

O USUÁRIO E O DIREITO À INFORMAÇÃO

Carlos Blaya Perez¹

Priscila Lopes Menezes²

Resumo

Este trabalho busca analisar o comportamento dos profissionais de arquivo com relação ao direito de informação do usuário. Através deste, procurou-se ressaltar a relevância do papel dos gestores da informação, não só como guardiões dos acervos documentais, mas como mediadores entre órgãos produtores de informação, os usuários e as tarefas que envolvem uma gestão documental eficiente. A população escolhida para a realização da pesquisa foram os diretores dos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil (Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná), onde, a partir de um questionário, foi verificado se o acesso aos documentos vem sendo assegurado, pois este consiste em um direito de todos os cidadãos. Foram apresentadas as limitações mais recorrentes nas instituições arquivísticas referente à acessibilidade, porém, o objetivo maior foi o de incansavelmente colocar os profissionais da informação como defensores do acesso aos conjuntos documentais e difusores dos tesouros informacionais custodiados nos arquivos.

Palavras-chave: acesso; usuário; informação; profissional de arquivo; arquivo.

Abstract

This work tries to analyze the behaviour of archive professionals regarding the user's right to information. Through this, we tried to highlight the relevance of the role of the information managers, not only as the guardians of documentary holdings, but also as mediators among the organs producing information, the users and the tasks which involve an efficient documentary management. The population chosen for the accomplishment of the research were the directors of the State Public Archives of the South Region of Brazil (Rio Grande do Sul, Santa Catarina and Paraná), where, from a questionnaire, it was verified if the access to documents is being assured, once this is a right of all the citizens. The most recurrent limitations in the archive institutions regarding the accessibility, had been presented, however, the greatest objective was tirelessly to put the information professionals as defenders of the access to the documentary and as diffusers of the informational treasures in the custody of the archives.

Key-words: access; user; information; archive professional; archive.

¹ Professor do Curso de Arquivologia da Universidade Federal de Santa Maria. Orientador do Trabalho de Conclusão de Curso. E-mail: carlosblaya@smail.ufsm.br

² Acadêmica do Curso de Arquivologia da Universidade Federal de Santa Maria. E-mail: prisca_lm@yahoo.com.br

INTRODUÇÃO

O arquivo é considerado um local de informação e comunicação, e o arquivista, o responsável pela disseminação deste acervo. Suas competências estão voltadas ao armazenamento e tratamento dos documentos, preocupando-se com questões de transferência e uso da informação, devendo desenvolver serviços que tornem os dados mais acessíveis ao cidadão e satisfaça suas necessidades.

De uma forma direta, o arquivo essencialmente deve ser um mediador, que garanta a todo usuário a resposta adequada e confiança a sua necessidade de dirimir dúvidas aos seus questionamentos.

Um serviço de informação centrado no usuário explicita institucionalmente seus objetivos de atender à busca de informação deste, colocando o acesso como uma questão central.

Diante disso, este trabalho tem como objetivo geral, analisar o comportamento do profissional de arquivo com relação ao direito de informação do usuário, o qual engloba os objetivos específicos de analisar a interação do profissional com os usuários de seus serviços; verificar a conduta do profissional ao prestar informações; enfatizar a consistência da retroalimentação comunicacional; retratar as manifestações do profissional frente às limitações de acesso e de utilização de documentos; salientar a postura do profissional em defesa dos direitos de liberdade dos usuários.

O papel que a informação apresenta é de vital relevância que aparece como um direito fundamental básico na Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), onde é expresso o direito humano de crescer intelectualmente, sem limites. Sendo a partir dos diálogos do arquivista com o usuário que estes podem ampliar o uso da informação arquivística.

A expectativa que se tem do comportamento do gestor documental é de cordialidade, cortesia, preocupação em ajudar, dentro de suas limitações a respeito de legislações, políticas das instituições, regulamentos; buscando o encorajamento ao uso da massa documental.

É conforme as relações interpessoais que ocorrem no arquivo, neste caso, interações tanto com profissionais da instituição, usuário e sociedade, que os processos decisórios de implantação de serviços arquivísticos devem estar voltados.

Usabilidade, acessibilidade, conhecimento do usuário, comunicação interpessoal são fatores que precisam ser vistos em conjunto, salientando que estes são direitos do “cliente”, a

maior parte do desenvolvimento dos serviços de informação arquivística é centrado no usuário, pois é este quem fará o uso da informação, ou seja, é para servi-lo que o trabalho de gestor informacional dirige-se.

REFERENCIAL TEÓRICO

A informação

As primeiras experiências a cerca de estudos de usuários e fluxos de informação em empresas e instituições começaram a ser desenvolvidos a partir da década de 60. Inicialmente, em 1965, a preocupação em investigar os problemas decorrentes dos fluxos de informação partiu dos administradores, quando perceberam que suas empresas apresentavam problemas relacionados ao uso dos sistemas de informação.

Em 1970, Ladendorf desenvolveu uma pesquisa estabelecendo alguns princípios básicos de comportamento da comunicação e fluxo de informação. Esses princípios consistem em verificar os meios utilizados para transferências de informação interna e externa, direcionado a dois níveis funcionais de uma empresa: usuário direto (gerência) e os usuários médios (operacional).

A informação tem dominado os afazeres humanos, e conseqüentemente isto tem afetado as organizações que requerem as informações adequadas, com maior rapidez e qualidade no monitoramento da gestão documental.

Tendo como base Roncaglio et al. (2004) informação é um termo polissêmico, que permeia toda a estrutura social, tudo o que vemos, fazemos, inventamos, construímos, vestimos, falamos, escrevemos e desenhamos, ou seja, todos os dados que são organizados e comunicados.

Por Ferreira (1995, p.944) o termo informação fica definido como: “Ato ou efeito de informar dados acerca de alguém ou algo, instrução, direção, conhecimentos extraídos dos dados”. E, informar fica classificado como: “instruir, documentar, avisar, comunicar, inteirar, dar parecer, notificar”.

