

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE PARA NÓS: GERENCIAMENTO, GOVERNANÇA E ACESSO

Rodrigo Aldeia Duarte (Arquivo Nacional)

1 INTRODUÇÃO

Na literatura científica estudos de usuário e mediação em arquivos ainda são temas de discreta repercussão. Existe relativamente pequena quantidade de estudos dessa natureza já realizados no Brasil. Trabalhos como os de Jardim e Fonseca (2004), Oliveira (2006), Gasque e Costa (2010) e Lousada (2015), constataam a carência em estudos de usuário em instituições arquivísticas. Em análise da produção ibero-americana de 1986 a 2016, foi identificado pouco menos de 1,5% de trabalhos sobre temas relacionados a usuários (VOUTSSÁS MÁRQUEZ, 2016).

As práticas arquivísticas deveriam ter como finalidade última, direta ou indiretamente, o amplo acesso às informações sob a guarda das instituições. Sob esta premissa, este trabalho pretende contribuir para os estudos de usuários da informação na Arquivologia. Desse modo, entendemos como fundamental para o trabalho arquivístico conhecer seus usuários e compreender suas motivações e necessidades na busca de documentos.

Este trabalho trata dos usuários do Arquivo Nacional brasileiro (AN). Seu acesso se dá pela formalização, através do Sistema de Informações do Arquivo Nacional (SIAN), de solicitações de acesso a originais, chamadas Requisições de Documento (REQDOC), e solicitações de serviços como reprodução ou transcrição de documentos, conhecidas como Requisições de Serviço (RS). Ao organizar as REQDOC e RS de cada usuário em categorias de

acesso e finalidade, identificamos tipos específicos de usuários pelos padrões de uso que conferem às informações. Pretendemos demonstrar que existem nítidos padrões de consulta relacionados a essas categorias. Em paralelo, avaliaremos quantidades de documentos utilizados por categoria e a quantidade de usuários em cada categoria, para entender o perfil de consultas ao acervo dos usuários do AN.

Na experiência de trabalho com mediação de acesso no Arquivo Nacional⁸⁶ foi possível perceber padrões gerais de pesquisa entre os usuários, que acreditávamos poder ser analisados em grupos coesos. O próprio AN já utiliza uma divisão genérica entre usuários “acadêmicos” e “probatórios”.

Os diferentes fundos consultados pelos usuários no período foram então agrupados em categorias, pela relação de seu conteúdo com as finalidades de uso da documentação identificadas. As categorias estão em consonância com as noções de valor primário e secundário de Theodore Schellenberg, em especial com o desdobramento do valor secundário, pelo qual o autor estabelece que os documentos podem ter um papel probatório de comprovação de atos e direitos, ou informativo, como fonte para pesquisas diversas (SCHELLENBERG, 2003).

2 DESENVOLVIMENTO

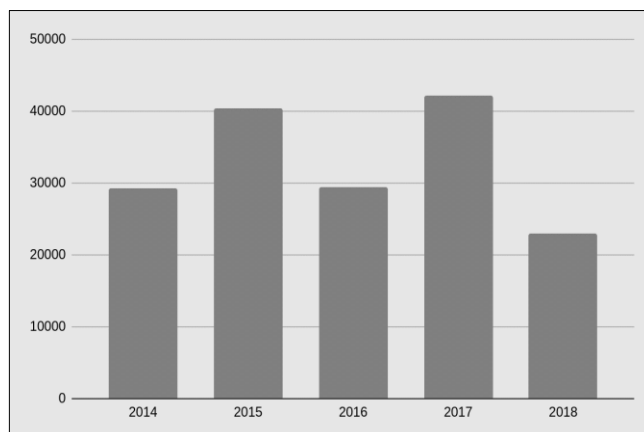
Nossa pesquisa volta-se aos usuários cadastrados no SIAN e suas requisições de documentos realizadas entre os anos de 2014 e 2018⁸⁷. Empreendemos uma análise quantitativa e qualitativa sobre as requisições, entendidas como instrumento para acesso à informação no Arquivo Nacional, de modo a perceber o volume e interação das diferentes categorias identificadas. Os dados foram extraídos dos relatórios anuais da interface de trabalho interno do próprio sistema em 2019⁸⁸. No presente artigo trataremos apenas dos dados referentes ao ano de 2014. O Gráfico 1 mostra a evolução anual no número de REQDOC:

Gráfico 1 - REQDOC por ano.

