



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**

**Pró-reitoria de Graduação**

**Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas**

**Curso de Arquivologia**

**ALINE ROUSE ALMEIDA DA SILVA**

**“A ESTRADA VAI ALÉM DO QUE SE VÊ”:  
necessidades informacionais dos usuários do Arquivo do  
Núcleo de Pessoal da Superintendência Regional do  
Trabalho e Emprego na Paraíba**

**João Pessoa – PB**

**2014**

**ALINE ROUSE ALMEIDA DA SILVA**

**“A ESTRADA VAI ALÉM DO QUE SE VÊ”:  
as necessidades informacionais dos usuários do Arquivo  
do Núcleo de Pessoal da Superintendência Regional do  
Trabalho e Emprego na Paraíba**

**MONOGRAFIA** apresentada ao Curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, Campus V, como exigência institucional para a conclusão do curso e a obtenção do grau de **BACHARELA**.

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

**João Pessoa – PB  
2014**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

S586e Silva, Aline Rouse Almeida da

A estrada vai além do que se vê [manuscrito] : as necessidades informacionais dos usuários do arquivo do núcleo de pessoal da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego na Paraíba / Aline Rouse Almeida da Silva. - 2014.

74 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2014.

"Orientação: Prof. Dr. José Washington de Moraes Medeiros, Departamento de Arquivologia".

1. Estudo de usuário. 2. Necessidades de informação. 3. Sense-making. 4. Uso da informação arquivística. I. Título.

21. ed. CDD 025.58

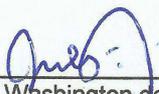
ALINE ROUSE ALMEIDA DA SILVA

**“A ESTRADA VAI ALÉM DO QUE SE VÊ”:  
as necessidades informacionais dos usuários do Arquivo do  
Núcleo de Pessoal da Superintendência Regional do Trabalho e  
Emprego na Paraíba**

MONOGRAFIA apresentada ao Curso de  
Arquivologia da Universidade Estadual da  
Paraíba, Campus V, como exigência  
institucional para a conclusão do curso e a  
obtenção do grau de BACHARELA.

Aprovada em: 21/04/2014

**Banca Examinadora**



Prof. Dr. José Washington de Moraes Medeiros  
(Orientador – UEPB)



Prof. Ms. Maria José Cordeiro de Lima  
(Membro – UEPB)



Prof. Dr.ª Suerde Miranda de Oliveira Brito  
(Membro – UEPB)

**“É preciso força pra sonhar e perceber  
Que a estrada vai além do que se vê”.  
(Los Hermanos)**

Dedico este trabalho à minha mãe *Anunciada Almeida*, por sua garra, força de vontade e determinação, que me serviram de exemplo para não desistir dos meus objetivos.

A Meu Pai, *José Romildo da Silva*, que sempre quis que eu chegasse à Academia.

À minha irmã Rayane (*in memoriam*), que hoje se encontra nos braços do Pai, me protege e me guia em todos os momentos da vida. A morte nos distanciou fisicamente, mas os laços de amor são eternos.

Dedico a todos os meus familiares e amigos queridos, por toda a ajuda prestada nos momentos difíceis.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por ter me dado forças para chegar ao final deste desafio, que tem sido mais uma etapa da vida a ser vivida e vencida.

Agradeço a minha família, minha mãe e meu pai, por sempre me apoiar nos momentos difíceis, onde a fraqueza e a vontade de desistir eram mais fortes. Em especial a minha mãe pelos valores e garra, por ser a minha protetora, minha leoa, o amor incondicional e sobrenatural, inexplicável de mãe que nunca desiste de uma filha e luta para que ela consiga realizar seus sonhos, este trabalho não teria saído sem a sua ajuda, sem os seus conselhos, puxões de orelha e beijos inesperados e consoladores, nós duas sabemos o quanto foi difícil, adoeci, me atropelei pela caminhada e ninguém além da senhora esteve sempre ao meu lado, independente de tudo. Espero que eu tenha correspondido as suas expectativas e lhe dado orgulho, minha parceira linda para toda a eternidade, este trabalho é para você.

Agradeço a minha amada e doce Tia Irene, os laços de amor são maiores que os sanguíneos, apesar de não termos o mesmo sangue, lhe tenho um amor eterno, um carinho e uma devoção de neta/filha maior do mundo, peço a Deus todos os dias para me dar a bênção de tê-la em minha vida por muitos e muitos anos. Muito obrigada por tudo o que fizestes por mim até hoje.

Minha prima linda, Júlia Almeida, pelos bons conselhos, te ver é como me ver refletida em você, os mesmos sonhos, angústias e aquele ar desbravador de menina com a grandeza de uma mulher devagarzinho se transformando, como uma borboleta linda. É tão lindo quando me lembro de te ver dando os primeiros passos e hoje te vejo conquistar outras tantas coisas. Você me orgulha muito por ser assim inteligente, íntegra, espero que o seu futuro seja trilhado por um belo caminho e tenha sempre em mim uma companheira, sempre sua amiga.

Agradeço imensamente ao professor José Washington de Moraes Medeiros, pela paciência, bons conselhos e direcionamentos, sem ele eu não teria tomado este rumo e não teria chegado ao fim. Sinto-me especial pelo aceite, por ter tido o prazer de ser sua orientanda, sinto-me lisonjeada, sou profunda admiradora do seu trabalho.

Agradeço aos colegas das turmas que passei 2009.1 e 2010.1, pelos laços de amizade consolidados, pelas discussões e vivências de sala de aula. Foi muito bom

o tempo que convivi com vocês, sentirei saudades. Agradeço especialmente aos amigos que fiz durante essa jornada linda: Carolina Barros Madruga, minha amiga cinéfila, aprendi muito com você nesses anos todos de academia, obrigada por me fazer entender e estender os horizontes, tenho um carinho fraterno para contigo. Minha parceira de conversas que vão de inteligentíssimas as mais fúteis, Felícia Oliveira Bastos Nunes, desejo-te uma vida brilhante, de sucesso, obrigada pelas risadas sempre engraçadas, por ser essa pessoa de coração limpo, de amizade sincera e de fácil convivência, o mundo precisa disso, precisamos. Lidyane Ferreira, colega de turma, amiga aos quarenta minutos do segundo tempo (risos), obrigada pelos conselhos, pela paciência com as minhas longas conversas, segredos, confissões, sou muito feliz por meu caminho ter cruzado com o seu e ter me apresentado a um ser humano incrível. Petrônio Pereira, meu amor mais lindo (risos), sou muito feliz por te ter no meu ciclo de amizades, pessoa inteligente, esforçada, iluminada, de bons ouvidos e disposto a dar boas risadas, homem integro e cavalheiro, sou muito feliz por tuas conquistas, desejo-te muita sorte, sucesso sempre. Natan Dias, meu sincero e profundo agradecimento pela ajuda e por toda a paciência, pelas horas dedicadas a me ensinar o que eu não sabia, muito obrigada mesmo.

Aos servidores da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego na Paraíba, em especial, Jovirene Pereira, Daniel Silva, as minhas ex-colegas de estágio pelo bonito trabalho que fizemos juntas e aos servidores do Núcleo de Pessoal: Aurélio Régis, Roberto Dias, Lúcia Guedes, Fátima Simões e Onilda Araújo, pela estima, carinho, paciência e bons ensinamentos, sempre fortalecedores e motivadores.

Ao meu querido companheiro de todas as horas, Rodrigo Luna, por todo o afeto, companheirismo e ajuda, desde o início até fim dessa empreitada, correndo comigo e me dando todo o apoio que eu precisei nos momentos onde a dúvida e o medo me assombravam.

Ao corpo docente e técnico da UEPB, pelos conhecimentos e pela satisfação no cumprimento do dever. Em especial os professores que passaram por minha vida acadêmica e na coordenação do curso de Arquivologia a querida Dani e a Marcelino, pela receptividade e vontade de sempre ajudar. Agradeço também à minha banca, professora Suerde Brito e a professora Mara pelo aceite e pelas contribuições dadas, além de todos os ensinamentos.

E a todos os que torceram pela realização deste trabalho, que é parte de um grande sonho.

## RESUMO

As necessidades informacionais constituem uma temática relevante dentro dos estudos de usuários de arquivo, revelando contextos teóricos e metodológicos complexos, porém, fundamentais para entender o sujeito no momento de busca, acesso e uso da informação arquivística. Em linhas gerais, as necessidades informacionais surgem, em decorrência dos papéis que o sujeito desempenha na sociedade, para a resolução de questões cotidianas ou para a construção de conhecimento no indivíduo. A partir disso, o presente trabalho objetivou analisar as necessidades informacionais dos usuários do Arquivo do Núcleo de Pessoal da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego na Paraíba. A pesquisa surgiu em decorrência do seguinte questionamento: Quais são as necessidades informacionais dos usuários do arquivo? Com base nisso, o estudo sustentou a hipótese de que as necessidades informacionais dos usuários do arquivo do NUPES da SRTE-PB são satisfeitas. Como metodologia, o estudo foi baseado no *sense-making*. Trata-se de uma pesquisa empírica, pois são fatos da realidade, classificada como quantiqualitativa, de tipologia exploratório-descritiva. Como instrumento de coleta de dados, foi utilizado o questionário misto, construído com perguntas abertas e fechadas. Os resultados mostraram que o arquivo estudado é um centro de informações e com uso recorrente para solucionar questões práticas da administração, porém, possui subjacente o valor cultural, inerente aos centros de documentação. Revelam-nos também, a necessidade de uma mediação efetiva entre usuário e arquivista, para a compreensão das necessidades dos usuários, para gerar assim um acesso e uso efetivo da informação. A pesquisa conclui que há necessidade de centralizar cada vez mais as atividades do arquivo no usuário e compreender uma gestão a partir das necessidades destes. A hipótese da pesquisa foi confirmada, tendo em vista que a maioria dos usuários afirmou ter suprido suas necessidades informacionais, satisfazendo-se com os serviços prestados pelo arquivo e mudando o seu contexto de vida através do uso real das informações deste acervo.

**Palavras-chave:** Estudo de usuário. Necessidades de informação. Sense-making. Uso da informação arquivística

## ABSTRACT

The Informational Necessities constitute an important thematic in the studies of archive users. Revealing complex theoretical and methodological contexts, however, fundamental to understand the subject at the time of search, access and use of archival information. In general, the informational needs arise, due to the role that the subject plays in society, to solve everyday issues or the construction of knowledge in the individual. From this, the present study aimed to analyze the informational needs of users of the Archive of "Núcleo de Pessoal da Superintendencia Regional do Trabalho e Emprego na Paraíba". The research appeared as a result of the following question: What are the informational needs of users of the Archive? Based on this, the study supported the hypothesis that the informational needs of users of the Archive of NUPES of the SRTE-PB are satisfied. As methodology, the study was based on sense-making. This is an empirical research, they are facts of reality, classified as Quantiquantitative, exploratory-descriptive typology. As an instrument of data collection, the mixed questionnaire, constructed with discursive and multiple choice questions was used. The results showed that the studied Archive is an information center and have a recurrent use to solve practical issues of administration, however, Have the underlying cultural value, inherent of documentation centers. Show us also the need for effective mediation between user and archivist, to understanding the needs of users, thus generating an access and effective use of information. The research concludes that there is need for increasing centralization in the activities of the user and archive management from understanding the needs of these. The research hypothesis was confirmed, given that most users claimed to have procured their information needs, being satisfied with the services provided by the file and changing the context of their lives through the actual use of this information collection.

**Keywords:** User study. Information needs. Sense-making. Use of archival information.

## LISTA DE FIGURAS

<b>FIGURA 1</b> - Organograma das SRTE – GRUPO III .....	20
<b>FIGURA 2</b> - Metáfora da construção de sentido .....	32
<b>FIGURA 3</b> - Trinômio da informação com base no <i>sense-making</i> .....	34
<b>FIGURA 4</b> - As necessidades e os estoques de informação .....	37
<b>FIGURA 5</b> - Modelo de uso da informação .....	41
<b>FIGURA 6</b> - Usos e necessidades de informação.....	43

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 1</b> - Distribuição por sexo .....	46á
<b>GRÁFICO 2</b> - Distribuição por faixa etária .....	47
<b>GRÁFICO 3</b> - Distribuição por estado civil .....	48
<b>GRÁFICO 4</b> - Distribuição por grau de escolaridade .....	49
<b>GRÁFICO 5</b> - Categorias de usuários.....	50
<b>GRÁFICO 6</b> - Setor de lotação dos usuários .....	51
<b>GRÁFICO 7</b> - Frequência de uso do arquivo .....	52
<b>GRÁFICO 8</b> - O arquivo como ponte para transpor os vazios cognitivos .....	54
<b>GRÁFICO 9</b> - Como os usuários solicitam informação .....	55
<b>GRÁFICO 10</b> - Comunicação usuário-arquivo .....	56
<b>GRÁFICO 11</b> - Êxito na busca .....	57
<b>GRÁFICO 12</b> - Motivos que levam os usuários a consultar o arquivo .....	61
<b>GRÁFICO 13</b> - O uso da informação como agente transformador da vida do usuário .....	64
<b>GRÁFICO 14</b> - Satisfação dos usuários quanto à busca da informação.....	65

## LISTA DE QUADROS

<b>QUADRO 1</b> - Abordagem tradicional e moderna dos estudos de usuários.....	23
<b>QUADRO 2</b> - Barreiras no acesso à informação.....	58
<b>QUADRO 3</b> - Uso da informação .....	62

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<b>ARIST</b>	Annual Review of Information Science and Technology (Revisão Anual de Ciência e Tecnologia da Informação [tradução nossa])
<b>MTE</b>	Ministério do Trabalho e Emprego
<b>NAA</b>	Núcleo de Atividades Auxiliares
<b>NEORF</b>	Núcleo de Execução Orçamento e Finanças
<b>NEPROF</b>	Núcleo de Identificação e Registro Profissional
<b>NSEGAB</b>	Núcleo do Seguro Desemprego e do Abono Salarial
<b>NUPES</b>	Núcleo de Pessoal
<b>NUSG</b>	Núcleo de Serviços Gerais
<b>SEAD</b>	Seção de Administração
<b>SERET</b>	Seção de Relações do Trabalho
<b>SRTE-PB</b>	Superintendência Regional do Trabalho e Emprego na Paraíba

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>15</b>
2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA .....	15
2.2 PROBLEMATIZAÇÃO .....	16
2.3 OBJETIVOS .....	18
<b>2.3.1 Objetivo geral .....</b>	<b>18</b>
<b>2.3.2 Objetivos específicos.....</b>	<b>18</b>
2.4 UNIVERSO E AMOSTRAGEM .....	18
2.5 CAMPO EMPÍRICO .....	19
2.6 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	21
<b>3 ESTUDO DE USUÁRIOS EM ARQUIVOLOGIA .....</b>	<b>23</b>
3.1 A GÊNESE DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS .....	23
3.2 ESTUDO DE USUÁRIO: ABORDAGEM CLÁSSICA .....	24
3.3 ESTUDOS DE USUÁRIOS: ABORDAGEM ALTERNATIVA.....	26
<b>4 ESTUDOS DE USUÁRIOS EM ARQUIVOLOGIA NA PERSPECTIVA DO SENSE- MAKING .....</b>	<b>30</b>
4.1 A ABORDAGEM DO SENSE-MAKING .....	30
4.2 O TRINÔMIO DA INFORMAÇÃO A LUZ DO SENSE-MAKING.....	33
4.3 A TRÍADE INFORMACIONAL .....	35
<b>4.3.1 Necessidades informacionais.....</b>	<b>35</b>
<b>4.3.2 Busca da informação .....</b>	<b>38</b>
<b>4.3.3 Uso da informação .....</b>	<b>41</b>
<b>5 ANALISANDO AS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO DO NÚCLEO DE PESSOAL DA SRTE-PB .....</b>	<b>45</b>
5.1 “TIJOLO COM TIJOLO NUM DESENHO LÓGICO”: Construindo o perfil dos usuários.....	45
5.2 COMPORTAMENTO DE BUSCA .....	52

<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>67</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>69</b>
<b>APÊNDICE.....</b>	<b>71</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Na era da informação, o grande produto e a mola propulsora da humanidade é o fenômeno da informação, guiando as necessidades e desejos humanos. Numa sociedade em que informação é poder, faz-se necessário o uso cotidiano de informações para suprir necessidades e para auxiliar a tomada de decisões por parte de pessoas físicas e jurídicas.

A informação se configura neste início de século como alimento diário, todos os dias absorvemos e descartamos dezenas de informações, tomamos a decisão de aceitar ou negar uma informação a partir do critério pré-estabelecido que está diretamente ligado as necessidades informacionais desse usuário. Existem informações necessárias ao nosso cotidiano, para a resolução de problemas, para fomento de conhecimento, para provar e/ou testemunhar alguma ação, dentre outros usos da informação.

As necessidades informacionais irão guiar o agir e o servir dos Arquivos e dos profissionais da informação, modelando sistemas e otimizando os serviços para melhor atender os usuários da informação arquivística. Não basta guardar, organizar e dar acesso aos documentos é necessário disseminar a informação para preencher as lacunas informacionais dos usuários. A informação propriamente dita não significa que é relevante (que tem sentido) para o usuário, pois a informação só terá relevância a partir do momento em que esta fizer sentido e satisfizer as necessidades informacionais do usuário.

Diante do exposto, o presente estudo tem como *objetivo analisar as necessidades informacionais dos usuários do arquivo do Núcleo de Pessoal da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego na Paraíba (SRTE-PB)*.

Em busca de resultados analíticos no campo pesquisado, o estudo partiu da seguinte questão de pesquisa: *Quais são as necessidades informacionais dos usuários do arquivo do Núcleo de pessoal da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego na Paraíba?* E sustentando a hipótese de que *as necessidades informacionais dos usuários deste arquivo são satisfeitas*.

A pesquisa surgiu em decorrência da vivência do estágio, a partir do interesse em conhecer o caráter subjetivo da necessidade das informações dos usuários do Arquivo do Núcleo de Pessoal da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego na Paraíba, com foco no comportamento de busca e nas

discussões sobre as lacunas que demandaram acesso à informação arquivística.

O desenvolvimento da pesquisa se justifica, considerando como fundamental, os estudos de usuários para a formação do profissional arquivista, para buscar compreender as lacunas sobre as quais os usuários se situam no momento que buscam e usam as informações arquivísticas. Tentando compreender de forma substancial quais são as lacunas desses usuários e auxiliando no acesso e uso dessa informação arquivística para o indivíduo, fazendo cumprir de forma satisfatória o papel social do arquivista de servir e sanar as necessidades informacionais dos usuários do arquivo.

A pesquisa pretende proporcionar à Arquivologia e aos arquivistas, o esclarecimento e a discussão de pontos relevantes para o desenvolvimento das práticas arquivistas de modo a atingir a satisfação dos usuários. É preciso fomentar a constante pesquisa e dialogar com outras ciências para auxiliar no fazer científico e na melhoria dos serviços prestados por parte de arquivos e arquivistas. Revelando assim, a relevância do tema não só para a arquivologia, bem como para a ciência da informação como um todo.

