade da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

§ 1º Os documentos sigilosos serão guardados em condições especiais de segurança com acesso restrito à necessidade de conhecer.

§ 2º São dois os graus de sigilo e suas respectivas classificações:

a) Reservado - Assuntos reservados, geralmente técnicos, parte de planos, programas e projetos, que não devam ser do conhecimento público em geral.

b) Confidencial - aqueles cujo assunto pode causar embaraço administrativo ou prejudicar o indivíduo ou a entidade caso seja divulgado seu conteúdo.

Art. 3º Para fins de classificação de sigilo, incumbe às unidades responsáveis pela documentação expedida e recebida a adoção da classificação de acordo com o disposto nas alíneas "a" e "b" do art. 2º deste Ato.



Fonte: Boletim Interno do TST n. 13, 2 abr. 2004, p. 1-3.

CAPÍTULO II
DO ACESSO AOS DOCUMENTOS SIGILOSOS DO TST

Art. 4º A documentação arquivada como "Segredo de Justiça ou similar", terá permissão de acesso diferenciado, conforme previsto no art. 155, inciso I, parágrafo único, do Código de Processo Civil, classificada como "Confidencial", na forma a seguir:

- I - consulta ou cópia - restrito às partes e advogados com procuração nos autos.
- II - arquivamento e desarquivamento - na forma prevista no art. 6º deste ato.

Parágrafo único. É obrigatório o preenchimento do Termo de Consulta ou Cópias da documentação sigilosa (Anexo I).

Art. 5º As Notas Taquigráficas terão a classificação de caráter "Reservado".

Parágrafo único. O fornecimento de cópias ou acesso à consulta de Notas Taquigráficas, serão autorizados pelas seguintes autoridades:

- I - Ministro Presidente;
- II - Ministro Vice-Presidente;
- III - Ministro Corregedor-Geral da Justiça do Trabalho;
- IV - Ministros do Tribunal;
- V - Secretário-Geral da Presidência;
- VI - Diretores-Gerais de Coordenação Administrativa e Judiciária;
- VII - Diretores de Secretarias;
- VIII - Diretor da Subsecretaria de Apoio Judiciário e Registros Taquigráficos.

CAPÍTULO III
DO ARQUIVAMENTO E DESARQUIVAMENTO DE PROCESSOS
ADMINISTRATIVOS E JUDICIAIS

Art. 6º O arquivamento e o desarquivamento de processos administrativos e judiciais somente poderão ser autorizados pelas seguintes autoridades:

- I - Ministro Presidente;
- II - Ministro Vice-Presidente;
- III - Ministro Corregedor-Geral da Justiça do Trabalho;
- IV - Ministros do Tribunal;
- V - Diretores-Gerais de Coordenação Administrativa e Judiciária;
- VI - Diretores de Secretarias.

Art. 7º O desarquivamento, tanto dos processos judiciais quanto dos administrativos, deverão ser solicitados através de memorando dirigido ao Diretor do Serviço de Conservação e Arquivo.

Art. 8º O acesso aos processos judiciais e administrativos arquivados será permitido a qualquer cidadão, a teor da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, para fins de pesquisa, estudo e vistas "in loco", com exceção dos classificados como sigilosos, cujo acesso está vinculado à autorização do servidor ou magistrado que assim os classificou.

Parágrafo único. Aplicar-se-á aos demais documentos arquivados



Fonte: Boletim Interno do TST n. 13, 2 abr. 2004, p. 1-3.

idêntica forma de acesso, quando não houver disposição específica que a regule.

CAPÍTULO IV DO EMPRÉSTIMO

Art. 9º Os empréstimos serão fornecidos mediante o preenchimento das Guias de Andamento de Processos e do Formulário de Empréstimo de Documentos - Interno - (Anexo II).

CAPÍTULO V DAS NORMAS DE SEGURANÇA PARA ARQUIVAMENTO DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 10. Compete ao Serviço de Conservação e Arquivo baixar normas complementares sobre os princípios básicos para a segurança e preservação da documentação sob sua custódia.

CAPÍTULO VI DA RESPONSABILIDADE E INDENIZAÇÃO

Art. 11. O desaparecimento de documentação será de responsabilidade do servidor responsável pela guarda e uso.

Art. 12. Qualquer irregularidade ocorrida com a documentação deverá ser comunicada, imediatamente, ao responsável ou dirigente da unidade administrativa.

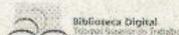
CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 13. O Serviço de Conservação e Arquivo elaborará, em conjunto com a Secretaria de Processamento de Dados - SEPROD, proposta de normas para o tratamento arquivístico dos documentos eletrônicos, observada a legislação em vigor.

Art. 14. Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação do presente Ato serão solucionados pelo titular do Serviço de Conservação e Arquivo.

