

## **ESPECIALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO PESQUISADOR EM ARQUIVOS PESSOAIS: A EXPERIÊNCIA DO ARQUIVO DO INSTITUTO DE ESTUDOS BRASILEIROS DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO**

**Denise de Almeida Silva**

O presente relato traz a experiência do Arquivo do Instituto de Estudos Brasileiros da Universidade de São Paulo (Arquivo-IEB/USP), cujo acervo é constituído por arquivos de pessoas, no processo de especialização do atendimento ao pesquisador realizado a partir de 2011, quando se deu a última reestruturação administrativa do setor. Para tanto, será apresentada a constituição do acervo; os aspectos relacionados à pesquisa e ao acesso aos documentos; o desenvolvimento de um instrumento de pesquisa único; a formação dos atendentes visando aproximação com o público e a potencialização do uso do acervo; e a organização do espaço para o atendimento presencial de modo mais amistoso para o pesquisador.

O enfoque escolhido para elaboração deste texto pretende demonstrar que o aprimoramento no atendimento ao pesquisador no Arquivo-IEB/USP deve ser compreendido no contexto que considera os aspectos institucionais, as práticas arquivísticas, os atendentes e os pesquisadores. Ressalta-se a importância deste tema ser interpretado como algo tão relevante quanto classificação, avaliação e incorporação de acervos para a Arquivística, quanto os estudos sobre usuários e práticas informacionais exploradas na Ciência da Informação.

A opção por uma abordagem mais generalista, pautada em exemplos práticos, procura expor a experiência de especialização do atendimento aos pesquisadores, como parte de um processo que envolveu mudanças organizacionais na estrutura do Arquivo-IEB/USP e na forma de acesso aos documentos, como também reforça a formação

continuada dos atendentes, potencializando a compreensão das características dos documentos de arquivo pelos pesquisadores.

### **O acervo constituído por arquivos de pessoas**

Para se referir a formação do acervo do Arquivo-IEB/USP faz-se necessário retomar a criação do próprio Instituto, em 1962, pelo professor Sérgio Buarque de Holanda, da então Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras da Universidade de São Paulo (FFCL-USP). De acordo com Caldeira (2002, p.54), na proposição de seu idealizador, o Instituto de Estudos Brasileiros (IEB) concentraria a realização de trabalhos multidisciplinares sobre o Brasil promovendo acesso a fontes de pesquisa: “pretendia aproximar os pesquisadores universitários dos documentos, sobretudo os mais raros e inéditos(...) Para tanto, entre as várias finalidades do IEB, estava prevista a aquisição e guarda de documentos de natureza diversa referentes ao Brasil.”

Entre 1962 e 1968, a incorporação de acervos pessoais, por meio de compra ou transferência de outras faculdades da Universidade de São Paulo, possibilitou que em 1968 o Arquivo-IEB/USP, surgisse integrado à Biblioteca. Sua criação como setor independente ocorreu em 1974, conforme conta na Ata do Conselho Administrativo do IEB de 05 de abril de 1974:

“(...) 18) Arquivo e documentação - regulamento, novo material técnico. O Prof. Castello explica aos Srs. Conselheiros que o setor de Arquivo, Documentação e Conservação do IEB deverá ser concentrado num setor técnico, sob a responsabilidade de um funcionário do IEB. O Prof. Castello lê o Ante-Projeto do setor de Arquivo, Documentação e Conservação, que ora transcrevo, para que os Srs. Conselheiros deem seus pareceres: 1. Finalidade: organizar, preservar e manter em condições de consulta as coleções de documentos como manuscritos, slides, fotografias, discos, filmes, folhetos de cordel e outros, constantes dos arquivos do Instituto de Estudos Brasileiros provenientes das atividades internas deste Instituto, de aquisições ou de doações. 2. Organização: O setor de Arquivos, Documentação e Conservação está subdividido conforme sua designação em: 2.1 Arquivos; 2.2 Documentação e 2.3 Conservação.” (Arquivo-IEB/USP, Fundo IEB, código de referência: IEB-001-01-0073).

As primeiras coleções, entendidas aqui como acumulação selecionada de documentos por seu titular, que vieram a compor o acervo do Arquivo-IEB/USP foram a Yan de Almeida Prado, comprada em 1962 e Alberto Lamago, transferida da Biblioteca

da FFCL em 1968. O primeiro fundo, entendido como acumulação orgânica de documentos pelo titular, foi de Mário de Andrade, comprado em 1968. Ao longo dos anos, a aquisição dos conjuntos de documentos se deu por meio de compra pela Universidade de São Paulo, como por exemplo os fundos de João Guimarães Rosa (1973) e Caio Prado Júnior (2001), ou doação, dos herdeiros ou do próprio titular, como o acervo de Fernando de Azevedo (1970-doador), Graciliano Ramos (1980 e 1994 - doador) e de Anita Malfatti (1989 - doador).