A pesquisa se mostrou importante para a autora, pois ampliou o conhecimento dela a respeito da área de estudos de usuários, revelando a temática como sendo de suma importância para o conhecimento dos arquivistas, contribuindo para o crescimento profissional, pois a partir deste estudo é possível detectar a importância do usuário como centro do fazer arquivístico, que não serve senão a sociedade e para a resolução dos problemas lacunares dos usuários dos arquivos.

A pesquisa fará com que haja um melhor esclarecimento sobre um dos principais papéis da Arquivologia, que é atender as necessidades informacionais dos usuários e, a partir disso, contribuir para a área de estudos de usuários, fazendo com que se compreendam as necessidades dos usuários do arquivo supracitado.

Revela-se então, a relevância da temática para os usuários do arquivo e para a sociedade da informação, que a partir deste estudo poderão compreender como se dá o processo de busca e uso da informação.

A estrutura do texto se revela da seguinte forma, o trabalho foi dividido em capítulos, incluindo a introdução e as considerações finais. A construção

dos capítulos deu-se a partir da necessidade de delimitar especificidades teóricas e empíricas acerca do fenômeno estudado, e ficou distribuído da seguinte forma:

O segundo capítulo, intitulado “Procedimentos metodológicos”, explica e expõe como se deu a construção do trabalho, a partir da metodologia aplicada ao desenvolvimento da pesquisa, orientando-a para atingir os objetivos propostos pela mesma e orientar a análise dos dados.

O terceiro capítulo, “Estudos de usuários em arquivologia”, contextualiza histórica e teoricamente as abordagens utilizadas nos estudos de usuários e as apresenta, bem como o início dos estudos de usuários e a evolução teórico-metodológica.

O quarto capítulo, “Estudos de usuários em Arquivologia na perspectiva do *Sense-Making*” discute a abordagem, fazendo uma ligação direta com a Arquivologia, dialogando com a área para uma ampla compreensão da abordagem e dos benefícios que a mesma pode proporcionar a área de Arquivologia. Há neste capítulo também uma discussão sobre os conceitos de *necessidade, busca e uso de informação*.

O quinto capítulo discute os resultados obtidos na coleta de dados, prospectando um perfil dos usuários que utilizam o arquivo e suas as necessidades informacionais, bem como o acesso e uso da informação.

Por fim, trazemos algumas considerações finais do trabalho, cujo desfecho objetiva discutir a validade da hipótese levantada no início da pesquisa e apontando sugestões e melhorias para o arquivo.

## 2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente capítulo irá apresentar, os caminhos percorridos durante a pesquisa e os métodos para a execução da mesma. Situando o leitor na forma com que se desenvolveu o trabalho, apresentando os objetivos do referido trabalho e de forma sucinta, inserido o leitor, no contexto do fenômeno estudado no trabalho.

### 2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Considerando o fenômeno de estudo, do campo de pesquisa, a pesquisa é empírica, pois segundo Richardson et al (2011), trata de fatos da realidade, isto é, da face empírica e fatural da realidade; produz e analisa dados, a partir de análise direta no campo empírico. A pesquisa faz parte da natureza das ciências sociais, pois se apoia na teoria para justificar, ou até mesmo, redefinir a própria teoria a partir da análise prática dos dados.

Os fatos, descobertos e analisados pela pesquisa empírica, exercem pressão para esclarecer conceitos contidos nas teorias, pois uma das exigências fundamentais da pesquisa é a de que os conceitos (ou variáveis) com que lida sejam definidos com suficiente clareza para permitir o seu prosseguimento. (LAKATOS; MARCONI, 2003, p.121)

O método utilizado para a coleta e análise dos dados foi o quantiquantitativo por entender que os dois métodos contemplam a complexidade do fenômeno a ser estudado e em sua totalidade os objetivos da pesquisa. Lakatos e Marconi (2003, pg.104) expõem que “dessa forma, a mudança das coisas não pode ser indefinidamente quantitativa: transformando-se, em determinado momento sofrem mudança qualitativa. A quantidade transforma-se em qualidade.”, podemos perceber que existe uma relação intrínseca e complementar entre pesquisa qualitativa e quantitativa.

Segundo Richardson (2011), a pesquisa quantitativa possui a característica de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando por consequência uma margem de segurança quanto às inferências. Este método utiliza os instrumentos estatísticos como

base para o levantamento de informações e para a interpretação das circunstâncias. Já a pesquisa qualitativa diferencia-se daquela por não utilizar um instrumento estatístico como base, e não tem como objetivo numerar ou tabular dados de forma estatística. Richardson (2011, p.79) afirma que “a abordagem qualitativa de um problema, além de ser uma opção do investigador, justifica-se, sobretudo, por ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social”, porém, alguns autores não diferenciam claramente uma abordagem da outra.

A pesquisa moderna deve rejeitar como uma falsa dicotomia a separação entre estudos ‘qualitativos’ e ‘quantitativos’, ou entre ponto de vista ‘estatístico’ e ‘não estatístico’. Além disso, não importa quão precisas sejam as medidas, o que é medido continua a ser uma qualidade (HATT apud RICHARDSON, 2011, p.79).

A partir da abordagem adotada na pesquisa, foi definido o tipo de pesquisa que subsidiou o tratamento e análise dos dados como sendo a exploratória, que, segundo Lakatos e Marconi (2003), possui a finalidade de estreitar o elo entre pesquisador e objeto de pesquisa, fornecendo ferramentas metodológicas para a construção de hipóteses, questões de pesquisa, para aproximar o pesquisador do fenômeno estudado e desmistificar conceitos. A pesquisa se deu de forma exploratório-descritiva que, de acordo com Lakatos e Marconi (2003, p.188),

têm por objetivo descrever completamente determinado fenômeno, como, por exemplo, o estudo de um caso para o qual são realizadas análises empíricas e teóricas. Podem ser encontradas tanto descrições quantitativas e/ou qualitativas quanto acumulação de informações detalhadas como as obtidas por intermédio da observação participante. Dá-se precedência ao caráter representativo sistemático e, em consequência, os procedimentos de amostragem são flexíveis.

A pesquisa, então, se desenvolveu através da abordagem quantitativa e sendo do tipo exploratório-descritiva.

## 2.2 PROBLEMATIZAÇÃO

A partir da Segunda Guerra Mundial, com o crescimento exponencial da produção de documentos, começou a surgir uma maior preocupação com os

usuários, porém, de forma quantitativa e se prendiam aos meios, os sistemas. A partir da década de 60, gradativamente, os estudos de usuários passam a colocar o usuário como o centro dos estudos e a buscar mecanismos que auxiliam estes usuários no processo de busca e uso da informação.

As necessidades informacionais surgem inicialmente como uma sensação de inquietação para o usuário, uma inadequação em seu conhecimento, gradualmente, se movendo no tempo e no espaço, ele procurará satisfazer essa necessidade informacional, sanando-a, preenchendo um vazio informacional deste indivíduo. Apesar de perceber esse vazio no seu conhecimento, não necessariamente o usuário irá buscar informação, sobre isso Choo (2003, pg. 100) diz “A consciência de uma necessidade de informação nem sempre leva à busca: a pessoa pode decidir aceitar ou desconsiderar o problema”. O usuário que irá decidir se considera ou não o problema e se é vantajoso emplacar busca por esta informação, para mudar o seu estado de conhecimento através do uso da informação. Uso da informação é um conceito complexo, para tal Choo (2003, pg. 107) considera que “o indivíduo seleciona mensagens entre um grupo maior de mensagens que recebe ou acompanha. Ele faz a escolha quando percebe uma relação significativa entre o conteúdo da mensagem e a tarefa ou problema que tem em mãos”. Como um ciclo vicioso, as necessidades informacionais incitam o usuário a se mover para buscar informação para sanar suas dúvidas e inquietações informacionais e assim fazer uso destas.

As necessidades informacionais estão ganhando ampla discussão a partir da abordagem alternativa, que tira o foco do sistema, passando assim a ter o usuário como elemento central dos sistemas de informação. Tornando-se assim, necessário um conhecimento minucioso e preciso sobre o usuário da informação arquivística e sobre suas necessidades de buscas e usos da informação.

Apesar da escassez de referencial teórico sobre estudos de usuários em Arquivologia sob a perspectiva do *sense making*, tendo apenas com frequência estudos de caso, estudar as necessidades informacionais de usuários demanda conhecê-los, das situações às lacunas que fizeram o usuário solicitar informação para usá-las.

A partir disso, surgiu o problema que foi discutido na pesquisa: Quais são as necessidades informacionais dos usuários do arquivo do Núcleo de pessoal da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego na Paraíba?

## 2.3 OBJETIVOS

### 2.3.1 Objetivo geral

Analisar as necessidades informacionais dos usuários do arquivo do Núcleo de Pessoal (NUPES) da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego na Paraíba (SRTE-PB).

### 2.3.2 Objetivos específicos

- Traçar o perfil dos usuários.
- Verificar o comportamento de busca.
- Discutir as lacunas às quais demandaram acesso à informação.
- Averiguar as perspectivas de uso da informação pelo usuário.

## 2.4 UNIVERSO E AMOSTRAGEM

É necessário delimitar o universo de pesquisa e a amostragem, pois é quase impossível obter informação de todos os indivíduos do grupo a ser estudado. Lakatos e Marconi (2003, p.163) dizem que “nem sempre há possibilidade de pesquisar todos os indivíduos do grupo ou da comunidade que se deseja estudar, devido à escassez de recursos ou à premência do tempo”. A partir disso, consideraremos o universo da pesquisa como sendo

o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum. [...] A delimitação do universo consiste em explicitar que pessoas ou coisas, fenômenos, etc. serão pesquisados, enumerando suas características comuns, como, por exemplo, sexo, faixa etária, organização a que pertencem, comunidade onde vivem etc. (LAKATOS e MARCONI, 2003, p.223)

A SRTE-PB possui em todos os seus 23 setores um arquivo setorial, dentre estes foi escolhido o do NUPES, por ter um uso contínuo dos seus

documentos e ter também atendimento externo, e como um recorte, a amostra será os usuários deste arquivo que possam representar o referido universo. A amostra é descrita por Marconi e Lakatos (2003, p.163) como sendo “uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo.”.

Nesse caso, utiliza-se o método da amostragem, que consiste em obter um juízo sobre o total (universo), mediante a compilação e exame de apenas uma parte, a amostra, selecionada por procedimentos científicos. (LAKATOS; MARCONI, 2003, p. 163)

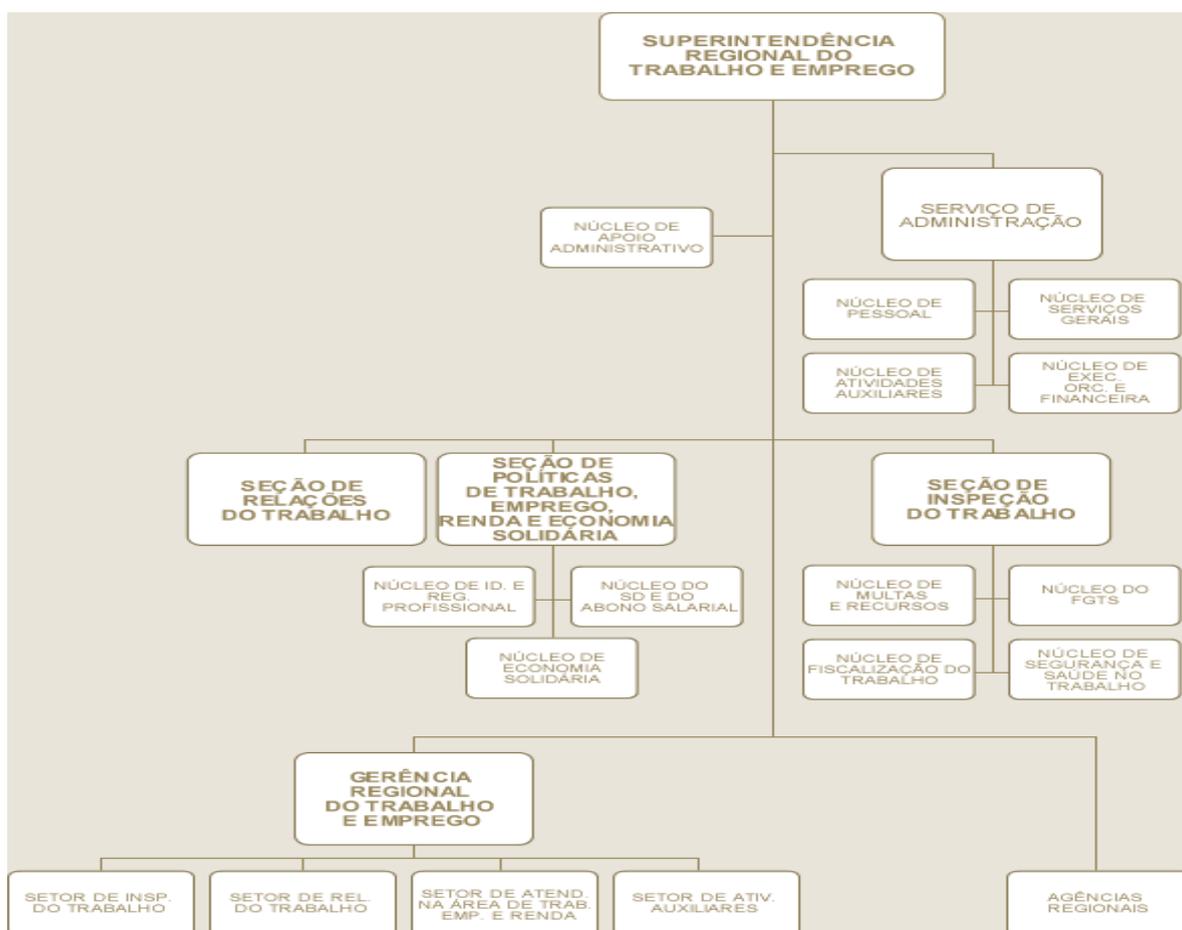
A amostragem foi classificada como probabilística, pelo fato dos sujeitos terem a mesma probabilidade de serem escolhidos e representarem o universo. À época em que o projeto de pesquisa foi construído e que, concomitantemente, a pesquisadora estagiava na SRTE-PB, a amostra havia sido delimitada considerando o acesso semanal ao arquivo que, em média, perfazia 15 sujeitos. Então, a frequência, na época, era de 80 sujeitos mensalmente. A partir disso, para que o universo seja representado por esta amostragem, a coleta de dados foi realizada com mais de 50% desse total de sujeitos que usaram o arquivo para suprir suas necessidades informacionais, ou seja, a amostra foi composta por 41 usuários da informação arquivística.

## 2.5 CAMPO EMPÍRICO

A pesquisa foi realizada no Arquivo do Núcleo de Pessoal da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego na Paraíba. De acordo com o site da instituição, o Ministério do Trabalho e Emprego foi criado a partir do Decreto N° 19.433/1930, por iniciativa do então Presidente da República Getúlio Vargas, é um órgão que integra o Poder Executivo Federal, vinculado à Presidência da República e é responsável pela formulação e implementação de políticas públicas voltadas à geração de trabalho, emprego e renda, bem como fiscalizar a legislação trabalhista, com foco nas questões de segurança e saúde que envolvem as relações de emprego. As superintendências regionais representam em cada estado e no Distrito Federal, o ministério, e estas regionais ainda possuem desdobramentos que podem estar organizados como

Gerência Regional e/ou Agência Regional. A estrutura organizacional da superintendência, como pode ser observada logo abaixo, não contempla o arquivo, sendo assim, estes ficam nos lugares mais próximos de onde os documentos são gerados, por um período de no máximo dois anos, depois de uma avaliação ele irá ou para o arquivo intermediário ou para o permanente, no caso do NUPES, o arquivo fica localizado no próprio setor.

**FIGURA 1:** Organograma das SRTE – GRUPO III



**FONTE:** <http://portal.mte.gov.br/portal-mte/>

De acordo com o Regimento Interno das Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego do Grupo III, o Núcleo de Pessoal possui as atribuições de executar as atividades relativas à administração, pagamento de pessoal ativo, aposentados e beneficiários de pensão, à gestão de assistência médica e capacitação e desenvolvimento de pessoal, a partir do desenvolver das atividades de rotina do núcleo, são gerados e acumulados diversos tipos de documentos tais como, fichas funcionais, termo de posse, certificados de

cursos, processos de aposentadoria e etc. O acervo conta com 1.349 caixas que possuem documentos pessoais e funcionais dos servidores ativos, aposentados, pensionistas, instituidores, ex-servidores, falecidos e outros documentos referentes à administração do núcleo.

Sua estrutura funcional comporta um total de cinco servidores e dois estagiários. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. O Ministério do Trabalho possui um regimento interno que regula e dispõe sobre as atividades, atribuições e competências do setor.

## 2.6 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

O instrumento metodológico escolhido para a pesquisa foi o questionário misto (Apêndice A). Os questionários foram aplicados aos usuários externos (os servidores ativos que não são lotados no setor, aposentados, pensionistas e outros) e aos internos, para verificar como os usuários percebem a informação e a utilizam. Lakatos e Marconi (2003, p. 201) definem questionário como sendo “um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.”.

pode-se definir questionário como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc. (GIL, 1999, p.129)

Existem diversos tipos de questionários, no caso desta pesquisa, foi utilizado o questionário do tipo que combinam perguntas abertas e fechadas, que segundo Richardson (2011, p. 193), “as perguntas fechadas são destinadas a obter informação sociodemográfica do entrevistado e respostas de identificação de opiniões, e as perguntas abertas destinadas a aprofundar as opiniões do entrevistador”, geralmente vem com a opção “outros” permitindo ao respondente uma maior liberdade de resposta.

"As questões podem se referir ao que as pessoas sabem (fatos), ao que pensam, esperam, sentem ou preferem (crenças e atitudes) ou ao que fazem (comportamentos). Geralmente, os questionários

incluem questões referentes a mais de uma dessas categorias e muitas vezes uma única questão envolve aspectos de mais de uma delas. Torna-se conveniente, portanto, estabelecer as distinções entre os diferentes tipos de questões no referente ao seu conteúdo". (GIL, 1999, p.132)

Sobre questões abertas Gil (1999) destaca que a principal vantagem nesse tipo de questões é a de deixar o respondente livre e não o enquadra em alternativas fechadas. Já as questões fechadas possuem a vantagem de ser mais facilmente preenchidas, tendo um baixo número de questões em branco. Gil (1999, p. 130-131) afirma que "nas questões fechadas, apresenta-se ao respondente um conjunto de alternativas de resposta para que seja escolhida a que melhor representa sua situação ou ponto de vista".