86 O autor é servidor do AN desde 2008 e trabalhou nos setores de atendimento ao público. Entre 2017 e 2018 foi supervisor da equipe de atendimento a distância e entre 2018 e 2019 foi coordenador de consultas ao acervo.

87 Depois de uma fase de implementação em 2013, todas as requisições de documento do Arquivo Nacional passaram a ser inseridas e controladas por meio do SIAN.

88 Para os fins de desenvolvimento do trabalho, todos os dados das requisições foram anonimizados nas análises e resultados apresentados.



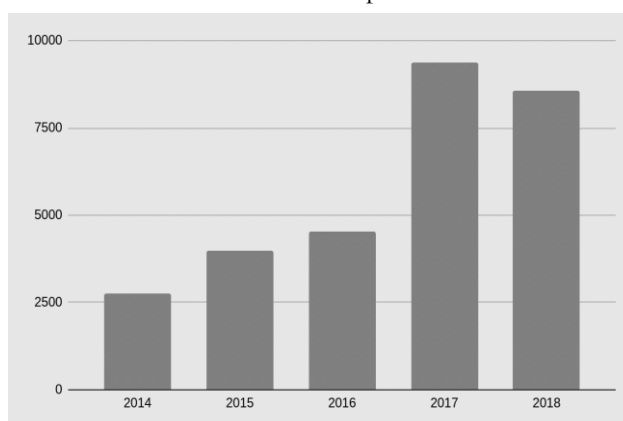
Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do SIAN.

No ano de 2014, foram registradas no SIAN 29267 requisições de documento, referentes a 1316 usuários, sendo 36 servidores públicos do AN responsáveis por produção de conteúdo institucional, processamento técnico ou atendimento ao público (usuários internos), e 1280 usuários do público em geral (usuários externos).

A REQDOC identifica o usuário, o fundo e a notação do documento solicitado. A partir da avaliação da relação entre os dados de usuários (internos e externos), fundos (período e descrição presentes no SIAN) e documentos (informações de formato e suporte), as REQDOC foram organizadas em distintas categorias. A falta de padronização nos dados de notação nem sempre permitiu identificar características dos documentos.

O Gráfico 2 mostra a mesma distribuição por ano das RS registradas no SIAN:

Gráfico 2 - RS por ano



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do SIAN.

Em 2014 foram feitas 2765 RS por 1208 usuários, dos quais 1186 externos e 22 servidores do AN. As RS não identificam o fundo a que pertencem os documentos. A RS identifica o usuário, o suporte do documento e o tipo de serviço solicitado. As RS também foram identificadas nas mesmas categorias, a partir das descrições dos serviços realizados pelo AN. Documentos de diferentes suportes, incluindo documentos micrográficos e representantes digitais, foram analisados indistintamente, pois o objetivo era avaliar os serviços prestados aos usuários. A metodologia de descrição dos serviços no SIAN tem informações muitas vezes confusas e ambíguas, e uma parcela considerável das RS não pode ser identificada nas categorias propostas, como veremos mais adiante.

É importante frisar que as listas de usuários com REQDOC e com RS não são coincidentes. Há usuários que apenas solicitam consulta a originais, sem solicitar serviços, e há também usuários que apenas solicitam serviços, sem que tenham feito REQDOC. Isso se dá principalmente porque o agendamento e a efetiva consulta a originais podem ser feitas por pessoas diferentes.

2.1 Categorias de uso e finalidade de acesso

Por meio de uma análise a partir dos dados das REQDOC, construímos categorias a partir de uma lógica voltada para as finalidades de uso a serem conferidas aos documentos em sua apropriação pelos sujeitos informacionais (RENDON ROJAS; GARCIA CERVANTES, 2012). Desse modo, acreditamos que as demandas por informação apresentadas ao AN por meio das REQDOC correspondem às seguintes categorias por sua finalidade de acesso e uso: Acadêmico-científica (ACA); produção histórico-cultural (CUL); genealógica (GEN); econômica (ECO); técnico-arquivística (TEC).

A primeira categoria, ACA, refere-se à pesquisa voltada para produção de conhecimento científico, realizada por pesquisadores profissionais de diversas áreas do conhecimento. Corresponde à maioria dos fundos do AN. CUL reflete a criação de produtos culturais de difusão (livros, filmes, eventos, obras artísticas, reportagens, etc). Tem uma relação muito direta com documentos fotográficos e audiovisuais. A categoria GEN refere-se à busca de documentos do usuário e/ou de familiares e antepassados, nacionais e estrangeiros imigrados para o Brasil, com a finalidade principal de garantir direitos de cidadania. ECO engloba registros documentais para a obtenção de benefícios econômicos, como documentação para fins de aposentadoria, e comprovação de direitos patrimoniais (escrituras, registros de imóveis, etc). A última de nossas categorias, TEC é realizada pelo próprio corpo funcional do AN para conferência de notações, descrição e outros serviços internos, além de consultas a documentos bibliográficos.

