



REALIZAÇÃO



PATROCÍNIO



PARCEIROS



Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Congresso Nacional de Arquivologia (6 : 2014 : Santa Maria)

Congresso Nacional de Arquivologia, 20 a 23 de outubro de 2014, Santa Maria [recurso eletrônico] : Arquivologia, sustentabilidade e inovação / organizado por Débora Flores, Andréa Gonçalves dos Santos e Flavia Helena Conrado ; coord. Daniel Flores.; revisado por Sérgio Ricardo Rodrigues [realização Associação dos Arquivistas do Rio Grande do Sul] – Santa Maria : AARS, 2014.

Versão eletrônica. ; il. ; 4 ¾ pol.

ISBN: 978-85-68533-01-7

1. Arquivologia - Congresso. 2. Sustentabilidade. 3. Inovação. I. Flores, Débora., org. II. Santos, Andréa Gonçalves do., org. III. Conrado, Flávia Helena., org. IV. Flores, Daniel., coord. V. Rodrigues, Sérgio Ricardo., revisor V. Título: Arquivologia, sustentabilidade e inovação.

CDU: 930.25:658

Comissão Organizadora do VI CNA



Andrea Gonçalves dos Santos - Mestrado
 Camila Lacerda Couto - Especialização
 Cléo Belício Lopes - Especialização
 Daniel Flores - Pós-Doutorado
 Débora Flores - Mestrado
 Denize Brum Camargo - Graduação
 Flavia Helena Conrado - Mestrado
 Jorge Alberto Soares Cruz - Mestrado
 Maria Cristina Kneipp Fernandes - Especialização
 Mateus de Moura Rodrigues - Especialização
 Raquel Miranda da Silva - Especialização
 Rita de Cássia Portela da Silva - Mestrado
 Rosani Gorete Feron - Especialização
 Valéria Raquel Bertotti - Mestrado
 Viviane Portella de Portella - Mestrado

Comissão Central de Programação Científica



Prof. Dr. Daniel Flores (UFSM) - Presidente
 Prof. Dr. André Zanki Cordenonsi (UFSM) - Membro
 Prof. Me. Jorge Alberto Soares Cruz (UFSM) - Membro
 Prof. Dr. José Maria Jardim (UNIRIO) - Membro
 Prof. Dr. Rafael Port da Rocha (UFRGS) - Membro
 Profa. Ma. Valéria Raquel Bertotti (UFRGS) - Membro

Secretaria de apoio da Comissão Central de Programação Científica



Arquiv. Ma. Andrea Gonçalves dos Santos (FURG) - Membro
 Arquiv. Mnda. Daiane Segabinazzi Pradebon - Membro
 Arquiv. Ma. Flavia Helena Conrado (IFRS/ POA) - Membro
 Arquiv. Ma. Neiva Pavezi (UFSM) - Membro

Comissão de Pareceristas - Avaliadores



Alicia Casas de Barran (EUBCA) - MERCOSUL
Ana Celeste Indolfo (Arquivo Nacional) - Inst. Arquivísticas
Ana Célia Rodrigues - UFF
André Malverdes - UFES
Angelica Alves da Cunha Marques - UnB
Anna Carla Almeida Mariz - UNIRIO
Anna Szlecher (UnC) - MERCOSUL
Aurora Leonor Freixo - UFBA
Beatriz Kushnir (AGCRJ) - Inst. Arquivísticas
Carla Mara da Silva Silva- UFAM
Carlos Augusto Silva Ditadi - Conarq
Carlos Blaya Perez - UFSM
Cíntia das Chagas Arreguy - UFMG
Dhion Carlos Hedlund - FURG
Eliana Maria dos Santos Bahia - UFSC
Eliandro dos Santos Costa - UEL
Eliezer Pires da Silva - UNIRIO
Fernanda Kieling Pedrazzi - UFSM
Flávio Leal da Silva - UNIRIO
Francisco José Aragão Pedroza Cunha - UFBA
Hamilton Vieira de Oliveira - UFPA
Heloísa Liberalli Bellotto - USP
Janilton Fernandes Nunes - UFAM
João Eurípedes Franklin Leal - Conarq
Jorge Eduardo Enriquez Vivar - UFRGS
José Augusto Chaves Guimarães - UNESP
Josemar Henrique de Melo - UEPB
Julianne Teixeira e Silva - UFPB
Katia Isabelli de Bethânia Melo de Souza - UnB
Leandro Ribeiro Negreiros - UFMG
Marcieli Brondani de Souza - UFAM
Margarete Farias de Moraes - UFES
Maria Do Rocio Fontoura Teixeira - UFRGS
Maria Laura Rosas (EUBCA) - MERCOSUL
Maria Leandra Bizello - UNESP
Maria Teresa Navarro de Britto Matos - UFBA
Maria Virginia Moraes de Arana - UFES
Mateus de Moura Rodrigues - FURG
Paulo Roberto Elian dos Santos (Fiocruz) - Inst. Arquivísticas
Lucivaldo Vasconcelos Barros - UFPA
Luiz Eduardo Ferreira da Silva - UFPA
Renato Tarciso Barbosa de Sousa - UnB
Rita de Cassia Portela da Silva - UFRGS
Rosa Zuleide Lima de Brito - UFPB

Rosane Suely Alvares Lunardelli - UEL
Sérgio Renato Lampert - FURG
Sônia Elisabete Constante - UFSM
Telma Campanha de Carvalho Madio - UNESP
Úrsula Blattmann - UFSC
Welder Antônio Silva - UFMG

Comissão de Apoio



Secretária

Melina Pereira

Comissão de Divulgação

Everton Tolves
Pâmela Menezes Flores
André Grendene Azevedo
Maria Eduarda Flores

Comissão de Transportes

Daiane Regina Segabinazzi Pradebon
Comissão Artística
Arion Pilla

Comissão de Projetos

Jonas Ferrigolo Melo
Juliana Kirchhof
Sérgio Ricardo da Silva Rodrigues

Comissão de Inscrições, Credenciamento e Certificados

Camila Medeiros
Tamiris Carvalho
Catiana Ramiro

Comissão de Infraestrutura

Adriéli Mello
Douglas Duarte

Editoração e Revisão

Sérgio Ricardo da Silva Rodrigues



Associação dos Arquivistas do RS - AARS

Biênio 2013 - 2015

Diretoria

PRESIDENTA: Débora Flores

VICE-PRESIDENTA: Andrea Gonçalves dos Santos

1ª SECRETÁRIA: Camila Lacerda Couto

2ª SECRETÁRIA: Maria Cristina Kneipp Fernandes

1ª TESOUREIRA: Raquel Miranda da Silva

2º TESOUREIRO: Cléo Belicio Lopes

CONSELHO FISCAL - TITULARES

Denize Camargo

Rosani Gorete Feron

Viviane Portela de Portela

CONSELHO FISCAL - SUPLENTES

Daniel Flores

Flavia Helena Conrado

Jorge Alberto Soares Cruz



SUMÁRIO

Sobre o Evento.....	09
AARS.....	11
Comunicações Orais – Eixo Epistemologia da Arquivologia e Formação Profissional.....	12
Comunicações Orais – Eixo Inovação e Sustentabilidade em Arquivos.....	328
Comunicações Orais – Eixo Acesso à Informação.....	370
Comunicações Orais – Eixo Documentos Arquivísticos Digitais.....	615
Comunicações Orais – Eixo Patrimônio Documental e Memória.....	730
Comunicações Orais – Eixo Gestão Documental.....	949
Comunicações Pôsteres – Eixo Documentos Arquivísticos Digitais...	1121
Comunicações Pôsteres – Eixo Inovação e Sustentabilidade em Arquivos.....	1143
Comunicações Pôsteres – Eixo Gestão Documental.....	1168
Comunicações Pôsteres – Eixo Patrimônio Documental e Memória	1220

SOBRE O EVENTO

VI CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA VI CNA - 2014 Santa Maria - RS

A realização do Congresso Nacional de Arquivologia é o resultado do envolvimento e da cooperação das associações regionais de arquivistas que unem esforços com a Executiva Nacional de Associações Regionais de Arquivologia – ENARA – criada em 2006 durante o II CNA ocorrido em Porto Alegre –, ademais da comunidade arquivística, atuante nas discussões em prol do desenvolvimento da Arquivologia.