O questionário apreendeu respostas que possibilitou a pesquisa mensurar de acordo com necessidades reincidentes e mensuráveis, bem como o desdobramento nas questões abertas, que permite uma maior exploração das necessidades e uso da informação arquivística, como também a forma com que se dá a organização do arquivo para atender as necessidades informacionais dos usuários deste. A identidade dos usuários foi preservada, garantindo o seu anonimato, permitindo assim uma análise impessoal/imparcial e também, uma maior liberdade para os respondentes no momento de responder as questões.

O questionário foi aplicado *in loco*, ou seja, no próprio arquivo, no momento de entrada do usuário.

### 3 ESTUDO DE USUÁRIOS EM ARQUIVOLOGIA

#### 3.1 A GÊNESE DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS

Com o advento da segunda guerra mundial, houve um crescimento exponencial da produção de documentos. A partir disso, começou a existir uma preocupação de como gerenciar esta informação de forma eficiente e eficaz para controlá-la. Neste primeiro momento, não existe uma preocupação com os usuários da informação, Silva Júnior (2012) diz que foi a partir da publicação do artigo de Vannevar Bush, em 1945, "As We May Think" (Como nós podemos pensar *tradução nossa*) que tiveram início as discussões sobre estudo de usuários.

Outro grande marco que exalta os estudos de usuários, segundo Choo (2003) é a Conferência sobre Informação Científica da Royal Society em 1948, na qual foram apresentados dois estudos, um sobre o comportamento de busca da informação de um grupo de cientistas britânicos atuantes em instituições governamentais, universidades e institutos de pesquisa privados e o outro acerca do uso da biblioteca do Museu de Ciência de Londres.

Além da preocupação com a gestão documental e a recuperação da informação, surge intrínseco a tudo isso, os estudos de necessidades informacionais. Os estudos de usuários possuem dois tipos de abordagem, a tradicional e a alternativa, que possuem perspectivas sobre o conceito de informação e de necessidades de informação distintas e complementares.

**QUADRO 1:** Abordagem tradicional e moderna dos estudos de usuários.

ABORDAGEM TRADICIONAL	ABORDAGEM ALTERNATIVA
INFORMAÇÃO: propriedade da matéria, mensagem, documento ou recurso informacional, qualquer material simbólico publicamente disponível.	INFORMAÇÃO: o que é capaz de transformar estruturas de imagem, estímulo que altera a estrutura cognitiva do receptor.
NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO: estado de necessidade de algo que o pesquisador chama de informação, focada no que o sistema possui, e não no que o usuário precisa.	NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO: quando a pessoa reconhece que existe algo errado em seu estado de conhecimento e deseja resolver essa anomalia, estado de conhecimento abaixo do necessário, estado de conhecimento insuficiente para lidar com incerteza, conflito e lacunas em uma área de estudo ou trabalho.

**FONTE:** Dervin e Nilan (1984 apud MIRANDA, 2006, p.100).

Como pode ser visto no Quadro 1, a abordagem tradicional posiciona a informação como documento ou recurso informacional reduzido a si e as necessidades informacionais como sendo um estado de necessidade de algo que o usuário precisa para a tomada de decisões, sempre centrada no que o sistema possui e não no que de fato o usuário necessite, a perspectiva da abordagem tradicional é do sistema para o usuário, este precisa se adequar a aquele. Na abordagem alternativa, a informação passa a estar atrelada ao usuário, a forma com que este usuário percebe e entende a informação e as necessidades informacionais, passam a ter como perspectiva o usuário, se debruçando nas inquietações e lacunas sofridas pelo mesmo. Choo (2003), diz que os estudos de necessidades e usos da informação contribuíram significativamente para o entendimento de como os indivíduos buscam informação. No próximo tópico serão explanadas as principais diferenças entre o estudo de usuários sob a abordagem clássica e sob a abordagem alternativa.

### 3.2 ESTUDO DE USUÁRIO: ABORDAGEM CLÁSSICA

Os estudos de usuários, com a aplicação da abordagem clássica são dirigidos ao conteúdo ou a tecnologia. Ferreira (1997) faz um breve histórico dos estudos de usuários no século passado.

A partir do final da década de 40, estes estudos tinham como objetivo agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas. Estes estudos restringiram-se a área de Ciências Exatas. Na década de 50 são intensificados os estudos sobre o uso da informação entre grupos específicos de usuários abrangendo já as Ciências Aplicadas. Nos anos 60 começa-se a enfatizar o comportamento dos usuários; surgindo estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. A partir deste momento os tecnólogos e educadores começam a ser pesquisados. Já na década de 70, os estudos passam a ter o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação como centro de suas pesquisas, atendendo outras áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas. A partir da década de

80, os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho de uso das informações pelos usuários.

Os estudos dessa época preocupavam-se com a interação do usuário com os sistemas de informação, dos usos propriamente ditos dos suportes da informação ou dos meios de recuperação desta. Estes estudos limitavam a compreensão dos gestores da informação no entendimento das necessidades e usos das informações por parte dos usuários. Dervin e Milan (1986), afirmam que estes estudos têm repetido somente aquilo que os sistemas de informação têm colocado nas mentes dos usuários e, conseqüentemente, não tem ajudado a solucionar efetivamente problemas reais.

Sendo assim, temos que os estudos de usuários a partir da abordagem clássica tomam como norte

o conteúdo, os estudos relacionados às linhas temáticas de interesse de grupos de usuários, sempre baseados nos modelos tradicionais de classificação do conhecimento, utilizando, por exemplo, as classificações decimais existentes. Embora, na maioria das vezes, esses modelos sejam desconhecidos pelos usuários, continuam a servir de denominadores para determinar a estrutura organizacional da informação no bojo do sistema. (FERREIRA, 1995, p.4).

Choo (2003) aponta que a orientação para o sistema posiciona a informação como uma entidade externa, objetiva e que tem realidade própria, baseada no conteúdo e independente dos usuários ou dos sistemas sociais.

A informação existe a priori, e é tarefa do usuário localizá-la e extraí-la. Cada documento ou registro contém informações sobre algo, e esse algo pode ser determinado objetivamente [...] A pesquisa orientada para o sistema examina como a informação flui por esses sistemas sociais, e como é possível desenvolver instrumentos e serviços para simplificar o acesso à informação e fomentar a partilha de informações. (CHOO, 2003, p. 68).

O que está subentendido nessa perspectiva é que os sistemas de informação devem ser modelados de acordo com o usuário, com as suas necessidades e para saná-las, Ferreira (1995, p.6) entende que “não dispomos de informação em demasia, mas, ao contrário, que esses mesmo sistemas que filtram, transmitem e distribuem informação não estão operando bem, isto é, não estão operando segundo as necessidades dos usuários.” Os novos estudos de comportamento de usuários se caracterizam por:

- a) Observar o ser humano como sendo construtivo e ativo;
- b) Considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente;
- c) Visualizar holisticamente as experiências do indivíduo;
- d) Focalizar os aspectos cognitivos envolvidos;
- e) Analisar sistematicamente a individualidade das pessoas;
- f) Empregar maior orientação qualitativa

A abordagem tradicional não consegue responder questões relativas ao 'como' as pessoas fazem uso dos sistemas, 'para qual finalidade' e 'como' a informação obtida é utilizada pelo usuário. Segundo MacMullin e Taylor (*apud* Ferreira, 1997), dois aspectos relativos a esta abordagem são questionáveis: a) a irrelevância dada às incongruências entre o que está contido no problema do usuário e o que está contido na pergunta formulada; b) a falta de mecanismos nos sistemas de informação que consigam identificar como o usuário pretende usar a informação obtida, e como define sobre a relevância de uma informação.

### 3.3 ESTUDOS DE USUÁRIOS: ABORDAGEM ALTERNATIVA

Os estudos de usuários possuem vasto número de pesquisas e contam com um importante instrumento de análise representado pelo Annual Review of Information Science and Technology (ARIST), apesar de ter foco nos trabalhos em língua inglesa, as revisões do Arist apontam características, tendências e variáveis importantes nos estudos das necessidades e usos de informação. Estas revisões apontam que até 1986, havia uma falta de refinamento conceitual e metodológico e pouca consideração sobre o ambiente de uso da informação e sobre a distinção entre os aspectos cognitivos e sociais da informação. A partir de 1986, as revisões Arist identificaram uma mudança de paradigma na área e o aparecimento de estudos que consideravam o usuário como ponto central de análise, e não os sistemas de informação. Os autores Dervin e Nilan (1986) chegaram à conclusão de que era necessário transpor o paradigma tradicional e desenvolver uma forma alternativa para os estudos de necessidades e usos da informação, foram detectados então, novos direcionamentos apontando para as seguintes tendências:

- a) As necessidades dos usuários deveriam se tornar o foco central da operação de sistemas;

- b) Os serviços de informação deveriam ser ajustados às necessidades específicas do indivíduo, e não o contrário.
- c) Deveria ser mudado o foco dos sistemas de informação dirigidos a tecnologias e conteúdos para os dirigidos aos usuários;
- d) Deveria ser voltado o foco nos próprios usuários.

A partir da década de 80 uma nova abordagem começou a se desenvolver, denominada 'abordagem centrada no usuário', 'abordagem da percepção do usuário' ou 'abordagem alternativa'. Segundo Ferreira (1997) esta abordagem é baseada sob a ótica da necessidade de informação e que esta deve ser analisada sob a perspectiva da individualidade do sujeito a ser pesquisado, sendo subjetiva e única, definida no plano pessoal; A informação necessária. E o esforço empreendido na sua busca devem ser contextualizados na situação real de seu surgimento e o uso da informação deve ser dado e determinado pelo indivíduo que está em constante construção de seus sentidos. Dessa forma, o indivíduo é colocado como o centro do fenômeno a ser estudado, partindo-se de uma perspectiva cognitiva, buscando interpretar necessidades de informação tanto intelectuais quanto sociológicas.

Segundo Albuquerque, Oliveira e Ramalho (2009) há um privilégio em torno do aspecto cognitivo, do uso da razão, que existe um emissor e uma mensagem, e que esta pode ser convergida em ação. Então, a informação apresenta-se com conteúdo relevante para o receptor, supondo-se que seja importante e recheada de significados, possivelmente objetivados pelo homem. Visando compreender a causa e o efeito desta informação no universo humano, surgem os estudos de usuários da informação que, procuram conhecer o perfil dos usuários, suas reais necessidades, formas de busca e uso da informação. Atualmente, o foco principal destes estudos é o indivíduo, sujeito ou o usuário que se apropria e faz uso da informação.

Choo (2003) explica que a orientação para o usuário tem a informação como uma construção subjetiva criada na mente dos usuários, muito embora um documento possa ser definido ou representado em referência a algo ou a algum assunto, o usuário capta a informação de forma que esta seja significativa para aquele. É o somatório de conteúdo mais informação que irá agregar valor a esta para o usuário. A informação só terá valor para o usuário quando este estabelecer uma relação entre si e ela, a partir desta perspectiva,

o processo de comunicação é perceptivo, e o indivíduo é visto como alguém com um repertório cultural de conhecimentos, crenças, valores, com necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas próprias, inserido em um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas.

A informação só é útil quando o usuário lhe atribui significado e a mesma informação (objetiva), possa ter diversos usos e significados para os usuários. A pesquisa orientada para o usuário de acordo com Choo (2003) observa as preferências e as necessidades cognitivas e psicológicas do indivíduo e como elas afetam a busca e os padrões de comunicação da informação.

De acordo com Baptista e Cunha (2007), existem quatro modelos teóricos que surgem na intenção de dar conta do entendimento do fenômeno informacional, incluindo as necessidades dos sujeitos sociais e são:

a) *Modelo do valor agregado de Taylor*: discute o processo de transformação de dados em informação útil. Onde o processo de seleção, análise e julgamento dos dados são determinadores para transformar informações relapsas em informações úteis. Pode esclarecer/contribuir para o crescimento pessoal e cultural e influenciar nas decisões e ações do usuário de um sistema de informação

b) *Modelo de anomalia cognitiva de Belkin*: entende que as necessidades informacionais surgem do reconhecimento de uma anomalia, nas situações problemáticas, causando percepções distorcidas ou limitadas por parte dos usuários, criando assim, uma dificuldade para o sujeito especificar o que é necessário para resolver a anomalia.

c) *Modelo baseado no princípio da incerteza da Kuhlthau*: este se baseia na abordagem cognitiva, envolvendo incerteza, dúvida apreensão. Detém uma visão construtivista, e vai da confusão da frustração à clareza e ao otimismo, dependendo dos resultados da assimilação da informação, busca passa por um processo de seleção de informações que posteriormente, serão processadas e adotarão significado e diminuindo assim, as frustrações dos usuários.

d) *Modelo sense making de Dervin*: analisa a forma com que os usuários constroem sentido em seus contextos de vida e a forma com que eles utilizam a informação apreendida no processo, deparando-se com lacunas informacionais e com as pontes que ajudarão o usuário a atravessar as lacunas e obterem a informação de forma satisfatória.

No próximo capítulo será discutida a abordagem *sense making*, que irá subsidiar a pesquisa e direcionar a coleta de dados.

## 4 ESTUDOS DE USUÁRIOS EM ARQUIVOLOGIA NA PERSPECTIVA DO SENSE-MAKING

### 4.1 A ABORDAGEM DO SENSE-MAKING

Os estudos de usuários são multifacetados e transdisciplinares, criando uma interação entre a psicologia cognitiva, comunicação social, antropologia entre outras áreas do conhecimento. Segundo Choo (2003, p. 83), “ao mesmo tempo, essa diversidade pressiona por uma perspectiva unificadora que dê coerência ao grande volume de pesquisas sobre a busca e o uso da informação.” Esta perspectiva surge a partir dos estudos à luz da abordagem do *sense-making* cunhado por Brenda Dervin, que começou a estudar os aspectos dos estudos de usuários direcionados para a comunicação social e vislumbrou um viés com a ciência da informação.

De acordo com Ferreira (1995), a base conceitual desta abordagem foi desenvolvida com suporte na teoria de vários estudiosos: como Bruner e Piaget (cognição); Kuhn e Habermas (constrangimento das Ciências tradicionais e alternativas); Ascroft; Beltran e Rolins (teórica crítica); Jackins e Roger (terapia psicológica) e principalmente em Carter, teórico da comunicação, afirmando que o homem cria ideias para transpor as lacunas que lhes são apresentadas em decorrência da descontinuidade sempre presente na realidade.

Os enunciados básicos da abordagem do *Sense-Making*, de acordo com Ferreira (1995), são:

- a) A realidade não é completa nem constante, ao contrário, é permeada de descontinuidades fundamentais e difusas, intituladas lacunas. Assume-se que esta condição é generalizável porque as coisas na realidade não são conectadas e estão mudando constantemente.
- b) A informação não é algo que exista independente e externamente ao ser humano, ao contrário é um produto da observação humana.
- c) Desde que se considera a produção de informação ser guiada internamente, então o *Sense-Making* assume que toda informação é subjetiva.

- d) Busca e uso da informação são vistos como atividades construtivas, como criação pessoal do sentido individual do ser humano.
- e) Focaliza em como indivíduos usam as observações, tanto de outras pessoas como as próprias para construir seus quadros da realidade e os usa para direcionar seu comportamento.
- f) O comportamento dos indivíduos pode ser prognosticado com mais sucesso com a estruturação de um modelo que focalize mais suas "situações de mudanças" do que atributos denominados características de personalidades ou demográficas.
- g) Pesquisa por padrões observa mais do que assume conexões entre situações e necessidades de informação, entre informação e uso.
- h) Considera-se a existência de "compreensões universais da realidade" que permitam prognósticos e explicações melhores do que seria possível obter nas abordagens positivistas tradicionais.

Essa atividade é definida tanto como um comportamento interno (cognitivo) como externo (atitudes, reações), onde o indivíduo constrói e projeta seus movimentos, suas ações através do tempo e espaço, sendo central a busca e o uso da informação.

Esta abordagem analisa os aspectos fundamentais inerentes às relações de interação entre seres humanos e sistemas. Ferreira (1997) lembra que esta metodologia propõe avaliar como pacientes/audiências/usuários/clientes/cidadãos percebem, compreendem, sentem suas interações com instituições, mídias, mensagens e situações e usam a informação e outros recursos neste processo que tem como foco o fenômeno do *sense-making*. Segundo Ferreira (1997) o uso desta abordagem em estudos de comportamento de busca e uso da informação, pressupõe também a aceitação dos seguintes atributos:

- a) Individualidade - usuários devem ser tratados como indivíduos e não como conjunto de atributos demográficos;
- b) Situacionalidade - cada usuário se movimenta através de uma única realidade de tempo e espaço;
- c) Utilidade da informação - diferentes indivíduos utilizam a informação de maneira própria, e informação é o que auxilia a pessoa a compreender sua situação;

d) Padrões - analisam-se as características individuais de cada usuário.

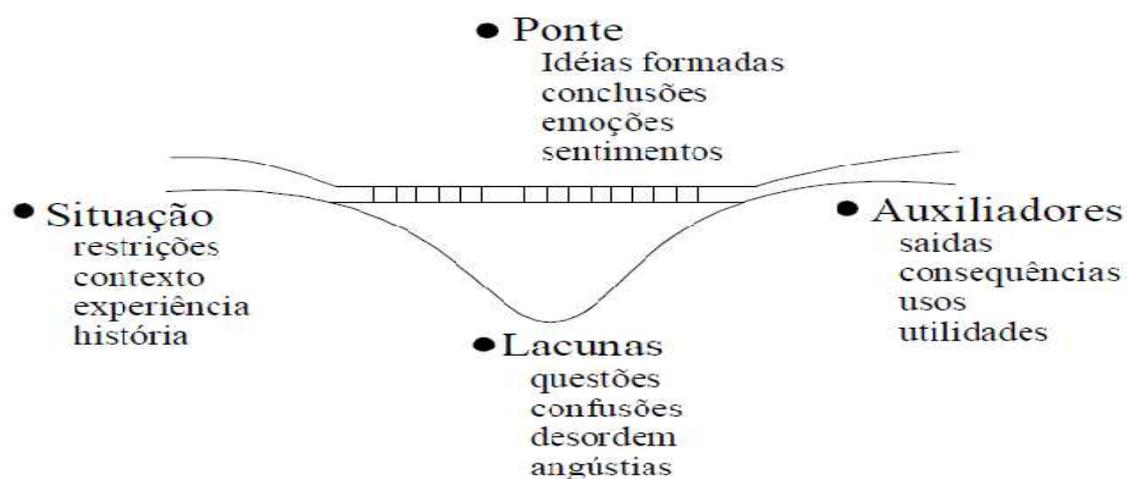
Com a intenção de chegar aos processos cognitivos comuns à maioria

Esta abordagem avalia a informação a partir do usuário/sujeito que utiliza a informação e a situação em que este está inserido, suas experiências sociais, culturais, políticas e econômicas. E é a partir desta situação que o usuário irá agregar valor a informação.

