

O USO E “PÓS-USO” DA INFORMAÇÃO ORGÂNICA ARQUIVÍSTICA

Rodrigo Fortes de Ávila¹

rodfortes@gmail.com

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo precípua expor os resultados da pesquisa de mestrado apresentada na Universidade de Brasília (UnB), em 2011. Tal investigação visava compreender a questão do uso da informação orgânica arquivística por intermédio de uma perspectiva condicionada ao esquema de tomada de decisão do usuário, bem como ao seu comportamento diante do uso das informações. Dessa maneira, o arquivo foi revelado como um serviço de acesso à informação, levando-se em consideração a intensa contribuição do campo de estudo do comportamento informacional. Diante disso, analisou-se o nível de pertinência do registro na resolução do problema suscitado, o impacto do objeto informacional nos processos organizacionais e até que ponto o documento de arquivo logrou o êxito almejado. Para isso três cenários foram estudados, em três distintas organizações. O primeiro cenário reuniu o usuário e seu ambiente de trabalho; o segundo destacou as formas de utilização dos documentos. E por último, a imagem que o gestor apresentava do arquivo enquanto serviço de acesso à informação.

Palavras-chave: serviços de arquivo, estudos de usuários, comportamento informacional, usuários de arquivo.

1. Introdução

Diante dos desafios da discussão em torno dos estudos de usuários em arquivos, os questionamentos que vêm à tona são os seguintes: o potencial informativo dos arquivos institucionais é explorado em sua plenitude? Caso a resposta seja negativa, devemos procurar investigar por que essas informações documentadas estão sujeitas à obscuridade? Será que os usuários realmente não as necessitam ou nem sequer tem o conhecimento de sua existência? Quais fatores contribuem para isso? Os serviços de informação são basicamente escolhidos em função da facilidade de acesso físico e de uso? Ou o que realmente importa para o usuário desse tipo de serviço é ter a informação mais útil?

Podemos ainda ir adiante, formulando outras perguntas: quanto custa a instituição manter sob sua custódia uma informação que não é utilizada? Qual o objetivo de se conservar informações sem utilidade? Os documentos de arquivo não

¹ Integrante do corpo docente da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). Mestre em Ciência da Informação na Universidade de Brasília (UnB) em 2011.

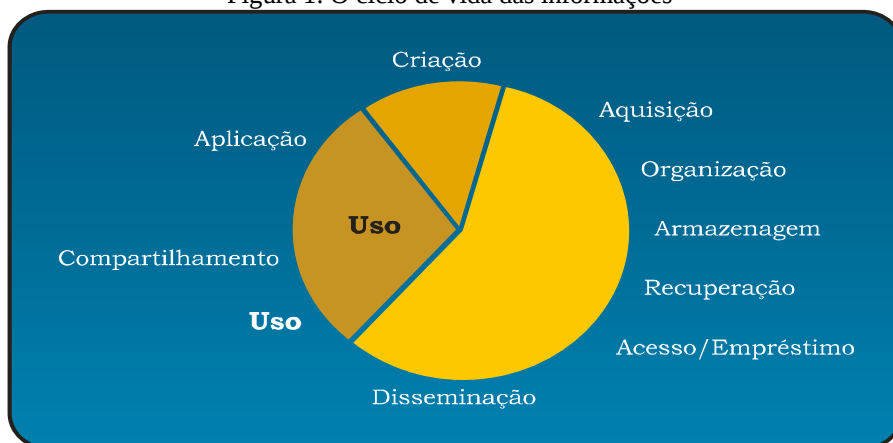
estariam sendo utilizados por que o processo de avaliação, responsável por sua seleção, não tem sido bem executado, ou os mecanismos de incentivo para seu uso são inadequados?

Como responder a todas essas questões se até o presente momento os profissionais de arquivo ainda focam as técnicas meramente instrumentais? Não se aventuram a ampliar o seu próprio olhar. Perpassando estas questões, este trabalho levanta a possibilidade de que essa prática seja estendida para além da tarefa de disseminação, indo além do que se vê; atingindo as formas de utilização desses registros orgânicos dentro do processo de tomada de decisão organizacional.

