

USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO JURÍDICA: quem são e como funciona o fluxo informacional no âmbito do arquivo da Justiça Federal da Paraíba (JFPB)

USERS OF LEGAL INFORMATION: who they are and how the information flow in the archive by Federal Justice of the Paraíba (JFPB)

Dulce Amélia de Brito Neves *

Wendia Oliveira de Andrade**

RESUMO

Pesquisa em andamento que pretende identificar os usuários da informação existentes na Justiça Federal da Paraíba (JFPB), mais especificamente aqueles que fazem uso do Módulo Arquivo, pertencente ao sistema de recuperação da informação (SRI), o *Tebas*. Objetiva também conhecer quem são os usuários que figuram e permeiam o ambiente da própria JFPB, ou seja, os servidores que fazem uso do SRI como os da informação. Visa analisar as estratégias de busca da informação dos usuários do arquivo da JFPB, verificando quais são as suas necessidades informacionais, as lacunas que os inquietaram enquanto sujeitos informacionais. Este tipo de pesquisa exploratório-descritiva e com o forte uso da observação participante - nunca foi realizada na JFPB, nem mesmo durante o procedimento de implantação do SRI *Tebas*, justifica-se por si mesma, sua importância, tanto para a instituição que necessita conhecer seus usuários, quanto para a esfera informacional que divulgará um estudo sobre usuários informacionais no âmbito da Arquivologia e da Ciência da Informação (CI).

Palavras-chave: Usuários de arquivo. Arquivo Judicial (JFPB). SRI *Tebas*. Necessidades Informacionais. Estratégias de busca informacional.

ABSTRACT

Search in progress that aims to identify existing users of the information in the Justiça Federal da Paraíba (Federal Court of Paraíba - JFPB), specifically those that make use of the Archive Module, part of the information retrieval system (IRS) *Tebas*. It also aims to know who are the listed users and that permeate the environment of JFPB, the servers that make use of IRS as information users. It will analyze the strategies of information search from users of the Judiciary Archive, also check what are their needs and gaps that

disturbed as subjects informational. This type of research - exploratory, descriptive and with the strong use of participant observation, semi-structured interviews and assistance of the individual verbal protocol - has never been held in JFPB, even during the procedure to implement the IRS *Tebas*, is justified by itself its importance, both for the institution that needs to know your users, and for the informational sphere will divulge a study about users under the Archivology and Information Science (IS).

Keywords: Users archive. Judiciary Archive (JFPB). IRS *Tebas*. Informational needs. Information searching strategies.

1 INTRODUÇÃO

A Necessidade Informacional (NI) não se restringe a pesquisadores, docentes ou discentes inseridos num contexto acadêmico. Esta necessidade também compreende todas as pessoas que, num determinado momento, seu conhecimento se torna insuficiente para elucidar algum impasse, seja de ordem formal ou informal, como algum questionamento em seu cotidiano. Sobre as NIs, Miranda (2006, p. 102) afirma que estas “[...] traduzem um estado de conhecimento no qual alguém se encontra quando se confronta com a exigência de uma informação que lhe falta e lhe é necessária para prosseguir um trabalho”.

O elemento da presente discussão, a informação, pode ser encontrada em variadas fontes e suportes informacionais. Para Le Coadic (2004, p. 4), sob os aspectos da Ciência da Informação (CI), a informação “comporta

um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora etc.” A informação compreendida aqui é aquela que, em linhas gerais, encontramos na CI, uma informação que possui suas características específicas, mas que é compreendida e reconhecida tanto pelo emissor quanto pelo receptor no ambiente informacional que figura, traz elementos específicos e corresponde às expectativas constitutivas do que se espera, tanto na busca, na recuperação quanto na sua representação. Em outras palavras, independentemente do tipo de suporte ou de tipos de materiais, sejam eles sons, textos, imagens ou dados numéricos, o mais importante nesse contexto informacional é que as NIs dos usuários sejam atendidas.

Por meio da necessidade e busca informacional, os estudos de usuários são necessários para a identificação desses agentes, buscando compreender suas necessidades e uso da informação obtida por eles. Estes estudos são mais difundidos na biblioteconomia, como esclarece Figueiredo (1979, p. 82):

As implicações para a biblioteconomia, no que diz respeito aos estudos dos usuários, uma técnica da ciência da informação, e, portanto, mais um exemplo de integração útil e benéfica das técnicas da ciência da informação ao aperfeiçoamento das técnicas bibliotecárias, são visíveis: guiam a política de seleção de uma biblioteca para ser mais de acordo com os interesses dos usuários, [...] profundidade dos serviços e produtos a serem oferecidos. De maneira especial, apontam as diretrizes para o serviço de referência e de disseminação da informação, sob todas as formas.

