

“[...] ao deparar-se com os arquivos e seus problemas, compreenda sua complexidade e busque resolvê-los à luz da pesquisa. Não há receitas milagrosas nem certezas absolutas.”

Luís Carlos Lopes

Dedico este trabalho aos meus filhos,
Daphne, Kevin e Brenda, pela inspiração,
amor e incentivo.

AGRADECIMENTOS

À Daphne, Kevin e Brenda, estrelas que iluminam o meu caminho e tornam a minha vida mais feliz, único e real motivo de acordar todos os dias e tentar ser uma pessoa melhor.

Meu eterno agradecimento ao meu orientador Prof^o. Dr^o. José Washington de Moraes Medeiros, pela paciência, amizade e sugestões fundamentais para a realização deste trabalho. Sem a sua inquestionável sabedoria não teria concluído este trabalho.

Ao meu querido pai, Antonio (in memoriam), por acreditar que eu era a criança mais inteligente.

Ao Flávio, companheiro de todas as horas.

À amiga querida, Ana, por tudo.

A todos os professores do Curso de Arquivologia, pelos seus ensinamentos.

Professor Vancarder, pelas aulas inesquecíveis e de grande importância para a minha formação acadêmica.

Professor Edvaldo e Professora Suerde, pelas considerações fundamentais para o engrandecimento do trabalho.

Agradeço ao Tribunal de Justiça, pela oportunidade de realizar este trabalho e a todos os funcionários dos diversos setores do órgão que contribuíram para a realização desta pesquisa.

A todos os amigos do Curso de Arquivologia e do estágio, que fizeram parte desta caminhada rumo ao conhecimento.

Ao amigo Renato pelo grande incentivo.

A professora Francinete pelas conversas, esclarecimentos e todo o conhecimento compartilhado com muita paciência e carinho.

A professora Ana Andrea por ter me convencido a não desistir da carreira acadêmica. Orientações que levarei por toda a vida.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – FAIXA ETÁRIA DOS USUÁRIOS INTERNOS/EXTERNOS/REAIS/POTENCIAIS DO ARQUIVO.....	81
GRÁFICO 2 – NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS USUÁRIOS POTENCIAIS.....	82
GRÁFICO 3 – NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS USUÁRIOS REAIS	83
GRÁFICO 4 - PERCEPÇÃO DE UNIDADE DE INFORMAÇÃO MAIS IMPORTANTE PELOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS.....	86
GRÁFICO 5 – PERCEPÇÃO DO “QUARTO EXCLUÍDO” COMO UNIDADE DE INFORMAÇÃO PELOS USUÁRIOS INTERNOS (REAIS) E EXTERNOS (POTENCIAIS).....	88
GRÁFICO 6 - PERCEPÇÃO DE UNIDADE DE INFORMAÇÃO MAIS IMPORTANTE PELOS USUÁRIOS POTENCIAIS.....	91
GRÁFICO 7 – PERCEPÇÃO DA UNIDADE DE INFORMAÇÃO COMO O “QUARTO EXCLUÍDO” PELOS USUÁRIOS POTENCIAL.....	92
GRÁFICO 8 – PERCEPÇÃO DA UNIDADE DE INFORMAÇÃO MAIS IMPORTANTE PELOS USUÁRIOS REAIS.....	93
GRÁFICO 9 – PERCEPÇÃO DA UNIDADE DE INFORMAÇÃO COMO O “QUARTO EXCLUÍDO” PELOS USUÁRIOS REAIS”.....	95

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – FICHA ARQUIVO.....	37
FIGURA 2 – FICHA MUSEU.....	37
FIGURA 3 – FICHA BIBLIOTECA.....	38
FIGURA 4 – FICHA MEIOS DE COMUNICAÇÃO.....	39

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	14
2	DO MÉTODO À METODOLOGIA: PROCEDIMENTOS DA PESQUISA.....	19
2.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	20
2.2	PROBLEMATIZAÇÃO.....	22
2.3	OBJETIVOS.....	25
2.4	OS SUJEITOS DA PESQUISA NO CAMPO EMPÍRICO.....	26
2.5	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	28
2.6	O MÉTODO DO QUARTO EXCLUÍDO	30
2.7	APLICANDO O MÉTODO DO QUARTO EXCLUÍDO RELACIONANDO À IDEIA DE ESPAÇOS DE INFORMAÇÃO	35
3	ARQUIVO, DOCUMENTO E INFORMAÇÃO: FACES DE UMA MESMA “MOEDA”?.....	40
3.1	DOCUMENTO: DO SUPORTE FÍSICO AO REGISTRO DE CONTEÚDOS INFORMACIONAIS.....	44
3.2	A INFORMAÇÃO COMO OBJETO DA CIÊNCIA: A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (CI).....	48
3.3	O DEBATE SOBRE O “FRUTO” DOS ARQUIVOS: ENTRE O DOCUMENTO E A INFORMAÇÃO.....	51
3.4	A RAZÃO DE SER DOS ARQUIVOS: O USUÁRIO?.....	55
3.5	USUÁRIOS REAIS E USUÁRIOS POTENCIAIS	59
3.6	ESTUDOS DE USUÁRIOS	62
4	USO DA INFORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO COGNITIVO: ONDE ESTÁ O	64

ARQUIVO?	
4.1 MÚLTIPLOS SENTIDOS DO CONCEITO DE COGNIÇÃO	71
4.2 O USO DA INFORMAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA	75
5 O “QUARTO EXCLUÍDO”: ANALISANDO A PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS REAIS E POTENCIAS SOBRE O ARQUIVO COMO UNIDADE DE INFORMAÇÃO	79
5.1 CARACTERIZANDO O PERFIL DOS SUJEITOS	80
5.2 DISCUTINDO A IDENTIFICAÇÃO, CLASSIFICAÇÃO, GENERALIZAÇÃO E EXCLUSÃO NA MEDIAÇÃO DE IMAGENS E NA CONSTRUÇÃO DE SENTIDO SOBRE O ARQUIVO E A INFORMAÇÃO EM RELAÇÃO AOS SEUS USUÁRIOS.....	96
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	104
REFERÊNCIAS.....	106
APÊNDICE.....	111

RESUMO

A informação é um dos insumos essenciais para o desenvolvimento sócio-cultural, político-econômico e tecnológico da civilização moderna. Sendo assim, a informação está cada vez mais presente nos processos de aquisição de competências/habilidades, coadunando-se com a construção do conhecimento e com o desenvolvimento da inteligência que, na sociedade em rede, assume proporções de aprendizagem, trabalho, comércio e relações sociais independente do tempo e do espaço. Esta realidade propõe inúmeros desafios às unidades de informação e aos profissionais ligados às áreas da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia no que diz respeito à sistematização da informação, do tratamento à disseminação. Esta pesquisa busca investigar a percepção de usuários reais e potenciais sobre o arquivo como unidade de informação, partindo da seguinte questão norteadora: como se processa a percepção de usuários reais e potenciais sobre o arquivo como unidade de informação? Em termos metodológicos, a pesquisa classificou-se como empírica, de abordagem quantiquantitativa, do tipo exploratório-descritiva. Foi utilizada a observação sistematizada a partir de um formulário de acompanhamento do processo de coleta de dados, fundamentado no método do “Quarto Excluído”, aplicado a uma amostra de 28 usuários (internos/externos/reais/potenciais) do Fórum Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba. Os resultados explicitaram que o “arquivo” e o “museu” foram as unidades de informação mais identificadas, selecionadas, classificadas e descartadas como o “quarto excluído”, diante de quatro opções apontadas aos usuários como propostas à ideia de unidade de informação, em forma de fichas contendo figuras. Embora tenham sido constatadas peculiaridades em relação aos dois grupos de sujeitos (usuários reais e potenciais), a opção “meios de comunicação” foi a mais escolhida como sendo unidade de informação mais significativa, mesmo não pertencendo a tal categorização. A opção “biblioteca” aparece com relevância, enquanto o arquivo e o museu foram associados a representações como “depósito”, “sujeira”, “velharia”, etc. Os resultados constataram a invisibilidade do arquivo na estrutura administrativa da instituição, como também confirmaram subalternidade do arquivo como espaço sócio-cultural para suprir necessidades informacionais por mais que se precise deste para cumprir atividades cotidianas, a exemplo dos usuários reais.

Palavras-chave: Informação arquivística. Usuário real. Usuário potencial. Cognição. Método do quarto excluído.

ABSTRACT

Information is one of the key inputs to the socio-cultural, political-economic and technological development of modern civilization. Thus, information is increasingly present in the process of acquiring skills/abilities, and is in line with the construction of knowledge and the development of intelligence in the present network society. It assumes the proportions of learning, working, including trade and relations independent of social time and space. This reality offers many challenges for the units of information and professionals linked to the areas of Archive, including Library and Museum Studies concerning the systematization of information and the dissemination of treatment. The present research attempts to investigate the perception of actual and potential users of the archive as a unit of information, based on the following question: how is the perception of actual and potential users concerning the archive as a unit of information? In terms of methodology, the study was classified as an empirical, quantitative-qualitative, exploratory-descriptive approach. We used systematic observation as a form of monitoring the process of data collection, based on the method of "Fourth Excluded", as applied to a sample of 28 users (internal / external / actual / potential) from the Forum Civil Court of Justice in Paraíba. The results explained that the "archive" and the "museum" were information units far more identified, selected, classified and discarded as the "Fourth Excluded" before four options identified by users as like unities of information, in the form of tags containing figures. Peculiarities were noted for the two groups of subjects (actual and potential users), the option "communication media" was the most chosen among the most significant piece of information, even when they did not belong to such categorization. The "library" item appears relevant as "archive" and "museum" were associated with representations such as "deposit", "dirt", "relics", etc. The results showed the invisibility of the archive in the administrative structure of the institution but it also confirmed the subordination of the archive to socio-cultural space to meet the informational needs as much as we need this in order to accomplish the everyday activities, like do the actual members.

Keywords: Archival information. Actual user. Potential user. Cognition. Method of the fourth excluded.

1 INTRODUÇÃO

No mundo globalizado, a informação tornou-se elemento essencial para o desenvolvimento sócio-cultural, político-econômico e tecnológico, conectando os povos às diversas culturas, e criando elos de comunicação entre grupos distintos. A informação tornou-se uma necessidade cotidiana para o desenvolvimento de competências entre profissionais, em suas áreas de atuação.

Nesse contexto, a era da informação suscita, conseqüentemente, inúmeros desafios aos profissionais que gerenciam centros informacionais: arquivo, biblioteca e museus. A Arquivologia tem a informação como insumo principal, e aqui reside o grande desafio do profissional desta área: gerenciar os arquivos, ou seja, adotar metodologias de organização física e intelectual do acervo, assim como orientar pessoas quanto ao tratamento para com os documentos e para com o atendimento ao usuário. O objetivo maior do arquivista é, diante da organização documental e da gestão arquivística nas organizações, atender aos anseios e necessidades do usuário que, diante de uma realidade atual globalizada, tem necessidades iminentes, exigindo precisão e rapidez na recuperação da informação. Assim sendo, a informação deve estar contextualizada e acessível, pois do contrário, perde seu valor. O perfil do usuário mudou, pois este está mais exigente e criterioso.

O arquivo apresenta-se à sociedade contemporânea sob um novo conceito, ou seja, constitui-se como *lócus* social que fornece elementos fundamentais para a produção científica e a construção de conhecimentos; é um espaço de informação voltado a atender as demandas da sociedade que, nesta fase civilizatória, surge como sociedade da mente, da cognição, do conhecimento. Mas resta saber como tal realidade social é assimilada pelo usuário, isto é, como o usuário da informação percebe o significado do arquivo como unidade informacional.

A sociedade informacional baseia-se na ressignificação da informação como germe para o conhecimento. O uso das tecnologias da informação e comunicação exige do sujeito a capacidade de gerenciar os próprios mecanismos de aprendizagem para entender como utilizar a informação como base para o conhecimento. Nesse sentido, a capacidade cognitiva de cada um emerge como um “sensor” que dirá qual caminho seguir para acompanhar as mudanças que estão surgindo. Este desenvolvimento altera as práticas cotidianas da vida e do trabalho

(físicas e emocionais), à medida que põe o sujeito como responsável pelas ações empreendedoras do conhecimento. Então, a aprendizagem é um processo contínuo e evolutivo, e cada vez mais a informação configura-se como elemento de interação, ou seja, como germe para a reflexão e para a comunicação do conhecimento, sobretudo na fase atual da modernidade em que as tecnologias da informação e comunicação dispõem-se como fundamentais para as transformações em sociedade.

Desse modo, as transformações sociais na comunicação dão-se através de diversas formas que, hoje, enfraquecem a centralização do conhecimento, causando mudanças nos processos de ensino e aprendizagem. O ensino, por exemplo, não se limita a “quatro paredes”, tornando-se global, através da comunicação ampliada e em tempo real por intermédio da interação propiciada pelas tecnologias digitais da informação. Em outros termos, os sujeitos sociais dos dias atuais parecem surgir como *HOMO INFORMARE* e *HOMO COGNITIONE*¹, ao mesmo tempo.

Por essas vias, a produção do conhecimento faz parte de um processo histórico e ininterrupto, e a criatividade possibilita uma nova forma de compreender as transformações atuais que atingem, diretamente, a cognição humana, isto é, o homem precisa cada vez mais usar a percepção, o pensamento, a memória, dentre outras etapas mentais, para apreender e processar tantas informações, selecioná-las, utilizá-las, descartá-las e/ou ressignificá-las.

Em consequência, a informação e o conhecimento passam a ser o diferencial de qualquer circunstância que envolva a atividade humana, do trabalho no campo ao investimento na bolsa de valores, por exemplo. Ao interferir na natureza, o homem sofre interferência na forma de aprender e de criar relações sociais. As atividades antes exercidas de maneira automática, hoje precisam ser assimiladas, refletidas e compartilhadas para, depois, serem executadas, o que significa dizer que as atividades contemporâneas se constituem na coletividade, com planejamento, gestão e qualificação (competências, habilidades e atitudes). A troca, isto é, a interface entre as máquinas e os seres humanos torna-se a tônica desta nova realidade. O mundo da tecnologia trouxe facilidades, mas há algumas complexidades no manuseio das ferramentas (computadores, celulares, tablet's,

¹ *HOMO INFORMARE*: “homem-informação” e *HOMO COGNITIONE*: “homem-cognição”.

etc.), o que evidencia a urgência do conhecimento sobre os instrumentos utilizados pelo sujeito, em seu cotidiano.

Apreender dados e transformá-los em conhecimento envolve atividades cerebrais complexas, pois a forma como o sujeito administra os conhecimentos prévios e seleciona os novos é determinante para a satisfação das suas necessidades e para a evolução intelectual. O excesso de informação a partir de diversos canais e fontes exige do usuário percepção e clareza ao selecionar, apenas, as informações úteis. A produção de novos saberes requer tanto os conhecimentos acumulados no transcorrer do tempo como a capacidade de gerenciá-los para atender as exigências solicitadas no contexto ao qual está inserido, tornando o sujeito capaz de executar as atividades que lhes são necessárias. O uso da linguagem, do pensamento, do raciocínio e da atenção faz parte dessa realidade na qual a informação, a aprendizagem e o conhecimento relacionam-se como fontes de um mesmo fenômeno histórico.

Assim, conforme as características da sociedade atual, a informação tornou-se valiosa, vital para a aprendizagem significativa e para a produção do conhecimento, pois a elaboração/reelaboração de novos conhecimentos é fundamental para o desenvolvimento científico, intelectual e social da humanidade. Nesse aspecto, através da construção de saberes o homem evolui, o que implica dizer que assimilar novas informações como conteúdos úteis pode alterar os conhecimentos estocados, pois ao agregar novos valores na estrutura do saber, o sujeito pode refletir/conhecer fatores até então não percebidos, tornando-se capaz de enfrentar os desafios das próprias limitações da realidade contemporânea.

No âmbito das organizações, é fundamental para qualquer empresa ou instituição ter suas informações sistematizadas ou ordenadas, tanto no meio físico quanto no meio digital, sendo então uma atitude que deve fazer parte da cultura da empresa. Os produtores/gerenciadores de informação precisam ter consciência da necessidade de ter um espaço adequado (arquivo) dentro da instituição para guardar os documentos, pois são estes documentos que irão fornecer informações essenciais para legitimar as ações praticadas ao longo das atividades administrativas da organização, além de satisfazer as necessidades de usuários internos e externos.

É nessa primeira distinção que o arquivo, como unidade de informação, torna-se importante para a sociedade. Como espaço propício para o conhecimento (a

informação custodiada é uma fonte para tomada de decisão e para a pesquisa em potencial), o arquivo precisa ser reconhecido pelo usuário, através de ações realizadas pelo profissional da informação, empreendidas para conscientizá-lo sobre a pertinência das informações que estão sob sua custódia, além de tornar fácil o acesso ao acervo. O profissional da informação é responsável por esta mediação, haja vista que é encarregado pelo arquivo. Cabe-lhe, portanto, realizar ações que promovam a divulgação deste espaço informacional para a sociedade, pois esta precisa conhecer e entender a importância do arquivo como lugar de referência cultural e social.

Em razão de tudo isso, esta pesquisa tem como objetivo investigar a percepção do usuário (real e potencial) em relação ao arquivo como unidade de informação. O local escolhido para a realização da pesquisa foi o Tribunal de Justiça da Paraíba, delimitando o arquivo do Fórum Cível, tendo em vista que é uma instituição que atende, diariamente, diversas pessoas que solicitam processos judiciais para solucionar problemas. O universo da pesquisa foi o Fórum Cível, e a amostra da investigação constituiu-se dos servidores (usuários reais internos) e as pessoas que passaram pelo Fórum por alguma razão (usuários potenciais externos).

Para isso, buscamos identificar estes usuários e entender a percepção que estes fazem a respeito do arquivo, levando em consideração os aspectos perceptivos e intuitivos de cada um: a cognição, isto é, a experiência da subjetividade no contexto sócio-cultural, processada através de etapas seletivas da mente humana. A análise foi feita a partir da aplicação do método do quarto excluído, que permite a compreensão da capacidade intelectual do indivíduo, especificamente sobre o que seja espaço de informação com base nas seguintes categorias: identificação, classificação, generalização e exclusão. Portanto, a proposta da pesquisa é refletir a perspectiva da cognição relacionada ao usuário, ao arquivo e à informação. Desse modo, a pesquisa possibilitou a compreensão de como os usuários percebem o arquivo como centro informacional.

O relatório da pesquisa, construído como Monografia, está organizado em seis capítulos. Inicialmente é apresentada a introdução, contextualizando a razão da pesquisa, os motivos que levaram a escolha da mesma e as questões consideradas relevantes para a concretização do trabalho.

No segundo capítulo são apresentados os procedimentos metodológicos, ou seja, é feita a caracterização da pesquisa, contextualizando o objeto investigado e a

descrição do campo empírico, além de outras etapas que envolvem o método e a metodologia da pesquisa. Nesta seção também é apresentado o método do quarto excluído, o qual foi utilizado na pesquisa como instrumento investigativo.

O terceiro capítulo dá enfoque ao arquivo e aos elementos associados a este, como a informação, o documento e o usuário com suas respectivas definições. Neste capítulo é discutida a teoria sobre estes elementos, na perspectiva da literatura da área.

No quarto capítulo é feita a abordagem do uso da informação em Arquivologia associada ao desenvolvimento da cognição humana, como o indivíduo processa e entende essa informação à luz do processo cognitivo.

O quinto capítulo trata da análise e interpretação dos dados obtidos por meio da aplicação do método do quarto excluído a um grupo de usuários do Tribunal de Justiça da Paraíba. Por fim, são feitas as considerações finais a respeito do trabalho, e o que foi revelado sobre o objeto investigado.

2 DO MÉTODO À METODOLOGIA: PROCEDIMENTOS DA PESQUISA

A pesquisa é uma prática social que surge da necessidade de compreendermos os fenômenos em sociedade. Tais fenômenos, quando investigados com critério e rigor, colaboraram para o desenvolvimento de diversos setores da sociedade. Laville e Dionne (1999) classificam a pesquisa em dois tipos: “pesquisa fundamental” e “pesquisa aplicada”. A primeira tem como motivação preencher vazios de conhecimento, isto é, adquirir conhecimentos que promovam soluções para problemas suscitados pelo meio social no qual vivemos. A segunda visa compreender e obter soluções para problemas cotidianos, através, da aplicação de conhecimentos prévios. Para isso, utiliza-se estudos anteriores, o que facilita o entendimento, como também contribui com novas proposições a serem investigadas.

A busca por respostas para preencher lacunas e produzir conhecimento é um processo de investigação científica baseado em estudos existentes que visam responder aos questionamentos feitos pelo homem ao longo da história. A ciência procura responder a questionamentos através de teorias, métodos e técnicas que sistematizam um método de investigação para cada fenômeno. A busca por novos conhecimentos faz parte da natureza humana, pois é o meio que o homem utiliza para desvendar os mistérios da sua existência; e este é um processo que provoca mudanças no meio social e no próprio indivíduo, pois à medida que este analisa o mundo, constrói novos saberes, altera suas atividades cognitivas e, portanto, ressignifica a própria vida a partir de múltiplas transformações (ético-morais, sócio-culturais, político-econômicas etc.).

O grau de dificuldades para a elaboração de uma pesquisa varia de acordo com o nível de conhecimento do pesquisador, pois a experiência facilita o desenvolvimento do trabalho científico, ou seja, torna as questões a serem investigadas mais evidentes. A realização de uma pesquisa envolve diversas etapas, desde a compreensão da sua importância na área do saber e no cenário sócio-cultural em que se situa até à determinação dos métodos a serem empregados para desenvolvê-la. Daí, ser fundamental entender como a investigação foi feita, qual o

seu propósito, a fim de proporcionar melhor clareza ao apresentar os resultados e análises.

Desse modo, foi percebendo a relevância do conhecimento científico voltado à compreensão de problemas ainda pouco explorados que esta pesquisa constituiu-se, tendo como objetivo *analisar a percepção do usuário (real/potencial) em relação ao arquivo como unidade de informação*. Utilizando do método do “Quarto Excluído” (discutido no Capítulo 4), método de investigação baseado na teoria sócio-histórico-cultural de Vygotsky, foi possível exercer a mediação para avaliar o fenômeno no cerne do desenvolvimento cognitivo dos sujeitos pesquisados que, executando etapas de escolha através de uma ordem estabelecida pelos próprios sujeitos (por meio de figuras), estabeleceram a posição do arquivo como unidade de informação, em meio a outras possibilidades hierárquicas. Dessa forma, o arquivo é o objeto de investigação, pois presta importante serviço à sociedade contemporânea, mas como será que os sujeitos que necessitam direta e/ou indiretamente do arquivo o percebem como tal?

A seguir são apresentados os principais aspectos da metodologia empregada para o desenvolvimento da pesquisa.

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa desenvolvida pode ser classificada como empírica ou de campo, que é caracterizada pela compreensão da realidade, fazendo uso de técnicas de coleta, mensuração e manipulação de dados em um determinado campo de investigação ou campo empírico. O trabalho foi baseado na observação de uma realidade a partir de experiências vividas por um grupo específico de pessoas (usuários da informação).

A pesquisa de campo é usada para obter conhecimento sobre um determinado fenômeno, envolvendo todos os elementos usados pelo pesquisador na investigação. Para Marconi e Lakatos (2007, p. 188), a pesquisa de campo “consiste na observação de fatos e fenômenos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta

de dados a eles referentes e no registro de variáveis que se presume relevantes, para analisá-los”.

Decorrente disso, o estudo fundou-se nas abordagens quantitativa e qualitativa ou quantiquantitativa. Esta caracterização da pesquisa leva em consideração o modo como o estudo é conduzido, da coleta ao tratamento e análise dos dados.

Para Richardson (1999, p. 70), o método quantitativo “caracteriza-se pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações quanto ao tratamento destas, através de técnicas estatísticas que vão das mais simples às mais complexas”. Em razão disso, na pesquisa as informações necessárias foram coletadas a partir da aplicação do método do quarto excluído a uma parcela dos usuários reais e potenciais do Arquivo do Fórum Cível do Tribunal de Justiça. Para facilitar a análise dos dados foram utilizadas técnicas simples de tratamento de dados, como o emprego de gráficos de distribuição percentual, tabulados e sistematizados a partir do *Software Excel*.

Minayo (2002, p. 21-22) postula que o método qualitativo, quando utilizado em uma pesquisa, “costuma responder questões muito particulares, por trabalhar com um universo de significados, motivos, crenças, valores e atitudes”. Nesse contexto, a pesquisa busca compreender os usuários da informação percebem o arquivo como unidade de informação, a fim de preencher possíveis lacunas na interface entre a informação custodiada e as necessidades geradas pelo uso do conteúdo informacional por parte dos usuários.

Nesse aspecto, considerando o caráter inusitado do fenômeno a partir do método utilizado, a pesquisa assumiu características do tipo exploratória, pois trata de um assunto específico ainda pouco explorado, em que se busca ter maior entendimento. Segundo Gil (2002), a pesquisa exploratória tem como principal objetivo o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições e, em geral, envolve um levantamento bibliográfico acerca dos conceitos que fundamentam o estudo proposto, e um levantamento de dados junto às fontes, por meio da aplicação de questionários, entrevistas ou métodos específicos. Dessa forma, os usuários reais e potenciais do Fórum Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba representam a principal fonte de informações para a pesquisa, no que concerne aos sujeitos com quem os dados foram coletados. Afora isso, a pesquisa selecionou e se subsidiou

em fontes bibliográficas específicas para fundamentar o arcabouço teórico necessário à investigação.

Além de ser do tipo exploratória, a pesquisa é descritiva. Uma pesquisa descritiva, para Gil (2002, p. 43), tem como “objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, ainda, o estabelecimento de relações entre usuários”. O processo descritivo buscou relatar os dados a partir da fase da própria coleta, pois o desenvolvimento das etapas da cognição, em relação à seleção do “quarto excluído”, necessitou da descrição para “narrar” o comportamento do sujeito diante da execução do método.

2.2 PROBLEMATIZAÇÃO

A sociedade do conhecimento emerge entranhada pela ciência e pela tecnologia: faces de uma mesma “moeda” que, no contexto revigorado do Capitalismo, tornou-se indispensável, como também é imprescindível para a educação a distância, o acesso à informação em arquivos digitais, a telemedicina, etc. Logo, a sociedade do conhecimento (vertente relacionada à sociedade em rede, que usa a informação para a evolução da inteligência humana e para o desenvolvimento social em suas várias dimensões) exige e, ao mesmo tempo, propicia ao sujeito qualificação e familiaridade com o saber como instrumental necessário para o trabalho, a aprendizagem e a vida cotidiana. A atividade executada pelo homem moderno exige muito mais o uso da percepção, do pensamento, da memória, pois conhecer é, acima de tudo, pensar, refletir, perceber com clareza o que deve ser feito diante das necessidades de tomada de decisão e escolhas a partir dos quais o sujeito é interpelado a agir em relação à sua própria realidade.

Como estratégia fortalecida pelo Capitalismo e propiciada pela sociedade em rede, a globalização trouxe muitos desafios para o homem contemporâneo, haja vista que o mundo tecnológico provocou profundas mudanças no comportamento humano e na cognição. A comunicação ultrapassa fronteiras e apresenta-se de diversas maneiras trazendo diferentes linguagens. A informação ocupa lugares

inimagináveis, mudando o conceito de lugar e tempo, transportando o sujeito para lugares diferentes em tempo real, principalmente a partir dos canais e fontes de informação que se convergem tecnologicamente – televisão, rádio, telefone, internet, livro, revistas, jornal, artigos, periódicos, teses, seminários, palestras.