Realizar um congresso, grandioso e importante como este para os profissionais arquivistas, é um trabalho árduo, mas também prazeroso, pois é ele um marco para o avanço da teoria arquivística e de suas tecnologias para a comunidade brasileira. Comunidade esta, cada vez mais, exigente e consciente da importância da gestão documental e informacional, considerando não somente a atividade fim da arquivística, mas ainda, sob um olhar na sustentabilidade e nas inovações que contribuem para o desenvolvimento e uma melhor aplicabilidade da gestão documental nas empresas e demais espaços de atuação do profissional arquivista.

Assim, em um congresso nacional como este, é sabido que as discussões geradas neste grandioso evento, espaço para o conhecimento e debates teóricos, enriquecem ainda mais a comunidade científica e ampliam, conseqüentemente, as discussões acerca da Arquivologia e sua teoria no Brasil.

Como contribuição para os profissionais envolvidos no evento, que ocorre na união de uma comunidade nacional em um mesmo espaço, enriquece a articulação entre ensino, pesquisa e extensão, representando, portanto, um elemento importante no desenvolvimento da comunidade científica no âmbito da educação superior contemporânea.

Os congressos nacionais de arquivologia, que vêm acontecendo desde 2004, têm contribuído significativamente às discussões de classe. Cada evento vem carregado de ideias e visões, que ao longo dos dias são debatidas pela comunidade arquivística, resultando assim em novos conceitos, novos conhecimentos, potencializando o papel do arquivista na sociedade contemporânea, sendo o cerne do desenvolvimento de políticas e leis que se tornaram referência em outras áreas do conhecimento.

A realização deste evento é a oportunidade de atualização dos profissionais participantes, explorando novas tendências na gestão documental, trazendo-se temas de abordagem contemporânea e oportunizando, ainda, a presença de palestrantes de renome nacionais e internacionais.

As comissões organizadora e científica somam esforços para apresentar uma programação que venha fomentar amplo debate sobre as questões da atualidade na gestão arquivística e da gestão da informação, com vista a construir uma perspectiva para evidenciar as discussões acadêmica e científica, considerando as diferentes dimensões, na dicotomia: educação superior e vida profissional. Isso significa fortalecer os princípios para com a arquivística e a gestão da informação, propiciando uma formação acadêmica e uma atuação profissional que articule

organicamente com o conhecimento científico, técnico, político e, ainda, uma postura ética.

A interação entre as diversas formações e campos de atuação do profissional, proporciona troca e difusão de conhecimento, pressupondo sujeitos comprometidos com a evolução teórica e tecnológica da sua área de atuação. Desta forma, o evento visa divulgar, refletir e discutir as novas tendências da gestão arquivística e da gestão da informação, integrando seus diversos atores: docentes, discentes, gestores, técnicos, profissionais e comunidade em geral.

Desde a década de 70 o Brasil tem por tradição realizar congressos nacionais de arquivologia. Mas foi o ano de 2004 que ficou marcado em virtude da sequência dos congressos sofrer alteração.

Assim, o I Congresso Nacional de Arquivologia - CNA se realizou na cidade sede do governo federal, Brasília em 2004, tendo como tema “Os arquivos no século XXI”.

O II CNA, se realizou na acolhedora cidade de Porto Alegre em 2006, tendo como tema “Os desafios do arquivista na sociedade do conhecimento”. Este encontro foi um marco para o arquivologia nacional pois neste congresso se criou a Executiva Nacional de Associações Regionais de Arquivologia, a ENARA, que desde então, passou a organizar os CNAs junto com a associação regional do estado sede do congresso.

O III CNA se realizou na cidade maravilhosa do Rio de Janeiro em 2008, tendo como tema “A Arquivologia e suas múltiplas interfaces”.

O IV CNA se realizou na linda cidade de Vitória em 2010, tendo como tema “A gestão de documentos arquivísticos e o impacto das novas tecnologias da informação”.

O V CNA se realizou na bela cidade de Salvador em 2012, tendo como tema “Arquivologia e internet”.

E agora, o VI CNA, em 2014, se realiza no coração do Rio Grande do Sul, em Santa Maria. É o primeiro congresso nacional que ocorre em uma cidade que não é uma capital, e que nos enche de orgulho poder sediar e acolher estes profissionais que aqui chegam para discutir e compartilhar conhecimentos da Arquivologia.

O VI CNA conta com sessões plenárias apresentando temas como “A Diplomática Contemporânea e a Epistemologia da Arquivologia”, “Inovação em acesso e preservação digital” e “Avaliação de documentos: metodologia, procedimentos e implicações”. O evento conta também com quatro mini-cursos: “Preservação digital”, “Diplomática contemporânea”, “O documento arquivístico digital” e “ISO30300” com ministrantes do Brasil, Espanha e Portugal, além das comunicações orais e apresentação de pôsters.

As apresentações foram divididos por eixos temáticos: Epistemologia da Arquivologia e formação profissional, Inovação e sustentabilidade em arquivos, Acesso à informação, Documentos arquivísticos digitais, Patrimônio Documental e memória e Gestão Documental.

A AARS

A Associação dos Arquivistas do Estado do Rio Grande do Sul (AARS), criada em 1999, surgiu a partir da extinção dos Núcleos da Associação dos Arquivistas Brasileiros em julho de 1998, quando os associados do Núcleo Regional do RS se reuniram e, após muita discussão, aprovaram a constituição de uma associação estadual. Na ata de fundação, constavam 32 associados, que, com muita disposição, conseguiram criar uma entidade forte e reconhecida nacionalmente. A Associação é dirigida por uma diretoria eleita por dois anos.

Atualmente, a AARS conta com mais de 270 associados, já foi representante das associações de classe no Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) e Coordena a gestão da Executiva Nacional de Associações de Arquivologia do país até a realização do VI CNA. No ano de 2007, a AARS conseguiu sua inscrição na Seção de Associações Profissionais - SPA, do Conselho Internacional de Arquivos CIA. Em 2006, a Associação promoveu o II Congresso Nacional de Arquivologia, com aproximadamente 500 participantes. E hoje, mais uma vez reafirma sua dedicação em prol dos profissionais arquivistas.

A Associação dos Arquivistas do Estado do Rio Grande do Sul tem por objetivos: a) promover a defesa dos interesses dos profissionais que atuam na área da arquivologia; b) incrementar estudos para melhorar o nível técnico e cultural dos profissionais de arquivo; c) cooperar com os órgãos governamentais e entidades nacionais e internacionais; públicas e privadas, em tudo que se relacione com arquivos; d) promover a valorização, o aperfeiçoamento e a difusão do trabalho arquivístico, por meio de estudos, congressos, conferências, exposições, cursos, seminários, mesas redondas, e outras atividades; e) estabelecer e manter intercâmbio com associações congêneres; f) participar dos eventos que se relacionem com as atividades da área; g) colaborar com o Arquivo Nacional, os arquivos estaduais e municipais, no desenvolvimento de políticas de arquivo; g) a representação judicial ou extrajudicial dos associados mediante autorização da Assembleia Geral.

A atual diretoria da AARS tomou posse em 29 de julho de 2013, e tem seu mandato até julho de 2015. Além das atividades de defesa profissional, como divulgação da regulamentação da profissão, intervenções em concursos irregulares com vagas para arquivista, cursos de capacitação e treinamentos, a AARS enfrenta em 2014 um novo desafio. Após sediar em 2006 o então II Congresso Nacional de Arquivologia, a AARS recebe novamente o evento, porém na sua VI edição.