Diante destes conceitos, vale ressaltar que é função dos profissionais das ciências documentais fornecerem informações a partir de dados existentes, em qualquer suporte e em

qualquer meio; que auxiliarão órgãos públicos ou privados, pessoas físicas ou jurídicas, a obterem excelência em suas pesquisas, com informações esclarecedoras e úteis.

Rêgo (2000 apud PAZ, 2004) enfatiza que os administradores recorrem às informações contidas nos documentos para tomar decisões seguras, pois delas depende o sucesso ou o caos das instituições. Este mesmo autor caracteriza as atribuições das informações contidas nos documentos como:

- Clara - apresentar o fato com clareza, não o mascarando entre fatos acessórios;
- Precisa - deve ser de um alto padrão de precisão;
- Rápida - chegar ao usuário em tempo hábil para que surta o efeito desejado. Se a informação for clara e precisa, mas chegar atrasada ao momento da decisão, já perdeu sua razão de ser, ela precisa chegar na hora exata;
- Dirigida - a quem tenha necessidade dela e que irá decidir com base nessa informação, que seja adequada ao usuário.

Moura (1996) cita que em todas as atividades das empresas está presente a informação. Esta, ao mesmo tempo em que se constitui no principal insumo das organizações, também representa o meio de sincronizar as diversas funções, processos e setores de um órgão, em busca de seus objetivos.

A informação como insumo

Os seres humanos possuem como direito fundamental o acesso às informações, salientando que esta facilita as condições de existência e sobrevivência dos membros da sociedade contemporânea. A informação serve como uma das formas dos indivíduos se expressarem, e exercerem seus direitos, permitindo uma participação cidadã na sociedade. Tal direito, não deve obedecer às fronteiras geográficas, lingüísticas, culturais, políticas, ou educacionais.

A figura do indivíduo enquanto potencializador do uso informacional tem ganhado ênfase nas Ciências da Informação, priorizar seus desejos informacionais tem substanciado não só o trabalho arquivístico, mas todas as ciências documentais.

Rasche (2005, p. 54) faz uma citação que merece ser mencionada “... quando a informação é colocada como um direito, ela é compreendida como um insumo para obtenção de condições de uma vida digna”. Richter et al. (2004, p. 60) cita que “a função básica dos arquivos é dar acesso às informações contidas nos documentos”, sendo possível a partir disto

afirmar que, o arquivista dedica seu trabalho ao tratamento, armazenamento e propagação das informações para os indivíduos, instituições ou organizações; seus usuários têm o direito de exigir esse acesso e um tratamento que envolva qualidade e cortesia.

Atitudes esperadas dos profissionais da informação

As funções arquivísticas envolvem a gestão de todo o ciclo informacional dos documentos, a fim de assegurar que a massa documental torne-se acessível e compreensível para todos. O profissional da informação é o mediador entre os provedores de informação, os usuários e as tecnologias de informação. A partir disto, alguns autores elencam características que devem ser seguidas no desenvolvimento das tarefas de gestor documental.

Wormell (1996 apud CASTRO, 2000, p. 8) salienta que o arquivista deve possuir total domínio sobre o arquivo, ou seja, conhecer a fundo o acervo, para que desta forma possa disponibilizar o maior número de informações aos usuários; chama atenção para a relevância de oferecer treinamento aos usuários, dando-lhes maior autonomia no arquivo.

Por outro lado, Souza (2002, p.102 apud RASCHE, 2005, p.80) destaca que os profissionais da informação possuem um papel social baseado nos direitos dos cidadãos. Para ele tais direitos ficam denominados como “direitos das pessoas portadoras de uma profissão da informação”, incluindo direitos que visa essenciais na relação do arquivista com o usuário, compreendendo o profissional não como mero financiador de serviços arquivísticos.

Ferreira (2004 apud RASCHE, 2005, p. 82) expõe os deveres do profissional tendo por base os princípios éticos. Considerando desde o não sonegar informação; atender com educação os clientes; interagir e se comunicar com o público sem discriminação de cor, raça, nacionalidade, religião ou ideologia; valorização da profissão; participação no movimento de classe (conselho, associação, sindicato); busca de atualização; reivindicação de uma formação de qualidade; reivindicação por melhores empregos e salários e uma atitude empreendedora.

Devido à preocupação com os altos custos da informação globalizada, pois seu controle se restringe a poucos, o profissional das ciências documentais deve concentrar suas atividades em três pontos, para que a população de uma forma geral consiga recuperar a informação em seu próprio benefício.

- **Gerência de Unidade de Informação:** o profissional da informação mais do que nunca, necessita manejar a racionalização do trabalho, diminuindo os custos para a instituição à qual está ligado, através da integração interinstitucional, a partir de parcerias que compartilharão de forma satisfatória os recursos existentes nas

Unidades de Informação com os avanços tecnológicos e outros recursos existentes fora da instituição para orientar seus clientes assegurando a recuperação da informação e ao mesmo tempo a qualidade dos serviços;

▪ **Tratamento da Informação Relativa:** antes de qualquer atividade, o profissional deverá saber qual a informação que realmente satisfará as necessidades dos seus usuários. Em seguida, com o auxílio do processo técnico, esse profissional terá todas as condições de reunir as coleções relevantes à comunidade, encontrando-as de maneira rápida e assim, tornando-se qualitativamente intermediário entre as fontes de informação e quem delas se utilizar;

▪ **Ação Social:** é importante que o profissional da informação assuma sua cidadania, já que esses profissionais além de serem intermediários entre a informação/conhecimento e os usuários/consultantes, são partes integrantes do meio em que vivem. (GUIMARÃES, 1996 apud ARRUDA, 1998, p. 7).

Levando em consideração o aspecto legal, podemos citar a Lei 6.546/78, art.2º de 4 de julho de 1978, que dispõe sobre as atribuições do arquivista.

