

Dados Internacionais de Catalogação-na-publicação (CIP)
(Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo, ES, Brasil)

C749a Congresso Nacional de Arquivologia (4. : 2010 : Vitória, ES).
Anais do IV Congresso Nacional de Arquivologia, 19 a 22 de
outubro de 2010. - Vitória, ES : [AARQES], 2010.
1 CD-ROM

Tema: A Gestão de Documentos Arquivísticos e o Impacto das
Novas Tecnologias de Informação e Comunicação.
ISBN: 978-85-63771-00-1

1. Arquivologia - Congressos. 2. Documentos arquivísticos -
Congressos. 3. Tecnologia da informação. I. Título. II. A Gestão de
Documentos Arquivísticos e o Impacto das Novas Tecnologias de
Informação e Comunicação.

CDU: 930.25

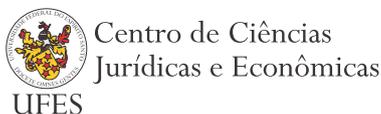
Realização



Patrocínio



Apoio



Parceiros



Agência Oficial



Organização



ESTUDO DE USUÁRIOS DO PROGRAMA DE HISTÓRIA ORAL DO CENTRO DE PESQUISA E DOCUMENTAÇÃO DE HISTÓRIA CONTEMPORÂNEA DO BRASIL (CPDOC) DA FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS

Daniele Cavaliere Brando

daniele.cavaliere@yahoo.com.br

Arquivista da Fundação Biblioteca Nacional

RESUMO

Este estudo tem por objetivo apresentar a realização de entrevistas com usuários do Programa de História Oral do CPDOC tendo como proposta, tornar o procedimento de representação de entrevistas de história oral, mais consistente e eficaz, através da investigação do detalhamento do seu conteúdo informacional. Há necessidade de verificar como são representadas as informações contidas nas entrevistas sob o prisma dos usuários, para possível recuperação com maior precisão.

Devido à diversidade de usuários e de instituições que procuram o Programa de História Oral do CPDOC em busca de informações e instruções que possam constituir ou aprimorar seus respectivos acervos e programas, percebeu-se a necessidade de aprofundar-se o estudo de usuários no campo da história oral. A excelência de um centro de documentação está diretamente relacionada ao conhecimento que este possui das necessidades de informação dos usuários que utilizam seus serviços e da forma pela qual as informações estão disponíveis para consulta. Através do estudo de usuários pode-se avaliar e planejar os serviços e sistemas de recuperação da informação, levando-se em conta a satisfação das necessidades de informação e melhoria do sistema de busca e disseminação da informação. A história oral é uma metodologia que tem sido cada vez mais explorada, mas há ausência de estudos de usuários que sirvam de referência para padronização e uniformização da organização desses acervos. Estes conteúdos informacionais estão inseridos em um universo institucional arquivístico pouco explorado. A Arquivologia pode ajudar na descoberta dessas fontes abundantes de pesquisa, apresentando a riqueza de possibilidades que a fonte oral pode gerar.

Palavras-chave: Estudo de usuários. Arquivos. Sistema de recuperação da informação. História oral.

As fontes de informação de natureza histórica têm sido estudadas pela Ciência da Informação em suas diversas especialidades. Neste trabalho, pesquisaremos as fontes de informação resultantes da prática da história oral no contexto da organização da informação e, em particular, da representação documentária de documentos arquivísticos.

A história oral é considerada uma metodologia de pesquisa que permite o registro no presente (através do estudo da história contemporânea surgida em meados do séc. XX, após a invenção do gravador de fita em 1948), mediante os procedimentos de coleta das informações por entrevistas, depoimentos, histórias de vida e suas possíveis transcrições. Em consequência, temos nos arquivos permanentes a guarda e o uso de documentos sonoros e audiovisuais como fitas cassete, fitas rolo, fitas em vídeo, cd-rom, dvds, Minidvs entre outros suportes. Esta pesquisa será realizada no acervo do Programa de História Oral do Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil (CPDOC) da Fundação Getúlio Vargas (FGV). A valorização de uma história das representações, do imaginário social e da compreensão dos usos políticos do passado pelo presente promoveu uma reavaliação entre história e memória e permitiu aos historiadores repensar as relações entre passado e presente e definir para a história do tempo presente o estudo dos usos do passado. As transformações recentes ocorridas no campo da história em geral, e na história do século XX, em particular geraram uma nova discussão sobre o papel das fontes históricas, permitindo que a história oral ocupe um novo espaço nos debates historiográficos atuais. A emergência da história do século XX como um novo estatuto, definido por alguns como a história do tempo presente, portanto portadora da singularidade de conviver com testemunhos vivos que sob certos aspectos condicionam o trabalho do historiador, coloca obrigatoriamente em foco os depoimentos orais. Além disso, as próprias transformações das sociedades modernas e as conseqüentes mudanças no conteúdo dos arquivos, que cada vez mais passam a dispor de registros sonoros impulsionam a tendência a revisão do papel das fontes escritas e orais. (FERREIRA, 2004, p. 321, 323-324).

