

NECESSIDADES E USOS DA INFORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE ARQUIVO: o contexto do Sistema de Arquivos da Universidade Federal da Paraíba

ARCHIVAL USER STUDY: preliminary research results

 Lucas Lima Santos¹

 Eliane Bezerra Paiva²

¹ Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB)

E-mail: lucaas@hotmail.com.br

² Professora do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB).

E-mail: paivaeb@gmail.com



ACESSO ABERTO

Copyright: Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional. 

Conflito de interesses: Os autores declaram que não há conflito de interesses.

Financiamento: Não há.

Declaração de Disponibilidade dos dados: Todos os dados relevantes estão disponíveis neste artigo.

Recebido em: 18 maio 2023.

Aceito em: 8 jun. 2023.

Publicado em: 31 jul. 2023.

Como citar este artigo:

SANTOS, Lucas Lima; PAIVA, Eliane Bezerra. Necessidades e usos da informação de profissionais de arquivo: o contexto do Sistema de Arquivos da Universidade Federal da Paraíba. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 8, n. esp., p. 307-326, jul. 2023. DOI: 10.36517/2525-3468.ip.v8iesp.2023.89197.307-326.

RESUMO

Discute resultados preliminares de pesquisa do mestrado e tem como objetivo investigar a existência de unidades de arquivo centrais dos Centros de Ensino do *Campus I* da Universidade Federal da Paraíba bem como a existência de profissionais de arquivo em atuação. Caracteriza-se como pesquisa exploratória e descritiva e, também, como pesquisa de campo de abordagem quanti-qualitativa. Para a coleta de dados utiliza um questionário eletrônico e como procedimentos de análise dos dados, a análise de conteúdo de Bardin (2016). Observa-se um cenário de existência preponderante de unidades de arquivo centralizadas nos Centros e pelo menos um profissional de arquivo atuando, com baixa recorrência de profissionais de outras áreas. Destarte, a pesquisa abre caminho para que as unidades arquivísticas que compõem o Sistema de Arquivos da UFPB (SiArq), posicionem-se de maneira mais coerente às necessidades informacionais dos gestores e aos anseios dos usuários da informação, de modo que exerçam efetivamente sua função na organização a qual pertencem, tal como na sociedade.

Palavras-chave: estudos de usuários; usuários de arquivo; usuários internos; arquivo.



ABSTRACT

Discusses preliminary results of the master's research and aims to investigate the existence of central archive units of the Teaching Centers of the Campus I of the Federal University of Paraíba as well as the existence of archive professionals in action. It is characterized as exploratory and descriptive research and, also, as field research of quanti-qualitative approach. For data collection it uses an electronic questionnaire and as procedures for data analysis, the content analysis of Bardin (2016). It is observed a scenario of

preponderant existence of archive units centralized in the Centers and at least one archive professional working, with low recurrence of professionals from other areas. Thus, the research opens the way for the archival units that make up the UFPB's Archive System (SiArq), to position themselves in a more consistent manner to the informational needs of managers and the desires of information users, so that they effectively exercise their function in the organization to which they belong, as in society.

Keywords: user studies; archive users; internal users; archive.

1 INTRODUÇÃO

A área de estudo de usuários da informação, considerada como uma subárea da CI, como expõe Araújo (2012, 2014), tem realizado diversos trabalhos de revisão do seu alcance, abordando tanto os aspectos teóricos quanto metodológicos, partindo, sobretudo na Biblioteconomia, que deu origem a estes estudos, mas na Arquivologia, de maneira sumária, o campo de estudos de usuários ainda é incipiente, sendo encontrados poucos estudos acadêmicos específicos sobre essa área, tanto no campo prático, quanto teórico.

Conforme levantamento realizado por Jardim e Fonseca (2004, p. 4), “a literatura arquivística sobre estudos de usuários é pouco expressiva quando comparada a outros temas como transferência de documentos, avaliação, arranjo e descrição, etc.” Nessa perspectiva, Vaz e Araújo (2015) alertam que são poucos os estudos de usuários em arquivos, assim como manuais que tratem do assunto.

Neste sentido, mensura-se que os conceitos de estudos de usuários ajudam a compreender a sua história, a evolução das pesquisas nesse campo e os fundamentos teóricos; concomitantemente, com o percurso dos pesquisadores, e as aplicações resultantes do que vem sendo constatado. Assim, os estudos com foco nos usuários de arquivos devem ser explorados para que seja enfatizada a importância de se implementarem metodologias adequadas, pois, seus resultados auxiliam os arquivos na previsão ou mudança dos serviços oferecidos, bem como servem de base para futuros projetos. Ou seja, contribuem para uma recuperação rápida e eficaz dos documentos, visando atender às demandas da sociedade atual.

Considera-se neste estudo que as metodologias dos estudos de usuários podem ajudar de forma positiva na construção desse processo. Vaz e Araújo (2015, p. 6), ao refletirem sobre a conexão e integração do arquivo com a comunidade que o cerca, identificam ser necessário compreender e criar “[...] metodologias que possam atender cada usuário, dentro das especificidades de cada um”.

Ao reconhecer o valor crescente que os estudos de usuários como uma subárea da CI vêm assumindo, primeiro pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), seguida pelos novos produtos e serviços e, alinhando à dimensão social da CI e dos estudos de usuários, vislumbra-se a necessidade de averiguação, em que medida essa temática se constrói no âmbito da Arquivologia no Brasil.

Neste sentido, elegeu-se como objetivo inicial do nosso estudo preliminar, investigar a existência de unidades de arquivo centrais dos Centros de Ensino do *Campus* I da Universidade Federal da Paraíba bem como a existência de profissionais da área de arquivo em atuação.

Nessa perspectiva, a proposta de pesquisa visa colaborar cientificamente para a ampliação desses estudos relacionados aos arquivos e usuários, especialmente nos arquivos universitários, além de compreender o laço indissolúvel entre as ações dos arquivistas que mediam o conhecimento e entre o arquivo e seus usuários.

