

Usuários de instituições de arquivo: mensageiros do “caos” ou parceiros do conhecimento e da ação comunicativa

JUNIA GUIMARÃES E SILVA

Doutora em Ciência da Informação - CNPq/IBICT - UFRJ/ECO

Museóloga do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro

Dados institucionais:

Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro

Rua Amoroso Lima, 15 - Cidade Nova - Rio de Janeiro - RJ

CEP: 20.211-110

Tel.: (021) 2273-3141 Telefax: (021)2273-4582

E-mail: jgsilva.iplan@pcrj.rj.gov.br (trabalho)

juniag@centroin.com.br (residencial)

Resumo

O tema abordagem do uso da informação relacionada aos Arquivos Públicos Municipais pode ser visto, ainda hoje, como objeto pouco familiar à área de Arquivologia, já que a maior parte dos estudos no Brasil e no exterior volta-se para outras faces da área arquivística, como por exemplo as técnicas e métodos de tratamento de acervos, automação de rotinas, elaboração de instrumentos de pesquisa etc. Tal lacuna teórico-conceitual acaba por reduzir e dificultar a investigação do assunto na realidade brasileira, razão pela qual a autora decidiu elaborar o presente artigo, associando sua experiência no campo arquivístico ao instrumental oferecido no Curso de Mestrado em Ciência da Informação - CNPq/IBICT-UFRJ/ECO - selecionando alguns aspectos tidos como relevantes para o entendimento da relação Usuários-Arquivos, tomando como modelo o Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro e o seu público.

Palavras-chave

Arquivos Municipais, Usuários de Arquivos Municipais, Informação, Uso da Informação em Arquivos Municipais, Relação Usuários e Arquivos.

1. Introdução

A abordagem da transferência e do uso da informação relacionada aos Arquivos Públicos Municipais é, ainda hoje, um objeto pouco familiar à área de Arquivologia, já que a maior parte dos estudos no Brasil e no exterior volta-se para as técnicas e métodos de tratamento de acervos, para a automação de rotinas e de instrumentos de pesquisa, para a preservação de documentos etc. Tal lacuna teórico-conceitual acaba por reduzir e dificultar a investigação do tema na realidade brasileira. Decidiu-se então, face ao exposto, elaborar o presente artigo, com base na associação da experiência do autor no campo arquivístico ao instrumental oferecido no Curso de Mestrado em Ciência da Informação - CNPq/IBICT-UFRJ/ECO - enfatizando aspectos considerados relevantes, para o entendimento da relação Usuários-Arquivos, tomando como modelo o Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro e o seu público.

2. Conceituação e significados

Para alcançar uma linguagem comum estabelecemos, a seguir, conceitos que serão usados no decorrer do texto, essenciais para a discussão do tema que se pretende desenvolver:

- Informação - o conceito de informação que cerca o atendimento público pode ser genericamente definido como "(...) a necessidade vital que um indivíduo possui de uma certa informação (...)", (BARRETO, A. e SILVA, C.K., 1991, p.8) armazenada em uma dada instituição. Sob este ângulo, a informação é vista em seu aspecto mais amplo, podendo tratar-se de informação científica, técnica, informativa, comprobatória ou até mesmo para fins de lazer.
- Informação arquivística - é a necessidade vital que um indivíduo possui de uma certa informação que se encontra sob a guarda de um organismo arquivístico, a ser usada para resolver um dado problema.
- Usuário de arquivos - todo indivíduo, independentemente de cor, sexo, religião, nível de renda, escolaridade, profissão etc., habituado ou não a frequentar instituições arquivísticas ou consultar documentos, que apresente uma necessidade vital de uma certa informação que se encontra sob a guarda de um arquivo.
- Documento - suporte da informação.
- Documento de arquivo - é aquele que "(...) produzido ou recebido por uma instituição pública ou privada no exercício de suas atividades, constitua elemento de prova ou informação" (ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS, 1990).
- Transferência de informação arquivística - é o ato de transferir a um usuário "(...) a informação solicitada, a partir de fontes organizadas e controladas. É a colocação desta

informação (...)” (BARRETO,A. e SILVA,K.C., 1991, p.11) em mãos de um usuário ou de grupos de usuários.

- Fontes de informação arquivística - constituem-se nos conjuntos documentais de natureza permanente, sobre os quais a instituição detém o controle físico e intelectual.
- Meios e canais de comunicação - são representados pelos intermediários entre o público e a informação. Podem ser categorizados, genericamente, em dois tipos:
 - a) diretos - profissionais que atendem e orientam o público;
 - b) indiretos - os instrumentos de busca disponíveis no órgão como catálogos, índices, inventários etc. ou referências trazidas pelos usuários.
- Uso da informação - representado pela satisfação do usuário quando lhe é fornecida a informação desejada.

Explicitados os principais parâmetros conceituais que estão ligados à relação Usuário-Arquivo, passar-se-á ao exame do contexto onde se movimentam e se conectam os referidos elementos, que é o Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro.