Com base em Henriques (2000) cabem aos arquivistas, profissionais a quem a documentação fica confiada, a exigência de atitudes "neutras". Não lhes competindo emitir juízos de valor, seja qual for o teor dos documentos que trabalham; nem pronunciar-se sobre os conteúdos da informação de que dispõem, tão pouco, influenciar os juízos e interpretações que eles possam suscitar.

Frente aos conceitos aqui suscitados, são nítidas as suas interligações, ficando claro quais os deveres e obrigações do profissional da informação, onde destes se espera o cumprimento.

Contribuição ao acesso

Quanto às condições de acesso, o enfoque será a legislação em que este fica condicionado; valendo analisar a Constituição brasileira que em seu artigo 5º estabelece igualdade a todos perante a lei, assegurando acesso público as informações.

Cepik (2000, p.5) chama atenção que no âmbito constitucional o direito a informação é também garantido pelo *habeas data*, “principal instrumento jurídico para obrigar legalmente os responsáveis a ceder informações requisitadas segundo a regulamentação fixada pela legislação ordinária”; posto em conjunto com mandado de injunção, “utilizado para assegurar o cumprimento de direitos constitucionais ainda não regulamentados pela legislação ordinária” (Ibid, p.10); e a ação civil pública, “utilizada para proteger o patrimônio público e social contra atos lesivos, mas que também se aplica à proteção de direitos” (Ibid, p.10); devem assegurar os direitos fundamentais da cidadania. O autor afirma ainda que as

Constituições Estaduais e as Leis Orgânicas Municipais no que se refere à garantia de direito a informação tendem a reproduzir os termos da Constituição.

A Lei 8.159 de 08 de Janeiro de 1991 que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências, em seu art. 4º reescreve o inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal, e dedica o capítulo V ao “acesso e sigilo dos documentos públicos”.

Côrtes (1996) ressalta que sobre os documentos produzidos ou recebidos pelo Estado, não se diz que esses documentos são privados, diz-se que são sigilosos, e este, por sua vez apenas adia a divulgação do conhecimento daquilo que é público. Lembrando que os seus prazos poderão ser prorrogados por uma única vez, a contar da data da sua produção.

Ao analisar o Decreto nº. 4.553 de 27 de dezembro de 2002 que dispõe sobre a salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado, no âmbito da Administração Pública Federal, e dá outras providências, é apresentada às categorias dos documentos, pois destas dependem o uso público da documentação.

Sobre os regulamentos e princípios do Estado, Côrtes (1996, p. 36) destaca que entre estes, está o princípio da publicidade, “que diz respeito aos arquivos e que permite ao indivíduo visualizar e conhecer a ação do Estado”, assegurando que:

O ideal é a transparência plena, pois o acesso à informação pública corresponde a um dos aspectos da legitimidade governamental. Em princípio, a administração pública não deve conter ações sigilosas, por isso é pública, lida com a coisa pública, ou seja, pertence ao povo, à coletividade. (Ibid, p. 35)

Compete, portanto, aos arquivistas colocar a disposição dos usuários, independente do seu status social ou grau de instrução, a facilidade ao acesso documental em condições de igualdade, respeitando leis e normas em vigor.

Limitações à acessibilidade

Como já havíamos comentado anteriormente, a função do arquivista é tornar os documentos acessíveis para todos, o seu desejo é promover a livre pesquisa. Porém, no caso brasileiro, apesar deste dever estar assegurado pela legislação federal e estadual, as instituições arquivísticas esbarram em diversas dificuldades, na maioria das vezes prática.

A pesquisa realizada por Côrtes (1996), retratou as condições de acesso à informação nos arquivos públicos estaduais brasileiros, e destacou que embora o direito de acesso

garantido por lei tenha sua importância historicamente estabelecida, há vários fatores de ordem prática que interferem no acesso às informações. A autora afirma que “o problema em relação aos direitos do cidadão de acesso aos arquivos públicos não é mais o de fundamentar esses direitos, mas sim, de garanti-los e viabiliza-los” (Ibid, p. 57).

Duchein (1983 apud CÔRTEZ, 1996, p. 64) comenta a falta de regulamentação somada as barreiras práticas ao acesso, enumerando os aspectos que dificultam ou até mesmo impedem a acessibilidade: a necessidade de conservar em bom estado os documentos de arquivo; a limitação de fornecimento de cópias a fim de proteger este material; a dificuldade de se elaborar instrumentos de pesquisa suficientemente pormenorizados para que todos possam tomar conhecimento do acervo do arquivo; a limitação de dias e horários para funcionamento das salas de consulta; e, o difícil manejo de aparelhos necessários para consultas à documentação especial, como por exemplo, os documentos microfilmados.

Frente ao direito à informação, o mesmo autor (1986 apud CÔRTEZ, 1996, p. 58) aponta princípios que fundamentam a restrição de acesso a alguns documentos: o direito dos cidadãos ao respeito a sua vida privada; a necessidade de proteger a segurança dos Estados; a necessidade de proteger a ordem pública e a segurança dos cidadãos; a necessidade de proteger a propriedade intelectual; e, a necessidade de proteger o segredo industrial e comercial.

Além destes, podemos acrescentar outros fatores que constatamos em nossa vivência nos arquivos, especificamente nas instituições brasileiras, a falta de infra-estrutura, não só para atender ao público como para arranjar seu acervo, a ausência de programas de gestão de documentos e de política de recolhimento, carência de recursos humanos e de pessoal especializado e; pouca utilização dos recursos de informática, a inadequação do espaço físico e das condições para o armazenamento e conservação dos acervos arquivísticos, a falta de padronização na descrição ou não abrangência de todo o acervo arranjado, o estado precário de conservação dos documentos; fatos que inviabilizam a consulta, e conseqüentemente, o acesso aos documentos e informações.

Em uma publicação do Arquivo Nacional (1990 apud CÔRTEZ, 1996, p. 65) é apontada a grave situação do patrimônio arquivístico federal, pois estes acumulam desordenadamente seus acervos de décadas sem um programa de gestão documental, desconhecendo o potencial informativo dos arquivos e totalmente fora das possibilidades de acesso de qualquer cidadão brasileiro, ou mesmo do próprio administrador.