COMUNICAÇÕES ORAIS

EIXO:

**ACESSO À
INFORMAÇÃO**

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM ARQUIVOS: A NECESSIDADE DE CONSOLIDAÇÃO DA PRÁTICA DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Jorge Santa Anna¹¹³
Suelen de Oliveira Campos¹¹⁴

RESUMO

A disseminação da informação tornou-se uma das maiores preocupações das Ciências da Informação na contemporaneidade, sendo viabilizada por meio do processo de mediação. Esse processo é fruto das novas necessidades demandadas pelas atuais organizações, as quais estão inseridas no paradigma do acesso informacional, tendo o usuário da informação especial atenção. Sendo assim, este artigo analisa as práticas de mediação da informação realizadas em um arquivo privado, investigando se tais práticas garantem a concretização de um serviço de referência centrado nas reais necessidades dos usuários. Com esta proposta, o estudo contextualiza o processo de mediação da informação, apresenta o serviço de referência em unidades de informação e expõe as práticas de mediação ocorridas em um arquivo privado. Metodologicamente, foram utilizadas revisão de literatura e pesquisa aplicada por meio de entrevista a um arquivista. Os resultados confirmam que o arquivo analisado, embora realize a mediação, esse processo não é realizado de forma intensa, não concretizando, conforme descrito pela literatura, a prática do serviço de referência na unidade arquivística.

Palavras-chave: Ciência da Informação. Arquivo. Mediação da Informação. Serviço de referência em unidades de informação.

MEDIATION OF INFORMATION FILES: THE NEED FOR CONSOLIDATION OF PRACTICE OF REFERENCE SERVICE

ABSTRACT

The dissemination of information has become a major concern of information science in the contemporary world, being conducted through the mediation process. This process is the result of new needs demanded by today's organizations, which are inserted in the paradigm of informational access, taking the user information of special attention. Therefore, this article examines the practices of mediation of information held in a private archive, investigating whether such practices ensure the realization of a service reference centered on the real needs of users. With this proposal, the study contextualizes the mediation process information, offers service in units of information and exposes the practices of mediation that occurred in a private archive. Methodologically, the literature review and applied by an archivist interview survey were used. The results confirm that examination, however perform mediation, this process is not conducted intensively, not realizing file, as described in the literature, the practice of reference service in archival unit.

Keywords: Information Science. Archive. Mediation Information. Reference service information units.

1 INTRODUÇÃO

¹¹³ Professor do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Graduando em Arquivologia e bolsista de Iniciação Científica. Consultor informacional. Email: <jorjao20@yahoo.com.br>.

¹¹⁴ Arquivista e graduanda em Biblioteconomia pela UFES. Especialista em Gestão de Projetos. Email: <suelenoc@gmail.com>.

A explosão da informação proporcionou inúmeras transformações nas organizações da atualidade, desencadeando um processo constante de busca e no uso acentuado da informação, que vem se constituindo como o insumo essencial para que indivíduos e organizações permaneçam e se desenvolvam em face da competitividade.

O paradigma emergente está alicerçado na busca, recuperação e uso da informação, fato esse que transfere às unidades de informação, um novo reconhecimento social, exigindo dos profissionais que a gerenciam, intensa reflexão acerca dos fazeres que são desenvolvidos em meio ao gerenciamento informacional.

Além de tratar a informação armazenada nas coleções, as unidades de informação precisam estabelecer estratégias que favorecem a recuperação informacional, ampliando as possibilidades e canais de disseminação, o que desencadeia uma maior aproximação do usuário com a informação. Não resta dúvida de que, no contexto da Ciência da Informação, o usuário torna-se o personagem principal na elaboração e condução dos produtos e serviços informacionais (SMITE, 2000).

Ora, se a informação é o recurso básico de sobrevivência e sua produção acentuada acarreta problemas de localização, certamente às unidades de informação, caberá a missão de facilitar a busca e recuperação da informação, bem como o seu uso por parte do usuário. Esse fato gera o aumento das práticas de disseminação, às quais agregam valor para aqueles que fazem uso da informação (DE LARA; CONTI, 2003), tendo os profissionais da informação, novas missões a serem estabelecidas em seus fazeres (SANTOS, 2004).

No contexto da disseminação da informação, desmembra-se o processo de mediação, que corresponde às práticas realizadas em prol de transferir a informação, tendo em vista seu uso, o que acarreta a concretização de um processo comunicativo. A esse respeito, a mediação equipara-se à “[...] comunicação de informações objetivando uma efetiva transferência da informação, em função das necessidades informacionais dos usuários” (SMIT, 2003, p. 7).

Assim, o processo de mediação perpassa todo o ciclo da informação, sendo utilizado por profissionais da informação em diferentes unidades e serviços (VALENTIM, 2010). Embora se desenvolva em vários contextos e circunstâncias, é

no momento que se estabelece o contato entre usuário e profissional, que as práticas de mediação são efetivamente consolidadas.

O atendimento prestado ao usuário no intuito de reconhecer sua necessidade informacional e o conhecimento do acervo documentário são requisitos básicos para que a informação seja recuperada e disseminada, exercendo o profissional da informação um papel de mediador entre usuário e informação. Esse atendimento prestado com acolhimento constitui o chamado serviço de referência, que pode ser realizado em qualquer ambiência, desde que envolva práticas de receptividade.

No entanto, no âmbito das unidades de informação, esse serviço extrapola a simples função receptiva, sendo realizado com cientificidade, de modo que sejam consolidadas práticas de mediação da informação. A prática do serviço de referência em unidades de informação passou a ser objeto de estudo de inúmeros teóricos, sobretudo na biblioteconomia, com vistas a melhorar os serviços e produtos oferecidos à clientela que frequenta a biblioteca (GROGAN, 1995).

Esse serviço desempenha ampla função, podendo proporcionar acolhimento, quanto reconhecimento da necessidade do usuário e a localização da informação por ele procurada. As práticas de referência não correspondem a processos simplistas, ao contrário, equivalem a um processo complexo, formado por inúmeras etapas que devem ser utilizadas pelo mediador, por meio de uma relação dialógica e estratégica que vise sanar as necessidades demandadas (GROGAN, 1995).

Embora seja de extrema utilidade para as unidades de informação, o serviço de referência adentra-se com mais intensidade nas bibliotecas, por conseguinte viabiliza a realização de pesquisas sobre o uso e estudo de usuários da informação. Todavia, essa prática também pode ser utilizada como recurso estratégico para conhecimento do usuário e delineamento das ações realizadas em um arquivo.

Segundo estudo proferido por Gama e Ferneda (2010), nas unidades arquivísticas, o serviço de referência deve ajustar em profundidade aos objetivos do usuário de arquivo, atendendo, portanto, circunstâncias individualizadas de consultas e das diretrizes da instituição de arquivo as quais certamente não se enquadram em padrões pré-estabelecidos. Isso ocorre porque a solução do problema do usuário é o que se busca durante o processo.

Nessa ambiência, algumas questões são levantadas, tais como: quais as contribuições que o serviço de referência pode proporcionar à instituição arquivística? Estariam os arquivos, em face dos problemas contemporâneos,

utilizando o serviço de referência como nas bibliotecas? A tradicional mediação da informação desenvolvida nos arquivos corresponderia a um processo de referência? Como os arquivos reconhecem as necessidades informacionais de seus usuários?

Com base nestas questões problemáticas, este artigo foi elaborado com vista a atingir o seguinte objetivo: analisar práticas de mediação da informação realizadas em um arquivo privado, verificando se elas garantem a concretização de um serviço de referência centrado nas reais necessidades dos usuários. Como objetivos específicos atentou-se a: contextualizar o processo de mediação da informação, apresentar o serviço de referência em unidades de informação e expor as práticas de mediação ocorridas em um arquivo privado.

Como metodologia de pesquisa utilizou-se, em um primeiro momento, revisão de literatura, para após essa fase, analisar o contexto da mediação em um arquivo particular, utilizando-se da técnica da entrevista junto a um arquivista, a fim de coletar dados da realidade estudada, tendo em vista as recomendações propostas pela literatura de mediação da informação e serviços de referência em unidades de informação.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 A mediação da informação em unidade de informação: os entremeios entre usuário e informação

Mediar significa impor-se em um processo a fim de facilitar a condução de determinadas atividades, eventos ou fluxos. Corresponde, grosso modo, ao ato de impor-se em face de uma dada circunstancia a fim de tornar as ações mais bem direcionadas. No âmbito da disseminação da informação “[...] a mediação está presente em todos os fazeres do profissional da informação. Em algumas ações, no entanto, a mediação está presente de forma implícita, muito embora dirigindo e norteando todas as atividades ali desenvolvidas [...]” (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p. 92-93).