Os estudos de usuários são extremamente necessários, não apenas para conhecer e traçar o perfil dos usuários existentes nas unidades informacionais, mas também pela possibilidade de reconhecer e identificar

como as atividades devem ser desenvolvidas e administradas para que os níveis de satisfação apresentados pelos usuários sejam sempre elevados.

Direcionando a discussão especificamente para os usuários em arquivos, o tema pode ser considerado uma temática de estudo recente e com poucas publicações sobre “como fazer”, no que diz respeito a estudos práticos, assim como afirma Jardim e Fonseca (2004, p. 4, grifo nosso):

A ausência do tema se reproduz também nos principais manuais da área, ao contrário do que ocorre em obras deste mesmo teor na área de Documentação e Biblioteconomia, nas quais se verifica frequentemente um capítulo voltado para as necessidades informacionais dos usuários. Nestes casos, são abordados, em geral, elementos como **tipologia dos usuários, métodos e técnicas de pesquisa para reconhecimento dos seus hábitos, procedimentos para a coleta destas informações** etc.

Só podemos inferir a discreta literatura produzida com esta temática à falta de usuários mais comuns e assíduos nestas unidades informacionais, ou seja, diferentes daqueles que produzem e fazem uso da documentação na instituição mantenedora - bem como pesquisadores ou outros profissionais que busquem uma perspectiva diferente para a documentação ou mesmo para o arquivo - impossibilitem este tipo de pesquisa, sobre os usuários que venham preencher os arquivos; no caso desta pesquisa temos como campo de observação teórico-metodológico o Arquivo Judicial, pertencente à Justiça Federal da Paraíba (JFPB).

A partir da problemática apresentada, a necessidade de pesquisas acerca de estudos de usuários em arquivos torna-se cada vez mais relevante e atual à medida que a Arquivologia galga mais espaço informacional (teórica e praticamente falando), exigindo naturalmente uma maior produção científica

específica, conforme assegura Figueiredo sobre estudos de usuários:

Através destes estudos verifica-se **por que, como, e para quais fins** os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso. Os usuários são assim encorajados a tornar as suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, a assumirem alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centros de informação. (FIGUEIREDO, 1979, p. 79, grifo nosso).

Para tanto, é fundamental buscar não apenas conhecer, descrever e tipificar esses atores, mas também divulgar suas NIs e melhorias, caso seja necessário, tanto para a instituição mantenedora do arquivo, como também para a academia, servindo como base teórica para novos estudos a respeito da temática apresentada.

2 O ARQUIVO DA JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRA INSTÂNCIA (JFPB): ambiente da pesquisa

O Arquivo da JFPB, da Seção Judiciária da Paraíba, está localizado na cidade de João Pessoa - PB. Considerado um arquivo de médio a grande porte, devido a sua grande massa documental, seu acervo é composto, exclusivamente, de processos jurídicos, importantes por suas características legais e comprobatórias. Os referidos documentos auxiliam na tomada de decisão da justiça, mediante os mais conflituosos embates, oriundos da sociedade civil, totalizando cerca de 160.000 (cento e sessenta mil) processos arquivados.

A JFPB possui um arquivo jurídico que oferece suporte, não apenas aos servidores federais da instituição, mas também as pessoas “comuns” que possuem algum processo judicial que tramitou no referido órgão federal. Estes jurisdicionados, como são denominados pela Justiça, existem e fazem

uso do Arquivo Judicial quase que diariamente (usuários distintos), fazendo desta unidade um referencial para potencialização de estudos mais efetivos sobre: quem são tais usuários de arquivo; para verificação de suas necessidades informacionais; e para compreensão de como as informações obtidas se tornarão úteis aos mesmos na busca de elucidar suas lacunas informacionais.

O mais peculiar desta unidade informacional é a existência de muitos usuários, que frequentam o Setor de Arquivo, além da existência de um sistema de recuperação da informação (SRI) próprio e funcional, o *Tebas*. Seus usuários são pessoas que por alguma razão, necessitam da documentação que se encontra sobre a tutela do mesmo. E um dos motivos que nos impulsionou a realizar esta pesquisa é verificar quais são estes motivos (provenientes dos usuários) de busca pela documentação do Arquivo Judicial. Sobre o conteúdo informacional na íntegra dos processos, apenas com o desarquivamento¹, tem-se acesso a todas as informações contidas em seu suporte de papel.