Este estudo tem por objetivo apresentar a realização de entrevistas com usuários do Programa de História Oral do CPDOC tendo como proposta, tornar o procedimento de

representação de entrevistas de história oral, mais consistente e eficaz, através da investigação do detalhamento do seu conteúdo informacional. Foram realizadas entrevistas com cinco usuários externos do Programa de História Oral, com formação diversificada.

O acervo de entrevistas do CPDOC da FGV tem mais de cinco mil horas gravadas com depoimentos produzidos desde 1975, como parte de diversos projetos relativos à história contemporânea do Brasil, tais como: a trajetória e o desempenho das elites políticas brasileiras desde 1930; a formação e a trajetória de agências e empresas estatais; os governos militares; a trajetória de instituições de ensino, entre outros. Há diferentes elementos distinguindo as entrevistas: entrevistados, projetos, duração, assuntos, data, suportes, formas de tratamento e acesso, entre outras. Foi desenvolvido um sistema informatizado para facilitar o controle desses elementos e o acesso às informações sobre cada entrevista. Os dados podem ser recuperados em catálogo eletrônico e acessados via internet, de modo que os usuários possam ser informados sobre o conteúdo do acervo.

Devido à diversidade de usuários e de instituições que procuram o Programa de História Oral do CPDOC em busca de informações e instruções que possam constituir ou aprimorar seus respectivos acervos e programas, percebe-se a necessidade de aprofundar-se o estudo de usuários no campo da história oral.

A excelência de um centro de documentação está diretamente relacionada ao conhecimento que este possui das necessidades de informação dos usuários que utilizam seus serviços e da forma pela qual as informações estão disponíveis para consulta.

Através do estudo de usuários e do sistema de recuperação da informação pode-se avaliar e planejar os serviços e sistemas de representação/recuperação da informação, levando-se em conta a satisfação das necessidades de informação e melhoria do sistema de busca e disseminação da informação.

Considera-se importante reconhecer as informações contidas nesse acervo e elaborar mecanismos para seu acesso. A interlocução entre a Arquivologia, a Ciência da Informação e o programa de história oral poderá ajudar a disponibilizar esse acervo.

As entrevistas de história oral são fontes para resgatar o cotidiano, um terreno bastante interessante para ser explorado, mas como essas informações podem ser localizadas? A história do cotidiano se perde nos grandes temas. Estas entrevistas possibilitam a reconstituição de percursos cotidianos que na maioria das vezes não estão

disponíveis em outro tipo de fonte, geralmente abarcam assuntos como família, casa, refeições, rotina doméstica, lazer, vida escolar e vida profissional. Fornecem informações também sobre como se formam as redes de gerações, história política, de comunidades, de instituições, biografias e histórias de experiências, registros de tradições culturais, história de memória, etc.

Estas informações estão inseridas em um universo institucional arquivístico pouco explorado. Como criar mecanismos e metodologias capazes de suprir essas necessidades de informação dos usuários que se deparam com acervos, que, no limite, podem ser considerados mudos por dizerem muito pouco do que realmente detêm em seu conteúdo?

O documento que ora apresentamos, representa parte da trajetória de nossos estudos até o presente momento¹, exporemos o estudo realizado com os usuários do Programa de História Oral.

Para alcançar os objetivos deste estudo, foram realizadas a pesquisa documental e as entrevistas com os usuários. A pesquisa documental foi concebida no acervo do Programa de História Oral do CPDOC da Fundação Getúlio Vargas. O objetivo desta investigação é a realização das entrevistas com usuários do Programa de História Oral do CPDOC.

A análise das entrevistas foi feita considerando a íntegra das perguntas e respostas do questionário. Após transcrevê-las, partiu-se do pressuposto que deveria ser feita uma seleção dos dados e os tópicos foram ordenados de acordo com cada pergunta do questionário. As perguntas foram direcionadas aos usuários que já consultaram o acervo do Programa de História Oral. A entrevista aos usuários compreendia onze questões abertas. Após interpretar e analisar as entrevistas produzidas como resultado deste estudo, considera-se que essas informações sobre o estudo de usuários sirvam como instrumento para aperfeiçoar os serviços oferecidos pelo Programa de História Oral. Propõe-se verificar os atuais pontos de acesso disponíveis para a busca de informação e cotejar os atuais pontos de acesso com as categorias do modelo proposto.