O estudo efetuado por Bojanoski (1999 apud OHIRA, 2002, p. 340), verificou as condições de preservação dos acervos documentais brasileiros, e identificou a falta de profissionais habilitados para atuar na área de preservação do acervo, a precariedade das instituições devido à falta de verbas e dos altos custos dos sistemas de controle ambiental.

Fazendo-nos refletir sobre outro fator a ser considerado, o da diversidade do clima no Brasil, que na maioria das regiões é quente e úmido, sendo totalmente prejudicial à documentação se não se faz uso de equipamentos adequados para um controle constante do ambiente.

Tanto Côrtes (1996) como Ohira (2002) relatam sobre o pouco uso que se faz de processos reprográficos (microfilmagem e digitalização), considerados como os recursos tecnológicos de suporte da informação mais adequados para preservação, e que, aparentemente, têm sido abandonados face ao número ínfimo de instituições que utilizam esses procedimentos; indicando a falta de recursos financeiros e humanos, como também, de informações. Porém, hoje, com a popularização da informática, os custos dos materiais tendem a cair, o que poderá beneficiar as instituições arquivísticas.

Costa (1989) em seu trabalho levanta problemas e suscita discussões sobre a regulamentação do acesso à informação nos arquivos brasileiros, traçando um panorama geral da situação internacional sobre as legislações. A autora expõe a falta de uma legislação geral sobre arquivos e específica sobre o acesso à informação no Brasil, considerando o *habeas-data* uma grande conquista quanto a este aspecto, em suas pesquisas demonstra que a situação nacional e internacional tem grandes disparidades e nosso país não tem alcançado os progressos verificados em outras nações nesse campo.

Isto nos faz verificar que, apesar de atualmente o Brasil possuir a Lei 8.159 de 08 de Janeiro 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências, tendo-se passado vinte anos, não temos ainda leis específicas sobre o acesso; onde a acessibilidade evidencia a vocação democrática de uma sociedade que permite aos cidadãos o direito elementar da informação.

Apesar de Cepik (2000, p.7) constatar que “o direito a informação é um direito civil, político e social a um só tempo”, conforme com o que foi exposto, observa-se que há limitações à acessibilidade dos documentos, seja com o objetivo de realizar pesquisa científica ou de buscar a comprovação de direitos.

A gestão documental, tarefa imprescindível

A informação desde a antiguidade era considerada como um instrumento de poder para os cidadãos, e sua relevância diante do mundo atual só vem a crescer; diante disto, manter os arquivos organizados corretamente significa, em última análise, manter a informação organizada e à disposição para os fins que se fizerem importantes e necessários para as empresas, sejam elas públicas ou privadas, e para a sociedade em geral.

O profissional da informação deve assumir o papel de defensor dos direitos e liberdades dos usuários, estarem em constante estado de alerta contra todas as tentativas institucionalizadas, estatais, religiosas e políticas de limitar o uso da informação; pois, uma grande maioria da sociedade é leiga, não sabe a dimensão e o alcance dos benefícios dos serviços prestados a eles, incidindo na redução de sua liberdade de conhecimento.

O arquivista não pode ficar alheio à realidade que o cerca, é seu dever estar apto ao tratamento da informação voltada aos objetivos no qual está inserido, pois desta forma poderá conquistar a confiança do seu público e contribuir para seu desenvolvimento sócio-econômico.

A gestão documental envolve inúmeros fatores, portanto, para garantir a recuperação da informação, é vital que a produção, organização, preservação dos documentos, prazos legais de guarda sejam respeitados e executados. A missão do gestor documental, além de apresentar as vantagens e direitos do uso da informação ao usuário, deve enfatizar seus deveres frente à organização, manutenção e preservação dos documentos.

METODOLOGIA

A população escolhida para realização deste trabalho englobou os diretores de Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil e contou com a contribuição dos responsáveis pelo setor de Referência dos mesmos. Os critérios levados em consideração para a delimitação de qual tipo de entidade mantenedora de arquivos se trabalharia e a localização geográfica, levou em consideração que se queria instituições públicas (onde o acesso às informações deve ser facilitado); estaduais; e que se localizam na Região Sul do Brasil, pelo fato de tornar a pesquisa mais viável.

A coleta de dados foi realizada através de um questionário, elaborado com base nos objetivos da pesquisa, focando o perfil dos entrevistados, a atividade de consulta e o acesso a informação nos arquivos; sendo este enviado no mês de Abril de 2007. Porém, no mês de

Fevereiro, passou por um pré-teste visando efetuar ajustes finais, no qual contamos com a colaboração do ex-diretor do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul, Carlos Alessio Rossato, também professor do Curso de Arquivologia da UFSM, hoje aposentado.

Ao planejar o envio dos questionários foi realizada uma pesquisa via internet, que possibilitou a listagem dos endereços eletrônicos, telefones e nomes dos diretores dos arquivos pesquisados. Num primeiro momento então, o professor orientador do Trabalho de Conclusão de Curso, realizou um contato com as entrevistadas (por telefonia) mencionando o objetivo da pesquisa.

Os questionários foram enviados pelo correio, contendo envelope endereçado e selado para a resposta, buscando primeiramente caracterizar o entrevistado e posteriormente definir questões referentes ao direito de acesso do usuário.

Com o recebimento das respostas, foi efetuada a análise dos dados, sendo comparadas às respostas uma a uma, e a partir da conclusão desta fase, passamos para a redação final do projeto e a sua apresentação.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

O questionário utilizado nesta pesquisa procura através das questões de número 1 a 15 definir o perfil dos diretores dos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil, com questões referentes à formação, forma de ingresso e tempo de atividade no arquivo; as questões de número 16 a 21 buscam caracterizar a atividade de consulta dentro dos arquivos, instrumentos de pesquisa, uso que se faz da informação; e a partir das questões de número 22 a 27, a prioridade foi analisar o comportamento do profissional de arquivo com relação ao direito de acesso a informação do usuário, legislação, regimentos internos, treinamento de usuário; conforme proposto no objetivo geral deste trabalho.

