

**ATUAÇÃO DO ARQUIVISTA EM SISTEMAS INFORMATIZADOS E SUA
RELAÇÃO COM A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: um estudo com
profissionais baianos¹**

**PERFORMANCE OF THE ARCHIVIST IN COMPUTERIZED SYSTEMS AND
ITS RELATIONSHIP WITH INFORMATION MEDIATION: a study with
professionals from Bahia**

Livia Braz Silva Soares*
Gleise da Silva Brandão**

RESUMO

Tendo em vista que a ação mediadora no campo arquivístico tem sido, cada vez mais, permeada pelo uso de tecnologias de informação e comunicação, sobretudo, no que diz respeito à relação com o usuário. Objetiva-se analisar a atuação do arquivista como mediador no âmbito dos sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos. Os procedimentos metodológicos adotados foram a pesquisa bibliográfica e o método de levantamento para aplicação de questionário online com arquivistas baianos, a partir de uma abordagem quali-quantitativa. Os resultados obtidos indicam que a atuação em ambiente informacional digital amplia e modifica as formas de mediar, ao passo que permite o gerenciamento, automatização e ampliação de processos e atividades, bem como a interação com o usuário. Dessa forma, conclui-se que a mediação da informação se mostra relevante em todo fluxo informacional, permite e fortalece a relevância e o uso das informações arquivísticas de forma facilitada e reflexiva.

Palavras-chave: Arquivista; mediação da informação; sistemas informatizados.

ABSTRACT

Considering that the mediating action in the archival field has been increasingly permeated by the use of information and communication technologies, especially with regard to the relationship with the user. The objective is to analyze the role of the archivist as a mediator within the scope of computerized archival document management systems. The methodological procedures adopted were bibliographical research, survey research and the application of an online questionnaire with archivists from Bahia, based on a qualitative-quantitative approach. The results obtained indicate that working on a digital information environment expands and modifies the ways of mediating, while allowing the management, automation and expansion of processes and activities, as well the interaction with the user. Thus, it is concluded that information mediation is relevant in every information flow, allowing and strengthening the relevance and use of archival information in a facilitated and reflective way under the responsibility of the mediating archivist.

¹Artigo atualizado, oriundo da comunicação oral realizada no X Congresso Nacional de Arquivologia (CNA) em Salvador, Bahia, entre 14 e 18 de outubro de 2024.

* Arquivista | Graduada em Arquivologia | E-mail: 1soares.livia@gmail.com

**Professora | Doutora em Ciência da Informação | E-mail: gleise.brandao@ufba.br



Keywords: Archivist; Information mediation; Computerized systems

1 INTRODUÇÃO

O atual dinamismo tecnológico presente na prática arquivística e impulsiona transmutações no perfil profissional, como a necessidade de incorporar uma atuação ativa ao mediar o fluxo informacional de forma a contribuir para uma melhor adequação às necessidades informacionais do usuário, proporcionar a base de informação para construção de conhecimento e protagonizar ações mediadoras.

Com o desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), nota-se que os sistemas informatizados, que possuem o objetivo de facilitar a gestão, o armazenamento, a preservação e a recuperação de documentos, têm sido amplamente utilizados em ambientes de gestão arquivística de documentos, trazendo maior complexidade à atividade mediadora da informação, sobretudo quando converge a um viés sócio-tecnológico da prática arquivística.

A mediação da informação é um processo dinâmico que permite múltiplas formas de abordagens que pode emancipar os sujeitos. Morigi e Veiga (2007, p. 32) defendem que os arquivistas “[...] podem ser agentes mediadores, capazes de implementar critérios que venham a disponibilizar os registros informacionais, possibilitando o acesso destes aos cidadãos”. Logo, a atuação desses profissionais tem potencial de gerar resultados que melhorem, significativamente, a gestão, acesso e uso dos documentos em sistemas informatizados e possibilitam que a gestão e mediação sejam feitas de forma eficaz e eficiente.

Logo, acredita-se que à medida que as interações informacionais entre sujeitos via sistemas informatizados acontecem, a atividade de mediação da informação passa a ocorrer também por intermédio tecnológico, conforme será aprofundado na segunda seção do trabalho. Destaca-se que este trabalho foca nos sistemas utilizados no âmbito da gestão de documentos como o Sistema informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD) e o Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED).