Art. 15. Este ato entra em vigor na data de sua publicação, revogam-se as Resoluções Administrativas nºs 108/94, 175 e 204/95 e ATO.SEAD.GP.Nº 244/98

Ministro FRANCISCO FAUSTO PAULA DE MEDEIROS



Fonte: Boletim Interno do TST n. 13, 2 abr. 2004, p. 1-3.

ANEXO I
SRCAR
EMPRÉSTIMO DE DOCUMENTOS

Nº _____/200__
UNIDADE/TST: _____

Solicitado por: _____ Ramal: _____

_____ (preenchimento obrigatório - letra legível/código do servidor)
Nº Documento(s): _____

Nº Caixa(s): _____

Classificação: _____

Atendido por: _____

_____ (assinatura/carimbo)

ANEXO II
SRCAR
EMPRÉSTIMO DE DOCUMENTOS

Nº _____/200__
UNIDADE/TST: _____

Solicitado por: _____ Ramal: _____

_____ (preenchimento obrigatório - letra legível/código do servidor)
Nº Documento(s): _____

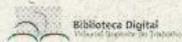
Nº Caixa(s): _____

Classificação: _____

Atendido por: _____

_____ (assinatura/carimbo)

Data: ____/____/200__ Hora: _____



Fonte: Boletim Interno do TST n. 13, 2 abr. 2004, p. 1-3.



**TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO
ÓRGÃO ESPECIAL**

RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 1298, DE 5 DE JUNHO DE 2008.

Estabelece diretrizes para a política de Gestão de Documentos dos processos judiciais e administrativos do Tribunal Superior do Trabalho.

O **EGRÉGIO ÓRGÃO ESPECIAL DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO**, em sessão ordinária hoje realizada, sob a Presidência do Exmo Sr. Ministro Rider Nogueira de Brito, Presidente do Tribunal, presentes os Exmos Srs. Ministros Vantuil Abdala, Carlos Alberto Reis de Paula, Antônio José Barros Levenhagen, Ives Gandra da Silva Martins Filho, João Batista Brito Pereira, Maria Cristina Irigoyen Peduzzi, José Simpliciano Fontes de Faria Fernandes, Emmanoel Pereira, Lelio Bentes Corrêa, Aloysio Corrêa da Veiga e o Exmo Sr. Subprocurador-Geral do Trabalho, Dr. Edson Braz da Silva,

Considerando que compete à Administração Pública, nos termos do art. 216, § 2º, da Constituição da República, a gestão da documentação oficial e a tomada de medidas destinadas a franquear sua consulta a quantos dela necessitarem;

Considerando as disposições da Lei n.º 8.159/91, que trata da política nacional de arquivos públicos e privados;

Considerando o disposto na Lei nº 9.605/98, que estabelece sanções penais e administrativas para quem destruir, inutilizar ou deteriorar arquivo, registro, museu, biblioteca, pinacoteca, instalação científica ou similar protegido por lei, ato administrativo ou decisão judicial;

Considerando as disposições da Lei nº 7.627/87, relativas à eliminação de autos findos nos órgãos da Justiça do Trabalho;

Considerando que cabe à Justiça do Trabalho, como órgão do Poder Judiciário, recolher e conservar documentos recebidos e produzidos no exercício de suas funções;

Considerando que, na forma da lei, Gestão de Documentos como o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, arquivamento, desarquivamento e acesso, nas fases corrente, intermediária e permanente, visando a avaliação para descarte ou recolhimento para a guarda permanente de processos judiciais, administrativos e demais documentos considerados de interesse da administração,

RESOLVE:



Fonte: Diário da Justiça da União, 12 jun. 2008, Seção 1, p. 16.

Art. 1º Estabelecer diretrizes para a política de Gestão de Documentos dos processos judiciais e administrativos do Tribunal Superior do Trabalho.

Art. 2º Para efeito de Gestão de Documentos consideram-se: processos judiciais, os originados ou recebidos no Tribunal Superior do Trabalho, que se destinam à entrega da prestação jurisdicional trabalhista; processos administrativos, os que visam atender a requerimentos, pedidos de aquisição de bens, ou que visem solucionar matéria de natureza administrativa no âmbito do Tribunal.

Art. 3º Os processos judiciais e administrativos classificam-se, para fins de arquivamento, em correntes, intermediários e permanentes.

§ 1º No arquivo corrente conservam-se os processos findos e sem movimentação, que possam ser freqüentemente consultados para extração de peças ou estudo.

§ 2º No arquivo intermediário conservam-se os processos ou documentos com prazo de guarda determinado na Tabela de Temporalidade das áreas judiciária e administrativa do Tribunal.

§ 3º No arquivo permanente serão conservados:
o Fundo de Arquivo do Conselho Nacional do Trabalho;
os processos e documentos que possuam valor histórico, importância ou grande alcance da decisão;
c) despachos, processos de dissídio coletivo, processos administrativos e quaisquer outros documentos judiciais ou administrativos, que assim ficar determinado pela Comissão Permanente de Documentação.