2 ESTUDOS DE USUÁRIOS: UMA PROPOSTA EM CONSTRUÇÃO PARA A ARQUIVOLOGIA

Estudos de usuários da informação têm relevância significativa no campo da CI, pois desde seus primórdios esta área de pesquisa busca conhecer o perfil de seus usuários, por meio de investigações “[...] para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada”, como afirma Figueiredo (1994, p. 7).

Na visão de Santiago (2010) os estudos de usuários são baseados em técnicas que têm por finalidade observar e questionar os usuários das unidades de informação, além de compreender suas necessidades, usos e avaliações a respeito dos serviços oferecidos.

Por conseguinte, Navarro Bonilla (2001) estabelece que os estudos de usuários em arquivos são baseados de uma análise firmada, em que os arquivistas irão, a partir deste

e do que será objeto de pesquisa, determinar as ferramentas necessárias para desenvolver pesquisas no campo científico com enfoque arquivístico.

Usuários são todos os que estão inseridos no âmbito social em que interagem e usam o amplo universo dos mais diversos suportes na busca informacional. Logo, é pertinente refletir que as necessidades dos usuários devem ser atendidas, para que seja possível estabelecer informações direcionadas a cada segmento ou a cada usuário.

A literatura refere que os estudos de usuários é uma área de pesquisa com inquietação contínua no campo da Ciência da Informação, e através dessas inquietações e/ou reflexões os usuários não só expõem suas necessidades, como também se tornam responsáveis para que suas necessidades informacionais sejam atendidas pelos sistemas de informação.

Assim, a busca e o uso da informação são fatores que moldam o comportamento informacional do indivíduo, e vem sendo discutido no campo da Ciência da Informação desde a década de 1940, voltando-se para a análise de grupos pontuais/específicos. Segundo Wilson (1999), na *Royal Society Scientific Information Conference*, em 1948, já foi possível reconhecer trabalhos publicados sobre o assunto e, posteriormente, na *International Scientific Information Conference*, em Washington, em 1958 (FIGUEIREDO, 1994).

Os estudos de usuários compreendem, basicamente, três grandes abordagens teóricas: a tradicional, a alternativa e mais recentemente, a sociocultural. Por sua vez, os estudos de usuários podem ser vistos também, por meio dos paradigmas da CI, defendidos por Capurro (2003), os quais dialogam com as classificações das abordagens específicas desse campo de estudo.

A premissa da abordagem do paradigma tradicional foi preponderante nas décadas de 1960 e 1980, com o intuito de promover confiabilidade aos resultados encontrados a partir da análise e representação dos dados (BAPTISTA; CUNHA, 2007; ÁVILA; SOUSA, 2011). Tal abordagem tem suas limitações, por não avançar no sentido de solucionar o problema dos usuários na sua atualidade e contexto, por não interpretar as consequências ou efeitos que possam surgir do uso das informações pelo usuário.

Em relação ao paradigma alternativo, Ávila e Sousa (2011) identificam que ele surge a partir da percepção, por parte dos pesquisadores, da insuficiência dos métodos quantitativos para a identificação das necessidades individuais. Conforme os referidos autores, o paradigma alternativo apresenta-se como um método mais holístico, cujo foco

da pesquisa qualitativa são as causas das reações e a resolução dos problemas dos usuários.

Ao longo dos anos, Araújo (2016) percebe que as abordagens Tradicional e Alternativa não davam conta de uma série de questões relacionadas com a informação, assim, surge uma nova abordagem, a qual denomina o autor como Interacionista, também categorizada na literatura como Sociocultural, e ela não seria nem *system-centered*, tais como os estudos de uso da informação, nem *user-centered*, como os estudos em comportamento informacional, mas sim *knowledge formation-centered*. Segundo Tanus (2014, p. 156),

[...] essa abordagem [...] ressalta os sujeitos informacionais com indivíduos contextualmente localizados em um determinado espaço e tempo histórico, em que tais contextos assumem feições múltiplas, como, por exemplo, cognitivo, social, cultural, econômico, político, organizacional e afetivo [...]

Embora esta área de estudo inclua três tipos de abordagens de pesquisa (abordagens tradicional, alternativa e sociocultural), é certo que cada uma delas é necessária e importante de ser estudada, sendo parte do repertório de pesquisadores e profissionais da área. Nessa perspectiva, para Araújo (2016), há uma complementaridade entre os aspectos de cada abordagem, e a correlação entre as três pode permitir uma compreensão muito mais completa e complexa da realidade, sendo este um desafio hoje para este campo de estudos.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa configura-se como exploratória e descritiva e, de acordo com as fontes de dados da pesquisa, também se caracteriza como pesquisa de campo. Quanto ao método, recorre-se à pesquisa qualitativa e quantitativa, pois ambas as abordagens “[...] não se excluem, e contribuem para o entendimento e a quantificação dos aspectos lógicos e essenciais de um fato ou fenômeno estudado. São procedimentos de cunho racional, intuitivo e descritivo que auxiliam os pesquisadores em seus estudos científicos e profissionais” (PROETTI, 2017, p. 2).

O universo da pesquisa corresponde às Unidades de Arquivo Centrais dos 13 Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB: Centro de Ciências Exatas e da Natureza (CCEN); Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes (CCHLA); Centro de Ciências Médicas (CCM);

Centro de Educação (CE); Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA); Centro de Tecnologia (CT); Centro de Ciências da Saúde (CCS); Centro de Ciências Jurídicas (CCJ); Centro de Biotecnologia (CBIOTEC); Centro de Comunicação, Turismo e Artes (CCTA); Centro de Energias Alternativas e Renováveis (CEAR); Centro de Informática (CI); Centro de Tecnologia e Desenvolvimento Regional (CTDR).

Para fins de consecução da pesquisa, utilizaremos dois instrumentos de coleta de dados: o questionário eletrônico e a entrevista. Para esse estudo preliminar, trabalhamos com o questionário eletrônico, direcionado às 13 Direções dos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB. Nesse sentido, a amostra correspondeu aos 13 Centros, considerando que se obteve o retorno de todos eles.