Tendo em vista, que eram somente três questionários, no qual se obteve 100 % de respostas, e para que haja uma melhor compreensão do leitor, as respostas obtidas são descritas no formato de texto, em alguns casos tendo sua ordem alterada, sendo colocado em destaque as palavras-chaves que dizem respeito às perguntas realizadas, uma vez que a preocupação se aplica aos aspectos qualitativos dos dados coletados.

Caracterização dos entrevistados

Quanto à caracterização dos entrevistados, 100% são do *sexo feminino*, um fato comum, nos cursos da área de Ciências da Informação; dado confirmado por Ferreira (2002 apud RASCHE 2005) que apresenta que tais profissões possuem uma extrema feminização, com um percentual de mulheres acima de 80%.

No que diz respeito à *faixa etária* das entrevistadas, 66,6% estão na faixa dos 41 a 50 anos e 33,3% possui mais de 50 anos. Sendo relevante destacar que como todas as entrevistadas são diretoras dos arquivos, isto se deve ao processo natural de ascensão profissional dentro de uma instituição/ órgão.

Em relação à *formação*, todas realizaram *curso de graduação*, porém, 66,6% não realizaram curso na área arquivística, onde aparecem os cursos de História, Estudos Sociais e Biblioteconomia, e 33,3 % graduaram-se em Arquivologia. Todas possuem *curso de pós-graduação em nível de especialização*, no entanto, 66,6% fizeram especialização ligada as Ciências da Informação, e 33,3% não realizaram especialização na área.

Vale destacar que a Região Sul possui três cursos de Arquivologia, sendo dois no Rio Grande do Sul, na Universidade Federal de Santa Maria e na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, fundados em 1977 e 1999; e um curso no Estado do Paraná, na Universidade Estadual de Londrina, implantado em 1998. Sobre pós-graduação, deve ser considerado que há nos três estados cursos de especialização na área. O que nos faz questionarmos porque não tem predominado os arquivistas nas administrações dos arquivos? Este não deveria ser um fator determinante dentre os profissionais que trabalham em tais órgãos?

Em relação ao *ano de conclusão do curso*, obteve-se a seguinte cronologia: 33,3% em 1983; 33,3% em 1987 e 33,3% não responderam à pergunta. Sobre o *ano em que iniciaram sua atividade profissional no arquivo*, os anos foram: 33,3% em 1977; 33,3% em 1989; e 33,3% em 2003. Onde é possível concluir que 100% das entrevistadas começaram a trabalhar no arquivo depois de formadas, mas em 66,6% está graduação não está relacionada à profissão.

Quanto às *instituições que estão vinculadas*, encontramos 33,3% no Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul; 33,3% no Arquivo Público do Estado de Santa Catarina e 33,3% na Secretaria de Estado da Administração e da Previdência, sendo perceptível que todas apresentam vínculo com a instituição maior, ou seja, o Arquivo Público Estadual. Conforme as respostas obtidas, nenhuma entrevistada mantém *outro vínculo empregatício*,

como assessorias, universidades, etc. Fato que pode ser justificado pela *carga horária semanal trabalhada*, onde 66,6% responderam 40 horas e 33,3% 30 horas, neste último caso, ressalva-se que em diversas instituições brasileiras, o horário de atendimento ao público é somente no turno da tarde, o que limita o acesso à informação.

Ao questionar as *funções/ cargos que já desempenharam no arquivo*, 33,3% responderam Chefia de Divisão, Coordenadora e Diretora; 33,3% Arquivista, Chefe de Divisão, Vice-Diretora e Diretora; e, 33,3% Gerente de Gestão Documental e Diretora de Gestão do Arquivo Público. Nota-se que houve uma evolução/ progressão funcional dentro da instituição, em nenhum dos casos sendo a primeira experiência diante de cargos de direção ou chefia.

Quanto ao *ingresso por concurso público*, houve 66,6% de repostas negativas, onde justificaram o ingresso por *cargo de confiança*, e 33,3% afirmaram o ingresso por concurso público. Nesta questão, chama a atenção, de que o percentual que ingressou por concurso, é também o que apresenta a formação em Arquivologia. Vale lembrar ainda, que cargos de confiança envolvem geralmente questões políticas partidárias, pois suas indicações partem de partidos que apóiam o governo ou participam deste.

Ao solicitar que enumerassem em ordem crescente de importância *a quem a sua atenção está mais voltada no desempenho das atividades* no arquivo obteve-se o seguinte resultado (Tabela 1):

	RS	SC	PR	
Usuário	100,00%	100,00%	100,00%	Onde se lê: 100,00% = 1º lugar
Subordinados	75,00%	50,00%	75,00%	75,00% = 2º lugar
Atividades burocráticas	50,00%	25,00%	50,00%	50,00% = 3º lugar
Superiores	25,00%	75,00%	0%	25,00% = 4º lugar

Tabela 1 – Prioridade de atendimento no desempenho de atividades no arquivo.

Observa-se que o usuário vem em primeiro lugar em todos os estados; em segundo lugar estão os subordinados no PR e RS, já em SC estão os superiores; em terceiro lugar estão às atividades burocráticas nos estados do PR e RS, e em SC os subordinados ocupam o terceiro lugar; e em quarta colocação estão os superiores no estado do RS e atividades

burocráticas no estado de SC, o estado do PR não assinalou resposta. Dado satisfatório, pois, como dito anteriormente, compete aos arquivistas colocar as informações a disposição dos usuários, sua função é assegurar que a massa documental torne-se acessível e compreensível para todos. Tais dados ficam representados conforme a Figura 1.