Podemos retomar a divisão de valores de Schellenberg, presente tanto na separação de usuários probatórios e acadêmicos, usada pelo AN, como também em nossas categorias. Assim, temos valor informativo para ACA e CUL e valor probatório para GEN e ECO. TEC estaria relacionada tanto ao valor primário dos documentos (para entender as funções administrativas dos documentos e características dos produtores para os trabalhos de organização e descrição) quanto ao valor secundário (dado que outras implicações que não só as administrativas são importantes no trabalho de manejo de documentos).

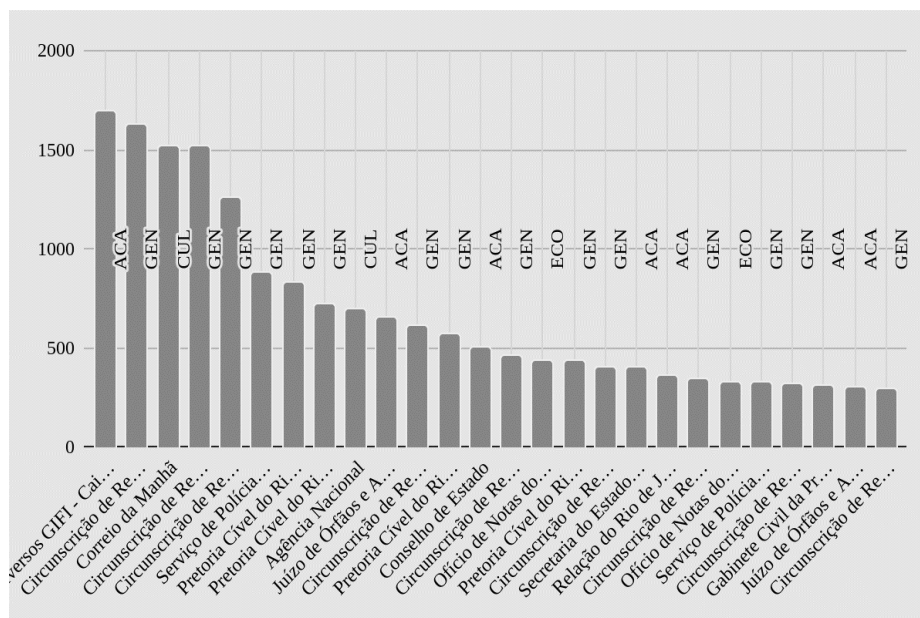
Devemos ressaltar que distintos fundos podem prestar-se a mais de uma categoria de acesso e uso de documentos. Um mesmo documento, sob diferentes óticas, pode ensejar distintos usos e ressignificações a partir da ação do sujeito informacional sobre ele. A criação de categorias genéricas de consulta a documentos jamais poderia dar conta das infinitudes de usos e ressignificações possíveis para a informação na apropriação do sujeito informacional, inserido em seus múltiplos contextos sociais, políticos, econômicos e culturais. Mesmo assim, partimos da ideia que é possível utilizar essas categorias de modo eficiente para estabelecer os principais padrões de acesso a documentos dos sujeitos informacionais no AN. Para atribuir categorias por finalidade a cada uma das 29267 REQDOC do ano de 2014, decidimos primeiramente atribuir uma categoria a cada fundo do AN, e às REQDOC referentes a documentos desses fundos. Nessa atribuição inicial, 323 fundos foram nomeados ACA, 38 GEN, 28 ECO e 5 CUL. Nesse processo, os usuários internos foram trabalhados em separado, tendo suas categorizações atribuídas pelo tipo de atividade que conduzem. Os servidores do atendimento, responsáveis por levantamento de documentos em todo o acervo para auxiliar pesquisas de usuários foram distribuídos segundo suas funções. Técnicos do setor de pesquisa e difusão documental foram designados por CUL, e técnicos de demais áreas por TEC. Os dois grupos de servidores tiveram suas REQDOC agrupadas como Usuário Interno do Atendimento e Usuário Interno Técnico. Os servidores do atendimento, conjuntamente, foram responsáveis pela maior quantidade de requisições totais entre os usuários do AN no ano de 2014.

