

SILVA, Maria Celina Soares de Mello. Arquivos históricos de Museus: o Arquivo de história da Ciência. In: **Mast Colloquia: Documentação em Museus**. Rio de Janeiro: MAST, vol. 10, p. 61-68, 2008.

\_\_\_\_\_; REGO; Vera Lúcia da Ascensão. Preservação de correspondências: o e-mail em laboratórios científicos e tecnológicos. **Arquivo & Administração**. Rio de Janeiro, v. 6, n. 1, p. 43-56, jan/jun. 2007.

THOMASSEN, Theo. Uma primeira introdução à Arquivologia. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 5-16, jan/jun. 2006.

## CONVITE A UMA NOVA ABORDAGEM DOS PROCESSOS DE REFERÊNCIA ARQUIVÍSTICA

Renan Marinho de Castro<sup>1</sup>

### RESUMO

Propõe uma discussão sobre a problemática do usuário no contexto da Arquivologia através da reflexão contemporânea do tema serviço de referência. Conduz essa reflexão a partir de um cotejamento com o conceito de mediação. Problematiza a relação usuário e acervos arquivísticos numa perspectiva de acesso mediado. Sustenta uma nova realidade entre usuários, suas pesquisas e recursos tecnológicos. Alerta que a área não concede a devida atenção às reflexões sobre os processos que envolvem os usuários dos arquivos. Observa a crescente demanda de outros pesquisadores que não o seu público tradicional. Aproxima essas reflexões ao conceito de mediação e defende uma nova relação usuário – arquivo. Sinaliza que o serviço de referência em arquivos deve evoluir à luz do conceito de mediação. Conclui ser este um debate incipiente que não pode ser ignorado pelos profissionais da área.

**Palavras-chave** Disseminação da informação - Serviço de referência - Mediação arquivística

1. Mestre em Bens Culturais e Projetos Sociais pelo Programa de História, Política e Bens Culturais da Fundação Getulio Vargas - FGV. Graduado em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade Federal Fluminense. Bibliotecário do Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil (CPDOC/ FGV). Desenvolve seus estudos principalmente nos temas: aplicação de tecnologias nos serviços de informação, estudos de usuários e processos de mediação. Dedicar atenção aos estudos sobre serviço de referência no contexto arquivístico. E-mail: renan.castro@fgv.br

## 1. Introdução

A presente comunicação tem a intenção de propor uma discussão sobre o usuário – sujeito direto do processo de recuperação informacional – por meio da reflexão sobre o tema serviço de referência na área arquivística. A proposta principal é refletir sobre os processos de referência nos arquivos a partir de um cotejamento com o conceito de mediação.

Baseando-se num olhar biblioteconômico sobre o serviço de referência de um centro de documentação, pode-se identificar uma visão peculiar da relação usuário x informação, visão essa que torna-se principal mote para esta pesquisa. Soma-se a isso a percepção de que o assunto é trabalhado pela área arquivística bem aquém de sua importância. Segundo Fonseca e Jardim, em trabalho de 2004, o tema usuário é escasso na literatura arquivística e isso serve de comprovação para identificarmos que ele não é explorado à altura de sua relevância. Para os autores, isso se reproduz nos estudos sobre o estado da arte da pesquisa em Arquivologia, redundando em relativa escassez de produção de conhecimento sobre os usos e usuários de arquivos. Portanto,

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 verifica-se frequentemente um capítulo voltado para as necessidades informacionais e estudos de usuários. Nestes casos, são abordados, em geral, elementos como tipologia dos usuários, métodos e técnicas de pesquisas para conhecimento dos seus hábitos, procedimentos para a coleta destas informações, etc. (FONSECA ; JARDIM, 2004, p.5).

Algumas hipóteses são levantadas pelos autores para explicar o lugar periférico dos estudos de usuários na Arquivologia. Uma delas seria a noção de acesso à informação arquivística tender a estar mais relacionada aos atributos do arquivista e aos deveres da instituição arquivística do que a um processo de transferência da informação que envolva necessariamente a participação do usuário. Para os autores, de maneira geral, o usuário não se configura

como sujeito ativo do processo de transferência da informação e sim como objeto, nem sempre explicitado, do acesso à informação.