Tais mudanças científico-tecnológicas influenciam o processo cognitivo do sujeito, pois este precisa adaptar-se à nova ordem, o que significa saber buscar/usar a informação, relacionar máquinas e mente, desenvolver a capacidade de análise e síntese, isto é, evoluir a consciência ativa e reflexiva. Daí, a atividade cognitiva refere-se ao modo como o indivíduo percebe a si mesmo e ao outro; como faz a interpretação das suas relações com o mundo (com consciência/ “com-ciência”), e constrói sentido para o que está à sua volta. A cognição, pois, envolve estados/estágios psíquicos, pois apreender o mundo através da percepção, linguagem, pensamento, atenção e consciência proporciona a construção interna de mecanismos para a apreensão do objeto (MATURANA, 2001).

Nesse aspecto, na fase evolutivo-civilizatória da sociedade científico-tecnológica atual (da informação, das redes, da cognição, da inteligência), a busca da(s) verdade(s) está intimamente ligada à produção de conhecimentos, o que requer do sujeito social comportamentos de busca, acesso e uso da informação para dar conta de situações e lacunas impostas pelo cotidiano do lar, da comunidade, da profissão, da aprendizagem, da sociedade. Logo, “selecionar” e “adequar” são ações/attitudes primordiais das redes colaborativas da sociedade informacional, em que a inteligência natural (humana) coaduna-se com a inteligência artificial (máquinas). No cenário da sociedade do conhecimento, entender como funciona o cérebro humano torna-se, cada vez mais, o alvo de pesquisas, principalmente na área da Psicologia que, atualmente, dialoga mais ainda com a educação, comunicação, ciência da informação, computação etc., fortalecendo o campo das ciências cognitivas.

A Arquivologia chama a atenção para um espaço de extrema importância para a sociedade contemporânea: o arquivo, *a priori* definido como “espaço de informação”. Portanto, lócus de conteúdos diversificados e potencialmente propiciadores de verdades inteligentes, ou seja, propício para a construção do conhecimento, além de seu valor probatório.

Dessa forma, a Arquivologia tem como objeto de estudo a informação como documento de arquivo, isto é, informação orgânica, gerada como documento pela

organização (pública/privada) no decorrer das suas atividades administrativas. Por essas vias, a informação contida nos documentos reproduz a história da organização que, para ser acessada, precisa estar organizada. Por isso, aos arquivistas cabe desenvolver métodos e práticas eficientes para a organização, preservação e recuperação rápida e precisa dos documentos, considerando que esta é uma das preocupações centrais do arquivo, além de ser uma necessidade premente da sociedade. Mesmo fazendo parte da história do homem e da sociedade, o arquivo tem se constituído como um lócus de informação secundário, ou seja, aparentemente relegado a segundo plano, haja visto que tantos os investimentos organizacionais como a percepção social em relação ao arquivo tende a não acompanhar o mesmo relevo atribuído à biblioteca e ao museu. Será que isso realmente vigora?

Independente de tal problemática é certo que a compreensão da importância dos documentos e a necessidade de preservá-los é uma realidade que acompanha a humanidade, pois o arquivo existe desde que se produz documento nos mais variados suportes. Dessa forma, compreendemos que a informação rege o desenvolvimento sócio-político e econômico das sociedades.

Diante das exigências contemporâneas, a busca do sujeito por conhecimento torna-se uma verdadeira “maratona” no sentido de absorver, interiorizar, reelaborar e redefinir os sentidos da informação, para preencher vazios e, assim, poder atender às várias situações em que demanda busca/uso da informação como conteúdo significativo de ação social. Esta busca/uso é um processo muito singular, pois cada pessoa tem sua forma de aprender. A subjetividade delineia o caminho da aprendizagem, e a forma como cada sujeito desenvolve os mecanismos para aglutinar conhecimentos é um processo cognitivo, uma vez que o sujeito faz uso dos sentidos (percepção, memória e pensamento), no complexo processo de elaboração, representação e/ou redefinição da reflexão que, na sociedade do conhecimento, torna-se cada vez mais uma condição necessária e urgente.

No universo da aprendizagem, a informação é a ponte que faz a mediação entre o passado e o presente, é o que possibilita a compreensão dos fatos ocorridos em períodos anteriores, como pode ser o insumo que vai atender às necessidades das futuras gerações. É por isso que, de acordo com Barreto (1994, p. 2), “a informação quando adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o

estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que ele vive”.

Nesse aspecto, como lócus ou unidade de informação, o arquivo presta importante serviço à sociedade, pois além de permitir o acesso ao conteúdo informacional significativo para quem necessita deste, pode promover o encontro do “novo” com o “velho”, é um local de referência para pesquisadores, estudantes e cidadãos. Diante disso, esta pesquisa busca compreender como os usuários do Arquivo Judicial do Fórum Cível do Tribunal de Justiça percebem esse espaço informacional. Em virtude desse cenário, a pesquisa subsidiou-se e buscou respostas para a seguinte questão norteadora: **qual a percepção de usuários reais e potenciais sobre o arquivo como unidade de informação?**

2.3 OBJETIVOS

a) Objetivo Geral

- Compreender a percepção dos usuários reais e potenciais do arquivo do Fórum Cível como unidade de informação.

b) Objetivos Específicos

- Caracterizar o perfil dos sujeitos da pesquisa;
- Aplicar o método do quarto excluído relacionando-o à ideia de espaços/unidades de informação;
- Discutir a identificação, classificação, generalização e exclusão na mediação de imagens e na construção de sentidos sobre o arquivo e a informação em relação aos seus usuários.

2.4 OS SUJEITOS DA PESQUISA NO CAMPO EMPÍRICO

O campo empírico quer dizer local, lugar onde foi feita a pesquisa. Assim, o campo utilizado para este trabalho é o Fórum Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba. O Tribunal de Justiça da Paraíba (TJPB), localizado em João Pessoa, foi criado em 30 de setembro de 1891, pelo Decreto nº 69, é um órgão do poder judiciário que tem soberania sobre todo o Estado da Paraíba (Estado da Paraíba - Poder Judiciário - Tribunal de Justiça, 2013). E o local escolhido para aplicar o método foi o Fórum Cível, pois o arquivo está subordinado diretamente ao Fórum. No fórum há um cartório em cada Vara, ao todo são 34 varas: cinco varas da família, 18 varas cíveis, sete varas da fazenda e quatro varas do juizado. São os funcionários desses cartórios que solicitam, no arquivo, os documentos – processos – com maior frequência, os quais são usados nas audiências conduzidas pelos juízes. Estes funcionários são usuários reais do arquivo. Usuário real é aquele que, em alguma ocasião, solicita um serviço a uma unidade de informação (NUÑEZ PAULA, 2000).

O Fórum é um órgão produtor, ou seja, é a instituição onde os documentos são criados. Estes percorrem os setores da instituição e enquanto estão sendo usados permanecem em um mini-arquivo dentro de cada cartório – vara. Depois são enviados para o arquivo judicial para serem arquivados, isso até serem solicitados novamente, pois o arquivo tem função de uso permanente e, também, de uso corrente e intermediário; uma vez que grande parte dos processos arquivados estão sempre sendo solicitados. Por isso, não é possível caracterizá-lo apenas como arquivo permanente, pois os documentos continuam sendo usados com frequência pelos usuários internos e externos. Os **usuários internos** são definidos por Nuñez Paula (2000, p. 111) como “toda pessoa, grupo ou entidade, que se encontra subordinado administrativa ou metodologicamente à mesma gerência da unidade de informação e não tem uma entidade intermediária de informação”. E os **usuários externos** são definidos como “toda pessoa, grupo ou entidade, que não se encontra subordinado administrativa nem metodologicamente à mesma gerência da entidade de informação”.

Sendo assim, o Fórum é uma instituição que presta serviço à sociedade, pois, atende tanto ao funcionário do órgão (usuário interno) quanto ao cidadão comum (usuário externo).

Marconi e Lakatos (2007, p. 225) afirmam que “universo ou população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”.

Gil (1999 *apud* GIEBELEN, 2011, p. 33) define população como sendo um

[...] conjunto definido de elementos que possuem determinadas características e delimita o universo ou população de uma pesquisa como o conjunto formado por todas as fontes e dados que podem ser coletados sobre algum fenômeno de interesse, sobre o qual se deseja estabelecer conclusões.

A realização de uma pesquisa exige a identificação do seu campo de abrangência, o que permitirá delimitar o universo da pesquisa. Em geral, a população pode envolver muitos elementos, o que torna impraticável a consideração de todas as suas unidades. Logo, surge a necessidade de selecionar apenas uma parcela da população, uma amostra do universo da pesquisa (sujeitos participantes da pesquisa). A seleção da amostra requer a consideração de critérios (qualitativos/quantitativos), pois deve representar bem a população da pesquisa. Em termos conceituais, amostra significa uma pequena parte da população que se deseja analisar. Logo, quanto à população, esta representa todos os indivíduos observados na pesquisa (DIAS; PIRES, 2004).

Em razão de tudo isso, o universo da pesquisa foi composto pelos usuários internos (reais) e externos (potenciais) do Arquivo Judicial do Fórum Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, perfazendo um total aproximado de cem (100) sujeitos. A totalização do universo não pode considerar um número exato de usuários, tendo em vista a realidade cambiante do Tribunal, principalmente no que concerne aos usuários potenciais (cidadãos que vão ao Fórum por motivos diversos). Os usuários reais (internos) são os colaboradores da instituição, especificamente dos Cartórios, que são os órgãos da organização que requerem as informações ao arquivo para movimentar os processos judiciais.

Desse modo, por ser uma instituição de grande importância para o Estado da Paraíba, há um enorme fluxo de usuários que frequenta o Fórum diariamente. Portanto, foi necessário considerar uma amostra/parcela desta população, cujo

recorte totalizou 28 usuários, composto por 14 usuários internos e 14 usuários externos. Trata-se de uma amostragem não-probabilística, a qual se baseia na seleção de elementos da população para compor a amostra de acordo com o julgamento do pesquisador ou do entrevistador no campo (OLIVEIRA, 2001). Pode ainda ser classificada como uma amostra por conveniência, a qual é composta por elementos voluntários ou que foram selecionados em função do fácil acesso. A maioria dos sujeitos selecionados foi abordada nos corredores do Fórum, onde estavam utilizando algum dos serviços da instituição ou apenas acompanhando um amigo ou parente. O número de sujeitos selecionados se baseou nos usuários internos (reais), pois estes nem sempre tinha disponibilidade para participar, de modo que, durante o período da coleta dos dados foi possível submeter ao método do quarto excluído apenas 14 usuários reais. A fim de manter a equivalência entre usuários reais e potenciais, foram selecionados, também, 14 usuários potenciais, totalizando os 28 sujeitos da pesquisa.

2.5 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Na pesquisa, os instrumentos usados na coleta de dados incluíram a observação participante (*in loco*), isto é, no próprio local, e o formulário adaptado para sistematizar a observação, assumindo dimensões de um questionário que guiou o próprio processo da observação, o formulário (em apêndice).

A observação participante é a técnica investigativa que leva o pesquisador a interagir diretamente com o grupo/comunidade, inserindo-se na comunidade e buscando informações que possam dar as respostas necessárias para atingir os objetivos da pesquisa. É muito usada por diversas áreas das Ciências Sociais, como Psicologia, Antropologia, Serviço Social, Sociologia etc. Esta é uma técnica importante, pois por ser executada em tempo real consegue-se os dados que, de outra maneira, poderiam ser perdidos pelo esquecimento (RICHARDSON, 2011).

Utilizamos, também, um formulário adaptado exclusivamente para a observação, propiciando o registro e/ou anotações importantes para a análise do perfil do usuário, permitindo que os dados coletados fossem quantificados e

analisados ao término da pesquisa. O formulário é considerado um instrumento muito importante para a pesquisa social por permitir que o pesquisador obtenha as informações através do contato direto entre o investigador e o sujeito observado (MARCONI; LAKATOS, 2007).

Em relação ao uso do formulário em campo, tomamos como base o método do quarto excluído, o qual foi aplicado com o propósito de compreender a percepção do usuário com respeito a espaço/unidade de informação, através da apresentação de quatro figuras em formato de fichas. Três das quatro figuras deveriam ser enquadradas em uma mesma categoria (definida pelo próprio sujeito pesquisado), e a quarta figura deveria ser descartada, ou seja, representaria o “quarto excluído” (deslocada também pelo sujeito). Assim, na concepção do usuário, a quarta figura não se representaria como espaço de informação, conforme discutido na próxima seção.

O método foi aplicado a servidores da instituição, especificamente no setor que trabalham (alguns com agendamento prévio, outros não), e com pessoas que aguardavam nos corredores para serem atendidos nas audiências marcadas pelos juízes (advogado, autor ou réu das causas processuais e acompanhante). No momento da abordagem, a pesquisadora se identificava, explicava o objetivo da pesquisa e deixava as pessoas livres para concordar ou não em participar como voluntários. Embora não tenha havido recusa na participação, inicialmente foi percebido um pouco de receio, mas no momento que eram apresentadas as figuras aos sujeitos foi percebida uma reação um tanto lúdica. Os participantes ficavam bastante interessados em relação às figuras e participavam com entusiasmo.

A observação é frequentemente usada na pesquisa empírica. É uma técnica que tem como principal recurso o olhar do pesquisador. Então, exige do observante sistematização e organização, pois lida com o uso dos sentidos para captar, gestos, expressões, linguagem, enfim, todo o gestual do sujeito observado. A elaboração do formulário deu-se, portanto, para registrar a observação dos sujeitos durante a ação de distinção do quarto excluído.

2.6 O MÉTODO DO QUARTO EXCLUÍDO

O método do quarto excluído foi pensado por Vygotsky (escola sócio-histórico-cultural), mas desenvolvido e aplicado por Luria (LURIA, 2010). É um método que tem como objetivo analisar os processos cognitivos dos indivíduos, isto é, a forma como estes pensam, aprendem e organizam os conhecimentos adquiridos nas experiências vivenciadas no dia-a-dia.

Luria (2010) aplicou este método em vilarejos e regiões montanhosas da Ásia Central. A pesquisa foi realizada em meio a profundas mudanças sociais, o que possibilitou acompanhar a formação socio-histórica dos fenômenos mentais humanos, sendo esta a finalidade da pesquisa (LURIA, 2010). Foi realizado em circunstâncias que privilegiavam o ambiente do sujeito, tornando o processo o mais próximo possível da realidade de cada sujeito, promovendo a interação entre os indivíduos e permitindo a avaliação, tanto individual quanto em grupo.

Este método também é usado em diagnóstico psicopedagógico, ou seja, pode ser utilizado pelo professor em sala de aula para avaliar o nível de aprendizagem dos alunos, isto é, em que circunstância a aprendizagem está acontecendo, se a mediação/interação está sendo efetuada de maneira satisfatória e adequada, pois a partir dessa análise é possível efetuar ações que conduzam a um melhor aproveitamento do aluno. A interação e a mediação são atitudes que facilitam o diálogo e, conseqüentemente, a aprendizagem.

O método do quarto excluído apresenta qualidades e características próprias, pois permite, em situações distintas, identificar necessidades específicas e apontar soluções que podem ser trabalhadas no sujeito, envolvendo as seguintes etapas:

- a) Conversas com os sujeitos analisados;
- b) Entrevistas;
- c) Aplicação do instrumento investigativo, que é a apresentação de quatro objetos – fichas, sendo três de uma mesma categoria e o quarto de uma categoria distinta (SENA, 2011).

A apresentação das fichas representa o instrumento de investigação do método do quarto excluído. Por meio do agrupamento dos objetos em categorias identificadas pelo sujeito, o mesmo verbaliza o motivo da escolha e da exclusão, ou seja, ao visualizar as figuras, a pessoa descreve todos os passos verbalmente. Isso

permite ao investigador acompanhar o relato durante a escolha das fichas e, ao mesmo tempo intervir quando for necessário.

Nesse aspecto, o método aplicado nesta pesquisa envolve as seguintes etapas: identificação, classificação, generalização e exclusão. O processo começa com a apresentação de quatro fichas com fotografias de objetos que fazem parte do mundo real do sujeito e fácil de serem identificadas. Na etapa seguinte é feito o pedido para que a pessoa identifique os três objetos pertencentes a uma mesma classe/categoria e separe o que pertence a uma classe diferente. Ao fazer a classificação e a exclusão, o sujeito elabora processos cognitivos, ou seja, pensa e fala ao mesmo tempo, sendo possível acompanhar com detalhes todo o processo. O método indica o nível de abstração e generalização do sujeito, pois este usa o pensamento, o raciocínio, a memória, a atenção e a fala (linguagem) para executar a tarefa. O uso da linguagem evidencia a capacidade do sujeito de lidar com os conceitos estabelecidos e os que estão se formando. Neste método fica evidente a importância da interação/mediação, pois em alguns momentos o investigador questiona, explica, ou seja, interage e atua como mediador (SENA, 2011).

O método também analisa a capacidade de memorizar, de fazer a comparação entre conceitos e se há dificuldade de aprendizagem. São identificados três níveis de ajuda para o ato da mediação: a) nível 1: reorienta e chama a atenção; b) nível 2: formula pergunta que gera estímulo; c) nível 3: demonstra a atividade, e estes tanto podem ser usados de forma isolada como não, pois vai depender da necessidade e dificuldade do sujeito que executa a tarefa. Este método classifica-se em duas formas:

- a) Como instrumento de avaliação diagnóstica;
- b) Como método efetivo sobre o conhecimento.

Sendo assim, o método de avaliação do quarto excluído interage com áreas diversas, por exemplo:

- a) A linguagem: própria do indivíduo, relacionada às condições de se expressar oralmente e mostrar através de todo o gestual (pronúncia, dicção, linguística, expressões não verbais et.) a capacidade de generalização ao identificar as figuras;
- b) Percepção visual: como o sujeito faz a relação entre os objetos, identifica as semelhanças e diferenças no processo de generalização e exclusão;
- c) Psicomotricidade: como o sujeito manuseia as fichas, isto é, como segura, se fica em pé ou sentado, a forma como se aproxima e se afasta;

d) Relações afetivas: se é receptivo, se demonstra curiosidade ao olhar as figuras, enfim, com se estabelece a relação entre investigador/investigado, já que se trata de um método individual (SENA, 2011).

Com respeito ao conhecimento, é possível observar através do método o nível real e o nível potencial, ou seja, quais são os conhecimentos prévios (adquiridos) e quais conhecimentos podem ser alcançados por meio da mediação.

Existem outros métodos de avaliação dos processos cognitivos: a) o método **concorrente**, no qual a análise ocorre durante a realização da tarefa, um exemplo é o método chamado “*think-aloud*” (pensando alto) utilizado para testar a praticidade de projetos e desenvolvimentos na psicologia e outras ciências sociais; b) o método **independente**, no qual a análise não é feita simultânea à execução da tarefa, e ocorre a partir de hipóteses ou experiências passadas (FIGUEIRA, 2006).

O quarto excluído é um método investigativo que busca entender as manifestações psicológicas do indivíduo frente às situações de dificuldades, em que o sujeito procura solucionar problemas, sozinho ou através da mediação. Investiga os mecanismos que acionam os processos da mente humana ao apreender a informação e transformá-la em conhecimento (LURIA, 2010).

O conhecimento manifesta-se no ser humano de diversas maneiras, dependendo de processos cognitivos intrínsecos e que são definidos não apenas por potenciais psicológicos individuais, como também por características externas, que são definidas pelo meio em que vive, pelas experiências individuais e coletivas anteriores, formação cultural e outros tantos aspectos da construção pessoal.

Segundo Sena (2011, p. 44), Luria afirma que

as trocas sócio históricas não se limitam à introdução de novos conteúdos (conceitos) no mundo mental dos seres humanos, mas criam também novas formas de atividade e novas estruturas de funcionamento cognitivo (avanço da consciência humana para um novo estágio). Fica então claro a relação íntima entre o homem e o seu meio ambiente, meio social, entre sua formação cultural e seus processos cognitivos.

A linguagem, a percepção, o pensamento, a atenção e o raciocínio compõem os processos mentais acionados no momento da aprendizagem, são elementos singulares ao indivíduo, isto é, constituem a elaboração do conhecimento nas ações subjetivas e concretas do homem, formando uma rede de comunicação indispensável ao funcionamento do cérebro. A linguagem é o veículo de

comunicação vital para expressar as emoções, os sentimentos, enfim, representa todos os objetos captados pela percepção.

São três os níveis de percepção do indivíduo: o sincrético, que envolve a etapa mais elementar deste processo – com níveis inferiores de abstração e generalizações, ocasião em que o indivíduo traça apenas generalizações sobre objetos concretos, percebidos pelos sentidos físicos, como o tato e a visão; pela relação entre objetos semelhantes, pertencentes a um mesmo conjunto (livro, caixa, prateleira, etc.). Seguindo esta evolução, a segunda etapa já envolve algum nível de abstração, quando o indivíduo passa a elaborar um novo tipo de agrupamento, fruto de suas impressões objetivas e de suas experiências pessoais. O indivíduo agora cria vínculos entre objetos diferentes. E no terceiro grau reside o nível das generalizações mais sutis de conceitos científicos resultantes de análise e síntese. É aqui que se manifesta o conceito de verdadeiro; o sujeito mostra a habilidade de abstrair, isolar os vários atributos do objeto. Ele passa a observar características que afastam este objeto de sua definição local. Neste estágio o indivíduo mostra-se em outro nível de desenvolvimento perceptivo (SENA, 2011).

Adquirir conhecimento é uma necessidade do homem desde os primórdios, pois além da curiosidade natural, precisava manipular instrumentos para realizar atividades de sobrevivência, portanto, a aprendizagem sempre fez parte da evolução humana. Na sociedade moderna, as necessidades e exigências estão em níveis mais avançados, o que evidencia o uso da informação e do conhecimento em todas as ações praticadas pelo homem.

Para exercer os novos papéis sociais exigidos por uma globalização planetária é necessário que o sujeito gerencie os processos cognitivos, isto é, seja capaz de avaliar o funcionamento dos elementos constituintes da cognição. Esta reflexão é fundamental para o controle e ajuste do conteúdo que está sendo aprendido, pois, diante de tantas informações o cérebro precisa considerar o que é importante e descartar o que não tem valor, em cada situação de aprendizagem, seja formal ou não formal.

Assim, a reflexão feita a partir da leitura de alguns estudiosos, permitiu concluir que este ato reflexivo do sujeito, denominado de “metacognição ou metaconhecimento”, é a ação em que o sujeito avalia o conhecimento dos seus próprios conhecimentos. A avaliação feita pelo próprio indivíduo sobre os conhecimentos prévios e os atuais o coloca em contato com experiências anteriores,

pois a aprendizagem se efetua diante do confronto de conceitos antigos com novas informações e conhecimentos.

No entanto, os mecanismos utilizados no armazenamento de informações exige o acompanhamento do sujeito no sentido de perceber qual a melhor maneira de absorver os conteúdos desejados para melhorar o seu desempenho intelectual. Por exemplo, ao estudar, o sujeito deve buscar as ferramentas que lhe proporcionam êxito na assimilação dos conteúdos, ou seja, como é possível ter uma memória eficiente no momento necessário, como ter um raciocínio lógico e rápido na resolução de problemas, como inferir e compreender a mensagem do texto e ser capaz de reproduzi-lo com coerência, etc.

Isto evidencia que cada indivíduo tem que usar os elementos cognitivos de maneira apropriada para assimilar informações, pois esses mecanismos estão ligados a uma forma singular de interpretação do sujeito. É uma tomada de decisão individual motivada por estímulos sensoriais em contato com o mundo externo, já que o homem vive cercado de objetos. Embora haja o ato de interação/mediação, o processo de construção do conhecimento parte do externo para o interno, ou seja, o sujeito constrói a informação internamente para depois reproduzi-la. Portanto, a partir do estímulo cerebral são realizadas as conexões necessárias para a elaboração e transmissão do conhecimento.

A interação é determinada pela relação entre sujeitos ou objetos. Esta relação externa proporciona ao sujeito formular internamente noções básicas para a aquisição de conhecimentos. Assim, através da mediação o sujeito desenvolve habilidades para aprender e representar conteúdos vitais ao seu desenvolvimento cognitivo, ou seja, na perspectiva de Vygotsky o indivíduo é um ser histórico, portanto o seu desenvolvimento intelectual, social e cultural depende das relações estabelecidas no meio em que está inserido.

O **metac conhecimento** refere-se à capacidade de cada indivíduo de estabelecer uma conversa consigo mesmo e fazer um diagnóstico preciso sobre suas competências e estratégias para atingir os objetivos determinados. Portanto, hoje não basta ter a informação, é preciso saber aplicá-la adequadamente na geração de novos conhecimentos.

Figueira (S/D) diz que “[...] o conhecimento metacognitivo [...] Corresponde ao segmento do conhecimento do mundo, armazenado, que faz com que sejamos

seres cognitivos e através do qual podemos ter experiências, agir, fazer, alcançar objectivos cognitivamente”.

No presente estudo procuramos estabelecer um paralelo entre o usuário e sua relação com o arquivo, tirando conclusões desta relação através dos resultados obtidos com formulários, cuja elaboração teve por base o método do quarto excluído.

2.7 APLICANDO O MÉTODO DO QUARTO EXCLUÍDO RELACIONANDO À IDEIA DE ESPAÇOS DE INFORMAÇÃO

Na aplicação do método do quarto excluído, as imagens são submetidas ao sujeito para que este visualize e, a partir daí, passe para o passo seguinte, que consiste na identificação, classificação e generalização das imagens enquanto executa a tarefa. O método do quarto excluído mostra a representação em forma de generalização que o sujeito constrói mentalmente, permitindo fazer uma avaliação quantitativa e qualitativa do processo em suas várias nuances.

Conforme discutido na seção anterior, este método é bastante elucidativo, visto que permite uma avaliação tanto quantitativa como qualitativa dos processos cognitivos construídos pelo sujeito sobre representações/ideias/conceitos pré-estabelecidos. Desse modo, é possível obter informações sobre o processo cognitivo do sujeito, já que enquanto executa a atividade, este pensa, identifica as imagens, classifica-as e generaliza-as, tudo simultaneamente.

A identificação é o processo em que o sujeito identifica os objetos visualmente e reconhece-os como elementos que fazem parte da sua rotina ou já fizeram em algum momento. Neste caso, os espaços de informação foram reconhecidos, embora alguns não sejam frequentados pelo usuário, mas se sabe da existência destes locais, pois já viu ou ouviu falar.

Na fase de classificação, o indivíduo atribui identidade aos objetos, de modo que, neste processo, é percebida a semelhança entre as figuras e, com isso, é possível agrupá-las, ou seja, selecionar as figuras semelhantes em um mesmo grupo. Dentro desse grupo é feita a classificação a fim de ordená-las de acordo com um determinado aspecto. No caso da pesquisa desenvolvida, as figuras devem ser

agrupadas como unidades de informação e, por fim, devem ser ordenadas em função do grau de importância, isto é, numa escala de 1 a 3.

Ao realizar a classificação significa que houve a identificação dos objetos, isto é, o sujeito percebe a semelhança entre as figuras. O passo seguinte é a separação e agrupamento, juntar as figuras semelhantes em um mesmo grupo por ordem decrescente (do mais importante para o menos importante).