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

A figura abaixo facilita a observação do ciclo de vida das informações, com destaque para o espaço relacionado ao uso desses ativos:

Figura 1. O ciclo de vida das informações



Fonte: Wilson (2006)

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

Os arquivistas tendem a observar o seu trabalho de maneira linear, na ordem em que as ações acontecem dentro do ciclo de vida das informações (Fonseça; Jardim, 2004). Por isso o uso da informação se apresenta como a sua última preocupação. No entanto, com a mudança para o paradigma pós-custodial ², ora em curso, que enfoca o acesso e o fluxo contínuo dos registros, o foco pode se voltar justamente ao uso das informações por parte dos usuários. Diante disso, esses profissionais podem rever os seus parâmetros de atuação e observar o ciclo como um todo.

2. O uso e o pós-uso da informação arquivística

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

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

² A Arquivística pós-custodial advém de uma discussão acerca do impacto das tecnologias de informação nos serviços de arquivo. Esta corrente de pensamento evidencia o fluxo da informação, em detrimento do estoque, a acesso à informação, em contrapartida à custódia, o “não-lugar”, ao invés de um lugar específico para se custodiar arquivos. Mais especificidades em Theo Thomassen (1999), Terry Cook (2000), Malheiro e Ribeiro (2011), dentre outros.

- f) desconhecimento, por parte dos arquivistas, das técnicas e métodos de investigação científica.

Dessa maneira, o autor define um quadro de usos dos arquivos, indo além dos tradicionais, agrupando-os de acordo com o seguinte esquema:

Quadro 1. Tipos de usos dos arquivos

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

Fonte: Zapata (2002). Com adaptações

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

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

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

dos arquivos, pela diluição do reflexo das funções e atividades da organização produtora.

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

Ao monitorar o uso de um documento disseminado pelo arquivo promoveríamos a contextualização do uso a que se destina o registro, sanando o problema levantado anteriormente. Assim, o arquivista compreenderia melhor a importância desse documento para a organização (*“pós-uso”*). Ademais, os resultados desse uso poderiam orientar futuras condutas para melhor atender seus usuários.

Essa postura de ação talvez promova um uso cada vez mais potencial por parte dos usuários dos arquivos. A busca efetiva por pesquisas que possam ir ao encontro das necessidades/demandas informacionais pode preencher a lacuna responsável pela possível *“apatia”* dos consulentes em relação aos serviços de arquivo. A transferência da informação deve se valer da capacidade de observar o que está sendo solicitado, juntamente com práticas e ações que interfiram na produção de um novo recurso de conhecimento, gerando um ativo institucional.

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

Ao avaliarmos as consequências da utilização dos registros orgânicos, introduzimos neste trabalho a ideia do *“Pós-uso da informação arquivística”*. Este

termo encerra a hipótese de se trabalhar com as possibilidades de melhoria dos produtos e serviços do arquivo por intermédio da análise do que é feito pelo receptor enquanto tem o documento disponível para uso. Propomos que os profissionais da área passem a analisar com mais cuidado essa fase do fluxo informacional, conforme destacam Costa, Silva e Ramalho (2010, p. 140):

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

Corroborando o pensamento de “pós-uso” exposto neste trabalho, Taylor (1984) ressalta que para podermos nos comunicar plenamente com nossos usuários, temos que compreender os efeitos das mensagens sobre a sua postura. Isso porque toda mensagem é concebida para produzir algum tipo de efeito.

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

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

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

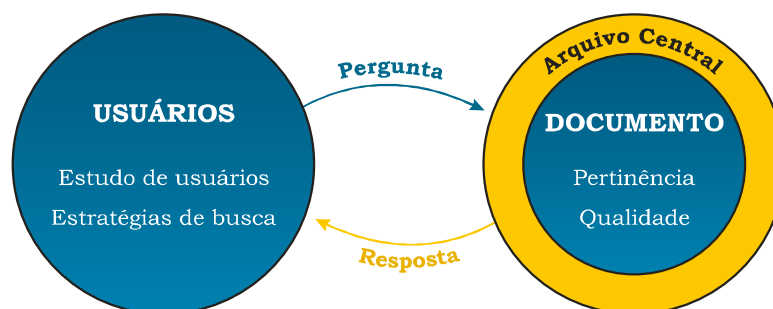
[...] certamente a informação só será útil se o usuário quiser compreendê-la e utilizá-la, o que, do ponto de vista gerencial, coloca a qualidade da

informação condicionada a própria qualidade do esquema de decisão empregado pelo usuário, e ao comportamento diante do uso das informações. (BIO, 1996 apud CARVALHO, 2006, p.87).