Com base no exposto, consideramos imprescindível um estudo mais aprofundado desses usuários no referido arquivo, não apenas pela escassez de trabalhos nesta área, mas principalmente para verificar se as necessidades informacionais estão sendo atendidas, no que se espera da relação existente entre unidade informacional e usuário.

Conhecer melhor os usuários do Arquivo Judicial, assim como suas NIs, tornou-se algo que com o passar do tempo, passou a ganhar uma maior notoriedade já durante a

¹Desarquivamento – consiste no procedimento de solicitação de acesso ao documento que se encontra no Arquivo Judicial pelo usuário. O usuário dirige-se à Vara Judicial onde o processo tramitou e solicita o documento para consulta/averiguação. Em seguida, o servidor da JFPB, munido de uma petição, solicita ao Setor de Arquivo a liberação do processo para atender ao pedido de desarquivamento do usuário; todos os demais procedimentos como o envio e recebimento dos documentos é feito e registrado através do SRI *Tebas*.

realização do estudo de caso sobre o SRI *Tebas*, no ano de 2010², pois a presença diária de usuários chamava a atenção tendo como comparativo as experiências anteriores em arquivos de mesmo teor jurídico. Jardim e Fonseca (2004), em seu estudo específico e exaustivo na literatura sobre os usuários em arquivos, afirmam que:

- A literatura arquivística sobre estudos de usuários é pouco expressiva quando comparada a outros temas como transferência de documentos, avaliação, arranjo e descrição etc;
- A noção de acesso à informação arquivística tende a estar mais relacionada aos atributos do arquivista e aos deveres da instituição arquivística do que a um processo de informação que envolve necessariamente a participação do usuário;
- De maneira geral, o usuário não se configura como sujeito do processo de transferência da informação e sim como objeto (nem sempre explicitado) do acesso à informação (JARDIM; FONSECA, 2004, p. 3).

Para o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.169) usuários são: “Pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador.” A existência de usuários que façam uso da informação encontradas nos arquivos, para algo mais tangível, essencial, com uso diário e não institucional ou acadêmico, por assim dizer, é pouco comum, ou pelo menos ainda não foram relatados numa proporção tão significativa quanto na Biblioteconomia e em trabalhos científicos, como corroboram Jardim e Fonseca (2004, p. 3) “no que se refere aos estudos de usos e usuários de arquivos não se plasma uma

literatura que aprofunde este tema do ponto de vista teórico e prático”.

Direcionando a importância da realização de estudos mais específicos sobre usuários de arquivo, temos a JFPB e seu Arquivo Judicial, que nos apresenta de bom grado há possibilidade de que se possa desenvolver um estudo minucioso sobre quem são e quais são as NIs destes usuários. Conhecer-los, é partir da premissa de que os usuários são a parte mais importante de uma unidade informacional - seja arquivo, biblioteca, centro de documentação etc - e o bom funcionamento de um SRI, nos quais as suas necessidades servirão de diretrizes para a melhoria dos serviços e produtos oferecidos por qualquer entidade que tenha a informação como parte do fluxo vital de funcionamento.

O estudo destes atores, tão importantes para as unidades informacionais, permite que profissionais da informação, como arquivistas e bibliotecários possam desenvolver as atividades existentes nos “bastidores” da melhor forma possível, para compreender e atender ao máximo as NIs apresentadas pelos usuários no momento da busca informacional. Com isso, destacamos que o trabalho se justifica, principalmente: pela necessidade de pesquisas que abordem a temática; pela relação teórico-conceitual com a CI; e por fim e não menos importante na dificuldade em encontrar literatura especializada em estudos de usuários em arquivos, assim como a descrição de métodos e técnicas que possa servir de modelo para subsidiar novas pesquisas, adequado-a quando e onde seja preciso.