Verifica-se que a mediação para ser concretizada requer a presença de um profissional (mediador). No entanto, é errôneo considerar que a presença do

mediador deve estar fisicamente presente no momento que ocorre o contato do usuário com a informação. Na realidade, os serviços de organização e tratamento da informação e sua disponibilização nos acervos já constitui um processo de interferência do profissional, logo, consolida-se a prática da mediação.

Assim, vista como uma ação de interferência, a mediação pode ser realizada de inúmeras formas, sendo concretizada de forma direta ou indireta, consciente ou inconsciente, singular ou plural, individual ou coletiva (ALMEIDA JUNIOR, 2009). Em todos os casos seu propósito deverá ser sempre o mesmo, qual seja: viabilizar a “[...] **apropriação** de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional” (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p. 92, grifo nosso).

Estudo realizado por Gama e Ferneda (2010) confirmou que as práticas de gestão, tratamento e representação da informação arquivística podem, se não gerenciadas pelo profissional, comprometer o processo de disseminação da informação, ampliando as dificuldades de acesso à informação, o que não condiz com os objetivos dos profissionais da informação e das ações de referência.

A interferência do profissional sobre o suporte que materializa a informação (documento) deve ser equilibrada, levando-se em conta o perfil do usuário e não do profissional. Fonseca (2007) considera que em muitas unidades de informação ainda prevalece fortemente essa tendência, na qual a unidade, seus produtos e serviços são planejados para o próprio profissional e não para os usuários. Em decorrência desse problema, Almeida Junior (1997) considera haver a necessidade da imparcialidade na prática profissional.

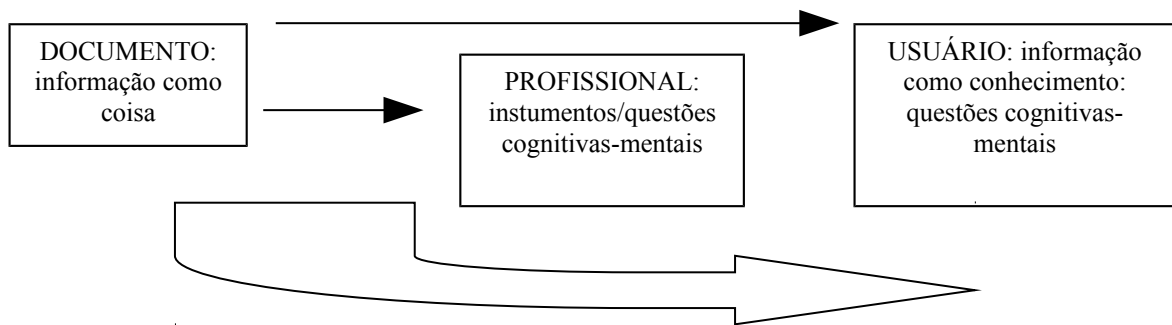
Os estudos voltados para as interferências do profissional junto ao documento acentuaram-se sobremaneira com as discussões em torno da complexidade atribuída ao termo “informação”, a qual proporcionou o crescimento das áreas correlatas à Ciência da Informação (TOGNOLI, 2012). A partir da tese de Buckland (1991), a informação é entendida sobre três aspectos, podendo ser considerada como coisa, processo e como conhecimento.

Segundo Almeida Junior e Ferreira (2013, p. 160-161, grifo nosso), essa trindade na qual a informação é construída recebe múltiplas interferências, “[...] seja por **instrumentos materiais**, seja por processos **cognitivos e/ou "mentais"** capazes de subsidiar a interação da totalidade da informação nesse ciclo e garantir sentido, significado a ela [...]”. Assim, conforme proclamado pelos autores, a partir da leitura de um documento, é possível que as informações geradas, nesse momento,

associem-se às informações que o indivíduo já possui, constituindo um "processo" no qual a alteração/modificação de seu conhecimento dá-se acrescentando ou questionando um conhecimento prévio.

Com efeito, sendo o arquivo portador, na grande maioria, de documentos orgânicos, que foram devidamente registrados em um suporte, através de intervenções externas, constata-se que a relação entre documentos e usuários não é direta ou linear, mas sim uma relação mediada por meio de inúmeros fatores atrelados ao processo (ILUSTRAÇÃO 1).

ILUSTRAÇÃO 1 – A mediação como processo de interferência



Fonte: elaborado pelos autores com base em ALMEIDA JUNIOR; FERREIRA, 2013.

Inferre-se, a partir dessa análise que, a mediação corresponde a um processo de intervenção ou interferência por parte do profissional, na qual ele está inserido no intermédio entre usuário e informação. Conforme expresso no tipo de mediação demonstrada na figura acima, o profissional realiza as atividades técnicas, porém não se manifesta junto ao usuário, no intento de acompanhá-lo, guiá-lo e reconhecer suas necessidades.

É preciso considerar que essa interferência provocada pela mediação não pode ser vista como maléfica, ao contrário, a relação que deve ser estabelecida é de facilitação de acesso ao documento, proporcionando melhores condições para que a informação seja localizada e usada, com vistas a sanar as necessidades dos usuários, agregando-lhe valor, por meio da construção de conhecimentos.

Vê-se, portanto, que a prática profissional realizada na organização da informação é complexa, o que requer, além das competências profissionais, a

aquisição de habilidades e conhecimentos variados, a fim de que os processos de trabalhos sejam conduzidos com precisão, qualidade e atinjam os fins aos quais foram propostos. Nessa ambiência,

O arquivista é, sobretudo, um profissional que trabalha e lida com informações e com usuários que utilizam esse recurso independentemente do tipo e do suporte, seja ele papel ou digital. A questão relacionada ao usuário, ainda, é tema de muita discussão por parte dos teóricos da área, no entanto esse cenário vem se modificando e está ganhando destaque e reconhecimento. Pois até então, não se levava em consideração o usuário, e atualmente há a preocupação de disponibilizar informações a fim de atendê-los (LOUSADA; ALMEIDA JUNIOR; VALENTIM, 2011, p. 258).

A pesquisa elaborada pelos autores supracitados constata que o papel do profissional arquivista deve ser de mediador, sendo essa mediação permeada por um conjunto de competências e responsabilidades, cujos fazeres se diluem em meio ao ato de gerenciar, tratar, organizar e disseminar as informações no formato adequado e no momento certo contribuindo para a tomada de decisão.

Além da tomada de decisão, de modo geral, a informação deve suprimir as múltiplas necessidades dos usuários, agregando valor e conhecimento para a vida desses sujeitos. E, para atingir esse fim, faz-se necessário, que as práticas de mediação sejam realizadas em prol desses sujeitos, daí a necessidade constante dos profissionais “[...] compreender as estruturas dos conhecimentos registrados onde elas existam, e auxiliar no processo de estruturação onde não existam [...]” (GROGAN, 1995, p. 54).

Analisando o contexto da mediação, depreende-se que ele está presente nos processos de busca e recuperação da informação, que podem ser desenvolvidos com a presença instantânea do profissional ou não. No que se refere à presença explícita do profissional, Grogan (1995) apresenta em seus estudos que essa mediação condiciona um serviço de referência, no qual são estabelecidas outras relações mais amplas, porém, o contato físico e a relação dialógica firmada pode constituir uma forma de eliminar a parcialidade do profissional, além de estabelecer laços receptivos com o usuário da informação, contribuindo, estrategicamente, para o conhecimento sobre o perfil e as necessidades reais desse usuário, visando adequar melhor os serviços e produtos a ele oferecidos.

2.2 Serviço de referência: conhecendo, sanando as necessidades e viabilizando o acesso

O serviço de referência, em sentido lato, pode ser visualizado como o conjunto de ações de acolhimento realizadas em uma relação entre humanos. No entanto, em sentido estrito, especificamente, adentrando-se à ambiência das unidades de informação, esse tipo de serviço constitui a somatória de ações que extrapolam a receptividade.

Segundo Grogan (1995), o serviço de referência adotado nas unidades de informação, especialmente nas bibliotecas, deve ser realizado por profissional capacitado, com vistas a uma dupla finalidade: proporcionar o acesso à informação almejada pelo usuário, assim como reconhecer as necessidades do usuário, ampliando os canais de acesso entre documento e usuário.