Apesar disso, para Oliveira (2008) os usos da informação e as relações entre usuários e serviços arquivísticos vêm sendo modificados, de maneira mais intensa, a partir dos anos 1990. A autora também aponta para o advento tecnológico como fator motivador das transformações. Ela identifica o surgimento de novos usos baseados em novas exigências informacionais no campo arquivístico, impactando os serviços e profissionais da área.

Para Oliveira (2008), é neste contexto que se fortalece a preocupação com o usuário da informação arquivística, quando as conexões entre usuários, arquivistas e acervos passam a ser objeto de interesse das instituições de arquivo. O desenvolvimento da comunicação entre demandas informacionais do usuário e os serviços arquivísticos contribui para a revisão do próprio trabalho do arquivista. Segundo Oliveira,

entendemos que um dos fundamentos para o desenvolvimento desse processo de comunicação deve prever a inserção do usuário não só como um receptor dos conteúdos elaborados pelo arquivista, mas como um agente essencial, com a possibilidade de interferir inclusive na política de descrição e difusão adotadas nas unidades organizacionais arquivísticas. [...] Esse fator, por um lado, implica na revisão de práticas arquivísticas (OLIVEIRA, 2004, p.55).

Por outro lado, o usuário também tem pressionado a área arquivística com relação a essas questões. Essa pressão surge a partir da entrada das tecnologias da informação na pesquisa arquivística, principalmente nos serviços voltados para a *web*. De acordo com Sá e Santos (2004, p. 82), “com a emergência de espaços informacionais virtuais, por exemplo, os serviços de informação arquivística na *web* devem estar centrados no usuário procurando satisfazer as suas necessidades por informação.” Para as autoras, a internet configurou uma quebra de paradigma também no campo da referência arquivística, já que os serviços passam a ser disponibilizados na rede. Para elas, essa mudança de paradigma determina a revisão



do conceito de usuário, que agora se desdobra em virtual. Assim surgiria a virtualização da relação entre usuários e profissionais, cenário já explorado no campo biblioteconômico estudos sobre o conceito de serviço de referência digital.

As autoras citadas acima reafirmam a complexidade do tema. Para elas esse novo cenário tornou os usuários mais exigentes e autônomos em suas buscas, trazendo novas demandas e fazendo solicitações à distância. Assim se efetiva a virtualização da relação entre usuários e profissionais. Dessa forma, a intenção é discutir o conceito de mediação neste pouco explorado contexto da referência arquivística.

## 2. Práticas de referência arquivística ou acesso mediado?

A constatação de uma nova realidade entre usuários, suas pesquisas e recursos tecnológicos agrava ainda mais a problemática dos usuários no campo do arquivo. Como os recursos seguem impactando da organização dos arquivos à suas formas de acesso, se faz urgente uma nova percepção do usuário diante de suas necessidades informacionais de característica arquivística.

Segundo Stevenson (2008 apud MCCAUSLAND, 2011), os usuários estão cada vez mais acessando os arquivos sem um contato físico com eles enquanto os arquivistas se mantêm focados na fisicalidade dos documentos e seus meios de disponibilização. É nesse ponto que surge a 'nova' percepção de usuário que nos remete ao conceito de mediação.

Para Almeida Júnior (2009) a mediação da informação passa a fazer parte do discurso dos profissionais da informação, mas sem que embase suas práticas, ou seja, trata-se de uma ação presente, porém sem sedimentação teórica que permita a percepção de que até mesmo as práticas de referência devem ser atualizadas a partir de seu cerne. Para o autor o conceito de mediação no contexto informacional daria conta, de forma embrionária, de

toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva;

que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p.92).

De acordo com o autor a mediação da informação é entendida apenas como vinculada ao Serviço de Referência e Informação ou, de forma mais específica, os espaços e ações que visam o atendimento ao usuário. Dessa forma podemos especular que a mediação poderia ser uma forma contemporânea de relação com o usuário, sobretudo com o advento tecnológico nos serviços de informação e principalmente no contexto arquivístico.