A nossa pesquisa tem por objetivo maior analisar as estratégias de busca da informação dos usuários do Arquivo da Justiça Federal de Primeira Instância (JFPB), da Seção Judiciária da Paraíba. Nesse sentido, faz-se necessário traçar o perfil dos usuários do Arquivo Judicial; identificar as suas necessidades informacionais; verificar quais são os motivos

² ANDRADE, Wendia Oliveira. *A Justiça Federal da Paraíba e o uso do SRI TEBAS*. 2010. 72 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

de busca pela documentação no Arquivo Judicial; e descrever o fluxo informacional dos usuários do Arquivo da JFPB.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Para esta pesquisa será necessária uma busca e maior aprofundamento de conceitos como informação na perspectiva da Arquivologia e da CI; estudos de usuários em arquivos; necessidades informacionais; usabilidade de sistemas (referindo-se especificamente a forma como os usuários interagem ou não com o *Tebas*); profissionais da informação (Arquivista de Referência); obtenção e uso da informação.

Estes são apenas alguns dos conceitos e ideias que darão a base teórica para que o estudo se todeque aos objetivos propostos. Alguns dos mais importantes irão figurar como base para realização desta pesquisa serão os que falam de Arquivo como unidade informacional responsável por documentos comprobatórios. Os Arquivos surgiram como elementos de grande respaldo entre reinos e civilizações antigas, ainda sem uma nomenclatura bem definida, mas já com grandes atribuições, como por exemplo, as de guardião e depositário dos documentos mais relevantes da época. (ANDRADE, 2010).

Documentos, em sua maioria, eram de caráter probatório e, conseqüentemente, histórico como “tratados, contratos, atos notariais, promissórias, recibos e **sentenças de tribunais**” (SOUSA, 2009, p. 96, grifo nosso). Podemos perceber a tradição longínqua destas unidades informacionais para com a responsabilidade de guarda de documentos importantes, incluindo-se desde o início os de caráter jurídico.

Sobre a origem do termo documento, em âmbito jurídico, Le Goff (2003, p. 526) diz que “o termo latino *documentum*, derivado de *docere*, 'ensinar', evoluiu para o significado de 'prova' e é amplamente usado no vocabulário legislativo”. Este documento legal é bem

conhecido atualmente sobre a titulação de processo, que é gerado a partir do momento em que uma ou mais partes envolvidas diretamente, numa determinada ação conflituosa (seja contra pessoa ou instituição), recorrendo ao Estado, representado pela esfera jurídica, objetivam a solução de um impasse que não foi possível de ser solucionado através do diálogo ou acordo mútuo.

O processo é o recurso utilizado pelo Estado para resolver quaisquer conflitos existentes. A respeito disso, Passos e Barros (2009, p. 29) complementam:

A vida em sociedade nem sempre transcorre sem conflitos. Para que a sociedade não se destrua, seus membros devem pautar suas vidas e ações de acordo com as normas vigentes. [...] A resolução do litígio não pode ocorrer por força física, pois o mais fraco sempre estaria em desvantagem. A resolução não poderia, também, ficar a cargo de um arbitro qualquer que poderia ser influenciado por uma das partes. O Estado é quem deve exercer esse papel, e o faz por meio do poder judiciário. Todo indivíduo, sem distinção, tem o direito de reclamar a prestação jurisdicional.

Como se pode constatar o processo é um grande aliado para dissolução de problemas que os jurisdicionados dispõem para lutar por seus direitos e necessidades amparados pelo legislativo, a estas partes envolvidas no processo que consultam e buscam informações a respeito de seus proclames judiciais; no âmbito da CI, podem ser chamados de usuários. Os usuários, elementos fundamentais na presente discussão, são definidos por grandes nomes da literatura, como Guinchat e Menou, como sendo:

[...] elemento fundamental de todos os sistemas de informação, pois a única justificativa das atividades destes sistemas é a transferência de informações entre dois ou mais interlocutores distantes no

espaço e no tempo. (GUINCHAT; MENO, 1992, p. 481).

Estudá-los torna-se uma tarefa fundamental, essencialmente para verificar quais são suas NIs, e se as unidades informacionais correspondem de fato às suas expectativas, conforme percebemos nesta conceituação extremamente elucidativa:

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o quê os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para se 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. (FIGUEIREDO, 1979, p. 79).

As NIs são outro aspecto de extrema relevância e que é intrínseco ao usuário. Miranda (2006, p. 102) relata sobre esta relação usuário-necessidade: “As necessidades nascem dos papéis dos indivíduos na vida social, e o mais relevante desses papéis é o papel exercido no trabalho. Esse papel representa um conjunto de atividades, responsabilidade etc. de um indivíduo na busca de seu sustento e outras satisfações.”