A origem do serviço de referência data de tempos imemoriais, desde quando o ser humano, ao estabelecer relações sociais, necessitou de consolidar práticas de acolhimento, momento esse que representa a gênese do serviço de referência. De acordo com Grogan (1995), esse serviço originou-se a partir das discussões do bibliotecário Samuel Gren, que formulou uma proposta para assistir aos leitores das bibliotecas.

Na visão de Santa Anna, Siqueira e Gerlin (2013), tal serviço foi gerado a partir da necessidade de se adentrar o leitor com o acervo, motivando uma aproximação mais profunda do usuário com o conjunto de informações armazenadas. Desse modo, o serviço se origina “[...] em torno das necessidades e características associadas à impressão em papel, se tornando o principal ponto de contato para os estudiosos pedirem ajuda no exercício da sua pesquisa entre os acervos da biblioteca [...]” (CUNHA, 2010, p. 14).

Nas palavras de Santa Anna, Siqueira e Gerlin (2013, p. 8, grifo nosso),

Em sua essência, o serviço de referência se realiza por meio da **mediação do profissional** bibliotecário ou outro mediador do processo, bem como, pelo acesso dos usuários às fontes de informação. Tradicionalmente este serviço consiste no processo de comunicação que é estabelecido por estes dois personagens: o bibliotecário e o usuário, tendo como intento sanar a necessidade informacional do consulente.

Analisando a literatura nacional, observa-se que, poucos estudos foram realizados até o momento sobre serviço de referência em unidades de informação arquivística. Essa falta de estudos corresponde a uma falha da área, pois, se a Arquivística pertence às ciências da informação, deverá adentrar-se ao contexto contemporâneo, tendo como preocupação maior o foco no usuário, centrado em um paradigma pós-custodial (COOK, 2012; TOGNOLI, 2012).

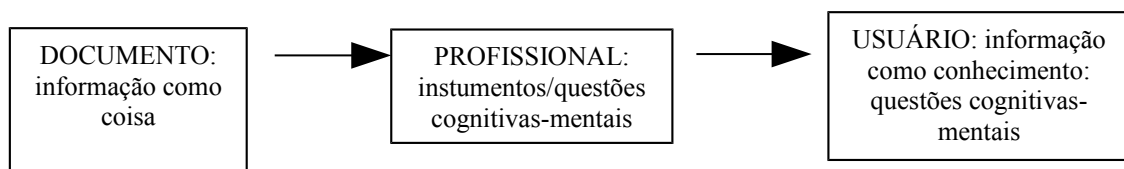
A esse respeito, profere Dowle (1994 apud JARDIM; FONSECA, 2004, sem página) que,

[...] se os arquivistas desejam compreender o mecanismo das práticas arquivísticas e as razões dos princípios e teorias, devemos dirigir nossa atenção dos acervos físicos ao uso da documentação [...] devemos começar a aprender de maneira sistemática e não por simples impressões como fazemos agora quem são nossos usuários [...] temos de pensar a administração de arquivos como uma administração centrada no cliente e não nos materiais.

Ao focar as atenções nos clientes, certamente as práticas de mediação serão mais bem desempenhadas, acarretando a melhoria dos processos técnicos, eliminando as possibilidades de entraves no processo de recuperação da informação solicitada. Na visão de Grogan (1995 apud SANTA ANNA; SIQUEIRA; GERLIN, 2013), conotativamente, o serviço de referência pode ser comparado a uma ponte, ligando os personagens envolvidos na relação (usuário e profissional), tendo como intento de sanar a necessidade informacional do usuário.

É evidente que o processo de mediação está fortemente imbuído ao serviço de referência, tendo a presença do profissional como um elemento marcante e de extrema valia para que a informação seja encontrada com mais rapidez e precisão. Durante o processo de referência, a mediação é alimentada por meio de uma relação integrada e recíproca em que usuário e profissional estão juntos na busca pela informação. A relação parte do usuário que através do arquivista recorre aos estoques de informação a fim de encontrar a informação procurada (ILUSTRAÇÃO 2).

ILUSTRAÇÃO 2 – A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA





Fonte: elaborado pelos os autores com base em Grogan, 1995.

Não resta dúvida de que nessa integração, o profissional da informação é visto como facilitador e auxiliar do processo de busca e recuperação da informação, tornando o caminho percorrido pelo usuário em busca da informação mais curto, além de oportunizar estratégias que favorecem o reconhecimento de quem são os clientes do arquivo, suas necessidades, anseios, desejos e opiniões. Essa mediação é dialógica, é receptiva, é acolhedora, é conhecedora, é estratégica, enfim, desenvolve-se de forma colaborativa.

Embora pareça simples, o serviço de referência em unidades de informação não é um mero serviço de acolhimento, mas está sustentado em práticas científicas, constituindo um extenso processo: complexo, estratégico e dinâmico. Grogan (1995) enfatiza que um serviço de referência realizado com efetividade deve perpassar algumas etapas, constituindo-se como um processo contínuo até a resolução do problema apresentado. Esse processo é extremamente necessário para chegar a uma resposta do que o usuário necessita. O autor descreveu oito etapas para justificar e nomear todo o desenvolvimento desse processo de referência, a saber:

- **primeira etapa - o problema:** vai se constituir no primeiro passo que levará o usuário a procurar o profissional de referência, tudo se iniciará com a definição de um problema;
- **segunda etapa - a necessidade de informação:** consiste na necessidade de querer saber e conhecer algo sobre a solução para desse problema;
- **terceira etapa - a questão inicial:** trata-se da pergunta que o usuário fará ao profissional, a forma que irá descrever, com suas palavras, o que ele deseja obter;
- **quarta etapa - a questão negociada:** o profissional precisa entender a questão proposta pelo usuário, havendo assim, uma espécie de negociação entre o profissional de referência e o consultante, em que o sucesso de todo o processo da referência vai depender da questão. Por isso é preciso estar bem clara para o profissional;
- **quinta etapa - a estratégia de busca:** nesta etapa o profissional verificará o acervo que o ajudará na consulta da resposta em questão, sendo ele local ou

remoto, analisando também a ordem em que será consultado. A outra parte da estratégia seria a escolha do caminho possível a ser seguido pelo profissional;

- **sexta etapa: o processo de busca:** esse passo é realizado pelo profissional sozinho ou acompanhado pelo consulente, pois o fato de ter a presença desse último implicará em uma busca interativa, tendo em vista a opinião e intervenção do usuário, o que aumenta as possibilidades de precisão naquilo que se procura;

- **sétima etapa: a resposta:** geralmente o profissional encontrará uma resposta para o usuário, entretanto, pode ser que atenda ou não à resposta desejada pelo solicitante, sendo assim, cabe ao profissional alertá-lo da forma correta;

- **oitava etapa: a solução:** é necessário que antes de ter o processo concluído, o profissional, juntamente com o consulente, analisem o resultado para perceberem erros advindos de conclusões precipitadas.

É preciso frisar que a participação dialógica, interativa, harmoniosa e investigativa entre profissional e consulente far-se-á de enorme importância para o êxito da resposta procurada no processo de referência (GROGAN, 1995). Desse modo, o autor é enfático ao determinar que a principal lógica do serviço de referência será a questão de referência, ou seja, vai girar em torno da pergunta, da questão do usuário e da necessidade que o levou a procurar a ajuda do profissional. Contudo, levando esses pormenores em consideração, o profissional da informação terá que usar essa pergunta a seu favor para analisar e conseguir identificar o que o consulente deseja, a fim de passar a resposta direta do que o usuário precisa, ou então, mostrar outros caminhos para o usuário chegar à resposta.

Ora, mesmo possuindo o auxílio do profissional, o processo também é permeado por inúmeros fatores interferentes, sobretudo àqueles ligados a questões cognitivas/mentais, além das dificuldades de expressão apresentadas por muitos indivíduos ao estabelecerem relações comunicativas. Com efeito, através das etapas, o profissional certamente terá possibilidade de solucionar os problemas do usuário, oferecendo-lhe a informação de que precisa e consolidando o processo de disseminação da informação.