Apesar de termos, em linhas gerais, conceituações muito próximas e práticas quase idênticas para o serviço de referência nas áreas biblioteconômica e arquivística, é nesta última que o processo de referência se apresenta mais complexo. Se na realidade de acervos bibliográficos o trabalho de referência é substancialmente complexo, essa característica se projeta com maior força no contexto dos arquivos. A irregularidade dos pontos de acesso do suporte documento pode ser tomada como exemplo. Sem a definição de um título, autor, ou até mesmo a forma de representar o assunto de um conjunto documental, o trabalho do profissional de referência arquivística se configura ainda mais árduo. Sua percepção da demanda do usuário deve ser sensível à realidade do acervo. Por essa razão, é fundamental que o profissional envolvido nesse processo tenha consciência da importância não apenas de seu papel didático no tocante à recuperação da informação, mas também das peculiaridades do acervo.

A competência específica do documentalista é ser criador de uma nova rede de documentos sobre os documentos, os documentos secundários. Para isso, deverá analisar, traduzir, fazer cópias em diferentes meios, fotografar, publicar, selecionar, comparar e coordenar os diferentes gêneros de documentos. Em outras palavras, os documentos secundários são o *making* mais específico da Documentação, o verdadeiro centro de sua força de inovação. São traduções, análises, microfilmes, sumários, enciclopédias, dossiês, bibliografias, catálogos, repositórios, boletins documentários, etc. Seria ne-



cessário pesquisar a reformulação das cadeias de tarefas da Documentação e os problemas que sua rápida transformação acarreta (BRIET, 2006 apud GOMÉZ, 2009, p.122).

Além disso, os processos de tratamento técnico arquivístico podem ser responsáveis por certos procedimentos de ordem metodológica que levam a uma desafiante ação de recuperação da informação. Ação essa que se deve a princípios metodológicos que obrigam, por exemplo, ao tratamento de um determinado item sob a forma de conjunto documental. Dessa forma um único item documental pode corresponder a um dossiê com centenas de documentos que muito provavelmente não terão como ser recuperados pontualmente. Por essa razão torna-se importante que o profissional de referência tenha alguma afinidade com as questões de organização metodológica arquivística, institucional e do próprio arquivo em análise. Essas características nos levam a crer que o trabalho de referência em arquivos é, substancialmente, mais complexo devido à natureza dos conjuntos documentais de origem arquivística.

Para Mccausland (2011) essa preocupação deve se acentuar a partir da desconstrução do estereótipo do usuário dos arquivos. Segundo ela é importante perceber que cada vez mais outros pesquisadores que não são historiadores estão consultando os arquivos. Por isso “suas necessidades de informação e as suas práticas de pesquisa são muitas vezes diferentes das dos historiadores acadêmicos” (MCCAUSLAND, 2011, p.311). Esse processo confere inevitavelmente ainda mais responsabilidade aos serviços de referência arquivística.

### 3. Mediação da informação em arquivos: convite à reflexão

As fontes primárias de natureza histórica são consideradas fontes especializadas de pesquisa. Essas fontes atraem um público altamente peculiar, mas, como não se limitam a ele, tornam mais importantes os processos de mediação da informação no contexto do serviço de referência. Além disso, todo o contexto que envolve o tratamento e disponibilização de conteúdos voltados para uma área específica do conhecimento possui um maior nível de complexidade.

Nesses contextos informacionais especializados, os profissionais de referência não podem se limitar às técnicas básicas de orientação de pesquisa. Devem interagir com a demanda e traduzí-la em uma linguagem apropriada para a realização da busca. Por isso, o diálogo com o usuário é fundamental, uma vez que tudo aquilo que esse usuário consegue explicitar e verbalizar traduz-se como necessidade de informação e vai dar subsídio para que o mediador tenha maiores condições de auxiliá-lo. Quando isso não ocorre, cabe ao profissional identificar essa necessidade não explicitada e agir de maneira adequada. Nesse sentido, cada vez mais, esse processo exige dos profissionais a percepção do que Sayão (1994) denomina de modelo cognitivo do usuário.<sup>2</sup> Para o autor,

neste modelo, a percepção do valor da informação é uma variável que está em função dos vários papéis que o usuário pode assumir no processo de transferência de informação e do seu quadro comportamental face à informação eletrônica e o sistema de informação (SAYÃO, 1994, p.16).

O debate acerca do modelo cognitivo do usuário é, sob o ponto de vista desta análise, fundamental no contexto do serviço de referência em arquivos, e principalmente, no caso do CPDOC. Isso porque, apesar de possuir um acervo voltado basicamente para a História do Brasil, sua relevância informacional e visibilidade levam à diversificação do público usuário. Além disso, a simples disponibilização de uma base de dados na internet gera uma divulgação muito grande para o acervo. Por um lado, essa realidade leva as demandas por informação a se tornarem cada vez mais virtuais, modificando padrões tradicionais de busca e, por outro, as novas formas de acesso também contribuem para modificar completamente os perfis dos usuários.