O questionário, composto de nove questões, sendo seis objetivas e três subjetivas, buscou evidenciar o panorama da situação das unidades centrais de arquivo dos 13 Centros que compõem o objeto de estudo. Quanto aos procedimentos de análise dos dados, utilizou-se a análise de conteúdo de Bardin (2016). Na seção seguinte, serão apresentados os resultados oriundos da aplicação desse questionário, cujos dados fazem parte da primeira etapa de nossa pesquisa.

4 ANÁLISE DOS DADOS

As perguntas foram elaboradas com a perspectiva de compreender se de fato existiam unidades de arquivo centrais no Centro, se elas eram formalizadas ou não em instrumentos normativos institucionais (por exemplo, no Regimento Interno do Centro, em Resolução da Instituição, etc.), se existiam profissionais da área de arquivo e de outras áreas atuantes, entre outras informações que permitissem um melhor direcionamento para a segunda etapa da metodologia, que consistiu na aplicação de entrevista semiestruturada com os sujeitos atuantes nessas unidades de arquivo.

Na aplicação do questionário eletrônico (nos meses de setembro de 2021 e janeiro e dezembro de 2022) de forma virtual e/ou presencial ou por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Instituição, houve uma resposta registrada para cada um dos Centros, com exceção do CCSA, que registrou duas respostas, uma pelo diretor e outra por profissional de arquivo. Nos demais casos, em sete Centros o respondente foi o (a) diretor (a), em quatro Centros foi um profissional de arquivo (arquivista ou técnico em

arquivo) e dois Centros tiveram o questionário respondido por profissional de área diversa.

Passando aos resultados obtidos na pesquisa, quando questionado se no Centro existe unidade de arquivo centralizada, isto é, uma unidade administrativa responsável pela coordenação/gestão da documentação do Centro, CCS, CT, CTDR, CCHLA, CCSA, CCM e CE afirmaram que sim, enquanto CCTA, CEAR, CCEN, CI e CBIOTEC afirmaram não ter em sua estrutura administrativa este tipo de unidade de arquivo. Por sua vez, o CCJ não respondeu a esta pergunta.

No que concerne à unidade de arquivo centralizada ser formalizada na estrutura administrativa do Centro, ou seja, se consta no organograma do Centro e/ou em está presente em instrumento normativo, seis Centros responderam que sim (CCS, CT, CTDR, CCHLA, CCM, CE), enquanto dois Centros responderam que não (CCJ, CCSA). Por sua vez, esta pergunta não se aplicou ao CCTA, CEAR, CCEN, CI e CBIOTEC, que não dispõem deste tipo de unidade em suas estruturas administrativas.

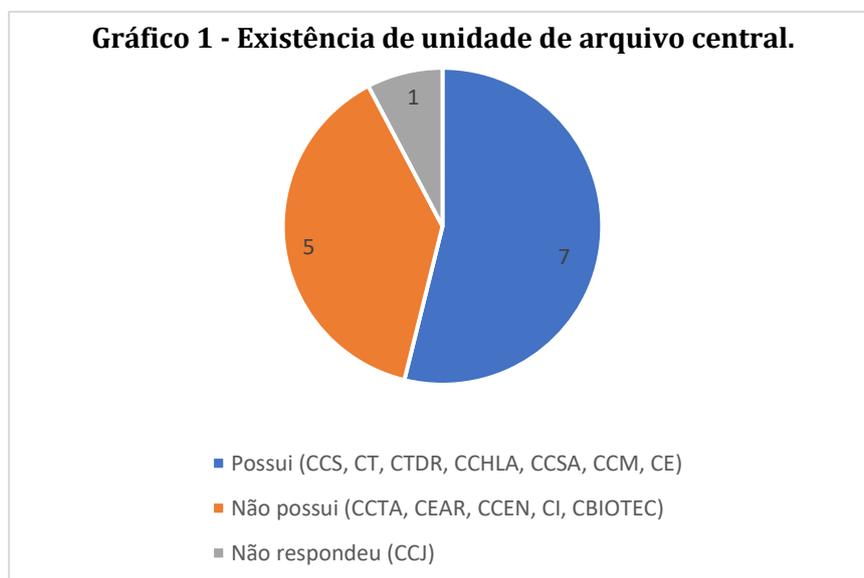
Nesse sentido, considera-se imprescindível que as unidades do CCJ e CCSA sejam formalizadas, pois elas precisam ser identificadas pelo órgão central do Sistema de Arquivos da UFPB (SiArq/UFPB), para que possam estar integradas e em harmonia com as demais unidades no âmbito do Sistema, inclusive com padronização técnica e operacional das atividades arquivísticas.

Para mapear possíveis casos de unidades que por sua natureza e atuação pudessem ser identificadas como unidades de arquivo centralizadas, foi perguntado se existia no Centro outra unidade que se assemelhasse à unidade de arquivo centralizada ou espaço físico centralizado. Nesse contexto, caberia ainda para essa pergunta a existência de um espaço que armazenasse a massa documental acumulada do Centro, mesmo sem nenhum tipo de tratamento arquivístico. Optou-se por mapear essas situações com vistas a expor a necessidade de profissionais nessas unidades, assim como identificar os desafios para implantação do SiArq/UFPB nesse contexto.