As categorias visam guiar a análise do indexador e servir de ponto de acesso ao conteúdo dos documentos. Os pontos de acesso para a busca das informações são: Origens familiares; Casamento; Local de nascimento; Data de nascimento; Formação escolar;

¹ Estudo desenvolvido na dissertação intitulada "História Oral e Ciência da Informação: descrição e representação da documentação arquivística no Programa de História Oral do Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil (CPDOC) da Fundação Getúlio Vargas (FGV)", apresentada ao Mestrado em Ciência da Informação da Universidade Federal Fluminense em convênio com o Instituto Brasileiro de Informação Ciência e Tecnologia (PPGCI/UFF/IBICT).

Educação infantil; Ensino fundamental; Ensino médio; Graduação; Pós-graduação; Vida profissional; Cargos ocupados; Crenças; Cronologia; Período; Acontecimento; Acontecimentos políticos; Acontecimentos econômicos; Acontecimentos sociais; Situações políticas; Situações econômicas; Situações sociais; Fatos; Política; Campanhas políticas; Partidos políticos; Personalidades; Experiências; Comunidade; Grupos específicos; Movimento; Água, energia, gás; Manifestações sociais; Divergências.

Para potencializar os pontos de acesso e as possibilidades de uso das entrevistas, usamos os princípios de indexação por meio de categorias. Estas para serem consideradas como categorias deveriam responder aos princípios metodológicos de indexação discutidos por Cordeiro (2000, p.81). Estes princípios poderão nortear a leitura do indexador para a representação das entrevistas, tornando-se assim possíveis pontos de acesso aos documentos (entrevistas transcritas).

As categorias foram elencadas de acordo com os conceitos mais importantes dentro de uma teoria e usados com o propósito de classificação. Portanto aplicaremos aqui as categorias denominadas como empíricas que são construídas com a finalidade operacional da realização de um trabalho de campo. (MINAYO, 1999, p.94)

As categorias sistematizadas neste trabalho surgiram a partir da vivência da autora desta pesquisa, na realização de sumários para as entrevistas, seleção de termos para o vocabulário controlado e aplicação para a busca de entrevistas no CPDOC.

Quanto à realização das entrevistas seguem as questões elaboradas para a entrevista com os usuários do Programa de História Oral do CPDOC.

1a Questão: Quais são os serviços prestados pelo Programa de História Oral que você conhece?

2a Questão: Você já visitou a sala de consultas do CPDOC? Como julgaria as instalações?

Ótimo, Bom, Regular, Ruim. Comentar.

3a Questão: Como você julgaria o atendimento na sala de consultas do CPDOC?

Ótimo, Bom, Regular, Ruim. Comentar.

4a Questão: O horário de atendimento da sala de consultas do CPDOC das 09:00h às 16:00h é satisfatório?

5a Questão: Como você julgaria o tempo de atendimento às consultas solicitadas?

Ótimo, Bom, Regular, Ruim. Comentar.

6a Questão: Como você julgaria o sistema de busca “Consulta por entrevistado” e “Consulta por assunto” da base de dados do Programa de História Oral do portal do CPDOC?

Ótimo, Bom, Regular, Ruim. Comentar.

7a Questão: Como você julgaria a consulta por “assunto/tema” da base de dados do Programa de História Oral do portal do CPDOC?

Ótimo, Bom, Regular, Ruim. Comentar.

8a Questão: O resultado da busca atende às necessidades de informação de sua pesquisa?

9a Questão: Em relação disponibilização das entrevistas, como você julgaria os instrumentos de auxílio à consulta? O sumário? O índice temático?

Sumário: Ótimo, Bom, Regular, Ruim. Comentar.

O índice temático: Ótimo, Bom, Regular, Ruim. Comentar.

10ª Questão: Você considera que a proposta das categorias vai melhorar a busca das informações, ampliar os pontos de acesso e mostrar as outras possibilidades de acesso ao conteúdo dos documentos?

11a Questão: Deseja fazer algum comentário, crítica ou sugestão?

Foram analisadas as entrevistas com usuários que solicitam os serviços do Programa de História Oral do CPDOC. Para alcançar os objetivos deste estudo a amostra foi composta por cinco entrevistas com os usuários externos. Foram realizadas entrevistas com cinco usuários externos nos quais a formação dos entrevistados diversifica-se entre graduações em Biblioteconomia, História e Letras. Os usuários selecionados pertencem a diferentes instituições.

As entrevistas foram transcritas integralmente e analisadas de acordo com cada questão direcionada aos usuários. Após a leitura das transcrições constatamos que nada nos relatos é simplista, nada é fácil, ouve-se em bom som, entre as várias falas, que há dificuldade para recuperação das informações desejadas e a há falta de padronização de instrumentos de pesquisa, como cabeçalhos de assunto e tesouros, entre os quais seriam bem vindos.