Interessa chamar atenção aqui, porém, para o fato de que a virtualização do acesso também constitui um fator de exclusão, já que pode deixar de fora aqueles incapazes de acompanhar essas transformações. É neste contexto que as instituições

2. É a representação do usuário e do que se passa em sua cabeça em relação ao sistema, isto é a distinção que se faz da visão individual da realidade face um sistema. (SAYÃO, 1994, p.118)



arquivísticas<sup>3</sup> devem disponibilizar, junto com seus recursos de pesquisa, um mecanismo humano capaz de auxiliar as demandas informacionais<sup>4</sup> quando os usuários não interagem suficientemente bem com os recursos tecnológicos de pesquisa.

Com todos os recursos organizados e disponíveis para consulta online, seria possível supor que o desafio da disponibilização de informações estivesse resolvido – ledô engano. Essa apresentação pretende, exatamente, jogar luz sobre a distância que separa a organização das informações e a base de dados da sua funcionalidade plena junto aos usuários.

#### 4. Representação da informação no acervo do CPDOC/FGV: um convite à mediação

Um processo de recuperação de informações, principalmente automatizado, não pode deixar de considerar o público para o qual está dirigido, por isso esse debate passa pela construção de linguagens documentárias.<sup>5</sup> As construções de conceitos são fundamentais no campo da indexação e estão, consequentemente, na base da representação da informação e de sua recuperação. Para Sales (2007), as linguagens documentárias são linguagens artificialmente construídas e constituídas de sistemas simbólicos que visam traduzir sinteticamente conteúdos documentais, utilizadas nos sistemas documentários para indexação, armazenamento e recuperação da informação. Essas linguagens correspondem ao principal instrumento para recuperação da informação.

3. Considerando também nesta chave os centros de documentação como instituições que têm como objetivo servir de disponibilizadores de informação de caráter arquivístico necessariamente tratada e organizada segundo os parâmetros da Arquivologia.

4. Leia-se 'serviço de referência'. Definido pelo Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística como o conjunto de atividades destinadas a orientar o usuário quanto aos documentos relativos ao tema de seu interesse, aos instrumentos de pesquisa disponíveis e às condições de acesso e reprodução.

5. "Linguagens documentárias (LDs) são sistemas de signos que visam à uniformização do uso da linguagem de especialidade, proporcionando uma representação padronizada do conteúdo informacional, bem como uma recuperação da informação mais pertinente. Por esse motivo, as linguagens documentárias são instrumentos fundamentais na atividade de indexação da informação. Dentre os diversos tipos de linguagens documentárias, podem-se citar os *cabeçalhos de assunto*, os *glossários*, os *dicionários*, os *vocabulários controlados*, os *sistemas de classificação decimal*, as *taxonomias*, os *tesauros* e as *ontologias*". (SALES, Rodrigo de. Suportes teóricos para pensar linguagens documentárias. *RDBCI*, v. 5, n. 1, p. 95-114, 2007)

Toda a construção de signos representativos gera uma linguagem que provavelmente não será alcançada por qualquer indivíduo. Para Lima (2007) essas dificuldades aumentam consideravelmente quando as linguagens documentárias trabalham com mais de uma área do conhecimento, seja em sua construção ou em sua interação com um público.

As principais dificuldades encontradas pelas linguagens documentárias no processo de representação documentária são: as linguagens documentárias pretendem reunir os termos pertencentes às linguagens de especialidade, isto é, as terminologias de domínio, as unidades lexicais presentes na linguagem natural utilizada pelos usuários; as linguagens documentárias são construídas para trabalhar com o consenso, solicitado pela sociedade, mas devem, ao mesmo tempo, responder à especificidade presente na solicitação de cada usuário; as linguagens documentárias classificam o conhecimento de acordo com as necessidades da sociedade, mas o fazem conservando o *status quo* e respondendo muito lentamente ao processo de mutação dessa mesma sociedade, mesmo quando elegem a terminologia como referente para a sua elaboração (LIMA, 2007, p.126).