Nesse caso, o CCJ encontra-se nessa situação, uma vez que se identificou que neste Centro há uma unidade de arquivo central, com espaço físico centralizado, onde são realizadas atividades arquivísticas, mas que, como visto anteriormente, não é formalizada na estrutura do Centro. Por sua vez, não houve registros de respostas no mesmo sentido por parte do CCTA, CEAR, CCEN, CI e CBIOTEC, que, diante das circunstâncias até então

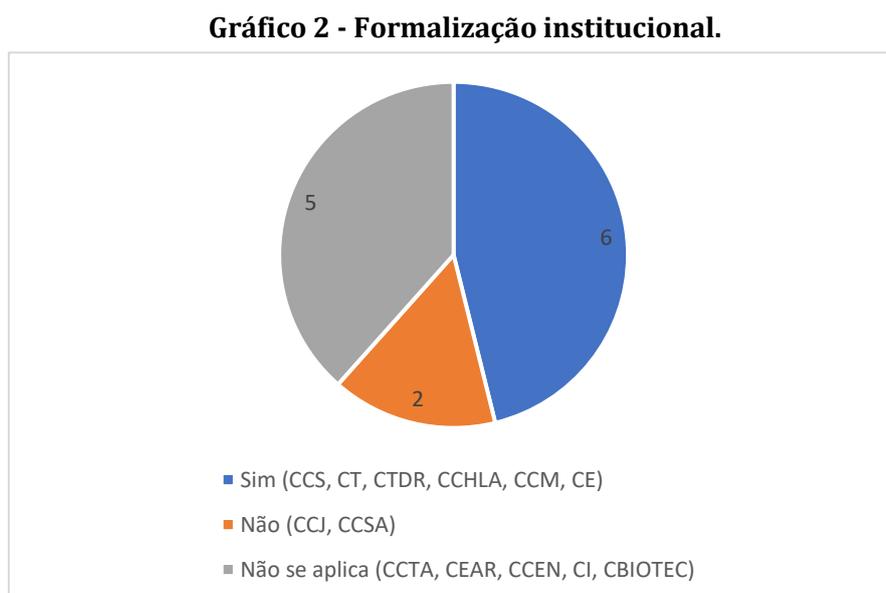
identificadas, poderiam estar nessa situação, ou possuírem ao menos um espaço físico com presença de massa documental acumulada.

Diante dessa perspectiva, os Gráficos 1 e 2, a seguir, ilustram o cenário das unidades de arquivo centrais, formais ou informais, dos Centros de Ensino do *Campus I*.



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

Diante do exposto, pode-se observar no Gráfico 1 que 7 Centros (54,0%) possuem unidade de arquivo centralizada em sua estrutura organizacional, 5 Centros (38,0%) não possuem esse tipo de unidade, e 1 Centro (8,0%) não respondeu ao questionamento.



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

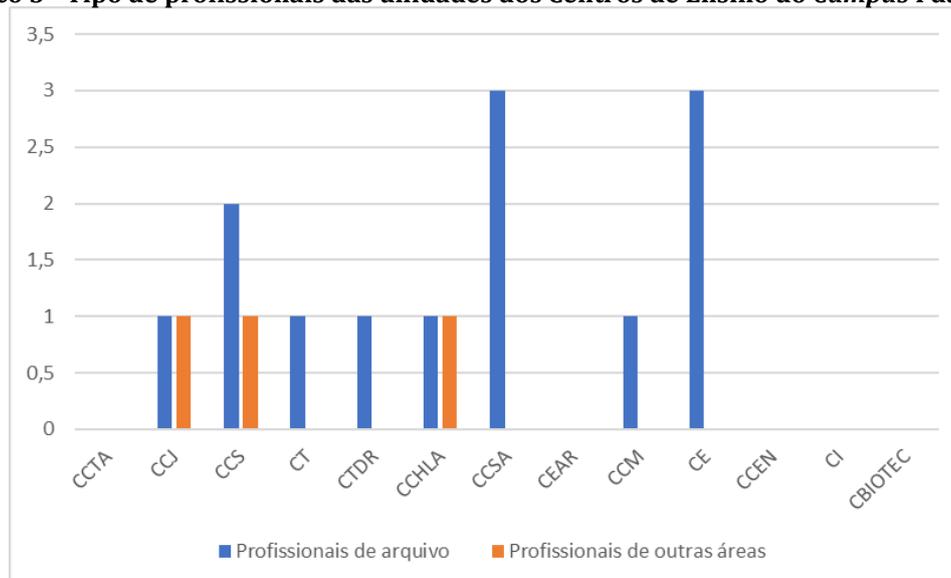
Por sua vez, constata-se a partir do Gráfico 2 que 6 Centros (46,0%) possuem a sua unidade de arquivo centralizada institucionalmente formalizada em suas estruturas administrativas, enquanto 2 Centros (15,0%) não possuem. Por sua vez, 5 Centros (39,0%) não dispõem da unidade, e, conseqüentemente, da formalização dela.

Para consecução desta etapa, questionou-se acerca dos sujeitos presentes nas unidades, e quando perguntado se existiam profissionais de arquivo (arquivistas e/ou técnicos em arquivo) lotados/localizados na unidade, oito (61,5%) Centros (CCJ, CCS, CT, CTDR, CCHLA, CCSA, CCM, CE) responderam que sim, e cinco (38,5%) Centros (CCTA, CEAR, CCEN, CI e CBIOTEC) responderam que não.

Já quando perguntado se existiam profissionais de outras áreas que atuavam na unidade, onze (76,9%) Centros (CCTA, CT, CTDR, CCSA, CEAR, CCM, CE, CCEN, CI e CBIOTEC) responderam que não, e três (23,1%) Centros (CCJ, CCS, CCHLA) responderam que sim. Nesse contexto, justifica-se mapear também os profissionais de outras áreas, considerando que poderiam existir Centros com unidades de arquivo, formais ou informais, que tivessem em seu quadro técnico-administrativo apenas esses profissionais, e não necessariamente profissionais de arquivo, por entender-se que tais unidades não deveriam ficar de fora da presente pesquisa por esse motivo, ao passo em que devem também integrar o SiArq/UFPB.

Nesse contexto, os resultados indicam o seguinte panorama de profissionais de arquivo e de outras áreas nas unidades objeto da presente pesquisa (Gráfico 3):

Gráfico 3 - Tipo de profissionais das unidades dos Centros de Ensino do Campus I da UFPB.