3. O Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro: perfil institucional

É a instituição responsável pelos conjuntos de documentos produzidos, recebidos e acumulados pelos órgãos do poder legislativo e executivo, no âmbito da administração municipal, conjuntos esses a serem preservados em caráter definitivo em função de seu valor histórico, probatório ou informativo. Atualmente encontra-se subordinado à Secretaria Municipal das Culturas, do e integra a estrutura administrativa da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

A estrutura da instituição, em termos organizacionais, foi planejada tendo por base o suporte da informação. Documentos textuais (manuscritos ou datilografados) são de responsabilidade do Serviço de Documentação Escrita; documentos iconográficos, cartográficos e audiovisuais, são de responsabilidade do Serviço de Documentação Especial; documentos impressos (anuários, livros, periódicos), estão a cargo do Serviço de Biblioteca. A separação dos registros pelo suporte, é explicada do ponto de vista da preservação, pois cada material possui necessidades diferentes, em termos de micro-clima, mobiliário e acondicionamento. Os conjuntos documentais, característicos de arquivos são, neste caso, desmembrados, objetivando a preservação de sua integridade física e reunidos, posteriormente, em termos de descrição e referência, nos instrumentos próprios para tal finalidade.

Devemos acrescentar que o Arquivo Geral está instalado em um prédio construído especialmente para abrigar documentos, o que o torna uma exceção entre os arquivos brasileiros, geralmente obrigados a conviver com os problemas originários de imóveis

inadequados - estruturas arquitetônicas antigas, instalações elétricas e hidráulicas precárias, ausência de depósitos de guarda adequados, mobiliário em madeira, falta de equipamentos de proteção contra incêndios, salas literalmente "entulhadas" de documentos etc.

O acervo do Arquivo Geral pode ser caracterizado, genericamente, como fruto do ambiente urbano, das manifestações do governo municipal no espaço sócio-político-econômico-cultural que configura a Cidade do Rio de Janeiro. Deste espaço também é originário o seu público potencial. Considerando-se que a população de qualquer cidade é heterogênea e multifacetada e que, embora possuindo um código lingüístico aparentemente uniforme - a língua portuguesa - os significados variam em forma e profundidade, é possível imaginar os tipos de obstáculos que um organismo arquivístico certamente vai encontrar, para atender a todos aqueles que o procuram para a resolução de problemas de seu cotidiano.

4. Os intermediários da informação: a equipe de atendimento

Antes de se discutir as questões relativas ao perfil dos Usuários, devem ser registradas as características dos profissionais que os atendem. São indivíduos provenientes da Cidade do Rio de Janeiro, que apresentam características diversificadas, por força da formação variada e dos espaços sociais, políticos, econômicos e culturais, onde vivem e circulam. O seu código lingüístico é múltiplo em forma e profundidade. Há, entretanto, um padrão mínimo de signos, dominado por todos os integrantes das equipes de atendimento ao público, correspondendo ao conhecimento que possuem (através da experiência cotidiana) sobre as principais demandas dos usuários.

Para atender ao que é solicitado, o profissional deve decodificar a mensagem do usuário, para interpretá-la e, somente então, estabelecer uma ponte com a documentação acervo. Sob este aspecto, a complexidade da mensagem (falta de exatidão dos dados, pedido pouco claro, problema inédito, dificuldades para enunciar a pergunta etc.) pode provocar ruídos na transmissão. Ainda assim, a comunicação não é interrompida, pois o atendente recorre a outros profissionais, capazes de auxiliá-lo na intermediação do processo. Cada mensagem, portanto, exige uma série de cuidados que extrapolam a disponibilidade, variedade ou a qualidade dos instrumentos de pesquisa existentes no órgão.

5. Usuários de arquivos: um universo ainda obscuro

O conteúdo a ser apresentado neste item, revela-se como uma tentativa de estabelecer um perfil possível dos usuários a partir das relações, contatos e experiências vividas no cotidiano de atendimento público no Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro.

5.1 Sugestões para conhecer o seu público

As dificuldades para classificar os Usuários de um Arquivo Permanente podem ser creditadas à diversidade de características que apresentam. Para os fins deste artigo, optou-se pela escolha de referencial teórico oferecido pela Ciência da Informação, relacionado aos Estudos de Usuários. Adotou-se, dentre o instrumental metodológico e conceitual disponíveis, as idéias de dois autores - Wersig e Freire - consideradas como as mais adequadas à realidade a ser estudada.

Os resultados da aplicação desses métodos, conceitos e parâmetros, estão representados de duas maneiras:

1. Quadros quantitativos:

- a) Figura 1 - percentual de incidência em função da origem das demandas.
- b) Figura 2 - percentual de incidência em função das finalidades das demandas.