Assim, reflete-se sobre a atuação do arquivista como mediador na ambiência desses sistemas informatizados digitais ao desenvolver atividades do próprio fazer arquivístico com analisar, organizar e disseminar a informação e o desenvolvimento e aperfeiçoamento de instrumentos, procedimentos e operações técnicas visando atender



à necessidade informacional do usuário. À vista disso, cabe discutir a atuação do arquivista, sobretudo na sua incumbência de mediador, sob o viés sócio-tecnológico. Questiona-se, por este motivo, de que forma a mediação da informação é realizada pelo arquivista no âmbito dos sistemas informatizados voltados à gestão arquivística de documentos? Portanto, objetiva-se analisar a atuação do arquivista como mediador no âmbito dos sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos.

Este trabalho encontra-se estruturado em 4 seções, além desta introdução. A segunda seção discorre sobre as interfaces e relações entre a mediação da informação e os sistemas informatizados; a terceira apresenta os procedimentos metodológicos; a quarta pretende investigar empiricamente a atuação do arquivista/mediador em sistemas informatizados; por fim, aponta-se as considerações finais acerca do tema tratado.

2 RELAÇÕES ENTRE OS SISTEMAS INFORMATIZADOS E A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

As TIC, na contemporaneidade, permeiam os elementos que compõem o fluxo infocomunicacional em ambientes digitais – direta ou indiretamente – e vem modificando as relações sociais e comportamento dos sujeitos em face ao acesso à informação. Gouveia (2004) aponta que essas tecnologias não apenas transformam a sociedade, mas são incorporadas pelos usuários em seus contextos sociais, criando uma nova comunidade local e global: a Sociedade da Informação. Ela está baseada nas “[...] tecnologias de informação e comunicação que envolvem a aquisição, o armazenamento, o processamento e a distribuição da informação por meios eletrônicos, como a rádio, televisão, telefone e computadores, entre outros.” (Gouveia, 2004, p. 12).

Assim, o processamento e a distribuição da informação na sociedade da informação ganham uma nova roupagem: a interconexão de espaços, formas e sujeitos. A transição paradigmática de um viés custodial – no qual a posse e o controle dos documentos se limitam ao espaço físico – para uma visão pós-custodial – onde se fortalece a noção mais ampla do acesso, disseminação e uso da informação favoreceu a crescente digitalização e transformação digital das informações e, conseqüentemente, o uso de sistemas informatizados. De acordo com Laudon e Laudon (1999), tais sistemas podem ser definidos como um conjunto de componentes relacionados entre si que trabalham juntos a fim de processar informação e contribuir com a administração organizacional.



Portanto, a gestão arquivística de documentos digitais objetiva gerir os documentos especificamente em formato digital, visando, sobretudo, garantir que os mesmos métodos, técnicas e procedimentos inicialmente aplicados aos documentos analógicos sejam aplicados ao documento digital de forma que garanta a autenticidade e a preservação dos documentos de arquivo.

O *e-ARQ* Brasil (Conarq, 2022) – Modelo de especificação de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos – dispõe-se a estabelecer diretrizes e requisitos técnicos para a implementação de sistemas informatizados que atendam às necessidades de gestão arquivística de documentos em conformidade com os seus princípios e normativas. O Quadro 1 traz uma divisão sobre os tipos de sistemas informatizados, suas características e aplicabilidade.

Quadro 1 – Tipos de Sistemas informatizado

Sistema informatizado de gestão arquivística de documentos (SIGAD)	Sistema voltado para a gestão arquivística de documentos;
	Visa o controle do ciclo de vida dos documentos, desde a produção até a destinação final, seguindo os princípios da gestão arquivística de documentos;
	Consegue manter a relação orgânica entre os documentos e de garantir a confiabilidade, a autenticidade e o acesso, ao longo do tempo;
	Aplicável em ambientes que gerenciam documentos digitais, não digitais e híbridos;
	Permite a aplicação do plano de classificação e tabela de temporalidade, além de dar apoio à preservação dos documentos. Garantindo sua autenticidade e proporcionando uma base sólida para a conformidade com normas e regulamentos arquivísticos.
Gerenciamento eletrônico de documentos (GED)	Conjunto de tecnologias utilizadas para organização da informação não estruturada. Direciona para gestão de documentos eletrônicos: desde a captura até a organização, englobando o processo de indexação, recuperação e distribuição;
	O GED engloba tecnologias de digitalização, automação de fluxos de trabalho (workflow), processamento de formulários, indexação, gestão de documentos, repositórios, entre outras;
	Voltado para a gestão de documentos eletrônicos, desde a captura até a organização, armazenamento, recuperação e distribuição. Aprimorar a eficiência e a produtividade ao reduzir a dependência da instituição a documentos físicos, promove a automatização de processos e fluxo de trabalho; facilita o acesso rápido e seguro aos documentos eletrônicos.
Enterprise Content Management (ECM)	Possui uma abordagem mais ampla de gestão de conteúdo. Abrangendo não apenas documentos, mas todo o conteúdo eletrônico, utilizando ferramentas de workflow ou Business Process Management System (BPM). Também suporta diversos tipos de formato multimídia e possibilita a integração com outros softwares e Enterprise Resource Planning (ERPs);
	Permite a centralização, organização, acesso seguro e a colaboração efetiva em todo o ciclo de vida do conteúdo.