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

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

Figura 11. Busca e uso do documento de arquivo



Fonte: elaboração própria

De maneira prática, os contatos entre os usuários e o setor de arquivo ocorrem no nível formalizado de Taylor (1984), devido à capacidade do usuário em explicitar o seu desejo. Com a pergunta já formalizada, o usuário procura o arquivo diretamente, quando sabe que somente esse setor pode responder à sua demanda; ou o procura em última instância, após já ter percorrido vários caminhos para chegar à solução de seu problema.

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

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

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

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

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

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

Neste projeto se trabalha com a argumentação de que os documentos são registros do conhecimento explícito ³ da própria organização. Pois todo conhecimento explícito ocorre em um estágio posterior ao que pode se chamar de exteriorização do que é tácito.

As organizações registram suas decisões em documentos de arquivo, que também são oriundos do conhecimento explicitado por seus profissionais. Dentro do ciclo de conversão do conhecimento apresentado por Choo (2006), os documentos orgânicos arquivísticos seriam uma consequência natural dessa representação do implícito, e ao mesmo tempo contribuiriam para o processo de combinação. Podem ainda auxiliar os tomadores de decisão ao compararem dois documentos para uma ação

³ A ideia do texto não é promover a discussão da gestão do conhecimento. O tema já se encontra eivado de questões semânticas. Esse campo de estudo é atacado pela argumentação recorrente de que não há gestão de conhecimento, nem como explicitar um conhecimento, posto que a partir do momento em que o conhecimento é exteriorizado, este passa a ser concebido como informação.

posterior, potencializando a pesquisa retrospectiva, juntamente com as novas condutas advindas da leitura desses registros.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Análise dos pressupostos da pesquisa

Neste momento do texto, cabe a apresentação e análise dos pressupostos da pesquisa. Para tanto, apresentamos as tabelas oriundas das aplicações dos questionários aos gestores e usuários dos arquivos da Confederação Nacional da Indústria (CNI), do Tribunal Superior do Trabalho (TST) e da Secretaria de Trabalho do Distrito Federal (ST/DF).

3.1 Pressupostos 1 e 2: os documentos de arquivo apresentam diversos usos distintos nas instituições.

Tabelas 1, 2 e 3: Usos dos documentos de arquivo nas instituições
Fonte: Pesquisa de campo

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

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

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

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

Assim, tem-se o intuito de avaliar as maneiras de uso dos documentos de arquivo nas respectivas instituições. Percebe-se pelo quadro geral apresentado as mais diversas maneiras de uso a que tais registros se submetem. Enquanto na instituição A os usos mais frequentes de “sempre” se referem a “*tomar alguma decisão*” e “*provar e testemunhar alguma ação*”, com os outros motivos concorrendo quase da mesma maneira. Na instituição B percebe-se uma diluição enorme nas maneiras de uso, onde os mais citados são “*esclarecer e compreender problema específico*”, “*confirmar outra informação*”, “*descrever um fato ou acontecimento*” e “*provar e testemunhar*”. Já na instituição C, “*esclarecer e compreender problema específico*” e “*provar e testemunhar*” aparecem entre os usos mais frequentes. Contudo, percebemos que nesta instituição todas as outras formas de uso aparecem com alto grau de “*de vez em quando*”.

Com isso, podemos reforçar os pressupostos 1 e 2 desta pesquisa, ou seja: os registros de arquivo apresentam diversas maneiras de uso nas tomadas de decisão organizacional e também são distintos nas três instituições da pesquisa.

3.2 Pressuposto 3: *A priori*, o documento de arquivo é pertinente pela natureza pontual da relação arquivo e usuário;

Tabelas 4, 5 e 6. Pertinência dos documentos de arquivo nas instituições
Fonte: Pesquisa de campo

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

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

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

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

Na instituição B o quadro não é muito distinto, mas apresenta algumas variações importantes de serem mencionadas. Em **42,9%** dos casos o documento *sempre* “*resolve o problema e encerra a questão*”. Neste caso, observa-se que em **75%** dos usuários os registros *raramente* ou *nunca* resolvem o problema.