2. Quadros descritivos:

- a) Veículos de Transferência de Informação em Arquivos Municipais - Quadro 1.
- b) Categorias genéricas de Usuários no Arquivo Geral da Cidade - Quadro 2.
- c) Tipologia genérica de necessidades de informação de Usuários do Arquivo Geral da Cidade - Quadro 3.
- d) Identificação do Perfil do Usuário do Arquivo Geral da Cidade em função da Modalidade de Demanda através dos seguintes critérios:
 - Comprovação de direitos - Quadro 4
 - Orientação - Quadro 5
 - Pesquisa - Quadro 6
 - Curiosidade e lazer - Quadro 7
- e) Barreiras à Transferência da Informação Arquivística:
 - Segundo Freire - Quadro 8
 - Segundo Wersig - Quadro 9

As demandas dos Usuários são diferenciadas, assim como o seu perfil, exigindo da instituição mais do que, teoricamente, ela deveria fornecer. Prestar a informação correta torna-se, neste caso, muito mais difícil do que buscar no acervo do órgão o que é solicitado. Pressupõe um conhecimento amplo sobre o que existe na cidade em termos de arquivos públicos e particulares, localização desses arquivos, horários de atendimento, restrições à consulta ou ao acesso, custos para obtenção das informações, possibilidades que cada acervo oferece, etc.

Constatou-se, a partir desta pesquisa, a quase total desorientação dos Usuários (principalmente os não especializados) no que se refere à busca de informações para a comprovação de direitos. Não havendo um local único de concentração de informações

sobre arquivos públicos ou privados sediados na Cidade do Rio de Janeiro, o cidadão se vê perdido, sem uma orientação concreta que o ajude a superar essa lacuna informacional. O indivíduo inicia uma verdadeira peregrinação, para tentar primeiro, localizar o lugar onde é provável que esteja guardado o documento desejado. Mesmo então, corre o risco de ter as suas expectativas frustradas, pois o documento pode não mais existir, pode ter sido encaminhado para outro órgão, pode estar ilegível, o acesso pode ser restrito, pode não estar disponível para pesquisa ou reprodução etc.

Uma outra evidência que se destaca, é que nem sempre, as instituições públicas ou privadas fornecem informações responsáveis ou corretas. O indivíduo é enviado de um local para outro, aleatoriamente, sem que tenha havido uma checagem prévia da informação prestada. O respeito e a confiabilidade da instituição como órgão de informação público são essenciais para que as relações entre um e outro possam ser reforçadas e ampliadas e o tratamento digno dos Usuários, é a base desse relacionamento.

Verificou-se ainda que certos tipos de Usuários não sabem descrever, com precisão, o que necessitam e, somente depois de uma longa conversa, é que se consegue extrair elementos para orientá-los, esclarecendo-os sobre seus direitos, sobre que informações/documentos serão mais adequados para a resolução do problema apresentado. A finalidade da busca é um componente importante para a localização da informação, mas as dificuldades, eventualmente, ultrapassam a boa vontade dos atendentes.

5.2 Os impasses no atendimento

Um dos obstáculos mais comuns encontrados em arquivos permanentes, no tocante ao atendimento público, constitui-se na presença de acervos datados de séculos passados. Tal situação ocorre porque a troca de informação se faz em um tempo - espaço diferente, com códigos e signos pouco familiares, mas essenciais à decodificação do conteúdo dos documentos. Embora a cidade venha a ser a mesma, as perguntas pertencem ao século XX, as informações se encontram nos séculos XVII, XVIII, XIX ou em meados do XX; o código lingüístico é o português arcaico, cujas chaves para o acesso e a interpretação do conteúdo são outras: vocabulário, expressões, sentidos, hábitos e costumes, etc.

Os Usuários não possuem, necessariamente, o domínio da linguagem de época, das abreviações comumente utilizadas, de treinamento em leitura paleográfica, enfim, com uma série que de recursos que um usuário especializado (pesquisador profissional) dispõe, para a compreensão dos registros documentais. Ao receber o manuscrito solicitado, por exemplo, é que o indivíduo se dá conta do quão difícil é obter uma informação, face ao trabalho que vai ter para decifrar o que lhe foi entregue. A disponibilidade da informação, nesses casos, não representa a possibilidade nem de acesso, nem de uso dessa informação. Do ponto de vista institucional, entretanto, o cidadão foi plenamente atendido, ainda que não tenha

conseguido ler uma única linha ou palavra contida no documento. São restrições deste tipo, que acontecem no ato da consulta, que limitam e dificultam a obtenção de informações, em particular para os Usuários não especializados, mesmo que estes possuam formação superior.

Registrou-se aqui, apenas algumas das questões que envolvem os Usuários do Arquivo Geral da Cidade, as quais podem se tomadas como modelo para a análise comparativa de outros organismos arquivísticos.

7. Grandes problemas, pequenas soluções

Uma das maneiras de aprofundar o conhecimento sobre os Usuários de um arquivo, é estar atento e ouvir o que eles têm a dizer. A instituição pode conferir valor ou inculcar desconfiança em seus usuários, dependendo dos modelos de comunicação que adota em sua relação com eles. Qualquer pessoa que já tenha se dirigido a alguma repartição pública, tem idéia do que seja essa experiência. O canal de comunicação institucional, portanto, deve ser confiável, visando impedir a criação de barreiras de caráter econômico, social ou psicológico para o público. Para sejam estabelecidas ligações do indivíduo com a sua própria memória coletiva, devem ser estabelecidos laços entre o público e a instituição arquivística pública responsável pela guarda dessa memória. Compete a esse organismo, por conseguinte, trabalhar da melhor forma possível, de modo a integrar-se ativamente como peça importante no cotidiano de seus Usuários.