Ainda dentro de seu acervo, exemplificamos as coleções de: Literatura Popular de Cordel, Marcello Tupynambá; fundos como os de: Aracy de Carvalho Guimarães Rosa, Camargo Guarnieri, Waldisa Russio, Aracy Abreu Amaral, Osman Lins, Milton Santos entre outros; e a documentação resultante de pesquisa: Problema Indígena no Brasil, Produção Intelectual de Roger Bastide, Imprensa Negra no Brasil etc.

Atualmente o acervo é composto por 48 fundos, 63 coleções e 39 conjuntos de Documentação Resultante de Pesquisa. Todos estão disponíveis para os pesquisadores em distintos graus de descrição, desde uma organização mínima, chamada também de descrição sumária com descritivo sobre o conteúdo das caixas (seja pelo tipo documental ou classificação), até a descrição por item documental. Os fundos e coleções, em diferentes etapas de descrição, demonstram também um acumulado de organização ao longo dos anos, compondo seu histórico arquivístico.

### **O universo da pesquisa**

A atendimento ao pesquisador não é algo que possa ser pensado e aprimorado isoladamente às reflexões e práticas arquivísticas, à cultura institucional, como também não deve ser analisado apenas sob aspectos de necessidades informacionais dos pesquisadores. O processo de pesquisa, que ocorre em um ambiente organizacional, deve ser analisado na amplitude que vai do processamento documental, passando pelos atendentes e chegando aos usuários. Tomando-se esse contexto, em que partes se relacionam, a discussão tem muito a ganhar quando o balcão de atendimento não é tido como um separador do universo dos documentos e dos usuários sendo interpretado como um local de interlocução entre a instituição, as atividades arquivísticas e a pesquisa.

A bibliografia para a área de pesquisa de um Arquivo é tímida quando explorada pela disciplina Arquivística detendo-se a programas educativos, aspectos patrimoniais ou de eventos e cursos para difusão do acervo. Para a Ciência da Informação a área de pesquisa é traduzida pelos estudos de usuários e práticas informacionais. Se por um lado o que é produzido na área dos Arquivos revela a falta de intimidade com aqueles que busca informações, a Ciência da Informação, de modo geral, trata o pesquisador como um portador de demandas ou processador de informações como observa Araújo (2017: 217-236), avançando na discussão ao considerar sujeito e objeto como construídos em parceria.

A experiência do Arquivo-IEB/USP na especialização no atendimento ao pesquisador, este em grande maioria de perfil acadêmico, considera que não se trata de organizar documentos de acordo com a necessidade dos pesquisadores, fato que contraria a característica de acumulação do documento de arquivo. Nem mesmo de ressaltar a busca por informações, que por vezes desconsidera os vínculos que os documentos possuem. A ênfase não está na discussão detalhada, não menos importante, de estudos de usuários ou procedimentos arquivísticos, mas sim em evidenciar que a opção pela especialização do atendimento ao pesquisador deve considerar todo o contexto em que a atividade está envolvida – do processamento documental a pesquisa- e que o apoio político da alta direção é fundamental para que o processo seja instituído e perene.

Par o detalhamento destas ações será necessário retroceder ao momento em que o acesso aos documentos do Arquivo-IEB/USP foi redefinido (2006) e o Sistema de Gerenciamento de Acervos (SGA) foi desenvolvido (2009). A partir de 2011, com a reorganização administrativa do Arquivo-IEB/USP, estas mudanças na forma de pesquisar tornaram-se possíveis de serem implementadas de fato.

### **Acesso aos documentos**

Em 2006 a 2010, ao assumir a direção do IEB, a profa. Ana Lúcia Duarte Lanna foi responsável por implantar uma grande mudança administrativa no Instituto, propondo alterações no organograma e na forma de acesso aos acervos. Para o Arquivo-IEB/USP

essas modificações se refletiram na unicidade dos setores que compunham o Arquivo e no acesso aos documentos.

O Arquivo-IEB/USP compreendia até meados de 2010 os setores de Documentação Textual e Documentação Audiovisual. A setorização do Arquivo estabelecida pelos suportes do documento, além de equipes diferenciadas, ao longo do tempo, da forma como foi implementada, contribuiu para romper com os laços mais evidentes que unem os documentos em seu contexto de acumulação. Atualmente, busca-se refazer esses elos e apesar dos setores de Documentação Textual e Documentação Audiovisual não mais existirem, as condições de guarda são mantidas, com aquisição de material próprio para acondicionamento em diferentes suportes como também uma Câmara Fria. Mesmo com a separação física, as equipes trabalham na descrição dos conjuntos documentais em sua totalidade, independentemente do suporte.