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

Inicialmente, sobre a existência de profissionais de arquivo e de outras áreas nas unidades de arquivo centrais dos Centros, observa-se que há casos em que há profissionais de arquivo e não há profissionais de outras áreas, mas a situação inversa não ocorre.

Em relação ao quantitativo de profissionais de arquivo e de outras áreas, os Centros com maior quantitativo (3) são o CCS, CCSA e CE. Quando se restringiu com o critério de apenas profissionais de arquivo, os que se destacavam com o maior quantitativo eram o CCSA e o CE, cada qual com três profissionais de arquivo. O CCS possui dois profissionais de arquivo, e os demais (CCJ, CT, CTDR, CCHLA e CCM) um profissional de arquivo cada.

No que concerne à existência de profissionais de outras áreas na unidade de arquivo, CCJ, CCS e CCHLA encontram-se nessa situação, com um profissional cada. Por outro lado, o CCTA, CEAR, CCEN, CI e CBIOTEC sequer possuem profissionais atuando em unidades de arquivo de suas estruturas, sejam profissionais de arquivo ou de outras áreas.

Por último, constou no questionário uma pergunta de preenchimento livre pelos respondentes, com informações que considerassem relevantes ao contexto.

Nesse sentido, em relação ao Centro de Educação (CE), o respondente afirmou que: *“Embora a unidade exista institucionalmente, a mesma está sem funcionar há algum tempo. Inclusive existem profissionais de arquivo lotados no Centro de Educação, mas nenhum deles atua no Arquivo Setorial”*.

Já o respondente do Centro de Tecnologia (CT) afirmou o seguinte: *“No CT tínhamos um profissional de nível superior em Arquivologia, entretanto ele foi cedido à AGU/RN antes do início da nossa gestão no centro. Além disso, a Técnica que trabalha conosco ainda está iniciando suas atividades, tendo iniciado este ano durante a pandemia”*.

No que diz respeito ao Centro de Energias Alternativas e Renováveis (CEAR), o respondente explicou que: *“Infelizmente não temos esse setor no nosso centro e nem profissionais que possam ajudar a realizar a implementação. Acredito ser vital esse tipo de setor/função”*.

Em relação ao Centro de Ciências Jurídicas (CCJ), o respondente afirmou o seguinte:

O CCJ possui um diagnóstico documental, publicado em 2018, com um planejamento de ações para a implantação de um programa de gestão arquivística no âmbito do centro. O centro possui ainda um processo administrativo pleiteando a criação de uma unidade de arquivo, aprovado pelo conselho de centro e pendente de apreciação pelo Conselho Universitário. Há 4 anos, desde a lotação do primeiro arquivista no CCJ, o projeto de extensão de preservação da memória do curso de Direito da UFPB, realiza o processamento técnico do acervo do CCJ, já tendo encaminhado para a CPAD mais de 20 mil documentos aptos para eliminação. Além disso, já foram classificados, acondicionados e possuem metadados de consulta inseridos de uma plataforma online de consulta, mais de 6 mil documentos já identificados e arquivados na sede do centro. O instrumento de consulta foi feito por meio do Google Drive e por enquanto é de uso exclusivo dos servidores do centro.

Por sua vez, o respondente do Centro de Ciências Exatas e da Natureza (CCEN) respondeu que:

O CCEN não possui nenhuma Unidade de Arquivo Permanente; A guarda dos documentos (tratamento, guarda, arquivamento, promoção do acesso, etc.) ficam localizadas nas Secretarias dos diversos setores do CCEN; O CCEN não possui em seu quadro de servidores nenhum Arquivista ou Técnico em Arquivo.

Por conseguinte, o respondente do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes (CCHLA) ressaltou que: *“Há demanda do centro por mais arquivistas”*. Já o respondente do CI informou que o Centro não possui unidade de arquivo centralizada nem semelhantes. Por último, o Diretor do CBIOTEC explicou que o Centro não dispõe de uma unidade administrativa responsável pela gestão da documental diante da escassez de recursos humanos no Centro. Com isso, informou que as próprias unidades, Departamentos e Coordenações, utilizam os seus respectivos espaços físicos para a guarda da documentação produzida, mesmo que sem tratamento da documentação ou com tratamento parcial. Na realidade do Centro, são três secretários das Coordenações e Departamentos que realizam os procedimentos de gestão da documentação.

Diante do exposto, percebeu-se de modo geral uma preocupação dos respondentes com a necessidade de criação das unidades de arquivo e com a existência de profissionais de arquivo nos Centros. No caso do CE, a unidade existe, mas os profissionais de arquivo do Centro não atuam nela, inclusive a unidade não está em funcionamento.

No que concerne ao CT, há apenas um profissional da área de arquivo, enquanto outro foi cedido para outro órgão. Já em relação ao CEAR, não há profissionais nem unidade, embora exista preocupação com providências nesse sentido.

Em relação ao CCJ, foi relatada uma série de ações que visam à estruturação e funcionamento da unidade de arquivo da unidade. Sobre o CCHLA, o diretor identificou uma demanda por mais profissionais de arquivo de nível superior.

Por sua vez, CCEN, CI e CBIOTEC relataram a inexistência de arquivos centralizados em sua estrutura administrativa, e, no caso desse último, alegou-se a falta de recursos humanos para a inexistência de uma unidade de arquivo centralizada.

Nesse sentido, com base na análise de conteúdo de Bardin (2016), criaram-se as seguintes categorias de análise a partir das respostas elencadas: “Inexistência de unidade de arquivo no Centro”, a partir de resposta do CEAR, CCEN, CI e CBIOTEC; “Unidade existe, mas não funciona”, a partir de resposta do CE; “Inexistência de profissional arquivista lotado no Centro”, a partir de resposta do CT, CCEN e CBIOTEC; “Centro possui um diagnóstico documental”, no caso do CCJ; “Necessidade de mais arquivistas atuando no Centro”, no caso do CCHLA.