Valorizar as informações que o público traz, convertendo-as em demandas, significa integrá-lo ao processo, representando uma mudança de concepção de informação como suprimento, para informação como demanda. Transformar a comunicação passiva e unilateral em um modelo mais interativo, é obter participação do Usuário, é torná-lo parceiro dos trabalhos com a memória, é incentivar o crescimento de ligações entre arquivos-informação-memória e os cidadãos.

A responsabilidade dos profissionais que atuam na instituição é imensa, em virtude dos citados aspectos, já que são os intermediários do processo. As pessoas serão mais ou menos atraídas para a instituição, na dependência direta da ação desses profissionais.

Um exemplo concreto de sucesso da interação Arquivo Geral-Usuários, pode ser observado no tratamento concedido ao conjunto de documentos denominado de "Licença para Obras", organizado a partir das manifestações do público. Verificou-se que a maioria das pessoas que procuravam o mencionado conjunto estava interessada em comprovar direitos, necessitando de uma informação rápida e pontual. Traziam consigo como referência, o endereço e o número do imóvel atual. Para o Usuário, não interessavam informações como o nome do órgão produtor, datas-limite do conjunto, assuntos principais, tipos documentais, aspectos de maior interesse para pesquisadores acadêmicos (público em

número mais reduzido que o chamado contribuinte) e para o controle físico-intelectual do acervo, do ponto de vista arquivístico.

Adotou-se como parâmetro para o tratamento técnico dos documentos, a forma como os indivíduos faziam os seus pedidos. Assim, os documentos arquivados pelo órgão de origem e ordenados cronologicamente, passaram contar com um Índice onomástico de logradouros (nomenclatura atualizada) de fácil e rápido acesso. Apesar de se tratar de um instrumento de busca auxiliar, neste caso, ele é o instrumento principal de aproximação com os solicitantes, promovendo uma inversão do processo tradicional de processamento, tendo os usuários determinado os padrões técnicos de atuação da equipe.

Esta abordagem da questão integra o público no processo de tratamento técnico do acervo "(...) através de suas próprias informações, representando uma mudança de concepção de informação como suprimento, para informação como demanda." (SCHNEIDER apud GATO, 1993, p.48) Para isso, é preciso que o arquivo tenha em mãos elementos obtidos através de levantamentos e do contato informal com o público, utilizando os referidos dados como mecanismos de orientação para a tomada de decisões sobre o tratamento técnico da documentação.

O mesmo raciocínio se aplica quando a equipe aproveita e utiliza dados fornecidos pelos Usuários, incorporando-os aos instrumentos de busca, a título de informação adicional sobre o conjunto.

É comum constatar-se a alteração de temas de pesquisa, a partir da interação com a equipe, já que os Usuários passam a dispor de dados como: lacunas no acervo, documentos pouco significativos, assunto inexistente na documentação administrativa etc., o que valoriza ainda mais o processo de troca.

É digno de nota que, em se tratando de um público bastante variado em termos de formação/escolaridade/interesses, os instrumentos de pesquisa deveriam caracterizar-se pela facilidade de manuseio, de entendimento imediato, de simplicidade. Também por esse motivo, alguns deles apresentam-se acompanhados de glossários contendo os termos mais frequentes usados nos documentos, cujos significados sejam pouco conhecidos, tendo se revelado muito útil como apoio à consulta.

8. Aproximações finais

Aparentemente, a concepção moderna de geração/difusão da informação, vista como dar e receber a informação através da fala ou da escrita, se faz presente no caso do Arquivo Geral, não como resultante de uma definição prévia ou fruto de planejamento consciente, mas talvez originária de deficiências estruturais permanentes. É provável que, a equipe de atendimento, na tentativa de minimizar as falhas existentes, estabeleceu, ou melhor, desenvolveu formas de interação com o público mais diretas e efetivas, incluindo-o no

processo, através do registro de suas contribuições. Não basta, entretanto, que os profissionais se conscientizem deste aspecto tão relevante, é preciso que a instituição arquivística, responsável pela preservação desses registros também conceba o usuário da mesma maneira, do contrário, todas as propostas, planos e ações, continuarão voltados apenas para os suportes, excluindo o público que deles se utiliza. Por conseguinte, a subordinação das metodologias e técnicas a esse novo parâmetro, concorrerá para que se consiga, de fato, agregar aos documentos existentes uma função social¹.