Até este momento o acesso aos documentos pelos pesquisadores era orientado pelo que foi este foi preconizado em Ata do Conselho Administrativo, em 1974:

“3. Utilização: 3.1 Os documentos que constituem o setor de Arquivos do IEB estão abertos à consulta de professores, pesquisadores, especialistas e interessados, desde que devidamente credenciados e ressalvadas as condições impostas pelos depositários de Coleções ou pela Diretoria do IEB, ouvido o Conselho de Administração. 3.2 O pesquisador poderá requerer do conselho de Administração do Instituto a prioridade de consulta de determinado material, estabelecido, nesse caso, um prazo de execução da pesquisa e divulgação dos resultados. 3.3 A obtenção de cópias parciais ou totais depende da autorização do Conselho de Administração do IEB, observado o seguinte: 1º expressa indicação da fonte; 2º direitos autorais, se ainda vigentes, cabendo, nesse caso, consulta a ser feita aos herdeiros pelo IEB; 3º prioridade de divulgação total do documento pelo IEB, independentemente ou em co-edição. 3.4 Os Arquivos só poderão ser visitados com expressa autorização da Diretoria do IEB, cabendo a cada consulente conhecê-lo pelo catálogo ou por descrição do responsável imediato. 3.5 A quantidade de documentos a ser usada durante a pesquisa fica a critério do responsável imediato de setor. 3.6 Enquanto não estiverem terminados os trabalhos de catalogação, a consulta de interessados estranhos ao IEB deverá ser feita sob a orientação de um pesquisador deste instituto, perante a área de interesse da pesquisa. 3.7 Conforme entendimentos com a família Mário de Andrade, é prioridade do IEB a preparação da edição crítica das obras de Mário de Andrade, sujeita a planejamento geral do Conselho de Administração, que deverá compor uma comissão especial para esta finalidade.” (Arquivo-IEB/USP, Fundo IEB, código de referência: IEB-001-01-0073).

Com a assinatura do documento que se remete ao acesso a acervos de escritores e intelectuais, em 27 de novembro de 2006, pesquisadores vinculados universidades

brasileiras, reunidos no IEB, comprometeram-se a:

“...adotar como política comum a permissão de acesso irrestrito à documentação existente em acervos de escritores, artistas e intelectuais, sob guarda de instituições de pesquisa e ensino, como forma de democratizar a produção de conhecimento e preservar a memória intelectual do país.” (Guia do IEB: 2010, 31).

A partir deste momento, a reserva de documentos para determinadas pesquisas, não permitindo o acesso por outras pessoas enquanto ela não se efetivasse, foi declinada no IEB. Uma nova cultura institucional sobre o acesso aos documentos foi iniciada. Com apoio político da direção do instituto, não era mais permitida a reserva de documentos até a consolidação de projetos da casa, de modo que os documentos poderiam ser consultados por pesquisadores externos à instituição a qualquer momento. Nesse contexto, foi possível iniciar o desenvolvimento do Sistema de Gerenciamento de Acervos, como instrumento de pesquisa que unificou tantos outros.

#### **Sistema de gerenciamento de acervos (SGA)**

Até o ano de 2009 o acesso aos documentos do acervo do Arquivo-IEB/USP se dava por múltiplos instrumentos de pesquisa. Para cada fundo/coleção, de acordo com seu grau de descrição, havia o guia, inventários, catálogos, catálogos seletivos e índices, além de listas onomásticas, cronologias estratificadas e banco de dados resultantes de projetos de pesquisa. Cerca de meia centena de instrumentos, norteados em grande parte pela tipologia documental.

O grande número de catálogos, listagens temáticas e banco de dados construídos de acordo com as particularidades da pesquisa refletiam a forma como se deu a evolução da organização dos fundos/coleções: projetos de pesquisa que tinham a frente professores do Instituto, abarcavam uma parte do fundo/coleção de determinado titular, e por meio de estagiários, estudantes de iniciação científica, mestrado ou doutorado os documentos eram descritos. Os resultados desses trabalhos eram colocados à disposição do pesquisador: “Assim, explorando o potencial de estudo gerado por essas fontes primárias, a pesquisa desvenda o conteúdo do acervo, ao mesmo tempo que realiza uma

catalogação acurada, pronta para o uso de novos estudiosos.” (Batista, 1997:8).