Mesmo possuindo inúmeras finalidades, tais como recepcionar, informar, assistir, conduzir e auxiliar na busca e localização da informação, é consenso na literatura de que, em linhas gerais, o serviço de referência em unidades de informação possui como objetivo maior: satisfazer demandas. Ademais,

O armazenamento de informações é alimentado a partir de interesses e demandas dos usuários. A política de seleção, amplamente discutida no desenvolvimento de coleções, tem o usuário final como base de sustentação. O mesmo se dá com os trabalhos de processamento das informações: têm suas ações voltadas para a recuperação de informações que atendam e satisfaçam necessidades dos usuários. É inconcebível a ideia de trabalhos não voltados para o atendimento de necessidades informacionais (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p. 92-93).

Convém enfatizar que o serviço de referência, segundo Grogan (1995), devido à sua rápida evolução, não se restringiu apenas aos atendimentos direcionados aos leitores de bibliotecas na busca por informação armazenada em estoques (acervos), mas também se refere a qualquer forma de atendimento realizada dentro da unidade de informação.

2.3 Mediação da informação em um arquivo privado: a consolidação do serviço de referência

Conforme discutido nas seções anteriores, a prática do serviço de referência, no contexto das unidades de informação, é mais intensificada no bojo das bibliotecas. A literatura arquivística é escassa no que se refere a estudos e discussões sobre a utilização desses serviços em arquivos, sejam eles públicos ou privados. A partir das reflexões acerca das complexidades do processo de mediação e dos benefícios oriundos do serviço de referência e tomando como base os paradigmas modernos, infere-se haver necessidade da aplicação desse serviço, também, nos arquivos.

Partindo desse raciocínio, torna-se viável ir a campo coletar dados sobre a realidade de um arquivo, tendo em vista perceber se na prática os processos de mediação da informação constituem práticas de serviços de referência, como ocorre com grande intensidade nas bibliotecas.

Sendo assim, através da técnica da entrevista aplicada a um arquivista de um arquivo privado do ramo da construção civil, foram identificadas as ações de mediação da informação, conforme exposto nos parágrafos seguintes. Convém mencionar que o roteiro de perguntas foi elaborado com vistas a coletar dados sobre as características da unidade estudada, dos produtos e serviços oferecidos na unidade de informação, e, por fim, investigou aspectos relacionados ao serviço de referência.

Aspectos relacionados às características da unidade estudada:

A primeira pergunta realizada pretendia entender a missão e o objetivo do arquivo. De forma gloriosa, o respondente relata, de modo geral, que a unidade coloca-se a serviço da disseminação e uso da informação, em concordância com o que é proposto por unanimidade pelos teóricos da área. Assim, segundo o arquivista, a missão é “Promover a disseminação da informação e incentivar o uso, e com isso gerar conhecimento. Preservar a memória documental da instituição”. E, os objetivos são plurais, como: “[...] Disseminar a informação de forma clara e objetiva. Atender os usuários com excelência e agilidade. Promover com qualidade o gerenciamento das informações. Integração da informação” (Discurso do arquivista).

Percebe-se que as novas tendências da sociedade pós-moderna são refletidas nas práticas que sustentam os arquivos, devendo os profissionais arquivistas tornarem-se educadores preocupados com questões que estão a sua volta, considerando o meio econômico, político, social e cultural (COOK, 2012). A sociedade clama pela informação, e essa deve ser disseminada com vistas a atender necessidades, agregando valor na vida dos sujeitos, constituindo um fluxo dinâmico de informação que extrapola limites geográficos e temporais (GARRY, 1999).

Logo em seguida, pretendeu-se conhecer a quem são destinados os serviços e produtos oferecidos por este arquivo. Por ser um arquivo organizacional, evidencia-se que o público alvo e real são os membros da empresa, o que não impede a participação de outros usuários. Assim, segundo proclamado pelo arquivista: “[...] O público alvo da instituição são os colaboradores, que são divididos por setores conforme seu interesse. Que podemos verificar os seguintes usuários: membros da Presidência e diretoria, engenheiros, arquitetos, administradores/coordenadores, jurídico, contábil, financeiro, corpo administrativo das obras e cliente das unidades [...]” (Discurso do arquivista).

Embora os estudos de usuários de informação arquivística caminhem em passos lentos, no contexto brasileiro, o estudo de Jardim e Fonseca (2004) aponta a diversidade no perfil dos usuários de arquivos, constituído desde profissionais envolvidos com informações orgânicas, até pesquisadores, estudantes e autoridades governamentais. Os autores consideram que, na atualidade, o arquivo expandiu sua atuação, não se restringindo à disponibilização de informação orgânica, mas disseminando informações de prova e de pesquisa, tornando-se uma unidade de informação aberta, dinâmica e acessível.

Quando indagado a respeito da composição documental do acervo e a quantidade de itens existentes no acervo, bem como as tipologias documentais, segundo o profissional entrevistado: “[...] Nossa unidade é composta por documentos contábeis, Rh, Projeto arquitetônico, contrato de compra e venda de clientes, teste psicológico, segurança do trabalho, livros contábeis, fotografia, controle de qualidade. Esses documentos estão em formato físico (impresso ou manuscritos), pois não possuímos documentos digitais [...]” (Discurso do arquivista).

Entende-se que, em linhas gerais, os arquivos armazenam informações arquivísticas, em oposição à informação bibliográfica, que passou por um processo de editoração e disponibilização no mercado. Conforme relatado no artigo de Santa Anna, Campos e Calmon (2014), a informação arquivística é aquela que não passou por um processo editorial, uma vez que foi gerada por uma empresa, sendo fruto de suas atividades organizacionais.

Aspectos relacionados aos serviços e produtos de informação oferecidos pela unidade estudada:

Da quarta à sexta pergunta, ateu-se a aspectos relacionados aos serviços e produtos oferecidos aos usuários, pela unidade. Desse modo, por meio da quarta pergunta, indagou-se a respeito do que era oferecido. A resposta foi proclamada da seguinte forma: “[...] Quanto aos produtos, o arquivo possui documentos provenientes da gestão administrativa, com a finalidade de solucionar problemas rotineiros. Quanto aos serviços aos usuários, oferecemos tira dúvidas, empréstimo de alguns itens não sigilosos, consulta ao acervo e catálogo e, considero como primordial o serviço de treinamento diante das práticas arquivísticas a serem realizadas nos setores da empresa [...]” (Discurso do arquivista).

A partir do discurso relatado pela respondente, nota-se que o arquivo apresenta pluralidade de produtos e de serviços oferecidos, deixando de ser uma

unidade estática em prol somente da custódia. Essas transformações são fruto das novas concepções atribuídas ao universo da Arquivística. Isso porque, no contexto atual, houve uma revolução transformadora da missão e definição dessa disciplina, “[...] cuja razão de ser situa-se no seio da gestão da informação, recurso vital das organizações [...]. Essas informações podem ser verbais ou registradas sobre suportes como, o papel, a fita magnética, o disco óptico ou o microfilme [...]” (COUTURE; ROSSEAU; DUCHARME, 1998 apud FONSECA, 2005, p. 11).

Na quinta pergunta, a intenção foi de coletar informações sobre a maneira como é preparado (tratado) o acervo documental. A resposta foi assim dissertada: “[...] Os documentos ainda em sua face corrente/intermediária é aplicada medidas para que quando for para o permanente já esteja organizado corretamente de acordo com as normas arquivísticas. Para que a caixa seja encaminhada ao arquivo permanente, é realizado o seguinte critério, cada setor descreve em um formulário o que tem de fato na caixa, a mesma enviada ao setor de arquivo. A arquivista confere e identifica com o número e em seguida é enviada ao arquivo [...]” (Discurso do arquivista).

A utilização de instrumentos de tratamento é considerada como uma forma de estabelecer controle, organização e localização de documentos dentro de uma coleção. Os instrumentos utilizados por arquivistas, geralmente visam o controle (instrumentos de controle) ou a função de orientação (instrumentos de pesquisa), cuja função maior é a consulta, determinando com exatidão quais são e onde estão os documentos solicitados (LOPES, 2002).

Importante faz-se indagar a respeito dos serviços de empréstimos, analisando se os documentos são de acesso livre, ou se existem restrições. Desse modo, ao ser perguntado se os documentos são de livre consulta ou apenas o arquivista tem acesso aos documentos e se os documentos podem ser emprestados, obteve-se a seguinte afirmação: “[...] Para a recuperação dos documentos no acervo, apenas o arquivista é responsável em manusear. Os documentos no sistema são de acesso livre para a visualização durante a consulta. A documentação é emprestada de acordo com a solicitação o usuário [...]” (Discurso do arquivista).