Fonte: Elaborado pelas autoras, baseado em Conarq, 2022.



Cada um dos sistemas tem suas características e funcionalidades específicas e a escolha depende do contexto informacional e requisitos da organização em relação à gestão de documentos e conteúdo (Conarq, 2022, p. 28). Um GED ou um ECM tratam os documentos de maneira compartimentada, enquanto o SIGAD parte de uma concepção orgânica. É relevante destacar que, apesar do SIGAD contemplar as funções arquivísticas e gerir a informação arquivística, ele não é um ambiente ideal para preservação, para tanto recomenda-se o uso integrado com um Repositório digital confiável e arquivístico (RDC-Arq), responsável por “[...] armazenar documentos de guarda longa e os destinados à guarda permanente.” (Conarq, 2022, p. 46).

O *e-ARQ* Brasil (Conarq, 2022) traz no seu corpo requisitos a serem cumpridos ao se implementar uma gestão arquivística de documentos. Requisitos esses apresentados no Quadro 2.

Quadro 2 – Requisitos para desenvolver gestão arquivística de documentos

Gestão Arquivística de Documentos	Contemplar o ciclo de vida dos documentos;
	Garantir a acessibilidade dos documentos;
	Manter os documentos em ambiente seguro;
	Reter os documentos somente pelo período estabelecido na tabela de temporalidade e destinação;
	Implementar estratégias de preservação dos documentos desde a sua produção e pelo tempo que for necessário;
	Garantir as seguintes características do documento arquivístico: relação orgânica, unicidade, confiabilidade, autenticidade e acessibilidade

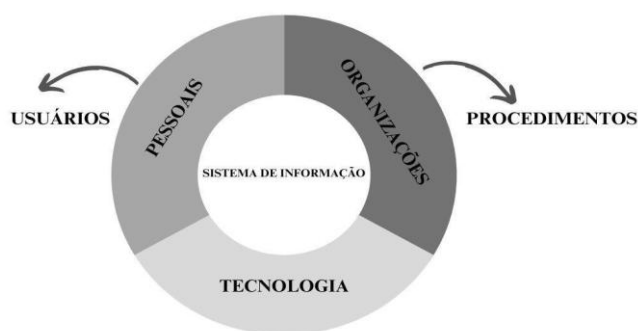
Fonte: Elaborado pelas autoras, baseado em Conarq (2022).

No contexto da gestão, é perceptível a predominância de um viés tecnicista quanto ao processamento, preservação e acesso (disponibilidade) com a informação. Assim, pouco se enfatiza o usuário e suas necessidades informacionais, cabendo a cada profissional priorizá-los na sua atuação, levando em consideração o seu contexto e percepção de importância. Por isso, defende-se uma perspectiva sociotécnica.

Mülbert e Ayres (2007) trazem uma abordagem sociotécnica para os sistemas de informação, sendo, estes, compostos por: tecnologia, organizações (procedimentos) e pessoas (usuários), representados na Figura 2.



Figura 2 – Características da abordagem sociotecnológica



Fonte: Elaborado pelas autoras.

As organizações seriam os locais onde ocorrem procedimentos operacionais e administrativos; os usuários são aqueles que dispõem das informações; a tecnologia consiste nos meios utilizados para implementação dos sistemas de informação que envolve o computador propriamente dito e demais equipamentos (*hardware*), os programas e aplicativos (*software*), as formas de armazenamento dos dados (bancos de dados) e os recursos de telecomunicação e informação (TIC) que interconectam os computadores e demais equipamentos em rede (Mülbert; Ayres, 2007).

