

SERÁ QUE OS ARQUIVOS ESTÃO PREPARADOS PARA ATENDER AS NECESSIDADES DOS SEUS USUÁRIOS? UM ESTUDO DE CASO NA GERÊNCIA OPERACIONAL DE ARQUIVO E DOCUMENTAÇÃO

Jardel Gonzaga Veloso (UEPB) jardel.veloso@gmail.com¹
Anderson Victor Barbosa Cavalcante (UEPB) victorbarcalv@gmail.com
Ana Nery da Silva Gomes (UEPB) sonata_19@hotmail.com
Sandra Regina Pontes de Araújo (UEPB) srparaujo@gmail.com
José Washington de Moraes Medeiros (UEPB) washi_med@yahoo.com.br²

Resumo

Tendo em vista a intensa busca pela informação por parte da sociedade no mundo atual, é de grande importância salientar a necessidade das instituições que trabalham diretamente com a informação como, por exemplo, os arquivos e as bibliotecas voltarem sua atenção para o usuário, visto que estes se encontram num lugar privilegiado como fonte de difusão da informação no mundo globalizado, em que a procura pela informação aumenta a cada dia. A partir deste contexto, este trabalho tem como objetivo aguçar a reflexão sobre os serviços oferecidos pelos arquivos, procurando observar se tais serviços estão realmente voltados para atender as necessidades individuais de cada usuário, sendo o nosso objeto de pesquisa a Gerência Operacional de Arquivo e Documentação. O corpus é formado pela visita in loco as dependências do arquivo onde se realizou uma entrevista semi-estruturada junto à gerente do mesmo. A fundamentação teórica está baseada nos estudos de Guinchat e Menou (1994); Figueiredo (1999) e de Jardim e Fonseca (2004). Conclui-se que levando em consideração a atual situação do acervo pesquisado, encontramos mecanismos de disponibilização das informações que ainda remontam (mesmo que imbutidamente) o paradigma clássico de custódia, e isso se corrobora no contato não efetivado entre a informação-arquivista-usuário, mesmo assim tal perspectiva se mostra condizente à realidade de disponibilização da informação do arquivo pesquisado.

Palavras-chave: Serviços oferecidos. Tecnologias da informação. Usuários de arquivo.

Abstract

Since there has been an intense search for information by society in contemporary world, it is relevant to highlight the need of the institutions which directly deal with information, such as archives and libraries, give special attention to their users for they are located in privileged places as diffusion source of information in the globalized world, where the search for information increases each day. Departing from this context, this work has the objective of enhancing the reflection about the services offered by archives, seeking to observe whether such services are really targeted at meeting the individual needs of each user, being the Operational Management of Archive and Documentation our object of study. The corpus is result of an in loco visit to the installations of an archive where a semi-structured interview with its manager was carried out. The theoretical framework is based on the studies by Guinchat and Menou (1994); Figueiredo (1999) and de Jardim and Fonseca (2004). It is concluded that, taking into consideration the present situation of the archive researched, we have found mechanisms of availability of information which draws back (even if underlying) the classical paradigm of custody, and this reinforces the absence of contact between information-archivist-user, even so this perspective is coherent with the reality of availability of

¹ Estudantes do 4º período do curso de Arquivologia da UEPB.

² Orientador: Prof. Dr. José Washington de Moraes Medeiros.

information of the archive researched.

Keywords: Offered Services. Information Technologies. Archive Users.