Marta Rossetti Batista, diretora à época da elaboração do primeiro guia do IEB, publicado em 1997, intitulado “ABC do IEB: Guia Geral do Acervo”, relata na apresentação do instrumento de pesquisa a intenção e esforços de mais de 10 anos do desenvolvimento de um instrumento de informação global que contemplasse os acervos do instituto, reunindo o conhecimento de arquivistas, bibliotecários, museólogos, pesquisadores e professores. Nesta publicação, além de informações sobre a constituição do acervo e a biografia dos titulares, há destaque para as particularidades das áreas de Arquivo, Biblioteca e Coleção de Artes Visuais. Nesta época, o número de documentos que compunham o Arquivo era de 200 mil, passados 20 anos, em 2017, estima-se esse número em 500 mil documentos.

Na análise dos instrumentos de pesquisa e registros que auxiliavam a pesquisa anteriormente à implantação SGA, é possível verificar a multiplicidade de instrumentos e também a predileção de estudos e organização de alguns acervos em detrimento de outros.

Além dos instrumentos encadernados, Elizabete Marin Ribas, uma das idealizadoras do SGA, relata que conjuntos documentais como os de Pierre Monbeig, Correspondências de Mário de Andrade, Anita Malfatti, Ernani Silva Bruno e Correspondência de Aracy de Carvalho Guimarães Rosa contavam com base de dados resultantes de projetos de pesquisa e que apesar de minuciosamente construídas de acordo com as particularidades do titular:

“(…) a multiplicação de bases para o Arquivo acarreta num problema óbvio: o consulente é obrigado a realizar buscas individuais em cada um desses instrumentos de pesquisa caso seu interesse extrapole as especificidades dos conjuntos documentais que cada um deles, em si, engloba.” (Ribas, 2003: 101)

Um outro grande passo foi dado na especialização do atendimento ao pesquisador com a consolidação de todos os instrumentos de pesquisa existentes, em um instrumento único, promovendo além da eliminação da redundância dos registros, a facilidade de acesso ao acervo do Arquivo-IEB/USP. Diante de tantas entradas no acervo e pensando na transformação da pesquisa em algo menos direcionado pela tipologia

documental, dando opção de outras formas de buscas, a escolha por disponibilizar distintos instrumentos de pesquisa como guias, inventários e catálogos em uma ferramenta única, eletrônica e on-line, o SGA, foi um avanço no atendimento ao pesquisador ao permitir a permanência do legado da descrição dos fundos/coleções, ao promover a possibilidade de pesquisa transversal no acervo do Arquivo-IEB/USP como um todo e não apenas por fundos/coleções, ao ofertar campos de busca que além da tipologia documental, englobam nome de pessoa, lugar, data, palavra-chave. Para o desenvolvimento deste catálogo é importante ressaltar que o diálogo entre leigos e profissionais da tecnologia nem sempre é algo fácil, mas que no caso do IEB, “(...)o programador foi alocado dentro do próprio Arquivo, acompanhando, diariamente os processos internos do setor, a fim de transplantá-los para a linguagem do computador.” (Ribas, 2013: 102). Além disso, o programador, Frederico Antonio Camillo Carmargo, que junto com Elizabete Marin Ribas desenvolveu o SGA, possuía na época habilitação na área de Tecnologia da Informação e na área de Humanas, no curso de Letras, facilitando a interação entre os dois universos.

O SGA foi desenvolvido em plataforma SQL-SERVER. Basicamente, possui duas interfaces: a que vai para o catálogo eletrônico disponibilizado no site da instituição e que também é usada no atendimento ao pesquisador; e a de gerenciamento das atividades com os documentos do acervo, e que possui funcionalidades distintas dependendo do perfil do usuário. Na edição de 2010 do “Guia do IEB: o acervo do Instituto de Estudos Brasileiros”, há uma parte dedicada ao SGA, em que se destaca:

“Tecnologicamente, a construção do catálogo eletrônico exigiu a modelagem e implementação de um banco de dados relacional para o armazenamento das informações dos acervos, unidades constitutivas e seus agrupamentos, e de uma aplicação *web* que constituísse o *front-end* desse banco de dados dividido em dois módulos: a) o módulo de manutenção e gerenciamento de acervos, de uso interno; b) módulo de consulta, para ser disponibilizado aos consulentes via *internet*.” (Guia do IEB, 2010: 49)

O catálogo disponibilizado no site permite que as pessoas verifiquem se aquilo que buscam se encontra no Arquivo-IEB/USP sem a necessidade do deslocamento físico. Encontrados os documentos, a descrição pode atender as necessidades dos usuários, mas caso seja necessária a consulta aos originais, o pesquisador já terá em mãos os códigos dos documentos que procura, otimizando o tempo de pesquisa na sala de consulta.