Construir linguagens documentárias que trabalhem com o consenso e, ao mesmo tempo, interagir com as demandas de usuários de áreas diversas deveria corresponder ao principal desafio de uma prática de recuperação da informação. Para tentar amenizar essa tensão é possível oferecer um serviço de referência inspirado nos processos de mediação, bem como trabalhar a questão dos descritores de assunto, ponto central dos processos de indexação.

A linguagem controlada elaborada no CPDOC, que aqui podemos tomar como exemplo, conferiu, inevitavelmente, uma moldura conceitual própria da área de história aos descritores de assunto, característica que se reflete diretamente nas buscas realizadas na base. A utilização de 'descritores' para a representação de temas, em alguns casos, extrapolou a representação ao nível das palavras e adentrou o terreno conceitual. Isso se deve ao fato de que



alguns descritores servem, por exemplo, para representar um complexo contexto histórico, deixando de fora “momentos” ou “eventos” específicos desse contexto que, no entanto, são buscados por diversos usuários.

Um bom exemplo dessa moldura conceitual pode ser identificado no descritor ‘Crise de 1954’. Esse termo é um exemplo clássico do que estamos tentando ilustrar porque se convencionou representar o descritor não eleito ‘suicídio de Vargas’ com esse descritor.<sup>6</sup> Apesar de configurar um dos grandes momentos da história do país, e por isso ser continuamente requisitado pelos consulentes, o assunto ‘suicídio de Vargas’ não existe com seu significado literal. Como seguiu a lógica de padronização sugerida pela ‘linguagem controlada em história do Brasil e áreas afins’, os documentos, livros, fotos que tratam do tema estão indexados na base de dados com o descritor ‘Crise de 1954’.

É importante mencionar que a base oferece um recurso de associação automática, que lembra o recurso das remissivas, fazendo com que a busca por ‘suicídio de Vargas’ seja direcionada ao complexo e abrangente contexto histórico da ‘Crise de 1954’.<sup>7</sup> Em nossa opinião, não existe equívoco no procedimento supracitado, mas, por se tratar de um assunto recorrente nas situações de pesquisa, ele mereceria estar presente como “descritor” e não ficar subsumido a um descritor que contempla os diversos acontecimentos históricos do período. Essa situação pode gerar certa frustração por parte de quem pesquisa, pois a resposta que os usuários interessados no suicídio obtêm extrapola em muito esse episódio, englobando um volume documental muito amplo, que pode comprometer a satisfação do usuário.

6. Segundo a ABNT 12676 um não-descritor é sinônimo ou quase sinônimo de um descritor, mas é utilizado como remissiva para instruir o usuário para o termo preferido. No caso do CPDOC os descritores não eleitos são apresentados aos usuários, mas o sistema recupera o descritor equivalente sem informar sobre essa distinção.

7. A natureza complexa do episódio pode ser atestada pelo verbete ‘A herança de Vargas: a crise de 1954 e a carta testamento’ disponível em [http://cpdoc.fgv.br/producao/dossies/Jango/artigos/NoGovernoGV/A\\_heranca\\_de\\_Vargas](http://cpdoc.fgv.br/producao/dossies/Jango/artigos/NoGovernoGV/A_heranca_de_Vargas). O texto de Maria Celina D’Araújo utiliza aproximadamente 689 palavras para dar conta do tema ‘Crise de 1954’. Acesso em 10 de fevereiro de 2011.

Outro exemplo que pode ser citado é o do descritor ‘Grupo do Rio’. Segundo a definição da Wikipédia<sup>8</sup>, o Grupo do Rio foi criado em 18 de dezembro de 1986, por meio da Declaração do Rio de Janeiro, assinada por Argentina, Brasil, Colômbia, México, Panamá, Peru, Uruguai e Venezuela.<sup>9</sup> Tal grupo foi originalmente criado para substituir o Grupo de Contadora (México, Colômbia, Venezuela e Panamá) e o Grupo de Apoio a Contadora (Argentina, Brasil, Peru e Uruguai), com o nome de ‘Grupo dos Oito’; em 1990, adotou o nome ‘Grupo do Rio’. Essa situação configura mais um exemplo de englobamento conceitual. Esse é um exemplo marcante, porque a criação do descritor foi solicitada para dar conta de um livro do acervo que tratava do ‘Grupo de Contadora’ e do ‘Grupo de Apoio a Contadora’. A opção pela criação de um único descritor - ‘Grupo do Rio’ - foi baseada na visão de um especialista na área de relações internacionais. Apesar de a obra ter sido, inclusive, editada antes da fusão dos dois grupos e da criação do ‘Grupo do Rio’, o livro foi indexado pelo termo ‘Grupo do Rio’. O recurso utilizado para realizar tal associação foi a criação dos descritores não-eleitos ‘Grupo de Contadora’ e ‘Grupo de Apoio a Contadora’. Assim, quem procurar pelos dois termos será automaticamente remetido ao conceito ‘Grupo do Rio’.