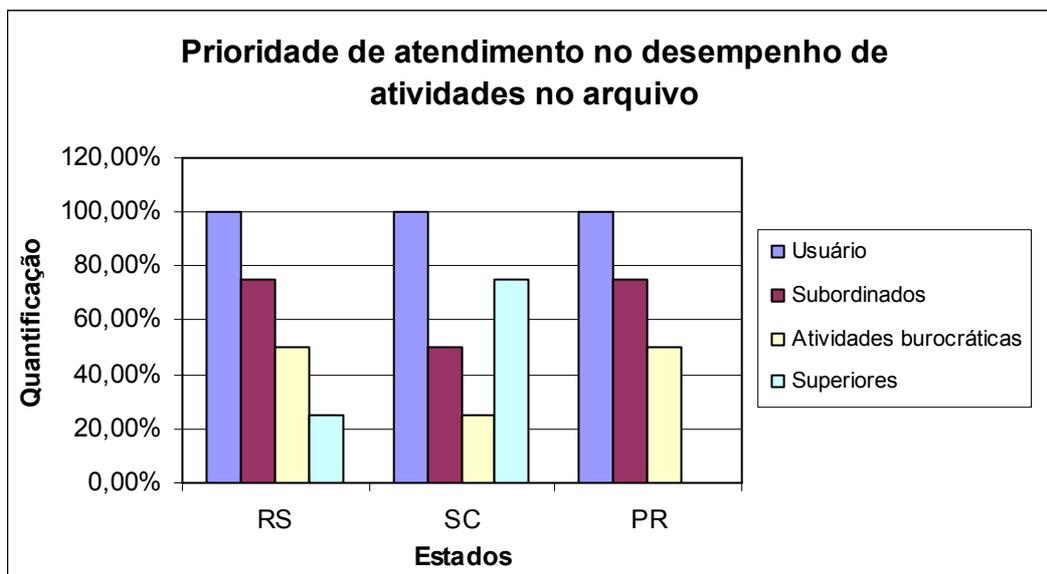


Figura 1 – Prioridade de atendimento no desempenho de atividades no arquivo.

Todas as entrevistadas sentem-se com *autonomia dentro da instituição* para desempenhar suas funções e lançar novas idéias, sendo em 33,3% justificado por desenvolver uma administração compartilhada no arquivo. Não sendo surpresa então que, 100% das entrevistadas classifiquem seu *relacionamento* com os outros profissionais da instituição, tanto subordinados quanto superiores, *ótima*.

A atividade de consulta

Sobre os *instrumentos de pesquisa* disponibilizados pela instituição, 66,6% das entrevistadas não os consideram satisfatórios, julgando os instrumentos muito amplos e ineficazes pela falta de padronização na descrição de suas elaborações; 33,3% os consideram satisfatórios, explicando haver 92 instrumentos de pesquisa e um projeto de planejamento estratégico para a digitalização do acervo, com objetivo de agilizar a pesquisa. Quanto à *facilidade do usuário* em utilizá-los, 100% das entrevistadas responderam que os consulentes

consideram os instrumentos de difícil manuseio, devido à falta de familiaridade com o arquivo.

No que diz respeito ao *tipo de usuário* mais freqüente nos Arquivos Públicos da Região Sul do país, foram apresentadas as seguintes categorias (Tabela 2):

Categorias de usuários	Ocorrências	Percentual (%)
Estudante universitário	3	30%
Cidadão comum	2	20%
Pesquisador amador	2	20%
Profissional liberal	2	20%
Estudante não universitário	1	10%
TOTAL	10	100%

Tabela 2 – Usuário mais freqüente.

Ficando representada as repostas pela Figura 2:

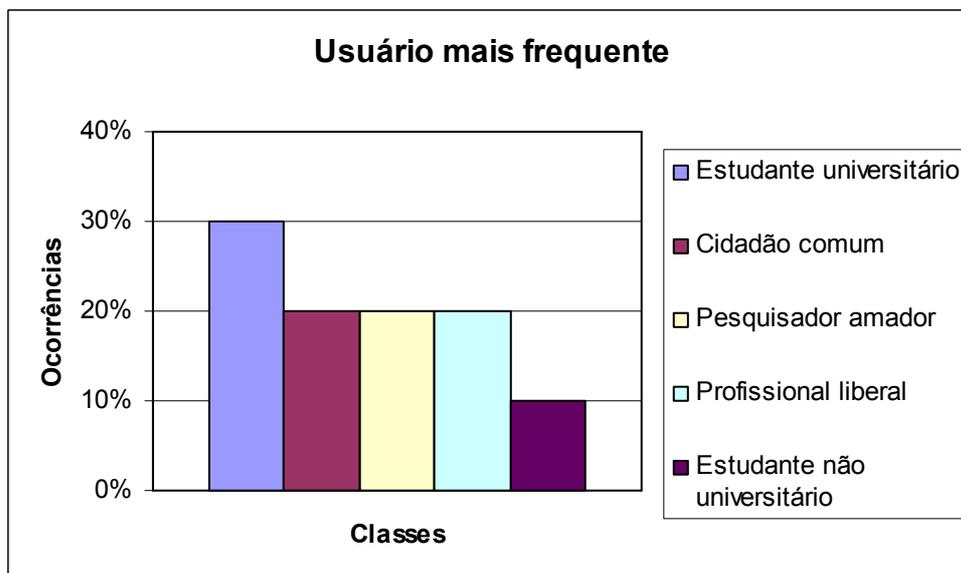


Figura 2 – Usuário mais freqüente.

Portanto, em primeiro lugar situam-se os estudantes universitários; em segundo lugar aparecem com a mesma freqüência os profissionais liberais, cidadãos comuns e o pesquisador amador; e em terceiro lugar estão os estudantes não universitários.

Ao questionarmos se os *usuários sabem expressar as suas necessidades de informação*, 66,6% consideram que há certa dificuldade por parte do usuário em expressar suas necessidades com clareza, e 33,3% consideram que o usuário se expressa bem. Entre as dificuldades mais comuns estão: a falta de informação sobre a instituição, as particularidades de cada instituição; muitos confundem biblioteca e arquivo; a falta de informação sobre o que se está buscando, dificuldade em realizar o recorte temporal, grafia de nomes e sobrenomes; desconhecer a forma de localizar a informação.

