

ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO JURÍDICA: O ARQUIVO DA JUSTIÇA FEDERAL DA PARAÍBA (JFPB), USOS E USUÁRIOS.

ORGANIZATION OF LEGAL INFORMATION: ARCHIVE OF FEDERAL COURT OF PARAIBA (JFPB) USE AND USERS

Wendia Oliveira de Andrade
Dulce Amelia de Britto Neves

Resumo: Nas unidades informacionais é comum a presença de usuários que fazem uso dos mais diversos tipos de serviços e/ou produtos por elas oferecidos. O Arquivo da Justiça Federal da Paraíba apresentou-nos usuários passíveis de investigação e tipificação, colaborando para que os estudos de usuários ganhem cada vez mais espaço no contexto arquivístico. Objetivamos conhecer esses usuários e descrever os tipos existentes, suas necessidades e descrever suas estratégias de busca pela informação contida nos documentos que encontram-se no Arquivo Judicial. Para isso, fizemos uso de métodos que fossem além de números, pois nossa pesquisa caracteriza-se pelo uso da Fenomenologia, como metodologia para obter, descrever e analisar as informações obtidas através da observação, entrevistas guiadas e do Protocolo Verbal. A ênfase da pesquisa foi dada ao usuário, mas chamou-nos atenção nos discursos dos usuários que a forma de representar e organizar a informação tornou-se muitas vezes elementos de barreira ao acesso e uso das informações processuais, tanto físicas quanto no SRI *Tebas*. A pesquisa possibilitou essas conjecturas sobre acesso, uso, usuário, representação da informação devido a união interdisciplinar entre a Ciência da Informação (recuperação da informação), a Arquivologia (campo onde desenvolveu-se a pesquisa, e continha elementos específicos dos arquivos) e da Biblioteconomia (estudos de usuários). Assim, destacamos nesse estudo não apenas os usuários da JFPB, mas também a necessidade de representar melhor a informação, com intuito de recuperá-la com eficiência e eficácia.

Palavras-chave: Arquivo Judicial. Usuário de Arquivo. Organização da Informação Jurídica. Fenomenologia, Protocolo Verbal

Abstract: In the informational units is common to have users who make use of several types of services and / or products offered by them. In the specific files case, the presence of users is not always constant to be easily observed. In the Judicial Archive of the Federal Court of Paraíba we can note this difference, the existence of users in bigger quantity than most legal files of the capital of Paraíba , and it is for this reason that we are in a search of exploring , investigate and meet those who seek information in the Judicial Archives environment. We aim to meet these users and describe the types that exist, their needs and search strategies for the information contained in the documents that are in the Archive Judiciary. Therefore it was used methods that were beyond numbers, because our research is characterized by the use of phenomenology as a methodology to obtain, describe and analyze the information through interviews with the subjects of the research and Verbal Protocol , used to describe the face to face interaction of the user and professional /manager of Archive information. The use of the Information Science of the Librarianship and Archival served as the basis for all the informational construct of the meanings and significance of the research. Emphasis was given to the user, but also the key role of information for him/her, as active subjects to access and use this process.

Keywords: Judicial Archive, Organization of legal information, Archive User. Phenomenology, Verbal Protocol Analysis.

1 INTRODUÇÃO

Pensar em um conceito de informação e em todos os aspectos que o configuram e o caracterizam num determinado ambiente informacional, nos parece algo bastante complexo. Seja pelas inúmeras definições encontradas para o termo, sintática e semanticamente falando, seja por toda a carga de significações que agrega, ou simplesmente pelo fato de a empregarmos em determinado contexto.