Essa abordagem permite uma perspectiva que reconhece um entrosamento complexo entre os aspectos sociais e tecnológicos, logo, sai da concepção do sistema somente ser composto por uma combinação de *hardware* e *software*, e perpassa para a concepção que há uma influência também por fatores socioculturais, organizacionais e políticos. Sendo, portanto, um arranjo de elementos técnicos e sociais. Transcendendo o determinismo tecnológico, pois o seu reflexo percorre toda organização (interna e externamente) (Laudon; Laudon, 2003).

Almeida Júnior (2009) compreende a mediação da informação como parte de todo o fazer profissional e propõe que essa atuação se dê a partir de uma ação de interferência que estimule o desenvolvimento da autonomia do usuário, a fim de satisfazer as suas próprias necessidades informacionais. Busca-se, neste trabalho, aproximar a mediação da informação à gestão arquivística de documentos em sistemas informatizados, tendo em vista que a mediação pode viabilizar o acesso e uso aos serviços de informação e sua interação com os usuários, além de trazer uma visão dinâmica/ativa a esse sujeito que



procura, avalia e usa a informação de que necessita (Brandão, 2017). Esse entendimento coaduna com os objetivos da gestão arquivística que estão voltados para a democratização do acesso, uso eficiente e afins.

Mediar, portanto, pressupõe uma ação de interferência ao permitir “[...] um ato reflexivo e produtivo, pois está inserida em um processo que se relaciona ao conjunto de ações e sistemas auxiliando o profissional da informação a interferir e atender as necessidades informacionais dos usuários” (Ramos; Santos; Jesus, 2020, p. 2). Essas interferências demandam do arquivista um arcabouço teórico e técnico que engloba áreas como a tecnologia, comunicação, educação e afins, exigindo, além disso, uma atuação mais crítica, ativa e consciente (Brandão; Borges, 2018).

Nessa perspectiva, Lousada (2017) abre espaços para a inclusão da tecnologia, o que inclui os sistemas informatizados, no processo de mediação quando afirma que o paradigma pós-custodial impulsionar a busca por:

[...] atender às novas demandas ocasionadas pelas transformações trazidas pelo advento da tecnologia e pela popularização da internet. Com a inserção desses novos meios nos fazeres organizacionais, assistimos a uma ruptura na maneira pela qual nos relacionamos com os documentos [...] (Lousada, 2017, p. 61).

Não só a maneira como os arquivistas se relacionam com os documentos mudou, mas também as relações com os usuários. Portanto, a mediação da informação possibilita uma nova perspectiva à atividade do arquivista e corrobora para participação do usuário no processo informacional como um todo. “A mediação que existia antes das tecnologias era mais geral, e a mediação depois das tecnologias ficou voltada para públicos, grupos, gêneros, ou seja, mais específica para cada segmento de usuário, conforme as necessidades de cada um” (Fachin, 2013, p. 35).

A sociedade caminha juntamente com a evolução tecnológica e informacional. Logo, os processos de comunicação tendem a ficarem mais complexos e demandam melhor eficiência. A realidade do arquivista na contemporaneidade requer novas formas de mediar a informação a fim adaptar-se às TIC no processo de tratamento técnico dos acervos e o seu impacto no comportamento dos usuários que buscam esses locais.

Levando em consideração a visão holística que o processo de gestão aliado à mediação da informação proporciona, recomenda-se ao arquivista mediador atuar em duas frentes: técnica e educativa, além de participar do planejamento, implantação e adequação do sistema à realidade institucional. O arquivista pode promover ações de



conscientização e educação quanto ao acesso e uso da informação, via TIC, voltadas à construção de uma maior autonomia e criticidade dos sujeitos com a informação.

Assim, conclui-se que tal contexto tecnológico e informacional requer do arquivista novas formas de mediar a informação que contemplem não apenas o processo de tratamento técnico dos acervos, mas também o comportamento dos usuários, portanto a partir de uma abordagem sociotécnica.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A estratégia metodológica da pesquisa é definida pela aplicação de uma abordagem quali-quantitativa, pois busca-se analisar e interpretar os significados presentes nos dados com o apoio de dados estatísticos. Quanto aos objetivos, aplica-se a pesquisa descritiva através da realização de um questionário como forma de obtenção de dados. Permitindo, dessa forma, analisar a atuação do arquivista em sistemas informatizados.