1 Introdução

Tendo em vista a intensa busca pela informação por parte da sociedade no mundo atual, é de grande importância salientar a necessidade das instituições que trabalham diretamente com a informação como, por exemplo, os arquivos e as bibliotecas voltarem sua atenção para o usuário, pois é preciso satisfazer as suas necessidades específicas de informação e não mais se prender ao paradigma que se centra na informação. Para essa mudança de paradigma uma ferramenta fundamental é a tecnologia da informação, visto que esta fornece meios para que os arquivos possam oferecer um melhor serviço para o usuário, procurando atender as suas expectativas. Sobre isso, aborda Figueiredo (1999, p. 11): “cada avanço tecnológico tem implicações maiores para os serviços de informação e, sem dúvida, oferece acesso aperfeiçoado à informação e maior flexibilidade para o seu uso. ”

Com base nisso, o objetivo desse trabalho é refletir sobre os serviços oferecidos pelos arquivos, procurando perceber se tais serviços estão realmente voltados para atender as necessidades individuais de cada usuário. Nesse sentido, tomamos como objeto de pesquisa a Gerência Operacional de Arquivo e Documentação. Em termos metodológicos, foi feita uma entrevista semi-estruturada com a gerente do arquivo. Para este estudo, utilizou-se das obras de Guinchat e Menou (1994), Figueiredo (1999) e de Jardim e Fonseca (2004). Conclusões e sugestões são feitas ao final do trabalho.

2 O Usuário

Os estudos de usuário são freqüentemente, abordado tanto pela área da Biblioteconomia como da Ciência da Informação. Primeiramente, tais estudos eram

voltados para o modelo centrado na informação, priorizando a relação usuário-serviço, sempre dando mais ênfase ao sistema, já sobre o usuário o que se queria saber era apenas dados como: sexo, educação, profissão, o local de moradia, entre outros.

A partir da década de 1980, ocorre uma mudança de paradigma, como mostra Figueiredo (1999, p. 14), levando novas pesquisas a “detectar as características únicas de cada usuário e busca identificar quais as cognições comuns a maioria dos usuários de sistemas de informação”. Agora o olhar se inverte, passando o usuário a ser o principal objeto de pesquisa, um exemplo são as novas perguntas que estão focadas agora para a necessidade de cada usuário pela busca da informação.

Segundo Guinchat e Menou (1994, p. 47), “o diálogo entre os usuários e os especialistas de informação não é simples”, tendo em vista que muitos usuários não conseguem perceber a complexidade de uma atividade de informação, prendendo-se apenas na busca de informação e tendo “pouca consideração para com as unidades de informação e para com seu pessoal”. Já quando se trata do especialista, este se volta só para o acervo, preocupando-se com a sua conservação e classificação, esquecendo-se de disseminar a informação a fim de torná-la acessível ao usuário.

Para resolver tais problemas, Guinchat e Menou (1994, p. 47-48), estabelecem algumas condições: a primeira seria voltada para os especialistas para que estes tomassem a consciência “do fato que a finalidade de sua profissão é o serviço aos usuários” e, por isso, é de suma importância que atendam as necessidades dos usuários de forma satisfatória, bem como adequar os serviços de acordo com as tecnologias vigentes, tendo em vista sempre o usuário. Enquanto a segunda condição é para que os usuários tomem a “consciência das exigências dos mecanismos modernos de transferência do conhecimento” de forma que os usuários confiem nos especialistas a quem se devem transmitir algumas tarefas.

3 Os Usuários de Arquivo

Existe um grande déficit na literatura arquivística, em especial na brasileira, a respeito dos usuários de arquivos. Por isso, tomando por base a pesquisa desenvolvida por Jardim e Fonseca (2004, p. 03-04) em que fazem uma revisão da literatura arquivística, tendo em vista aumentar o debate sobre o estudo do usuário de arquivo, constataram alguns

pontos importantes:

A literatura arquivística sobre estudos de usuários é pouco expressiva quando comparada a outros temas como transferência de documentos, avaliação, arranjo e descrição, etc. [...]; Os estudos tendem privilegiar o usuário do arquivo permanente, sem contemplar as especificidades que envolvem os usos e usuários das demais fases do ciclo vital arquivístico; No que se refere aos estudos de usos e usuários de arquivos não se plasma uma literatura que aprofunde este tema do ponto de vista teórico e prático; De maneira geral, o usuário não se configura como sujeito do processo de transferência da informação e sim como objeto (nem sempre explicitado) do acesso à informação [...].