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

Na instituição C temos a diminuição dos casos em que o documento *sempre* “*resolve o problema e encerra a questão*”, ainda que este quesito seja citado na maioria dos casos: **31%**. Suge também o item *raramente* com **10,3%**. Enquanto que em **59,6%** dos pesquisados os documentos *nunca* ou *raramente* “*não resolvem o problema*”. Observa-se, em relação às outras instituições, o aumento dos casos em que *sempre* se necessita da geração de outro processo de trabalho, sendo representado por **13,8%** dos casos específicos.

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

3.3 Pressupostos 4 e 5: os documentos de arquivo não são as únicas fontes de informação na resolução das demandas dos usuários e estes solicitam os documentos para utilizar as informações registradas em seu suporte.

Tabela 7. Resolução de problemas com informações complementares

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

Fonte: Pesquisa de campo

Tabelas 8, 9 e 10. Motivos da não resolução das demandas
Fonte: Pesquisa de campo

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

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

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

Fonte: pesquisa de campo

Tabela 11. Buscas em outras fontes de informação

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

Fonte: Pesquisa de campo

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

3.4 Pressuposto 6: os arquivos podem ser proativos nas demandas informacionais.

Tabela 12. Antecipação de demandas nas três instituições

	CNI	TST	ST/DF
Sim	13,3%	14,3%	65,5%
Não	86,7%	85,7%	37,6%

Fonte: Pesquisa de campo

Na realização de um paralelo entre as três instituições, podemos chegar a considerações importantes com relação a este pressuposto. Primeiramente, o grau de escolaridade não influenciou na resposta positiva no que diz respeito à possibilidade de antecipação de demandas aos usuários, já que a instituição que apresenta o menor nível dessa variável (**ST/DF**) demonstrou o maior percentual de resposta afirmativa.

Em segundo lugar, levanta-se a hipótese de que as variáveis *faixa-etária* e *tempo de trabalho* possam influenciar diretamente nas respostas. Isso porque a instituição que apresentou usuários com níveis menores dessas duas variáveis (**ST/DF**), também foi a que mais marcou a opção *sim*. Assim, tais resultados abrem espaço para a necessidade de uma observação mais aprofundada da cultura organizacional.

Em terceiro lugar, abre-se espaço para a discussão de uma problemática que está sendo debatida com relação ao que os usuários querem e aos anseios dos gestores de arquivo. Os primeiros querem ser proativos, mas a outra parte, em sua maioria, não apresenta essa preocupação. Parece que os resultados acabam por corroborar a ideia da passividade inerente aos arquivos, onde os usuários reforçam a continuidade da postura reativa dos serviços desse setor.

Fonte: Pesquisa de campo

Contudo, faz-se uma ressalva e levanta-se uma hipótese importante para futuros trabalhos. Numa primeira avaliação, quanto mais tempo de trabalho e maior faixa-etária a amostra apresenta, abre-se a possibilidade de se manejar com uma cultura de trabalho mais solidificada. Ao passo que pessoas novas na instituição podem fugir da ideia de passividade atrelada constantemente aos arquivos, talvez observando outras maneiras de discussão da questão. Esse ponto fica em aberto pelos resultados obtidos nesta pesquisa, já que o seu limite de observação só pode vir até aqui, posto que não se encaixe no escopo do trabalho.

3.5 Pressupostos 7 e 8: a satisfação dos usuários está relacionada à disseminação dos documentos pelo arquivo e à pertinência do registro diante de seu problema.