Dentre os aspectos levantados até aqui, reveladores das múltiplas facetas e interligações que envolvem os Usuários e os Arquivos Públicos, é na conotação da informação arquivística como uma função social, que se poderia encontrar a justificativa para a existência e a manutenção daquelas instituições. Para alcançarem esta função e acompanharem a dinâmica do processo social, é necessário que esses organismos estejam atentos e preparados para atender à variedade das demandas individuais e coletivas, provenientes das comunidades onde estejam inseridos, de forma a possibilitar a democratização das informações contidas em seus acervos.

Por outro lado, os arquivos públicos só poderão assegurar os direitos dos cidadãos presentes nos documentos governamentais, se os próprios cidadãos despertarem para o fato de que informações sobre suas vidas estarão irremediavelmente comprometidas, se este patrimônio documental não for preservado. Constatase, assim, o papel relevante que o atendimento ao cidadão adquire, atividade que não pode ser reduzido a uma mera prestação de serviços rotineira e burocrática, de localização e de entrega de documentos, mas sim como elemento de troca efetiva entre instituição e público, permitindo a compreensão deste último sobre o que é guardado, por quê é guardado e para quem é guardado o acervo produzido pela administração municipal.

Para que um arquivo público municipal venha a se tornar importante para a vida de uma comunidade, faz-se necessário que os laços entre um e outro sejam fortes, possibilitando a articulação do patrimônio documental público aos valores de referência e de identidade desta mesma população conquistando, assim, legitimidade junto às comunidades nas quais tiveram origem. Há ainda muito por conhecer e aprender sobre esses misteriosos e indispensáveis integrantes do contexto dos arquivos: os Usuários. Porém mais do que refletir sobre eles, é preciso tratá-los como parceiros “(...) cada vez mais. Não seres que eu vejo e ouço, mas aqueles com os quais ajo em comum.” (GOLDMANN,1967, p.21).

¹ Sobre a função social dos documentos de arquivo relacionando informação, memória e cidadania, ver os itens 5 e 6 do artigo “Arquivos e Informação: uma parceria promissora”, de GUIMARÃES E SILVA E MARINHO JUNIOR, publicado na Revista da Associação dos Arquivistas Brasileiros, v.1, n.1, p.15-31, jan./jun., 1998.

9. Referências bibliográficas

- ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS. Núcleo Regional de São Paulo. Dicionário brasileiro de terminologia arquivística. São Paulo: Porto Calendário, 1996.
- BARRETO, A. e CARVALHO, K. A informação e o cotidiano urbano. Rio de Janeiro: CNPq-IBICT/ UFRJ- ECO, 1991.
- BELKIN, N.J. e ROBERTSON, S. Information Science and the phenomenon of information. *Journal of the American Society for Information Science*, v.37, n.4, p. 197-204, jul./aug., 1976.
- FREIRE, I. M. Transferência da Informação Tecnológica para produtores rurais; estudo de caso no Rio Grande do Norte. 1987. Dissertação (Mestr. em Ciência da Informação, CNPq-IBICT/UFRJ).
- GOLDMANN, L. O que é sociologia? São Paulo: Difusão Européia do Livro, 1967.
- MACHLUP, F. e MANSFIELD, U. The study of information: interdisciplinary messages. New York: John Wiley and Sons, 1983.
- GUIMARÃES E SILVA, J. O atendimento a usuários não-especializados no Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro: o direito à informação, o direito à memória e o direito à cidadania. 1994. Monografia. Curso de Especialização em Informação e Documentação (CDC). Programa 1993/94: "Informação para cidadania." Pós-Graduação em Ciência da Informação. CNPq/ IBICT - ECO/UFRJ.
- GUIMARÃES E SILVA, J. Socialização da Informação Arquivística: a viabilidade do enfoque participativo na Transferência de Informação. 1996. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação. CNPq/IBICT-UFRJ/ECO).
- SCHNEIDER apud GATO, R.F. Informação tecnológica agrícola: processo de transferência para produtores rurais em organizações comunitárias do município de Capitão Poço (PA) - um estudo exploratório. 1993. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação - CNPq/IBICT-UFRJ/ECO).
- WERSIG, G e NEVELING, U. The phenomena of interest of to Information Science. *The Information Scientist*, v.9, n.4, p.127-140, 1975.