Quanto aos procedimentos e técnicas, foram utilizados dois tipos: pesquisa de levantamento e pesquisa bibliográfica. A pesquisa bibliográfica se deu em bases de dados como a Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI) e a Scielo, no portal de periódicos Capes e no *Google* acadêmico. Os termos utilizados na busca englobam: mediação da informação, sistemas informatizados e gestão arquivística de documentos. Quanto às estratégias de busca, destaca-se a utilização das aspas e dos operadores booleanos “AND” e “OR” e para refinamento dos resultados houve a adoção dos idiomas português, espanhol e inglês.

Adotou-se o método de levantamento que compreendeu a aplicação de questionário online em junho de 2023 com 15 questões (abertas e fechadas), também foi utilizado como parâmetro a escala Likert em cinco níveis: “discordo totalmente”, “discordo”, “indiferente”, “concordo” e “concordo totalmente”, via *Google Forms*.

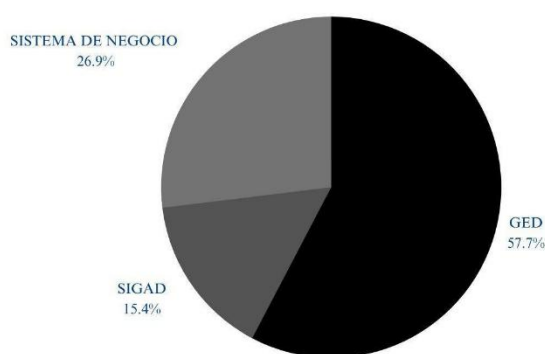
A coleta foi voltada para profissionais que trabalham com sistemas informatizados, da esfera pública e privada, na Bahia. O envio do questionário foi realizado por e-mail para 57 arquivistas; foram obtidas 19 respostas. Os dados foram tratados e sistematizados em dados estatísticos que apoiaram a análise qualitativa do conteúdo com base nos aportes teóricos.



4 ATUAÇÃO DOS ARQUIVISTAS EM SISTEMAS INFORMATIZADOS

Nesta seção, foi observada a atuação dos arquivistas participantes, como mediadores, em sistemas informatizados. Os resultados demonstram que a maioria dos questionados, 57,7% atuam com sistemas GED, 26,9% com sistemas de negócios e 15,4% com SIGAD (Gráfico 2). Observou-se que, apesar do SIGAD ser o sistema recomendado para a gestão de documentos arquivísticos pelo Conarq, a sua aplicação não se reflete na realidade vivenciada no ofício dos participantes, pois a maioria utiliza outros sistemas. Demandando dos atuantes ministrar adaptações nos sistemas, assim como nas suas atividades institucionais, para o desenvolvimento das funções arquivísticas. Conforme relataram, 68,4% não são alocados apenas para o processamento técnico de informação, mas participaram ativamente do processo de implementação. Assim, percebeu-se que esses profissionais estão conseguindo ganhar espaço na fase de desenvolvimento e adequação dos sistemas.

Gráfico 2 – Sistema informatizado atuantes



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Outro fator importante é o tempo de atuação. Vê-se, no Tabela 1, que a maioria dos respondentes (52,6%) atua há mais de 3 anos com sistemas informatizados. Entretanto, uma parcela significativa (46,78%) possui menos de 2 anos. Assim, os dados trazem indícios de uma incorporação de profissionais relativamente recente no meio e que há uma absorção no mercado para atuar na gestão de documentos digitais.



Tabela 1 – Tempo de atuação em sistema informatizado

Tempo	%
0 a 6 meses	5,3%
0 a 1 ano	15,8%
1 a 2 anos	26,3%
Mais de 3 anos	52,6%

Fonte: Dados da pesquisa, 2023

O Gráfico 3 apresenta as principais atividades desenvolvidas pelos respondentes a partir do uso de sistemas informatizados.

Gráfico 3 – Atividades desenvolvidas em sistemas informatizados



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

De acordo com os resultados, 15,8% afirmam que efetuam alguma atividade de implementação de ações educativas. Percebe-se, nesse sentido, uma baixa adesão no fomento da autonomia do usuário por intermédio das ações educativas. As ações de atividades culturais e educativas são as que melhor cumprem a função de transformar a informação num bem social, popular da comunidade (Bellotto, 2006). Elas podem ser direcionadas para a qualificação dos sujeitos a fim de possibilitar o desenvolvimento e aprimoramento de competências que proporcionam a compreensão, utilização e interação de forma proativa e efetiva com a informação no ambiente sistêmico-