Quanto aos *recursos utilizados para auxiliar o usuário* a manifestar as suas necessidades de informação, 100% das repostas apresentaram dar prioridade ao *diálogo subjetivo*, justificando-o das seguintes maneiras: “pois muitos não sabem o que vão pesquisar e necessitam de ajuda”; “temos na pesquisa uma funcionária que é muito experiente e conhecedora da documentação, o diálogo e a atenção pessoal ao pesquisador é o nosso principal recurso da satisfação à pesquisa”. Em 33,3% das respostas foi caracterizado que o profissional necessita ter paciência, principalmente ao lidar com os cidadãos comuns, complementando que utiliza *referências remissivas e publicações do arquivo* para ajudar o consulente.

Em relação ao perguntar o *uso que o usuário fará da informação*, 100% manifestaram respostas positivas, 66,6% afirmam perguntar através de formulários próprios, e 33,3% não justificaram a resposta.

Sobre o *aspecto que se prima nos arquivos*, 100% das entrevistadas indicam preocupar-se com aspectos *qualitativos*, buscando apresentar um bom atendimento ao público. Fato que se justifica ao analisarmos que a maioria das instituições tem se manifestado atentas com o sistema de gestão da qualidade, principalmente as Normas ISO, série 9000, onde se observa que temas que envolvem qualidade possuem uma preocupação crucial com os clientes, tudo para que os requisitos exigidos por estes sejam rigorosamente cumpridos. Conforme Cardoso (2005, p. 62), “a filosofia empregada nos sistemas da qualidade de definição e controle de processos, auditorias, ações corretivas e melhorias contínuas pode ser bastante saudável no sentido de dar um grau de excelência ao trabalho dos gestores de arquivos”.

Quanto ao acesso

Ao questionarmos se existem *restrições ao acesso* a algum conjunto documental, 66,6% garantiram não apresentar restrições, porém metade desta percentagem cita restrições quanto à reprodução, que em alguns fundos, só tornam-se possível através de assinatura do Termo de Responsabilidade pelo uso das informações consultadas. E 33,3% confirmaram haver restrições, justificando ser em conjuntos documentais que envolvem prontuários médicos e desquites litigiosos, onde a legislação apresenta um prazo de 100 anos como forma de preservar a honra e imagem das pessoas.

Referente ao profissional interceder pelos *direitos de liberdade informacional* do usuário dentro da instituição, 66,6% responderam não haver interesse da direção em ampliar a consulta dentro do arquivo, que com base na questão anterior, justifica-se em 33,3% a não intercessão em respeito à lei; e em 33,3% explica-se pelo fato de todo acervo estar à disposição do usuário; e 33,3% responderam interceder pela ampliação de direitos de consulta do usuário.

Foi perguntado nos casos em que o *usuário desconhece seus direitos de acesso*, se estes lhe são apresentados, 100% disseram que sim, afirmando apresentar ao pesquisador através de regulamentos.

A respeito de existir *regras internas*, além da legislação, que normalizem a restrição e/ou acesso ao público, 66,6% afirmaram que existem normas, estando estas disponíveis nas salas de consulta; 33,3% não responderam à pergunta.

Quanto a *treinamentos para funcionários* que atendem ao público, 66,6% disseram realizar programas de capacitação, onde em 33,3% destes treinamentos possui apoio do Estado; em 33,3% não existem treinamentos voltados a atender ao público, especificando que este se refere ao conteúdo dos acervos custodiados pela instituição.

Ao final do questionário é perguntado algum aspecto relevante no relacionamento instituição versus usuário que deveria ser mencionado, então, é sugerida a ampliação da pesquisa para fontes privadas, que muitas vezes são sugeridas aos usuários como forma de contribuição e enriquecimento de suas pesquisas, ou seja, os profissionais têm prestado serviços de referência efetivamente, encaminhando os pesquisadores para outros arquivos, de acordo com as suas necessidades de informação, o que lhes economiza tempo e recursos.

CONCLUSÃO

Diante dos resultados obtidos e levando em consideração os objetivos da pesquisa, ou seja, verificar o comportamento do profissional de arquivo com relação ao direito de informação do usuário, analisando se este costuma informar o cidadão sobre seus direitos de acesso a documentação, pode-se concluir que nos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil, os profissionais têm cumprido o seu papel de facilitadores do acesso.

Os gestores têm demonstrado atenção em suprir as necessidades de informação dos usuários, lhes apresentando seus direitos de acesso, mostrando-se preocupados em interagir com os pesquisadores, através de diálogos que investem em atenção pessoal, sugerindo novas fontes de pesquisa, com a finalidade de que o consulente saia totalmente satisfeito do arquivo.

Porém, focando a análise para a acessibilidade aos conjuntos documentais, apesar deste estar garantido por lei, apresenta-se limitado por questões práticas. São restrições referentes à ordem organizacional das instituições, aliadas à falta de recursos financeiros e humanos especializados, onde o acervo acaba ficando sem um tratamento técnico adequado.

Infelizmente, são recorrentes salas de pesquisa com espaços físicos bastante restritos, instrumentos de pesquisa muito genéricos, sem padronização na descrição, documentação sem identificação ou arranjo, e que por questões de sigilo não podem ser disponibilizadas ou reproduzidas.

Portanto, se os instrumentos de pesquisa que possuem a função de permitir a identificação, localização ou consulta as informações, estão sendo elaborados sem uma padronização na descrição ou não abrangendo todos os fundos documentais, torna-se praticamente inviável a localização das informações. Pois, apesar dos arquivos contarem excessivamente com a contribuição de funcionários mais antigos, com grande conhecimento sobre o conteúdo dos acervos custodiados pela instituição, na falta destes o acesso fica limitado, ou seja, embora os pesquisadores possuam acesso irrestrito aos arquivos, não dispõem de total acesso aos acervos custodiados.