Como se pode perceber, no meio arquivístico pouco se produz sobre o usuário, dando mais preferência a outros temas, o que diferentemente ocorre se olharmos outras áreas que também tratam da informação, como a Documentação e a Ciência da Informação, visto que para tais áreas o tema é de grande importância e, freqüentemente, torna-se objeto de estudo, ocupando um lugar privilegiado nas literaturas das referidas áreas. Quando se realiza tal estudo, tende-se a analisar apenas os usuários do arquivo permanente, deixando de lado as fases corrente e intermediária, esquecendo-se que os usuários possuem necessidades específicas e que as informações localizadas nestas últimas fases devem ser levadas em conta. O que se vê é um estudo superficial, pois não trabalha nem com a prática e muito menos com um embasamento teórico que levante questões e aprofunde o debate deste tema. Enfim, o usuário é visto apenas como um objeto quando se refere ao acesso à informação e não como sujeito que influencia e determina este processo.

Isso nos leva a crer que a Arquivologia ainda está “presa” ao paradigma tradicional em que o sistema é privilegiado e não o usuário, o que demonstra que ainda necessita rever alguns dos seus princípios e objetivos, tendo em vista vivermos em uma sociedade dita da informação. Caso contrário, como bem expõe Jardim e Fonseca (2004, p. 08), “se esta discussão não for aprofundada e superada, os estudos de usuários em arquivos permanecerão limitados à reflexões sobre a melhoria dos métodos de arranjo, dos instrumentos de pesquisa e das condições legais de acesso aos documentos”. Sendo assim, tais estudos permanecem com um perfil tecnicista e não pós-custodial como necessita a sociedade atual.

4 As Tecnologias da Informação e o Usuário de Arquivo

As tecnologias da informação surgiram com o objetivo de suprir as

necessidades cada vez maiores da sociedade no que diz respeito tanto ao acesso como à obtenção da informação de forma rápida e precisa. Para tanto, essas tecnologias visam uma melhor organização, conservação e recuperação das informações documentais, estejam estas em arquivos, bibliotecas, centros de documentação, entre outros.

Assim sendo, é de grande importância que os profissionais da informação, arquivistas, bibliotecários, documentalistas etc., tenham o conhecimento de tais tecnologias de forma a adaptá-las e usá-las de acordo com as especificidades de cada área, acarretando num melhor atendimento ao usuário. Por exemplo, em um arquivo que possui as principais tecnologias da informação e um arquivista que tenha o conhecimento necessário para manuseá-las, poderá tornar mais acessíveis as informações contidas no arquivo, digitalizando os documentos mais procurados e os mais antigos, para que estes possam ser consultados via internet, tornando mais cômoda, fácil e precisa o acesso do usuário à informação.

Como se pode perceber, as tecnologias da informação são importantes instrumentos que aproximam o usuário e a informação, embora o seu resultado só será eficaz caso o profissional, seja de que área for, saiba manusear os seus recursos. Para isso, é necessário possuir um conhecimento antecipado destas tecnologias, de preferência que seja adquirida a partir da sua formação acadêmica para que se possa ter uma visão de sua importância desde cedo.

5 Análise dos Dados

Nesta parte do trabalho, são apresentados os resultados da pesquisa realizada com a gerente responsável pela Gerência Operacional de Arquivo e Documentação³. Os dados analisados através da entrevista colaboram para o melhor entendimento acerca dos serviços oferecidos por um arquivo, cada vez mais ocupando espaço no mundo institucional/organizacional e conseqüentemente, recorre aos princípios arquivísticos pós-

³ Instituição comumente conhecida como Arquivo Público do Estado da Paraíba.

custodiais⁴, quanto ao processo de serviços oferecidos pelos arquivos com relação à acessibilidade informacional. Assim, a análise dos dados foi estruturada de acordo com os objetivos específicos, respaldada pela aplicação de uma entrevista.

A análise foi feita através de uma estruturação de conteúdos que foram classificados por categorias de análise. Portanto, as variáveis investigadas foram: *Informações Disponibilizadas*; *Cultura de Empréstimo*, *Tecnologias da Informação*; *Recuperação da Informação*; *Aspecto Cultural do Acervo*.