Desta forma, ao se tentar estudar e compreender como determinada pessoa percebe sua condição, esta abordagem assume ser imprescindível avaliar esses três pontos básicos: situação, lacuna e uso como uma base mínima para auto orientação. Somente assim se estará respeitando o fato de que pessoas percebem o mundo diferentemente. (FERREIRA, 1997, p. 53).

De acordo com o *Sense-Making* a busca de informação é orientada por um *gap*, uma falta, uma falha na estrutura de conhecimento do usuário. Produzir sentido é lançar pontes para sanar esta falha, Dervin e Nilan (1986) criam a metáfora da ponte, que explica todas as fases das dificuldades do entendimento das necessidades de informação. O esquema abaixo ilustra a metáfora da ponte.

**FIGURA 2:** Metáfora da construção de sentido



**FONTE:** Bax; Dias (1997 *apud* GONÇALVES, 2012, p.5).

Segundo Gonçalves (2012), as lacunas representam problemas, questionamentos, confusões, angústias, que impedem o indivíduo de alcançar os auxiliadores. Os auxiliadores são aqueles conceitos ou ideias que ajudarão

a cruzar a ponte sobre as lacunas, ou seja, resultados, consequências, impactos, efeitos, usos e utilidade.

As pontes são as ideias formadas, conclusões alcançadas, emoções e sentimentos que formam a ponte sobre as lacunas e ligam a situação aos auxiliares.

Dada uma determinada situação de busca de informação, esta é caracterizada por um conjunto de ideias e conceitos sob a influência das restrições, contexto, experiências e história do sujeito.

A metáfora do *sense-making* representa o estado cognitivo do sujeito como o movimento contínuo, ou seja, no tempo e no espaço. Desta forma os sujeitos se movem sempre em direção aos seus objetivos, quando não têm dúvidas ou indecisões quanto as suas necessidades, porém, podem aparecer as lacunas. A ponte necessária para transpor as barreiras são as estratégias que os sujeitos empregam para buscar e utilizar as fontes de informação e com isso sanar o problema.

Choo sintetiza o conceito desta abordagem, dizendo que ela:

oferece uma metáfora cognitiva para o processamento e o uso da informação, na qual a necessidade de informação é comparada com a percepção do vazio, com a busca da informação, com as estratégias para transpor o vazio e com o uso da informação na ajuda para transpor o vazio. (CHOO, 2003, p. 88)

No tópico a seguir será discutido o trinômio da informação, sob a perspectiva do *sense making*.

#### 4.2 O TRINÔMIO DA INFORMAÇÃO A LUZ DO SENSE-MAKING

A informação é criada por indivíduos e a partir de suas experiências eles vão agregando valor e as ressignificando, a partir de cada uso e de acordo com as exigências que determinam o uso. De acordo com Ferreira (1995), o ser humano raramente busca informação como um fim em si mesma. Ao contrário, ela é parte de um processo de tomada de decisão, solução de problemas ou alocação de recursos.

A abordagem do *sense making* aponta um tripé no qual a arquivologia tende a se basear. O trinômio da informação, cunhado por Dervin e Nilan (1992

apud Ferreira 1997 p.11) mostra como as estratégias de busca determinam o comportamento de informação, sendo empreendidas a partir do contexto em que se encontram.

Percebe-se na figura 3, que cada indivíduo move-se no tempo e no espaço de forma particular, por várias etapas, onde cada uma pode apresentar novas lacunas, novas buscas e novos usos.

**FIGURA 3:** Trinômio da informação com base no sense-making



**FONTE:** Dervin e Nilan (1992 apud Ferreira 1997 p.11).

A situação é o fator mais abrangente, pois é o contexto temporal e espacial sobre o qual aparecem as necessidades de informação, estabelecendo-se como âmbito maior no qual a busca e uso da informação irão incorrer, procurando dirimir o problema.

O sujeito no contexto de uma situação-problema qualquer, irá se deparar com várias lacunas, que são fatores compreensíveis ou não, mas que ajustam diante da situação-problema por intermédio de questionamentos partindo do pressuposto de que o usuário está tentando entender determinada informação.

O sujeito da informação é impulsionado a buscar, acessar e fazer uso do conhecimento recém-apreendido, entendido como uma informação significativa que faz sentido para a resolução das lacunas em um contexto problemático de sua vida, assim ele irá utilizar a informação para resolver suas necessidades subjetivas, ressignificando-as.

## 4.3 A TRÍADE INFORMACIONAL

### 4.3.1 Necessidades informacionais

Os usuários dos arquivos, o procuram, pois sentem necessidade de suprir necessidades informacionais, informações estas que podem ser decisivas para a sua vida. A informação é construída na mente do indivíduo, estudar as necessidades informacionais dos usuários de arquivo significa dizer que também deve-se conhecer a inabilidade para agir ou compreender uma situação de vazio informacional por parte do usuário. Choo (2003) ressalta que esta análise é subjetiva, pessoal, mas que pode produzir dados interessantes.

Dervin e Nilan (1986) afirmam que necessidade de informação não é um conceito subjetivo e relativo, o qual existe somente na mente de um indivíduo. Ela representa um conceito intersubjetivo com significados, valores, objetivos etc. passíveis de serem compartilhados. Um conceito que permite a identificação e generalização de padrões de comportamento de busca e uso de informação através do tempo e do espaço sob a ótica do usuário.

Sobre necessidade de informação, Choo (2003, p.99-100) diz que:

As necessidades de informação são muitas vezes entendidas como as necessidades cognitivas de uma pessoa: falhas ou deficiências de conhecimento ou compreensão que podem ser expressas em perguntas ou tópicos colocados perante um sistema ou fonte de informação. Satisfazer uma necessidade cognitiva, então, seria armazenar a informação que responde ao que se perguntou. Entretanto, como se busca e usa a informação em situações sociais, a informação tem de satisfazer não apenas necessidades cognitivas, mas também necessidades afetivas ou emocionais. [...] as necessidades de informação não surgem plenamente formadas, mas crescem e evoluem com o tempo.

O termo "necessidade de informação" é amplamente discutido e vários autores tentam defini-lo. Este é um dos assuntos mais complexos da área de estudos de usuários. Os termos informação, uso, usos, usuários, canais e fontes de informação são usados de diferentes maneiras, como se fossem conceitos relativos à necessidades de informação, busca de informação e formação do hábito de uso da informação.

De acordo com Bettiol (1990) o conceito de necessidades de informação é difícil de definir, isolar ou medir. Reconsiderações têm sido encontradas, usos

de diferentes palavras para descreverem o mesmo conceito, assim como o uso de termos idênticos para significarem coisas diferentes. Necessidades, demandas e desejos usam-se de modo semelhante: todavia, estes termos não são idênticos.

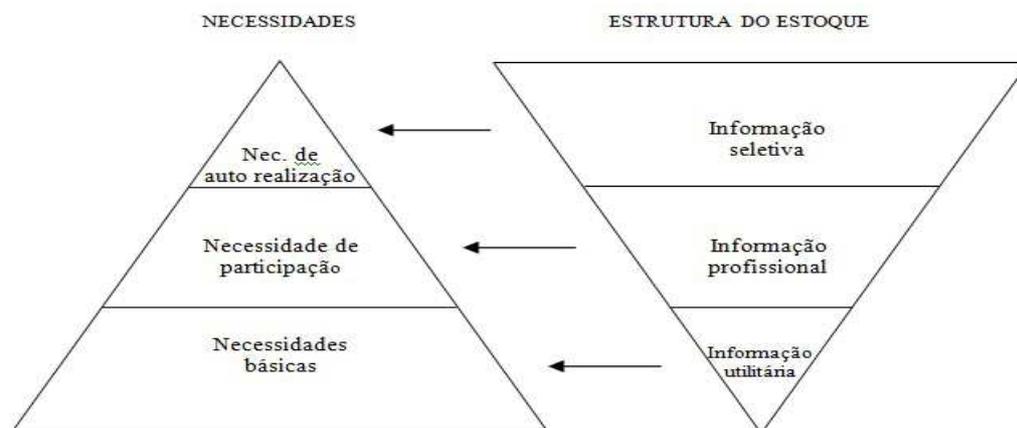
Miranda (2006) conceitua necessidades de informação como um estado ou processo no qual alguém percebe a insuficiência ou inadequação dos conhecimentos necessários para atingir objetivos ou solucionar problemas, sendo essa percepção composta por dimensões cognitivas, afetivas e situacionais.

Partimos da posição de que o usuário da informação é uma pessoa cognitiva e perceptiva; de que a busca e o uso da informação constituem um processo dinâmico que se estende no tempo e no espaço; e de que o contexto em que a informação é usada determina de que maneiras e em que medida ela é útil. (Choo, 2003, p. 83)

Taylor (1968 apud Choo 2003) afirma que a necessidade humana de informação passa por quatro níveis: visceral, consciente, formalizado e adaptado.

A necessidade informacional é sentida a princípio, no nível visceral, como uma vaga sensação de inquietude e incerteza, essa incerteza diminui progressivamente, a partir da consciência do usuário acerca do tema e depois de forma racionalizada ele formula questionamentos acerca desse tema. A natureza da necessidade de informação depende da percepção do vazio cognitivo no qual o indivíduo exerce sua capacidade de dar sentido à situação.

Barreto (2002) compara, inversamente, as necessidades informacionais com as necessidades humanas, descritas e modeladas em forma de pirâmide por Maslow. A hierarquia das necessidades humanas, determinante do comportamento dos indivíduos, foi mapeada por Maslow, para indicar os fatores determinantes da motivação, desempenho, e satisfação no trabalho. Maslow apresentou uma pirâmide das necessidades humanas e o comportamento associado a cada nível desta pirâmide. Barreto (2002) relaciona de forma intuitiva e inversamente proporcional, a pirâmide das necessidades humanas com a demanda e a oferta de informação.

**FIGURA 4:** As necessidades e os estoques de informação

**FONTE:** Costa, Silva, Ramalho (2009).

De acordo com Barreto (1994) com esta pirâmide, os indivíduos após terem suprido suas necessidades existenciais básicas (alimentação, habitação, vestuário, saúde, educação) demandariam prioritariamente informação de utilidade para a sua necessidade de segurança, ordem e liberdade do medo e da ameaça. Após terem suprido suas necessidades primeiras, que se encontram na base da pirâmide, os indivíduos são impulsionados por sentimentos de autorrealização e vinculam-se à informação com compromissos de reflexão, criatividade e realização de seu potencial. Sobre esta consideração de Barreto (1994), Costa, Silva e Ramalho (2002, p.3) complementam dizendo que "Os indivíduos, no topo da pirâmide, tendo resolvido as necessidades anteriores, demandariam informação que os conduza a reflexão, criatividade e sucesso profissional e pessoal."

Le Coadic (1996), diz que o conhecimento da necessidade de informação permite compreender por que as pessoas se envolvem num processo de busca de informação. As necessidades informacionais são uma exigência da vida moderna onde a vida social pede cada vez mais que os indivíduos saibam mais. As informações são solicitadas, muitas vezes para resolução de problemáticas. O autor afirma que as necessidades informacionais são necessidades derivadas, que surgem como forma de realização de uma necessidade mais fundamental, ele divide as necessidades informacionais em duas grandes classes: A necessidade informacional em função do conhecimento e a necessidade informacional em função da ação.

- A necessidade informacional em função do conhecimento é derivada do *desejo de saber*, o surgimento da dúvida e o esforço para dominar o sentido, a fim de se libertar da angústia do não saber.
- A necessidade informacional em função da ação é derivada de *necessidades materiais* exigidas para a realização de atividades humanas, profissionais e pessoais: trabalhar, ir de um lugar para outro, comer, dormir, reproduzir-se. A informação é o meio de desencadear uma ação com objetivo, é condição necessária para a eficácia da ação.

Como exposto pela divisão de Le Coadic, a informação é útil para estimular o pensamento e a ação para atender as necessidades requeridas, a informação é vista, a priori, como uma ferramenta fundamental para a obtenção de sucesso na vida do usuário.

#### **4.3.2 Busca da informação**

A atividade de "buscar informação" é um processo em si mesmo. Um processo dinâmico onde métodos e critérios utilizados para selecionar ou rejeitar informações variam, dependem dos resultados imediatos, são fortemente relacionados com os hábitos pessoais do indivíduo e com as necessidades que precisam ser satisfeitas.

qualquer tentativa de descrever padrões de busca de informação deve admitir o indivíduo como o centro do fenômeno, e considerar visão, necessidades, opiniões e danos desse indivíduo como elementos significantes e influentes que merecem investigação. Necessidades de informação, ainda, devem ser definidas em plano individual, destacando-se atenção para o tempo e o espaço específicos experimentados pelo elemento em particular. (Ferreira, 1995, p.7).

Existem diversos fatores que funcionam como propulsores para os usuários requererem informações, esses fatores são conhecidos por meio de uma análise aplicada às suas necessidades informacionais.

As necessidades cognitivas estão envoltas em reações emocionais, de modo que não são pensadas, mas também sentidas [...] os

estudos sobre o uso da informação reconhecem que as necessidades de informação são ao mesmo tempo emocionais e cognitivas, de modo que as reações emocionais quase sempre orientam a busca da informação, canalizando a atenção, revelando dúvidas e incertezas, indicando gostos e aversões, motivando o esforço. (Choo, 2003, p.89).

Kuhlthau (1991 apud Choo, 2003) em seu estudo sobre comportamento de busca de informações entre os usuários de bibliotecas e estudantes universitários, observou que há padrões comuns nas experiências dos usuários e ela dividiu esse processo de busca em seis estágios: *iniciação*, *seleção*, *exploração*, *formulação*, *coleta* e *apresentação*. Os estágios deste processo de busca são caracterizados pelo comportamento do usuário em três campos de experiência: o emocional (sentimentos), cognitivo (pensamento) e o físico (ação).

Sobre os seis estágios, Choo (2003) explana:

A *iniciação*: o usuário reconhece suas necessidades informacionais e é comumente invadido por sentimentos de insegurança e apreensão, ele tende a se concentrar no problema e o relaciona a experiências passadas.

A *seleção*: o usuário identifica um tema geral a ser identificado, o usuário passa do estado de insegurança para o de otimismo e fica de pronto estimulado para iniciar a busca. Ele se concentra em um tema que ele possa obter sucesso e que possa satisfazer as suas necessidades informacionais, com o tempo que este tem disponível para tal busca.

A *exploração*: é neste momento da pesquisa que o usuário amplia sua compreensão acerca do tema geral, isso pode causar confusão, dúvida ou até mesmo frustração. Ele se concentra em informar-se, para criar um ponto de vista pessoal.

Na *formulação* o usuário irá delimitar o tema a ser pesquisado, a insegurança diminui enquanto que a clareza acerca da pesquisa aumenta.

Na *coleta* o usuário irá interagir com sistemas e serviços de informação a fim de reunir informações pertencentes ao foco. A confiança cresce e o interesse no projeto aumenta, ele terá mais senso de direção.

Na fase final, a *apresentação*, o usuário completa a busca, resolvendo assim o problema, nesse momento o usuário pode sentir-se aliviado, se os

resultados forem satisfatórios. Quando finda a busca, os pensamentos revelam uma compreensão das questões investigadas.

Neste modelo de busca de informação, Choo (2003) diz que é fundamental a noção de incerteza, que aumenta ou diminui, dependendo do andamento do processo. A incerteza diante de um vazio informacional inicia o processo de busca da informação, a incerteza é um estado cognitivo que ocasionalmente provoca ansiedade e insegurança, e esses sentimentos são comuns no início da busca, a partir do momento que o estado de conhecimento muda e que o usuário clarifica e determina um foco, cresce a confiança e decai a incerteza. O usuário construirá significado, a partir das informações encontradas, passando assim da incerteza e indefinição para a confiança e a clareza à medida que a busca prossegue.

A formulação do foco ou de um ponto de vista é um ato de reflexão, que leva o usuário a interpretar as informações encontradas com o objetivo de selecionar uma área na qual queira concentrar a busca e que, preferencialmente, esta seja original, informações redundantes já são conhecidas pelo usuário, a informação nova amplia o conhecimento, gerando ansiedade no usuário e isto influenciará no número de possibilidades da pesquisa, se o usuário estiver mais ansioso empreenderá ações mais expansivas e exploratórias enquanto que se ele estiver no estado de espírito decidido empreenderá ações mais conclusivas. Este estado de espírito alterna durante o processo de busca, partindo possivelmente, do estado explorador/investigativo para uma atitude mais indicativa na fase final. Durante o processo de busca, o usuário irá se basear nas suas escolhas pessoais para escolher fontes, informações e estratégias que serão eficientes e de maneira muito particular, ele irá determinar quais fontes serão utilizadas ou não, quais as estratégias de busca serão eficientes e quais informações obtidas serão relevantes, já que este juízo de valor varia de indivíduo para indivíduo. Findado o processo de busca.

### 4.3.3 Uso da informação

Os usos da informação são difíceis de conceituar, pois é parte subconsciente do cotidiano dos indivíduos. Choo (2003) afirma que o uso da informação é a seleção de mensagens relevantes no espaço mais amplo da informação, de modo que isso venha a gerar uma mudança no estado de conhecimento do usuário.

Choo (2003) criou um modelo de uso da informação (Figura 5), onde ele considera que o indivíduo seleciona mensagens entre um grupo maior de mensagens que recebe ou acompanha e faz uso quando percebe que há uma relação com o problema que ele tem que resolver.

O resultado do uso da informação é uma mudança no estado de conhecimento ou de capacidade de agir deste usuário. Choo (2003, p. 107) diz que “o uso da informação envolve a seleção e o processamento da informação, de modo a responder uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação”.

**FIGURA 5:** Modelo de uso da informação



**FONTE:** Choo (2003, p.114)

O esquema acima mostra os ciclos de busca e uso da informação, inseridos num ambiente de processamento da informação constituído das estruturas cognitivas e disposições emocionais do sujeito e de um ambiente de uso da informação, determinado a partir das condições do meio profissional ou social em que a informação está inserida. Neste modelo, Choo (2003) destaca três propriedades da busca e do uso da informação.

Primeiro: o uso da informação é construído, é o indivíduo que dá significado e relevância à informação.

Segundo: O uso da informação é situacional, varia de acordo com o meio social e profissional ao qual o indivíduo pertence. O contexto vai definir normas e práticas que moldam os comportamentos por meio dos quais a informação torna-se útil.

Terceiro: O uso da informação é dinâmico em dois sentidos complementares. A necessidade, a busca e o uso da informação ocorrem em ciclos recorrentes e interagem sem ordem predeterminada. O processo de busca e uso da informação também é dinâmico na maneira como interage com os elementos cognitivos, emocionais e situacionais do ambiente.

Como discutido nas seções anteriores, as necessidades informacionais surgem da percepção do usuário acerca dos seus vazios informacionais, que faz com que ele se mova no tempo e no espaço buscando informação a fim de sanar esses vazios cognitivos/informacionais. Neste modelo apresentado por Choo (2003), o uso da informação é o estágio final, nesta etapa, o indivíduo atua sobre a informação selecionada para, por exemplo, responder questionamentos, solucionar problemas, tomar decisão ou dar sentido a uma situação. O resultado do uso é uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo e em sua capacidade de agir.