Nem todos os fundos/coleções encontram-se cadastrados o SGA devido ao ritmo de crescimento do acervo confrontado ao: número de funcionários do corpo técnico (são atualmente seis funcionários que se dividem entre higienização, administração, descrição e atendimento ao pesquisador); a crise financeira da Universidade de São Paulo que determinou a redução drástica de estagiários; e a diminuição de projetos financiados por agências de fomento e que tornava possível a contratação de estudantes para a descrição de documentos.

O pesquisador pode consultar no site do IEB os fundos/coleções que não estão no Catálogo Eletrônico, acessando o guia dos acervos que se encontra digitalizado e também as notícias sobre a incorporação de novos acervos. Para o próximo ano, pretende-se alimentar no site do IEB uma listagem com os novos acervos, uma vez que a atualização e publicação do guia do acervo obedece a um ritmo diferente do movimento de chegada dos fundos/coleções.

Do desenvolvimento do SGA a sua aceitação pela instituição, assim como da modificação da forma de acesso aos conjuntos documentais a sua efetivação, houve, a partir de 2011, um grande esforço por parte da Supervisão do Arquivo-IEB/USP para que novas diretrizes relacionadas à pesquisa fossem realmente colocadas em prática. A rotina do atendimento ao pesquisador, a reprodução de documentos e a sala de consulta descritos nos subitens abaixo, são resultantes deste empenho em colocar em consonâncias iniciativas anteriores com questões práticas apresentadas no dia-a-dia da pesquisa com os documentos de arquivo.

#### **Rotina de atendimento ao pesquisador**

O atendimento ao pesquisador se realiza por meio de agendamento por endereço eletrônico ou telefone. Este procedimento foi adotado a partir de 2012 observando-se a dinâmica do setor e sua limitação física para o atendimento. Muitas vezes sobravam mesas, em outras, faltavam. O critério da ordem de chegada foi substituído pelo do agendamento, no limite de seis pesquisadores por dia, número este que de acordo com a experiência relatada pelos atendentes, é o máximo para um atendimento especializado aos moldes do que é feito atualmente. Caso alguém que não agendou chegue e haja vaga

na sala, a pessoa será acolhida e orientada quanto ao agendamento para sua próxima vinda.

Nos tópicos abaixo estão descritos os principais procedimentos realizados para o atendimento do pesquisador, como também caminhos e soluções apontadas para o seu aprimoramento:

- **Agendamento:** ao agendar a pessoa é orientada sobre os dias e período do atendimento e sobre a consulta ao catálogo eletrônico que está no site do IEB, de modo a otimizar seu tempo na sala de consulta. A adoção deste procedimento possibilita, além da diminuição de equívocos quanto ao horário de atendimento, a otimização do tempo do pesquisador na sala de consulta e a quase inexistência da ocorrência do pesquisador vir ao Arquivo-IEB/USP e não encontrar os documentos que busca. Observou-se ainda que para muitas pesquisas em fase inicial, o indicativo da existência dos registros documentais já seria o suficiente para se dar sequência ao trabalho. Estas orientações iniciais colocadas como uma forma de acolhimento o pesquisador, e que demandam tempo dos atendentes que são os mesmos que organizam a agenda e recebem presencialmente os pesquisadores, permite, na maioria dos casos, que os pesquisadores cheguem ao Arquivo-IEB/USP com uma postura harmônica ao serviço que lhe será prestado.

- **Recepção:** na recepção do pesquisador na sala de consulta, embora as regras estejam afixadas nas mesas e quadro de avisos, as pessoas são lembradas pelo que é permitido utilizar na sala. Percebeu-se que recepcioná-las dizendo o que não se pode, potencializa o distanciamento do atendente, podendo-se tornar um enfrentamento no processo de atendimento no que se refere a reprodução de documentos, ou mesmo, na regularização de se guardar uma garrafa de água no armário.

- **Cadastro/Consulta:** na sequência, o pesquisador que vem pela primeira vez ao Arquivo-IEB/USP é acompanhado até o terminal de consulta, onde irá fazer seu cadastro na instituição e também realizar busca e pedido de documentos. Em 2017, adotou-se para este momento uma abordagem amigável do atendente para com o pesquisador: uma conversa informal é estabelecida perguntando-se sobre a experiência de pesquisa com documentos, sobre o projeto, sobre os documentos que busca. O atendente faz um breve relato sobre a recepção de arquivos pessoais, sobre a compreensão do contexto de

acumulação dos documentos, sobre os laços que dos documentos possuem entre eles e entre conjuntos documentais de diferentes titulares, salientando que muitos fundos/coleções ainda se encontram apenas no Guia do IEB. As observações sobre as características dos documentos de arquivos são retomadas no decorrer da pesquisa na sala de consulta, pois diante de tantas informações, o foco do pesquisador em documentos isolados ou tipo documental é ampliado.