Informações Disponibilizadas

Em uma organização arquivística, as informações disponibilizadas são de suma importância, pois retratam a forma pela qual são disseminadas ou disponibilizadas. Com base nos dados coletados junto à gerente da GOARD⁵, percebeu-se que mediante a caracterização dos documentos custodiados o acesso a estes é delimitado. Isso retrata o paradigma clássico da arquivística, em que de acordo com o Manual dos Arquivistas Holandeses (1973, *apud* JARDIM E FONSECA, 1998, p. 01) os arquivos custodiam documentos produzidos oficialmente por determinado órgão administrativo ou por um de seus funcionários, na medida em que tais documentos se destinavam a permanecer na custódia desse órgão ou funcionário. Segundo Smit (2003, p. 10), "na ótica arquivística lança-se, portanto, sobre os documentos, um olhar que priorize as atividades da instituição: os documentos foram gerados para que essas atividades fossem realizadas e são organizados em função dessas atividades. " Tal afirmação não é corroborada por Furtado (1982 *apud* CALDERON et al., 2004, p. 99), quando aponta que a informação "traduz causa e efeito, estratégia e produto: eficiência na organização de recursos e eficácia nos

⁴ Segundo Cook (1997a *apud* FONSECA, 2005, p. 60) "O pós-moderno ou pós-custodial desconfia da idéia de verdade absoluta baseada no racionalismo e no método científico [...] Nada é neutro. Nada é imparcial tudo é conformado, apresentado, representado, simbolizado, significado, assinado por aquele que fala [...] Os pós-modernistas ou pós-custodialistas procuram desnaturalizar o que presumimos natural. " O pressuposto pós-custodial salienta que a documentação não mais se efetiva em uso exclusivo da organização, mais sim em benefício da sociedade.

⁵ Neste artigo a denominamos sob a sigla GOARD (Gerência Operacional de Arquivo e Documentação).

resultados, em seus aspectos de qualidade e êxito, em relação aos anseios e necessidades do ambiente."

Percebeu-se que o acervo em questão modela o perfil do usuário como enfatiza a entrevistada:

Primeiramente possuímos dois tipos de usuários, o interno e o externo, em que o primeiro refere-se aos funcionários e ex-funcionários da Secretaria da Administração do Estado, o acesso destes aos documentos se dá através da própria Secretaria da Administração que solicita o (s) documento (s) ao arquivo para que estes sejam consultados na Secretaria, de forma a evitar alguns incidentes já ocorridos, tais documentos consistem em licitações, processos administrativos, fichas individuais, fichas financeiras, entre outros. Já o usuário externo, é aquele que não possui vínculo com a Secretaria, sendo disponibilizados apenas para eles os diários oficiais, o acesso se dá dentro do próprio arquivo não necessitando da intervenção da Secretaria.

Percebemos que a concepção de modelagem do usuário é desinteressante na medida em que não condiz com a perspectiva arquivística vigente: pós-custodial. A situação do acervo em questão torna-se alarmante, na medida em que o contato informação-arquivista-usuário não é concebido em seu ofício primordial: diagnosticar e aprimorar o acesso dos usuários às informações documentais; como corrobora Mason (1990, *apud* SMIT, 2003, p. 10) “disponibilizar a informação certa, para o usuário certo, no prazo certo, numa forma considerada adequada para o uso e a um custo justificado pelo uso”. Na atualidade o trabalho do arquivista na GOARD se estabelece no simples atos de localização e a entrega da documentação ao requerente.