Tabela 14. Satisfação quanto à pertinência

Satisfação quanto à pertinência							
INSTITUIÇÃO	CNI		TST		ST/DF		
RESOLUÇÃO	De vez em quando	Sempre	De vez em quando	Sempre	Raramente	De vez em quando	Sempre
Muito satisfeito	2	4	7	8	-	-	-
	33,3%	66,7%	46,7%	53,3%	-	-	-
Satisfeito	4	5	5	3	3	13	9
	44,4%	55,6%	62,5%	37,5%	12,0%	52,0%	36,0%
Insatisfeito	-	-	-	-	0	1	0
	-	-	-	-	,0%	100,0%	,0%
TOTAL	6	9	12	11	3	14	9
	40,0%	60,0%	52,2%	47,8%	11,5%	53,8%	34,6%

Fonte: Pesquisa de campo

Satisfação quanto ao acesso									
INSTITUIÇÃO	A			B			C		
ENCONTRADOS	De vez em quando	Sempre	SR	De vez em quando	Sempre	SR	De vez em quando	Sempre	SR
Muito satisfeito	1	5	0	3	13	-	-	-	-
	16,7%	83,3%	,0%	18,8%	81,3%	-	-	-	-
Satisfeito	2	5	2	3	7	-	14	13	1
	22,2%	55,6%	22,2%	30,0%	70,0%	-	50,0%	46,4%	3,6%
Insatisfeito	-	-	-	-	-	-	0	1	0
	-	-	-	-	-	-	,0%	1,9%	,0%
TOTAL	3	10	2	6	20	-	14	14	1
	20,0%	66,7%	13,3%	23,1%	76,9%	-	48,3%	48,3%	3,4%

Pela tabela 13, exposta na página anterior, podemos destacar primeiramente que a instituição B é a que apresenta os maiores níveis de satisfação com relação aos serviços prestados pelo arquivo, chegando a 57% dos que se “*encontram muito satisfeitos*”, seguida da instituição A, com 40%, e C, que não apresentou resultados desse gênero. Isso sem contar que a última das organizações foi a única que não demonstrou um nível de “*muito satisfeito*” na pesquisa. Esses pontos destacam que na instituição com menor estruturação do arquivo, temos também o maior nível de

insatisfação, sendo variáveis, até certo ponto, diretamente proporcionais, “estrutura” e “satisfação”.

Outro ponto relevante é a observação de certo nível de relação entre as variáveis “sempre” com “muito satisfeito” e “de vez em quando” com “satisfeito”. Assim, enfatiza-se que quanto mais “de vez em quando” os documentos são encontrados no arquivo, menor o nível de satisfação dos usuários, ou seja, quanto menos frequência do item “sempre”, mais a satisfação cai em níveis percentuais. Isso pode ser observado pelo destaque do quadro acima, onde nas instituições B e C a diminuição do número de “sempre” concorre para a diminuição da satisfação.

Da mesma maneira que no ponto anterior ficou demarcada a relação entre as variáveis “satisfação” e “documentos encontrados”, podemos fazê-la também no que diz respeito ao paralelo entre a “satisfação” e a “pertinência do registro” diante da resolução da demanda. No geral, quanto maior o número de “sempre” no segundo quesito, maior o aparecimento da resposta “muito satisfeito” dos usuários. Essa relação não é revelada pela instituição A, porém com uma variação ínfima entre os casos. Já nas outras organizações, temos o reforço desse argumento, já que na B, quando se passa de 08 para 03 o número de respondentes do ponto “sempre resolve questão”, a quantidade de resposta *satisfeito* ultrapassa a de *muito satisfeito*; ocorre o mesmo na C, gerando a insatisfação do usuário.

A análise deste pressuposto nos apresenta três pontos importantes para as conclusões da pesquisa. Primeiramente que a satisfação dos usuários se ampara, de certa maneira, sobre a estrutura da instituição; onde, segundo os resultados, quanto menor essa característica, mais negativa parece ser a imagem que os usuários têm dos serviços do arquivo. Contudo, não podemos afirmar que quanto melhor a estrutura maior a satisfação, posto que a instituição B apresentou os maiores índices de satisfação. Logo, há alguma variável a mais, que não foi detectada pela pesquisa.

O segundo ponto diz respeito ao fato de que tanto o acesso ao documento de arquivo quanto a sua pertinência contribuem para o aumento dos níveis de satisfação dos usuários pesquisados. Diante disso, podemos afirmar que essas duas variáveis são fatores críticos de sucesso para o funcionamento de um arquivo.

Além disso, revela-se também que há uma graduação do nível de pertinência conforme a estrutura apresentada pela instituição. Esse argumento pode ser observado

pela diminuição do grau de pertinência do *sempre* ao longo da tabela: A (60%), B (47,8%) e C (34,6).