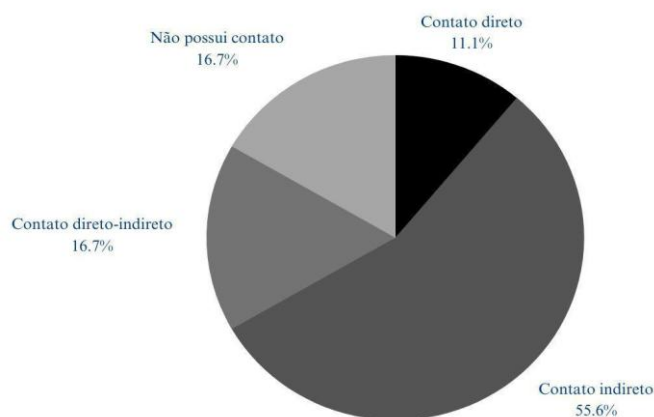
informativa.

Adiante, buscou-se compreender recursos, ferramentas ou mecanismos que os respondentes utilizam na realização das suas atividades para facilitar a busca e uso da informação pelo usuário. Foram indicados: instrumentos de pesquisa, manuais, descrição documental, filtros por metadados e disponibilização de canais de atendimento online. Os relatos reforçam uma ênfase na perspectiva de instrumentalização da atividade profissional para a promoção de acesso e uso da informação.

Importante ressaltar que ao serem questionados acerca de quais ações foram realizadas no momento da implementação e/ou adaptação do sistema informatizado tendo em vista o usuário, cerca de 68,4% apontam que ocorreu algum tipo de orientação, sendo ele: 52,6% treinamento e 21,1% estudo de usuário. Já uma porcentagem de 26,3% relata que não existiu nenhum tipo de ação nesse sentido. Nota-se que houve uma preocupação de estimular a participação dos usuários neste processo, tais ações de interferência possibilitam vislumbrar a mediação da informação, conforme compreende Almeida Júnior (2009).

Em seguida, os respondentes relataram como acontece a interação com o usuário. O Gráfico 4 demonstra que 55,6% dos contatos ocorrem via e-mail ou diretamente via sistema. Outras formas de contato apontadas (27,8%) ocorrem por *software* de videochamadas, telefone e *chat online*. É evidente que, ao atuar em sistemas informatizados, o arquivista se depara com uma comunicação majoritariamente mediada por tecnologia.

Gráfico 4 – Contato com o usuário

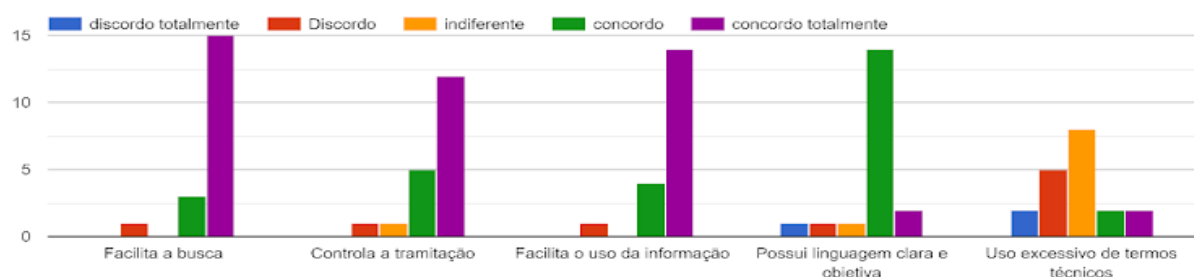


Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

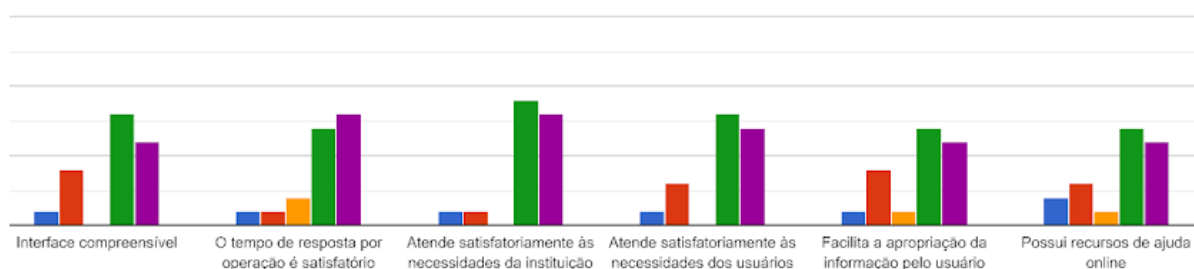


No Gráfico 5 apresenta-se a percepção dos respondentes acerca do atendimento do sistema informatizado quanto aos atributos apresentados. Foi utilizado como parâmetro a escala *Likert*. Ela permitiu mensurar o ponto de vista e a postura dos arquivistas de forma escalonada em cinco níveis aos tópicos propostos: “discordo totalmente”, “discordo”, “indiferente”, “concordo” e “concordo totalmente”.