Um fator satisfatório citado entre as respostas, é que os arquivos estão dispendo de projetos de planejamento estratégico para a digitalização do acervo, o que torna a pesquisa mais ágil e os procedimentos arquivísticos mais eficazes, além de contribuir para a preservação dos documentos originais, este recurso beneficia os “usuários virtuais”, que utilizam a web para acessar as informações, com isto, aproximando os cidadãos do efetivo acesso a informação que lhes é de direito.

Fica então, como recomendação, que os gestores da informação levem em conta que as instituições arquivísticas há muito tempo deixaram de ser meros depósitos de documentos, que além das funções de recolher, custodiar, preservar e organizar a documentação produzida ou acumulada pela administração pública, deve difundir o conteúdo dos acervos. Conforme Veiga (2007, p. 52) “torna-se claro que a função do arquivo não pode ser a de simples guardião de acervos, mas uma instituição que deve, sim, transformar-se num produtor informacional consistente, na medida em que organiza os documentos sob seu controle”, tornando o processo de recuperação da informação mais rápido e oferecendo informações sobre os mais diversos temas.

São nos arquivos que estão armazenadas as informações valiosas que os usuários precisam para comprovar seus direitos de cidadania, portanto, cabem aos profissionais da informação cumprir o papel de mediadores entre os provedores de informação, os usuários e as tecnologias de informação, sendo seu dever elaborar estratégias eficientes de como transformar todo esse manancial de registros em informações acessíveis a todos.

REFERÊNCIAS

ARRUDA, Guilhermina Melo; SILVA, Carla Maria da. A formação do profissional de biblioteconomia frente às novas tendências do mercado globalizado. *Encontros Bibli: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, n. 6, setembro de 1998. Disponível em: <<http://www.encontros-bibli.ufsc.br/eb6art3.html>> Acesso em 15/jul. de 2006.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil: Texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais nº1/92 a 42/2003 e pelas Emendas Constitucionais de Revisão nº. 1 a 6/94. – Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 2004.

BRASIL. Lei nº. 8.159 de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. *Diário Oficial da República Federativa do Brasil*, n. 6, janeiro de 1991.

CARDOSO, Julio Cesar, LUZ, André Ricardo. **Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade**. Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 51 – 64, jan./ jun. 2005. *Arquivística.net* – <<http://www.arquivistica.net/>>. Acesso em 15/jul. de 2006.

CASTRO, César Augusto. Profissional da informação: perfis e atitudes desejadas. **Rev. Informação & Sociedade**, João Pessoa, vol. 10, nº 1, 2000. Disponível em: <<http://bibliosite.vila.bol.com.br/>>. Acesso em: 15/jul. de 2006.

CEPIK, Marco. Direito à informação: situação legal e desafios. *Informática Pública*, nº. 4, 2000. Disponível em: http://www.ip.pbh.gov.br/ANO2_N2_PDF/ip0202cepik.pdf> Acesso em: 15/jul. de 2006.

CÔRTEZ, Maria Regina Persechini Armond. **Arquivo público e informação: acesso à informação nos arquivos públicos estaduais do Brasil.** 1996, 124 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, 1996.

COSTA, Célia Maria Leite, FRAIZ, Priscila Moraes Varella. **Acesso à informação nos arquivos brasileiros.** *Estudos Históricos*, Rio de Janeiro, vol. 2, n. 3, 1989, p. 63-76.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário Aurélio da Língua Portuguesa.** Rio de Janeiro – RJ, 1995, Editora Nova Fronteira S.A. Nova Edição Revista e Ampliada.

HENRIQUES, Maria de Lurdes. **A dimensão legal do acesso à informação arquivística no Arquivo Nacional da Torre do Tombo.** Seminário Internacional de Arquivos de Tradição Ibérica 3 a 7 de Abril de 2000 Rio de Janeiro ALA - Asociacion Latinoamericana de Archivos Arquivo Nacional Conselho Nacional de Arquivos.

MOURA, Luciano Raizer. Informação: a essência da qualidade. **Revista Ciência da Informação – Vol. 25, nº. 1, 1996.**

OHIRA, Maria de Lourdes Blatt, MARTINEZ, Priscila Amorim. Acessibilidade aos documentos nos arquivos públicos municipais do Estado de Santa Catarina - Brasil. **Textos do INTEGRAR - I Congresso Internacional de Arquivos, Bibliotecas, Centros de Documentação e Museus [São Paulo, março de 2002].** São Paulo: Imprensa Oficial do Estado, 2002. p.335-358.

PAZ, Joseane Maria da; et al. **A Responsabilidade dos Arquivos nas Tomadas de Decisões.** Rio Grande do Norte – RN, 2004.

RASCHE, Francisca. **Ética nas bibliotecas públicas.** Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis – SC, 2005.

RICHTER, Eneida Izabel Schirmer; GARCIA, Olga Maria Correa; PENNA, Elenita Freitas. **Introdução à Arquivologia.** 2ª edição – Santa Maria: FACOS – UFSM, 2004.

RONCAGLIO, Cynthia; SZVARÇA, Décio Roberto; BOJANOSKI, Silvana de Fátima. **Arquivos, gestão de documentos e informação.** Enc. BIBLI: R. Eletr. Bibl. Ci. Inf., Florianópolis, n. esp., 2º sem. 2004

SOUZA, Francisco das Chagas. **Ética e deontologia em profissões da informação.** Disponível em: <<http://www.ced.ufsc.br/bibliote/dep/etica.rtf>> Acesso em 15/jul. 2006.

VEIGA, Alexandre. **Os Arquivos como esfera pública informacional na construção da cidadania**: um estudo sobre as correspondências enviadas ao Prefeito de Porto Alegre. 2007, 129 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Informação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.

AGRADECIMENTOS

Aos funcionários dos Arquivos Públicos Estaduais da Região Sul do Brasil que contribuíram para que esta pesquisa fosse efetivamente realizada, gentilmente, respondendo ao questionário da pesquisa.