Com a generalização, o sujeito deve ser capaz de atribuir a um mesmo conceito, a um mesmo grupo, objetos com características distintas. Na pesquisa, as figuras apresentadas são diferentes, mas com a generalização é possível selecionar aquelas que apresentam o conceito de espaço de informação. Nesta etapa, o sujeito atribui significado a uma totalidade e desenvolve a capacidade de abstração, ou seja, comparar qualidades e agrupá-las.

A aplicação do método do quarto excluído foi feita com o propósito de avaliar como os usuários internos e externos (reais/potenciais) do Fórum Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba percebem o que seja unidade de informação e, diante disso, avaliar como concebem representativamente o arquivo. Para isso, foram apresentadas quatro imagens em forma de fichas, das quais três representam espaços de informação e a quarta não. As figuras expressavam as seguintes representações:

- a) Arquivo (ver Figura 1),
- b) Museu (ver Figura 2),
- c) Biblioteca (ver Figura 3) e
- d) Meios de Comunicação (ver Figura 4), respectivamente.

As fichas são do tamanho de um papel A4, e cada uma tem ilustrações que fazem alusão ao que representam. Na Figura 1 é mostrada a ficha Arquivo. Nela contém imagens que fazem alusão ao espaço de informação arquivo: documentos, caixas e pastas para o armazenamento dos documentos, a estrutura física de um arquivo. Todas essas ilustrações foram colocadas na ficha para facilitar a identificação do espaço arquivo pelo sujeito.

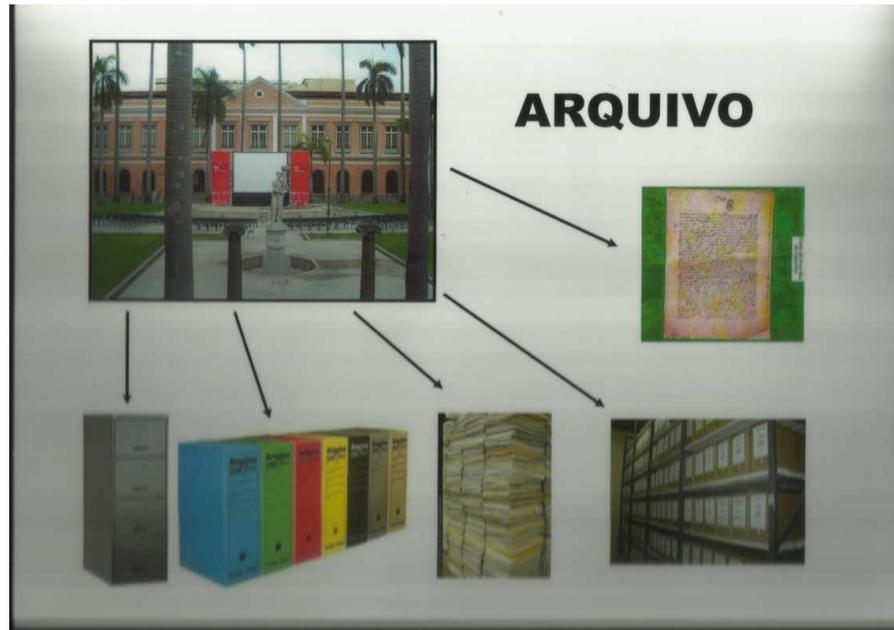


Figura 1 – Ficha Arquivo.

Na ficha Museu, apresentada na Figura 2, foram colocadas ilustrações de instrumentos antigos, como uma máquina de escrever e uma máquina de costura, também tem ilustração de obra de arte, além da própria imagem da estrutura física de um museu. Essas ilustrações remetem à unidade de informação museu.

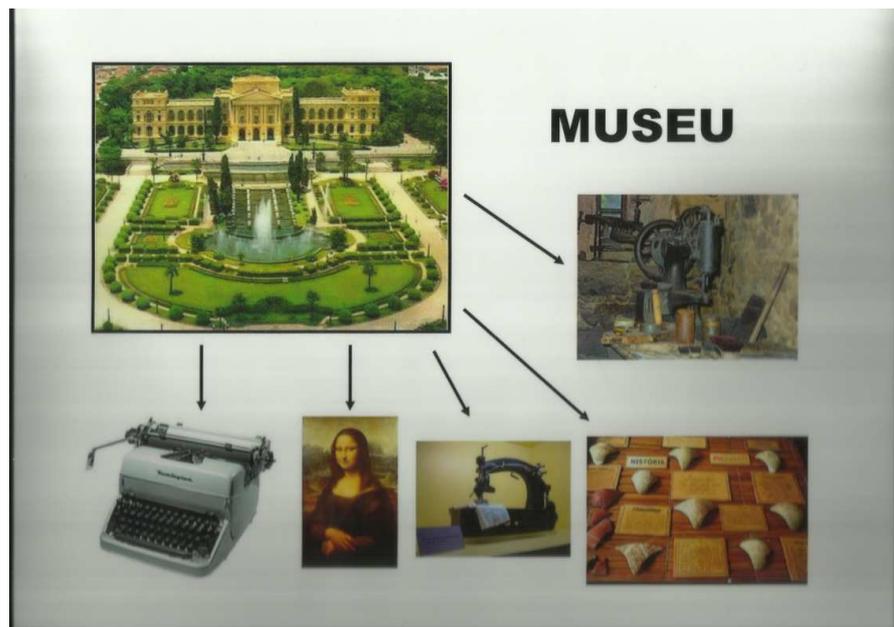


Figura 2 – Ficha Museu.

Na Figura 3 é apresentada a ficha referente à unidade informacional Biblioteca. Nesta ficha contém imagens de livros, de estantes com livros e da própria estrutura física de uma biblioteca.

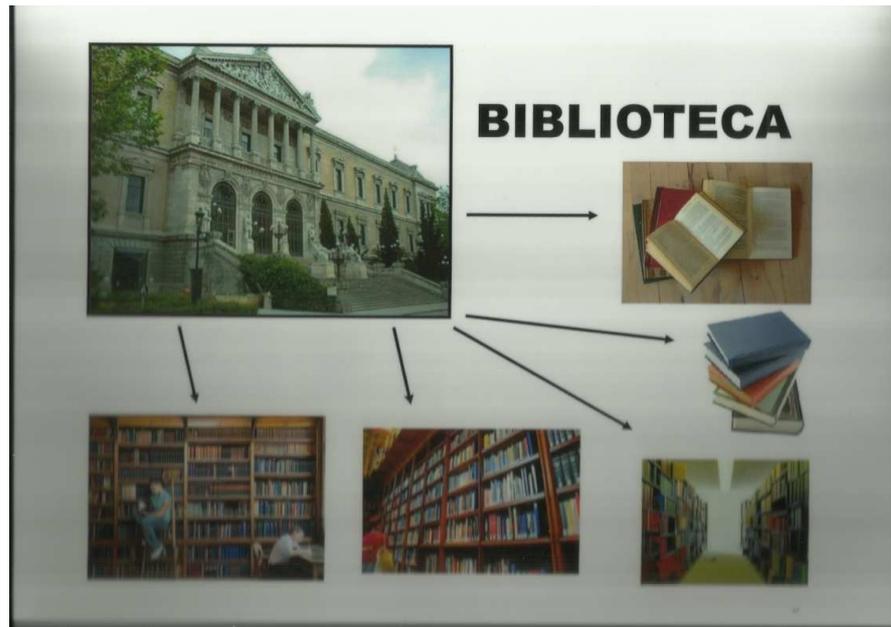


Figura 3 – Ficha Biblioteca.

Na ficha referente a Meios de Comunicação, mostrada na Figura 4, há imagens dos principais meios de comunicação: rádio, televisão, telefone, revistas, jornais impressos e jornal televisivo.

As quatro fichas foram apresentadas aos sujeitos, e pedimos que estes, em função do seu conhecimento a respeito de espaço de informação, identificassem quais são as três que melhor representam “unidades de informação”, classificando-as de acordo com a relevância ou a importância social atribuída pelos próprios sujeitos. Além disso, foi solicitado que justificassem o motivo da exclusão da quarta imagem, ou seja, o quarto excluído. Durante o processo, foram utilizadas fichas de observação (vide apêndice) a fim de registrar a sistemática cognitiva do sujeito para identificar as imagens e classificá-las, além da sua capacidade de generalização.

3 ARQUIVO, DOCUMENTO E INFORMAÇÃO: faces de uma mesma “moeda”?

A palavra arquivo tem vários sentidos, pode ser tanto o espaço físico como o móvel ou o próprio acervo – documentos. Não há uma definição precisa, pois o termo é polissêmico, ou seja, adequado a cada realidade social – institucional.

Os arquivos existem desde os primórdios, isto é, desde que o homem exerce suas atividades e registra-as em um suporte. O acúmulo deve-se à necessidade do homem de transmitir a sua cultura para as gerações posteriores, pois suas descobertas, e até mesmo seus anseios, quer sociais ou individuais, constituem informações preciosas que servem de base para o ajuste de seu comportamento e atitudes presentes.

A origem dos arquivos data desde as civilizações Pré-Clássicas, há seis mil anos a.C. O seu surgimento está associado ao início da escrita, e a sua evolução histórica acompanha as transformações sociais (REIS, 2006). A organização dos arquivos surge da necessidade de preservar esses registros como futuro elemento de prova.

O conceito de Arquivo Público foi desenvolvido pelos romanos, assim como, se atribui a eles a criação do primeiro arquivo do mundo. Alguns critérios utilizados pelos romanos continuam sendo usados até hoje, tanto no que diz respeito à profissão de arquivista quanto aos parâmetros de organização dos arquivos, pois eles tinham um senso prático bastante elevado (REIS, 2006). Com a queda do Império Romano esse conceito perde o sentido e o arquivo passa a ser controlado pela a igreja (Idade Média), que restringe o acesso à população, pois, os documentos ficam guardados nas igrejas e mosteiros.

Mas, logo começa a se ter outra percepção sobre a função do arquivo e a sua importância para as gerações futuras, isto é, o arquivo passa a ser visto como um espaço que presta importante serviço à comunidade. Nesse aspecto, os documentos ali resguardados representam a memória, a história da sociedade, tem grande valor, pois são possíveis elementos de prova, de informação e conhecimento (REIS, 2006).

Após a Revolução Francesa (1789), registra-se a abertura dos arquivos públicos aos cidadãos, já que até então a população não tinha acesso. Portanto, foi

uma conquista bastante significativa naquele momento, representando um avanço para a humanidade. Além disso, evidencia o compromisso do Estado em preservar as informações contidas nos documentos e permitir o acesso ao usuário.

Outro acontecimento relevante foi a criação do Arquivo Nacional (1790), o primeiro do mundo, assinala mudanças importantes para os arquivos, pois este passa a ter um lugar reconhecido na nova sociedade pós-revolução. Para Shellenberg (2006, p. 27), este momento resulta em três conquistas significativas para a arquivística:

- 1- Criação de uma administração nacional e independente dos arquivos.
- 2- Proclamação do princípio de acesso do público aos arquivos.
- 3- Reconhecimento da responsabilidade do Estado pela conservação dos documentos de valor, do passado.

Em meios a essas mudanças, surge o conceito das três idades: a) **arquivo corrente**; que está em constante uso, atende as necessidades imediatas do órgão produtor, ou seja, os documentos estão em trâmite, circulando pelos diversos setores da instituição; b) **arquivo intermediário**; que é constituído por documentos de uso menos frequente, mas que ainda podem ser solicitados pela instituição, portanto, fica em locais afastado do órgão até ser decidido o seu destino – eliminação ou guarda permanente; c) **arquivo permanente**; que é composto pelos documentos que passaram por uma avaliação e foram selecionados para guarda permanente, isto é, a instituição encerrou suas atividades e reconheceu seu valor histórico (BELLOTTO, 2006).

Para Duranti (1994, p. 1), “através dos milênios, os arquivos têm representado, alternada e cumulativamente, os arsenais da administração, do direito, da história, da cultura e da informação”.

Segundo Barreto (2002), “a informação se qualifica como um instrumento modificador da consciência do indivíduo e de seu grupo social, pois sintoniza o homem com a memória de seu passado e com as perspectivas de seu futuro”.

No século XX o arquivo passa a exercer, de fato, a função própria de arquivo e assume a definição que conhecemos hoje. No Brasil, a lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, estabelece,

Art. 2º considera-se arquivo “conjunto de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos”.

As mudanças de suporte dos documentos acompanham os avanços que ocorrem na sociedade, representam a evolução humana e social. Antigamente, os registros eram feitos na argila, pedra, pergaminho, papel e muitos outros. Hoje, os suportes precisam comportar um volume maior de informações, portanto, o uso das tecnologias veio facilitar o processo de armazenamento, recuperação e uso da informação. Os suportes (disquete, cd, dvd, pen drive, hd externo, etc), produzidos neste contexto, vem atender as exigências da realidade atual e proporcionar precisão e rapidez para o usuário, pois com a explosão de informações no mundo o acesso precisa ser fácil e rápido.

Segundo Lopes (2009, p. 40), arquivo representa,

Acervos compostos por informações orgânicas originais, contidas em documentos registrados em suporte convencional ou em suportes que permitam gravação eletrônica mensurável por sua ordem binária (bits); Documentos produzidos ou recebidos por pessoa física ou jurídica, decorrentes do desenvolvimento de suas atividades, sejam elas de caráter administrativo, técnico, artístico ou científico, independentemente de sua idade e valores intrínsecos.

Via de regra, esta definição representa a visão do pensamento contemporâneo que propõem a construção de teorias e práticas que atendam as necessidades atuais do arquivo, sem desprezar, entretanto, o que foi produzido no passado. Tais reflexões promovem discussões enriquecedoras para a área de Arquivologia e outras áreas afins, com o objetivo de mostrar à sociedade a importância do arquivo como espaço produtor de conhecimento. A imagem de depósito de papel precisa ser revista, pois a ideia de “arquivo morto” não cabe mais em pleno século XXI, época da sustentabilidade, da valorização da ciência e do homem como pensante, criativo e modificador do ambiente que atua.

Diante do avanço tecnológico que mudou o comportamento humano e trouxe exigências na vida profissional, acadêmica e social, o conceito de arquivo está mudando, e colocando o produtor da instituição na iminência de inovar/descobrir métodos e técnicas eficientes para organizar as informações produzidas pelo órgão.

Hoje, o arquivo não se limita ao uso do historiador, mas, atende a diversos usuários com necessidades específicas, desvelando a unidade de informação como

objeto de investigação e transformação, ou seja, o arquivo pré-estabelece uma relação mais oportuna, um contato diferente com o usuário.

O arquivo presta-se à preservação de documentos das mais diversas finalidades; advindos de qualquer corpo administrativo, de pessoas físicas ou jurídicas que tenham desenvolvido alguma atividade e tenha registrado dados em algum suporte. Portanto, o arquivo tem como função resguardar os direitos da sociedade quanto a sua história, preservando-a para possível recuperação no futuro, mediante as necessidades de busca, recuperação e uso da informação, pois representa o pensamento das pessoas e das instituições.

Na sociedade da informação, o conhecimento é a mola propulsora para todos os empreendimentos efetuados pelo sujeito. A construção do conhecimento consiste no exercício da percepção intelectual para assimilar as informações recebidas, portanto, o arquivo está inserido neste contexto como espaço informacional, ou seja, fonte de alimentação para a pesquisa, a administração, a justiça, a cidadania etc.

Nesse aspecto o arquivo ajuda a promover o desenvolvimento intelectual e científico do homem, o que é vital para a evolução da humanidade. Por ser um espaço que guarda os registros das ações humanas, o arquivo fornece aos estudiosos, informações valiosas para suas pesquisas, promovendo o conhecimento e contribuindo para o desenvolvimento cultural, social e econômico do país. Apesar de ainda não ter o reconhecimento necessário e ser visto como um lugar “sujo”, que não contém informação atual, o arquivo transcende o tempo, ele é vivo e dinâmico, pois acumula informações atuais e crescentes. Afinal vive-se na sociedade da informação.

Soares (1975, p. 13) considera “[...] que a falta de hábito de recorrer aos arquivos, fazendo-se tábula rasa do que se passou anteriormente, deve-se ao fato de não se contar com eficientes serviços de arquivo”.

Portanto, torna-se imprescindível a presença do profissional da informação – arquivista – dentro das organizações para acompanhar o processo da produção de documentos, desde a sua criação até o destino final.

Lopes (2009, p. 276) postula que

[...] o tratamento arquivístico deve começar na origem, isto é, no momento da produção do documento. Sem isso, os princípios e a teoria das três idades perdem sentido frente aos problemas do mundo contemporâneo, caracterizado pelo aumento explosivo da quantidade e qualidade das informações e dos documentos.

Esse entendimento por parte do produtor vai mudar a mentalidade do funcionário que trabalha com o documento cotidianamente e, conseqüentemente mudará a realidade institucional, especialmente a instituição pública.

A valorização do arquivo para a instituição deve partir do gestor, pois este como gerenciador de pessoas deve ter poder de persuasão para com seus colaboradores. A atitude de resguardar os documentos de arquivo torna-se uma atividade vital para a organização, pois além da celeridade no processo da recuperação informacional, contribui com a racionalização do espaço físico e torna o trabalho do funcionário mais dinâmico e eficaz. E a agilidade faz parte da modernidade, pois a tomada de decisão é recorrente nesta sociedade. Portanto, como evidencia Soares (1975, p. 13), “cabe [...] àqueles que estão à frente dos comandos arquivísticos, a responsabilidade do planejamento, coordenação e controle de todo o processo documental [...]”.

Dessa forma, o arquivo deve ser reconhecido como um espaço de conhecimento técnico, científico e cultural para o usuário da informação, logo, deve estar visível e adequadamente organizado, seja para o usuário interno (funcionário da empresa), seja para o usuário externo (qualquer indivíduo que necessite de informação). O acervo institucional, desde sua gênese é um patrimônio da sociedade, pois trata de registros individuais e coletivos que representam a história através da prática de ações desenvolvidas pelos desejos do homem na sua trajetória de vida e de trabalho, documenta o tempo, os fenômenos, as características e as provas de cada época histórica, social e cultural.

3.1 DOCUMENTO: DO SUPORTE FÍSICO AO REGISTRO DE CONTEÚDOS INFORMACIONAIS

Os registros documentais são necessários para a preservação e a evolução histórica da humanidade. Portanto, é oportuno ressaltar que se os arquivos existem desde as primeiras civilizações, conseqüentemente, os documentos também. Os documentos são produtos das atividades exercidas pelo homem nas suas diversas funções. Enfim, a informação existe desde que o homem usa sua capacidade cognitiva: linguagem, pensamento, memória, raciocínio, etc. A apreensão pelos

sentidos permite ao ser humano conhecer o mundo que o circunda, ou seja, os caminhos a percorrer.

As conquistas do homem partem sempre do conhecimento de si próprio, isto é, do convívio consigo mesmo, das ações previamente pensadas e executadas.

A partir dessas ações, os documentos, transformam-se em conteúdos informacionais imprescindíveis ao funcionamento das instituições. São instrumentos necessários para atingir os objetivos determinados pela instituição. Estes documentos, ao serem criados, vão interagindo e formando um conjunto documental, tornando-se indissociáveis do contexto administrativo. Inicialmente, atende apenas as necessidades da empresa, e depois passa a desempenhar funções diferentes para os quais foram originados.

Para Duranti (1994, p. 3), “os documentos estão ligados entre si por um elo que é criado no momento em que são produzidos ou recebidos [...] são um conjunto indivisível de relações intelectuais permanentes [...]”.

Schellenberg (2006, p. 41) define documento como:

Todos os livros, papéis, mapas, fotografias ou espécies documentárias, independentemente de sua apresentação física ou características, expedidos ou recebidos por qualquer entidade pública ou privada no exercício de seus encargos legais ou em função das suas atividades e preservados ou depositados para preservação por aquela entidade ou por seus legítimos sucessores como prova de suas funções, política, decisões, métodos, operações ou outras atividades, ou em virtude do valor informativo dos dados neles contidos.

O conceito de ciclo vital dos documentos surge diante do grande volume de documentos produzidos pelas instituições públicas após a Segunda Guerra Mundial (1939 – 1945), o que torna emergencial o desenvolvimento de metodologias mais eficientes e eficazes à organização e recuperação da informação. O autor considera dois valores para os documentos públicos e os define como, primário e secundário. O documento “primário” serve à própria entidade criadora, corresponde ao arquivo corrente, cujos documentos estão tramitando no dia-a-dia da instituição, em outras palavras, estão sendo usados com frequência. O documento “secundário” deixa de fazer parte das atividades vitais da instituição e passa a atender ao público em geral, isto é, torna-se arquivo permanente/histórico (SCHELLENBERG, 2006).

Como objeto de registro, fonte de evidência, de prova, veículo que transporta informação dentro e fora da instituição, enfim, o documento parte sempre de uma ação do homem, com uma finalidade, um desejo. E são essas motivações que vão

determinar a gênese e o destino dos documentos, ou seja, o tempo de uso pelo órgão produtor, a guarda e a destinação final – eliminação ou guarda permanente.

O documento de arquivo corresponde “a menor unidade de informação registrada com um significado próprio”, tem características próprias, pois se trata de um documento que nasce com limites fixados pelo produtor, evidenciando que é a produção documental de toda instituição é finita (SOUSA, 2008).

A corrente mais tradicional da arquivística atribui grande valor aos documentos de guarda permanente (históricos), ou seja, esses documentos seriam a razão principal da constituição do arquivo.

Por outro lado, os estudiosos contemporâneos fazem uma nova leitura e consideram o documento importante em todas as idades: corrente, intermediária e permanente (documentos ativos, semiativos e definitivos). Então, a gestão da informação, em qualquer que seja o suporte, é fundamental para o processo organizacional da instituição (LOPES, 2009).

Diante dessa análise, concluímos que a informação arquivística deve ser avaliada por um profissional com formação em arquivo, pois através do conhecimento adquirido na sua formação profissional poderá efetuar os procedimentos adequados para preservação, conservação e disseminação dos documentos.

De acordo com os relatos anteriores, entendemos o documento como a representação da atividade humana dentro de um contexto social e administrativo. Portanto, estes registros devem conter as funções e os objetivos que originaram sua criação, pois através do conteúdo informacional, o documento fornece elementos esclarecedores e elucidativos para a resolução de fatos que envolvam os problemas vivenciados pelos seres humanos.

Os documentos constituem os acervos dos espaços informacionais, e trazem consigo registros atuais e passados da cultura de um grupo, comunidade ou sociedade; são recortes de fenômenos sociais. Desse modo, os documentos são a base – suporte – do registro das informações nos seus diversos formatos e gêneros. A memória histórica de uma nação é constituída através das relações desenvolvidas nas interações com os sujeitos.

Mediante normas vigentes, o usuário tem garantido na Constituição Federal o direito de acesso à informação pública, seja qual for sua motivação. Tal direito foi reafirmado com a lei 12.527/2011, que entrou em vigor em 12/05/2012, quer dizer,

os órgãos públicos (Executivo, Legislativo, Judiciário e União, Estados, Municípios e Distrito Federal, etc.) são obrigados a disponibilizar para a sociedade todos os documentos que estejam sob sua guarda, com exceção dos que são considerados sigilosos - dados que possam colocar em risco a segurança da nação ou do indivíduo. O prazo de acesso é de vinte dias, que pode ser prorrogado por mais dez dias, desde que seja justificado o motivo. Os documentos podem ser solicitados por qualquer pessoa, sobre qualquer assunto a respeito das atividades da administração sem ter que justificar o seu pedido. Segundo a nova lei, cabe aos órgãos públicos assegurar o amplo acesso aos documentos, transparência nas informações e linguagem de fácil compreensão.

Diante desta nova realidade o arquivista deve estar consciente das diversas funções que vai assumir como gerenciador dos arquivos, pois é responsável pela a organização física e intelectual do acervo documental (manter a integridade dos documentos), gestão de pessoas, gestão financeira, entendimento sobre o mundo da tecnologia, enfim, tudo que diz respeito às atividades exercidas no arquivo e que ocorre no âmbito profissional. Mais além, inclui a função primordial do arquivista na unidade de informação que é atender ao usuário. Logo, o arquivista deve conhecer bem a instituição para efetuar ações voltadas às exigências do sujeito que solicita informações.

A gestão documental é considerada o cerne das atividades pelos arquivistas contemporâneos, pois não é fácil adotar medidas amplas e eficazes para o gerenciamento de um número incalculável e crescente de informações produzidas diariamente pelos órgãos públicos. Mesmo com o uso da tecnologia (computadores e programas específicos) não é possível processar tantas informações (impresa, eletrônica) e isso compromete o acesso.

Lopes (2009, p. 248) ressalta que “os parâmetros básicos da gestão – planejamento e operação – da informação arquivística residem no pressuposto de seu significado evolutivo e dinâmico no seio da vida das organizações e das pessoas”.

Segundo Lopes (2009, p. 276), “[...] o tratamento arquivístico deve começar na origem, isto é, no momento da produção do documento. Sem isto, os princípios e a teoria das três idades perdem sentido frente aos problemas do mundo contemporâneo [...]”.

Sob tais afirmações, entendemos que o acesso aos documentos de arquivo só é possível quando o profissional da informação e o produtor da instituição assumem suas responsabilidades e trabalham em função de um objetivo comum, ou seja, tratar e disponibilizar a informação à sociedade. Quando devidamente tratada, disponibilizada e assimilada, a informação constrói elementos essenciais ao desenvolvimento intelectual e emocional do sujeito.

3.2 A INFORMAÇÃO COMO OBJETO DA CIÊNCIA: A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (CI)

A Ciência da Informação (CI) surge na década de 50, diante da necessidade de organizar a grande massa documental logo após a 2ª guerra mundial. Momento que dá início a uma nova sociedade e exige mudanças em todos os setores. É uma sociedade que nasce junto com as tecnologias, o que leva a uma dependência natural dos meios de transmissão da informação, em que o computador torna-se de fundamental importância para a organização do caos informacional vivenciado nesse pós-guerra.

A origem da CI está relacionada com a publicação do artigo “*As We May think*” do cientista do MIT (*Massachusetts Institute of Technology*), Vannevar Bush em 1945, o qual propunha uma solução para gerenciar e disponibilizar a massa documental (SARACEVIC, 1996).

Bush é considerado o precursor da Ciência da Informação, acreditava que os meios utilizados para processar, armazenar e recuperar a informação não atendia a grande explosão informacional, sugerindo o uso do *Memex* - aparelho tecnológico que armazenava e recuperava a informação por meio da associação de palavras (BARRETO, 2002b). Para Barreto (2002b, p. 69), “Bush introduziu a noção de conceitos ou palavras na organização da informação, pois este seria o padrão que o cérebro humano utiliza para transformar informação em conhecimento”.

Portanto, a CI surge em um momento revolucionário com o objetivo de gerenciar a informação produzida progressivamente pelos órgãos públicos, ou seja, organizar, armazenar, recuperar e disseminar informações. Esta ciência nasce com laços estreitos com a tecnologia da informação e comunicação estendendo a sua

dimensão de alcance, a partir do relacionamento com diversas áreas do conhecimento, a exemplo das ciências cognitivas, computação, sociologia, comunicação etc.

Alguns estudiosos sinalizam os documentos como razão do surgimento da CI. Contudo, ainda há muitas questões a serem esclarecidas.