A partir das informações acima elencadas, observa-se que a maior parte dos Centros possui unidades de arquivo centralizadas e pelo menos um profissional de arquivo atuando, embora nem todas essas unidades estejam formalizadas institucionalmente. Quanto à existência de profissionais de outras áreas em atuação nessas unidades, observou-se um número baixo de recorrência, em apenas três, de um universo de 13 Centros, considerando ainda que apenas o profissional de arquivo pode não ser suficiente ao funcionamento mínimo da unidade, pois as unidades geralmente desenvolvem outras atividades diversas do fazer arquivístico e que exigem profissionais de outras áreas de atuação. Nos casos em que se trata de apenas um profissional de arquivo, a situação é ainda mais delicada.

Nessa perspectiva, observou-se ainda cinco (38,5%) Centros (CCTA, CEAR, CCEN, CI e CBIOTEC) que, como visto, não possuem a unidade e qualquer tipo de profissional, o que indica um desafio ainda maior nesses casos. No caso específico do CEAR, o respondente (diretor) confirmou a inexistência desse tipo de unidade e de profissionais de arquivo, mas ressaltou que acredita ser vital esse tipo de setor/função.

A partir das informações acima elencadas, observou-se que em termos de estruturação de unidade de arquivo e quantitativo de profissionais trabalhando nelas, existem Centros que atendem aos dois requisitos, Centros que atendem a um deles, e outros em uma situação mais crítica, que não atendem a nenhum dos dois requisitos, no caso o CCTA e CEAR.

Considerando o quantitativo total de servidores da área de arquivos da UFPB, e pensando em uma perspectiva de Sistema de Arquivos, percebe-se uma maior concentração em unidades administrativas da Reitoria, sejam em Pró-Reitorias das atividades-meio ou fim, e nos órgãos suplementares (21 profissionais), e menor nos Centros da Instituição (15 profissionais).

Nesse contexto, considera-se que os Centros de Ensino da Instituição, além de serem polos das atividades de ensino, pesquisa e extensão, desde os primórdios da Universidade, naturalmente possuem um extenso universo dos registros arquivísticos da Instituição, portanto, são unidades estratégicas para a implantação de um Sistema de Arquivos, como se propõe.

Nessa perspectiva, independentemente do nível hierárquico na estrutura organizacional, as unidades da UFPB são produtoras de documentos e processos administrativos, em maior ou menor escala, no âmbito do desenvolvimento de suas atividades e funções, e passam atualmente por um processo de transformação digital em suas rotinas, advindas de uma política de governo eletrônico instituída no Brasil gradativamente, a partir do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, para as instituições públicas, o que promove inúmeros desafios aos sujeitos envolvidos nessas práticas.

Nesse cenário, os profissionais de arquivo devem se atentar a todas essas questões, em consonância com os desafios da atual Sociedade da Informação e do Conhecimento, que reverberam nas instituições públicas e privadas, pois “[...] o campo de atuação para o profissional de informação se amplia e passa a se tornar cada vez mais importante, pois se manifesta em sintonia com as mudanças que estão ocorrendo na sociedade [...]” (FREIRE, G.; FREIRE, I., 2015, p. 85). Além disso, conforme estes autores, ao resgatar-se historicamente o papel do profissional, percebe-se que:

O papel do profissional da informação foi mudando através do tempo. Se, em um primeiro momento, o objetivo de seu trabalho era copiar e armazenar documentos, geralmente relacionados a obras de autores clássicos, em seguida, com o surgimento da imprensa, a sociedade passa por uma transformação em seus meios de produção do conhecimento, e as características dos documentos também mudam, ou seja, começam a seguir cada vez mais documentos relacionados com temas científicos e técnicos (FREIRE, G.; FREIRE, I., 2015, p. 84).

Nesse contexto, como observa Ribeiro (2020), a Sociedade da Informação propõe novos desafios à Arquivística e ao desempenho dos profissionais de arquivo. Pois, vivemos um processo de advento de novas tecnologias em contraste aos documentos tradicionais em suportes estáticos, e os “arquivistas tradicionais”, vinculados a “arquivos históricos”, voltados à cultura e ao patrimônio, assim como os gestores de documentos, com uma visão administrativa e documental, se mostram distantes do mundo da informação e das dinâmicas imbricadas a ele.

Nessa perspectiva, como explicam Freire, G. e Freire, I. (2015, p. 86),

Em uma sociedade na qual informação e conhecimento se tornam tão ou mais importantes quanto os bens tangíveis, tendo em vista os vários termos utilizados para descrevê-la (sociedade da informação, sociedade do conhecimento, sociedade do aprendizado contínuo [...]) o trabalho do profissional da informação se torna fundamental. Ao mesmo tempo, isso cria uma crise de identidade profissional, pois as funções técnicas podem não ser mais as mesmas e ainda não sabemos quais competências são necessárias para as novas funções que irão surgir. Apesar disso, alguns caminhos podem ser abertos, observando-se o ambiente informativo.

Nessa direção, conforme Ribeiro (2020), para os profissionais de arquivo a Sociedade da Informação exige renovadas competências, por isso, compreende-se a necessidade de haver uma reorientação de práticas arquivísticas de trabalho nas unidades da UFPB, por meio da atuação renovada dos profissionais de arquivo e de mudanças em seu perfil. Nesse sentido:

[...] temos desde logo de aceitar que uma das múltiplas consequências que daí decorre é a da alteração profunda do perfil profissional de quem exerce atividade neste campo do saber. Logo, o tradicional arquivista, conservador de testemunhos ou guardador de documentos ao serviço da investigação, particularmente a histórica, terá de se assumir como um gestor e estruturador da informação, gerada, usada e acumulada como memória em qualquer contexto orgânico e funcional (RIBEIRO, 2020, p. 56).

Diante disso, o profissional de arquivo deve ser capaz de executar suas atividades em um contexto de produção e manipulação dos fluxos de informações, assim como deve estar preparado para atuar em determinados contextos, como na conjuntura dos sistemas de informação da Instituição ou em serviços especializados de arquivo, e seu referencial teórico deve reportar ao campo da CI, que lhe promove identidade (RIBEIRO, 2020).