Figura 1

Origem das demandas

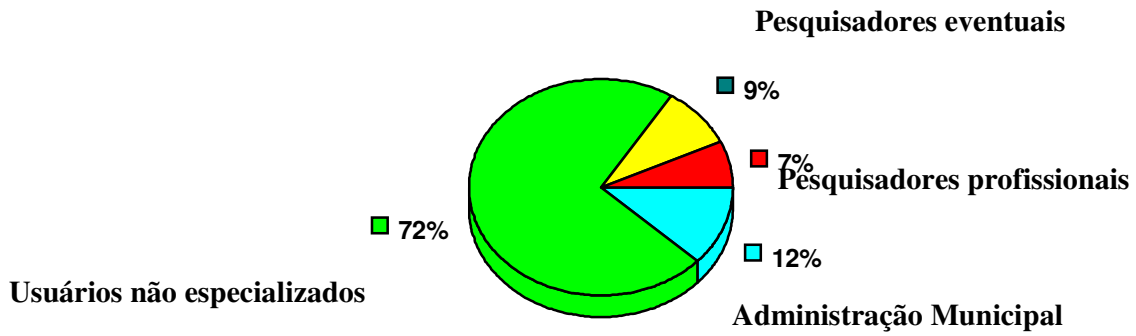
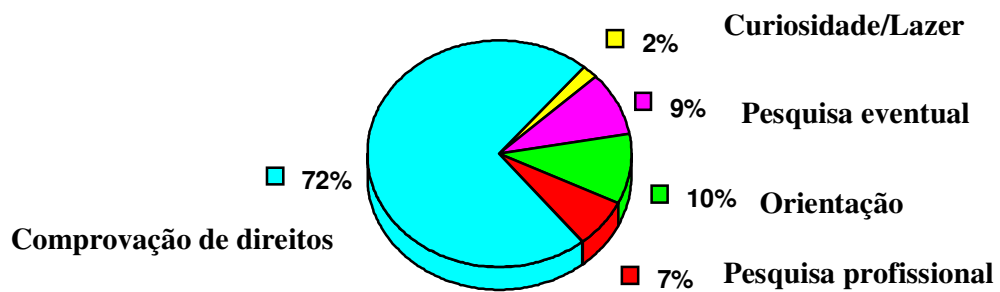


Figura 2

Finalidade das demandas



Quadro 1
Principais Veículos de Transferência de Informação Arquivística

| Fontes primárias | Fontes secundárias |
|--|--|
| Produzidas, recebidas ou acumuladas pela administração municipal desde 1567, retratando o dia a dia da Cidade do ponto de vista governamental, contendo informações sobre temas variados, sob a forma de manuscritos, fotografias, mapas, plantas etc. | Correspondem a estudos e pesquisas produzidos por profissionais de diferentes áreas e formações, que tenham usado a Cidade como objeto de seu trabalho. Encontram-se sob a forma de livros, periódicos, teses etc. |

Quadro 2
Categorias genéricas de Usuários do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro

| Especializados | | Não especializados | |
|---|---|--|---|
| Escolaridade | Finalidade da busca | Escolaridade | Finalidade da busca |
| Indivíduos graduados e Pós-Graduados em diversas áreas do conhecimento. | Produção acadêmica: teses, monografias, livros, artigos, dissertações, etc. | 1. Indivíduos com qualquer nível de escolaridade ou sem formação escolar, com problemas de informação frente à instância governamental (município, estado, união) e outros organismos. | 1. Comprovação de direitos |
| | | 2. Indivíduos que desejem obter informações sobre um certo assunto | 2. Orientação ou aprofundamento sobre um certo assunto. |

Observação: A subdivisão desses dois grandes grupos exigirá a elaboração e a aplicação de questionários e entrevistas, visando tornar mais transparentes as diferenças internas entre ambos. Os tipos de dados coletados deverão compreender: dados demográficos e comportamentais; dados sobre os usos e as finalidades da informação e/ou documentos mais procurados; dados de conhecimento; indicadores de níveis de escolaridade e de ocupação; hábitos de leitura e outras habilidades específicas etc.

Quadro 3

Tipologia genérica de necessidades de Informação de Usuários - segundo FREIRE

| Comprovação de direitos | Informação para pesquisa ou Informação inovadora | Informação convencional |
|---|---|--|
| Informação vinculada a um problema específico, do tipo pergunta-resposta, relacionada a uma data definida, referente a qualquer tema, produzida por um ou mais órgãos de governo. <u>Uso:</u> informação para comprovar direitos individuais ou coletivos. | Vinculada a um tema específico - educação, saúde, transporte, saneamento etc.; relacionada a largos intervalos de tempo; de produção exclusiva de um determinado órgão da administração. <u>Uso:</u> informação para a produção de trabalhos acadêmicos, livros, artigos, histórico institucional etc. | Vinculada à formação/capacitação de pessoal, de nível Técnico ou de Graduação, em áreas como Arquivologia, Museologia, História, Restauração etc. <u>Uso:</u> informação para treinamento e habilitação de estudantes, sob a forma de estágios supervisionados. |