No universo pesquisado pode-se dizer que cada indivíduo conhece uma parte dos serviços prestados (1a Questão). Dentre eles, foram citados, a pesquisa, a consulta às entrevistas transcritas disponíveis para *download* no portal do CPDOC, textos e livros para *download* em “Estante virtual” no portal, o serviço de reprodução de acervo, a consulta na sala de consultas do CPDOC e os Informativos Eletrônicos do CPDOC, *Newsletter* na área de Arquivologia no Brasil, Ciências Sociais no Brasil e História no Brasil. Entretanto, são poucos os que conhecem todos os serviços do Programa de História Oral, tais como a prestação de consultorias e a presença ativa nas associações de História Oral, no Brasil e no exterior.

Segundo a opinião os usuários, as instalações da sala de consultas do CPDOC são ótimas (2a Questão). A avaliação das instalações resultou nas seguintes opiniões:

-“Se você comparar com a maioria dos lugares que tem para consultar, é ótimo.” Os computadores estão em bom estado, as instalações são muito limpas, o espaço é bastante agradável, “com ar condicionado numa temperatura ideal”, e os atendentes são solícitos.

Quanto às respostas referentes ao atendimento recebido (3a Questão), os usuários relatam que o atendimento é ótimo. É muito rápido, sempre há computador disponível para consultar as entrevistas, há orientação e apoio dos profissionais. Segundo um usuário “as pessoas são atenciosas, atendem rapidamente, prontamente os usuários, com toda educação possível.” Na opinião de outro usuário: “As pessoas estão sempre solícitas, ajudam a gente

de forma ágil, conhecem o que estão pesquisando. Às vezes a demora que existe é pela quantidade de trabalho, e por ser um número reduzido de pessoas para fazer o serviço, mas o atendimento em geral é ótimo.”

O horário de atendimento não é satisfatório e há interesse por parte dos usuários na ampliação do horário ou na mudança deste (4a Questão). Através das falas de diferentes entrevistados podemos constatar suas opiniões: “Acho que deveria ser estendido para atender a um maior número de pessoas”, enquanto outro relata: “Eu, por exemplo, trabalho e nesse horário eu estou no meu trabalho, fica complicado se eu preciso fazer uma pesquisa, ir a esse local, ir ao CPDOC nesse horário. Consideraria uma alternativa estender o horário, ir até as sete da noite ou abrir aos sábados, não sei. Algo que facilitasse para quem trabalhasse.”, “...se você pensar nas pessoas que trabalham, ou então na pessoa que tirou férias e pegou só um período curto para fazer isso, talvez se fosse até umas cinco seis horas fosse melhor, entendeu?”, “Eu acho que ele satisfaz a certo grupo de consulentes, porque as pessoas que trabalham normalmente tem certa dificuldade de fazer esta consulta.”

O tempo de atendimento às consultas que são solicitadas pelos usuários é considerado ótimo (5a Questão). O serviço prestado é considerado rápido, eficiente, sem burocracia e com fácil acesso. Há menções em relação à espera, mas sem muitos pontos negativos. Na opinião de um usuário: “É muito bom, é muito rápido, não tem muita burocracia em torno disso. O acesso é facilitado.” enquanto na fala de outro “Eu considero ótimo... A demora que tem é devido à demanda, quando tem muita demanda em excesso é claro que vai demorar um pouco mais, mas geralmente eles são super atenciosos e super eficientes.

Em relação ao sistema de busca “Consulta por entrevistado” e “Consulta por assunto” da base de dados do Programa de História Oral do portal do CPDOC (6a e 7ª Questão) os usuários versaram sobre a consulta por entrevistado como boa a regular, porque tendo o nome do entrevistado conseguem localizar a entrevista, mesmo que tenham alguma dificuldade em relação a grafia do nome. Mas consideram a consulta por assunto ruim. Porque não atendem à busca: “A questão do assunto é que eu acho um pouquinho mais problemática, porque nem sempre esses assuntos atendem a busca, quando eu faço a pesquisa nem sempre eles me atendem.”. Os termos/assuntos/temas não são consistentes:

“Eu considero regular, porque, às vezes, você não consegue recuperar exatamente o que você quer. Alguns termos são muito vagos, por exemplo, na busca por assunto.”

Poderiam ser disponibilizados em categorias: “o campo assunto, eu acho que poderia ser um pouco mais amarrado. Eu acho que às vezes tem palavras soltas, você joga uma determinada palavra e vêm vários nomes, e depois quando você vai ler o sumário, aquilo ali você vê que não é bem aquilo que você esperava não.”, “...um sistema de busca que poderia ser um pouco mais organizado ... Mais especificamente em relação ao campo de assunto, uma organização maior desses assuntos, um ranqueamento por assunto, é isso!”