A forma como esta informação obtida romperá uma barreira na vida dos usuários e como se dará seu uso “dependerá de como o indivíduo avalia a relevância cognitiva e emocional da informação recebida e de atributos objetivos capazes de determinar a pertinência da informação a certa situação problemática.” (MIRANDA, 2006, p. 103).

Direcionando-nos propriamente para as conceituações de usuários de arquivos, não há um consenso ou uma definição fortemente utilizada, o que constatamos nas pesquisas em busca do termo é que em cada trabalho que surge sobre a temática os pesquisadores não se detêm a uma definição padrão, mas fazem uma junção de usuários da informação com o ambiente informacional em que permeiam. A seguinte explanação feita por Ferneda e Gama (2010) ilustra bem esta relação entre usuário,

arquivo e NIs, ressaltando que eles tratam informação orgânica como sendo arquivística:

Os usuários da informação orgânica [arquivística] apresentam necessidades informacionais distintas durante as fases do ciclo documental, tornando-se muito complexas na fase de guarda permanente. Isso ocorre porque na fase corrente os documentos são gerados para atender os interesses do produtor, enquanto na fase permanente o uso poderá ser direcionado a outras finalidades. (FERNEDA; GAMA, 2010, p. 149).

Ainda conforme apresentam os referidos autores, o papel do usuário se modifica, ou seja, o seu comportamento informacional se modifica de acordo com as fases documentárias, adquirindo enfoque distinto em casa uma delas, seja fase corrente, intermediária ou permanente (FERNEDA; GAMA, 2010).

Ao longo deste estudo, pretendemos trabalhar com definições, tanto da Arquivologia, quanto da Biblioteconomia, formando um conjunto de conceituações sobre estudo de usuários, para que o leitor possa perceber a similaridade entre as duas áreas do conhecimento em suas unidades informacionais, obviamente levando-se em consideração as peculiaridades de cada uma e de seus respectivos atores informacionais. Não podemos deixar de mencionar a importância da CI como suporte teórico no tocante as problemáticas que tratam de informação, além de propiciar a relação interdisciplinar entre as áreas supracitadas, tornando a informação o elo entre ambas.

Contribuindo com esta pequena reflexão sobre a CI e a Arquivologia, Barros e Neves (2011, p. 229) complementam: “A CI comunga e evoca, assim, uma Arquivologia cada vez mais situada no usuário, tornando-se urgente, sob a ótica teórica e prática, investigações que tenham o usuário como centro do processo arquivístico”.

4 ASPECTOS METODOLÓGICOS

A metodologia, quando bem escolhida e adequada ao que se quer obter com a pesquisa, torna os objetivos específicos operacionalizáveis, a ponto de chegarmos a uma conclusão a respeito do que está em estudo.

Devemos nos ater que quem melhor define a metodologia da pesquisa é o próprio objeto a ser estudado, pois de acordo com as nuances que se apresenta é que, nós enquanto pesquisadores adequaremos os melhores métodos para nos auxiliar como operacionalizar objetivos anteriormente descritos.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Toda pesquisa possui suas características próprias, como aponta Gil (2006, p. 42), ao afirmar que a pesquisa pode ser definida “como o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos”.

No que se refere no nível da pesquisa, podemos dizer que este estudo se insere na pesquisa exploratória, tendo em vista que este tipo de estudo tem em seu cerne as seguintes características:

Pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis. (GIL, 2006, p. 43).

E ainda descritiva, por tratar de “identificar as características de um determinado problema ou questão e descrever o comportamento dos fatos ou fenômenos” (BRAGA, 2007, p. 25), com esta descrição a pesquisa poderá ser

utilizada como parâmetro para outras de gênero semelhante que venham a ser realizadas num futuro próximo.

Como delineamento da pesquisa, faremos uso, especialmente, da pesquisa bibliográfica e da pesquisa documental. O levantamento bibliográfico dará embasamento teórico e científico à pesquisa, tornando as ideias expostas mais seguras quanto a sua significância, como afirma Severino (2007, p. 122) sobre a pesquisa bibliográfica “se realiza a partir do registro disponível, decorrente das pesquisas anteriores, em documentos impressos como livros, artigos, teses etc.”

No caso específico da pesquisa documental, os processos judiciais já foram analisados e trabalhados de forma significativa, durante a realização de estágio extracurricular de período de quase dois anos, que resultou no trabalho de conclusão de curso, o que não nos impedirá de revisar qualquer item, se for necessário.