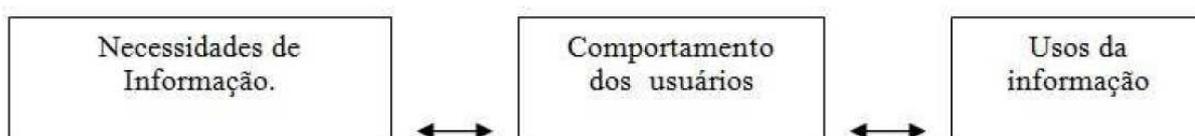
o uso efetivo da informação encontrada depende de como o indivíduo avalia a relevância cognitiva e emocional da informação recebida, assim como de atributos objetivos capazes de determinar a pertinência da informação a uma determinada situação problemática. É mais provável que o indivíduo utilize as informações que confirmem as estruturas cognitivas existentes. (CHOO, 2003, p. 116)

Taylor (apud CHOO, 2003) propõe oito classes de usos da informação, estas estão diretamente relacionadas as necessidades percebidas pelos usuários.

1. Esclarecimento: a informação é utilizada para criar um contexto ou dar significado a uma situação.
2. Compreensão do problema: a informação é usada para que o indivíduo compreenda um determinado problema.
3. Instrumental: a informação é usada para que o usuário saiba o que e como fazer, funcionam como instruções.
4. Factual: a informação é usada para determinar os fatos de um fenômeno ou acontecimento, para descrever a realidade.
5. Confirmativa: a informação é usada para confirmar se outra informação é verdadeira ou não. Geralmente se busca outra fonte para fazê-lo.
6. Projetiva: a informação é usada para prever o que provavelmente vai acontecer no futuro; prevê ação futura.
7. Motivacional: a informação é usada para iniciar ou manter o envolvimento do indivíduo, para que ele prossiga num determinado curso de ação.
8. Pessoal ou Política: A informação é usada para criar ou promover relacionamentos, aumentando a reputação do usuário.

O uso da informação é visto pela maneira a qual as pessoas utilizam as respostas e isso está diretamente ligado a expectativa de que aquela informação seja útil. De acordo com Le Coadic (1996), usar uma informação é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação.

**FIGURA 6:** Usos e necessidades de informação



**FONTE:** Le Coadic (1996, p.40)

O autor afirma ainda que as necessidades informacionais estão ligadas diretamente ao uso e são interdependentes e estão relacionadas ao comportamento do usuário e suas práticas.

## **5 ANALISANDO AS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO DO NÚCLEO DE PESSOAL DA SRTE-PB**

Este capítulo apresenta os resultados da pesquisa de acordo com os caminhos pré-determinados no capítulo metodológico no período de 02/06/2014 à 30/06/2014. Como método de análise, utilizamos o quantiquantitativo, para identificarmos as necessidades informacionais dos usuários do arquivo investigado.

A análise quantitativa desenvolveu-se a partir da tabulação de dados através do *software Excel 2010*, seguida de descrição destes dados, representados através de gráficos. A análise qualitativa foi desenvolvida a partir da interpretação das respostas discursivas dos sujeitos no momento da resolução das questões abertas, com o intuito de pormenorizar as impressões dos usuários acerca das suas necessidades no momento de busca e uso da informação no arquivo.

Para tal, elegemos como campo empírico a Superintendência Regional do Trabalho e Emprego na Paraíba, o universo delineado foi o arquivo do Núcleo de Pessoal e a amostragem 41 usuários deste arquivo. No momento da aplicação do instrumento, os sujeitos foram esclarecidos sobre o objeto e os objetivos da pesquisa e também da garantia do anonimato, tal como está descrito no cabeçalho do instrumento (Apêndice A).

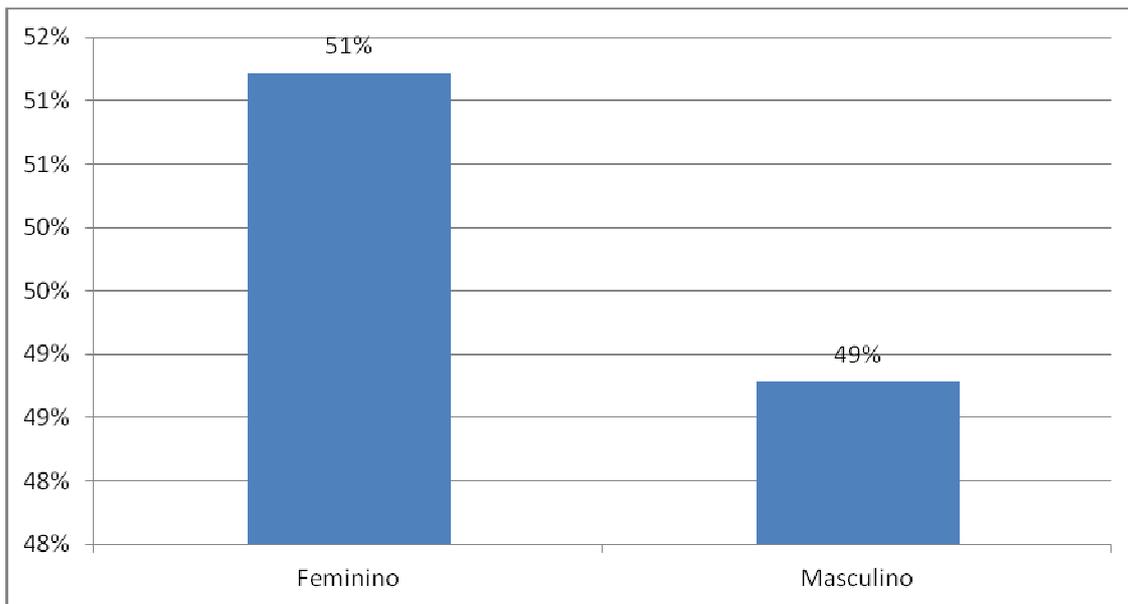
### **5.1 “TIJOLO COM TIJOLO NUM DESENHO LÓGICO”: construindo o perfil dos usuários**

Como cumprimento de um dos objetivos traçados pela pesquisa, caracterizamos o perfil dos 41 usuários, participantes do estudo, conforme discutido na metodologia. Consideramos que este número corresponde a mais de cinquenta por cento (50%) do total de usuários que acessam a informação no arquivo mensalmente.

A categoria “perfil” foi estabelecida para melhor entendimento de quem são esses indivíduos na perspectiva de compreendermos os seus vazios informacionais. Esta categoria foi dividida nas seguintes variáveis: sexo, faixa

etária, estado civil, grau de escolaridade, categoria de usuário (ativo, aposentado, pensionista, representante legal de terceiros, ex-servidor, etc.) e setor de atuação caso servidor ativo, aposentado ou ex-servidor. Os resultados obtidos foram os que se seguem:

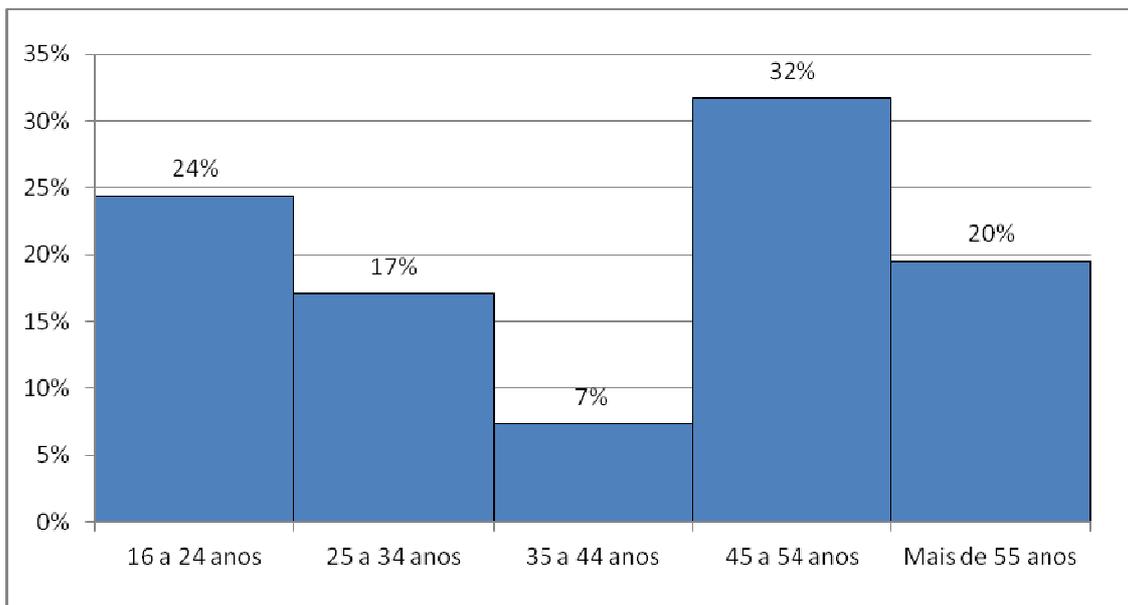
**GRAFICO 1:** Distribuição por sexo



**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

A partir da observação desse gráfico, podemos verificar que o número de indivíduos do sexo feminino (51%) é um pouco maior que os de sexo masculino (49%), isso mostra a competitividade no mercado de trabalho, onde as mulheres angariam cada vez mais um maior espaço. No caso da superintendência, onde existe uma forma mais democrática de entrada (a partir do concurso público), e independente do sexo ou estereótipos, há o ingresso no serviço público.

No próximo gráfico verificaremos a faixa etária dos usuários do arquivo. As opções do instrumento delimitavam os usuários das seguintes faixas etárias: entre 16 e 24 anos, entre 25 e 34 anos, entre 35 e 44 anos, entre 45 e 54 anos e mais de 55 anos. Os resultados obtidos foram representados no gráfico a seguir:

**GRAFICO 2:** Distribuição por faixa etária

**Fonte:** Dados da pesquisa (2014)

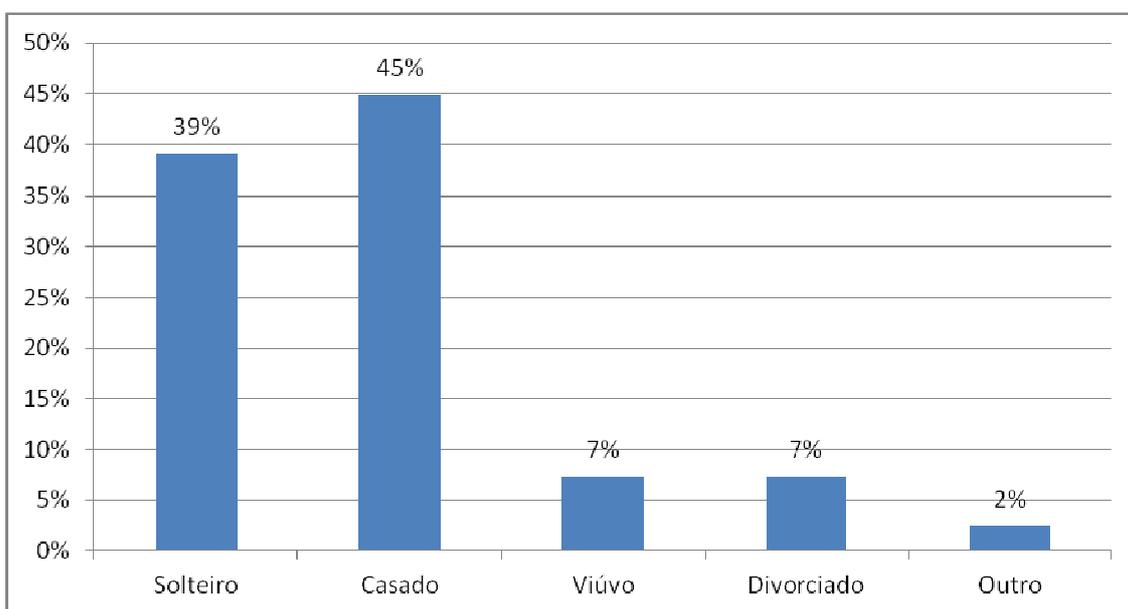
No gráfico acima podemos observar que a faixa etária predominante é a de 45 a 54 anos (32%), logo em seguida temos a faixa etária mais jovem, de 16 a 24 anos (24%) a principal causa constatada desse fato é o número de estagiários (oito estagiários) e pesquisadores (dois pesquisadores, um de história o outro não informou o curso nas respostas) que utilizaram ou visitaram o arquivo no espaço de tempo da coleta de dados. A faixa etária que também tem grande representatividade é a de acima de 55 anos (20%), onde muitos deles vão ao arquivo em busca de informações relativas ao processo de aposentadoria, para contagem de tempo de serviço. As faixas que se seguem com menos representatividade são a de 25 a 34 anos (17%) e de 35 a 44 anos (7%), que utilizam o arquivo para suprir suas necessidades informacionais para resolução de questões do cotidiano ou até mesmo para enviar documentos a outrem.

No modelo de uso da informação proposto por Choo (2003), ele explana sobre essa relação de necessidade e uso, a partir da premissa de que o indivíduo seleciona mensagens entre um grupo maior de mensagens que recebe ou acompanha e faz uso quando percebe que há uma relação com o problema que ele tem que resolver, o resultado do uso da informação é uma mudança no estado de conhecimento ou de capacidade de agir deste usuário.

Esta explicação do autor no contexto dos usuários da informação do arquivo do NUPES é adequada, pois, a partir das próximas respostas dos usuários poderemos observar que os usuários muitas vezes solicitam informações no arquivo para solucionar demandas habituais.

No gráfico a seguir ilustraremos o estado civil dos sujeitos pesquisados, como alternativas, o instrumento deu as seguintes: Solteiro (a), casado (a), viúvo (a), divorciado (a) e outro. As respostas obtidas foram as que se seguem:

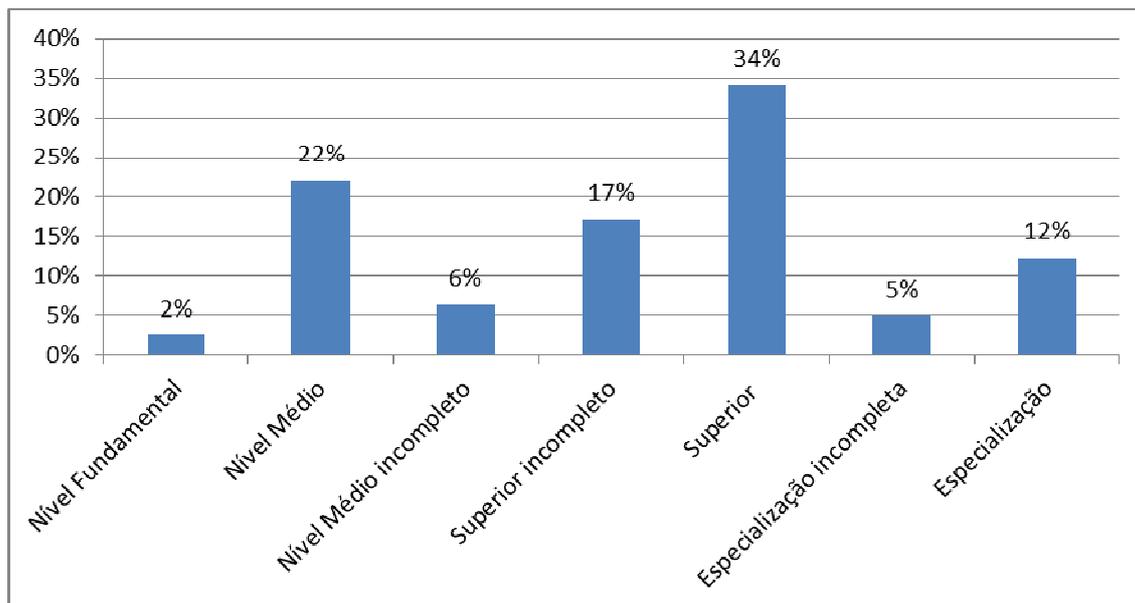
**GRAFICO 3:** Distribuição por estado civil



**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

No gráfico acima vemos que todos os estados civis propostos pelo instrumento foram representados, com maior representatividade vemos o casado (45%), seguidos dos solteiros (39%), divorciados e viúvos com a mesma representatividade (7% cada) e Outro (2%) que declarou união estável.

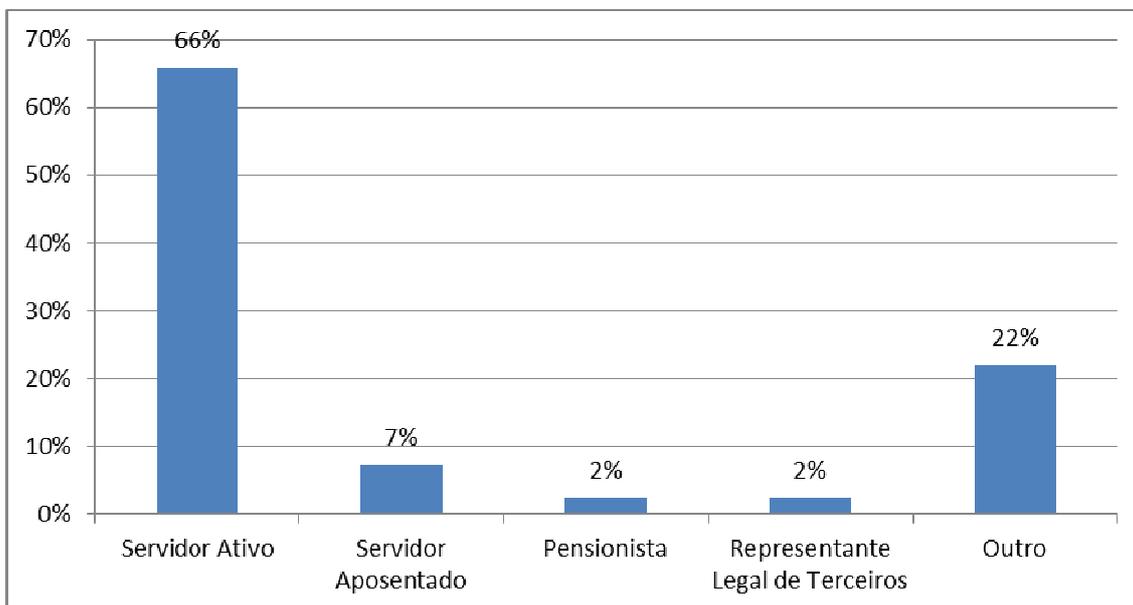
Na próxima questão trabalhamos a questão do grau de escolaridade, para tal demos as seguintes opções de resposta: Nível fundamental incompleto, nível fundamental, nível médio incompleto, nível médio, superior incompleto, superior, especialização incompleta, especialização, mestrado, doutorado e pós-doutorado, a partir das respostas aferimos que:

**GRAFICO 4:** Distribuição por grau de escolaridade

**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

Observamos que o nível de instrução da maioria dos respondentes é superior (34%) e nos mais diversos cursos tais como, Processos Gerenciais, Economia, Arte Educador, Farmácia/Bioquímica, Administração, Letras, Psicologia, Zootecnia, História. Em seguida nível médio (22%), pois não é exigido para ingresso na maioria dos cargos nível superior, no caso do cargo “Agente administrativo” que é maioria na superintendência, é exigido somente nível médio. Superior incompleto (17%) também nos mostra uma variedade de cursos que os usuários estão fazendo, dentre os quais Arquivologia, Administração, Direito, Biblioteconomia, Design de Interiores, Ciências Contábeis foram os declarados pelos usuários. No nível de especialização, 12% afirmam que tem especialização completa em áreas diversas tais como História do Brasil Pós-30, Políticas Públicas e Gestão Social, Engenharia de Segurança do trabalho, Gestão em Unidades de Informação e Gestão Pública enquanto que 5% afirmam que ainda não terminaram as suas especializações em Gestão Pública. Apenas 6% afirmaram ter ensino médio incompleto e 2% ensino fundamental. Os níveis fundamental incompleto, mestrado, doutorado e Pós Doutorado não houveram respondentes.