Mas a questão que se coloca aqui diz respeito à carga conceitual que trazem ‘Grupo de Contadora’ e ‘Grupo de Apoio a Contadora’. Na Wikipédia temos a definição para os dois conceitos: o primeiro trata do grupo que foi criado por México, Panamá, Colômbia e Venezuela como resposta à retomada da política intervencionista norte-americana na América Central, durante o primeiro mandato do presidente Ronald Reagan, consubstanciada na invasão norte-americana de Granada, em 1983. Já o segundo tem como definição o bloco de países integrado por Argentina, Brasil, Peru e Uruguai com o objetivo de manifestar apoio ao ‘Grupo de Contadora’.<sup>10</sup>

8. Optamos pela definição apresentada na Wikipédia por se tratar de uma informação disponível na web, a qualquer pessoa. Além de se enquadrar, de acordo com nosso julgamento, com a ideia de ‘senso comum’ defendida no texto já que seu conteúdo pode ser aperfeiçoado a qualquer momento.

9. Disponível em [http://pt.wikipedia.org/wiki/Grupo\\_do\\_Rio](http://pt.wikipedia.org/wiki/Grupo_do_Rio). Acesso em 20 de março de 2011.

10. Disponível em [http://pt.wikipedia.org/wiki/Grupo\\_de\\_Contadora](http://pt.wikipedia.org/wiki/Grupo_de_Contadora). Acesso em 20 de março de 2011.



Embora os três grupos - que aqui se convencionou chamar de conceitos - tenham absoluta relação entre si, é possível identificar uma carga de significados distinta para cada um deles. Mesmo que posteriormente esses conceitos tenham uma única representação, seria importante, ao menos, fazer menção à definição adotada pela linguagem documentária em tela. É natural que o especialista traga consigo o conhecimento sobre todo o processo que envolveu essa questão, mas isso não deveria ser esperado de um usuário leigo, ou melhor, deveriam ser fornecidos aos usuários recursos de busca compatíveis com os perfis diferenciados que apresentam. Dessa forma, à medida que novos documentos foram sendo indexados pelo descritor 'Grupo do Rio' as pesquisas por 'Grupo de Contadora' ou 'Grupo de Apoio a Contadora' terão característica semelhante ao caso do descritor 'Crise de 1954'. Nesse caso muitos itens de um conceito mais abrangente serão trazidos como resposta a uma pesquisa por um conceito menor. Assim, esse processo impacta diretamente a questão da recuperação da informação pelo usuário final.

Os diferentes instrumentos de tratamento da informação caracterizam-se genericamente por substituir, padronizando, uma substância ou conteúdo por uma etiqueta, limitando a avaliação objetiva tanto do processo de produção da informação, especialmente do instrumento ou meio de conversão ou tradução, quanto do resultado almejado, qual seja a capacidade de resposta consistente às questões enunciadas pelos demandantes de informação. O reconhecimento explícito que o tratamento e a disseminação da informação não consistem na formulação de verbalizações, mas na elaboração de seqüências organizadas em linguagem construída exige de forma crescente a composição de um sub-domínio na Ciência da Informação para agregar os problemas decorrentes dos processos simbólicos do tratamento e da recuperação da informação, pesquisá-los e buscar soluções que minimizem a distância entre os estoques e o uso informação (TÁLAMO; LARA, 2006, p.204).

Trabalhar a demanda informacional consiste em considerar que para cada necessidade de informação deve, na medida do possível, existir uma resposta equivalente. Para Tálamo e Lara (2006) essa questão assume uma importância crucial dentro da Ciência da Informação, tanto que as autoras sugerem a composição de um subdomínio na área para dar conta dessa dimensão. Além disso, elas consideram essa necessidade crescente e cada vez mais fundamental para as dinâmicas de transferência da informação.