2.2 Categorias atribuídas às Requisições de Documento

Por terem a informação do fundo a que pertencem os documentos, as REQDOC foram escolhidas como ponto inicial da pesquisa. Apresentamos, no gráfico 3, a ordem dos fundos com mais de 1% do total de requisições segundo a divisão por categorias. Dos 26 fundos mais consultados, o com maior incidência de requisições é um fundo de pesquisa eminentemente acadêmica. Contudo nota-se uma maioria expressiva dos fundos GEN, com 15 fundos,

frente a 7 ACA, 2 ECO e 2 CUL. Dos 15 fundos GEN, nota-se a prevalência da documentação de registro civil, uma vez que 13 deles são referentes às Circunscrições e Pretorias Cíveis.

Gráfico 3 - Fundos mais consultados 2014



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do SIAN.

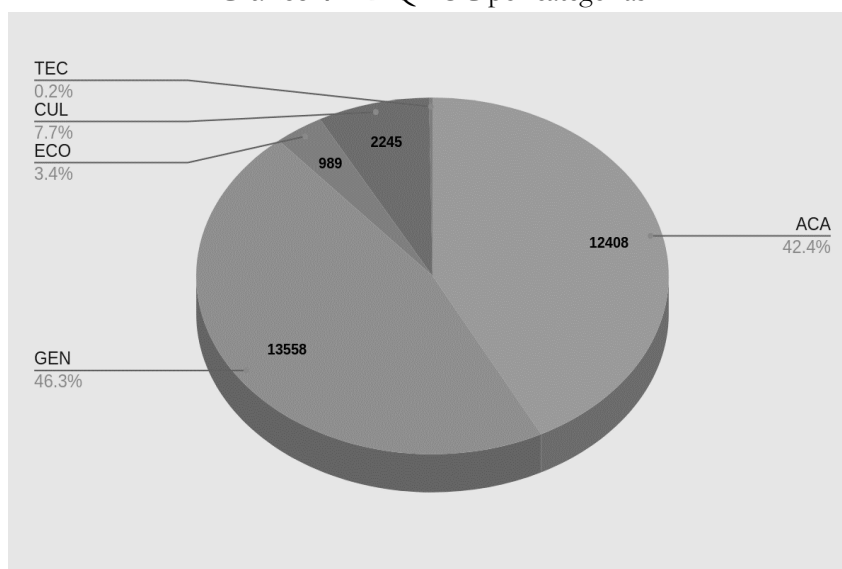
Porém, esse primeiro processo de atribuição de categorias esbarrou em várias exceções possíveis, numa demonstração da riqueza e variabilidade dos fundos custodiados na instituição. Assim, foi necessária uma crítica das categorias inicialmente atribuídas aos fundos, analisando as REQDOC segundo os padrões de pesquisa dos usuários, o que garantiu às categorias uma construção dinâmica. As categorias passaram então a refletir não apenas as características dos documentos, mas principalmente as estratégias de apropriação de informação dos usuários.

Para essa crítica, foi necessário consultar os padrões identificáveis de pesquisa dos usuários, para então revisar a atribuição de categorias, levando em conta a relação entre as REQDOC em diferentes categorias. Os usuários com REQDOC em mais de uma categoria foram analisados cotejando-se todas as requisições individuais para compreender se havia um padrão comum de pesquisa entre elas. A experiência prévia de trabalho nos setores de atendimento ao público do AN auxiliou nessa identificação, bem como a análise das descrições do SIAN.

Ampla maioria dos usuários têm REQDOC em uma única categoria. 92% dos ACA, 95% dos GEN e 92% dos CUL possuem REQDOC apenas nessas categorias, enquanto para ECO esse percentual desce para 87%. Por isso acreditamos que a divisão nas categorias propostas é pertinente e eficaz para compreender os padrões de consulta a documentos originais, uma vez que os usuários convergiram para as categorias de modo coeso e regular, com muitas poucas exceções – algumas das quais provavelmente permaneceram apenas pela dificuldade em identificar as relações de pesquisa com os dados disponíveis.