Logo, esse processo vai muito além da lotação dos profissionais em determinadas unidades na Instituição, esperando que apenas isso promova os resultados que se quer alcançar em termos de Sistema de Arquivos. Como visto, trata-se de uma mudança de

paradigma, de uma reorientação desde as bases dos cursos que formaram esses profissionais, com mudanças nos modelos formativos e em conteúdos curriculares, em busca de promover um perfil profissional inovador, com competências para gerir de forma integrada e sistemática o *continuum* da produção informacional (RIBEIRO, 2020).

Por meio de uma política de educação de usuários internos, será possível que os profissionais alcancem uma postura mais ativa junto aos processos e dinâmicas informacionais de sua unidade, sempre integrados aos objetivos da Instituição, e ao encontro das especificidades de sua unidade e das necessidades do seu público (usuários externos) em ações como:

- a) atuar na produção de documentos digitais nos sistemas de negócio da Instituição e seus desdobramentos, tais como assinatura eletrônica/digital, descrição e classificação arquivística;
- b) propor a criação de manuais, notas técnicas e demais instrumentos normativos com vistas à padronização da produção documental;
- c) auxiliar os usuários externos na utilização dos sistemas e na realização de boas práticas arquivísticas em sistemas informatizados;
- d) propor ações de transparência de informação e estratégias de recuperação da informação;
- e) elucidar questões relativas às demandas atuais da administração pública com relação à informação, propostas por instrumentos como Lei de Acesso à Informação (LAI) e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- f) criar fluxos e trâmites processuais e informacionais padronizados, de acordo com o contexto das unidades em que atuam, facilitando as rotinas de trabalho e promovendo eficiência e eficácia;
- g) propor mudanças nos sistemas informatizados e de negócio da Instituição, de acordo com suas vivências e com as sugestões dos usuários externos;
- h) auxiliar os usuários externos (servidores da Instituição, cidadãos) na busca e uso de suas informações registradas na Instituição, assim como no tratamento dessas informações de acordo com a legislação vigente.

Essas ações acima são algumas entre inúmeras outras possíveis de serem realizadas em benefício da administração pública no contexto arquivístico e social no qual a Instituição está inserida, com ênfase ao processo de transformação digital pela qual passam as instituições públicas, no qual se inclui a UFPB.

Por meio dessa Política e com a realização de ações como as elencadas anteriormente, os profissionais de arquivo da Instituição deslocam de um modelo tradicional do fazer arquivístico, de uma perspectiva custodial, aos moldes um “arquivista tradicional”, para uma posição autêntica enquanto profissionais da informação, em sintonia com as demandas da sociedade atual e com as necessidades dos demais usuários da Instituição, notadamente com o advento das TICs.

Diante disso, ressaltam Freire, G. e Freire, I. (2015, p. 112),

Assim, parece-nos que, na sociedade do conhecimento, caberá aos trabalhadores da informação esse papel de facilitadores da comunicação da informação com vistas a sua transformação em conhecimento, aproximando produtores e usuários da informação. Essa visão pode significar não somente um novo olhar sobre conceitos e tecnologias disponíveis no campo científico, como também pode se traduzir no desenvolvimento de estratégias para uma prática profissional que nos aproxime – o mais possível – das pessoas e grupos nos quais a informação que produzimos se manifesta como possibilidade de conhecimento.

Considerando isto, constata-se que atualmente, na UFPB, os profissionais de arquivo estão distribuídos em determinadas unidades vinculadas à Administração Central, em determinados Centros de Ensino, principalmente do *Campus I*, e em um único órgão suplementar (Arquivo Central), enquanto nas demais unidades, incluindo os Conselhos Superiores, não há a presença daqueles profissionais em atuação.

Além disso, considerando a característica estrutura multicampi da Instituição, observou-se a inexistência de atuação de profissionais de arquivo nos demais Centros de Ensino da UFPB para além do *Campus I*, isto é, no *Campus III* (Bananeiras) e *Campus IV* (Mamanguape e Rio Tinto). Nesse contexto, apenas o Centro de Ciências Agrárias (CCA) do *Campus II* (Areia) possui um técnico em arquivo.

A partir disso, constatou-se uma distorção na distribuição dos profissionais de arquivo na UFPB, pois além da ausência em muitos casos, há determinadas unidades com um grande quantitativo deles, o que pode se justificar pelas atividades e funções que determinada unidade desenvolve, mas que em uma análise do todo, onde há carência de profissionais em determinadas unidades, esta situação não deveria ocorrer, devendo existir uma melhor distribuição dos recursos humanos na Instituição.

Logo, a remoção de profissionais para unidades estratégicas da estrutura organizacional é um dos primeiros passos que devem ser feitos para a efetiva implantação do SiArq/UFPB. Esta redistribuição deve-se pautar em critérios técnicos e em prévio estudo e mapeamento de necessidades, em ações articuladas pelo órgão central do SiArq/UFPB, o Arquivo Central (ACE), junto às demais unidades de compõem o Sistema.

Diante disso, é fundamental que a universidade tenha consciência das funções concernentes ao arquivo universitário, inclusive quanto ao planejamento, implementação e avaliação de um sistema de gestão documental, que deverá estar presente em todo ciclo vital, desde a fase de produção até a destinação final (BOSO *et al.*, 2007).

Portanto, é indispensável que os gestores entendam que os arquivistas não são simples operadores dentro de instituições públicas ou organizações privadas, mas que o seu papel é servir como guardião da informação, seja como instrumento administrativo e jurídico, seja como testemunho da história e do exercício da cidadania. Desta maneira, torna-se essencial o refinamento na percepção da relação: usuário, arquivo e arquivista.