Em parte da fala da entrevistada, salienta-se que tendo em vista a caracterização da documentação custodiada (documentos pessoais), o seu acesso é estabelecido por meio do intermédio e consentimento da Secretaria de Administração do Estado, visto que a documentação vigente já fora utilizada para fins não lícitos por alguns indivíduos. Porém, tal medida, de certa forma, torna vagaroso o acesso às informações requeridas, tendo em vista que nem o evidente proprietário dos documentos pode, de livre e espontânea vontade, adquirir em mão a documentação requerida sem o consentimento da Secretaria da Administração do Estado. Isso mostra que o princípio arquivístico pós-custodial, na contemporaneidade, não se efetiva, pois como cita Smit (2003, p. 10) “a institucionalização da informação encontra sua justificativa cultural, social e econômica à medida que esta informação é disponibilizada para a sociedade, ou comunidade, que financia a manutenção do estoque”. Tal abordagem nos remete o entendimento de que as medidas adotadas pelo arquivo dificultam o acesso dos usuários às informações

custodiadas pela GOARD, o que descaracteriza o papel do arquivista e, sobretudo, do arquivo, concebido atualmente como unidade de informação.

5.2. Cultura de Empréstimo

Devido a uma crescente necessidade de obtenção das informações sob custódia do arquivo pelos cidadãos – para esclarecimentos de seus direitos e deveres - e pelos administradores – sob aspecto de subsídio na tomada de decisões, - torna-se importante o entendimento acerca do comportamento organizacional de cultura de empréstimos documentais, estabelecido aos usuários. Em relação a este aspecto a gerente da GOARD expõe que o empréstimo se dá através do pedido da Secretaria da Administração, ao ser identificado o documento pelo arquivo, a Secretaria envia um devido funcionário para buscar o documento no arquivo e levá-lo à Secretaria, tal empréstimo ocorre nas segundas, quartas e sextas-feiras.

O que se percebe, é que a instituição referida (com relação ao recorte de conteúdo) ainda contempla resquícios do paradigma arquivístico tradicional que, segundo Ribeiro (2002), é inconsistente e frágil na medida em que não mais atende as necessidades vigentes de uma geração informacional, globalizada e tecnológica. Com aplicação de tal paradigma, subte-se que a cultura de empréstimos se efetiva num contexto também tradicional na medida em que a procura de informações documentais é viabilizada pelo arquivo e não propriamente pelo usuário, ou seja, aqui os usuários vão à busca das informações, as quais são de esfera de competência custodial do arquivo. Percebe-se, então, não uma procura propriamente dita de informação, mas sim disponibilização de determinadas informações documentais.

Assim, a cultura de empréstimos também se estabelece como instrumento modelador do usuário da GOARD, na medida em que irão apenas à busca dos documentos custodiados pelo arquivo, servidores e ex-servidores do Estado, o que nos proporciona um perfil de usuário delineado pelo arquivo e não o contrário, como seria o ideal pós-custodial. Figueiredo (1999, p. 14) discorre que essas premissas tradicionalistas de interação entre o usuário e os sistemas de informação "colocavam o usuário na posição passiva de ter de se adaptar ao mecanismo de provisão de informação, em vez de o mecanismo adaptar-se as características particulares dos usuários. "

Na colocação de Figueiredo (1999, p. 14), a palavra “colocavam” nos remete

a entendimento de que a situação diagnosticada por ela não se enxerga atualmente, o que é uma inverdade, na medida em que unidades de informação como GOARD ainda perduram numa concepção tradicional, em que a organização do acesso respalda e efetiva o perfil do seu posterior usuário.

5.3. Tecnologias da Informação

Com base nos dados coletados a partir de uma entrevista aplicada à gestora da GOARD, observou-se que as tecnologias da informação utilizadas comportam basicamente *softwares* de busca e pesquisa que agilizam o processo dos serviços oferecidos aos usuários (interno). Diante do exposto, confirma a definição de Figueiredo (1999) quanto à relevância da tecnologia à elucidação de um novo objeto de estudo na sociedade da informação. Essa afirmação se respalda no paradigma centrado no usuário, feito por Figueiredo (1999, p. 11), que discorre:

A automação proporciona a chave para que os sistemas de informação se aperfeiçoem se expandam, se liguem, com a finalidade de executar melhor o serviço e torná-lo mais conveniente para os usuários [...]. Percebe-se, portanto, uma mudança de paradigma: do acesso à informação através do modelo centrado na informação para o modelo centrado no usuário.