Art. 4º O arquivamento e preservação dos acórdãos e atos decisórios, proferidos em processos judiciais ou administrativos observarão as seguintes orientações:

I - as Secretarias e Coordenadorias dos órgãos judicantes encaminharão cópia dos acórdãos e atos decisórios, em tamanhos A4 devidamente assinados (manual ou eletronicamente), à unidade de Gestão Documental para os procedimentos de digitalização e conservação em meio eletrônico;

II - o documento digitalizado será convertido para o formato PDF (Portable Document Format), ou equivalente, com aplicação de certificação digital;

III - as imagens de despachos, acórdãos e atos decisórios em PDF certificados terão os mesmos efeitos legais que seus originais, nos termos do artigo 11 da Lei nº 11.419/2006.

Parágrafo único. Enquanto os acórdãos e atos decisórios forem produzidos em meio físico é obrigatória a preservação de suas imagens digitalizadas e certificadas digitalmente, até a conversão em microfilme.

Art. 5º Na Tabela de Temporalidade, os atos, ofícios expedidos pelo Gabinete da Presidência e pela Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal, portarias, resoluções e decisões administrativas, passam de guarda permanente para a guarda até a conversão em formato digital com certificação ou microfilmagem.



Fonte: Diário da Justiça da União, 12 jun. 2008, Seção 1, p. 16.

Parágrafo único. A partir da adoção dos procedimentos previstos nesta Resolução Administrativa, ficam as unidades administrativas desobrigadas da encadernação de Ofícios, Atos, portarias, Resoluções e Resoluções Administrativas.

Art. 6º À unidade de Gestão Documental cabe a custódia das imagens eletrônicas ou digitalizadas, bem como a aplicação dos procedimentos previstos no artigo 4º.

Art. 7º A unidade de Gestão Documental terá acesso aos Sistemas de Informações Judiciárias - SIJ e Administrativas - SIA.

Art. 8º Fica criado, nos termos da Resolução nº 26 do CONARQ, o Comitê de Gestão Documental, subordinado à Comissão Permanente de Documentação e coordenado por seu presidente.

§ 1º O Comitê será composto pelo titular da unidade de Gestão Documental, por um arquivista, por um representante da Diretoria- Geral, da Secretaria Judiciária e da Corregedoria-Geral da Justiça do Trabalho, facultada a participação de um historiador.

§ 2º Os membros do Comitê de Gestão Documental serão designados por ato do presidente da Comissão Permanente de Documentação.

Art. 9º Compete ao Comitê de Gestão Documental:

I - apresentar à Comissão Permanente de Documentação proposta de criação e atualização das Tabelas de Temporalidade dos processos judiciais, administrativos e demais documentos;

II - selecionar amostras de autos findos por ano, classe de processo e conteúdo jurisprudencial, a partir da lista dos processos a serem eliminados, visando à preservação dos processos que possam servir de base para pesquisa.

Parágrafo único. O Comitê observará, no que couber, o disposto nas Resoluções nº 46 do Conselho Nacional de Justiça e nº 26 do CONARQ, para a determinação da temporalidade dos processos judiciais.

Art. 10 Para a eliminação de autos findos observar-se-á:

I - o registro dos autos findos em via de eliminação, em listagem de Eliminação de Documentos, conforme dispõe a Resolução CONARQ n.º 07, de 20/05/97;

II - a lavratura do Termo de Eliminação, aprovado e assinado pelos membros da Comissão Permanente de Documentação e pelo Secretário Judiciário.

§ 1º À eliminação de autos findos precederá a publicação de edital no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho, com antecedência de 45 (quarenta e cinco) dias.

§ 2º A ata contendo o registro da numeração dos autos eliminados será publicada no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho.

§ 3º As partes, às suas expensas, poderão requerer o desentranhamento das peças constantes dos processos de seu interesse.



Fonte: Diário da Justiça da União, 12 jun. 2008, Seção 1, p. 16.

§ 4º A eliminação dos autos findos será efetuada por fragmentação mecânica ou por qualquer outro meio designado pela administração do Tribunal, sob a supervisão de servidor da unidade de Gestão Documental.

Art. 11. O Presidente do Tribunal adotará as medidas necessárias, junto ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho, para uniformização da política documental na Justiça do Trabalho.

Art. 12. Esta Resolução Administrativa entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, especialmente as Resoluções Administrativas nºs 744/2000 e 1101/ 2005.

Brasília, 5 de junho de 2008.

Ministro RIDER DE BRITO
Presidente do Tribunal Superior do Trabalho



Fonte: Diário da Justiça da União, 12 jun. 2008, Seção 1, p. 16.