No próximo gráfico discutiremos as categorias de usuários, dividimos da seguinte forma: servidor ativo, aposentado, pensionista, ex-servidor e outro. A partir da coleta de dados obtivemos as seguintes respostas:

**GRAFICO 5:** Categorias de usuários

**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

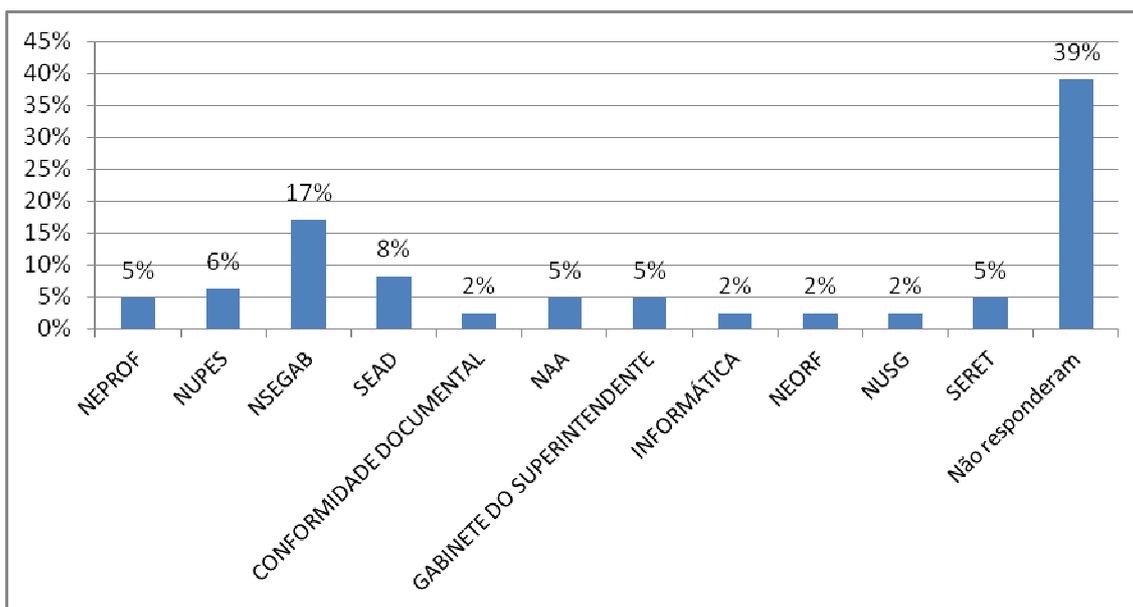
A maioria dos usuários do Arquivo são servidores ativos (66%), isso representa a grande parcela que faz uso do arquivo. Na metáfora do *sense making*, o indivíduo é enxergado de forma singular, com emoções, cargas sociais e culturais distintas. Estes sujeitos se movem no tempo e no espaço para alcançar os seus objetivos, quando percebem lacunas no seu conhecimento, procuram formas de saná-las, no caso do arquivo do NUPES, os usuários ativos possuem maior vulto por trabalharem na superintendência e por neste arquivo conter documentos de sua vida funcional e por também fazer parte do cotidiano de vários desses servidores que trabalham com informações de outros servidores, como é o caso dos servidores do núcleo. Nesse contexto podemos situar os usuários de acordo com a *situacionalidade*, que Ferreira (1995) conceitua como sendo o movimento no tempo e no espaço por cada indivíduo em busca das informações que necessita para mudar o seu estado cognitivo.

Em seguida temos a categoria Outros (22%) que se identificaram como estagiários (sete estagiários) e pesquisadores (dois pesquisadores), seguidos dos aposentados (7%) e pensionistas (2%) com uma menor representatividade

no gráfico, porém, muitos que se enquadravam nestas categorias se negaram a responder o instrumento. A categoria Ex-servidor não houve respondentes.

Na questão seguinte, foi perguntado ao usuário que se houvesse vínculo com o órgão, fosse informado o setor em que trabalha/trabalhou na superintendência. Os resultados obtidos foram os seguintes:

**GRAFICO 6:** Setor de lotação dos usuários



**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

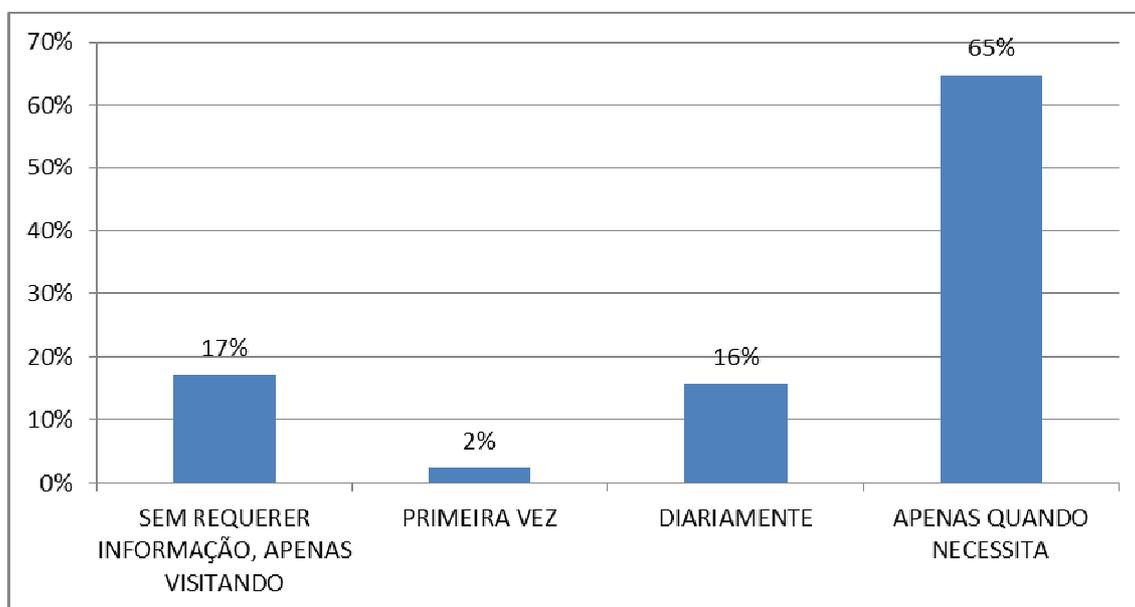
O número de usuários que não respondeu a questão não era o esperado (39%) já com usuários que responderam a questão o setor que predomina em número frequência de acesso ao arquivo do NUPES é o NSEGAB (17%) isso se explica pela quantidade de servidores lotados nesse setor, um dos maiores e de atendimento ao público, SEAD (8%) logo em seguida. NUPES, NEPROF, NAA, Gabinete do Superintendente, SERET, possuem praticamente a mesma porcentagem, os usuários do NUPES utilizam os documentos do Arquivo para desenvolver suas atividades diárias, do setor. A Conformidade documental, informática, NEORF E NUSG possuem apenas (2%) de usuários representados nessa pesquisa.

Na próxima seção discutiremos o comportamento de busca, onde iremos explicar sobre as necessidades, busca e uso das informações sob a perspectiva dos usuários do arquivo do núcleo.

## 5.2 COMPORTAMENTO DE BUSCA

Nesta seção discutiremos o trinômio necessidade, lacuna e uso, a partir das respostas dos usuários. Logo na primeira questão avaliaremos a frequência desse uso por parte dos usuários, a partir das seguintes alternativas: “Sem requerer informação, apenas visitando”, “Pela primeira vez”, “Diariamente”, “Semanalmente”, “Mensalmente”, “Apenas quando necessita de informações”. No gráfico abaixo demonstraremos como as respostas foram distribuídas.

**GRAFICO 7:** Frequência de uso do arquivo



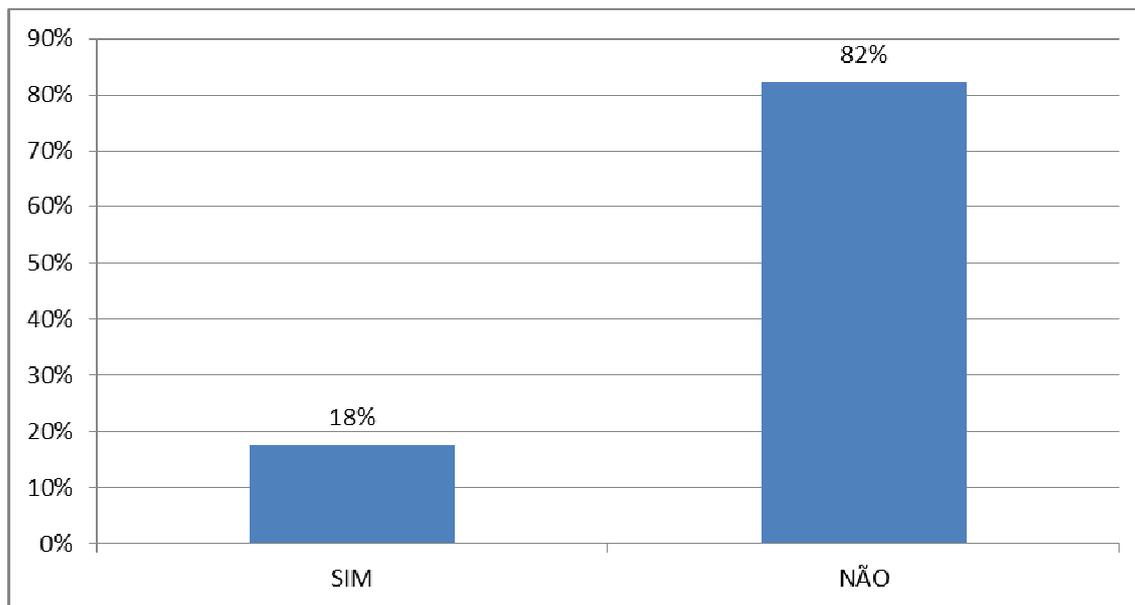
**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

A maioria (65%) dos usuários respondeu que só utiliza o arquivo quando necessita, corroborando com o que Dervin e Nilan (1986, p.21) afirmam, “O “Fabricante de Sentido” (sense-maker) é visto potencialmente fazendo algum tipo de uso de qualquer ponte construída através da lacuna que o usuário encontra” [Tradução nossa]. Aliando teoria à prática temos que os usuários, em sua maioria, procuram o arquivo quando detectam falhas nos seus estados cognitivos, ou seja, quando lhes falta uma informação, eles lançam pontes isto é, vão ao arquivo solicitar informações para a resolução de questões preenchendo esta lacuna informacional.

Foi constatado um número expressivo de visitantes (17%), tendo em vista as atividades do arquivo e do setor. Como eles assinalaram essa opção, logo retiraremos estes indivíduos dos próximos gráficos, pois as próximas questões são relativas somente aos que fazem uso do acervo. Dentre estes visitantes foram identificados dois pesquisadores e cinco estagiários. Bellotto (2006, p.230) afirma que “É sobre o tripé que se sustenta a consulta a um acervo de arquivo: o historiador, o administrador e o cidadão”. Destacamos aqui um dos papéis fundamentais do Arquivo que é o de difusão cultural, onde ele ultrapassa o seu valor administrativo, jurídico, de prova que além de servir como fonte de informação à administração ganha também o valor cultural, que é inerente e subjetivo em quase todos os arquivos. Sobre isso Bellotto (2006) reitera, é preciso que fique claro para os partícipes deste tripé, que a função dos arquivos das repartições públicas, a priori, é servir às necessidades da administração a que servem, tanto na idade corrente ou nas iminências de sua inatividade, o documento de arquivo frequentemente trará consigo valor informacional. No caso do NUPES, deve-se estar atento a classificação dos documentos (Ultrassegredo, segredo, confidencial e reservado), mas sem descartar a possibilidade de ações educativas neste espaço.

Em seguida temos que alguns usuários fazem uso das informações do arquivo do NUPES diariamente (16%), estes são os usuários do próprio setor, suas ações diárias dependem destas informações, mais adiante discutiremos outros aspectos com relação a acesso e uso desses documentos. Pela primeira vez (2%) foi respondido por apenas um usuário, que se identificou como sendo estagiário da instituição. Le Coadic (1996) afirma que a informação é o meio de desencadear uma ação com objetivo, é condição necessária para a eficácia da ação.

No próximo gráfico discutiremos se as informações do arquivo poderiam ser encontradas em outro lugar. Neste gráfico consideraremos como total 34 usuários que não assinalaram a opção “Sem requerer informação, apenas visitando”, obtivemos as seguintes alternativas:

**GRAFICO 8:** O arquivo como ponte para transpor os vazios cognitivos

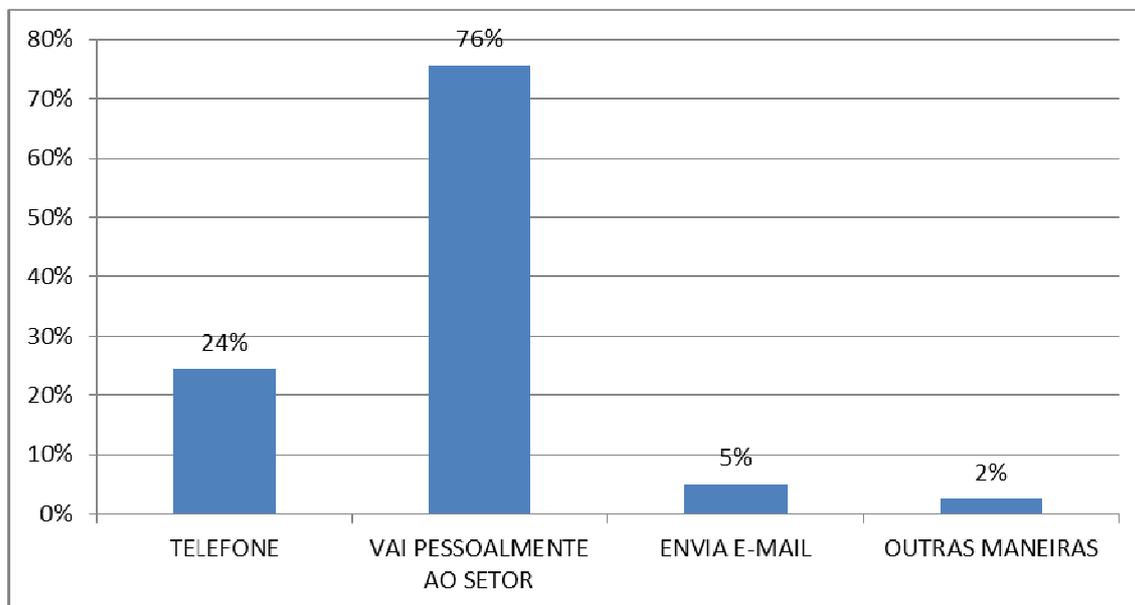
**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

Consideramos o total de usuários 34, destes, a grande maioria (82%) afirmou que não as informações não poderiam ser encontradas em outro lugar, confirmando assim a importância deste lugar de informação e reforçando a necessidade de práticas arquivísticas que venham a melhorar os serviços prestados para os usuários. Outros tantos afirmaram que sim (18%), as informações poderiam ser encontradas em outro lugar, porém, ainda assim os usuários preferem utilizar o arquivo como fonte de informação primária, acreditamos que isso se dá pela confiabilidade e autenticidade das informações encontradas nele e por todos os outros valores agregados ao Arquivo.

No próximo gráfico iremos discutir as formas de acesso, ou seja, o primeiro passo dado em direção a solucionar as falhas cognitivas dos usuários. A partir do momento que o usuário identifica uma falha no seu conhecimento, ele se move no tempo e no espaço para sanar esta falha, de acordo com Choo (2003), o usuário só irá em busca dessa informação, se esta fizer sentido para este, portanto relevante. Inicialmente, indagamos de que forma o usuário solicita as informações, como possíveis respostas demos as seguintes alternativas: “Telefone”, “Vou pessoalmente ao setor” , “Envio um e-mail” e “Outras maneiras”. Para tal, os usuários tiveram a liberdade de responder mais

de uma questão, por entendermos que existem mais de uma forma de acessar a informação.

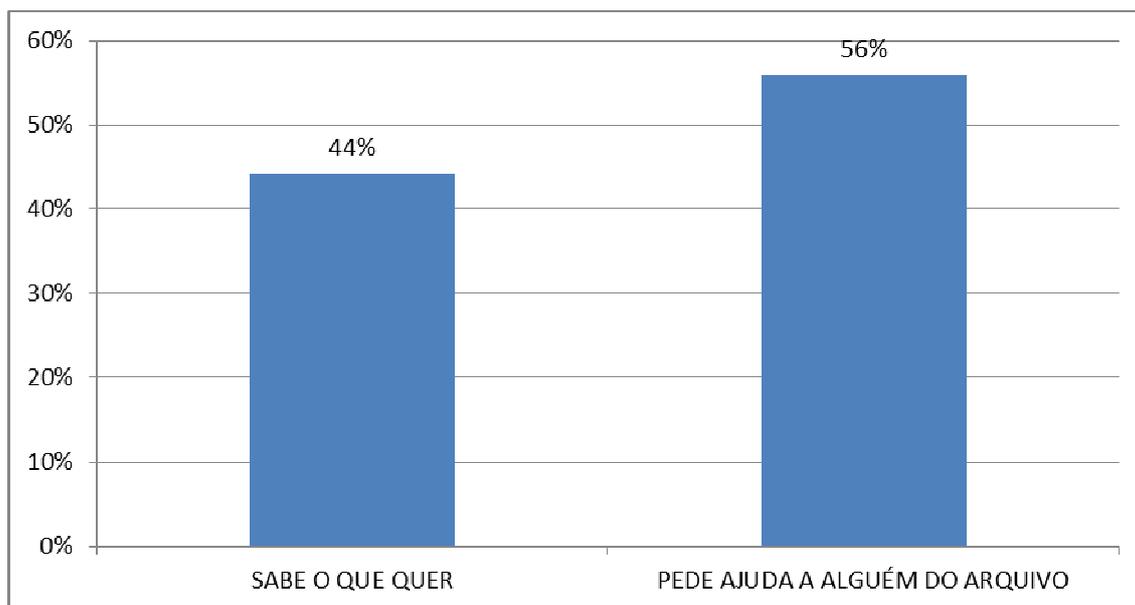
**GRAFICO 9:** Como os usuários solicitam informação



**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

A partir da análise dos dados coletados podemos afirmar que a maioria dos usuários prefere ir pessoalmente ao setor (76%) solicitar informação enquanto que a opção telefone (24%) foi respondida por outra parcela significativa, envia e-mail (5%) e outras maneiras (2%), onde nesta ultima opção, o usuário disse que o fazia por meio de formulário. Isso suscita um questionamento: se existem outras formas de requerer informação, porque ir ao arquivo?