Diante de tantas mudanças ocorrendo, a Ciência da Informação precisa acompanhar essa evolução para atender a demanda do fluxo informacional; afinal, CI surgiu sob essa realidade (exigência), por isso, está sempre passando por transformações e adaptações. Trata-se de uma área do conhecimento em expansão, que busca conquistar seu status como ciência. Caracteriza-se pela interdisciplinaridade, isto é, relaciona-se com outras áreas. Saracevic (1996, p. 42) afirma que “A CI teve e tem um importante papel a desempenhar por sua forte dimensão social e humana, que ultrapassa a tecnologia”.

Segundo Wersig e Neveling (1975 p. 3) “a ciência não é algo que se possa justificar em si mesma, mas é sempre justificável por alguma necessidade social que deve ser atendida por esta ciência”. Para estes autores a transferência de conhecimento é uma responsabilidade social, portanto, este parece ser o real motivo para a existência da CI.

No contexto contemporâneo, Saracevic (1996, p. 47) define:

A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO é um campo dedicado às questões científicas e à prática profissional voltadas para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação. No tratamento destas questões são consideradas de particular interesse as vantagens das modernas tecnologias informacionais.

Fonseca (2005) descreve a CI como uma ciência social e afirma que esse pensamento é compartilhado entre os estudiosos da área de Arquivologia.

Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2004, p. 97), a informação é definida como “Elemento referencial, noção, ideia ou mensagem contida num documento”. Concluimos, que a informação é um elemento que transmite conhecimento através da interação emissor – receptor.

Para Le Coadic (1996, p. 5)

A informação é um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual. [...] comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal [...].

A informação pode ser tangível e intangível: tangível, quer dizer, palpável, concreta, física (documento), é a informação como “coisa”. Intangível, significa que não se pode tocar, não possui um corpo físico (conhecimento), a informação na sua forma subjetiva (CAPURRO; HJORLAND, 2007).

Nessa dimensão, entendemos que a informação é um germe constituído de múltiplos significados que agrega valores, produz conhecimento, estabelece comunicação, preenche lacunas e soluciona problemas. Portanto, exerce controle de forma concreta nas mudanças sociais, políticas, econômicas e culturais.

No entanto, a informação, para provocar mudanças no sujeito, precisa estar no lugar certo, na hora certa, devidamente selecionada para ser entendida e aceita pelo usuário, pois a informação só promove conhecimento à medida que esta estabelece interação, isto é, troca de sentidos entre sujeitos.

À medida que a informação é um fenômeno humano que se origina no cérebro, entendemos que neste processo há cognição, pois o sujeito assimila novos conhecimentos a partir de estoques informacionais existentes como consequência de suas experiências. Desse modo, a informação é um elemento de significado, construído pelo homem, pois através da experiência, da subjetividade constrói-se o conhecimento necessário para o seu próprio crescimento como sujeito social. A cognição está presente na evolução intelectual do homem e na interação com o outro, sendo composta por elementos abstratos, tendo em vista que o significado não está somente em quem produz, mas em quem usa.

Em virtude das transformações ocorridas com o uso das tecnologias, o sujeito precisa adequar-se às novas linguagens, provocando alterações no seu comportamento, pois essas mudanças alteram normas e preceitos estabelecidos até então, afetando o desenvolvimento cognitivo do homem moderno.

A informação muda o comportamento social. Dentro dessa perspectiva social, a CI estuda a logística informacional – gênese, construção, comunicação, armazenamento e uso - dentro da estrutura organizacional, através da interação com o uso das tecnologias, pois o uso do computador veio facilitar o tratamento, o armazenamento e a transmissão da informação de maneira rápida e sistemática.

A CI facilita o acesso ao usuário da unidade de informação, pois ao gerenciar os estoques informacionais possibilita o acesso e a recuperação, o que proporciona a aquisição de conhecimentos por parte do usuário. E a informação devidamente

assimilada não só satisfaz uma necessidade individual, mas contribui para produção de novos conhecimentos através da pesquisa.

Portanto, a informação é objeto de estudo da CI e da Arquivologia, ambas percorrem caminhos semelhantes, pois têm como objetivo principal o acesso à informação. Nasceram no contexto da modernidade, são responsáveis pela ruptura de paradigmas e o estudo de novas técnicas e teorias que propiciem o controle físico e intelectual das informações no interior dos órgãos produtores. Transmitem a noção de organização necessária para o aproveitamento racional e eficaz dos arquivos como unidade de informação. Tornam a comunicação humana dinâmica e interativa. Por todas as suas características são ciências comprometidas com o desenvolvimento social.

Conforme podemos perceber, os temas abordados estão diretamente ligados entre si, pois fazem parte de um mesmo contexto em Arquivologia. Arquivo, documento de arquivo e informação são elementos inseparáveis e essenciais para a evolução e reconhecimento da Arquivologia como ciência.

Em síntese, a informação arquivística não prescinde ao documento, pois os dois elementos são pilares da Arquivologia e do entendimento humano.

3.3 O DEBATE SOBRE O “FRUTO” DOS ARQUIVOS: ENTRE O DOCUMENTO E A INFORMAÇÃO

Esta é uma discussão que permeia o cotidiano dos estudiosos e dos profissionais, pois, arquivo, documento e informação estão entrelaçados, são inseparáveis no contexto da Arquivologia: a) arquivo, espaço criado para preservar a história da humanidade; b) documento, suporte de armazenamento; c) informação, fenômeno histórico, social, político, cultural, econômico, religioso, gerado organicamente pela administração, prova para a justiça que a utiliza como valor probatório, subjetivo ou pessoal etc. De todo modo, tudo isto é registrado em suportes que se transformam em informação. Então, não dá para dissociar esses elementos, pois cada um contribui para o desenvolvimento do conhecimento, isto é, da Arquivologia. O arquivo existe muito mais do que para estocar, mas para

comunicar e disponibilizar a informação que, por sua vez, pode ser transformada em conhecimento.

Portanto, o fruto dos arquivos é resultante do trabalho do homem e da condição natural da vida. Assim, a produção social da informação – empresa, instituição, sujeito – é criada a partir da necessidade individual ou coletiva. No arquivo, tal produção tem sempre como foco uma determinada gênese ou proveniência, e o uso da própria informação dá-se como elemento de valor no contexto do capitalismo global, tal valor gera competitividade, ou seja, um sistema de relações econômicas – compra e venda - que rege a sociedade atual.

Diante desta realidade torna-se urgente a necessidade de obter informação para adquirir conhecimento e atender às exigências profissionais. Na atualidade, o profissional, independente de qual área seja, recorre ao uso de documentos para obter informações e tomar decisões.

Nesse sentido, o fenômeno informação configura-se como um objeto de muitas definições, mas conjuga muito bem os seus diversos significados, ou seja, é um termo aglutinador, usado por grupos, comunidades e pessoas diversas. São dados capturados, processados e preservados que vão elucidar fatos ocorridos na vida social, política e cultural do homem. A informação contida no documento tem função de atender as solicitações de todos os grupos sociais e tem como objetivo solucionar problemas suscitados pela sociedade.

O usuário quando se dirige ao arquivo está em busca da informação contida no documento (seja impressa ou digital), e naquele momento a sua busca é real e a informação desejada é única, pois subjetivamente só serve para aquele indivíduo. Portanto, não é qualquer informação que atende à necessidade do usuário. A informação precisa estar registrada em meio seguro, confiável e acessível para recuperação. Segundo Barreto (1994, p. 2),

A assimilação da informação é a finalização de um processo de aceitação da informação, o qual transcende a disponibilidade, o acesso e o uso da informação [...] faz realizar o fenômeno do conhecimento no indivíduo (receptor) e em sua ambiência.

Mas, à medida que a informação reduz incertezas, gera insegurança, pois são muitos canais e fontes de transmissão que o usuário precisa ter uma ideia clara do que está procurando. Daí a necessidade de comunicação entre usuário e arquivista, pois o profissional responsável pelo arquivo deve ter a percepção qualitativa e

quantitativa sobre o acervo que está sob sua custódia. A interação arquivista/usuário é fundamental, pois, para a socialização e o entendimento da informação como insumo valorativo, útil e simbólico. Através da interação/ comunicação é possível melhorar os serviços oferecidos e a qualidade da informação.

Em sua gênese, os documentos produzidos constituem informações de grande valor no futuro e, certamente, serão usados por novas gerações. Portanto, o valor atribuído à informação está sempre atrelado à satisfação do usuário, pois ao satisfazer à necessidade do sujeito social a informação torna-se útil e preenche uma lacuna, ou seja, quando o conteúdo informacional é assimilado pelo sujeito, transcende o imaginário e o abstrato, concretiza-se cognitivamente (na mente do homem) em forma de conhecimento. Paim *et al.* (1996, p. 4) dá ênfase à informação direcionada ao usuário, enfatizando: “a proposição central é a de que o valor ou a qualidade da informação depende do usuário e do contexto em que é considerada. O usuário, quer individual ou coletivo, faz o julgamento da informação”.

As informações contidas nos documentos constituem os acervos documentais dos arquivos públicos e privados e são fruto do trabalho desenvolvido pela humanidade. São ações/atividades registradas em um suporte como consequência de um ato jurídico (legal), que futuramente, será elemento de prova, de comunicação e de aplicabilidade. O documento arquivístico é o veículo de transmissão da informação, nasce com características próprias, tais como:

- Autenticidade - precisa preencher todos os requisitos que atestam a sua veracidade;
- Naturalidade - é acumulado naturalmente pelo seu órgão produtor no desempenho da função exercida;
- Inter-relacionamento - faz parte do contexto pelo qual foi criado, relaciona-se com os outros documentos para atingir o objetivo determinado pela instituição;
- Unicidade – o documento arquivístico tem caráter único na estrutura onde foi criado (DURANTI, 1994).

Desse modo, o arquivo como espaço de memória contribui preservando e possibilitando a resignificação da história. Portanto, a informação e o documento proporcionam vida ao arquivo, pois mantém viva a história, resguarda informações atemporais e beneficia não apenas o pesquisador, mas o profissional, o estudante e o cidadão.

Na sociedade contemporânea, a informação estabelece uma relação direta com o conhecimento, pois sua ressignificação pelo sujeito pode se constituir em saberes que irão se transformar em elementos modificadores da consciência humana. Isto torna o homem capaz de criar novos sentidos para os objetos ao seu redor, pois ao captar e interiorizar informações novas, elabora através do pensamento, da memória e da linguagem conceitos fundamentais para o desenvolvimento da ciência, da consciência e da consistência nas ideias sobre o mundo e a vida.

Nessas vias, com o uso das tecnologias da informação e comunicação o arquivo precisa ter uma dinâmica de transferência informacional muito mais voltada para atender às exigências do usuário. A internet apresenta-se como um novo espaço de processamento da informação que proporciona interatividade e rapidez no acesso e na recuperação.

Vale salientar que a informação gerada e armazenada em meio digital ainda fomenta muitas discussões entre produtores e profissionais, pois oferece vantagens e limitações. A facilidade de veiculação nos diversos tipos de mídias e o acesso imediato a muitos conteúdos é uma evolução impensável até bem pouco tempo. Entretanto, uma parcela considerável da sociedade ainda não tem acesso a esses equipamentos, são excluídos desse mundo virtual, e o arquivo como detentor de informações traz consigo a responsabilidade de planejar e adequar sistemas que incluam esses usuários, tornando possível o acesso ao acervo.

A Arquivologia muito se beneficia desses avanços, pois os novos recursos tecnológicos permitem a coleta, o armazenamento e a preservação de documentos que representam a memória social, histórica e pessoal, isto é, as informações advindas desses documentos compõem a matéria-prima da pesquisa.

No âmbito da sociedade moderna, a informação produzida no contexto organizacional contemporâneo é um bem de valor incalculável, pois o documento e informação representam o produto que vai atender a demanda social da contemporaneidade, cuja preocupação deve ser satisfazer as necessidades do usuário.

3.4 A RAZÃO DE SER DOS ARQUIVOS: O USUÁRIO?

O uso dos arquivos na contemporaneidade reflete uma realidade diferente da de anos atrás, pois não somente estão documentos, mas atende as exigências de uma sociedade que vive em constante mudança. A informação não é apenas um objeto de valor, mas por ser um elemento de significado, modifica, cria e altera conceitos e ações na vida dos sujeitos em sociedade, de um simples e-mail à produção científica. Hoje, nenhum profissional exerce sua profissão sem buscar informação, através das diversas fontes e canais de comunicação, desde o mais alto executivo até o pequeno produtor rural.

Com isso, o arquivo ocupa um espaço de grande importância para o usuário, no que diz respeito ao acesso e uso. É um local de referência, responsável pela guarda e disponibilização de informações, tendo como objetivo principal informar e disponibilizar as informações que o usuário necessita.

Na sociedade da informação, o arquivista é o profissional que deve fazer a mediação entre o usuário e o acervo (arquivo), isto é, identificar a necessidade, fazer a recuperação e assim, promover a satisfação do sujeito que procura preencher gaps (*vazio, lacuna*) e resolver problemas para facilitar o seu desempenho na execução de atividades cotidianas.

O usuário é um elemento desafiador para os arquivistas que, até bem pouco tempo, não tinham a percepção do usuário como a razão primordial da existência do arquivo. O profissional da informação passa a entender que o usuário está no centro das atividades e das discussões relacionadas ao arquivo, logo, reconhece que o acervo não é para ser “escondido” por trás do argumento de preservação, e sim ser colocado à disposição da sociedade que o criou.

A partir do uso das ferramentas tecnológicas configura-se um campo novo de trabalho para os arquivistas, especialmente no que se refere à área “estudo de usuários”, efetuando-se mudanças bastante significativas, como citam Jardim e Fonseca (2004, p. 1),

1. O conceito de "lugar" torna-se secundário para o profissional da informação e para os usuários;
2. Onde a informação se encontra não é o mais importante e sim o acesso à informação;

3. A ênfase na gestão da informação desloca-se do acervo para o acesso, do estoque para o fluxo da informação, dos sistemas para as redes;
4. Instituições como arquivos, bibliotecas e centros de informação adquirem novas vocações, renovam funções que lhe são históricas e superam outras;
5. Sob a banalização das tecnologias da informação, os usuários (aos menos os não excluídos do acesso às tecnologias da informação), produzem novas demandas aos arquivos, bibliotecas, centros de documentação e provocam a realocação ou supressão de fronteiras que demarcam tais espaços;
6. Emergem espaços informacionais virtuais (bibliotecas, arquivos. etc.) cuja existência, longe de excluir as instituições documentais tradicionais, sugere-lhes novas possibilidades de gestão da informação.

De acordo com esses novos preceitos, o estudo de usuários passa a ser uma área de bastante interesse para os arquivistas, pois através dos estudos desenvolvidos percebe-se que as transformações sociais mudaram o interesse do indivíduo como usuário da informação. Isto o torna mais reflexivo e crítico quanto ao produto que adquire como bem simbólico: a informação. Os bens informacionais utilizados pelo sujeito tomam, pois, dimensões físicas e subjetivas, podem ser mensuráveis (arquivo) documentos no arquivo e imensuráveis (uso) informação para o uso. Esta é a nova face da sociedade moderna, despertando sentidos na mente do homem para criar e reelaborar conceitos emergentes.

Segundo Jardim e Fonseca (2004, p. 2), o usuário não deve ficar do “lado de fora” e sim ser chamado para o arquivo, no sentido de que o profissional da informação possa conhecer as suas inquietações e desejos. Ainda de acordo com Jardim e Fonseca (2004, p. 2),

seja qual for o conceito de informação adotado, reconhece-se que os processos de **transferência** e **uso** da informação em seus diversos matizes constituem um dos cerne da contemporaneidade. Considera-se ainda que tais processos envolvem diversos sujeitos informativos – em especial o profissional e o usuário da informação – sendo a satisfação das necessidades deste último uma variável fundamental na avaliação de qualquer serviço de informação. [...] Trata-se da emergência de um modelo baseado **sobre os usuários da informação** e não mais apenas **sobre os usos da informação**.

A literatura evidencia as duas abordagens mais investigadas sobre estudo de usuários: a) abordagem clássica ou tradicional, voltada para a organização do acervo e serviços, isto é, o usuário não é considerado prioridade; b) a abordagem moderna ou alternativa é contemporânea e leva em consideração o fator cognitivo e psicológico do sujeito, ou seja, entende o **usuário** como um ser subjetivo e único, que precisa ser investigado como indivíduo com necessidades singulares. Ao

quebrar paradigmas, sugere novos caminhos para elaborar novas práticas e conceitos que permitam ao **usuário** acesso e uso da informação no **arquivo** a partir de um conceito fundamental: necessidade de informação (LOPES, 2009).

Desse modo, o conceito “necessidade de informação” parte sempre do pressuposto que há um “vazio” que precisa ser preenchido, podem ser necessidades cognitivas, afetivas etc. É um processo gradual e progressivo que pode estar relacionado a diversos fatores que envolvem a vida do usuário, seja por razões jurídicas, profissionais, acadêmicas, lazer, não importa qual a motivação. O que deve ser considerado, de fato, pelo arquivista é a singularidade deste momento, pois o sujeito chega, na maioria das vezes, sem a clareza do que realmente busca e sem a certeza se vai encontrar o que deseja.

Neste momento, deve haver uma ação no sentido de minimizar ou mesmo eliminar as barreiras para que o usuário possa obter a informação que precisa com rapidez e precisão, pois tais barreiras existem e são significativas para o progresso do usuário em relação às suas necessidades informacionais. Pode ser desde o acesso ao espaço físico, atendimento dos funcionários no local, uso dos computadores, falta de instrumentos referenciais – instrumentos de pesquisa (guia, inventário, catálogo, índice, repertório), a linguagem, o nível educacional e o não reconhecimento explícito da necessidade de informação (FERREIRA, 1995).

Considerando todos os aspectos envolvidos nesse processo, entendemos a linguagem como um dos elementos fundamentais na compreensão das ferramentas fornecidas nas unidades de informação. Já que a comunicação se dá por diversos tipos de linguagem (falada, escrita, gestual, etc.), o profissional responsável pelo arquivo deve planejar um sistema de acesso e recuperação direcionado ao usuário, isto é, considerar a realidade social e cultural de cada indivíduo/comunidade. Cada área profissional tem os seus termos técnicos, o que pode se caracterizar como uma barreira para o usuário que não é da área.

Enfatizando os problemas enfrentados pelo usuário com respeito à linguagem, De Lara e Conti (2003, p. 32) afirmam,

Há problemas relacionados à linguagem, seja porque a mesma informação é apresentada com diferentes denominações e não há mecanismos de compatibilização entre as linguagens, seja porque tais denominações são excessivamente marcadas pelo jargão técnico.

Por outro lado é preciso considerar, o grau de conhecimento do usuário sobre como acessar a base de dados do arquivo, Oliveira (2006, p. 74) ressalta que “a linguagem utilizada permite uma maior comunicabilidade entre o usuário e o sistema de recuperação da informação adotado”.

Entendemos que o caminho a ser trilhado deve ser sempre no sentido de compreender que o usuário desenvolve necessidades de informação e que passam por um processo de construção muito subjetivo, ou seja, tudo é resultado da atividade mental no contexto real em que o sujeito vive, o que possibilita gerar necessidades, buscar, acessar, recuperar, usar e ressignificar a informação através da ação e do comportamento. Desse modo, o preenchimento de um “vazio cognitivo” causa impacto, pois altera não só os estoques informacionais (conhecimentos) existentes, como também a compreensão, a percepção, a forma de ver o mundo, causando inquietações que afetam a mente (cognição).

Segundo Choo (2003, p. 70),

o valor da informação reside no relacionamento que o usuário constrói entre si mesmo e determinada informação. [...] só é útil quando o usuário infunde-lhe significado, e a mesma informação objetiva pode receber diferentes significados subjetivos de diferentes indivíduos.

De acordo com as afirmações anteriores, a informação é sempre elaborada na mente humana, partindo de experiências sociais e históricas. Portanto, tem um significado único para o sujeito que a elaborou, mas a mesma informação pode não ter nenhum valor para outra pessoa. Como é posto por Choo (2003, p. 86), “um novo passo é dado a cada novo movimento. Mesmo que o passo seja a repetição de uma ação passada, é um novo passo, porque ocorre num novo momento no espaço e no tempo”.

Segundo os preceitos desta nova realidade, o usuário da informação deve ser ouvido, pois a partir da identificação das necessidades individuais do sujeito é possível efetuar os ajustes necessários, para o melhor atendimento na unidade informacional. Tornando-se urgente a reformulação dos conceitos e a participação ostensiva do profissional da informação junto ao gestor do órgão produtor de documentos, com o propósito de informar e conscientizá-lo da importância do “arquivo” e do “usuário”.

Existem quatro tipos de usuários, para os quais justifica a organização do arquivo público: a) o administrador que é o que produz e usa a informação para

tomar decisões; b) o cidadão, que busca o cumprimento dos seus direitos constitucionais; c) o pesquisador, profissional que procura informações para a sua área de atuação; d) e o cidadão comum, interessado na história e no entretenimento, está em busca de cultura geral. Portanto, a razão da existência do arquivo é servir o sujeito em seu contexto social (BELLOTTO, 2006).

Percebemos que a ideia que se tem do profissional (arquivista) não está devidamente assimilada e, como consequência, ainda não é identificado o valor quando se trata do espaço de informação – **arquivo**. Identificamos a fragilidade quanto aos cuidados com as informações que estão custodiadas pelo gestor, deixando o usuário “invisível”, quase como se não existisse. Reafirmando que, essa fragilidade reflete na qualidade do atendimento e na exclusão do sujeito (**usuário**) que é razão da existência do arquivo e da instituição. A **entidade produtora** exerce uma função social e o **arquivista** também, ambos precisam dialogar para juntos efetuarem as mudanças necessárias, objetivando a satisfação das necessidades informacionais do usuário.

3.5 USUÁRIOS REAIS E USUÁRIOS POTENCIAIS

O termo “usuário” é difícil de conceituar, pois existem várias definições, pode ser o especialista que consulta uma base de dados, o indivíduo que solicita uma consulta na unidade de informação, o cliente de um serviço, o produtor de informação, etc. (DIAS; PIRES, 2004). Com o uso da internet, surge outro tipo de usuário, o “virtual ou remoto”, que é aquele que utiliza o acervo virtual, ou seja, acessa o acervo através da internet (SÁ, 2005).

Este é um novo campo (virtual) que o estudo de usuários deve se aprofundar, pois o usuário remoto não está presencialmente no arquivo, mas consulta o acervo virtual para suprir demandas de informação. A interface homem/computador é uma realidade cada vez mais presente no dia-a-dia da instituição arquivística, mudando o comportamento do usuário da informação.

Segundo o Dicionário de Terminologia Arquivística (2006, p. 168), usuário é definido como “pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador”.

Seguindo os ditames da tecnologia, os sistemas de informação devem estar adequados para atender à demanda desse público, pois o uso do computador é quase obrigatório nas instituições arquivísticas. Souza e Alvarenga (2004, p. 133) apontam para a necessidade de “[...] criar sistemas de indexação eficazes, de forma que a recuperação das informações neles contidas, de acordo com as necessidades dos usuários, seja a mais significativa possível”.

De acordo com essa realidade, Ferreira (1995, p. 6) chama à atenção para os estudos de usuários, que deve ter as seguintes características:

- 1) observar o ser humano como sendo construtivo e ativo;
- 2) considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente;
- 3) visualizar holisticamente as experiências do indivíduo;
- 4) focalizar os aspectos cognitivos envolvidos;
- 5) analisar sistematicamente a individualidade das pessoas;
- 6) empregar maior orientação qualitativa.

Diante dessas sugestões, percebemos que há necessidade de entender todo o processo que envolve a busca, isto é, como o sujeito identifica o vazio informacional, como se dá a procura e como a informação é utilizada, pois é importante analisar o uso e o impacto causado, ou seja, quais foram os benefícios reais obtidos pelo sujeito, depois de concluir a busca.

Ávila (2011, p. 82) também sugere analisar a mudança de comportamento da informação com o objetivo de conhecer e melhorar o atendimento ao usuário, ou seja, pesquisar:

- a. Sobre a demanda e a demanda potencial;
- b. Sobre a satisfação do usuário em relação aos serviços;
- c. Sobre a imagem que o usuário faz do arquivo;
- d. Sobre a tentativa de adequação da oferta à demanda; e,
- e. Sobre possíveis deficiências que possam ser corrigidas na unidade de informação.

Ao investigar as características do usuário, o arquivista obtém dados vitais para melhorar a estrutura do arquivo e fornecer um serviço eficiente e eficaz ao usuário. Portanto, as duas abordagens existentes - tradicional e moderna - são

importantes, ambas se complementam, indicando o trabalho do arquivista no sentido de compreender melhor o usuário, seja o “usuário potencial e/ou usuário real”.

Nesta pesquisa, o usuário real é aquele que faz uso dos documentos que estão no arquivo judicial; que utiliza as informações do acervo. Estes são os funcionários dos cartórios, os juízes, enfim, todos os funcionários do Fórum Cível (usuário interno). Os usuários externos, não são funcionários, mas usam os serviços do órgão. Estes solicitam as informações nos cartórios, pois devido à normas imposta pelo diretor do Fórum, não é permitido ao requerente ir ao arquivo. A solicitação deve ser feita ao funcionário na Vara que foi dada a entrada no processo de acordo com o assunto tratado.

Nuñez Paula (2000, p. 110) define usuário real: “São aqueles que já fizeram, em alguma ocasião, uma solicitação de serviço a uma unidade de informação. Este usuário real pode pertencer aos usuários potenciais, ou não e ter feito alguma solicitação de serviço”.

Enquanto que o usuário potencial é o sujeito com fortes possibilidades de vir a frequentar o arquivo, mas por diversas razões ainda não faz uso das informações arquivísticas. Segundo a reflexão de Nuñez Paula (2000, p. 109),

Usuário potencial de uma unidade de informação, é toda pessoa, grupo ou instituição, cuja atividade está vinculada, direta ou indiretamente, ao cumprimento da missão e dos objetivos estratégicos da organização ou comunidade na qual a unidade de informação está inserida. Os usuários potenciais podem pertencer ou não à organização na qual a unidade de informação está inserida, ou seja, podem ser usuários potenciais internos ou externos à organização.

Daí a importância da instituição efetuar procedimentos investigativos para identificar os motivos que levam este possível usuário a não buscar informações neste espaço informacional.

De acordo com este estudo os sujeitos analisados fizeram algumas alegações que podem servir como indicadores para a instituição, conforme os gráficos vão mostrar. Contudo esta é uma tomada de decisão que deve partir do gestor junto aos funcionários, pois estes são responsáveis pelo atendimento ao usuário e devem saber o ponto central do problema.

Essa pesquisa mostra que os atores investigados têm quase a mesma percepção em relação ao arquivo, pois ambos desconhecem a potencialidade do

arquivo ou têm uma ideia sem muita profundidade do que seja este espaço de informação.

3.6 ESTUDOS DE USUÁRIOS

O estudo de usuário trata-se de um campo de investigação importante para a sociedade da informação. O uso da tecnologia e as mudanças que ocorreram na sociedade tornaram evidente a necessidade de entender o comportamento e o uso da informação.

Na década de 40, ocorrem dois importantes acontecimentos. O primeiro em 1948, com a Conferência de Informação Científica da Sociedade Real, no Reino Unido. O segundo acontecimento acontece em 1958, em Washington, nos Estados Unidos, com a Conferência Internacional de Informação Científica. São as primeiras investigações sobre estudos de usuários (GASQUE, COSTA, 2010).