Nesse sentido, sejam nos Centros de Ensino, polos das atividades de ensino, pesquisa e extensão desde os primórdios da UFPB, sejam nas demais unidades administrativas da Instituição, é perceptível um cenário desafiador, quando pensamos na perspectiva de implantação de um Sistema de Arquivos, uma vez que profissionais de arquivo podem ser a ponte necessária para que essas unidades atuem junto ao Sistema de Arquivos, e este último funcione da forma para o qual foi planejado. Ou seja, de modo que as atividades de gestão de documentos e registros arquivísticos sejam padronizadas para toda a Instituição.

Assim, o papel social dos arquivos como unidades de informação, a partir das necessidades informacionais dos usuários de uma instituição arquivística, possibilita atender aos princípios democráticos do acesso aos documentos e informações arquivísticas, bem como desenvolver os serviços prestados por essas instituições, otimizando a relação arquivista, arquivo e usuário, atentando que o último é o elemento essencial neste relacionamento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o tempo, a pesquisa sobre estudos de usuários tornou-se uma atividade indispensável no gerenciamento de recursos informacionais para todas as unidades de informação. Compreensivelmente, existe o entendimento de que, para que a informação seja bem-sucedida, o usuário final da informação deve estar totalmente satisfeito com o atendimento de suas necessidades.

Esse entendimento exige que os profissionais da informação planejem estudos para que o grupo pesquisado se torne conhecido em suas necessidades e a unidade de informação facilite a recuperação da informação, enquanto reduz barreiras/obstáculos à comunicação da informação e, conseqüentemente, contribua para o seu uso.

O acesso à informação nos arquivos sugere atender às necessidades dos sujeitos em termos de diferentes fontes midiáticas e suportes de informação. Dessa maneira, o tratamento documental voltado para acessar e satisfazer os indivíduos pode ser uma resposta a essa curiosidade informacional. Visando o desenvolvimento e crescimento do acervo em que atua, é papel do profissional da informação, arquivista ou técnico em arquivo, responsável por tais áreas buscar o crescimento dos colaboradores, a fim de controlar a capacidade de determinar se as informações disponíveis são relevantes para a comunidade.

Considera-se que os resultados desta pesquisa indicam êxito quanto aos objetivos propostos, pois verifica-se a preponderância de unidades de arquivo centrais dos Centros de Ensino do *Campus I* da UFPB formais e não formais, bem como a atuação de arquivistas e técnicos em arquivo nessas unidades. Para além disso, refletiu-se sobre os Centros de ensino que não apresentaram a constituição de um arquivo e nem profissionais em atuação na área de Arquivologia. Para tanto, se faz necessário às intenções deste estudo, em colaborar com proposições de ações, serviços, políticas e adaptações que possam vir a ser constatadas através do processo de implementação do Sistema de Arquivos da UFPB (SiArq/UFPB) para todos os Centros de Ensino.

Diante desse contexto, o que se constatou, é que existem 21 profissionais de arquivo, entre arquivistas e técnicos em arquivo, lotados em unidades administrativas vinculadas à Reitoria da UFPB, enquanto os 13 Centros de Ensino do *Campus I* apresentam 15 profissionais, sendo que parte deles não possui sequer um profissional da área o que se pode considerar uma distorção na distribuição dos profissionais de arquivo na UFPB.

Nessa perspectiva, nossa proposta de pesquisa, visa colaborar cientificamente para a ampliação desses estudos relacionados aos arquivos e usuários, especialmente nos arquivos universitários, além de compreender o laço indissolúvel entre as ações dos arquivistas que mediam o conhecimento e entre o arquivo e seus usuários. Ou seja, que existem grupos de usuários diversos e é neles que percebemos alguns padrões que especificam o tipo de necessidades informacionais que tem determinado grupo.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 61-78, 30 jun. 2016.
- ARAÚJO, C. A. A. O que é ciência da informação? **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 01-30, jan./abr. 2014.
- ARAÚJO, C. A. A. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 145-159, jan./abr. 2012.
- ÁVILA, R. F.; SOUSA, R. T. B. A aporia dos estudos de comportamento informacional na Arquivística. **Cenário Arquivístico**, Brasília, D.F., v. 4, n. 1, p. 41-53, jan./jun. 2011.
- BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11>. Acesso em: 30 ago. 2020.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BOSO, A. K. *et al.* Importância do arquivo universitário. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 12, n. 1, p. 123-131, jan./jun. 2007. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/488/627>. Acesso em: 13 ago. 2020.
- CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: UFMG, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 20 maio 2022.
- FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, D.F.: IBICT, 1994.
- FREIRE, G. H. de A.; FREIRE, I. M. **Introdução à ciência da informação**. 2. ed. João Pessoa: Editora da UFPB, 2015.
- JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, v. 5, n. 5, out. 2004.
- NAVARRO BONILLA, D. El servicio de referencia archivístico: retos y oportunidades. **Revista Española De Documentación Científica**, [S. l.], v. 24, n. 2, p. 178-197, 2001. Disponível em: <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/49>. Acesso em: 30 maio 2022.
- PROETTI, S. As pesquisas qualitativa e quantitativa como métodos de investigação científica: um estudo comparativo e objetivo. **Revista Lumen**, São Paulo, v. 2, n. 4, jul./dez. 2017. Disponível em: <http://www.periodicos.unifai.edu.br/index.php/lumen/article/view/60>. Acesso em: 15 jan. 2023.

RIBEIRO, F. O perfil profissional do arquivista na sociedade da informação. **Trabalhos de Antropologia e Etnologia**, v. 45, n. 1-2, 2020. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/index.php/tae/article/view/9869>. Acesso em: 1 jan. 2023.

SANTIAGO, S. M. N. **Um olhar para a educação de usuários do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco**. 2010. 169f. Dissertação (Mestrado em Ciência da informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/3996/1/arquivototal.pdf>. Acesso em: 5 set. 2020.

TANUS, G. F. de S. C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 144-173, jul./dez. 2014. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/290>. Acesso em: 22 maio 2022.

VAZ, G. A.; ARAÚJO, C. A. A. A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 3-21, jul./dez. 2015. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/54259>. Acesso em: 30 maio 2022.