No próximo gráfico vamos discutir, se o usuário possui ou não consciência da sua falta de conhecimento no momento de requerer informação, se há ou não confusão no momento de chegada ao arquivo.

**GRAFICO 10:** Comunicação usuário-arquivo

**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

Observamos que o número de usuários que não conseguem identificar as suas necessidades informacionais sozinhos (56%) é mais expressivo que o dos que conhecem (44%), vemos então a relevância do papel do profissional arquivista como mediador entre usuário e informação (arquivo), pois como mostramos no gráfico, muitos usuários chegam ao arquivo confusos, sem uma ideia concreta do que estão necessitando e cabe ao profissional arquivista entender e fornecer essa informação ao usuário.

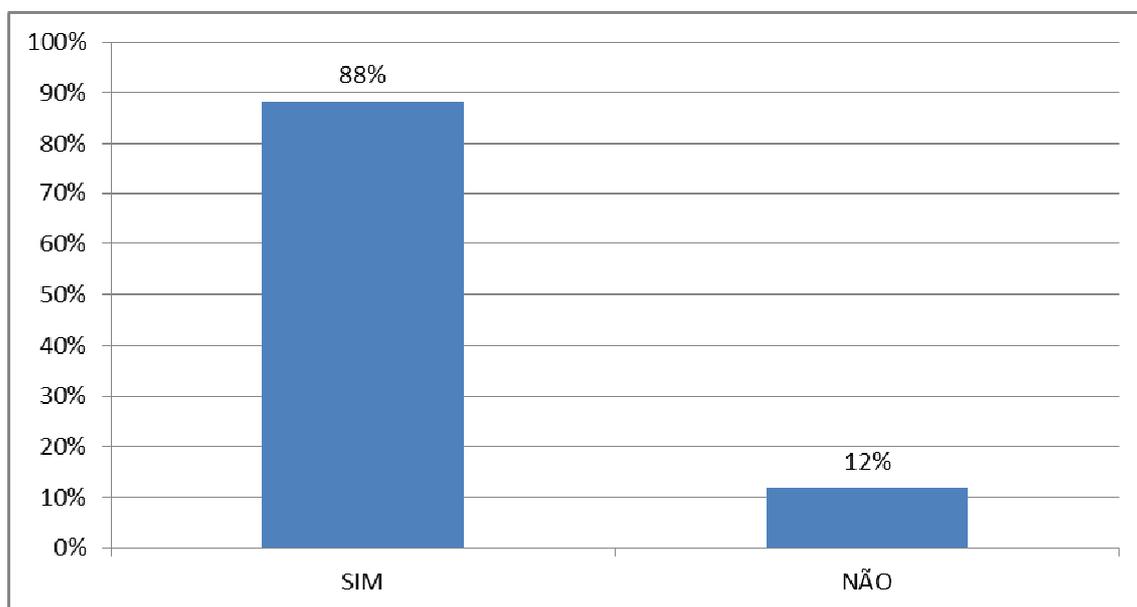
Através da metáfora da ponte, Dervin e Nilan (1986), ilustram esse processo de busca, à luz do *sense-making* que analisa a forma com que os usuários constroem sentido em seus contextos de vida e a forma com que eles utilizam a informação apreendida no processo, deparando-se com lacunas informacionais e com as pontes que ajudarão o usuário a atravessar as lacunas e obterem a informação de forma satisfatória.

Ressaltamos aqui, um atributo que Ferreira (1995) discute em sua obra, a *situacionalidade*, onde cada usuário se movimenta através de uma única realidade de tempo e espaço. A partir deste gráfico, elucidamos o questionamento levantado no anterior, acreditamos que o fato de os usuários irem ao arquivo requerer informação se dá por eles não compreenderem a sua falha cognitiva sozinhos, necessitando da mediação do profissional arquivista

com o usuário. Esta mediação é feita pelos estagiários de Arquivologia que lá desenvolvem suas atividades laborais.

Logo abaixo, discutiremos se os usuários obtêm êxito ao buscarem informações no arquivo, nesta questão havia espaço para a discussão dos sujeitos, caso sentissem necessidade de explicar o porquê de terem obtido êxito. Analisaremos o gráfico e em seguida as respostas discursivas dos respondentes

**GRAFICO 11:** Êxito na busca



**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

Quando questionados se a busca de informações no arquivo foi exitosa, a grande maioria dos usuários assinalou que Sim (88%), mas quando perguntamos o motivo deles afirmarem isso, encontramos alguns contrastes tais como “Normalmente sim, em algumas ocasiões não”, outros afirmam que os estagiários são preparados e que tendo em vista a atual situação da organização do acervo ficou mais fácil obter informações do arquivo “tendo em vista a atual organização do arquivo dos arquivos do NUPES as solicitações são prontamente atendidas”. A maioria dos que responderam a pergunta discursiva afirmaram que consideram a sua busca exitosa, pois as suas necessidades informacionais foram supridas/solucionadas.

Os que responderam Não (12%), afirmaram que não obtiveram sucesso na sua busca por informações porque “Nem sempre consigo as informações necessárias” ou “o documento não foi encontrado na minha pasta”. Estas foram as respostas mais frequentes encontradas na pesquisa. Observamos então, que ainda existem falhas a serem corrigidas no que concerne à organização do acervo para melhor atender as necessidades dos usuários.

A partir disso indagamos sobre as dificuldades no acesso aos documentos, se existem barreiras no acesso à informação. As respostas obtidas vão ser expostas em um quadro abaixo:

**QUADRO 2:** Barreiras no acesso à informação

RESPOSTAS COMUNS DOS USUÁRIOS	
“Falta informação” / “Falta dados” / “conteúdos informacionais”	“Falta de servidores, arquivistas, em tempo integral no setor.”
“Encontramos dificuldades quando os documentos estão arquivados em pastas não identificadas” / “Troca de informações (documentos de um servidor arquivados na pasta de outro servidor)”	“Não encontrei dificuldades com relação ao acesso à informação”
“As caixas geralmente estão desorganizadas” / “o arquivo está bagunçado”	“As pessoas do arquivo não entendiam o que eu estava procurando”
“A burocracia”	“O tempo”
“Às vezes as pessoas que trabalham no setor de arquivo não tem conhecimento de arquivismo e dificultam o acesso às informações desejadas”	“A falta de um sistema informatizado para otimizar o processo”

**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

A queixa mais recorrente, diz respeito à organização do acervo, isso se deve pela constante troca de estagiários e pela falta de um servidor gestor de informação no setor em tempo integral, com isso cada estagiário que vai desenvolver suas atividades no setor organiza os documentos de forma distinta, e ressaltamos aqui, que o estágio de acordo com a lei nº 11.788 de 25 de setembro de 2008, art. 1º é um ato educativo, supervisionado e

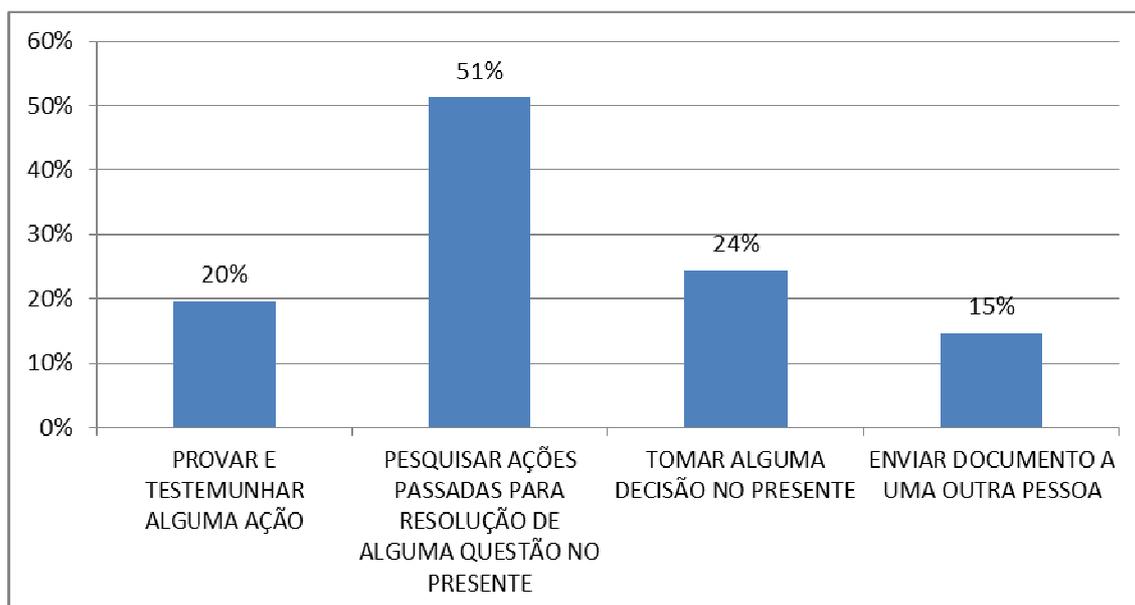
desenvolvido no local de trabalho que visa a preparação para o mercado de trabalho. O estagiário executa atividades laborais supervisionadas pela instituição concedente e pela instituição de ensino, como não há esta supervisão diária na superintendência e por muitas vezes a instituição de ensino também não o faz, os estagiários sem orientação, podem desenvolver incorretamente as atividades. Há também uma queixa com relação à troca de documentos, chamamos atenção para a falta de atenção no momento do arquivamento. Ambas as queixas dizem respeito a organização do acervo, temos então que o órgão deve ter mais atenção no que concerne a gestão do seu acervo, para prestar um serviço de excelência para os seus usuários. Com isso acarretando duas questões apontadas pelos usuários, ilustradas no quadro dois, “o tempo”, isso se dá justamente por isso, se a documentação estiver organizada, diminuirá o tempo de recuperação da informação. “A burocracia” apontada por um respondente se dá pelo fato de que o usuário solicita a informação e quando encontrada, os servidores entram em contato com este para que ele venha ao arquivo apanhar cópias do documento. A burocracia existe para dar segurança a informação e faz parte das rotinas administrativas do núcleo, porém, entendemos que o usuário utilizou essa palavra no sentido da morosidade administrativa que a burocracia abusiva acarreta, acreditamos que se existem burocracias, elas devem ser para proteger a informação de mau uso.

Um dos usuários, quando questionado sobre a existência de barreiras no momento de requerer informação, respondeu que “as pessoas do arquivo não entendiam o que eu estava falando”. O profissional arquivista é o mediador fundamental entre usuário e arquivo. Das necessidades e dos usos. Ele se posiciona como intérprete das necessidades do usuário, que como vimos nos capítulos anteriores, chega ao arquivo confuso, frequentemente com pressa de resolver questões importantes, muitas vezes das suas rotinas de trabalho e não consegue expor as suas questões (Lacunas), o arquivista entra aqui como um elo que liga o usuário à informação, como uma ponte. Se o arquivista compreender e se posicionar desta forma, como mediador, esta questão será solucionada, precisa-se olhar o usuário com todas as suas cargas sociais, culturais e demográficas, entender as dificuldades que muitos afirmam ter (Gráfico 10) no momento de solicitar informação do arquivo. Além de que isto é

uma premissa da abordagem da construção de sentido que visa se posicionar de forma a compreender e analisar como o indivíduo constrói sentido no seu mundo e como eles usam a informação e outros recursos nesse processo. Nesta situação em tela, observamos que os usuários se encontram num estado de conhecimento anômalo como afirmam Dervin e Nilan (1986), onde ocorre uma dificuldade em expor ou até mesmo reconhecer o que está errado, que enfrentam dúvidas, lacunas, incertezas e incoerência, incapacitando assim os usuários de especificar o que é necessário para resolver esta anomalia.

Outro usuário já expõe sua opinião, afirmando que se houvesse um sistema informatizado agilizaria o processo de recuperação de informação. Porém, esta proposição deve ser estudada com cautela, para que não se erre como comumente ocorre, dos sistemas serem incompreendidos pelos usuários, do contrário, os sistemas não serão úteis. O sistema não possui as capacidades cognitivas que os arquivistas (profissionais da informação) possuem para mediar a informação e os usuários continuarão com as suas lacunas cognitivas. O que deve existir é um sistema realmente pensado da perspectiva do usuário e que de fato acelerem o processo de tomada de decisão, de recuperação dessa informação.

A seguir, indagamos aos usuários os motivos deles irem fazer a consulta no arquivo, destacamos que esta se trata de uma questão de múltipla escolha e iremos contabilizá-la da mesma forma que fizemos no gráfico 9, utilizando como total o número de respostas (que dará mais de 100%), para apurarmos melhor sobre esses motivos, demos as seguintes opções de respostas ao usuário: provar e testemunhar alguma ação, pesquisar ações passadas para resolução de alguma questão do presente, tomar alguma decisão atual, enviar documento a uma outra pessoa e outros dando liberdade ao respondente de explicitar qual seria esse outro motivo. A partir disso, os resultados obtidos foram:

**GRAFICO 12:** Motivos que levam os usuários a consultar o arquivo

**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

Os usuários do arquivo do NUPES, em sua maioria (51%), acessam o arquivo para “pesquisar ações passadas para resolução de alguma questão no presente”. Observamos que os usuários percebem o arquivo como um guardião destas ações e que estas servem de base para alicerçar decisões atuais, os usuários do arquivo, como vimos no gráfico 5, a maioria massiva dos usuários são servidores ativos, que utilizam o arquivo como fonte primária de consulta. Estes usuários se baseiam em ações passadas, a forma com que se posicionaram diante de situações semelhantes para tomada de novas decisões.

Outros usuários (24%) afirmaram que utilizam o arquivo para tomar alguma decisão atual, o arquivo do setor de pessoal também é frequentemente utilizado para tomada de decisões atuais. Acreditamos que isso se deve por conta de todos os valores subjacentes e inerentes ao arquivo já discutidos na análise e a confiança dos usuários com relação à informação encontrada no acervo. Além de que, como vimos no gráfico 8, a maioria das informações requeridas pelos usuários não poderiam ser encontradas em outro lugar senão no arquivo.

Para provar e testemunhar alguma ação (20%), também representa um motivo significativo no número de consultas ao acervo. Acreditamos que como

o arquivo possui documentos funcionais e pessoais de servidores ativos, aposentados e instituidores de pensão estes são frequentemente utilizados por parte dos usuários para resolução de questões do seu cotidiano. Outros 15% afirmaram que utilizam o acervo para enviar documento a outrem, esta prática é comum com a chegada das tecnologias da informação, que muito auxiliam o acesso à informação, uso e difusão da informação, democratizando o acesso e diminuindo a morosidade no processo burocrático que perpassa o acesso a informação. Desta forma os usuários solicitam informações do arquivo, utilizam um equipamento de *scanner* ou fotocopiam os documentos e enviam para outras superintendências ou até mesmo outras pessoas para resolução de questões pessoais ou funcionais.

Como vimos no gráfico acima, os usuários vão a arquivo em sua maioria para solucionar e dirimir as suas lacunas informacionais, que estão relacionadas a questões práticas do cotidiano desses usuários, e principalmente questões que podem auxiliar a tomada de decisões no trabalho. A fim de complementar a questão anterior, interpelamos os usuários de forma mais abrangente e subjetiva, para conhecer o motivo que os leva, a irem solicitar informação do arquivo. No quadro abaixo delineamos os principais motivos que impulsionam os usuários a utilizarem o arquivo.

### QUADRO 3: Uso da informação

Usuário	Uso da informação
A	"Porque não tinha esses documentos na minha pasta pessoal"
B	"Preciso de informações relativas a funcionários subordinados a mim"
C	"Está relacionado diretamente com minhas atividades profissionais"
D	"Normalmente para subsidiar processos"
E	"No sentido de obter dados para resolução de questões da SRTE-PB"
F	"Geralmente para atender uma demanda"
G	"Porque precisei de informações funcionais"
H	"Precisei da cópia de um documento pessoal"
I	"Para reaver documentos não encontrados nas pastas em uso diário"
J	"Para tirar algumas dúvidas de decisão atual"
K	"Porque precisei de um documento"
L	"Causa trabalhista"
M	"Porque precisava de informações para instrumentar um processo"
N	"Averbação de tempo de serviço"
O	"Porque todas as informações do servidor estão nas pastas no arquivo"

FONTE: Dados da pesquisa (2014)

De acordo com o *sense-making*, os usuários nem sempre conseguem expor os motivos reais de busca às informações, ressaltando ainda mais o papel de mediador da informação por parte do arquivista, que irá interagir informação e usuário, aumentando a satisfação do usuário e sanando a sua necessidade informacional. De acordo com esta abordagem, os usuários possuem contextos sociodemográficos distintos, portanto, suas necessidades informacionais são singulares e assim sendo, subjetivas. Porém, como observamos nos gráficos anteriores, os usuários deste arquivo possuem em sua maioria, um contexto social ou coletivo semelhante (são em sua maioria servidores ativos) e as suas necessidades informacionais perpassam por dois padrões identificados, através das suas respostas.

- a) Os usuários utilizam as informações para resolução das atividades desenvolvidas no contexto administrativo, ou seja, para resolução e fluidez de processos, despachos e decisões relativas às rotinas da administração.
- b) Os usuários utilizam as informações para solucionar questões pessoais e funcionais, tais como empréstimo em banco, solicitar cópias de documentos pessoais que se encontram nas suas pastas, averbação de tempo de serviço.

Podemos afirmar, a partir dos dados apresentados, que as necessidades informacionais dos usuários possuem o seu ponto de origem nas atividades desenvolvidas no seu contexto social, incluindo também as necessidades pessoais de informação.