Para Figueiredo (1994, p. 7),

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Inicialmente os estudos estavam voltados às necessidades dos cientistas, engenheiros, tecnologistas, etc. (FIGUEIREDO, 1994). A partir dos anos 70, começa a surgir novos conceitos, novas diretrizes para os estudos de usuários.

Segundo Cunha (1982, p. 1) “O estudo de usuários engloba aspectos multidisciplinares e não é tão fácil definir seu escopo”.

As principais abordagens voltadas aos estudos de usuários são: **clássica** e **alternativa**. A abordagem **clássica** dá ênfase ao uso do sistema de informação, dos serviços, do acervo informacional, isto é, da parte funcional. Esta visão percebe o usuário de forma passiva.

Enquanto que a abordagem **alternativa** está voltada para o usuário da informação. Procura entender as necessidades individuais do usuário no âmbito das

suas complexidades. Ao considerar a capacidade cognitiva de cada um e a singularidade, o usuário é um ser ativo.

No Brasil, historicamente, o estudo de usos e usuários vem sendo desenvolvido ao longo de quatro décadas e apesar da evolução, os trabalhos científicos nesse campo são pouco expressivos. Gasque e Costa (2010, p. 31) ressaltam que “A evolução conceitual dos ‘estudos de usuários’ para ‘estudos de comportamento informacional’ reflete a necessidade de se compreenderem os processos em uma perspectiva multidimensional”.

Dessa forma, entendemos que o estudo dos usuários é fundamental para a Arquivologia, pois permite ao profissional da informação conhecer o usuário da unidade informacional, adequar o atendimento e facilitar o acesso. Apesar do número reduzido de publicações, acreditamos que essa realidade deve ser mudada, pois o arquivo deve estar à disposição do usuário.

4 USO DA INFORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO COGNITIVO: onde está o arquivo?

A informação é uma construção feita pelo homem que se manifesta com a vontade de adquirir conhecimento para resolver problemas. O uso da informação resulta de uma necessidade (cognitiva ou psicológica) que foi percebida, sentida, é um “vazio” que precisa ser preenchido. Para Choo (2003, p. 89), “as necessidades cognitivas estão envoltas em reações emocionais, de modo que não são apenas pensadas, mas também sentidas”.

Medeiros e Fidelis (2013, p. 147) destacam que “a informação é um fenômeno matizado pela condição humana da comunicabilidade e da sociabilidade que, na modernidade, insere-se nas complexidades mais instigantes da (des)ordem social vigente”.

A psicologia cognitiva tenta entender o comportamento e os processos mentais do homem, enquanto a cognição é considerada uma subárea da psicologia e entendida por estudiosos como a atividade cerebral que se refere aos “processos mentais inconscientes de uma pessoa”, ou seja, a forma como percebem e aprendem a construir conhecimentos.

Quanto ao conceito de cognição, Andalécio e Souza (2008, p. 73), citando o psicólogo Paul Mussen, trazem a seguinte definição:

A cognição é um conceito amplo e abrangente que se refere às atividades mentais envolvidas na aquisição, processamento, organização e uso do conhecimento. Os processos principais envolvidos no termo cognição incluem detectar, interpretar, classificar e recordar informação; avaliar ideias; inferir princípios e deduzir regras; imaginar possibilidades; gerar estratégias; fantasiar e sonhar.

Isto quer dizer que a atividade cognitiva é elaborada no cérebro, portanto, envolve os processos mentais superiores (linguagem, pensamento, percepção, memória, atenção, raciocínio), pois o homem conhece o mundo através do uso dos sentidos. Os processos cognitivos são complexos, pois a formação da consciência é construída internamente e, embora haja interação com o outro, a atividade cognitiva é individual, isto é, a experiência vivida pelo sujeito é única. A construção do conhecimento exige a capacidade de identificar a informação, avaliar a sua relevância, codificar e transformá-la em instrumento de transmissão de informações.

O desenvolvimento cognitivo começa desde que a criança interage com o meio em que está inserida. As primeiras relações sociais e a exposição à língua são determinantes na formação das atividades mentais da criança (LURIA, 2010). É o processo resultante da interação do sujeito com o ambiente (VYGOTSKY, 2002).

A atividade cognitiva inicia no momento que a criança percebe o mundo que a cerca E, isso começa na relação com os pais, irmãos, familiares, amigos, professores etc. As primeiras relações iniciam-se no meio familiar, na escola e depois se estendem aos diversos contatos sociais estabelecidos ao longo da vida. O adulto é a principal referência da criança, pois este guia, orienta, corrige, ou seja, este vínculo que se estabelece no início e se prolonga no decorrer da existência é fundamental para o desenvolvimento físico e mental do homem. A interação determina as diversas formas de aprender, pois por meio da comunicação a criança “aprende a aprender”.

Segundo Vygotsky (2002, p. 18), “a função primordial da linguagem, tanto nas crianças como nos adultos, é a comunicação, o contato social”. A mediação efetua-se através da linguagem, pois a interação permite a troca de informações necessárias ao processo de construção do conhecimento. A mediação possibilita a assimilação de instrumentos que irão contribuir com a geração de novos conhecimentos.

A linguagem é o elemento que organiza a percepção e dá forma ao pensamento (LURIA, 2010). Através da fala, da escrita e outros signos o homem transmite suas ideias e sentimentos.

Chauí (2005, p. 148) referenciando o linguista Hjelmslev, diz que

a linguagem é inseparável do homem, segue-o em todos os seus atos [...] instrumento graças ao qual modela seu pensamento, seus sentimentos, suas emoções, seus esforços, sua vontade e seus atos, o instrumento graças ao qual ele influencia e é influenciado, a base mais profunda da sociedade humana.

A partir da linguagem a criança se comunica, cria laços e constrói representações para interagir com o mundo. O uso das palavras orienta o indivíduo na construção de conceitos e no desenvolvimento intelectual, pois a língua é dinâmica, isto é, acompanha a evolução natural do homem.

Para Vygotsky (2001, p. 409) “a relação entre o pensamento e a palavra é, antes de tudo, não uma coisa mas um processo, é um movimento do pensamento à

palavra e da palavra ao pensamento”. Portanto, ambos contribuem para o desenvolvimento humano, pois o pensamento é a ideia que o homem estabelece entre o objeto e a palavra, é uma reflexão interna que se constitui no discurso externo.

O pensamento é um processo importante na aprendizagem e na produção de conhecimento; é um diálogo construído internamente que se efetiva na expressão concreta do indivíduo. Desse modo, o indivíduo utiliza o pensamento para organizar as ideias e transformá-las em informação. Para Vygotsky (2001, p. 409), “o pensamento não se exprime na palavra mas nela se realiza”.

Segundo Chauí (2005, p. 157), “O pensamento é essa curiosa atividade por meio da qual saímos de nós mesmos sem sairmos de nosso interior”. Desse modo, entendemos o pensamento como uma atividade que capta informações através dos sentidos, analisa e elabora conceitos para explicar os fenômenos percebidos, ou seja, as ideias abstratas transformam-se em informações lógicas.

Ao ser confrontado com a evolução histórica dos seus ancestrais, o homem precisa assimilar as transformações, provocando alterações nos processos cognitivos, ou seja, no comportamento humano. Laraia (2001, p. 24) ressalta que,

o homem é resultado do meio cultural em que foi socializado. Ele é um herdeiro de um longo processo acumulativo, que reflete o conhecimento e a experiência adquiridas pelas numerosas gerações que o antecederam.

Desse modo, o uso da percepção, da linguagem e a interação com o meio refletem o momento histórico vivido pelo sujeito, pois sempre que o homem modifica o ambiente sofre influência resultante dessa interferência. Logo, a modificação no comportamento do homem é um movimento contínuo.

Isto evidencia o uso da percepção como uma das atividades do cérebro que permite ao homem captar objetos externos e transformá-los internamente em informações necessárias à aprendizagem. A linguagem sistematiza a percepção que se manifesta através de estímulos sensoriais – visão, audição, tato, paladar e olfato. Trata-se de uma operação complexa que envolve a capacidade de análise e síntese sobre o objeto percebido pelo sujeito.

Para Luria (2010, p. 37), “a percepção é um processo complexo envolvendo complexas atividades de orientação, uma estrutura probabilística, uma análise e

síntese dos aspectos percebidos e um processo de tomada de decisão”. Segundo Luria (2010, p. 38), o psicólogo Jerome S. Bruner afirma “que toda percepção é um processo ativo, inerentemente complexo de classificar informações novas em categorias conhecidas, sendo um evento intimamente ligado às funções de abstração e generalização da linguagem”.

Portanto, a percepção é o processo que o homem capta imagens do ambiente externo a partir de estímulos físicos, processa, decodifica e constrói significados. É uma ação complexa, pois envolve o uso dos sentidos na apreensão de sensações, emoções, experiências individuais e coletivas, pois o homem conhece o mundo através das representações que faz.

Luria (2010, p. 38) conclui que

a percepção depende de práticas humanas historicamente estabelecidas que podem não só alterar os sistemas de codificação usados no processamento da informação, mas também influenciar a decisão de situar os objetos percebidos em categorias apropriadas.

Sternberg (2000, p. 46) define percepção como “o conjunto de processos pelos quais reconhecemos, organizamos e entendemos as sensações recebidas dos estímulos ambientais”. Desse modo, a percepção é uma operação criada na mente a partir de estímulos emitidos pelos órgãos sensoriais (visão, olfato, tato, paladar e audição). São sensações captadas pelo físico e pela mente, que devidamente processadas transformam-se em representações tangíveis.

Outra atividade importante no processamento da informação é a memória, responsável por diversas ações do cérebro, como armazenar dados que podem ser recuperados em segundos ou ficar resguardado por toda vida. A memória aciona a lembrança de fatos ocorridos e evoca estes acontecimentos para a consciência do sujeito. Sem a memória o indivíduo compromete a aprendizagem e a produção de conhecimento, pois o simples ato de ler, falar e escrever depende da memória. Compreende-se a memória como a capacidade de reter, manter e evocar informações, a memória é um processo criativo e transformador da mente humana, ou seja, é a reconstrução das experiências passadas.

Neves (2011) aponta os seguintes tipos de memórias: Memória de Curto Prazo (MCP), Memória de Trabalho (MT) e Memória de Longo Prazo (MLP).

- a) **A Memória de Curto Prazo (MCP)** é a memória que armazena as informações por milésimos de segundos e tem capacidade restrita, isto é, retém um número limitado de informações.
- b) **Memória de Trabalho** abrange parte da memória de curto prazo e parte da memória de longo prazo, precisa ser repetida e codificada para que possa reter as informações, ou seja, exige estratégias para fixar na memória aquilo que é importante.
- c) **Memória de Longo Prazo (MLP)** é a memória que retém a informação sem determinação de tempo, fica armazenada e pode ser recuperada muito tempo depois.

De acordo com Neves (2011, p. 17-18), a Memória de Longo Prazo é subdividida da seguinte forma:

- a) Memória Episódica - relativa a acontecimentos já vivenciados por uma pessoa, também referenciada como memória autobiográfica.
- b) Memória Semântica - tida como responsável pela codificação, armazenamento e recuperação dos fatos, propicia as atividades de inferência e de raciocínio.
- c) Memória Declarativa - representada pelo conhecimento declarativo que diz respeito à informação sobre fatos, eventos reais.
- d) Memória Procedural - representada pelos programas relativos aos procedimentos ativados na realização de atividades específicas.
- e) Memória Explícita - caracterizada pela ação consciente no reconhecimento de um determinado evento ou informação.
- f) Memória Implícita – representada pelo aperfeiçoamento no desempenho de uma tarefa como resultado de experiência anterior, numa ação consciente.

Conforme Neves (2011, p. 19), “é a memória que torna possível a codificação, armazenamento e recuperação de informação e sua transformação em conhecimento a partir de interações”.

A memória é responsável por executar atividades práticas do dia-a-dia, tais como: falar, andar, reconhecer, lembrar, aprender, etc., enfim o funcionamento do corpo depende da memória. Enquanto que o cérebro é uma máquina processadora de informações e precisa de todas as suas funções ativas, ou seja, é um conjunto de elementos que precisa estar em perfeita sincronia.

Então, a atenção atua como um dispositivo que ajuda o cérebro a captar informação, direcionando o foco para o que é considerado importante. No processo de aprendizagem isso representa a ação do indivíduo em reter dados significantes,

isto é, concentrar na informação desejada e desconsiderar as que não lhe interessa naquele momento.

Segundo Giebelen (2011, p. 58), “o termo atenção indica que é possível fixar-se sobre certas atividades em um dado momento, eliminando as informações concorrentes, e recobrando fenômenos muitos diferentes [...]”. Isto significa que o sujeito é capaz de selecionar a informação mesmo estando em um ambiente onde haja muitas informações sendo transmitidas ao mesmo tempo.

Para Matlin (2004, p. 35) [...], “a atenção é uma concentração de atividade mental”. Portanto, para que a mente execute todas as funções necessárias à aprendizagem, o sujeito deve dispor de todos os recursos que formam a consciência, isto é, as ferramentas mentais.

De acordo com as demais funções citadas acima, o raciocínio também compõe esta rede de conexões indispensáveis ao desenvolvimento cognitivo. O raciocínio é um processo no qual o sujeito procura explicar, inferir e demonstrar conceitos novos a partir de conhecimentos já adquiridos, portanto, é a ação investigativa construída pelo sujeito que vai sendo desenvolvida até encontrar uma resposta. Trata-se de uma experiência com início, meio e fim, pois o sujeito parte de dados existentes sobre o problema, segue com a análise desses dados e conclui com a solução correta do problema.

Luria (2010, p. 157-158) enfatiza que

Qualquer processo de resolução de problema tem seu ponto de partida na possibilidade de uma solução dentro de um único sistema lógico fechado. [...] o sujeito que vai resolver o problema não pode avançar além do sistema de relações lógicas limitado pelos dados formulados nas condições do problema. Ele não pode fornecer nenhum outro argumento da sua experiência adicional, condições acessórias, ou associações colaterais da sua experiência anterior.

A consciência é formada por todas estas funções, isto é, a linguagem, o pensamento, a percepção, a memória, a atenção e o raciocínio. Estes são elementos vitais para a compreensão do funcionamento da mente, portanto, todos devem convergir para o mesmo ponto, pois estão inter-relacionados.

Em razão de tudo isso o desenvolvimento cognitivo humano é construído por meio da interação com o outro, da relação com os instrumentos deixados por gerações passadas. A mediação possibilita ao sujeito apreender a realidade externa (coletiva) e transformá-la internamente em realidade própria (individual), isto é,

decodifica as informações e utiliza posteriormente no seu discurso. A atividade cognitiva se desenvolve na mente consciente e é representada subjetivamente no discurso interno e externo do sujeito. Ao armazenar e produzir informação o cérebro ativa mecanismos complexos e vitais para elaborar/reelaborar conceitos imprescindíveis à aprendizagem.

Para Matlin (2004, p. 45), “consciência significa saber que as pessoas possuem imagens e sentimentos sobre o mundo exterior e suas percepções”.

Como ser social, o homem faz parte de diversos grupos com os quais desenvolve relações (familiar, trabalho, lazer, etc.) e a visão que tem do mundo é baseada nestas experiências. Por se tratar de um indivíduo, as impressões apreendidas sobre a natureza são representações pessoais, pois a singularidade de cada sujeito torna a interpretação dos fenômenos única.

Desse modo, o desenvolvimento cognitivo humano depende tanto da constituição biológica quanto da constituição social.

O uso da informação é recorrente ao homem moderno, e as necessidades apresentadas em forma de tarefas, seja profissional ou não, provoca motivação e desejo que gera a necessidade, a busca e o uso da informação. As práticas sociais, com o passar do tempo, tornam-se complexas e exigem mudanças no comportamento do homem, e estas mudanças, que ocorrem na sociedade, criam novas formas de comunicação, despertam novos interesses e provocam alterações nos processos mentais do sujeito.

No processo cognitivo, a linguagem é considerada um fenômeno preponderante no desenvolvimento cognitivo, pois é através do uso da linguagem que o sujeito estabelece os primeiros contatos com o mundo externo. A troca de informações com o meio produz ferramentas úteis ao desenvolvimento da inteligência e a produção de conhecimentos. Com base nos estudos, entendemos que a construção dos processos cognitivos tem início com a linguagem e desenvolve-se no meio cultural, ou seja, nas relações estabelecidas pelo sujeito ao longo da vida, sendo a informação o esteio que alimenta e/ou faz parte de todo o processo.

Vygotsky (1991, p. 94) aponta que “o aprendizado é mais do que a aquisição de capacidade para pensar; é a aquisição de muitas capacidades especializadas para pensar sobre várias coisas”.

Presumimos, portanto, o ato cognitivo como ferramenta determinante na captura e elaboração da informação para a construção do saber.

4.1 MÚLTIPLOS SENTIDOS DO CONCEITO DE COGNIÇÃO

A Ciência Cognitiva pode ser definida como o estudo interdisciplinar da mente e da inteligência humana, abrangendo várias áreas do conhecimento: filosofia, psicologia, inteligência artificial, neurociência, linguística, antropologia, entre outras. Esta nova área de investigação científica teve início nos anos 70, e desde então várias universidades nos Estados Unidos, Europa, Ásia e Austrália têm oferecido programas de estudo em ciências da cognição. Embora a ciência cognitiva apresente um conjunto de ideias teóricas, é importante levarmos em conta a diversidade de seus métodos e aplicações no que concerne ao binômio mente e inteligência. Como exemplo disso, podemos mencionar a aplicação da ciência cognitiva com respeito a situações acadêmicas, em que o indivíduo é solicitado a conduzir experimentos sob condições controladas: o exame dos erros que cometemos quando do uso de certos processos dedutivos na psicologia; a maneira como estabelecemos e utilizamos conceitos; a destreza com a qual criamos imagens mentais; o desempenho quando da solução de problemas através do emprego de analogias.

Gardner (2003, p. 19) define a ciência cognitiva como

[...]um esforço contemporâneo, com fundamentação empírica, para responder questões epistemológicas de longa data – principalmente aquelas relativas à natureza do conhecimento, seus componentes, suas origens, seu desenvolvimento e seu emprego.

Dessa forma, a Ciência Cognitiva é a ciência dos “processos mentais,” incluindo pensamento, percepção memória, atenção, raciocínio, construção e entendimento da linguagem. O termo vem do latim, *cognoscere*, que significa “conhecer” ou “reconhecer”, e refere-se ao processamento de informação através da aplicação do conhecimento e do estabelecimento de motivações e preferências. Vale salientar também que o processo cognitivo pode ser natural ou artificial.

Na abordagem cognitivista a mente é comparada a um computador, pois possui vários mecanismos que permitem a resolução de problemas. A cognição significa a capacidade do indivíduo de criar representações do mundo, a partir da análise de conhecimentos adquiridos anteriormente. Este processo requer o uso assertivo das funções superiores da mente.

À moda dos psicólogos cognitivos, neurocientistas executam experimentos controlados, embora seus métodos sejam diferentes, pois abordam diretamente as funções cerebrais. A neurociência cognitiva tem investigado o funcionamento do cérebro humano através de experimentos com instrumentos e *scanners*. Um exemplo disto é que, por meio de tais experimentos, a neurociência já pôde determinar as áreas no cérebro onde imagens são processadas.

Na antropologia, a contribuição do conhecimento cognitivo tem auxiliado os pesquisadores a definir processos através dos quais o pensamento funciona em diferentes culturas. Portanto, a importância da ciência da cognição nesta área é evidente. As diversas línguas e formas de comunicação (arte, música, etc.) são estudadas e entendidas à luz de investigações cognitivas.

Na linguística Kemmer (2010) diz que a linguística cognitiva surgiu a partir de trabalhos desenvolvidos por vários pesquisadores na década de 1970 que tinham interesse em entender a relação da linguagem e da mente.

Brennand e Vasconcelos (2005, p. 30) afirmam que “a inteligência linguística se revela no domínio da palavra, tanto representada por códigos escritos marcados em papéis e pedras, quanto na expressão oral da fala”.

Para Vygotsky (2000, p. 401- 421),

o ato de falar requer a transição do plano interior para o plano exterior [...] A compreensão da linguagem consiste numa cadeia de associações, que surgem na mente sob a influência das imagens semióticas das palavras.

Desse modo, a linguagem é uma representação dos sentidos, pois envolve todas as emoções sentidas e vividas pelo homem. A diversidade da língua, inicialmente parece ser uma barreira, mas, logo se revela como um instrumento transformador que ultrapassa limites e no final, determina a comunicação entre os povos.

Embora a filosofia não opere observações sistemáticas, empíricas, ou mesmo se utilize de modelos computacionais, este campo do conhecimento humano tem

dado sua contribuição à ciência da cognição, pois lida com questões fundamentais ao entendimento da capacidade experimental da mente humana. A filosofia, com o auxílio dos conceitos cognitivos ajuda-nos a compreender a prática diária da psicologia, da inteligência artificial, além de lidar com as questões mais subjetivas, tais como: a relação entre o corpo e a mente. Estas e outras preocupações investigativas encontram respaldo na ciência da cognição. Diante da importância deste ramo da ciência nas áreas supracitadas, haveremos de reconhecer que o estudo detalhado e aprofundado do usuário da informação poderia ser conduzido contemplando a estreita relação entre este usuário e seus processos cognitivos.

A cognição é o processo que envolve a capacidade do indivíduo de aprender. Refere-se às ações empreendidas na aquisição de conhecimento. Assim, entender como ocorre o desenvolvimento intelectual do homem é o desafio da ciência contemporânea. Desse modo, na abordagem cognitiva destaca-se a “cognição situada”, que dá ênfase ao contexto no qual o sujeito está inserido, ou seja, a capacidade de solucionar problemas está intimamente ligada ao contato com objetos do seu cotidiano. Para Venâncio e Nassif (2008, p. 97), “a cognição situada permite compreender a informação como uma construção realizada pelos sujeitos, a partir das realidades sócio-históricas vivenciadas por eles”.

Daí, a cognição situada ser entendida como a reunião de informações importantes que o sujeito vivencia no seu dia a dia. Esta sequência de fatos apreendidos positivamente promove a compreensão e resolução de problemas de forma rápida e abrangente (MATLIN, 2004).

Entre os grandes estudiosos que mais contribuíram para o desenvolvimento do estudo da cognição na área da psicologia estão Jean Piaget e Lev Semionovich Vygostsky, conforme já citado anteriormente. Estes dois pensadores perceberam que o modo como a nossa mente aprende e se desenvolve desempenha um papel preponderante no processo de aprendizagem e no desenvolvimento de habilidades. Um conhecimento apurado dos processos cognitivos permite-nos melhor atender a nossa necessidade e as necessidades de pessoas a quem buscamos servir, a exemplo do usuário da informação arquivística.

Outro ponto de convergência entre Piaget e Vygostsky é que as fronteiras do desenvolvimento cognitivo são determinadas pela sociedade. Apesar dos vários pontos coincidentes entre estes dois estudiosos, havemos de considerar algumas divergências. Enquanto Piaget defende a ideia de que a inteligência é fruto da ação,

em que a criança aprende ao interagir com seu meio-ambiente e que a aprendizagem em si acontece após seu desenvolvimento, Vygotsky aponta que a aprendizagem manifesta-se antes mesmo do desenvolvimento e que a criança aprende através de histórias e simbolismos (SLAVIN, 2003). Talvez uma última importante diferença revela-se quando Vygotsky afirma que a aprendizagem se dá quando valorizamos a informação extraída do nosso meio e de outras pessoas em nossa volta; enquanto que Piaget parece não conferir importância à informação vinda do outro.

Um estágio mais avançado do processo cognitivo (e este apresenta melhor relação com o presente estudo) diz respeito ao desenvolvimento de processos mais abstratos, lembrando, entretanto, que apenas 35% das pessoas alcançam este nível de operação formal (HUIT; HUMMEL, 2003). Estes indivíduos são capazes de desenvolver um raciocínio abstrato e estabelecer associações através de símbolos.

Vygotsky, por outro lado, fala-nos da zona de desenvolvimento proximal: elemento de sua teoria cognitiva. Trata-se de um nível que mais se aproxima do nível de desenvolvimento de um indivíduo (SLAVIN, 2003). Ele recomenda a importância de trabalharmos dentro desta zona proximal a fim de alcançarmos a aprendizagem máxima. Este método envolve o trabalho por etapas sucessivas como maneira de dominarmos um novo conceito. Trata-se, então, de um elemento final do desenvolvimento da teoria cognitiva de Vygotsky. Através deste nível, com a utilização de indicadores ou dicas, o indivíduo pode apreender o conceito-alvo e, então, formar seu modo próprio de resolver problemas sem a ajuda constante dos outros (SLAVIN, 2003).

Enfim, o estudo destes dois pensadores – Piaget e Vygotsky – é de grande importância para o entendimento e absorção dos processos cognitivos alusivos ao comportamento do sujeito – usuário da informação arquivística.

A Ciência Cognitiva contribui com dados esclarecedores sobre o funcionamento da mente humana, reconhecendo que o cérebro ainda têm mistérios a serem desvendados pelos estudiosos do comportamento humano.

Diante de tudo isso, a Ciência Cognitiva pode ser um campo de possibilidades promissoras para o avanço dos estudos de usuário, especificamente o uso de informação arquivística.

4.2 O USO DA INFORMAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA

Vivemos na era da informação, considerada a “terceira revolução industrial” ou sociedade do conhecimento. A substituição do homem pela máquina provoca mudanças e desafios para todas as áreas do conhecimento; aqueles que têm como insumo de trabalho a informação precisam rapidamente aprender a usar essas novas ferramentas, pois o fluxo informacional é crescente e contínuo. A informação, que antes estava apenas em livros e manuscritos, passa a circular vertiginosamente em diversos meios e suportes – físico e digital. E, como consequência, surge a preocupação com o gerenciamento desse grande número de informações.

O impacto criado pelas tecnologias da informação causa rupturas de paradigmas nas diversas esferas da sociedade. Assim a Arquivologia contemporânea procura adaptar-se a essas mudanças e desempenhar o seu papel social, reconstituindo o seu objeto de estudo do documento para a informação. O tratamento, armazenamento e uso da informação é o ponto crucial, pois a principal função da Arquivologia é tornar possível o acesso informacional ao usuário.

Os documentos que emanam das atividades governamentais são produzidos em grande quantidade diariamente. Isto se dá em consequência da burocracia instalada nos órgãos públicos. Por isso, torna-se emergencial efetuar medidas para racionalizar esta produção desordenada de documentos e, com isso, minimizar o caos vivenciado nos diversos setores da instituição, isto é, tornar possível o acesso e o uso da informação pelo usuário interno e externo.

Conforme o dicionário de terminologia arquivística (2004, p. 29), a Arquivologia é definida como “Disciplina que estuda as funções do arquivo e os princípios e técnicas a serem observados na produção, organização, guarda, preservação e utilização dos arquivos”.

Duarte (2006, p. 146) diz que “a Arquivologia no Brasil se constitui área profissional autônoma, embora não se tenha encontrado saída para a sua verdadeira independência, ficando relacionada ao campo da Ciência da Informação e da Biblioteconomia”.

Fonseca (2005) acredita que a Arquivologia e a ciência da informação (CI) são ciências que têm muito para compartilhar, pois ambas são áreas da contemporaneidade e têm como fenômeno investigativo a informação (documento).