Quadro 4

Perfil dos Usuários segundo a Modalidade de Demanda: Comprovação de Direitos

| Como chegou ao Arquivo Geral da Cidade | O que esperava encontrar no Arquivo Geral da Cidade |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Porque consta na placa do lado externo da instituição, o nome Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro, e como tal, deve possuir documentos sobre muitos assuntos que interessam a quem mora na Cidade. • Porque um parente disse que era aqui que deveria vir para obter informações. • Porque foi encaminhado por outras instituições, arquivísticas ou não. • Porque foi encaminhado por um setor da Prefeitura. • Porque se é o Arquivo da Cidade, o documento só poder estar guardado aqui. • Porque se é um arquivo, deve ter documentos "velhos" e o documento que procuro é "velho". • Porque o que procura pode estar aqui. • Porque disseram que é aqui que se dá entrada em requerimentos. • Porque disseram que aqui era a Prefeitura: | <ul style="list-style-type: none"> • Documentos sobre firmas falidas ou extintas. • Documentos antigos (e é um documento antigo que precisa). • Diários oficiais na União, Estado e Município, que contenham resultados de concursos promovidos pelos órgãos públicos. • Documentos do antigo INPS, pois precisa recuperar os dados contidos na Carteira de Trabalho que perdeu, e aqui deve ter o cadastro para isso. • Documentos do Instituto Félix Pacheco, onde espera encontrar uma certidão de casamento do pai. • Documentos sobre todos os loteamentos da cidade e o que precisa deve estar aqui. • Documentos referentes à óbitos, casamentos, nascimentos, e tem que ter o que procura. • Documentos referentes à escrituras e outros títulos de propriedade. • Documentos sobre a transmissão de bens. • Documentos que procura (não tem idéia de onde poderá encontrá-los, de modo que viu na placa que era um arquivo e resolveu entrar e perguntar). • Obter orientação para resolver um problema, pois o "pessoal" explica tudo direitinho, mesmo que este não seja o lugar certo. • Documentos sobre terras na cidade e no Estado; cartórios e ofícios de notas; processos judiciais; naturalização de estrangeiros; heranças / testamentos ; juízos de paz, etc. • Documentos diversos sobre a cidade: loteamentos, numeração de prédios, plantas de construção de casas, aforamentos, etc. • Documentos diversos sobre a história da cidade. • Documentos diversos sobre a cidade, o Estado do Rio de Janeiro, o Brasil, imigrantes, escrituras, certidões de óbito, nascimento, casamento, pagamento de impostos, registros trabalhistas etc. • Tentativa de recuperar documentos "roubados" por um advogado, por isso não pode dizer o que procura nem o assunto da busca. • Local para entregar requerimentos diversos como: auxílio doença, revisão de aposentadoria, renovação ou segunda via de carteira profissional, etc. • Como não sabe ler e não entende nada de documentos, escreveram em um papel o que deveria perguntar. |

Quadro 5

Perfil dos Usuários segundo a Modalidade de Demanda: Orientação

| Como chegou ao Arquivo Geral da Cidade | O que esperava encontrar no Arquivo Geral da Cidade |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Porque disseram que aqui poderia obter informações e/ou orientação. • Porque achou que aqui era o prédio do: <ul style="list-style-type: none"> - Arquivo Nacional; - Arquivo do INPS; - Arquivo do Ministério do Trabalho; - Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro. | <p>Orientação específica para resolver seu problema, mesmo que não esteja relacionado à instituição e respectivo acervo, como por exemplo: indicação de outro órgão onde possa conseguir o documento, alternativas para conseguir mais rapidamente um documento, outros documentos que contenham as informações que precisa etc.</p> |

Quadro 6

Perfil dos Usuários segundo a Modalidade de Demanda: Pesquisa

| Como chegou ao Arquivo Geral da Cidade | O que esperava encontrar no Arquivo Geral da Cidade |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Porque outras instituições estão fechadas (como a Biblioteca Nacional, o Arquivo Nacional etc.) por motivo de obras ou greve. • Porque foi encaminhado pelo colégio ou pela universidade. • Porque foi encarregado de fazer um levantamento pela instituição que trabalha e sendo sobre a cidade, deveria ter tudo aqui. • Porque talvez aqui encontre informações sobre um parente. • Porque um conhecido disse haver aqui muitas informações para o trabalho que está fazendo. • Porque viu uma reportagem na televisão e achou que o arquivo do qual falaram era este aqui. • Porque telefonou para o AGCRJ e informaram que o que procura tem aqui. | <ul style="list-style-type: none"> • Documentos sobre imigrantes. • Documentos sobre ruas, bairros, etc. • Documentos sobre imóveis na cidade (arquitetura, urbanismo); saúde pública; instrução pública; transportes; iluminação etc. • Documentos atuais sobre a cidade. • Documentos sobre indivíduos que moraram ou trabalharam na cidade, para reconstruir histórias de família. • Documentos sobre a história do país e da cidade. • Documentos mostrados pela televisão e que são importantes para o trabalho que pretende fazer. • Documentos sobre símbolos municipais ou nacionais. |