Gráfico 5–Percepção do atendimento do sistema informatizado- atributos apresentados



(continuação)



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

A maioria concorda totalmente que o sistema facilita a busca (78%), controla a tramitação (63%) e facilita o uso da informação (73%). No que diz respeito ao item “possuir uma linguagem clara e objetiva”, a categoria mais indicada foi “concordo” (73%). Observa-se que o comportamento muda no item que apresenta o uso excessivo de termos técnicos, no qual a maioria é indiferente (42%). A partir disso, destaca-se que o mediador precisa ter o cuidado e a sensibilidade ao adequar a linguagem técnica ao perfil do usuário a de fim torná-lo mais palatável, uma vez que a interlocução da informação depende da comunicação para o compartilhamento de saberes, da qual transcorre o processo de construção do conhecimento (Gomes, 2008)

Os itens a seguir possuem um certo equilíbrio nas indicações das categorias



“concordo totalmente” e “concordo” (indicadas entre parênteses respectivamente), sendo as mais indicadas pelos respondentes: a interface é compreensível (31%, 41%); tempo de resposta por operação é satisfatório (42%, 36%); atende satisfatoriamente às necessidades da instituição (36%, 31%); atende satisfatoriamente às necessidades dos usuários (36%, 42%); facilita a apropriação da informação pelo usuário (31%, 36%); possui recursos de ajuda online (31%, 36%). No entanto, destaca-se que 31,6% discordam que o sistema possa facilitar a apropriação da informação, aspecto esse é um elemento substancial da ação mediadora (Almeida Júnior, 2009).

Vê-se que a compreensão dos participantes é de que o sistema permite o controle e automatização de processos e atividades, mas ainda se mostra insuficiente, em certos níveis, como, por exemplo, “facilita a apropriação da informação” (21%, 15% discordam ou discordam totalmente, respectivamente) e em “possui recursos voltados para auxílio do usuário” (15%, 10% discordam ou discordam totalmente, respectivamente). Tópicos esses que apresentam uma maior disparidade percentual.

Por fim, foi solicitado que indicassem funções que acrescentariam aos sistemas com o intuito de facilitar o acesso/uso da informação pelo usuário. Foram indicados aspectos como a integralidade e centralidade na comunicação; capacidade de descrição multinível; layout elaborado e atrativo; curso de capacitação integrado ao sistema; simplificação do processo de recuperação da informação; melhoria nos filtros de buscas. Sendo notável a preocupação do profissional com o sujeito que procura a informação e da percepção da importância do sistema informatizado quanto a viabilizar a relação do usuário com o acesso à informação (84,2%).

As ações de interferência – que oportunizam a busca de informação - precisam contemplar a apropriação – onde se oportuniza a satisfação da necessidade informacional do usuário (Almeida Júnior, 2015). Estas ações, quando associadas ao contexto sociotécnico da atuação em sistemas informatizados, possuem o potencial de impulsionar uma mudança tanto no fazer, quanto no perfil profissional do arquivista, pois possibilitaria uma atuação mais ativa ao promover o desenvolvimento de competências dos usuários, de modo a incentivar a sua autonomia. Contudo, ao analisar os resultados, verifica-se que a ação mediadora se dá majoritariamente com o uso da técnica e da instrumentalização para disponibilização da informação. O pensar sobre a apropriação do usuário acontece, na maioria dos relatos, de forma secundária e não priorizada. Logo, emerge a necessidade de fortalecer o inter-relacionamento da prática/técnica com a



tecnologia e sociedade, de maneira que a mediação da informação se estenda por todo o fluxo informacional; ressignificando os ambientes informacionais computadorizados contemporâneos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Pós-Modernidade introduziu, juntamente com as TIC, uma vasta gama de possibilidades acerca do processo informacional; remodelando a forma como nos comunicamos, nos informamos e interagimos socialmente. O advento dos sistemas informatizados no cotidiano da atuação arquivística é um dos reflexos das necessidades informacionais deste tempo. Compreender e refletir sobre como acontece o processo de mediação da informação nesse contexto é possibilitar a adaptabilidade do fazer arquivístico para atender as necessidades informacionais da sociedade pós-moderna.