A análise dessa questão é complexa, pois deve-se levar em conta o caráter restritivo de muitas informações que são armazenadas no acervo. A literatura, de modo geral, considera o acervo aberto como o mais adequado aos paradigmas modernos. No entanto, o acervo fechado também possui suas contribuições,

especificamente no que se refere à organização dos documentos acondicionados, além de fornecer segurança a informações sigilosas. O ideal seria manter as informações sigilosas em um espaço separado, com acesso limitado, e os documentos não sigilosos poderiam ser disponibilizados à livre consulta (MARTINS, 2001).

Aspectos relacionados ao serviço de referência:

Após essas seis primeiras perguntas, as oito perguntas restantes se restringiram, tão somente, à coleta de informações a respeito de práticas que se relacionavam ao serviço de referência. Dessa forma, tendo como base, as discussões propostas por Grogan (1995), em relação a esse tipo de serviço oferecido em bibliotecas europeias, a primeira pergunta referiu-se às práticas de mediação realizadas no arquivo. Segundo o arquivista: “[...] Mediar a informação compreende, a meu ver, o ato de ajudar a pessoa que precisa de algo. Neste arquivo, ajudamos todos os nossos colaboradores quando esses apresentam dúvida em relação ao documento procurado [...]” (Discurso do arquivista).

A fala da respondente permite julgar, a priori, que o arquivista intervém junto ao usuário na busca dos documentos, o que pode contribuir na concretização de um serviço de referência. A mediação, segundo Almeida Junior (2009), representa um processo de intervenção do profissional, abrangendo tanto atuações técnicas com os documentos, como processo comunicativo estabelecido entre usuários e profissional.

A pergunta seguinte referia-se ao atendimento ao usuário, frisando como ele era realizado. Nas palavras do entrevistado, tem-se que: “[...] O atendimento pode ser feito por telefone, face a face ou por email. Mas, por todas essas vias, é feito um registro por email para obter o controle das solicitações no sistema [...]” (Discurso do arquivista).

Essa discussão vai ao encontro do que proclama a literatura sobre as inúmeras formas de se realizar serviço de referência. Encontra-se na tese de Grogan (1995) que esse serviço, de modo geral, é realizado face a face. Também pode ser realizado com o auxílio das novas tecnologias (CUNHA, 2010), na qual ampliam-se as intervenções da mediação, uma vez que o serviço passa a ser realizado, além do usuário e do profissional, por meio de uma interface (computador) (SIQUEIRA, 2010).

A fim de observar a questão da receptividade, perguntou-se a respeito do primeiro contato: “Ao ser indagado sobre: “como se realiza o primeiro contato entre arquivista e usuário? O arquivista vai ao encontro do usuário ou não?”. Segundo o respondente, “[...] O primeiro contato é feito através de um treinamento de colaboradores que ocorre sempre na última semana do mês, onde todos os novos contratados assistem a apresentações sobre a política da empresa e seu funcionamento. Dessa forma o setor de arquivo descreve como é realizada suas atividades e a sua importância para a empresa [...]” (Discurso do arquivista).

Realizar treinamento é de extrema valia para tornar o usuário autossuficiente (capacitado) na busca e localização de documentos. Muitos estudos consideram o profissional atuante em treinamentos como um educador de usuários. Essa atitude torna-se de grande valia, pois viabiliza o acesso informacional com economia de tempo e precisão (SERRA, 2010). Portanto, é preciso enfatizar que, antes do treinamento, é mais viável conhecer as necessidades dos usuários, o que desperta a consolidação de estudos de usuários. A esse respeito, Jardim e Fonseca (2004, sem página) proclamam que,

Somente nos últimos anos, os arquivistas têm sentido necessidade de empreender uma abordagem mais sistemática sobre o usuário de seus acervos [...]. Os arquivistas estão cientes da necessidade de entender os usuários, mas não têm ainda bem definidos os procedimentos para projetar os estudos de usuários, especialmente ‘quem’ e ‘o que’ deve ser estudado, quando e ‘onde’ os estudos devem ser conduzidos e como coletar informação sistematicamente.

Quanto à autonomia do usuário na busca pela informação, bem como a proatividade do arquivista em ir ao encontro do usuário, oferecendo-lhe ajuda, a nona pergunta indagou: “Os usuários, de modo geral, procuram ser autônomos ou sempre se dirigem ao arquivista a fim de obter informações?”. De acordo com o arquivista, “[...] Com o endereço físico do arquivo no sistema, o usuário localiza o número da caixa e solicita o documento ao arquivo de acordo com as informações em mãos [...]” (Discurso do arquivista).

A respeito do que o arquivista prefere, se deixar o usuário à vontade, por conta própria na busca por informações, ou se prefere se impor, foi perguntado: “O arquivista tem o fim de tornar o usuário autodidata (autônomo) ou prefere sempre se colocar como mediador na busca pela informação?”. Eis a resposta: “[...] No arquivo temos a política de fazer com que o usuário seja autodidata, quando realiza a busca

no sistema informatizado disponível para essa finalidade [...]” (Discurso do arquivista).

Apesar de essa instituição estar inserida numa época em que favorece a autonomia do usuário, recorremos a Grogan (1995) para refletir que o profissional deve ser instigado a colocar em prática a entrevista de referência, para tentar descobrir o que o usuário realmente deseja. Entendemos que uma das melhores formas de reconhecer o público é através de relações dialógicas, o que pode ser utilizado como estratégia para adequação dos produtos/serviços na visão do usuário final.

Partindo do princípio de que os processos realizados durante o serviço de referência constituem a formação do processo comunicativo, pretendeu-se, por meio da décima primeira pergunta, saber se o arquivista estabelece um processo de comunicação com seu usuário. Para o arquivista, “[...] Em todas as solicitações é estabelecido uma comunicação para dizer como está o processo de resgate do documento e entender melhor o pedido caso haja dúvidas [...]” (Discurso do arquivista).

Nota-se esforço do arquivista em solucionar os problemas enfrentados pelos usuários no processo de busca e recuperação da informação. Esse fato já é muito discutido na literatura da área, ganhando ainda maior destaque com o desenvolvimento das ciências da informação, que passam a considerar a atuação profissional como um recurso essencial na transferência da informação que somente será consumida a partir do processo comunicativo bem estabelecido (LE COADIC, 2004).

No que se refere às etapas do processo de referência, sobretudo quanto à realização da entrevista de referência, questionou-se a respeito da intervenção do profissional em meio à entrevista. Assim, a resposta confirma não ser realizada tal entrevista. Assim, nas palavras do respondente: “[...] Não, pois, os usuários já possuem todas as informações necessárias para a retirada do documento no acervo. Essas informações estão descritas no catálogo no sistema on-line da instituição, onde o mesmo é consultado previamente pelo usuário [...]” (Discurso do arquivista).

Novamente reportamos a Grogan (1995) quando destaca a importância da entrevista de referência, pois é através dela que o processo comunicativo é realizado. Por meio dessa intervenção face a face, as ambiguidades podem ser

eliminadas, uma vez que o profissional, através de estratégias e capacidade perceptiva consegue negociar e compreender o que realmente o usuário esteja precisando.

A pesquisa de Timbó (2002) considera que nesse momento, o profissional deve ter a capacidade de controlar as emoções, administrando de forma profissional sua relação com o usuário, de modo a fomentar uma interferência imparcial. A mesma autora destaca a capacidade cognitiva e ágil do profissional, como se esse portasse de um “olhar clínico” a respeito dos problemas do usuário, no sentido de detectar as reais necessidades implícitas no indivíduo.

Quanto ao atendimento prestado, faz-se curioso investigar a respeito das modalidades de atendimento realizadas, que podem ser realizadas com o uso das novas tecnologias. Desse modo, quando interrogado se o profissional arquivista realiza um processo de atendimento face a face ou se existem outros meios para atender o usuário, como exemplo, através das novas tecnologias da informação e comunicação (TICs), a resposta foi assim discorrida: “[...] Sempre procuro atender meus usuários por todos os modos possíveis para que eles possam notar a importância da gestão documental do setor. E ainda utilizo o canal de comunicação presente no setor de marketing para agradecer, disponibilizar, sobre algum acontecimento acerca do arquivo [...]” (Discurso do arquivista).