No modelo de busca e uso das informações (Figura 5) de Choo (2003), o autor destaca três propriedades da busca e do uso da informação. No primeiro, ele afirma que o uso da informação é construído e que é o usuário que dá significado e relevância a esta informação, no segundo, o uso da informação é situacional e varia de acordo com o meio social e profissional ao qual o indivíduo pertence e é este meio que definirá as práticas modeladoras do comportamento de busca e uso da informação e o terceiro, preconiza que o uso da informação é dinâmico em dois sentidos complementares, isto é, a necessidade, a busca e o uso da informação ocorrem em ciclos recorrentes e interagem sem ordem predeterminada, o processo de busca e uso da

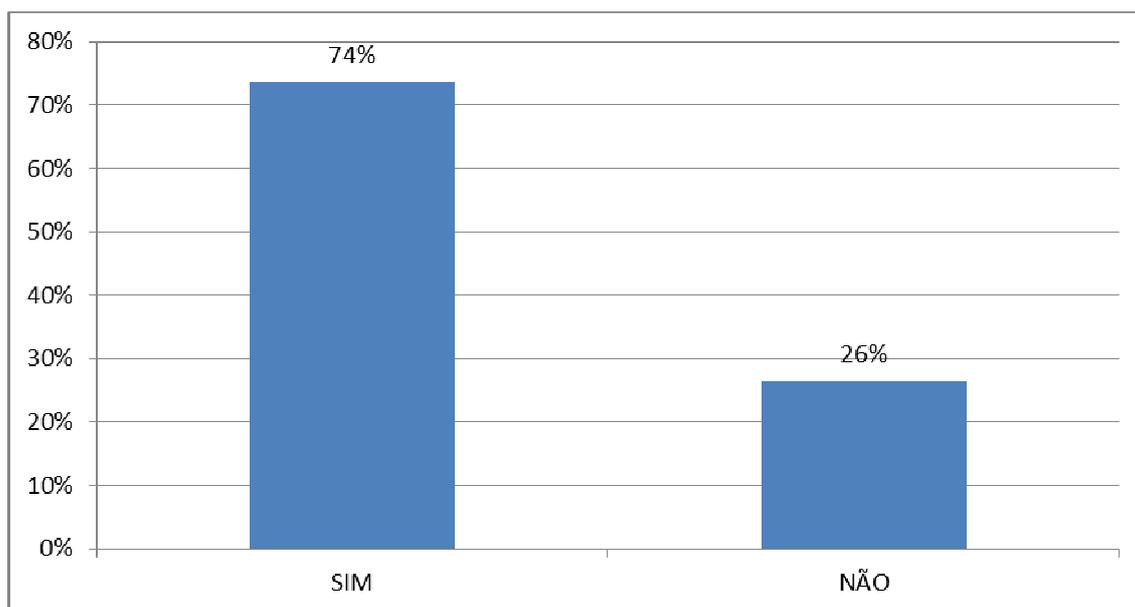
informação é dinâmico de maneira que interage com elementos cognitivos, emocionais e situacionais do ambiente.

Temos, portanto, que as necessidades explicitadas pelos usuários não são complexas, podendo ser facilmente interpretadas pelos mediadores da informação, que fornecerão de forma eficiente e eficaz os documentos necessários para a resolução das necessidades informacionais dos usuários.

Na questão seguinte, perguntamos como essas informações irão ser úteis aos usuários, os resultados obtidos corroboram com os que obtivemos na questão anterior, as informações servirão para embasar decisões e resolução de questões do cotidiano pessoais e funcionais.

Perguntamos aos usuários se o uso desta informação mudará algo ou alguma coisa em sua vida. As respostas obtidas foram as seguintes:

**GRAFICO 13:** O uso da informação como agente transformador da vida do usuário



**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

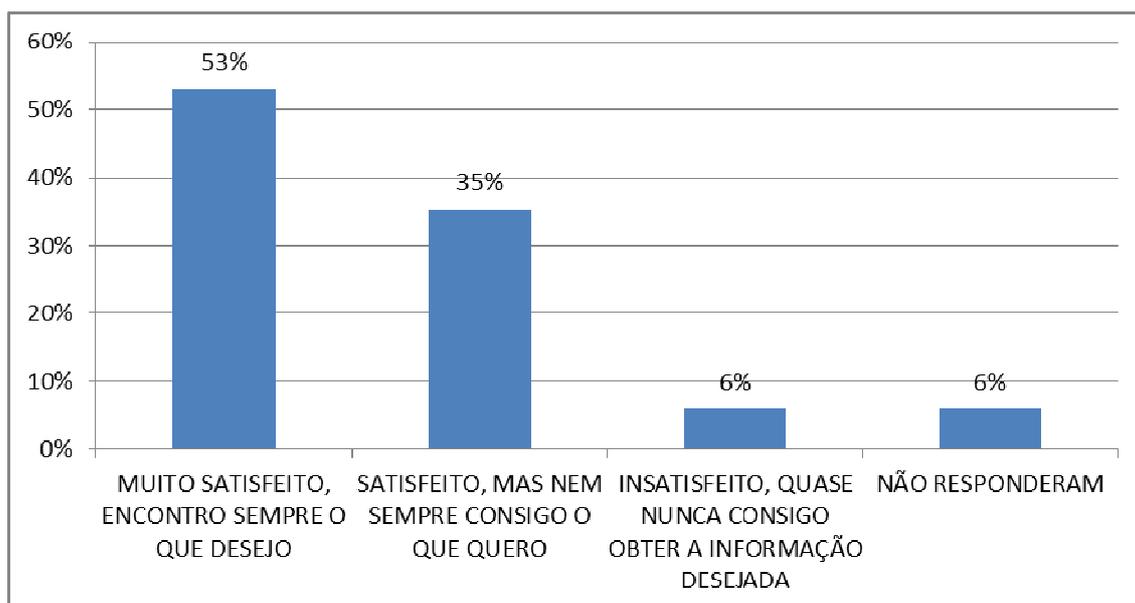
Podemos observar que o uso da informação é um agente transformador no contexto de vida dos usuários, onde muitos afirmam que sim (74%), a informação é importante para a resolução dos seus problemas, outros tantos responderam que não (26%), as informações obtidas não mudariam em nada a sua vida.

Na maioria dos casos observamos que os usuários se encontra em um contexto, modificando-o, no *sense-making*, cada indivíduo possui necessidades singulares e quando ele a obtem, compreende a sua situação e soluciona suas lacunas cognitivas.

Questionamos os usuários, sobre o motivo desta mudança de suas vidas, como forma de complementar a questão, os indivíduos afirmaram que a informação requerida pode modificar algo em suas vidas, no que concerne a resolução de questões referentes à administração, cumprimento do dever administrativo e servir de embasamento para a instrumentação de processos, despachos ou de questões pessoais, relacionadas também à planejamento da aposentadoria.

Para averiguarmos se os usuários saem satisfeitos com a prestação de serviço e com a mediação entre usuários e arquivos e se as suas necessidades informacionais foram devidamente sanadas, indagamos se eles se sentiam satisfeitos com relação ao resultado obtido ao buscar informação no arquivo, como opções de resposta demos, “Muito satisfeito, encontro sempre o que desejo”, “Satisfeito, mas nem sempre consigo o que quero” e “Insatisfeito, quase nunca consigo obter a informação desejada”.

**GRAFICO 14:** Satisfação dos usuários quanto à busca da informação



**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

Os usuários, em sua maioria (53%) se sentiram muito satisfeitos com relação a busca de informação no arquivo, outros afirmaram que se sentem satisfeitos (35%), porém nem sempre conseguem as informações que requerem, ou seja, nem sempre as suas necessidades informacionais são sanadas. O número de insatisfeitos (6%) e os que não responderam (6%), foram iguais.

O que podemos perceber, a partir da análise dos dados obtidos, é que as necessidades informacionais dos usuários do arquivo do núcleo de pessoal da SRTE-PB, apesar das barreiras alegadas por parte dos usuários, são satisfeitas em sua maioria e que estas barreiras não interferiram na maioria das vezes no processo de busca e uso da informação e apesar destas barreiras existirem os usuários conseguiram lançar pontes para atravessarem e solucionarem as suas lacunas informacionais, com um uso exitoso que, mudou o contexto de vida social ou profissional dos usuários.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na prática, os usuários da informação arquivística não são, nem poderão ser passivos e externos à gestão documental, do contrário, percebemos através das respostas obtidas pelo instrumento de coleta de dados, que os usuários do arquivo do NUPES são impulsionados por suas questões diárias a solucioná-las, estas questões por vezes são pessoais ou funcionais, na maioria das vezes, surgem em decorrência das rotinas administrativas.

Percebemos também a consciência da importância da arquivologia, do arquivo e do arquivista como auxiliares das suas rotinas onde muitas vezes o arquivo sai dessa posição de auxiliar e passa a ser o lugar de referência informacional e que mudará o seu contexto de vida, social, funcional ou cultural.

O arquivo possui um acervo vasto de documentos oficiais referentes à vida funcional de cada servidor, apesar do acervo ser grande e complexo, possui uma estratégia de gerenciamento de informações satisfatória, pois atende as demandas dos usuários de forma rápida e eficaz.

Para a contínua satisfação dos usuários sugerimos a implantação efetiva da Portaria Normativa nº3 de 18 de novembro de 2011, do Ministério do Planejamento que cria o assentamento funcional digital e estabelece orientação aos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Pública Federal, quanto aos procedimentos relativos à organização, digitalização e armazenamento dos assentamentos funcionais. A partir desta medida, acreditamos que o acesso aos documentos encontrados nas pastas dos servidores seria mais rápido, diminuiria a morosidade do processo burocrático e conservaria o documento físico, pois, pouco seria utilizado no suporte físico. Porém, atentamos para a criação de sistemas informáticos, voltados para os usuários ou que os mesmos sejam capacitados para o manejo, para que não ocorram dificuldades no acesso e uso das informações. Mas ainda assim, os arquivistas serão de fundamental importância tanto para a criação, como na mediação entre sistemas e usuários.

Percebemos também a importância da mediação efetiva e aprimorada entre usuário-gestor da informação-arquivo, numa tríade onde um deve compreender o outro, o gestor da informação deve compreender o arquivo em sua totalidade para poder auxiliar o usuário no momento do acesso, recuperação e uso das informações, se o gestor não conhecer o arquivo esta mediação não se dará de forma efetiva, pois não conseguirá identificar as necessidades informacionais dos usuários a fim de recuperá-las no arquivo.

Outro ponto interessante que observamos, foi o número de visitantes num arquivo de setor de pessoal, onde não existe culturalmente este tipo de visita, tampouco acesso livre a todos os documentos por se tratarem de documentos pessoais e funcionais, porém, se existe essa demanda, ela deve ser analisada, pois pode se tratar de um caso de difusão educativa, como trabalhamos na análise dos dados, e aqui realçamos a fala de Bellotto (2006), quando diz que é preciso que fique claro que a maior finalidade do arquivo público é servir à administração e que esta difusão é subjacente e que pode ser explorada desde que não fira as restrições de acesso e uso, esta é uma questão que deve ser melhor estudada, porém, com minúcia para não ferir direitos assegurados aos que possuem documentos arquivados no setor.

Diante do exposto, concluímos que a hipótese de que os usuários do arquivo do Núcleo de Pessoal da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego na Paraíba possuem as necessidades informacionais satisfeitas, levantada no início da pesquisa foi confirmada, considerando que a satisfação do usuário é a forma com que os usuários avaliam os serviços oferecidos pelo arquivo. Em linhas gerais temos que os usuários deste arquivo sanam as suas necessidades informacionais no que concerne ao acesso e uso efetivo da informação para a resolução de questões que poderão mudar o contexto de vida de cada sujeito.

## REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Ednaldo Maciel; OLIVEIRA, Denise de Fátima dos Santos; RAMALHO, Francisca Arruda. Necessidades e usos de informação: um estudo com os médicos das Unidades de Saúde da Família, do Distrito Sanitário V, da cidade de João Pessoa - PB. **Informação & Sociedade**. João Pessoa, v.19, n.2, p. 119-134, maio/ago. 2009. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/2393>>. Acesso em: 26 jun 2013.
- BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos. Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**. v.12, n.2, p. 168-184, mai/ago. 2007.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **Revista São Paulo em Perspectiva**, Fundação Seade, v 8, n 4 , 1994 Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/BARRETO%20A%20Questao%20da%20Informacao.pdf>>. Acesso em: 04 jun.2014.
- BELLOTTO, Heloisa Liberalli. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. Rio de Janeiro: FGV, 2006.
- BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **R.Bibliotecon**. Brasília, 18(l):59-69 jan./jun.1990
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Portaria que aprova os Regimentos Internos das Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego. Portaria nº 153 de 12 De fevereiro de 2009. **Diário Oficial [da] União. República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 12 de fevereiro de 2009. Seção 1. p.79-82.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Portaria que cria o Assentamento Funcional Digital e estabelece orientação aos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Pública Federal, quanto aos procedimentos relativos à organização, digitalização e armazenamento dos assentamentos funcionais. Portaria Normativa Nº 3, de 18 de novembro de 2011. **Diário Oficial [da] União. República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 22 de novembro de 2011. Seção 1. p.68.
- CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Senac, 2003.
- COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **Datagramazero**, v.10, n.4, jul/ago, 2009. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/ago09/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/ago09/Art_03.htm)>. Acesso em: 25 jun 2013.
- DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. In: M. Williams. ed. **Annual Review of Information Science and Technology**. v.21, p. 3-33, 1986.
- FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Redes eletrônicas e necessidades de informação: abordagem do Sense-Making para estudo de comportamento de usuários do Instituto de Física da USP. São Paulo, **Tese (Doutoramento)** - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 1995. Disponível

em:<[http://eprints.rclis.org/14209/1/Tese\\_Sueli\\_Mara\\_Soares\\_Pinto\\_Ferreira.pdf](http://eprints.rclis.org/14209/1/Tese_Sueli_Mara_Soares_Pinto_Ferreira.pdf)>. Acesso em: 30 jun 2013.

\_\_\_\_\_. **Estudo de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making. Porto Alegre: Abebd, 1997. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/6747637/Estudo-de-Necessidades-de-InformaCAo>>. Acesso em: 23 maio 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GONÇALVES, Márcio. Abordagem sense-making na ciência da informação: uma breve contextualização. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Campinas, v.9, n.2, p. 1-11, jan/jun. 2012. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/508>>. Acesso em: 26 jun 2013.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos 1996.

MIRANDA, Silvania. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da informação**. Brasília-DF, v.35, n.3, p.99-114, set/dez. 2006.

RICHARDSON, Roberto Jarry et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2011.

SILVA JÚNIOR, Laerte Pereira da. O portal do centro de ciências humanas, letras e artes da Universidade Federal da Paraíba: Usuários e usabilidade. João Pessoa, **Dissertação** (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2012. Disponível em: <<http://rei.biblioteca.ufpb.br/jspui/handle/123456789/153>>. Acesso em: 9 ago 2013

## APÊNDICE

## APÊNDICE A: INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

# UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas - Campus V

João Pessoa – PB

Curso de Arquivologia



### Missão:

Formar profissionais éticos e competentes na área de Arquivologia, comprometidos com a transformação e a valorização do ser humano para o exercício da cidadania.

## QUESTIONÁRIO

Este questionário faz parte de uma pesquisa acadêmica, que tem por finalidade *analisar as necessidades informacionais dos usuários do Arquivo do Núcleo de Pessoal da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego na Paraíba*. Os dados coletados serão utilizados na Monografia da aluna **Aline Rouse Almeida da Silva**, graduanda em **Arquivologia** da Universidade Estadual da Paraíba, orientada pelo *Prof. Dr. José Washington de Moraes Medeiros*. Pedimos que leiam com atenção todas as questões e respondam com sinceridade. Sua identidade será preservada, ou seja, não haverá identificação dos respondentes. Desde já agradecemos a contribuição.

### PRIMEIRA PARTE: PERFIL DOS USUÁRIOS

#### 1 Sexo

- Feminino  
 Masculino

#### 2 Faixa etária?

- Entre 16 e 24 anos  
 Entre 25 e 34 anos  
 Entre 35 e 44 anos  
 Entre 45 e 54 anos  
 Mais de 55 anos

#### 3 Estado civil?

- Solteiro(a)  
 Casado(a)  
 Viúvo(a)  
 Divorciado(a)  
 Outro

#### 4 Grau de escolaridade

- Nível fundamental  
 Nível fundamental incompleto  
 Nível médio  
 Nível médio incompleto  
 Superior incompleto. Qual? \_\_\_\_\_  
 Superior. Qual? \_\_\_\_\_  
 Especialização incompleta. Qual? \_\_\_\_\_  
 Especialização. Qual? \_\_\_\_\_  
 Mestrado. Qual? \_\_\_\_\_  
 Doutorado. Qual? \_\_\_\_\_  
 Pós doutorado. Qual? \_\_\_\_\_

#### 5 Você é usuário do Arquivo do Núcleo de Pessoal (NUPES) da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego na Paraíba (SRTE/PB), na condição de:

- Servidor ativo  
 Aposentado

- ( ) Pensionista  
 ( ) Representante legal de terceiros  
 ( ) Ex-servidor

Outro: \_\_\_\_\_

**6 Caso seja ativo, aposentado ou ex-servidor, qual o seu setor de atuação?**

---

## SEGUNDA PARTE: COMPORTAMENTO DE BUSCA

**7 Você requer informação do Arquivo do Núcleo de Pessoal da SRTE/PB:**

- ( ) Sem requerer informação, apenas visitando.  
 ( ) Pela Primeira vez  
 ( ) Diariamente  
 ( ) Semanalmente  
 ( ) Mensalmente  
 ( ) Apenas quando necessita de informações

**8 As informações solicitadas poderiam ser encontradas em outro lugar?**

- ( ) Sim  
 ( ) Não

**9 Como você solicita informações?**

- ( ) Telefone  
 ( ) Vou pessoalmente ao setor  
 ( ) Envio um e-mail  
 ( ) Outras maneiras.

Quais? \_\_\_\_\_

**10 Quando você vai ao Arquivo:**

- ( ) Sabe exatamente a informação que procura  
 ( ) Pede ajuda a alguém do Arquivo para que identifique sua necessidade

**11 Você obteve êxito na busca das informações que necessita?**

- ( ) Sim  
 ( ) Não

Por quê: \_\_\_\_\_

---

**12 Quais as principais dificuldades/barreiras encontradas em relação ao acesso à informação?**

---



---

**13 Por quais motivos você consulta o Arquivo?**

- ( ) Provar e testemunhar alguma ação.  
 ( ) Pesquisar ações passadas para resolução de alguma questão no presente.  
 ( ) Tomar alguma decisão atual.  
 ( ) Enviar documento a uma outra pessoa.  
 ( ) Outros. Quais \_\_\_\_\_

**14 Por que veio solicitar informação do arquivo?**

---

**15 Como essas informações irão lhe ser úteis?**

---



---

**16 O uso da informação solicitada pode mudar algo ou alguma coisa em sua vida?**

Sim

Não

Por quê? \_\_\_\_\_

**17 Quanto ao resultado da busca à informação no arquivo, você ficou:**

Muito satisfeito, encontro sempre o que desejo

Satisfeito, mas nem sempre consigo o que quero

Insatisfeito, quase nunca consigo obter a informação desejada.

***Muito obrigada!***