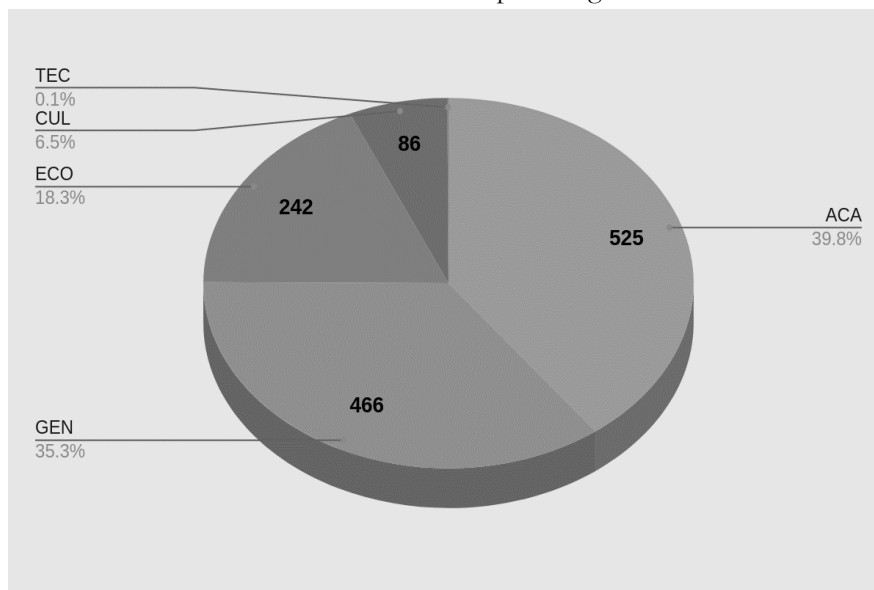
Após esses procedimentos, obtivemos uma distribuição das REQDOC do ano de 2014 nas categorias propostas, a partir dos padrões de uso dos documentos apresentados pelos usuários. O gráfico 4 mostra as quantidades totais de REQDOC em cada categoria e seu percentual relativo:

Gráfico 4 - REQDOC por categorias



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do SIAN.

Assim vemos que GEN e ACA destacam-se das demais e respondem pela maior parte das REQDOC. GEN tem vantagem com mais de 46% e ACA segue com mais de 42%. Atrás aparecem CUL, com pouco menos de 8% das REQDOC e ECO, com pouco mais de 3%. Assim, fica demonstrado leve destaque de GEN, com quase metade das REQDOC. O gráfico 5 mostra uma diferença relevante na quantidade de usuários em cada categoria:

Gráfico 5 - Usuários por categoria

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do SIAN.

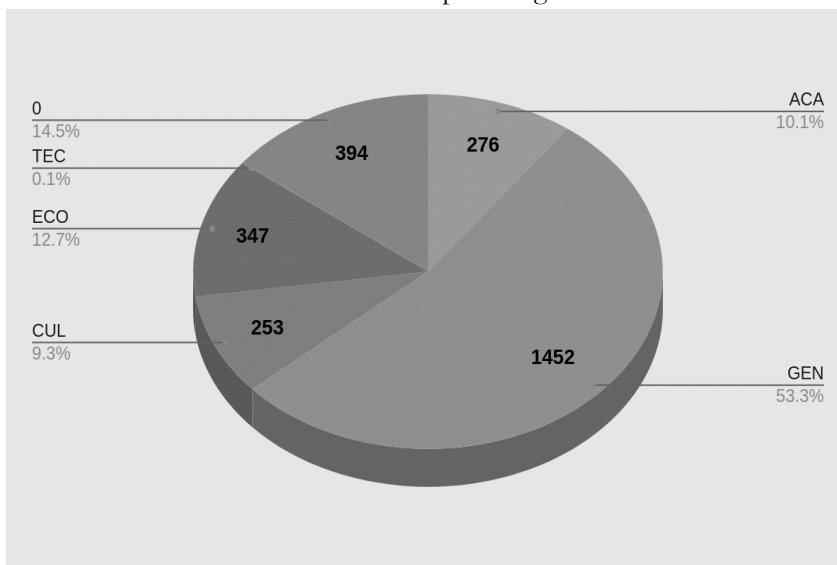
A categoria GEN, com pouco mais de 35% dos usuários, corresponde a pouco mais de 46% das REQDOC, enquanto ACA, com 39% dos usuários, refere-se a 42% das REQDOC. CUL tem 6,5% dos usuários, com quase 6% das solicitações de acesso. Enquanto ECO, com mais de 18% dos usuários, responde por pouco menos de 4% das REQDOC. Podemos concluir por esses dois gráficos que os usuários GEN solicitam em média mais documentos que os demais. A média de GEN é de cerca de 29 REQDOC por usuário. Já ACA tem mais de 23 e CUL em torno de 26 REQDOC por usuário. ECO apresenta uma média bem menor, de pouco mais de 4. Retomando a divisão inicial das categorias por fundo, a discrepância é ainda maior, dado que os 47% das REQDOC de GEN incidem sobre apenas 38 fundos, enquanto as 42% de ACA dispersa-se entre 323 fundos. A categoria CUL tem pouco menos de 6% sobre 5 fundos, e ECO, 4% sobre 28 fundos.