Adentrando-se a essa mesma pergunta, indagou-se a respeito do uso das novas tecnologias da informação e comunicação (TICs), com vistas a expandir as formas de atendimento e interação com o usuário, reduzindo as fronteiras temporais e espaciais. Aproveitou-se e indagou-se, se, nesse enfoque o profissional identifica e realiza as etapas da entrevista de referência. De acordo com o discurso do arquivista, revela-se que: “[...] Não. Na instituição não existe serviço de referência, pois, o usuário já sabe o caminho das informações que serão solicitadas ao arquivo [...]” (Discurso do arquivista).

Com base nas duas respostas correlatas acima descritas, constata-se, em um primeiro momento, que o arquivo coloca-se a serviço do atendimento ao usuário, no intento de auxiliá-lo no processo de localização dos documentos, satisfazendo suas necessidades informacionais. Segundo Santa Anna, Gerlin e Siqueira (2013), a atuação do profissional deve ser pró-ativa e deve adequar-se à realidade do sujeito oferecendo diferentes canais de interação com o usuário, constituindo um serviço de referência de múltiplas formas, de modo que o usuário amplie suas escolhas. Já na

segunda resposta, constata-se a não utilização da entrevista de referência e do uso das TICs nesses serviços, o que demonstra haver a ausência de um serviço de referência efetivo, científica e estrategicamente gerenciado.

Por fim, evidencia-se que as unidades de informação devem colocar o usuário como centro de suas atenções, de modo que os produtos e serviços sejam a ele adequados, tendo em vista satisfazer as múltiplas necessidades demandadas, oferecendo um comportamento profissional que preze pela precisão, qualidade, acolhimento, respeito e integração junto aos usuários.

CONCLUSÃO

A partir da realização deste estudo, foi possível confirmar que a mediação da informação está atrelada ao processo de disseminação da informação, cabendo ao profissional que lida com a informação realizar o gerenciamento informacional com efetividade, procurando ser imparcial e adentrar-se ao perfil e necessidades do público a ser servido.

Além de sua interferência junto aos itens informacionais que formam as coleções arquivísticas, o profissional deve também viabilizar a mediação por meio do contato físico com o usuário, realizando práticas de acolhimento, receptividade e auxílio na busca e recuperação da informação, garantindo, por essa via, a concretização do serviço de referência.

Segundo as discussões teóricas, o serviço de referência em unidades de informação não pode ser analisado, tão somente, pela ótica da oferta de informação, mas deve ser realizada de forma científica, por meio da entrevista de referência, composta por oito etapas que se complementam, com o intuito de conhecer o perfil, as necessidades e o contexto de vida dos usuários da informação, garantindo mais precisão ao processo de mediação.

Em suma, após estudo aplicado em um arquivo privado, observou-se a realização das práticas de mediação utilizadas principalmente no tratamento documental. Também notou-se alguns esforços no sentido de consolidar a mediação da informação com a presença do profissional, através da relação dialógica e comunicativa firmada entre usuário e profissional. No entanto, o arquivo ainda não

utiliza as técnicas, estratégias e metodologias que realmente consolidam um serviço de referência em prol das necessidades dos usuários.

Esse estudo confirma a necessidade de realização de outras pesquisas em outras unidades, sobretudo em arquivos pertencentes à esfera pública, a fim de validar essa realidade alarmante, que, segundo exposto na literatura, deve ser ampliada, sendo mais discutida tanto por profissionais em seus fazeres cotidianos, quanto entre professores e pesquisadores, de modo que a prática arquivística amplie suas percepções e considerações a respeito do usuário da informação arquivística, razão de ser de todo o fazer arquivístico na atualidade.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Sociedade e biblioteconomia**. São Paulo: Polis, 1997.

_____. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science (JASIS)**, v. 5, n. 5, p. 351-360, 1991.

COOK, Terry. A ciência arquivística e o pós-modernismo: novas formulações para conceitos antigos. InCID: **R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 3-27, jul./dez. 2012. Disponível em: < file:///C:/Users/aluno/Downloads/48651-59371-1-PB.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2014.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**, v.11, n.6, dez/2010. Disponível em: <http://www.datagramazero.org.br/dez10/Art_07.htm>. Acesso em: 20 fev. 2013.

DE LARA, Marilda Lopes Ginez; CONTI, Vivaldo Luiz. Disseminação da informação e usuários. **São Paulo em Perspectiva**, v. 17, n.3-4. p. 26-34, 2003. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/spp/v17n3-4/a04v1734.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2014.

FERREIRA, Leticia Elaine; ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. A mediação da informação no âmbito da arquivística. **Perspect. ciênc. inf.** [online]. 2013, Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/pci/v18n1/11.pdf>>. Acesso em: 25 jun. 2014.

FONSECA, Edson Nery. **Introdução à Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2007.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referencia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1995.

JARDIM, José Maria e FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **Datagramazero**, v. 5, n. 5, artigo 04, out./2004. Disponível em: <http://dgz.org.br/out04/Art_04.htm>. Acesso em: 29 maio 2012.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2. ed. - Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LOPEZ, André Porto Ancona. **Como descrever documentos de arquivo: elaboração de instrumentos de pesquisa**. São Paulo: Arquivo Nacional, 2002.

LOUSADA, Mariana; ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Mediação da informação orgânica sob a perspectiva Do processo decisório empresarial: análise do papel do arquivista. **Revista EDICIC**, v.1, n.3, p.248-262, Jul./Sep. 2011. Disponível em: <<http://www.edicic.org/revista/>>. Acesso em: 26 jun. 2014.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca**. 3. ed. São Paulo: Ática, 2001.

MCGARRY, Kevin. **O Contexto dinâmico da informação: uma análise introdutória**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

SANTA ANNA, Jorge; SIQUEIRA, Poliana; GERLIN, Meri Nadia. A tecnologia da informação e seus reflexos no serviço de referência da Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25. **Anais eletrônicos**... Florianópolis, SC, 7 a 10 de julho de 2013. Disponível em: <<file:///C:/Users/aluno-ccje/Desktop/1373-1386-1-PB.pdf>>. Acesso em: 26 jun. 2014.

_____; CAMPOS, Suelen; CALMON, Maria Aparecida. Diferenças e semelhanças entre arquivos e bibliotecas: o profissional da informação em evidência. In: ENCONTRO REGIONAL DO ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, 1. 18 a 21 abr. 2014. Vitória, 1 CD.

SANTOS, Paula Xavier dos. A dimensão política da Disseminação da Informação através do uso intensivo das tecnologias de Informação e Comunicação uma alternativa à noção de Impacto Tecnológico. **DataGramaZero**. v.5 n.4 ago/2004. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago04/Art_05.htm>. Acesso em: 15 jun. 2014.

SERRA, L. M. S. Treinamento de usuários e difusão dos serviços digitais através do unifor online. In: SEMINÁRIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 30. São Paulo. 2010. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3088.pdf>>. Acesso em: 26 jun. 2014.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. **Repensando o serviço de referência**: a possibilidade virtual. 2010. Disponível em: <www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=12255>. Acesso em: 20 fev. 2014.

SMIT, Johanna W. Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia – o que agrega estas atividades profissionais e o que as separa? **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, Nova Série, v.1, n.2, p.27-36, 2000.

_____. Arquivologia/Biblioteconomia: interfaces das ciências da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 8, n. 2, jul./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1713/1464>>. Acesso em: 15 jun. 2014.

TIMBÓ, Noemi Viana. O controle emocional do bibliotecário facilitando o processo de comunicação na entrevista de referência. **Revista de Educação do Cogeime**, n. 21, ano 11. Dez./ 2002. Disponível em: <<http://www.cogeime.org.br/revista/cap0721.pdf>>. Acesso em: 26 jul. 2014.

TOGNOLI, Natália. A informação no contexto arquivístico: uma discussão a partir dos conceitos de informação-como-coisa e informação orgânica. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, RJ, v. 1, n. 1, p. 113-122, jul./dez., 2012. Disponível em: <<http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/8/7>>. Acesso em: 20 maio 2014.

VALENTIM, Marta Lígia Pomin. **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura acadêmica, 2010.