- **Contato com os documentos:** realizados os pedidos de consulta o acesso aos documentos originais se dá de acordo com o perfil da pesquisa: por itens documentais ou pela caixa onde se encontram os documentos. Para os documentos que se encontram digitalizados, o acesso se dá no próprio terminal de consulta e aos pesquisadores é elucidado que a cópia digitalizada existe devido ao grau de conservação do documento.

- **Finalização da consulta:** Ao fim da consulta, se o pesquisador teve acesso aos documentos pelo SGA, o atendimento é finalizado no próprio sistema, e os documentos consultados entram para o histórico do pesquisador. Caso o acervo não esteja no SGA, uma ficha de consulta é preenchida pelo pesquisador, e posteriormente são transcritas pelos atendentes no SGA, tornando-se também o histórico do pesquisador.

### **Formação dos atendentes**

A sala de consulta do Arquivo-IEB/USP é um local onde os fundamentos arquivísticos são testados e indagados pelos pesquisadores, mesmo que muitos deles não conheçam as características da disciplina. Para potencializar o acesso aos documentos, há um esforço por parte dos atendentes em colocar para o pesquisador que os documentos de arquivo possuem características que lhes são inerentes. Que apesar de muitas vezes o pesquisador estar em busca de uma informação, que esta mesma informação pertence a um documento de arquivo que é único, possui um contexto de acumulação e, por isso, laços com outros documentos. Neste processo, os atendentes são peças chave para esse entendimento.

O atendimento do Arquivo-IEB/USP é realizado sempre por duas pessoas: um funcionário e um estagiário. Uma vez que ao funcionário é permitida a entrada na reserva técnica para a busca aos documentos solicitados, o estagiário permanece na sala de

consulta para dar continuidade as ações do setor. Ambos atendentes recebem treinamento para a atividade, e por vezes, o funcionário, por ter mais familiaridade com a área de Arquivos, compartilha com o estagiário informações sobre Arquivística, formas de aproximação com os pesquisadores e protocolos de segurança. Esse conhecimento é repassado ao pesquisador como forma de potencializar sua pesquisa.

Neste intercâmbio de conhecimento sobre os arquivos, os atendentes têm condições de explicitar aos pesquisadores que a variedade de provas que podem extrair de um documento é infinita, mas que o valor de prova de um documento, perante a teoria arquivística, está vinculado à capacidade de comprovar atividades (Yeo, 2007:315-326). Ainda neste sentido, ao se referir a recorrência com que as descrições de arquivos pessoais têm considerado apenas a fase permanente dos documentos, Ana Maria de Almeida Camargo coloca que:

“Para a arquivística, no entanto, a correlação entre a atividade e o documento que a viabiliza (e que, por isso, lhe serve de prova) é crucial e constitui o núcleo básico dos procedimentos que conferem à área caráter científico, distinguindo-a, inclusive, de outras disciplinas com as quais tem sido frequentemente associada.” (Camargo: 2009: 13)

A especialização do atendimento do Arquivo-IEB/USP também se dá de forma contínua com a formação dos atendentes: investiu-se no treinamento das pessoas envolvidas com a atividade tanto em aspectos técnicos e de conteúdo do acervo, quanto em abordagens de aproximação com o público, formado em grande maioria por pesquisadores acadêmicos, com diversos graus de familiaridade com instituições arquivísticas, com prazos cumprir e questões relacionadas à reprodução de documentos, nem sempre tão fáceis de serem interpretadas quando relacionadas aos arquivos de pessoas.

O norteador da formação foi a institucionalização do programa História-Viva. São encontros semanais, realizados às sextas-feiras, à tarde, com estudiosos da área da Arquivística para aprimorar, a partir teorias, a prática cotidiana de trabalho. Neste momento são compartilhadas experiências ocorridas no Arquivo-IEB/USP como forma de gerir o conhecimento produzido pelo próprio corpo técnico, resultando em aperfeiçoamento ou alteração em procedimentos arquivísticos, acondicionamento e

consulta do documento. Para Menne-Haritz (2000) o conhecimento explícito é funcional apenas se estiver inserido em um sistema capaz de controlá-lo, ou seja, se ele é utilizado dentro do mesmo ambiente em que foi apreendido e pelo mesmo código comum compartilhado. Este conhecimento não é inerte, sua aplicação nas ações do cotidiano é que lhe confere o caráter de repensar, de reavaliar, de redimensionar e mudar aquilo que é necessário para aprimorar os métodos de trabalho de uma instituição.