Alguns usuários citam o fator sorte para localizar o documento desejado: “...eu acho que você tem que ter um pouco de sorte, de tentar no assunto que vai ter ali. E são assuntos muitas vezes que, são palavras que não dizem muita coisa, por exemplo: AÇÚCAR. É AÇÚCAR o quê? É vago. É muito vazio. Então eu acho que é difícil às vezes você recuperar alguma coisa por ali, entendeu? Você buscar o que você está querendo, você tem que ficar testando.”

Há relatos sobre a amplitude dos temas: “Eu acho regular. Em algumas consultas, como a que fiz recentemente do Jarbas Passarinho, por exemplo. Achei o assunto muito amplo, macro, por exemplo: eu vi arrolando “BRASIL” e Brasil para mim é um assunto extremamente amplo, ou então “PARÁ”. Eu vi muito assunto por estado, não só na entrevista do Jarbas Passarinho, mas vi “MINAS GERAIS”, “AMAZONAS” em outras entrevistas. Acho que é uma gama muito grande de informação que você fica até meio perdido. Seria interessante, por exemplo, no caso do “PARÁ” que fala na entrevista do Jarbas Passarinho, que fala da “BORRACHA”, que eu também acho outro assunto amplo. Poderia ser “EXTRAÇÃO DA BORRACHA”, “PARÁ - EXTRAÇÃO DA BORRACHA”, alguma coisa assim “BRASIL - CULTURA INDÍGENA”. Entende? Fica uma coisa muito ampla, então acho que nessa coisa do assunto, acho regular. Poderiam ser mais subdivididos os campos. Me parece que falta um cabeçalho de assunto.”. Em outro relato referente à amplitude dos temas e encontramos uma proposta de organização: “E eles poderiam estar mais organizados em temas e sub-temas, a gente vê aqui temas muito abrangentes como, por exemplo, “ABERTURA POLÍTICA” talvez isso poderia estar dentro de um assunto maior relativo a “DITADURA MILITAR”, que poderia estar dentro

“ANISTIA”, o mesmo tempo que poderia estar dentro “REPRESSÃO POLÍTICA”, dessa forma.”

Na opinião dos usuários há assuntos que os deixam em dúvida do que se tratam, não há uma especificidade acerca do assunto e ele fica no genérico, deixando assim, o usuário confuso. “Você não sabe quando consulta se o entrevistado está falando numa vertente Econômica de AGRONOMIA ou se está falando de uma vertente de Cultivo, fica complicado lidar com essas sub-interpretações.”

Ao questionarmos se o resultado da busca atende às necessidades de informação da pesquisa do usuário (8a Questão) constatamos que na maioria dos casos atende, porém, nem sempre é possível pela falta de clareza dos assuntos. Como vemos nas falas seguintes: “Justamente por ser tão amplo assim, tão macro, às vezes prejudica.” e “...seria muito melhor se os assuntos fossem melhor explicados, porque acho que seria mais uma qualidade ao sistema.”, “...a busca, às vezes, por ter palavras meio vagas de sentido ou meio soltas, você tem que acabar fazendo um trabalho de adivinhação, em alguns momentos, tentando pensar no que poderia estar ali.” Na voz dos usuários há dificuldade para encontrar o que desejam de forma imediata.

Quanto a disponibilização das entrevistas (9a Questão), depois que o usuário já localizou a entrevista desejada. Partiremos para seu julgamento em relação aos instrumentos de auxílio à consulta, o sumário e o índice temático respectivamente. Constatamos que o sumário foi considerado ótimo, muito bem feito, bem desenvolvido, rico em informação, preciso, e contempla a entrevista de forma resumida e clara. Porém, seu conteúdo não é recuperável pela busca da base de dados, porque a consulta pode ser realizada somente por “entrevistado” e por “assunto”. A seguir destacaremos algumas falas dos usuários referentes a estes dizeres.

“O sumário... é um instrumento muito importante para consulta das entrevistas porque indicam, de forma mais imediata, o que aquelas entrevistas trazem, quais são os assuntos que ali são tratados.”

“O sumário normalmente é muito bem feito. É muito bom para você encontrar. Já o índice temático, eu continuo [riso] com a mesma opinião sobre ele. Eu acho que ele não é esclarecedor. E aí mora um problema, porque o sumário é muito bom, só que para eu chegar nele, eu precisei do índice. Então, às vezes, eu não consigo recuperar um assunto

que eu quero, porque eu não consegui chegar no sumário. Então eu não chego na entrevista, então eu acho que aí tem uma falha, tem um problema.”

“O sumário eu acho ótimo, porém... a gente não recupera os assuntos desse sumário, só quando você já está dentro da entrevista que tem acesso ao sumário. Acho isso que prejudica um pouco, porque como ele é tão bem desenvolvido, tão rico de informação, você deveria buscar essas informações de outro modo que não fosse somente através do nome do entrevistado. E tem muito assunto ali que você poderia recuperar e não tem esse acesso.”