4. Considerações finais

Segundo as análises realizadas no decorrer da dissertação, podemos observar a corroboração dos seguintes pressupostos:

- a) os documentos de arquivo apresentam os mais variados usos em cada organização da pesquisa;
- b) os usos dos documentos de arquivo são distintos nas instituições pelo seu atrelamento aos objetivos particulares de cada uma delas;
- c) *a priori*, o documento de arquivo é pertinente pela natureza pontual da relação arquivo e usuário;
- d) os documentos de arquivo não são as únicas fontes de informação na resolução das demandas dos usuários;
- e) em decorrência do ponto acima, os usuários solicitam os documentos para utilizar as informações registradas em seu suporte; e,
- f) a satisfação dos usuários está relacionada à disseminação dos documentos pelo arquivo e à pertinência do registro diante de seu problema.

Os dados recolhidos no estudo também nos permitem considerar que os seguintes pontos não foram devidamente evidenciados:

- a) a instituição que demonstra uma maior preocupação com o usuário entende melhor o uso dos documentos de arquivo; e,
- b) os arquivos podem ser proativos nas demandas informacionais.

5. Referências

- BORKO, H. Information science: what is it? *American documentation*, v. 19, n. 1, jan. 1968. p. 3-5. Disponível em: <<http://www.scribd.com/doc/533107/Borko-H-v-19-n-1-p-35-1968>>. Acesso em: 03 dez. 2009. BRAGA, Gilda. A representação da informação na desconstrução do contexto. *Informare*, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, , p. 53-57, jul./dez. 1996.
- CARVALHO, Elizabeth Leão de. Importância da gestão da informação para o processo decisório nas organizações. In: VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (org). *Informação, conhecimento e inteligência organizacional*. Marília: FUNDEPE Editora, 2006. p. 81-95.
- CHOO, Chun W. *A organização do conhecimento: como as organizações usam conhecimento para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. 2 ed. São Paulo: SENAC, 2006.
- COOK, Terry. Archival science and postmodernism: new formulations for old concepts. *Archival Science*, n.1, 2000.
- COSTA, Luciana Ferreira da; Silva, Alan Cursino Pedreira da; Ramalho, Francisca Arruda. *Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade*. Ciência da Infomação, Brasília, DF, v. 39 n. 2, p.129-143, maio/ago., 2010.
- DURANTI, Luciana. Registros documentais contemporâneos como provas de ação. *Estudos Históricos*, Rio de Janeiro, v. 7, n. 13, p. 49-64, 1994.
- LE COADIC, Yves. *A Ciência da Informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.
- MALHEIRO, Armando; RIBEIRO, Fernanda. *Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação*. Recife: Néctar, 2011.
- ORTEGA, Cristina Dotta; LARA, Marilda Lopes Ginez. *A noção do documento: de Otlet aos dias de hoje*. DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação, v.11, n.2, abril, 2010. Disponível em <http://www.dgz.org.br/abr10/F_I_art.htm>. Acesso em 20/05/2010.
- SILVA, Armando Malheiro da; Ribeiro, Fernanda. *Das ciências documentais à ciência da informação*. Edições Afrontamento: Porto, 2002.
- TAYLOR. Hugh. *Los servicios de archivos y el concepto de usuario: estudio del RAMP*. Paris : Unesco, 1984.
- TAYLOR, R. S. Information use environment. Em B. Dervin, M. J. Voigt (Ed.). *Progress in Communication Sciences*, Norwood, NJ, v.10, p. 217-255, 1991.
- THOMASSEN, Theo. The development of archival science and its European dimension. In: *Seminar for Anna Christina Ulfspärre*. Stockholm, Swedish National Archives, Feb. 1999
- VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (Org.). *Gestão da Informação e do Conhecimento*. São Paulo: Polis. Cultura Acadêmica, 2008. 272 p.
- WILSON, Ian. A problemática da gestão do conhecimento. In: TARAPANOFF, Kira (org.). *Inteligência, informação e conhecimento*. Brasília: Unesco / IBICT, 2006. p. 37-55.

ZAPATA, Carlos Alberto. Los Archivos como activo estratégico para la investigación. In: *Anais do II Encontro de arquivos e investigação*. Bogotá, 19 al 21 de noviembre de 2002.