## 5. Considerações finais

Existe uma estreita relação entre a projeção da Ciência da Informação e o crescimento do volume informacional. De modo paralelo, os arquivos passaram a assumir um papel cada vez mais importante para a sociedade contemporânea, principalmente como fonte de informação no contexto do aumento da produção documental.

Os usuários desses serviços também estão sendo impactados pelas mudanças - já que as realidades de pesquisa, em alguns casos, mudaram radicalmente - ao mesmo tempo em que estão na origem de muitos esforços de modernização e aumento de acessibilidade. Essa percepção vem fomentando os estudos acerca do usuário, de modo especial na Arquivologia. A nova realidade foi responsável por promover uma gradual retirada desses estudos da posição periférica em que o tema se encontrava na área de arquivos, despertando interesse por um conhecimento mais sistemático acerca de um conceito colaborativo e, assim, caminhando no sentido dos processos de mediação.

A importância que os usuários dos serviços de informação têm assumido nesse contexto pode ser experimentada, no caso institucional do CPDOC, na atualização da qual a base de dados Accessus foi objeto. Atualmente, em cada item documental referenciado na base, há o recurso que oferece a possibilidade ao usuário de realizar algum tipo de colaboração relacionada aos itens que visualiza em suas buscas. Essa ferramenta abre uma porta de comunicação direta entre os responsáveis pela organização do acervo, que recebem as



colaborações e avaliam sua pertinência, e os usuários. Possibilidades como essa comprovam o aumento da importância do papel do usuário no contexto tecnológico. Assim, os esforços de organização da informação começam, timidamente, a ser compartilhados com os usuários dos serviços.

De fato, em consonância com as exigências tecnológicas da contemporaneidade, a literatura da Ciência da Informação e até da Informática reforçam a ideia de que o usuário final é peça fundamental em qualquer processo de desenvolvimento e/ou aperfeiçoamento de um produto ou serviço. Na informática essa é uma questão vital, sobretudo em tempos de *web 2.0* em que as plataformas do universo *web* se enriquecem com a inteligência coletiva advinda da gama de usuários de determinado produto ou serviço.

Assim, podemos assumir que as Ciências da Informação têm se voltado para essa tendência, aproveitando-se do conceito colaborativo em processos de avaliação eficazes não somente das bases de dados informatizadas, mas também das formas pelas quais os usuários interagem com essas ferramentas. Dessa maneira, entendemos que os processos de recuperação da informação, sobretudo na Arquivologia, têm se aproximado gradativamente de características que conduzem as rotinas de referência para o conceito de mediação.

Essas questões revelam-se inovadoras na Arquivologia, razão pela qual não se pretende esgotá-las neste contexto. Portanto, pensar a mediação da informação na Arquivologia implica pensar em reformulações teórico-metodológicas em novos posicionamentos profissionais e em situar a área frente às expectativas assinaladas pela era pós-custodial (ALMEIDA JÚNIOR; FERREIRA, 2013, p.163).

Apesar de incipientes, essas reflexões acerca da mediação arquivística demandam serem exploradas pelos profissionais da área numa tentativa de atualizar o *status quo* do usuário dos serviços arquivísticos. Devemos assumir um compromisso não apenas com a mera disponibilização da informação, mas imprescindivelmente com a percepção de quem a demanda, construindo um ciclo virtuoso de aperfeiçoamento dos processos de disseminação da informação dos arquivos.

## 6. Referências

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em:

<<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>> Acesso em 20 dez. 2009.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco; FERREIRA, Letícia Elaine. A mediação da informação no âmbito da arquivística. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.18, n.1, p.158-167, jan./mar. 2013.

ANDERSON, Ian. Are You Being Served? Historians and the Search for Primary Sources. **Archivaria**, n.58, 2004.

BARROS, Camila Monteiro de; CAFÉ, Lígia Maria Arruda; SILVA, Edna Lucia. Mediação do conhecimento para o acesso à informação: reflexão baseada em uma perspectiva sociológica da ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 40 n. 3, p.468-477, set./dez. 2011.

COX, Richard J. Researching archival reference as an information function: observations on needs and opportunities. **RQ**, v. 31, n. 3, p. 387-397, 1992.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. Mediação da informação e estudos de usuários: interrelações. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 3, n.1, p. 70-86, jan./jun. 2012.