Para a autora, a interdisciplinaridade entre elas é enfática, no entanto, esta não é a visão dos estudiosos da arquivística clássica, pois estes discordam desta afirmação, pois para eles a informação não é o objeto principal de investigação da Arquivologia, mas sim uma composição dos seguintes elementos:

- arquivos (documentos);
- instituições (espaço físico);
- arquivistas (profissionais).

Nesse sentido percebemos que ainda existem muitos entraves a serem dissolvidos, pois a busca por novos caminhos é um processo contínuo e extensivo a todos os envolvidos (profissionais, estudantes, gestores e a sociedade), para juntos construírem novos conceitos e significados que possam atender a demanda informacional advinda dos processos cognitivos do usuário moderno, seja real, potencial ou remoto.

Há três correntes de pensamento na arquivística: a) a *tradicional* é a mais conhecida no mundo e tem como foco os arquivos definitivos (o documento); b) o *records management*, é uma corrente norte-americana, com atuação local e que dá ênfase aos arquivos ativos e semiativos; c) a arquivística *integrada* é uma corrente canadense, que destaca a importância do acompanhamento de todo o ciclo documental (LOPES, 2009). Esta última corrente mostra-se a mais inovadora, isto é, busca acompanhar o processo evolutivo e construir uma ciência capaz de atender as necessidades contemporâneas.

Lopes (2009, p. 163) assegura que,

A arquivística integrada conquistou, no nível da teoria, seu lugar ao sol e a possibilidade de desenvolvimento. Comparada com as outras correntes, ela demonstrou consistência e adequação à ideia de propor uma arquivística mais científica que responda adequadamente aos problemas do momento atual.

Ainda não há um consenso na comunidade arquivística quanto ao objeto de estudo da Arquivologia, mas estudos estão sendo desenvolvidos, pois é um assunto que precisa ser aprofundado nos debates profissionais e acadêmicos, nas publicações científicas, nas comunidades científicas, etc., pois faz parte de todo o processo de consolidação de uma ciência.

Dessa forma, a Arquivologia contemporânea surge em meio a mudanças múltiplas. No Brasil, os primeiros cursos são criados na década de 70, e a partir de então busca se consolidar como ciência autônoma e desvincular-se do conceito de disciplina auxiliar. Por ter nascido em uma época de grandes transformações no país e no mundo, isto é, a sociedade estava em processo de reestruturação econômica, social e cultural, foi imperativo adaptar-se e construir novos modelos de representação técnica e científica. Por ser, é um campo que está em plena exploração, ainda não é possível dimensionar o seu nível de abrangência social e cultural, mas se pressupõe que conquistou um espaço importante, mesmo sendo constatado o “desconhecimento” da profissão e a sua área de atuação para muitos usuários da informação.

Lopes (2009, p. 119) explica que “a natureza das informações arquivísticas é específica; trata-se de informações registradas em suporte definido, acumuladas por um indivíduo ou por um organismo que é, ao mesmo tempo, produtor e receptor”.

A informação arquivística é composta de sentido e significado, ela é percebida pelo sujeito por ter um conceito que atribui importância a um objeto. Daí a necessidade de conhecer este sujeito e entender o seu comportamento, pois é a partir da percepção deste em relação ao mundo que surgem lacunas que comprometem o seu desempenho pessoal frente aos compromissos do dia-a-dia. As mudanças colocam o homem frente a desafios que fogem à sua compreensão imediata, levando um tempo para entender e acompanhar os novos desafios criados pela sociedade moderna, haja visto que há um aparente “descompasso” entre o que é ensinado, o que é aprendido e o que é exigido no campo de atuação profissional, este último esforçando-se para ditar as regras frente aos primeiros.

Fazer parte desta sociedade tecnológica impõe ao sujeito aprender novas formas de se relacionar com o conhecido e com o desconhecido, provocando alterações em seu comportamento, que o afetam mentalmente. Os conhecimentos adquiridos precisam ser reelaborados e estruturados com base em ideias, pensamentos e motivações novas.

A informação, em si, pode ser um elemento transformador e norteador da sociedade contemporânea, pois é resultante da atividade coletiva (organização) e individual, portanto, precisa estar ao alcance de todos. A Arquivologia propõe medidas de intervenção para resguardar as informações arquivísticas, através de teorias e práticas, isto é, propõe o acompanhamento profissional logo no início da

produção de documentos, contribuindo para o processo de tomada de decisão nas organizações.

Para a arquivologia é possível ter controle sobre a informação criada e elaborar projetos que direcionem os passos a serem seguidos quanto à organização adequada e necessária para o funcionamento sistemático da instituição. São ações complexas que exigem domínio do conhecimento teórico e prático. O arquivista deve ser a pessoa capaz de gerenciar a produção, trâmite, armazenamento e acesso à informação, já que este tem a formação adequada, pois além do conhecimento da área é preciso conhecer toda a história da instituição e o contexto das informações produzidas.

Hoje, a demanda de informação é tão grande que exige dos arquivistas o acompanhamento tanto da evolução tecnológica quanto do conhecimento da mente humana, pois este trabalha com a informação e com o sujeito, isto é, a interação, a troca, a comunicação, a partilha é parte do seu trabalho cotidiano.

Percebemos que estamos no início de uma longa e árdua caminhada, que ainda tem muito a ser feito, ou seja, a comunidade arquivística deve trabalhar para o reconhecimento desta área do saber, através da formação de profissionais capazes, da adequação da formação curricular com as necessidades da sociedade moderna, da publicação de trabalhos científicos e da interface com áreas afins, considerando que vai promover o alcance às diversas comunidades e o esclarecimento da importância desta profissão para a preservação da história da humanidade, combatendo o vício da marginalização ou da exclusão do arquivo e do arquivista, espaço e sujeito de uma sociedade que se redefine.

5 O “QUARTO EXCLUÍDO”: ANALISANDO A PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS REAIS E POTENCIAIS SOBRE O ARQUIVO COMO UNIDADE DE INFORMAÇÃO

O objetivo desta pesquisa é investigar a percepção de usuários reais e potenciais a respeito do arquivo como espaço/unidade de informação. A configuração utilizada para coletar os dados necessários para realizar o estudo desdobrou-se na própria lógica teórico-metodológica que fundamentou a pesquisa: o método do “Quarto Excluído”. Tal método inclui as seguintes etapas/especificações:

- a) Delimitação do universo investigado (Fórum Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba).
- b) Sujeitos da pesquisa: usuários reais e usuários potenciais (internos/externos ao fórum).
- c) Aplicação do Método do Quarto Excluído: utilização de figuras para a apreensão da percepção dos sujeitos.
- d) Observação durante o tempo de aplicação do método: utilização de fichas que sistematizaram informações (correspondentes a um diário de campo) sobre a aplicação do método à medida que o processo era executado pelo sujeito-usuário.
- e) Mediação dialógica quando o sujeito tinha dúvida em relação ao processo que, por sua vez, foi explanado no início da interpelação junto ao sujeito, no sentido de explicar e, por livre arbítrio, deliberar sobre sua cooperação à pesquisa.
- f) Uso de cronômetro para mensurar o tempo médio usado pelo sujeito durante a distinção do quarto excluído e suas etapas cognitivas: da reflexão à seleção.

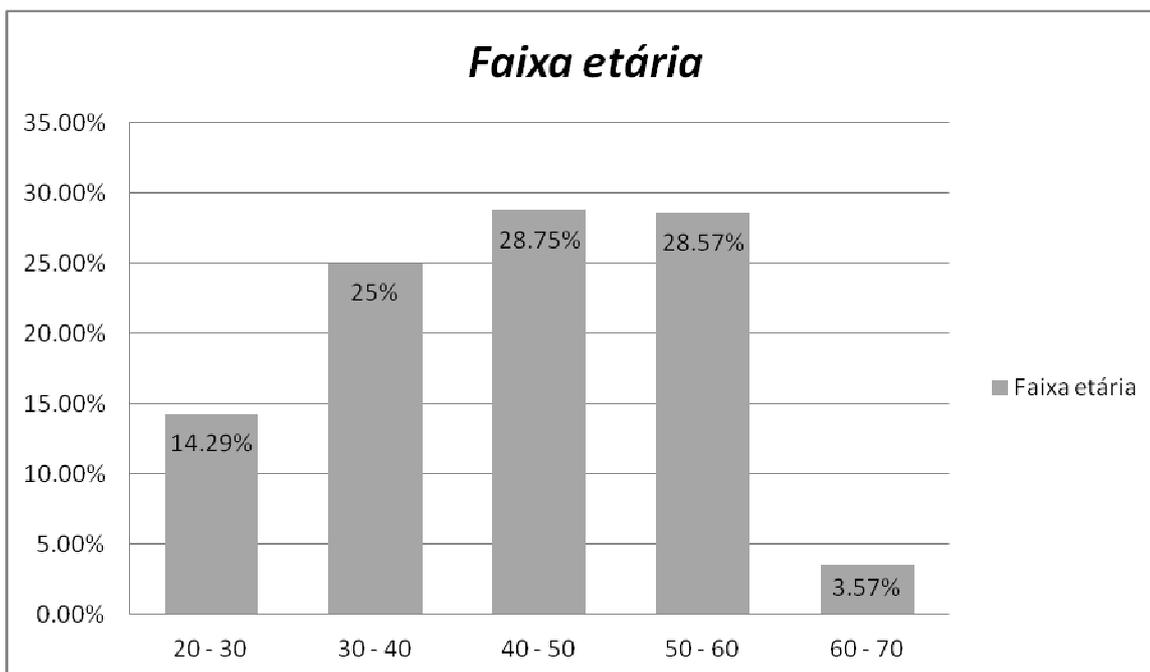
Assim, neste capítulo apresentamos os resultados da pesquisa e a interpretação dos dados coletados, através da aplicação de formulário e da observação. Marconi e Lakatos (2007, p. 170) descrevem a interpretação dos dados como, “[...] a atividade intelectual que procura dar um significado mais amplo às respostas, vinculando-as a outros conhecimentos”.

Os resultados são apresentados por meio de gráficos, devidamente descritos, associando-se a discussão (interpretação) dos dados. Assim, a análise dos dados sistematiza os resultados da pesquisa, conforme veremos a seguir.

5.1 CARACTERIZANDO O PERFIL DOS SUJEITOS

Antes de iniciar a apresentação dos resultados obtidos com a aplicação do método do quarto excluído, exploramos o perfil dos sujeitos participantes da pesquisa. No total, foram submetidos ao método 28 sujeitos, dos quais 14 são usuários reais (interno) e 14 são usuários potenciais (externo); e 50% são mulheres e 50%, homens. Conforme expresso anteriormente, os usuários reais são aqueles que estão vinculados direta ou indiretamente à instituição, mas que fazem uso da informação de arquivo com frequência, principalmente os servidores dos Cartórios. Os usuários potenciais são os sujeitos que ainda não usam os serviços do arquivo, a exemplo dos próprios autores/réus de processos, acompanhantes destes e até mesmo advogados, mas podem vir a usar os serviços fornecidos pelo arquivo. Ambos os grupos foram receptivos quanto à participação na pesquisa, assim como na compreensão da atividade.

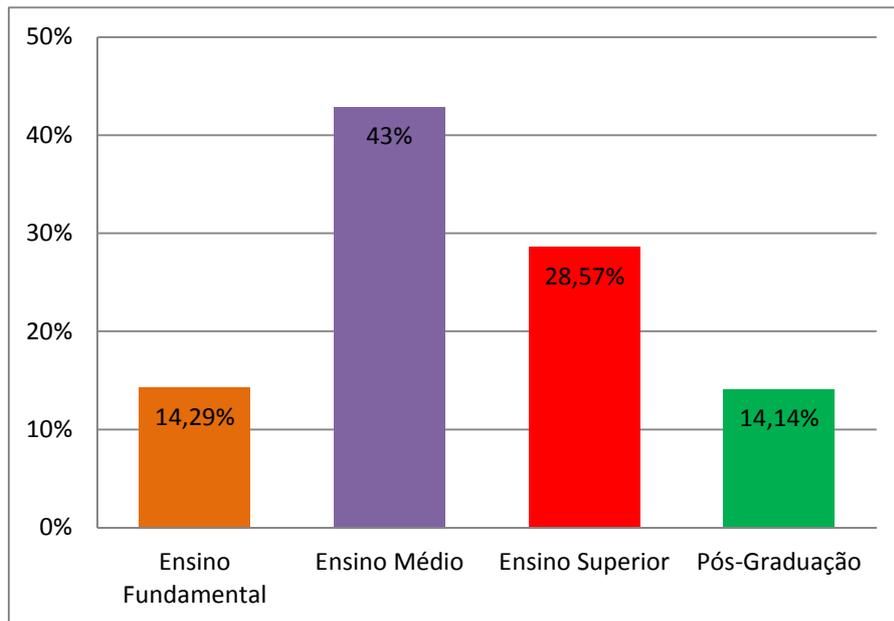
No Gráfico 1 é apresentada a distribuição percentual da faixa etária (idade) dos sujeitos submetidos ao método. Como se pode observar, a maior parte possui entre 40 e 60 anos, o que corresponde a 57,3% dos usuários.

GRÁFICO 1: Faixa etária dos usuários internos/externos/reais/potenciais do arquivo.

FONTE: Dados da Pesquisa (2013).

Baseado nas informações anteriores, constatamos que a maioria dos participantes da pesquisa tem mais de 40 anos. Sendo assim, trata-se de sujeitos adultos que participam das decisões políticas e sociais na comunidade da qual fazem parte, pois são atores que desempenham vários papéis no meio social. Portanto, observamos que são sujeitos com formação política, social e intelectual, isto é, são capazes de usar todos os sentidos (cognição) e elaborar conceito/ideia sobre o mundo circundante.

Outra informação solicitada foi quanto à ocupação profissional. Nos Gráficos 2 e 3 são apresentados os dados referentes ao nível de escolaridade dos usuários potenciais e reais, respectivamente.

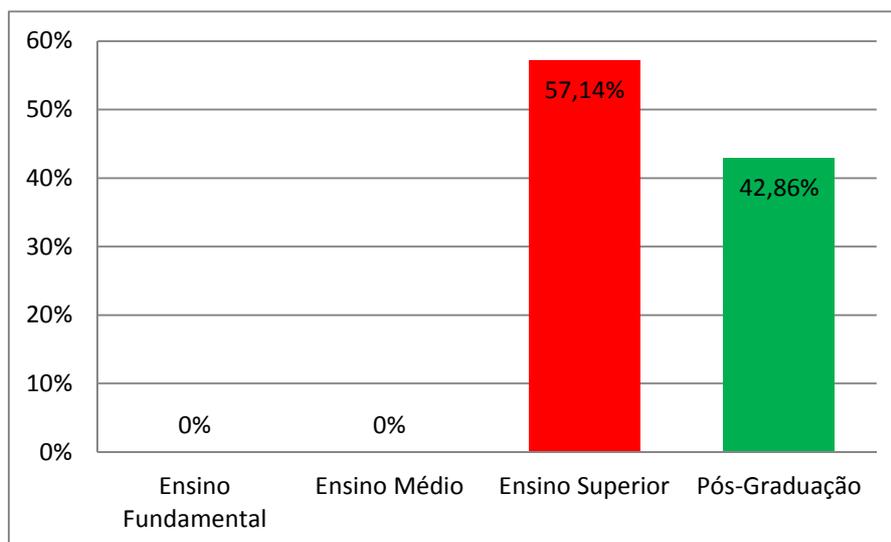
GRÁFICO 2: Nível de escolaridade dos usuários potenciais.

FONTE: Dados da Pesquisa (2013).

Constatamos uma diversidade de perfis profissionais em relação aos níveis de formação em relação aos usuários potenciais: de donas de casa a servidores públicos. Conforme explicita o gráfico 2, 43% possuem o ensino médio, e mais de 40% possuem do ensino superior à pós-graduação. Esses dados indicam que a maioria possui nível de compreensão suficiente para ressignificar a informação, isto é, são capazes de apreender dados e representá-los posteriormente. Desse modo, o uso da informação deve ser recorrente, embora nem sempre o sujeito tenha consciência da necessidade e do local certo para buscar a informação.

Reafirmando essa ideia, Choo (2003, p, 100) enfatiza que,

[...] as necessidades de informação não surgem plenamente, mas crescem e evoluem com o tempo. [...] A consciência de uma necessidade de informação nem sempre leva à busca [...]. Portanto, entendemos esses sujeitos com as limitações próprias da vida e com as complexidades intrínsecas ao seu mundo, sejam estas individuais ou coletivas.

GRÁFICO 3: Nível de escolaridade dos usuários reais.

FONTE: Dados da Pesquisa (2013).

Em relação aos usuários reais, verificamos maior homogeneidade em relação à qualificação em termos de formação: todos têm ensino superior (técnicos judiciários, advogados e juízes), que representam 57,14%. Analisando o Gráfico 3, percebemos que o nível intelectual desse grupo evidencia o uso frequente de informação, pois atuam na sociedade como profissionais, estudantes e cidadãos. Portanto, devem buscar informação em diversos canais para suprir suas necessidades, e neste caso o próprio ambiente de trabalho exige o uso de informação diariamente. Faz-se preciso registrar, portanto, o quanto o perfil dos usuários reais torna-se peculiar em relação aos usuários potencias, o que implica dizer que tais usuários, pelo fato de serem servidores do Tribunal/Fórum Civil, têm mais noção e/ou condições de usufruir das informações de arquivo, possivelmente suprimindo melhor suas necessidades informacionais.

A necessidade de informação, percebida pelo sujeito, pode ser identificada em diversos níveis: visceral, consciente, formalizado e adaptado.

- a) No nível visceral o sujeito sente um desconforto, mas não consegue expressar a necessidade, pois está num nível inconsciente.
- b) No nível consciente, a necessidade é identificada pelo sujeito, mas não com clareza.
- c) No nível formalizado, o sujeito consegue elaborar racionalmente sua necessidade.

- d) No nível adaptado, a necessidade de informação se apresenta de forma clara, o sujeito sabe qual a informação deve buscar (CHOO, 2003).

Baseado em tal compreensão, podemos dizer que o uso da informação é imprescindível ao homem moderno, mas há mais e melhores condições, a partir do próprio perfil em termos de formação, dos usuários reais (de nível adaptado) satisfazerem a contento suas necessidades informacionais. No entanto, hoje, para evoluir do nível visceral para o adaptado, não basta frequentar escola, universidade ou fazer uso da mídia eletrônica. O sujeito precisa estar em constante autoavaliação referente aos seus próprios anseios, e a busca de informação deve ser sistemática e progressiva.

A base elementar da sociedade contemporânea é o conhecimento, construído a partir de informações processadas e transformadas em ideias/reflexões/ações de impacto e implicações significativas para o sujeito e sua realidade. Todo esse processo é realizado através da cognição, capacidade humana de perceber, raciocinar e aprender novos conceitos.

Em meio a esse mundo de significados, o sujeito reelabora e produz conhecimentos fundamentais para o desenvolvimento de competências, habilidades e atitudes. Logo, a informação está mais envolta pela singularidade de quem a busca/acessa/usa do que de quem a produz, o que torna o processo subjetivo, haja vista que quem produz dificilmente pode matizar as múltiplas formas com que a informação poderá ser utilizada/ressignificada.

Outro dado relevante quando da aplicação do método aos usuários reais e potenciais foi o tempo que cada grupo levou para identificar, classificar, excluir e justificar suas escolhas. O tempo médio de resposta dos usuários potenciais foi de 2 minutos e 44 segundos, enquanto que para os usuários reais o tempo foi de 2 minutos e 1 segundo. Esse resultado indica semelhança entre os dois grupos em relação ao nível de compreensão do método.

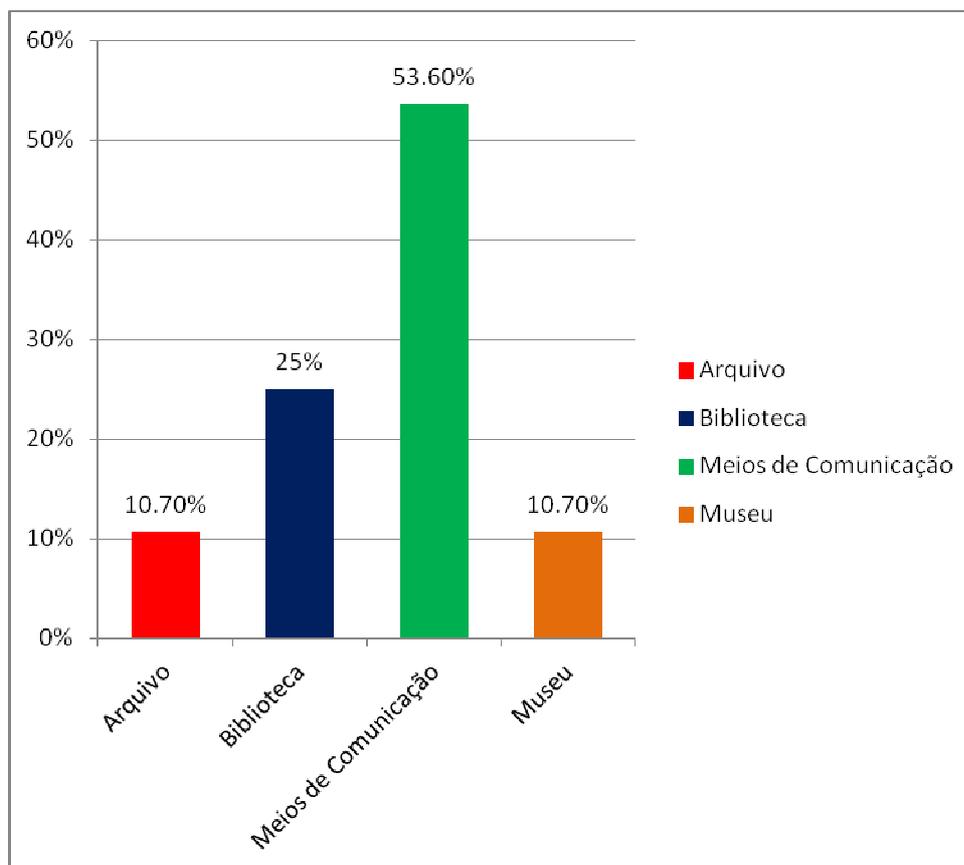
No início da aplicação do método foram apresentadas as quatro imagens, descritas anteriormente. O sujeito deveria identificar aquilo que, em sua concepção, seria espaços de informação, agrupar por ordem decrescente (do mais importante para o menos importante), e excluir a imagem que não correspondesse a tal ideia, isto é, que não fosse concebida como espaço de informação. Esse processo foi feito

de acordo com a percepção do usuário, ou seja, conforme a representação que o sujeito mentalmente construiu sobre sua própria concepção do que seja espaço de informação. Durante a aplicação do método, foi observado o comportamento do sujeito, a forma como identificou e classificou as figuras que constituem uma mesma categoria. Além disso, foi observado como se deu a exclusão da quarta imagem considerada como descarte diante da categorização cognitiva do sujeito.

Os sujeitos selecionados da pesquisa foram abordados nos corredores da instituição, enquanto aguardavam as audiências ou os seus acompanhantes (cônjuge, pai, mãe, amigo, vizinho etc.). Já com relação aos funcionários da instituição, houve um agendamento prévio, pois o método foi aplicado no próprio setor de cada participante.

No momento da coleta de dados todos os participantes foram receptivos. Apenas no primeiro instante percebemos certa apreensão, mas logo esta atitude foi substituída por uma expressão de interesse e vontade de entender como funcionava o método. As imagens foram essenciais para a pesquisa, pois não só mostravam as representações através de figuras, como criavam uma atmosfera “lúdica”. Os participantes executaram o processo com espontaneidade, embora alguns tenham tido dúvidas, sendo necessário explicar, pausadamente, o processo. Por se tratar de um método baseado na observação, tivemos cuidado para que o sujeito não se sentisse pressionado ou pré-julgado diante de suas escolhas. Esse foi um aspecto da aplicação do “método do quarto excluído” favorável à pesquisa, mas que exigiu cuidado, conforme mostra o gráfico abaixo.

GRÁFICO 4: Percepção de unidade de informação mais importante pelos usuários internos e externos.



FONTE: Dados da Pesquisa (2013)

A pesquisa identificou que “Meios de Comunicação” foi a representação tida como o espaço de informação mais importante pelos usuários internos e externos, com 53,60%, o que corresponde a mais da metade dos usuários. Além disso, percebermos o quanto o arquivo distancia-se da concepção de “unidade de informação” significativo, também constatamos o quanto “meios de comunicação” exercem influência, direto e indiretamente, na ideia de “informação” construída pelos usuários, mesmo não sendo tais canais formalmente compreendidos como unidade de informação. Com esse resultado constatamos, também, que o próprio servidor do órgão pode não identificar o arquivo como unidade constituinte das atividades desenvolvidas pela instituição, embora necessite diretamente das informações custodiadas para cumprir com o cotidiano do trabalho. Ao justificarem suas respostas, alegaram que os outros canais (internet, televisão, jornal impresso, livro, biblioteca) são mais fáceis de acessar e têm uma quantidade maior de informações disponíveis no momento que precisam recorrer ao uso da informação. A biblioteca

obteve maior relevo do que o arquivo e o museu que, juntos, aparecem empatados e em último lugar, com 10,70% das escolhas pelos usuários.

Os resultados demonstram o que percebemos durante o momento da seleção das imagens, considerando que “Meios de Comunicação” foi a figura que mais chamou a atenção dos sujeitos. Houve uma identificação quase imediata no que se refere à percepção do espaço identificado como “unidade de informação” mais importante para os dois grupos analisados. Esse fato mostrou-se claro para entendermos o uso da generalização pelos usuários, pois as figuras eram facilmente relacionadas à informação, principalmente “Meios de Comunicação”. No entanto, notamos a percepção do sujeito bastante vinculada ao impacto visual, a imagem é rapidamente associada aos meios de comunicação mais visíveis no dia-a-dia como, por exemplo, a TV e o rádio. A informação apresentada por tais veículos é voltada ao grande público, pois tem maior poder de alcance comparado a outros meios de transmissão informacional (arquivo, biblioteca e museu).

Por essas vias, observamos que os sujeitos têm uma identificação imediata com a mídia de massa, pois a informação está disponível em diversos canais, em tempo real. Logo, esse tipo de mídia põe o sujeito em contato com a informação em tempo real, e essa facilidade quanto ao acesso e uso envolve o sujeito de tal forma que cria certa dependência.