De acordo com a entrevista, a gestora apontou como instrumentos de Tecnologia da Informação a utilização de *softwares* como o CODATA⁶, e de *softwares* auxiliares, bem como uma máquina para a leitura dos documentos microfilmados. Todos os instrumentos anteriormente citados, exceto a máquina para a leitura de microfilmes, são extremamente ligados a uma busca limitada, tendo em vista que se delimitam ao ofício protocolador ou controlador de saídas (empréstimos) e entradas (devolução) dos documentos.

Denotamos os *softwares* de "instrumentos limitados" de busca, visto que programas mais avançados já se experimentaram na GOARD. Porém, como na esfera pública, as políticas administrativas voltadas à área arquivística (tecnológica ou automatizada) são restritivas, para não dizer inexistentes, tal protótipo de busca informacional não vingou. Fonseca (2005, p. 66) discorre a respeito desse contexto:

⁶ Companhia de Processamento de Dados do Estado da Paraíba.

No Brasil, são muito tímidas as relações entre os arquivistas e os responsáveis pelos projetos do "Governo Eletrônico" e da "Sociedade da Informação". Buscar as causas desse afastamento implicaria o desenvolvimento de outra pesquisa. No entanto, não se chegaria a responder as questões aí envolvidas sem estabelecer, ainda que brevemente, as características da evolução do pensamento arquivístico no Brasil.

Entretanto, os instrumentos informacionais de busca utilizados pela GOARD, já se estabelecem como inovadores, frente a uma realidade arquivística existente, que ainda persiste elucidar instrumentos que remontam a perspectiva clássica da Arquivologia. Face a esta perspectiva tecnológica, Vieira (apud SOUSA, 2006, p. 01), conclui que “ as tecnologias de informação e comunicação e o conteúdo aportado pelas mesmas certamente transformarão o modo como os indivíduos acessarão e utilizarão as informações nas diferentes áreas de atuação”. Tendo em vista essa realidade, a gestora da GOARD salienta que:

Neste acervo, desde 2003, nos foi possibilitado uma devida busca na localização das informações documentais mediante a importação de programas (*softwares*) do tipo CODATA (regulador de entradas e saídas documentais), tínhamos um protótipo de *software* que nos possibilitaria uma busca muito mais eficaz, porém, tal projeto não vingou, possuímos também uma máquina para leitura de alguns documentos microfilmados.

Percebemos que a GOARD com seus instrumentos de busca intentam para uma eficiente e ágil disponibilização das informações custodiadas, em que no presente momento atende a demanda dos usuários do setor com relação à recuperação das informações documentais.

5.4. Recuperação da Informação

Dentro de uma perspectiva clássica, a recuperação da informação se efetiva enquanto subsídio patentado e pertinente à custódia da própria organização, enquanto que, na sociedade contemporânea, o paradigma pós-custodial vem em socorro do usuário, haja vista que rompe com a perspectiva clássica-custodial, elucidando uma perspectiva disseminadora da informação custodiada, denominando o arquivo à unidade de informação. Com relação ao papel dos arquivos e outras unidades de informação frente à sociedade da informação que necessita recuperar informações Smit (2003, p. 11) salienta que: “[...] tanto arquivos quanto bibliotecas são **mediadoras de informação**, as instituições estocam informações, as organizam produzindo informação documentária, e

ambas servem à sociedade através do resgate da informação certa na hora certa. ”

Diante do exposto, observou-se que os processos de recuperação da informação utilizados pela gestora da GOARD correspondem ao intento de Indolfo et. al. (1995, p. 18) em que se utilizaram métodos de arquivamento denotados pela nova perspectiva pós-custodial como estáticos salientado por Ribeiro (2002). Porém, em contrapartida, atende as necessidades vigentes dos usuários (interno e externo) com relação a recuperação da informação, por meio de buscas de alguns instrumentos de busca e organização documental estabelecidos, conforme mostra a fala da entrevistada que se segue:

Introduzimos desde 2003 uma política de implantação de softwares como o CODATA, que nos auxilia no preciso percurso do documento, bem como na sua localização. A documentação encontra-se organizada sob o método NUMÉRICO-CRONOLÓGICO, atualmente exitoso em seu ofício, frente à realidade de recuperação da informação vigente no arquivo. Na intenção de padronização da procura e recuperação da informação, estabelecemos dias e horários fixos (segunda, quarta e sexta-feira) em que os usuários (internos) possam solicitar a documentação custodiada.

Portanto, de acordo com Calderon et al. (2004, p. 101) os “documentos gerados diante das ferramentas tecnológicas disponíveis nos dias atuais, seja possível localizar e utilizar a informação no tempo exato e necessário a uma tomada de decisão.” Assim, a GOARD não se estabelece na contemporaneidade como um modelo de arquivo globalizado aos moldes do salientado por Figueiredo (1999). Entretanto, atende no momento as necessidades de recuperação da informação dos usuários (internos), isto é, os serviços oferecidos pelo arquivo, a princípio correspondem à demanda de acesso informacional do acervo documental.

5.5. Aspecto cultural do acervo

Um dos grandes desafios da arquivística atual se estabelece na ruptura (e não anulação) entre o paradigma clássico (custódia e retenção da informação) e contemporâneo com relação ao aspecto cultural dos arquivos. Numa organização de esfera pública e custodiando documentos de cunho pessoal, a GOARD se estabelece num contexto em que se implica a concepção de caráter culturalístico do arquivo, em que tanto profissionais de arquivo quanto de outras unidades informacionais constroem pontes entre as informações e os cidadãos: “nem um nem outro detém o poder, ambos concorrem para tornar a informação acessível e, desta maneira, contribuir para a melhoria da condição humana

(SMIT, 2003, p. 11).

Portanto, de acordo com a entrevista feita em relação às dificuldades enfrentadas para a concepção culturalística do arquivo, à gestora verificou que a maior dificuldade na concepção cultural da GOARD está no aspecto da documentação custodiada: de cunho pessoal. E, assim, não há como disseminar as informações custodiadas pelo acervo à sociedade, visto que tal contexto fere princípios arquivísticos e jurídico-administrativos vigentes. Para maiores esclarecimentos deste contexto vejamos a fala da entrevistada:

O caráter deste arquivo não remete a uma perspectiva típica cultural, visto que, a documentação vigente no acervo é remetida a consulta de servidores e ex-servidores do Estado; se conseguirmos efetivar o planejamento de construção de um arquivo público do Estado da PB, quem sabe possamos analisar a proposta de caracterização cultural do acervo, respeitando, sobretudo, os princípios arquivísticos e jurídico-administrativos pertinentes e devidos. (GERENTE DO ARQUIVO)

A perspectiva da citação anterior não é corroborada por Cook (1997b, apud FONSECA, 2005, p. 61) que afirma: a “principal justificativa para existência dos arquivos para maioria dos usuários e para o público em geral repousa no fato de os arquivos serem capazes de oferecer aos cidadãos um senso de identidade, e história, de cultura e de memória pessoal e coletiva.”

Essa perspectiva de transposição da noção de arquivo para além dos limites institucionais se mostra interessante na medida em que possa se respaldar em novos princípios arquivísticos. Entretanto, muitas unidades de informação e muitos arquivistas, ainda estão aprisionados aos princípios denotados ultrapassados por Ribeiro (2002), isto é, ainda não se libertaram dessa corrente tradicionalista. Este contexto, porém, pode ser modificado, para tanto se faz necessário apenas, que discentes, docentes e profissionais produzam soluções ou métodos teórico-empíricos que elucidem novos instrumentos de trabalho ao campo científico-arquivístico, pois apenas dessa forma o ato de arquivar estará relacionado com o futuro, voltado para as possíveis necessidades informacionais dos usuários do que apenas auxiliar a história, com os seus estudos sobre o passado.