“O sumário eu classifico como ótimo, ele é muito bem feito, contempla realmente aquilo que está na entrevista de forma resumida, de uma forma clara. Dá para a gente de forma rápida, informações que a gente possa detectar precisamente. A gente tem precisão, talvez seja essa a melhor palavra. O sumário precisa direitinho o que a gente vai encontrar e é uma forma ágil da gente saber onde está aquilo.”

Quanto ao índice temático as opiniões versam sobre sua revisão, a adoção de medidas para sua melhoria. Destacam sua importância como instrumento de auxílio à consulta e sugerem a elaboração de um cabeçalho de assunto ou um tesouro para o Programa de História Oral. Nas falas dos usuários podemos destacar alguns trechos sobre este ponto:

“...o índice temático é outro instrumento que apesar dessa questão de ser colocado por palavras, expressões muito genéricas, é muito importante para o usuário, porque também é uma ferramenta de consulta imediata.”

“O índice temático eu acho regular... por você arrolar assuntos que não são tão específicos, como dentro de um cabeçalho de assunto, por exemplo, um thesaurus. Isso me faz falta.”

“Quanto ao índice temático, ele ainda é muito fraco. Ele requer de algum instrumento que possa facilitar, evite dualidade nos assuntos, facilite a interpretação, e não sei se um tesouro, um cabeçalho de assunto, alguma coisa que possa servir de instrumento para isso.”

Após a apresentação e leitura das categorias elaboradas e propostas, os usuários teceram considerações sobre a melhoria da busca das informações, ampliação dos pontos de acesso e demonstração das outras possibilidades de acesso ao conteúdo dos documentos. Especificamente em entrevistas de história oral, de história de vida.

Segundo a opinião dos usuários as categorias (10a Questão) passam a ser assuntos com significado. Consideram os pontos de acesso mais claros, mais fáceis de acessar e padronizados. O usuário pode ser direcionado através dessas categorias, pois elas facilitam não só para o pesquisador, como também para o indexador. Porque através da padronização de um sistema de busca há como direcionar o trabalho do indexador, evitando assim a subjetividade e agregando valores ao sistema. Julgam que a proposta das categorias apresentadas é clara e contempla realmente os pontos de acesso de uma entrevista de história de vida. Mencionam que os pontos de acesso seriam ampliados e que esta proposta pouparia tempo e esforço do pesquisador. Organização, padronização e direcionamento do trabalho do indexador são pontos fortes da proposta. Segundo as respostas dos usuários observamos que as categorias:

“...passam a ser assuntos que têm um significado. Eu passo a entender o que estou procurando. Acho até que seria muito interessante se for disponibilizado para o usuário ter acesso ao que significa cada verbetezinho desse, porque pode ajudar muito. Porque fica mais claro, é mais fácil para você chegar no que quer e mais padronizado também. É isso, eu achei muito boa a idéia, eu gostei.”

“Penso que sim, pois nestas entrevistas de história de vida essas categorias de indexação me parecem bastante relevantes quando se busca a informação como representação documentária... Imagina, o sujeito vive setenta oitenta anos, você [supressão de palavra] tudo sobre a vida dele, mas se você consegue ser direcionado através dessas categorias, facilita não só para o pesquisador para quem vai indexar também, sem dúvida, penso que sim.”

“Com certeza. Porque a partir do momento que você busca por um sistema em que há uma padronização que não utilize tão livremente a linguagem natural, você prende o indexador, a pessoa que está tratando o documento acerca os temas, evitando a subjetividade do indexador, do catalogador, de quem esteja realizando aquele trabalho. Isso é muito positivo, eu acho que só tem agregar coisas muito boas, muitos valores ao sistema que já é bom e eu acho que pode ficar excelente.”

“...a proposta que você está apresentando para as categorias contempla realmente o que é uma história de vida de uma pessoa. Desde as origens, até formação profissional, até formação acadêmica; e no geral quando você entrevista uma pessoa, você acaba passeando

por todos esses assuntos mesmo. E na pesquisa atual a gente não vê esses pontos de uma forma clara. No índice temático, principalmente, muita coisa eu vejo que passa batido. E eu acho que uma proposta, uma mudança nessas categorias seria boa. Eu acho que os pontos de acesso seriam ampliados sim, porque a gente poderia de cara estar olhando sobre o que o entrevistado fala ou não, né? Eu acho que pouparia tempo, pouparia esforço do pesquisador que às vezes tem que analisar outras várias entrevistas, outros vários documentos. Seria melhor, com certeza.”

“...acho que elas favorecem uma melhora da consulta, uma otimização dessa consulta pelo consulente, porque dessa forma, você organiza e padroniza os pontos de acesso. Essas palavras-chave, na verdade, quando você coloca subpontos, subpalavras relacionadas ao assunto principal, você organiza e auxilia ao consulente otimizando a sua pesquisa.”