A partir dos resultados da pesquisa, é possível identificar indícios de que a atuação dos arquivistas na mediação via sistemas informatizados ainda está fortemente interligada à disponibilização, o que pode reforçar um entendimento de passividade perante os usuários colocando-os como receptores da informação. Essa forma de mediação acaba por interferir nas atividades arquivísticas de modo a limitar o profissional a atuar de maneira instrumentalizada e pouco reflexiva ao ambiente e sujeitos à sua volta. Contudo, a mediação prevê um processo colaborativo e de negociação entre arquivistas e usuários.

O processo de mediação da informação que se dá via sistemas informatizados torna imprescindível que o arquivista desenvolva uma atuação que considere as peculiaridades institucionais, competência em tecnologia e consonância às necessidades de uso da informação. Por consequência, a sua atuação poderá ter maior eficiência em diagnosticar as dificuldades no acesso e superá-las, ao passo que contribui para a gestão, automatização e ampliação de processos e atividades. A pouca autonomia para buscar e acessar informação pode ocasionar no usuário certa limitação na produção do conhecimento, barreiras ao difundir informação, falta de estímulo à pesquisa e dependência contínua do arquivista.

As transformações sociais continuam a evoluir à medida que a tecnologia avança. A mediação da informação é crucial para a construção do paradigma pós-custodial ao vincular a interferência da atuação arquivística ao processo de apropriação do usuário.



Fortalecendo, dessa forma, a relevância e uso das informações sob a responsabilidade do arquivista/mediador.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. **Mediação da informação e múltiplas linguagens**. Pesquisa em Ciência da Informação, João Pessoa, v. 2, n. 1, p. 89-103, 2009. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/119300>. Acesso em: 16 jan. 2023.

ALMEIDA JUNIOR, O. F. **Mediação da informação**: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (org.). *Mediação oral da informação e da leitura*. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.

BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. 4ª edição. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

BRANDÃO, G. **Competências infocomunicacionais e o Arquivista**: mediação para a apropriação da Informação. Orientadora: Lima, Jussara Borges Lima. 2017. 106 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação-PPGCI/Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2017.

BRANDÃO, G.; BORGES, J. A contribuição das competências infocomunicacionais na atuação do arquivista enquanto mediador. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 24, n. 3, p. 38-67, 2018. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/76752>. Acesso em: 10 nov. 2022.

BRASIL. CONARQ. **E-ARQ BRASIL**: Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos. Rio de Janeiro: Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos: Conarq, 2022, 225 p. [versão 2]. Disponível em: <https://www.gov.br/conarq/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/EARQV203MAI2022.pdf>. Acesso em: 6 nov. 2022.

FACHIN, J. Mediação da Informação na Sociedade do Conhecimento. *BIBLOS*, [S.l.], v. 27, n. 1, p. 25-42, jul. 2013. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/3096/2390>. Acesso em: 19 dez. 2024.

GOMES, H. F. **A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento**. 2008. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/3041>. Acesso em: 14 maio 2023.

GOUVEIA, L. M. B. **Notas de contribuição para uma definição operacional**. 2004. Disponível em: <http://www4.fe.uc.pt/fontes/trabalhos/2008007.pdf>. Acesso em: 14 maio 2023.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Gerenciamento de sistemas de informação**. 3. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.



LOUSADA, M. **A mediação da informação na teoria arquivística**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2017. Disponível em: <http://www.culturaacademica.com.br/catalogo/a-mediacao-da-informacao-na-teoria-arquivistica/>. Acesso em: 19 dez. 2024.

MORIGI, V.J.; VEIGA, A. Esfera pública informacional: os arquivos na construção da cidadania. *Informação & Sociedade: Estudos*, v. 17, n. 2, p. 31-39, 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/639>. Acesso em: 19 dez. 2024.

MÜLBERT, A. L.; AYRES, N. M. **Sistema de Informações Gerenciais no Varejo e Serviços**. 2. ed. Palhoça: UnisulVirtual, 2007.

RAMOS, V. S.; SANTOS, R. R.; JESUS, I. P. O arquivista como mediador da informação e sua intervenção para a tomada de decisão: um estudo de caso no escritório de contabilidade conpor. **Informação@Profissões**, v. 9, n. 2, p. 1-19, 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/150944>. Acesso em: 11 nov. 2022.