FERREIRA, Letícia Elaine; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A mediação da informação no âmbito da arquivística. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.18, n.1, p.158-167, jan./mar. 2013.

FONSECA, Maria Odila; JARDIM, José Maria. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero**, Brasília: IBICT, v.5, n.5, out.2004.

GAMA, Fernando Alves; FERNEDA, Ediberto. A mediação da informação nos arquivos permanentes: serviços de referência arquivística no ambiente digital. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 148 - 169, jul./dez. 2010.

GOMES, Henriette Ferreira. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGramZero**, v.9 n.1 fev 2008.



GÓMEZ, Maria Nélide González de. Novas fronteiras tecnológicas das ações de informação: questões e abordagens. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.1, p.55-67, jan./abr. 2004.

GÓMEZ, Maria Nélide González de. A reinvenção contemporânea da informação: entre o material e o imaterial. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.2, p. 115-134, 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/19/41>>.

LIMA, Vânia Mara Alves. A informação documentária: codificação e decodificação. **TransInformação**, Campinas, 19(2):119-127, maio/ago., 2007

MCCAUSLAND, Sigrid. A future without mediation?: Online access, archivists, and the future of archival research. **Australian Academic & Research Libraries**, v. 42, n. 4, dez 2011, p.309-319.

OLIVEIRA, Lucia Maria Velloso de. Os usuários da informação arquivística. **Arquivo e Administração**, Rio de Janeiro, v.3, n.1/2, jan./dez. 2004.

OLIVEIRA, Lucia Maria Velloso de. Arquivos pessoais e documentos digitais: uma reflexão em torno de contradições. **Arquivo e Administração**, Rio de Janeiro, v.7, n.1, p.35-48, jan./jun. 2008.

SÁ, Ivone Pereira; SANTOS, Paula Xavier dos. Serviços de informação arquivística na web centrados no usuário. **Arquivo e Administração**, Rio de Janeiro, v.3, n.1/2, jan./dez. 2004.

SALES, Rodrigo de. Suportes teóricos para pensar linguagens documentárias. **RDBCI**, v. 5, n. 1, p. 95-114, 2007

SAYÃO, Luís Fernando. **Um modelo cognitivo de usuário baseado na percepção do valor da informação**. 30 jun. 1994. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) CNPq/IBICT-UFRJ/ECO, Rio de Janeiro. Orientadora: Gilda Maria Braga

YAKEL, Elisabeth. Thinking inside and outside the Boxes: Archival Reference Services at the Turn of the Century. **Archivaria**, n.49, 2000.

## A IMPORTÂNCIA DOS ARQUIVOS PARA A GARANTIA DOS DIREITOS INDÍGENAS

Rodrigo Piquet Saboia de Mello<sup>1</sup>

### RESUMO

O presente trabalho estabelece paralelos entre os documentos relativos à ação do Estado brasileiro para com os povos indígenas, mais especificamente, o arquivo do Serviço de Proteção aos Índios – SPI e as prerrogativas geradas aos indígenas por meio da manutenção e da garantia de acesso aos acervos existentes. Somente deste modo, os povos indígenas brasileiros terão garantidos a posse de suas terras e a outros condicionantes para a sua existência, como o acesso à saúde e o respeito à diversidade cultural. Também é destacada a necessidade da gestão de documentos para a constituição de um patrimônio arquivístico representativo da história dos povos indígenas do Brasil.

**Palavras-chave:** Indigenismo; Arquivologia; Política Indigenista.

### The importance of files for a warranty of indigenous rights

### ABSTRACT:

This paper draws parallels between the documents relating to the action of the Brazilian State to indigenous peoples, specifically, the file of the Serviço de Proteção aos Índios - SPI and prerogatives of indigenous generated by maintaining and ensuring access to existing collections. Only in this way, Brazilian

1. Especialista em Educação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) e Bacharel e Licenciado em Ciências Sociais pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do IBICT. Atualmente chefe do Núcleo de Biblioteca e Arquivo - NUBARQ do Museu do Índio/Fundação Nacional do Índio. Endereço postal: Museu do Índio. Rua das Palmeiras, 55, Rio de Janeiro, Brasil, CEP 22270-070, telefone (21) 3214-8726. E-mail: nubarq@museudoindio.gov.br