“... eu acho que otimiza o trabalho do indexador também, porque é uma forma de organização do seu trabalho e de padronização também. Então eu acho que auxilia a hora que for indexar, ele já ir por um caminho mais pré-determinado, mais organizado, e não buscar palavras que ele ache importantes enquanto, por exemplo, para ele é importante, mas para outros pode não ser. Então quando a pessoa pensa em determinada entrevista pode não associar as mesmas palavras-chaves, mesmos temas que aquele indexador pensou.”

Na parte das sugestões e comentários com relação à revisão dos assuntos da base de dados, nos deparamos com os seguintes relatos: “A única sugestão que tenho são sobre esses assuntos disponíveis na base de consulta, que pudessem ser mais revistos, tendo em vista essa especificidade que eu falei de não ser tão amplo, tão macro. Acho que só isso que poderia ser revisto, o resto acho que está bastante interativo, bastante fácil de se consultar.”

“... eu acho que as iniciativas de padronizar as entradas, que a proposta é um ponto muito relevante. Então eu acho que é um ponto muito positivo que deve ser implementado.”

Registramos elogios referentes às facilidades de acesso às entrevistas e livros para *download* no portal do CPDOC e críticas referentes à indexação das entrevistas.

“... eu acho que em vista do que a gente tem e observa por aí, o portal da história oral é muito bom. Só este fato de poder fazer um *download* de uma entrevista que foi feita há anos atrás por “N” pessoas diferentes, em décadas atrás; só o fato de a gente ter isso à mão em casa, é um ganho muito grande. Infelizmente a gente não vê isso em outras

instituições de pesquisa e eu acho que isso tem que ser parabenizado. Agora, críticas a gente faz, mas são para construir, são para melhorar e a gente tem que estar disposto a encarar isso de uma forma melhor mesmo, né? Eu acho que é a partir do ponto de vista do usuário que a gente pode perceber determinadas coisas, que no dia a dia quem está fazendo, quem está alimentando o portal, quem está indexando, quem está transcrevendo, acaba não percebendo.”

Ao abordarmos os usuários a respeito dos comentários, críticas e sugestões(11a Questão) encontramos interessantes relatos de experiências de pesquisa com entrevistas de história oral. Tais como: “... eu achei muito bom. Inclusive na minha monografia eu usei história oral e vou usar na dissertação, e trabalhei numa pesquisa que a gente usava. É uma coisa que a gente até pensava no que fazer, e acho até que isso pode ser muito útil na nossa própria pesquisa, nas nossas próprias entrevistas. Porque você, às vezes, faz um monte de entrevistas e tem dificuldade de recuperar. Na hora de descrever você não vai pegar e ouvir todas de novo. Às vezes, fazer um sumário ou transcrever é muito trabalhoso quando você tem pouco tempo. Então, eu acho que isso aqui² ajuda muito, porque você já sabe onde está, você sabe o que tem ali. Eu achei muito bom, não só para o Programa, mas para o pesquisador mesmo. Para você usar aquilo para você.”

“Eu espero que realmente essa proposta vingue, porque eu acho que é uma forma de auxiliar, de ajudar a organização e a padronização e a pesquisa futura no campo de história oral.”

Através das entrevistas realizadas podemos versar sobre o grau de conhecimento dos usuários sobre os serviços prestados pelo Programa de História oral. Abarcando a sala de consultas do CPDOC e suas instalações físicas, identificamos como os usuários julgam horário de atendimento, o atendimento recebido, e respectivamente o tempo de atendimento às consultas que são solicitadas.

Julgamos as entrevistas produtivas e enriquecedoras, de forma que podem ser usadas como parâmetro para sugerir a melhoria do sistema de busca de informações, a ampliação dos pontos de acesso e a demonstração de outras possibilidades de recuperar o conteúdo das entrevistas de história oral, especificamente de história de vida.

² A proposta das categorias apresentada aos usuários no momento da entrevista.

Após a realização desta pesquisa constatamos que o Programa de História Oral não têm um procedimento definido em relação à indexação e a busca de informação por meio dos pontos de acesso que são disponibilizados para os usuários. Em virtude disso, sugere-se incluir no planejamento dos serviços dos programas de história oral, estudos sobre a descrição e a representação documentária do conteúdo das entrevistas como uma prioridade para o estabelecimento de serviços mais dinâmicos, visando ao atendimento das expectativas e necessidades dos usuários.

Pode-se dizer que fazer um estudo de usuários não é uma tarefa das mais fáceis. Depara-se com uma grande barreira, como, nenhum estudo realizado no campo da história oral. Mas essa barreira deve ser superada para que mais trabalhos deste gênero sejam desenvolvidos.