2.3 Categorias atribuídas às Requisições de Serviço

Na categorização das RS, foram atribuídas as mesmas categorias a cada tipo de serviço oferecido pelo AN, contudo muitos serviços não puderam ser agrupados em categorias, pois as RS não contém referência aos fundos. Assim, foi criada uma categoria extra, denominada “0”. As categorias atribuídas a cada tipo de serviço foram então comparadas às categorias anteriormente atribuídas aos usuários pelas REQDOC. Quando havia conflito entre as duas categorias – aquela atribuída ao usuário por suas REQDOC e a atribuída às RS por tipo de

serviço – optou-se por privilegiar as categorias dos usuários a partir das REQDOC de consulta a documentos originais.

Gráfico 6 - RS por categoria



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do SIAN.

Neste gráfico 6 verificamos que a maior parte das RS são de usuários GEN, com mais de 53%. ECO, com mais de 12%, ultrapassa os 10% de ACA e os pouco mais de 9% de CUL. 14,5% das RS não puderam ser definidas nas categorias. Porém, ressaltamos que serviços de reprodução de documentos escritos, que respondem pela maior parte das RS da categoria “0”, são comumente solicitados por usuários probatórios, que precisam deles para garantia de direitos. Usuários ACA tendem a não realizar tanto essas solicitações, pois podem fotografar os documentos sem custo. Assim, boa parte das RS sem categoria são provavelmente GEN ou ECO, conferindo ampla maioria para usuários probatórios.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Demonstramos que existem categorias discerníveis entre os usuários do AN, e que essas categorias são empiricamente verificáveis. Verificamos que usuários GEN e ACA correspondem às maiores parcelas do total, com volume semelhante nos acessos. Determinamos ainda como a categoria GEN tem uma média de acessos mais alta que as demais. Na análise das RS, ficou demonstrado que a maioria é produzida por usuários probatórios. Se por um lado a consulta a originais demonstrou quantidades semelhantes entre usuários probatórios e

acadêmicos, por outro na solicitação de serviços os probatórios têm mais relevância.

Futuramente iremos estender o trabalho para os demais anos do período para verificar as conclusões aqui expostas, bem como avaliar as variações nos números de REQDOC e RS nos demais anos.

Usuários probatórios e acadêmicos têm interesses e metodologias de pesquisa distintas, e é necessário às instituições arquivísticas trabalharem com ambas necessidades. Ações de gerenciamento e governança devem satisfazer as necessidades de seus usuários, sem distinções ou julgamentos de valor, de modo a democratizar o acesso à informação e a aproximar arquivos e sociedade. Para isso, é forçoso empreender mais e melhores métodos de estudos de usuário para perceber as idiossincrasias dos diferentes sujeitos informacionais. Afinal, sua opinião é muito importante para nós!

REFERÊNCIAS

GASQUE, Kelly; COSTA, Sely. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**. V. 39, n. 1, p. 21-32, nov. 2010. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1285/1463> . Acesso em: 21 abr. 2019.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **Datagramazero**, v. 5, n. 5, s.p., out./2004. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_312514a1d4_0007650.pdf . Acesso em: 21 jun. 2020.

LOUSADA, Mariana. **A mediação da informação na Teoria Arquivística**. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2015. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/124379>. Acesso em: 20 out 2022.

OLIVEIRA, Lúcia. **O usuário como agente no processo de transferência dos conteúdos informacionais arquivísticos**. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2006.

RENDON ROJAS, M.; GARCIA CERVANTES, A. El sujeto informacional en el contexto contemporáneo: un análisis desde la epistemología de la identidad comunitaria-informacional. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 17, n. 33, p. 30-45, 2012. DOI: 10.5007/1518-2924.2012v17n33p30. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/43475> Acesso em: 28 jan. 2021.

SHELLENBERG, T. **Modern archives: principles and techniques**. Chicago: Society of American Archivists, 2003.

VOUTSSÁS MÁRQUEZ, J. Estado del arte de la archivística iberoamericana a través de sus publicaciones 1986-2016. Cidade do México: Archivo General de la Nación, 2016.