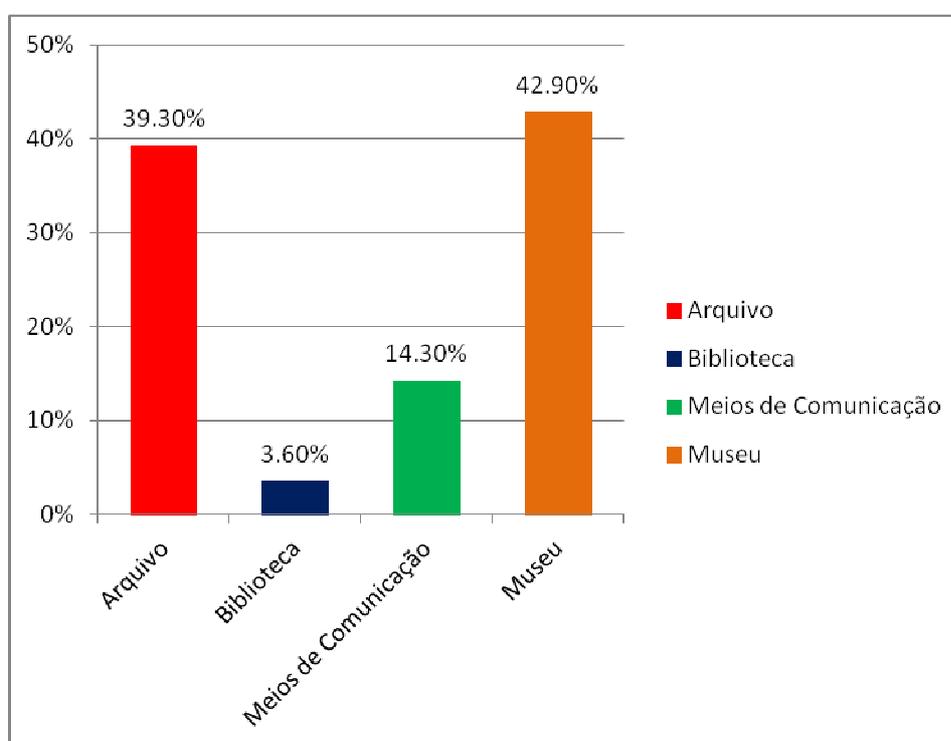
Apesar de reconhecermos a importância da mídia no processo de socialização dos povos, não podemos ignorar a necessidade de avaliação crítica com respeito ao uso das informações midiáticas. Bévort e Belloni (2009, p. 1083) ressaltam:

[...] as mídias são importantes e sofisticados *dispositivos técnicos* de comunicação que atuam em muitas esferas da vida social, não apenas com funções efetivas de controle social (político, ideológico...), mas também gerando novos modos de perceber a realidade, de aprender, de produzir e difundir conhecimentos e informações.

Ainda enfatizando essa discussão, segundo a UNESCO (2010, p. 35), a mídia “constitui uma arena para o debate democrático, onde há o intercâmbio de informações e a manifestação da expressão cultural”. Sob esses aspectos, entendemos o poder que a mídia tem sobre as massas e talvez isso explique a escolha dos sujeitos da pesquisa por “Meios de Comunicação”.

Por outro lado, com a penetração da mídia na vida privada e com o uso estratégico dos veículos de massa pelo Capitalismo avançado, vale destacar que as organizações também estão inseridas no tempo em que tudo é efêmero. Os conceitos mudam de acordo com as necessidades globais, pois as transformações sociais estão entrelaçadas com os desígnios impostos pela globalização, os mercados, o consumo e o lucro. Dessa forma, as informações mudam com uma velocidade impressionante, e o sujeito precisa acompanhar essa mudança, pois hoje competência é sinônimo de agilidade e eficácia nas atividades produtivas.

GRÁFICO 5: Percepção do “quarto excluído” como unidade de informação pelos usuários internos (reais) e externos (potenciais).



FONTE: Dados da Pesquisa (2013)

No Gráfico 5 são explicitados os resultados referentes ao “quarto excluído” pelos usuários internos e externos, ou seja, qual foi a imagem elegida pelos usuários que, em sua concepção, não representa uma unidade de informação. Com 42,90% das escolhas, “**Museu**” foi a representação mais excluída. Em segundo lugar ficou “**Arquivo**”, com 39,30% de exclusão, e o menos excluído foi “**Biblioteca**”, com apenas 3,60%. Quando justificaram a escolha, disseram que o museu contém coisas do passado, portanto, não é um espaço onde possam encontrar informação que os ajudem a suprir necessidades no/do dia-a-dia. Além disso, consideram um lugar de

difícil acesso, sendo frequentado por pessoas de poder aquisitivo mais elevado, e também acreditam que, para frequentá-lo, é necessário adquirir informações prévias a respeito. Também acreditam haver pouca divulgação sobre museu, principalmente em termos locais.

No processo de exclusão, alguns participantes ficaram indecisos, pois para eles, tanto o museu quanto o arquivo não eram unidades de informação, mas como só podiam escolher um, excluía o museu por ser o lugar menos frequentado e/ou o que escutam falar menos.

Estas considerações também apontam o arquivo como um espaço pouco usado pelos sujeitos da pesquisa e, se usado, como é o caso dos usuários reais, pouco representativo em termos de relevância consciente. Quanto à sua exclusão, os participantes relataram ser um lugar de difícil acesso e onde não se encontra informações relevantes para o uso de necessidades atuais, ou seja, a ideia de arquivo não está associada a “unidade de informação”, e sim a “depósito”. Portanto, a exclusão do arquivo deu-se de forma semelhante a do museu, consideraram mais o que estes “não são” do que, de fato, suas próprias características. Diante disso, “Meios de Comunicação” foi a imagem mais apreciada para escolha como unidade de informação mais importante. Em paradoxo, “Museu” e “Arquivo” foram as imagens mais visualizadas no momento da distinção do “quarto excluído”.

Verificamos a tendência de um conceito desvirtuado do arquivo como unidade de informação. Esta constatação não nos surpreendeu, mas no contexto de um país como o Brasil, popularmente conhecido como “país sem memória”, causa-nos indignação, principalmente porque o arquivo é uma representação humana, e os documentos/registros (informações) são criados a partir das atividades realizadas pelo homem.

Na concepção de Lopes (2009, p. 87) “os arquivos existem desde as primeiras civilizações [...] e refletem a vida econômica, social, política e cultural do contexto o qual fazem parte”. Eles, os arquivos, podem ser artificiais e naturais: artificiais, são os registros resultantes da vontade do homem. Os arquivos naturais (fósseis), aqueles criados pela própria natureza, não sofrem interferência humana (LOPES, 2009). Contudo, notamos o usuário pouco familiarizado com o termo “unidade de informação” (arquivo), e isso pode ser a indicação de uma lacuna existente nas políticas públicas, no sistema educacional e para com a esfera pública, pois há pouco ou nenhum investimento para consolidar tais espaços. O Estado da

Paraíba, por exemplo, no auge do Século XXI, sequer tem um arquivo público a disposição da sociedade. Tal descaso, por si só, demonstra a pouca relevância por parte do poder público instituído para conclamar a participação democrática para vivenciar espaços de sociabilidade, conhecimento e cultura, a exemplo de um arquivo público.

A educação básica contribui para a inserção do sujeito no mundo dos conceitos e criar representações sobre a realidade vivenciada. A representação é parte de um processo (abstrato) construído a partir de conteúdos assimilados, por meio da interação/mediação com o outro. A mediação é efetuada na troca de informações entre duas ou mais pessoas. Por meio da interação, o sujeito tenta solucionar problemas que não conseguiu resolver sozinho. A necessidade de informação, quando percebida, aciona o dispositivo para a busca de conhecimento, pois o sujeito também é movido por emoções. Isso implica dizer que quando descartado ou excluído, o arquivo deixa de ser contemplado como unidade de informação significativa para a busca/uso e, conseqüentemente, a satisfação das necessidades informacionais do usuário. Choo (2003, p. 102) define busca como “[...] o processo no qual o indivíduo engaja-se decididamente em busca de informações capazes de mudar seu estado de conhecimento”. O conhecimento, na sociedade contemporânea, representa o insumo de todas as ações efetuadas pelo homem.

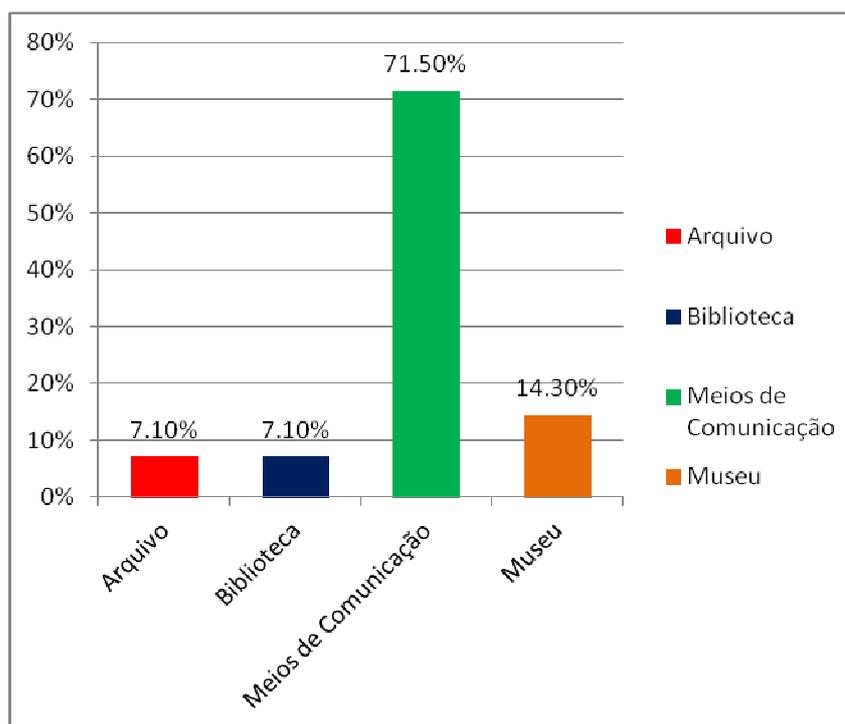
No entanto, não é difícil supor por que os sujeitos da pesquisa percebem o arquivo muito mais como “deposito” do que como unidade de informação. No caso do arquivo permanente do TJ/Fórum Civil, sequer funciona nas dependências da própria instituição, mesmo sendo o Fórum Civil um prédio novo, exuberante e que, mesmo devidamente projetado, não contemplou um espaço adequado para o arquivo que, por sua vez, funciona na rua por trás do Fórum, em uma casa velha cuja desproporção, em relação ao prédio do Fórum, ajuda a explicar sua exclusão por parte do usuário.

Portanto, o arquivo precisa ser localizado pelo usuário, tanto fisicamente, como por meio da representação mental, a ideia de arquivo deve ser associada a conhecimento, educação, lazer etc. Mas, acreditamos que a relação dos sujeitos sociais com o arquivo pode ser reconstruída por meio de ações empreendidas pela instituição produtora. Concluímos, que esta relação (usuário/arquivo) precisa ser fortalecida através da instituição e do profissional (arquivista). É pertinente a

elaboração de difusão cultural e ações educativas, com o objetivo de conscientizar o usuário da relevância do arquivo como unidade de informação.

Com o propósito de avaliar separadamente os resultados obtidos em cada grupo de usuários, são apresentados nos Gráficos 6, 7, 8 e 9 como os usuários potenciais e reais percebem o espaço de informação.

GRÁFICO 6: Percepção de unidade de informação mais importante pelos usuários potenciais.



FONTE: Dados da Pesquisa (2013)

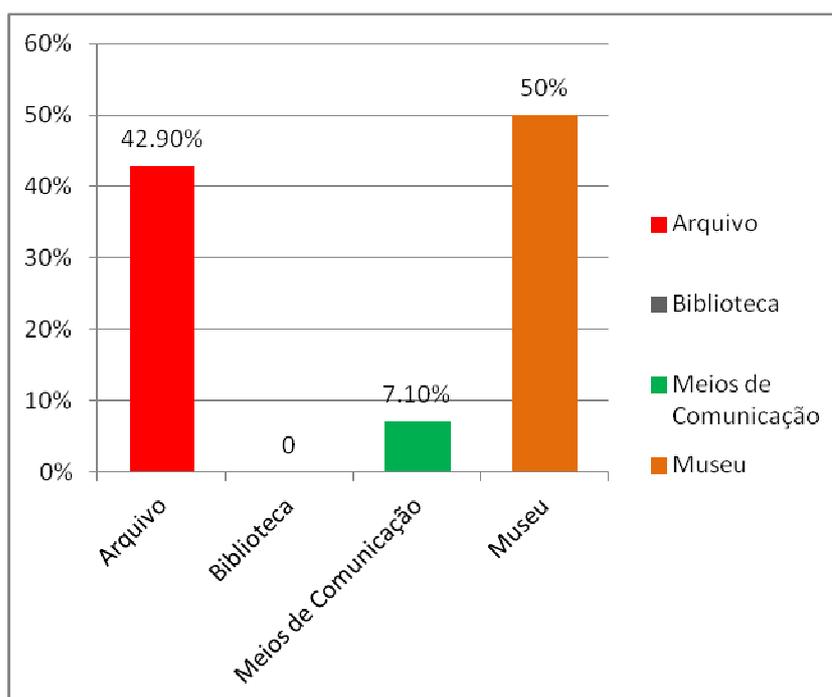
De acordo com o gráfico 6, os usuários potenciais elegeram “Meios de Comunicação”, com 71,50%, como a unidade de informação mais importante. Ressaltam, ser este um espaço de informação completo, no sentido de encontrar as informações que desejam, pois é de fácil acesso e têm informações sobre diversos assuntos. Portanto, por todos os aspectos citados pelos participantes da pesquisa é o espaço identificado/percebido pelos sujeitos como a “unidade de informação” mais importante.

Retomando a discussão anterior, esses dados revelam o poder da imprensa sobre as massas, pois a imagem “Meios de Comunicação” foi assimilada rapidamente como a representação de espaço de informacional. No momento da classificação e seleção não houve dúvidas, os participantes, por meio da percepção visual, identificaram esta imagem como o espaço mais importante, reforçada pela

forte influência da imprensa nesse resultado e, ao mesmo tempo, pela formação educacional e sua atividade profissional. Portanto, o meio no qual o sujeito está inserido determina o uso ou não das unidades de informação. Com relação aos participantes, identificamos o que poderíamos chamar de tendência natural, ou seja, representam os objetos usados nas suas práticas diárias, associado também a certo comodismo.

Sabemos que a necessidade de informação surge no inconsciente e, depois, pode evoluir para o nível consciente. A partir da compreensão, tem início processo de busca da informação ou não, pois o sujeito pode ignorar tal necessidade. Daí a importância da interação profissional/usuário para que a informação desejada pelo sujeito seja identificada, assimilada e contextualizada.

GRÁFICO 7: Percepção da unidade de informação como o “quarto excluído” pelos usuários potenciais.



FONTE: Dados da Pesquisa (2013).

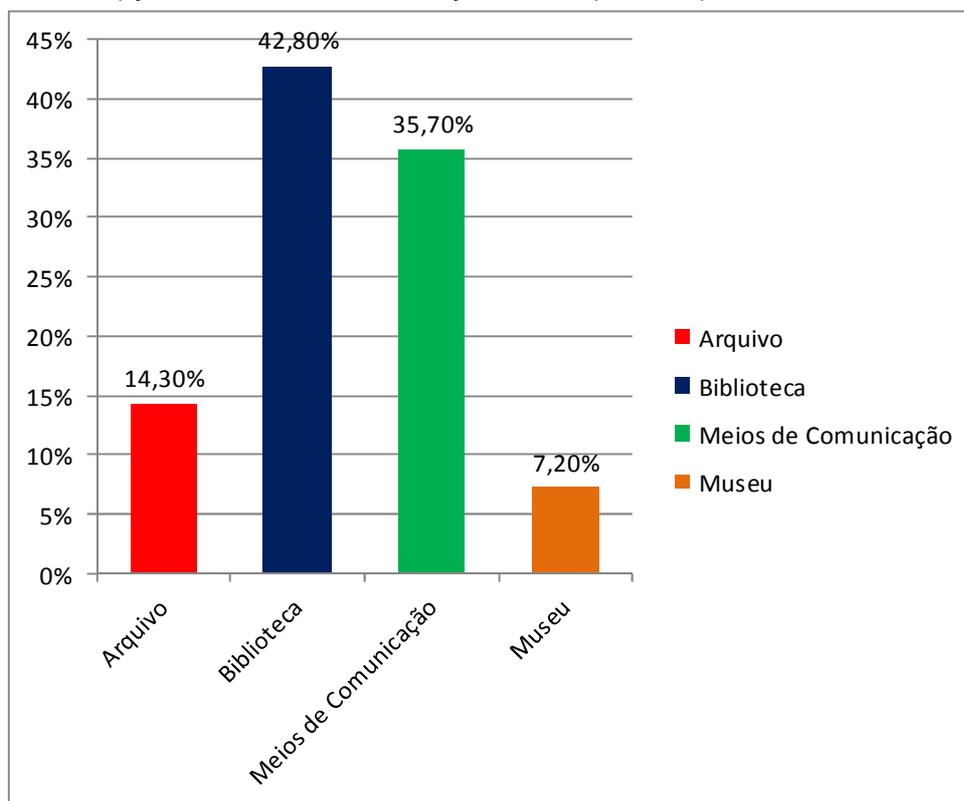
O gráfico 7 aponta “Museu” como o “quarto excluído”, com 50% das escolhas. Segundo as alegações citadas anteriormente, estes usuários não o reconhecem como unidade de informação. Diante desta escolha, percebemos que o museu não está inserido no cotidiano desses participantes, nem mesmo como lazer. Alguns afirmaram nunca ter frequentado um museu, pois não sabem onde fica. Outros disseram não ter nenhuma motivação para conhecer tal unidade informacional.

Resumindo, o museu é considerado pouco relevante e sem maiores atrativos, o que também não se traduz em novidade para o Estado da Paraíba, haja vista que investimentos públicos nesse segmento são muito poucos por aqui que, por sinal, é um dos Estados mais pobres e com um dos maiores índices de analfabetismo do país. Para Bellotto (2006, p. 37), as informações constituintes do museu “[...] testemunham uma época ou atividade, servindo para informar visualmente, segundo a função educativa, científica ou de entretenimento [...]”.

A parceria da escola com os espaços de informação é vital, no sentido de divulgar e inserir esses ambientes como elementos educativos e culturais (OVIGLI, 2011). Esta é uma ideia que deve ser inserida, desde cedo, nas práticas pedagógicas.

Outro aspecto constatado nesse estudo foi a exclusão do arquivo, com justificativas praticamente iguais as do museu. Não houve identificação dos usuários com essas unidades de informação (museu e arquivo). Portanto, há um papel a ser cumprido tanto pela escola como pela sociedade, pois o sujeito reproduz as práticas aprendidas ao longo da sua existência.

GRÁFICO 8: Percepção da unidade de informação mais importante pelos usuários reais.



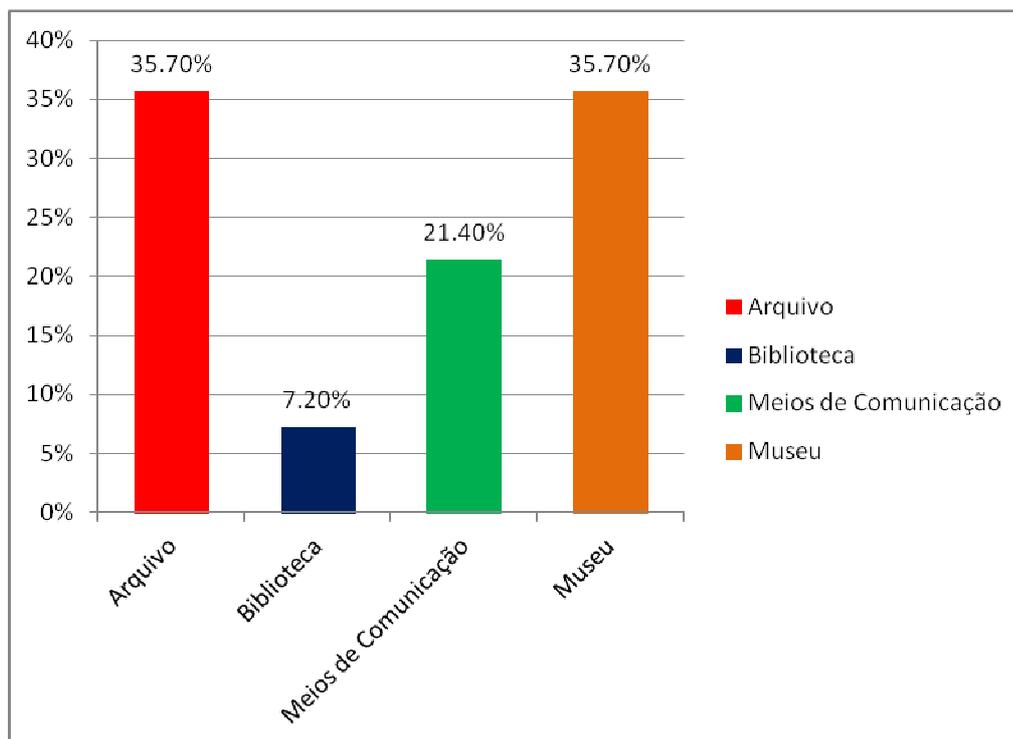
FONTE: Dados da Pesquisa (2013)

Em relação aos usuários reais, constatamos uma pequena mudança nos resultados. O espaço de informação tido como mais importante foi “Biblioteca”, com 42,80%, como explicitado no Gráfico 8. Segundo os participantes, este é o espaço que reconhecem como “unidade de informação”, pois segundo o relato dos sujeitos, na Biblioteca encontram-se informações atuais e variadas, que suprem as suas necessidades informacionais. Portanto, estes participantes não sentem necessidade de buscar informações em outro local, como no arquivo e no museu, especificamente. Contrariamente, os usuários reais são constituídos, sobretudo, por servidores do TJ/Fórum, estes estão envolvidos com a tramitação de processos em suas práticas de trabalho diárias que, por sua vez, dependem da biblioteca para atualizar pareceres através de códigos jurídicos. No entanto, tais práticas de trabalho incluem a busca de informações de arquivo, seja para localizar processos, consultar jurisprudência ou para fundamentar processos atuais a partir de processos antigos, o que implica dizer que na junção entre biblioteca e arquivo aquela parece mais importante na percepção cognitiva da ideia de “informação”.

Bellotto (2006, p. 37) explica que as informações constituintes da biblioteca, “são os documentos mais acessíveis e os mais conhecidos do grande público”. Segundo estudiosos, a história da Biblioteca remonta à origem da escrita e as primeiras bibliotecas públicas surgem no século XVII.

Ao contrário do arquivo e do museu, a biblioteca faz parte da vida do sujeito desde cedo, pois é a unidade de informação mais presente no cotidiano das pessoas como, por exemplo, nas escolas. O sujeito é naturalmente conduzido a frequentá-la por diversas razões: trabalhos escolares, acadêmicos ou consultas para outros fins. Portanto, há sempre um motivo para consultar o acervo deste espaço informacional.

Então, compreendemos a representação dos usuários reais como fator resultante da influência do meio no qual estão inseridos. Atribuem maior importância à biblioteca como o espaço de informação que atende suas necessidades, em função dos hábitos e costumes adquiridos. Todos os sujeitos possuem formação superior (graduação) e exercem sua profissão.

GRÁFICO 9: Percepção da unidade de informação como o “quarto excluído” pelos usuários reais”.

FONTE: Dados da Pesquisa (2013)

No gráfico 9, verificamos a exclusão de museu e arquivo, ambos com 35,70%, sob a justificativa de não considerarem esses dois espaços como lócus de informação. Acreditam que tanto o arquivo quanto o museu só contêm informações antigas, isto é, são “coisas” (documentos, objetos), as quais não servem mais para o uso real. Embora estes sujeitos utilizem os serviços do arquivo quase que diariamente, pois desenvolvem suas atividades profissionais recorrendo ao uso das informações do arquivo, não o reconhecem como uma unidade de informação.

A não caracterização desses ambientes como espaço/unidade de informação pode estar associada ao meio profissional e social, pois o espaço arquivo e a profissão do arquivista parecem pouco conhecidos pelos usuários. Daí, entendermos a importância representativa do arquivista no meio social.

Lopes (2009, p. 31) sugere que,

No Brasil, e possivelmente nos demais países da América Latina não é difícil constatar que o arquivo, no sentido de conjunto de informações e documentos orgânicos e originais, ainda é visto, paradoxalmente, como patrimônio material, próximo da condição dos móveis, máquinas e ferramentas de uma organização.

Logo, esta afirmação evidencia o resultado da pesquisa e sugere a necessidade de medidas que possam mudar esse conceito.

5.2 DISCUTINDO A IDENTIFICAÇÃO, CLASSIFICAÇÃO, GENERALIZAÇÃO E EXCLUSÃO NA MEDIAÇÃO DE IMAGENS E NA CONSTRUÇÃO DE SENTIDO SOBRE O ARQUIVO E A INFORMAÇÃO EM RELAÇÃO AOS SEUS USUÁRIOS

O Fórum Cível é um órgão subordinado ao Tribunal de Justiça da Paraíba, uma instituição pública, voltada ao atendimento da sociedade. Portanto, o Arquivo Judicial é vinculado ao Fórum Cível, ou seja, presta atendimento direto a essa instituição.

O Arquivo Judicial não possui prédio próprio, já mudou de endereço algumas vezes. No momento está localizado na Rua Senador João Lyra, número 207, no bairro de Jaguaribe, próximo ao prédio do Fórum Cível. Tem sob sua guarda inúmeros processos de diversas varas: varas de família, varas cíveis, varas do juizado e varas da fazenda. A princípio, seria um arquivo com função de guarda permanente, porém, na prática funciona também como arquivo corrente e intermediário, pois são solicitados processos quase todos os dias, aproximadamente cerca de 160 a 250 acessos por mês, segundo dados do próprio arquivo. Portanto, o arquivo tem caráter corrente e intermediário, embora seja visto pela maioria dos usuários apenas como arquivo permanente.

Além dos dados apresentados, o método do “quarto excluído” permitiu avaliar como o indivíduo entendeu o que deveria ser feito e como reagiu e respondeu ao processo. No primeiro instante, foi possível identificar se o sujeito teve dificuldade em entender qual era sua tarefa. Em seguida, avaliamos se conseguiu fazer uma rápida identificação e classificação das imagens apresentadas. Nesta etapa foi possível avaliar a sua capacidade de generalização. E, por fim, verificar como o sujeito fez a exclusão da quarta imagem, ou seja, em que se baseou.

A partir dos resultados, tanto com os usuários potenciais quanto com os usuários reais, foi constatado que mais da metade, em ambos os grupos, teve dificuldades não necessariamente na identificação, mas na classificação das imagens como unidades de informação. Como citado anteriormente, cada ficha

possui ilustrações referentes ao que representam. Por exemplo, “Meios de Comunicação” possui ilustrações de televisão, rádio, entre outros. Alguns sujeitos escolhiam a ficha “Meios de Comunicação” e queriam classificar as ilustrações menores contidas nela, ou seja, se a televisão era mais importante que o rádio. Nesses casos, foi necessário explicar novamente a tarefa que deveria realizar, esclarecendo que cada ficha tinha uma única representação e as ilustrações menores estavam associadas ao que a imagem como um todo representava.

Alguns dos sujeitos que tiveram dificuldade para identificar e classificar as imagens, também tiveram problemas na generalização da ideia, isto é, na representação. Nesse momento foi observado se o indivíduo usou da abstração para agrupar três imagens em um mesmo grupo.

Na maioria dos casos não houve dúvida no momento da exclusão. E nas situações em que houve hesitação, foi mais devido ao fato de que o sujeito acreditava que todas as imagens representavam unidades de informação, de modo que excluiu a que tinha menor importância em relação às outras três.

A fim de verificar por que os usuários têm uma ideia desproporcional do que seja unidade de informação, foram levantados os principais motivos de exclusão de “Museu” e “Arquivo”, pois foram os dois mais selecionados como “quarto excluído”. Também foram levantadas as razões que levaram os usuários a selecionarem “Meios de Comunicação” como a unidade de informação mais importante, quando tais meios não são unidades de informação.