Este estudo é consequência da necessidade de se conhecer os usuários do Programa de História Oral do CPDOC e determinar quais são os seus interesses e expectativas e, também, detectar possíveis falhas no atendimento e nos serviços prestados pelo programa, visando eliminá-las para obter excelência nos serviços prestados.

Vários dados isolados que anteriormente pareciam não ter tanta importância, podem definir, a partir desta pesquisa, as prioridades e possíveis mudanças. Saber, por exemplo, que a maioria dos usuários não conhece todos os serviços prestados pelo Programa, serve de estímulo para a divulgação e disseminação do acervo; que na percepção do usuário o atendimento é ótimo; que os funcionários trabalham com empenho e com muita presteza; que há brevidade na solução mediante a eficiência dos serviços; que o horário de atendimento foi considerado insatisfatório e que há interesse por parte dos usuários que este mude. Sabe-se, também agora a opinião dos usuários em relação às instalações da sala de consultas. Enfim, são diversos os dados que, agora reunidos, fazem sentido e geram informações que podem ou não ser aplicados para a melhoria da gestão do Programa de História Oral.

O Programa de História Oral terá informações sistematizadas e fundamentadas num estudo científico sobre a deficiência do sistema de busca e a possibilidade de implantação de melhorias, e sobre quem é seu usuário interno, até então existente somente como um conhecimento tácito, ou seja, o indivíduo que existe somente na experiência dos profissionais que ali atuam.

O resultado é linear, pois não desvirtua o Programa, não constrói harmonias, não se prende a um único resultado possível. O resultado é denso, pois cria um relato, uma narrativa que periodiza, que organiza o tempo, fazendo o usuário e o gestor dialogarem entre si. Quem sabe em breve novas propostas de pontos de acesso serão criadas visando o atendimento das necessidades de informação dos usuários e do árduo trabalho do gestor da informação/indexador?

Espera-se que o Programa de História Oral, através deste estudo, amplie seu conhecimento em relação a seu usuário, assim como também se espera que este trabalho sirva de exemplo para outras instituições.

REFERÊNCIAS

ALBERTI, Verena. *O acervo de história oral do CPDOC: trajetória de sua constituição*. Rio de Janeiro: CPDOC, 1998.

_____. Histórias dentro da história. In: Pinsky, Carla (Org.) *Fontes históricas*. São Paulo, Contexto, 2005.

_____. *Manual de história oral*. 2. ed. rev. atual. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2004.

AMADO, Janaina; FERREIRA, Marieta de Moraes. *Usos & abusos da história oral*. 6. ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2005.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). *Dicionário brasileiro de terminologia arquivística*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.12, n.2, p.168-184, maio./ago. 2007.

CAMARGO, Célia et al. *CPDOC 30 anos*. Rio de Janeiro: Ed. FGV: CPDOC, 2003.

CORDEIRO, Rosa Inês de Novais. *Informação e movimento: ciência da arte fílmica*. Rio de Janeiro: Madgrafica Ed., 2000.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. *Revista de Biblioteconomia*, Brasília, v.10, n.2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

FERREIRA, Marieta de Moraes. *História, tempo presente e história oral*. RJ: Topoi Revista de História, v.1, n. 5, p. 314-332, 2002.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v.25, n.2, p. 9-18, 1995.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos especiais de estudos de usuários. *Ciência da Informação*, Brasília, v.25, n.2, p. 9-18, 1995. v.12, n.2, p.43-57, 1983.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Estudo de usos e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994.

FONSECA, Maria Odila. *Arquivologia e ciência da informação*. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2004.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila Kahl. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS DE TRADIÇÃO IBÉRICA, Rio de Janeiro, 2000. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2000.

KHOURY, Yara Aun. Documentos orais: da produção a preservação, uma inquietação presente. In: CONGRESSO DE ARQUIVOLOGIA DO MERCOSUL, IV., Campos do Jordão. ENCONTRO DE DOCUMENTAÇÃO ORAL DO MERCOSUL, I., Campos do Jordão. Primeira sessão: Documentos orais nas políticas de preservação. *Anais...* Campos do Jordão, 2005.

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 CODIAC, Yves-François. *A ciência da informação*. Brasília, DF: Briquet Lemos/Livros, 1996.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 6. ed. São Paulo: Hucitec, 1999.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. *Usuários: informação: o contexto da Ciência e Tecnologia*. Rio de Janeiro: LTC : IBICT, 1982.

SILVA, Armando Malheiro de et al: *Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação*. Porto: Afrontamento, 2002.

_____. *Das ciências documentais à ciência da informação*. Porto: Afrontamento, 2002.
CPDOC. Portal. Disponível em: <<http://www.cpdoc.fgv.br>>. Acesso em: 14 ago. 2008.

GLOSSÁRIO de democracia. Disponível em: <<http://www.democracia.com.br>>. Acesso em: 06 maio 2009.