Quadro 7

Perfil dos Usuários segundo a Modalidade de Demanda: Curiosidade e Lazer

| Como chegou ao Arquivo Geral da Cidade | O que esperava encontrar no Arquivo Geral da Cidade |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Porque está participando de uma gincana e precisa de informações e documentos sobre a cidade, que o órgão deveria ter. | Informações sobre a história da cidade. |
| <ul style="list-style-type: none">• Porque está de férias e resolveu conhecer o que funcionava neste prédio. | Documentos sobre qualquer assunto relacionado à Cidade. |
| <ul style="list-style-type: none">• Porque estava com tempo e resolveu ver o que havia de interessante.• Porque passa por aqui todos os dias e nunca havia entrado.• Porque a entrada é gratuita. | Nada em especial, simples curiosidade. |
| <ul style="list-style-type: none">• Porque já conhecia ou soube que o local era "fresquinho" e agradável, principalmente no verão. | Condições adequadas para o atendimento à outras necessidades não relacionadas às atividades do órgão, ou seja, à possibilidade de uso de seu espaço físico para outras finalidades, tais como: <ul style="list-style-type: none">▲ estudar até o horário do colégio/universidade;▲ ler alguma coisa durante o intervalo do almoço.▲ passar o tempo enquanto aguarda o horário de um compromisso;▲ reunir-se com um grupo de colégio ou da universidade;▲ refugiar-se do calor durante o verão;▲ usar o local como ponto de encontro. |

Quadro 8

Barreiras à Transferência de Informação Arquivística - segundo FREIRE

| Necessidade de informação prévia | Biografia do receptor da informação | Inserção do receptor em Um grupo social |
|---|---|---|
| <p>Quando a informação não é compreendida por faltar ao receptor conhecimento anterior indispensável: sobre o tipo de documento que procura, sobre a lógica da produção administrativa documental, sobre a instituição mais adequada para atendê-lo (ou seja, que organismo guardaria o documento que se está buscando). Por outro lado, o processo de comunicação e de transferência é facilitado, quando o Usuário sabe: a nomenclatura do órgão gerador e o período em que o documento foi produzido; que a informação desejada é resultante da reunião de informações contidas em diversos documentos; que a informação solicitada é suficiente para resolver o problema etc.</p> | <p>Quando este vivenciou experiências negativas em relação à obtenção de informações em outras instituições do setor público. A cada busca é agregada uma dose enorme de emotividade negativa. Acrescente-se ainda a possibilidade de encontrar uma informação que o prive dos direitos que supõe ter, causa ruídos na comunicação entre o usuário, a instituição e os profissionais que o atendem.</p> | <p>Quando o indivíduo participa de um grupo social que tem dificuldades em lidar com a “burocracia oficial”, em relacionar-se de modo igualitário com a esfera pública. Alguns grupos sociais não acreditam, de fato, que tenham direito à informação, comportando-se de acordo com esta idéia. O embate com o poder constituído na defesa de direitos, é um grande problema social a ser trabalhado pelos arquivos públicos.</p> |

Quadro 9
Barreiras à Transferência de Informação Arquivística - segundo WERSIG

| Tipos de Barreiras | Descrição |
|--|---|
| 1. Ideológicas | Entre estados com formas diferentes de ordem social, onde variadas ideologias governam a vida social, podendo haver recusa de informações por fontes específicas com ideologias antagônicas àquelas que governam os Usuários. |
| 2. De comportamento | Entre indivíduos que, estando no papel de atendentes, extrapolam as suas funções a atribuem, a si próprios, o direito de selecionar quem precisa e quem não precisa de informações, tirando do indivíduo o poder de escolha. |
| 3. De apropriação | Baseadas no fato de que a informação pública pode vir a assumir o “status” de propriedade privada: a) para alguns grupos que impedem a transmissão de informação em nome de um <u>sigilo</u> que julgam ser necessário, como por exemplo, na produção acadêmica; b) para o órgão produtor da informação que tem o direito de estabelecer condições para o acesso, a consulta e a divulgação de informações, baseadas nas restrições impostas pela legislação vigente; c) para os atendentes de órgãos públicos que, no exercício de suas atividades, atuam como proprietários dos documentos existentes no órgão: deixam de prestar ao Usuário as informações que ele necessitaria; limitam a quantidade de documentos passíveis de reprodução; decidem quem deve ser atendido de maneira diferente etc. De certa forma, é uma maneira de autovalorização profissional, por falta de reconhecimento institucional da importância do trabalho que realizam. |
| 4. De tempo | Em razão do suporte da informação ter uma vida útil limitada e, não havendo a reprodução integral do conteúdo dos documentos em tempo hábil, o seu conteúdo fatalmente, desaparecerá. |
| 5. De eficiência | a) do ponto de vista da instituição, correspondendo ao esforço para informar; b) do ponto de vista do usuário, na medida dos esforços empreendidos para usar os serviços de informação. |
| 6. Financeiras | Refere-se à relação de custo-benefício, tanto na produção e na disponibilização da informação, como na conscientização do Usuário sobre este aspecto. Acrescente-se ainda o fato de que nem sempre o Usuário dispõe de recursos financeiros para acessar as fontes de informação necessárias à resolução de seu problema. |
| 9. De capacidade na seleção da informação | Diz respeito à habilidade que o Usuário demonstra em selecionar o material que considera relevante para o atendimento à sua necessidade. |
| 10. De consciência e conhecimento da informação | Significa que o órgão pode atender à demanda real apenas com a informação por ele conhecida. |
| 11. De responsabilidade pela intermediação | O uso da informação depende, em um arquivo público, da capacidade do profissional em intermediar a relação entre os Usuários e o acervo. |