Além do programa de formação, conversas quase diárias são realizadas entre a supervisão do Arquivo-IEB/USP sobre as experiências com os pesquisadores boas ou não, para se adotar procedimentos adequados que vão desde a adaptação do mobiliário, a equipamentos de proteção individual e às questões de reprodução dos documentos. Esta última diagnostica pelos atendentes como das principais geradoras de dúvida para tanto para o pesquisador quanto para as pessoas incumbidas pelo atendimento devido às várias nuances.

### **Reprodução de documentos**

A particularidade do Arquivo-IEB/USP em tratar de acervos privados de interesse público gera distintas interpretações quanto a uso que se faz dos documentos. Para as questões de reprodução de documentos que estão presentes diariamente no atendimento ao pesquisador, há o conhecimento da Lei de Direitos Autorais pelos atendentes (LEI no. 9610/98) e que é repassada ao pesquisador em seus questionamentos, porém o pedido de reprodução deve ser avaliado documento a documento. Como via de regra, a instituição arquivística detém o direito material de um acervo pessoal. Por isso, a consulta a esses documentos é livre, mas a utilização das informações e a reprodução obedecem à Lei dos Direitos Autorais. Os detentores dos Direitos Autorais, salvo autores falecidos há 70 anos ou mais, são os próprios autores (se vivos), seus familiares, ou pessoas físicas ou jurídicas devidamente autorizadas pelos titulares.

Todos os documentos custodiados pelo Arquivo-IEB/USP são protegidos pela Lei de Direitos Autorais. Por isso, sejam as pesquisas de finalidade acadêmica ou comercial, há a necessidade da autorização registrada do titular do fundo ou de seus herdeiros para reprodução dos documentos.

Um procedimento adotado no ano de 2017 foi a cobrança de R\$ 1,00 (um real) por imagem para a solicitação de reprodução com finalidade acadêmica para os documentos permitidos. A arrecadação, além de subsidiar a permanência de estagiário para a atividade do atendimento, permitiu que pesquisadores priorizassem seus pedidos, não fazendo grandes solicitações que acabavam onerando o tempo de trabalho da equipe do Arquivo-IEB/USP. De toda forma, a reprodução de documentos permitidos, pode ser realizada na sala de consulta pelos pesquisadores com equipamento próprio.

Esclarecimentos sobre Direitos Conexos, uma vez que o acervo do Arquivo-IEB/USP também possui documentos sonoros e Direitos de Imagem, como as fotografias, também fazem parte do repertório de dúvidas dos pesquisadores. O próximo passo para aprimorar o atendimento em questões relativas à reprodução de documentos é elaborar uma cartilha com os principais aspectos das leis que recaem sobre os arquivos de pessoas, disponibilizando-a na sala de consulta.

Para os documentos livres a serem reproduzidos é assinado pelo pesquisador o “Termo de uso dos documentos do Arquivo-IEB/USP” pelo qual ele se torna responsável pelo uso que fará dos documentos que reproduziu e que estão elencados no termo.

### **Sala de Consulta**

Por atender pessoas que pesquisam em arquivos pessoais a equipe do Arquivo-IEB/USP realiza continuamente adaptações na Sala de Consulta para torná-la um local interativo, onde protocolos institucionais se mesclam a aspectos pessoais.

Os rigores relacionados à segurança do acervo e à consulta aos documentos são explicitados em cartazes afixados nas mesas destinadas aos pesquisadores, no quadro de avisos e são retomados pelos atendentes de modo afirmativo, deixando os pesquisadores cientes das razões destes critérios, destacando-se especialmente o princípio da unicidade do documento de arquivo, segundo o qual os documentos de arquivo possuem características específicas a partir do contexto em que foram produzidos/acumulados (Bellotto, 2007:88). Portanto, um documento deslocado ou destruído, só é

compreensível se for conservado em seu lugar dentro do conjunto de documentos que o acompanham. Pessoas e documentos de arquivos são únicos.

O trânsito dos atendentes pela sala de consulta contribui para o estabelecimento de uma maior proximidade com o pesquisador. A disposição das mesas, onde seria um balcão de atendimento, existe para a segurança do acervo, não separando definitivamente atendentes dos pesquisadores.

Há, nas estantes da parede do fundo da sala, uma Biblioteca com exemplares resultantes de pesquisas no acervo ou relacionados aos conjuntos documentais do Arquivo-IEB/USP. Sua ordenação não obedece aos rigores das Bibliotecas tradicionais, tanto tecnicamente como na disposição física. Os livros são organizados por ordem de chegada e recebem um código sequencial que pode ser recuperado pelo SGA caso o pesquisador queira algo específico. Fisicamente, além da sequência de chegada, eles estão organizados de maneira menos formal, sendo alguns deitados, outros com a capa exposta, dando a ideia de que alguém manuseou, leu e deixou-os por ali, como muitas vezes acontece com os livros que estão nas estantes das casas. A adoção desta forma de organização, despertou curiosidade nos pesquisadores que por vezes, enquanto esperam o pedido de consulta chegar, dirigem-se até as estantes, pegam os exemplares e muitas vezes perguntam por outros.