4.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

População, na pesquisa social, pode ser definida como “[...] um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características. Comumente, fala-se de população como referência ao total de habitantes de determinado lugar” (GIL, 2006, p. 99). A população a ser estudada possui características em comum. Todos têm algum vínculo processual na JFPB, seja por causa pessoal/individual, de um familiar ou mesmo advogado de uma das partes, mas todos possuem uma relação com a JFPB.

Sobre amostra, ainda Gil (2006, p. 100) a define como sendo um “Subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população”. Em determinado momento, alguns destes personagens anteriormente descritos, ou seja, vinculados a JFPB, irão procurar os serviços oferecidos pelo Arquivo Judicial, para obter

informação quanto aos documentos de seu interesse, e neste momento em que a lacuna informacional surgir à pesquisa, eis que aqui o contato direto (enquanto pesquisador) com o usuário existirá.

É preciso selecionar uma amostra devido a vários fatores, sendo o primordial deles a incapacidade de totalizar os jurisdicionados, tanto os que consultam os processos através da internet, aqueles que não têm meios de se locomover (seja por algum problema financeiro ou mesmo físico) até a JFPB para realizar maiores esclarecimentos pessoalmente. Existem processos tramitando provenientes de quase todos os municípios do estado da Paraíba.

A amostra a ser selecionada, precisa ter características específicas que possam representar a população existente no Arquivo Judicial como mencionando anteriormente, os usuários possuem algum vínculo com a JFPB, e é devido a esta relação que eles irão, em determinado momento de lacuna ou necessidade informacional, ao Setor de Arquivo. Podemos definir a nossa amostra como por acessibilidade ou por conveniência:

Constitui o menos rigoroso de todos os tipos de amostragem. Por isso mesmo é destituída de qualquer rigor estatístico. O pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam de alguma forma, representar o universo. Aplica-se este tipo de amostragem, onde não é requerido elevado nível de precisão. (GIL, 2006, p. 100).

Não obstante, a quantidade de usuários assíduos permitirá, sem maiores transtornos a seleção de uma amostra satisfatória ao que se pretende com a pesquisa, por tratar-se de uma pesquisa essencialmente qualitativa, ou seja:

[...] queremos dizer qualquer tipo de pesquisa que produza resultados não alcançados através de procedimentos estatísticos ou de outros meios de

quantificação. Pode-se referir à pesquisa sobre a **vida das pessoas, experiências vividas, comportamentos**, emoções e sentimentos, e também à pesquisa sobre **funcionamento organizacional**, movimentos sociais, fenômenos culturais e interação entre nações. (STRAUSS, CORBIN, 2008, p.23, grifo nosso).

Não será definida através de números específicos a quantidade de sujeitos que comporão a amostra, a observação participante neste momento será de grande valia para nos direcionar para a completude de informações obtidas nas entrevistas, dando-nos subsídios para considerar que a amostra fala pelo universo. A atividade de coleta de dados junto à amostra terá um período pré-determinado em acordo com a direção administrativa da JFPB, para que a análise seja feita a partir das informações adquiridas nesse período estipulado pelos pesquisadores, considerando o horário de funcionamento do Arquivo³, assim como a disponibilidade dos servidores em nos auxiliar no contato com os usuários que irão compor a amostra.

4.3 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

No que se refere a coleta de dados a entrevista estruturada possivelmente será a opção mais viável. Fundamentados em Lakatos e Marconi (2006, p. 279, grifo dos autores) quando explicam que a entrevista “**padronizada ou estruturada** – quando o pesquisador segue um roteiro previamente estabelecido. As perguntas feitas ao indivíduo são predeterminadas”. Para tanto, a observação participante nos proporcionou observar a existência de usuários no Arquivo Judicial e suas inquietações enquanto sujeitos informacionais; ela poderá ser de extrema relevância e vem num sentido complementar a entrevista, já que observa aspectos mais humanos e seu comportamento em grupo (HAGUETTE, 2005).

³O Arquivo Judicial funciona de segunda-feira à sexta-feira, das 08:00 as 19:00, salvo feriados nacionais e estaduais.

Como ferramenta subsidiadora, poderá ser útil o **Protocolo Verbal**, que será usado para registrar como os usuários orientam-se no espaço informacional da JFPB até o Arquivo Judicial, chegando finalmente à sua documentação. Sobre o Protocolo Verbal Individual, Dal' Evedove e Fujita (2008, p. 258) afirmam que esta “[...] técnica destaca-se das demais ao incluir dados gerados a partir das manifestações espontâneas dos sujeitos (processos mentais) durante uma dada atividade”.