Enfim, pelo detectado na GOARD, todos os serviços oferecidos pelo setor, em que o aspecto cultural se insere, retém certo limite de acessibilidade dos documentos custodiados, tendo em vista a política de acesso a documentos pessoais vigentes. Vislumbramos que o caráter cultural do acervo enfrentará dificuldades de elucidação, posto que os princípios arquivísticos adotados impedissem tal concepção, mediante o caráter

documental de custódia, documentos pessoais.

6 Conclusão

Diante do que foi apresentado e levando em consideração a atual situação do acervo pesquisado, em que encontramos mecanismos de disponibilização das informações que ainda remontam (mesmo que imbutidamente) o paradigma clássico de custódia, e isso se corrobora no contato não efetivado entre a informação-arquivista-usuário, tal perspectiva se mostra condizente à realidade do arquivo. De mesma maneira o aspecto cultural de empréstimo se evidencia, pois também transita entre a perspectiva clássica e a pós-custodial da arquivística, a GOARD se utiliza da primeira perspectiva na medida em que modela o perfil do usuário de seu arquivo, e utiliza-se da perspectiva posterior quando intenta disponibilizar da melhor forma as informações custodiadas aos usuários.

No que concerne ao aspecto de tecnologias de informação, a referida instituição se mostra inovadora frente a uma realidade vigente de arquivos pessoais, quando introduz *softwares* de busca no atendimento informacional aos usuários, não aos moldes estabelecidos por Figueiredo (1999), porém exitoso a realidade institucional vigente de recuperação das informações por parte dos usuários do acervo. E por fim, a variável relacionada ao aspecto cultural do acervo aos moldes enaltecidos por Cook (1997b) deterá na GOARD certas impossibilidades de implantação, posto que a documentação custodiada pelo acervo detém caráter pessoal, e sua utilização é restrita aos servidores e ex-servidores do estado (usuários internos), o que não corrobora com a premissa de Cook (1997b) e muito menos com a de Smit (2003) em que se respaldam na perspectiva pós-custodial, que contempla o arquivo enquanto unidade de informação voltada aos anseios informacionais estabelecidos pela sociedade contemporânea.

Referências

CALDERON, Wilmara Rodrigues et. al. O processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 33, n. 3, p. 97-104, set./dez. 2004.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Paradigmas modernos da ciência da informação: em usuários/coleções/referência & informação*. São Paulo: Polis/APB, 1999.

FONSECA, Maria Odila. *Arquivologia e Ciência da Informação*. 1. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005. v. 1. 121 p.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. *Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação*. 2. ed. Tradução de Míriam Vieira da Cunha. Brasília: IBICT, 1994. 540 p.

INDOLFO, Ana Celeste et. al. *Gestão de Documentos: conceitos e procedimentos básicos*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1995. 49 p.

JARDIM, José Maria; FONSECA Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. *DataGramaZero*, Rio de Janeiro, v. 5, n. 5 out. 2004. 10-15 p. Disponível em: <www.dgz.org.br/out04/Art04.htm>. Acesso em: 13 abr. 2008.

_____. *Conceitos Básicos em Arquivologia*. - Manual de Gestão de Documentos do Estado do Paraná./ Departamento Estadual de Arquivo Público - 2 ed. rev. e ampl. Curitiba: O Arquivo, 1998.

RIBEIRO, Fernanda. Da arquivística técnica a arquivística científica: a mudança de um paradigma. *Revista da Faculdade de Letras, Ciências e Técnicas do Patrimônio*. Porto: I série vol. 1, pp. 97-110. 2002.

SMIT, Johanna Wilhelmina. Arquivologia/ Biblioteconomia: Interfaces das Ciências da Informação. *Informação & Informação*, Londrina, v. 8, n. 2. jun./dez. 2003. Disponível em: <<http://www2.uel.br/revistas/informacao/viewarticle.php?id=136>>. Acesso em: 23 out. 2008.