Em relação à exclusão de “Museu”, constatamos que tal unidade de informação, via de regra, não está associada ao nível educativo-cultural dos sujeitos, assim como independe do tipo de usuário, se é real ou potencial (interno ou externo). Isto porque foi verificado que 50% dos usuários potenciais e 36% dos reais excluíram o museu. Quanto à escolaridade, observamos que, entre os usuários que excluíram o museu, 71% deles possuem ensino superior. Os principais motivos que levaram os usuários a excluírem o museu foram:

- falta de interesse ou costume de frequentar este ambiente;
- acesso difícil;
- menor grau de importância quando comparado aos demais (Arquivo, Biblioteca e Meios de Comunicação);
- falta de divulgação;

- lugar associado ao passado, à história, a coisas antigas;
- lugar frequentado por pessoas com maior poder aquisitivo;
- lugar que só deve ser visitado com um mínimo de conhecimento.

O argumento mais usado como justificativa para a exclusão do “Museu” foi a falta de interesse ou costume de visitá-lo. Entendemos esta realidade como reflexo da cultura vivenciada pelos participantes. Laraia (2001, p. 24) destaca que “o homem é o resultado do meio cultural em que foi socializado. Ele é um herdeiro de um longo processo acumulativo, que reflete o conhecimento e a experiência adquiridas pelas numerosas gerações que o antecederam”.

Alguns sujeitos fizeram uso da generalização, pois afirmaram que todas as imagens apresentadas teriam relação com unidades de informação. Outros usaram a abstração para fazerem a classificação das imagens. Quanto à exclusão, percebemos que estava sempre atrelada à falta de identificação do sujeito com o conceito da imagem visualizada. Desse modo, as imagens do museu e do arquivo foram classificadas como menos importante dentre as demais.

O “Arquivo” foi o segundo mais excluído pelos usuários, representando a opção de 39,30% dos indivíduos, dos quais 55% pertencem ao grupo de usuários potenciais e 45% são usuários reais. Além disso, mais da metade dos usuários que excluíram “Arquivo” possuem o ensino superior. As principais razões para excluí-lo como espaço de informação foram:

- falta de entendimento do que seja um “arquivo”;
- acesso difícil;
- ambiente desagradável (sujo);
- menor grau de importância quando comparado aos demais (Museu, Biblioteca e Meios de Comunicação);
- ambiente que guarda informações passadas, as quais são menos usadas.

Percebemos que a maioria dos usuários excluiu o arquivo, mesmo sem associar a ideia com o objeto. Alguns já estiveram no arquivo em busca de informação, no entanto, continuam sem entender qual o seu papel na sociedade. Também identificamos a dificuldade dos sujeitos em relacionar os documentos com

informação arquivística, principalmente os usuários reais, que usam frequentemente as informações do arquivo no ambiente de trabalho. Ponchirolli e Fialho (2005, p. 129) entendem a informação como “[...] um conjunto de dados analisados e organizados sob um determinado contexto e que satisfaçam um objetivo específico [...]”.

Outro argumento comum ao excluírem “Arquivo” foi por o considerarem um local que guarda informações passadas, que já foram arquivadas e, por isso, são menos utilizadas. Sob este prisma, fica evidente a generalização que leva a exclusão do arquivo como lócus de conhecimento. Sabemos que a construção do conhecimento se dá quando a informação é assimilada, compreendida e aceita pelo sujeito. Portanto, o conhecimento é produzido a partir da construção experimentada e aplicada por meio das múltiplas relações estabelecidas pelo sujeito no decurso da vida, pois é inquestionável a necessidade do homem em interagir com o meio e alterá-lo.

Ressaltando essa ideia, Ponchirolli e Fialho (2005, p. 129) afirmam que “todo conhecimento pressupõe o sujeito que quer conhecer e o objeto a ser conhecido, que se apresentam frente a frente, em uma relação”. A relação entre o sujeito e o objeto se dá através da mediação, ato indispensável na comunicação entre o arquivo e a sociedade. Entendemos que a instituição e os seus colaboradores têm a responsabilidade de interceder na relação usuário/arquivo ou usuário/informação, com o objetivo de facilitar o acesso e a comunicação, já que o arquivo é um transmissor de conhecimento. Conforme a reflexão de Sena (2011, p. 38), “[...] a mediação necessariamente pressupõe a parceria entre as “partes”, não como um processo “intra” sujeito, mas sim “inter” sujeito e “inter” sujeito e instrumentos”.

Um dos resultados mais interessantes foi que a maior parte dos usuários, 53,60%, elegeram “Meios de Comunicação” como o espaço de informação mais importante. Percebemos que a escolha de “Meios de Comunicação” como “unidade de informação” mais importante parece basear-se na experiência pessoal, isto é, nos vínculos criados com as pessoas e com os objetos. Grande parte das pessoas adquire informações por meio de revistas, jornais televisivos, jornais escritos e internet. Assim, constatamos o poder da mídia sobre as massas, pois os veículos de comunicação, direcionados ao grande público, são os mais visualizados, justamente por não haver restrição de acesso ao usuário.

Então, ao falar sobre espaço de informação, os sujeitos associaram, de imediato, à forma como se relacionam com a mídia. Isto mostra que a ideia de unidade de informação pelos usuários está amplamente influenciada, pois não associam a um espaço físico, mas ao meio que mais utilizam para lazer e informações. Apenas um usuário, dentre os 28 participantes, demonstrou ter ideia mais coerente do que seja espaço de informação, pois este excluiu a imagem “Meios de Comunicação”, alegando que não representava uma unidade de informação, mas um canal de transmissão de informação. Outros indivíduos excluíram “Meios de Comunicação”, porém a exclusão foi feita alegando que estes são tendenciosos, exploram o sensacionalismo, e muitas vezes as informações transmitidas não são verídicas.

Tais resultados revelam a percepção que os usuários reais e potenciais do arquivo do Fórum Cível (TJ) tem sobre o que seja espaço de informação, particularmente sobre o arquivo, que é o ponto central desta investigação.

A pesquisa revela que o usuário interno (o servidor do TJ) não identifica o arquivo como um espaço de informação, isto é, parece não saber o significado e o papel do arquivo para a estrutura funcional, cultural, social e histórica da instituição. Este é um aspecto esclarecedor da pesquisa, pois entendemos que tanto a unidade **arquivo** quanto a profissão **arquivista**, conforme discussão anterior, parecem ser conceitos que não fazem parte do cotidiano dos sujeitos investigados. Logo, o usuário tende a não perceber a importância deste espaço informacional para a instituição e, também, para a sociedade, justo o próprio usuário interno que precisa da informação para executar suas atividades diárias.

É interessante observar que no próprio local de trabalho há um espaço para armazenar os documentos que estão em trâmite na instituição, ou seja, há um pequeno arquivo em cada setor. No entanto, o que foi percebido durante a pesquisa é que este espaço causa certo desconforto para os funcionários, já que reclamam da falta de organização e consideram inadequado ter um arquivo no setor.

Quanto às instalações do Arquivo Judicial do Fórum Cível Des. Mário Moacyr Porto, espaço que recebe os documentos para guarda permanente, localizado na Rua Senador João Lira, nº 207, no bairro de Jaguaribe em João Pessoa-PB, contatamos condições inadequadas para o acondicionamento dos documentos,

pois o prédio não foi projetado para abrigar um arquivo. Isso revela a invisibilidade do arquivo como espaço de informação e a ideia de “depósito de papel velho”.

As condições físicas do arquivo comprometem muito a preservação dos documentos, pois há infiltrações recorrentes, poeira em excesso, presença de agentes biológicos (fungos, bactérias, insetos e roedores), alta temperatura, espaço limitado, enfim, não está de acordo com as normas arquivísticas, o que compromete o tempo útil desses documentos. No que diz respeito à estrutura física, o prédio não atende às normas de conservação e preservação dos documentos. Outro aspecto a ser considerado é a falta de profissionais especializados, causando prejuízos tanto ao acervo quanto ao usuário da informação.

Existem alguns documentos que estão danificados, impossibilitando o uso das informações, caso sejam solicitadas pelo requerente. Não há política de eliminação, há um acúmulo de documentos desnecessários, enquanto outros documentos de valor histórico correm o risco de serem perdidos. A falta de medidas básicas causa preocupação, exigindo providências imediatas por parte dos gestores da instituição.

Durante a realização da pesquisa percebemos pouco interesse por parte da gestão no sentido de efetuar medidas que possam atenuar as dificuldades existentes. É uma constatação intrigante, pois o arquivo mantém o funcionamento da instituição, os processos são de fundamental importância para o cumprimento das audiências que, por sua vez, constituem a atividade fim da instituição diante do sentido de “fazer justiça”.

A falta de entendimento por parte dos funcionários e gestores foi confirmada na fala de um dos participantes, que admitiu não saber nada sobre arquivo. Isto causa preocupação, pois a burocracia existente nas instituições públicas é um dos principais motivos da pouca eficiência nos setores, e as mudanças só ocorrem mediante o comprometimento e a vontade do gestor. Daí a urgência em mudar as práticas hierárquicas ultrapassadas e limitantes do poder criativo do sujeito (PONCHIROLI, 2005).

Quanto ao usuário potencial, sua percepção reflete a própria sociedade, ou seja, a cultura em que está inserido. Como foi enfatizado por um advogado durante a pesquisa, que disse que quando morava em São Paulo costumava frequentar o arquivo, pois lá o arquivo está inserido em outro contexto, é entendido e aceito como espaço de informação. Aqui não há essa cultura, portanto, ele (o advogado) só vai ao arquivo quando precisa de um processo.

Os usuários potenciais demonstraram desconhecimento semelhante aos usuários reais, porém, a diferença está no fato de que os usuários reais conhecem e fazem uso do arquivo, enquanto que os usuários potenciais não têm grande conhecimento sobre esta unidade de informação. Ao levar em consideração esse aspecto, acreditamos que as barreiras institucionais são maiores para estes últimos sujeitos. Segundo Figueiredo (1987), as barreiras à informação estão associadas ao acesso ao local, ao uso do acervo e à absorção e uso eficiente da informação. Choo (2003, p. 66) destaca “[...] que a informação e o *insight* nascem no coração e na mente dos indivíduos, e que a busca e o uso da informação são um processo dinâmico e socialmente desordenado que se desdobra em camadas de contingências cognitivas, emocionais e situacionais”. Constatamos nessa afirmação que a busca e uso da informação ultrapassam os limites do pensamento lógico e permeiam os pensamentos mais abstratos, pois sabemos que o homem não é só razão nem só emoção. O espaço de informação deve elaborar/disponibilizar os serviços considerando todos esses aspectos, que são inerentes ao usuário da informação.

A instituição deve procurar entender o sujeito que se dirige ao arquivo ou a qualquer espaço informacional, pois é importante identificar a necessidade do usuário como informação que pode ser decisiva à resolução de uma dada situação-problema que pode ser incisiva à vida do sujeito. Tal necessidade gera a busca, que não é apenas uma busca material como normalmente é entendida pelo funcionário da instituição.

Quando o usuário não consegue obter a informação que precisa, isso pode originar sentimentos de incerteza que, muitas vezes, faz o usuário desistir da busca. Daí a necessidade de mudar esta visão e humanizar as relações na instituição. Conforme Choo (2003, p. 99),

A busca de informação é o processo humano e social por meio do qual a informação se torna útil para um indivíduo ou grupo. [...] 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.

Nesta pesquisa foi constatado que os sujeitos não percebem a importância do arquivo como um espaço de informação quando desconhecem o valor das informações que estão sob a guarda da instituição. Além disso, percebemos que as

atitudes negligenciadas na esfera mais elevada da instituição têm efeito rebote sobre todos os setores, o que sequencia uma série de atitudes que comprometem não só o acervo, mas principalmente o usuário.

Constatamos que, à medida que a instituição não percebe a funcionalidade do arquivo, também não reconhece a necessidade do arquivista, o que é imprescindível para o órgão produtor, pois ter o acompanhamento do profissional da informação durante a criação e todo o processo de trâmite dos documentos é necessário para o controle da produção, da organização, da preservação e da disseminação das informações arquivísticas à sociedade.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho foi apresentado um estudo sobre como os usuários do Fórum Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, tanto os reais quanto os potenciais, percebem o arquivo como uma unidade de informação, ou seja, se compreendem a importância desse espaço para a organização, o armazenamento e a disponibilidade de informações. A principal ferramenta utilizada na pesquisa foi o método do “quarto excluído”, utilizado para a seleção e a exclusão de imagens hierarquizadas a partir de processos cognitivos de identificação, seleção e classificação de categorias. Com a aplicação desse método foi possível compreender como os usuários percebem unidade de informação e, mais especificamente, o arquivo.

A pesquisa evidenciou que o usuário não percebe o arquivo como espaço de informação, foi o mais excluído precedido do museu. Isto se dá por razões culturais, isto é, o arquivo não faz parte da cultura social dos sujeitos. O arquivo não é percebido na sua dimensão física e intelectual, pois o estudo revelou o desconhecimento do usuário em relação ao ambiente (espaço físico), ao conteúdo (informações), à formação (Arquivologia) e ao profissional (arquivista).

Apesar de fazer parte de todas as instituições, seja pública ou privada, o arquivo não integra o organograma institucional do TJ. O estudo revela a invisibilidade do arquivo na instituição, não lhe é dada a importância devida como espaço produtor e disseminador de informação. Com isso, percebemos que a necessidade de informação para os usuários submetidos à pesquisa não está associada a um sofisticado sistema de busca de sentidos existenciais, em que o indivíduo se lança em um oceano de circunstâncias psicológicas.

As ações praticadas no arquivo parecem estar dissociadas da teoria, corroborando com a representação do ambiente como um depósito de documentos. Nesse contexto, os funcionários não precisam ter formação acadêmica adequada, pois a atividade é apenas guardar papéis. Esta visão promove a dificuldade no acesso e recuperação da informação.

Constatamos que a massa documental é uma realidade presente no cotidiano do arquivo, pois a falta de medidas assertivas por parte da gestão institucional e dos funcionários perpetua ações que comprometem a preservação e a acessibilidade ao

acervo documental. Desse modo, a ausência de técnicas adequadas na organização e manuseio da informação põe em risco a integridade dos documentos.

O gerenciamento da informação, longe de ser apenas uma reunião de dados gerais, esparsos, ou até mesmo especializados, é sim uma iniciativa propícia que requer de seus gestores o conhecimento de teorias, técnicas especializadas, atualizadas, além de atitude e boa vontade.

Dessa forma, torna-se contundente a participação de professores e alunos de Arquivologia, no sentido de ultrapassar os “muros da universidade” e contribuir para o desenvolvimento deste novo campo do saber, por meio de publicações científicas e da atuação profissional nas instituições. A formação do arquivista exige comprometimento de ambas as partes (professor/aluno), pois se trata de um campo novo e complexo.

Os professores universitários são orientadores e agentes formadores que devem promover entre os seus alunos a análise crítica das técnicas atuais de administração do conhecimento, levando-os à criação de dinâmicas inovadoras na área da Arquivologia. No entanto, cabe ao aluno gerenciar os elementos cognitivos e desenvolver métodos eficazes de adquirir conhecimento, ou seja, apreender dados e representá-los posteriormente. Finalmente, o aluno deve entender a sua formação intelectual como um processo evolutivo e contínuo.

Entendemos que, em meio a este intenso fluxo informacional, advindo do uso da tecnologia, torna-se cada vez mais difícil compartimentar a informação, no sentido de suprir as lacunas evidenciadas pelo usuário no exercício de sua competência e em conformidade com as necessidades da sociedade. As barreiras informacionais surgem junto às diversas fontes e canais existentes, tornando mais complexa a busca da informação por parte do usuário. Isto exige, para o gerenciamento do arquivo, um profissional criativo e inovador, pois as situações vivenciadas em cada instituição incentivam a busca constante de informações para solução de problemas imediatos. Por fim, a Arquivologia demonstra ser uma profissão desafiadora e indispensável à sociedade moderna, mas que é desafiada a “ser mais” para “ser melhor”, assim como o arquivo do TJ/PB.

REFERÊNCIAS

- ANDALÉCIO, A. L.; SOUZA, R. R. Ciência cognitiva e ciência da informação: paralelos. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 13, n. 1, p. 72-80, jan./jul., 2008.
- BARRETO, A. A. A Condição da Informação. **São Paulo Persp.**, 16(3), p. 67-74, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/spp/v16n3/13563.pdf>. Acesso em: 1 nov. 2012.
- BARRETO, A. A. Transferência da informação para o conhecimento. **O campo da Ciência da Informação: gênese, conexões e especificidades**. p. 37-45, João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2002.
- BARRETO, A. A. A questão da Informação. **São Paulo Persp.**, Fundação Seade, v. 8, n. 4, 1994.
- BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 4 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.
- BÉVORT, E.; BELLONI, M. L. Mídia-educação: conceitos, história e perspectivas. **Educ. Soc.**, Campinas, vol. 30, n. 109, p. 1081-1102, set./dez. 2009.
- BRENNAND, E. G. G.; VASCONCELOS, G. C. O Conceito de potencial múltiplo da inteligência de Howard Gardner para pensar dispositivos pedagógicos multimidiáticos. **Cienc. Cogn.**, vol. 05, 2005.
- CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O Conceito da Informação. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007.
- CHAUI, M. **Convite à Filosofia**. 13 ed. São Paulo: Editora Ática. 2005.
- CHIZZOTTI, A. **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais**. 3 ed. Petrópolis: Vozes, 2010.
- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. Tradução de Eliana Rocha. São Paulo: Editora Senac, São Paulo, 2003.
- CUNHA, M. B. Metodologia para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **R. Bibliotecon**. Brasília 10(2): 5-19 jul./dez. 1982.
- DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.
- DUARTE, Z. Arquivo e arquivista: conceituação e perfil profissional. **Revista da Faculdade de Letras – Ciência e Técnicas do Patrimônio**, vol. V-VI, p. 141-151, Porto 2006-2007.

DURANTI, L. Registros Documentais Contemporâneos como Provas de Ação. **Revista Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 13, p. 49-64, 1994.

Estado da Paraíba - Poder Judiciário - Tribunal de Justiça. Histórico do Tribunal. Disponível em: <http://www.tjpb.jus.br/institucional/historico-do-tribunal/>. Acesso em: 8 set. 2013.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Revista Ciência da Informação**, v. 25, n. 2, 1995.

FIGUEIRA, A. P. C. Metacognição e seus Contornos. **Revista Iberoamericana de Educación** (ISSN: 1681-5653). Disponível em: http://www.rieoei.org/psi_edu5.htm. Acesso em: 10 jan. 2013.

FIGUEIRA, A. P. C. Métodos de avaliação dos processos cognitivos. "Linhas". ISSN 1984-7238. Vol. 7, nº 2. 2006.

FIGUEIREDO, N. M. **Da necessidade de promover o uso da informação**. Escola de Comunicação. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 1987.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudo de uso de usuários da informação**. Brasília: IBITC, 1994.

FONSECA, M. O. K. **Arquivologia e ciência da informação**. FGV Editora, 2005.

GARDNER, H. **A nova ciência da mente: uma história da revolução cognitiva**. 3 ed. Tradução de Cláudia Malbergier Caon. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2003.

GASQUE, K. C. G. D., COSTA, S. M. S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ci, Inf.**, vol. 39, no. 1, Brasília, jan./abr. 2010.

GIEBELEN, J. B. M. E. E. **Arquiteturas cognitivas construídas no curso de administração a distância – projeto UAB/Banco do Brasil**. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2011.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

Hawai'i Department of Education E-school (1996). E-handbook for e-school teachers glossary. Disponível em: <http://www.k12.hi.us/~ehandboo/glossary.html>. Acesso: 13 mai. 2013.

HUITT, W., HUMMEL, J. Piaget's theory of cognitive development. **Educational Psychology Interactive (2003)**.

Disponível em: <http://www.edpsycinteractive.org/topics/cognition/piaget.html>. Acesso: 15 abr. 2013.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **Revista de Ciência da Informação**, v. 5, n. 5, outubro de 2004.

KEMMER, S. About Cognitive Linguistics – Historical background (2010). Disponível em: <http://www.cognitivelinguistics.org/cl.shtml>. Acesso: 25 mai. 2013.

LARA, M. L. G.; CONTI, V. L. Disseminação da informação e usuários. **São Paulo Perspec.**, vol 17, no. 3-4, jul./dez. 2003.

LARAIA, R. B. **CULTURA**: um conceito antropológico. 14 ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar. 2001.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber**: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Tradução de Heloísa Monteiro e Francisco Settineri. Porto Alegre: Artmed; Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.

LE COADIC, Y. F. **A ciência da informação**. Tradução de Maria Yeda F. S. de Filgueiras Gomes. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1996.

Legislação: regulamentação das profissões de arquivista e de técnico de arquivo. **Arquivo & Administração**, v. 1, n. 0, 1972 – Rio de Janeiro, Associação dos Arquivistas Brasileiros. Disponível em:

http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=arquivo%20e%20administra%C3%A7%C3%A3o%201978&source=web&cd=1&ved=0CCEQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.brapci.ufpr.br%2Fdownload.php%3Fdd0%3D14036&ei=7NCOUJvGOI3W9QSruoHwDA&usg=AFQjCNFm_vYfhczE3F71xYmonbF1yOJznm&cad=rja. Acesso em: 29 de out. de 2012.

LOPES, L. C. **A nova arquivística na modernização administrativa**. 2 ed. Brasília: Projecto Editorial, 2009.

LURIA, A. R. **Desenvolvimento cognitivo**. Tradução de Fernando Limongeli Gurgueira. 6 ed. São Paulo: Ícone, 2010.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MATURANA, H. **Cognição, ciência e vida cotidiana**. Organização e tradução de Cristina Magro e Víctor Paredes. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2001.

MATLIN, M. W. **Psicologia Cognitiva**. Tradução de Stella Machado. 5 ed. Revisão técnica de Cláudia Henschel de Lima. Rio de Janeiro: LTC, 2004.

MEDEIROS, J. W. M.; FIDELIS, M. B. “CARTADAS DO JOGO INFORMACIONAL”: a perspectiva dual da informação como matriz do mundo sistêmico e do mundo vivido. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 23, n. 1, p. 133-144, jan./abr. 2013.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. 21 ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

NEVES, D. A. B. **Metacognição, informação e conhecimento (pensando como pensar)**. Recife: Néctar, 2011.

NUÑEZ PAULA, Israel A. Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. **Rev. Interam. Bibliot. Medellín**, Colombia, v. 23, n.1-2, 2000.

OLIVEIRA, T. M. V. Amostragem não probabilística: Adequação de situações para uso e limitações de amostras por conveniência, julgamento e quotas. **Administração On Line Prática – Pesquisa – Ensino**, v. 2, n. 3, 2001.

OLIVEIRA, L. M. V. **O usuário como agente no processo de transferência dos conteúdos informacionais arquivísticos**. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2006.

OVIGLI, D. F. B. Prática de ensino de ciências: o museu como espaço formativo. **Rev. Ensaio**, Belo Horizonte, v. 13, n. 03, p. 133-149, set-dez, 2011.

PAIM, I.; NEHMY, R. M. Q.; GUIMARÃES, C. G. Problematização do conceito “Qualidade” da Informação. **Perspec. Ci. Inf**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 111-119, jan./jun. 1996.

PONCHIROLLI, O.; FIALHO, F. A. P. Gestão estratégica do conhecimento como parte da estratégia empresarial. **Rev. FAE**, Curitiba, v. 8, n. 1, p. 127-138, jan/jun. 2005.

REIS, L. O arquivo e a arquivística evolução histórica. **Biblios**, ano 7, no. 24, abr-jun. 2006.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo – SP: Atlas, 2011.

SÁ, I. P. **A face oculta da interface: serviços de informação arquivística na web centrados no usuário**. Dissertação (Mestrado) - Rio de Janeiro, RJ: FIOCRUZ, 2005.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspec. Ci. Inf.**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, 1996.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos: princípios e técnicas**. Tradução de Nilza Teixeira Soares. 6 ed. Rio de Janeiro – RJ: FGV, 2006.

SENA, C. P. P. A mediação no processo de construção e representação de conhecimentos em deficientes visuais. **Cienc. Cogn.**, v. 16, 2011.

SLAVIN, R. E. **Educational psychology: theory and practice**. 7th edition. Boston: Pearson Education. 2003.

STERNBERG, R. J. **Psicologia cognitiva**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

SOARES, Nilza Teixeira. Avaliação e seleção de documentos de arquivos: problemas e soluções. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 3, p. 7-14, dez.1975.

SOUSA, R. T. B. **Os arquivos correntes no contexto das três idades documentais**. 2008.

Disponível em:

http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=quem%20criou%20o%20conceito%20de%20arquivo%20corrente%2C%20intermedi%C3%A1rio%20e%20permanente&source=web&cd=1&sqi=2&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.cid.unb.br%2Fpublico%2Fsetores%2F000%2F84%2Fmateriais%2F2007%2F1%2F532%2FM%25F3dulo2.doc&ei=liaMUP_kAYzY8gSikYH4Ag&usg=AFQjCNFIYJyzvubYo1Zsv3jpLXkffzD2_A&cad=rja. Acesso: 27 out. 2012.

SOUZA, R.; ALVARENGA, L. A. Web semântica e suas contribuições para a Ciência da Informação. **Ciência da Informação**, v. 33, n.1, 2004.

UNESCO. **Indicadores de desenvolvimento da mídia: marco para a avaliação do desenvolvimento dos meios de comunicação**. Tradução de Marsel N. G. de Souza. Revisão de Maria do Socorro Dias Novaes de Senne. Brasília: UNESCO, 2010.

VENÂNCIO, L. S., NASSIF, M. E. B. O comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada: um estudo empírico qualitativo. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 37, n. 1, p. 95-106, 2008.

VYGOTSKY, L. S. **A construção do pensamento e da linguagem**. Tradução de Paulo Bezerra. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

VYGOTSKY, L. S. **A formação social da mente**. Tradução de Grupo de Desenvolvimentos e Ritmos Biológicos – Departamento de Ciências Biomédicas USP. 4 ed. São Paulo: Martins Fontes, 1991.

WERSIG, G.; NEVELING, U. **Os Fenômenos de Interesse para a Ciência da Informação**. 1975. Disponível em:

<http://www.alvarestech.com/lillian/GestaoDaInformacao/Rogério/WersigNeveling.pdf>
Acesso: 15 agos. 2012.

APÊNDICE

Formulário aplicado com o método do quarto excluído

FORMULÁRIO ADAPTADO PARA OBSERVAÇÃO

Descrição do Usuário Observado

1) Sexo

Masculino Feminino

2) Escolaridade

Ensino Médio Superior Especialização Mestrado Doutorado

Pós

3) Profissão

advogado juiz servidor público terceirizado outros

4) Idade aproximada

Faixa Etária

10-20	20-30	30-40	40-50	50-60	60-70	70-80	80-90	90-100

5) Quais imagens foram selecionadas e qual foi excluída? E como as três imagens selecionadas foram classificadas em função do nível de importância?

Biblioteca

Museu

Arquivo

Meios de Comunicação

6) Pediu ajuda a alguém ou a algum acompanhante?

Sim

Não

7) Houve rápida identificação e classificação direta das imagens?

Sim

Não

8) A generalização da ideia (representação) deu-se sem dúvidas?

Sim

Não