Pretendemos usar a técnica da **análise e da interpretação**, quanto à verificação dos dados obtidos, onde: a análise tem como objetivo organizar e resumir os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação. Já a interpretação tem como objetivo a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos (GIL, 2006).

5 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

Como a pesquisa está em andamento, só podemos inferir a relevância de seus resultados, assim como a contribuição da dissertação em nível de mestrado que abordará um tema não pouco explorado a luz da CI: usuários da informação no contexto arquivístico. Tais inferências fundamentam-se ainda neste momento de amadurecimento da pesquisa, devido principalmente a experiência *in loco*; ao problema relacionado aos usuários e as informações contidas nos processos; e a questão informacional. A CI com sua cobertura e seu construto teórico-interdisciplinar sobre problemas relacionados à informação, em quaisquer que sejam as áreas do conhecimento, proporcionará este elo interdisciplinar com a Arquivologia e a Biblioteconomia, criando uma base sólida para o desenvolvimento e melhoramento de novas pesquisas que optem por abordar e contribuir com a temática de usuários da

informação, tendo como campo teórico-metodológico: o arquivo.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Wendia Oliveira. **A Justiça Federal da Paraíba e o uso do SRI *TEBAS***. 2010. 72 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

ARQUIVO NACIONAL. (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232 p. (Publicações Técnicas, nº 51).

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Transferência da informação para o conhecimento. In: AQUINO, Mirian de A (Org.). **O campo da Ciência da Informação: gênese, conexões especificidades**. João Pessoa: Ed. UFPB, 2002. p. 49-59.

BARROS, Dirlene Santos; NEVES, Dulce Amélia de Brito. Estudo de usuários no Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM): analisando as estratégias metacognitivas no processo de busca de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.16, n.4, p.228-242, out./dez. 2011.

BRAGA, Kátia Soares. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. In: MUELLER, Suzana Pinheiro (Org.). **Métodos para pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2007. p.17-38.

DIAS, Eduardo Wense; NAVES, Madalena Martins Lopes. **Análise de assunto: teoria e prática**. Brasília, DF: Thesaurus, 2007.

FERNEDA, Edberto; GAMA, Fernando Alves. A Mediação da informação nos arquivos permanentes: serviços de referência arquivística no ambiente digital. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 148 - 169, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/download/7352/7005>> Acesso em: 05 set. 2012.

FIGUEIREDO, Nice. **Avaliação de coleções e estudos de usuários**. Brasília: ABDF, 1979. 96 p.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes; DAL'EVEDOVE, Paula Regina. O estudo da cognição profissional pelo Protocolo Verbal de catalogadores de assunto em contexto de biblioteca universitária: uma abordagem sociocognitiva pela análise de domínio. **Revista de Iniciação Científica da FFC**, v. 8, n.2, p. 249-262, 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GUINCHAT, C.; MENO, M. Os usuários. In: _____ **Introdução geral às ciências e técnicas de informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT: 1992. p. 481- 491.

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. **Metodologias qualitativas na Sociologia**. 10. ed. Petrópolis: Vozes, 2005.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=7650>>. Acesso em: 16 out. 2010.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 4. ed. 3. reimp. São Paulo: Atlas, 2006.

Le COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. 2. ed. rev. e atual. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2004.

Le GOFF, Jacques. **História e memória**. Tradução de Bernardo Leitão et. al. 5. ed. Campinas, SP: Editora da UNICAMP, 2003.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 20 ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v.35, n.3, p.99-114, set./dez. 2006. Disponível em:<www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf>. Acesso em: 30 set. 2011.

SANTOS, V. B. (Org.); INNARELLI, H. C.; SOUSA, R. T. B. **Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento**. 3. ed. Distrito Federal: SENAC, 2009. 224 p.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

STRAUSS, Anselm; CORBIN, Juliet. **Pesquisa qualitativa: técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada**. Tradução de Luciane de Oliveira da Rocha. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2008.

Dados sobre autoria

*Professora Associada do Departamento de Ciência da Informação/UFPB.
E-mail: damelia1@gmail.com

**Mestranda do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação/UFPB

Artigo enviado em setembro de 2012 para edição especial da [revista](#).