Fac-símiles de documentos textuais, quadros com fotografias reproduzidas do acervo, presentes de outras instituições ficam expostos na sala de consulta. Uma poltrona florida, próxima de uma estante baixa de livros e jornais, foi colocada para aqueles que esperam pela recepção do atendimento ou aguardam um pesquisador. Apesar de serem detalhes, estas pequenas modificações fazem parte daquilo que o Arquivo-IEB/USP entende pelo aperfeiçoamento do atendimento ao pesquisador. São formas de aproximação que permitem na maioria das vezes o estabelecimento de um vínculo de confiança e não de afrontamento com a prestação de um serviço que é público, que possui protocolos, mas que também preza por um atendimento personalizado para aqueles que pesquisam em arquivos de pessoas.

## O caminho da especialização

A especialização no atendimento ao pesquisador do Arquivo-IEB/USP, que chega a ser na maioria das vezes personalizada, foi uma elaboração ao longo dos anos que teve início com o apoio da alta direção, e se aprimorou com as demandas dos pesquisadores, o treinamento dos atendentes e o avanço da descrição dos conjuntos documentais. Muito se fez e ainda há para ser feito neste processo em que o atendimento ao pesquisador não é visto de forma isolada, mas integrante de uma cadeia de atividades, aberta a aprimoramentos e mudanças.

Desta experiência, é possível afirmar que a avaliação das ações implementadas deve ser constante e que a equipe de trabalho deve participar e estar em sincronia com as tomadas de decisões, para que de fato sejam frutíferas. Assim, a condução do processo de especialização realizada pela Supervisão do Arquivo-IEB/USP junto ao corpo técnico, a partir de 2011, foi fundamental para que ações anteriores, como o comprometimento de pesquisadores a zelar pelo acesso pleno aos fundos/coleções em documento assinado em 2006, e a utilização do SGA, passassem a fazer parte da rotina da instituição.

Estabelecidas as condições para o amplo acesso aos documentos no Arquivo-IEB/USP, foi possível aprimorar o atendimento ao pesquisador tanto na qualidade da pesquisa, apontando-se características do documento de arquivo para o pesquisador, quanto no ambiente de consulta presencial interativo, na utilização de um instrumento de pesquisa único, na formação dos atendentes e na escuta sobre a pesquisa e anseios do pesquisador. A opção por um olhar mais atento a atividade de pesquisa, possibilitou ao Arquivo-IEB/USP seguir pelo caminho da especialização do atendimento ao pesquisador, em que o norteador é a oferta de um serviço em constante aprimoramento para as pessoas que pesquisam em arquivos de pessoas.

## Referências

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O que são “práticas informacionais”? **Informação em Pauta**, Fortaleza, v.2, número especial, p. 217-236, 2017.

BATISTA, Marta Rossetti. **ABC do IEB: Guia Geral do Acervo**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1997.



BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

CALDEIRA, João Ricardo de Castro. **IEB**: origens e significados. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado, 2002.

CAMARGO, Ana Maria. Arquivos pessoais são arquivos. **Revista do Arquivo Público Mineiro**, Belo Horizonte: Minas Gerais. Disponível em: [http://www.siaapm.cultura.mg.gov.br/acervo/rapm\\_pdf/2009-2-A02.pdf](http://www.siaapm.cultura.mg.gov.br/acervo/rapm_pdf/2009-2-A02.pdf)> Acesso em: 20 nov. 2017.

MENNE-HARITZ, Angelika. **Dynamic Knowledge in organizational environments**: some ideas on knowledge management. [s.l]: [s.n.], October, 2000.

RIBAS, Elisabete Marin. O Sistema de Gerenciamento de Acervos do IEB USP. **Seminário Internacional de Arquivos de Museus e Pesquisa**: Tecnologia, informação e acesso. São Paulo, Brasil, 16 a 17 de novembro de 2011. São Paulo: Grupo de Trabalho Arquivos de Museus e Pesquisa, 2013; 99-105.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Instituto de Estudos Brasileiros. **Guia do IEB**: o acervo do Instituto de Estudos Brasileiros. São Paulo: Instituto de Estudos Brasileiros, 2010.

YEO, Geoffrey. Concepts of record (1): evidence, information, and persistent representations. **The American Archivist**, Chicago, v. 70, n. 2, p 315-343, 2007.