Mas a informação de que tratamos especificamente neste trabalho possui características, aspectos e objetivos a serem observados, estudados e descritos, pois a informação que observamos é aquela que **se evidencia** no momento da busca informacional, em um Arquivo Público Federal, de documentação específica e de informações precisas, legais e comprobatórias. Passa a ser então esta informação mais importante do que as demais, ou seja, aquelas informações que aparecem em outras unidades informacionais? Ou em outros contextos de utilização e acesso? A resposta certamente é negativa, tendo em vista que toda informação possui sua relevância no ambiente que permeia. Observando o Arquivo Judicial, enquanto se desenvolvia um estágio extracurricular no curso de graduação em Biblioteconomia, percebemos seu potencial informacional. Chamou-nos a atenção ser um Arquivo Jurídico, com documentação específica, com uma organização informacional, representação, linguagem e tratamento documental próprios e com uma busca informacional tão intensa - tanto por parte dos próprios servidores da instituição, quanto dos jurisdicionados, ou seja, aquelas pessoas comuns que tinham algum processo sob a jurisdição da JFPB.

O arquivo, enquanto unidade informacional, muitas vezes possui um número reduzido de usuários, estes em sua maioria buscam-no para a realização de pesquisas, atividades como visitas dirigidas, entre outras; entretanto o Arquivo Judicial destacava-se por ser objeto de uma grande procura por parte de seus usuários e os próprios servidores da JFPB.

Só com um maior aprofundamento da Ciência da Informação (CI), constatamos que era este o campo (SARACEVIC, 1996) que iria nos dar todo o aporte para explorarmos os problemas que se apresentavam, possibilitando assim a efetivação de uma pesquisa com cunho informacional, mas que perpassasse outros campos do conhecimento, agregando valor e conteúdo à pesquisa.

A Arquivologia cedeu-nos de bom grado as especificidades da unidade informacional, seus elementos e instrumentos para organização e classificação (como a Teoria das três idades, a tabela de temporalidade (TTD) e sua lei de acesso a informação); a Biblioteconomia, com sua grande contribuição nos estudos de usuário e importância da indexação e cuidado ao representar a informação para posterior recuperação; e a CI com todo o seu arcabouço

informacional e todos os aspectos relevantes ao acesso, uso, recuperação e também nas questões de comportamento informacional para com o seu usuário.

Unimos estes grandes campos do conhecimento para buscar elucidar o problema de pesquisa que descrevemos em forma de questionamento: **com base nas necessidades apresentadas ao Arquivo Judicial por seus usuários, é possível identificá-los assim como as suas necessidades informacionais?** Agregamos em nível de reflexão à questão norteadora as formas de busca pelos usuários do Arquivo Judicial e sua **perspectiva do processo, enquanto documento e sua representação informacional** processual, ou seja, a busca realizada tinha quais elementos representativos.

O foco de pesquisa foi a identificação dos usuários existentes no Arquivo Judicial, o acesso e uso das informações obtidas por eles no ambiente informacional, entretanto enfatiza-se nesse trabalho a forma como os usuários buscavam a informação processual, ou seja, como a informação configurada num suporte impresso tinha sua representação compreendida por eles, e como esta se organiza dentro do próprio fluxo informacional do Arquivo.

Assim sendo apresentamos os objetivos da pesquisa, sendo o objetivo geral **identificar os usuários existentes no Arquivo da JFPB e as estratégias utilizadas na busca informacional** e como objetivos específicos, pontuamos aqueles que, tornando-se operacionalizáveis, nos seriam de grande ajuda: traçar o perfil dos usuários, com base na utilização dos serviços do Arquivo; verificar a existência de diferentes tipos de usuários; identificar suas necessidades informacionais (NI's); descrever as estratégias e o fluxo informacional dos usuários no Arquivo.

A metodologia de análise usada em todas as informações obtidas no campo da pesquisa está centrada na Fenomenologia, que descreve e estuda um fenômeno, essencialmente os fenômenos onde o homem é o centro de ação, no caso da nossa pesquisa: *o usuário em busca da informação*. Através da fenomenologia busca-se a interpretação do mundo ou do fenômeno através da percepção do sujeito (DARTIGUES, 2005), ou seja, considerando toda a sua carga informacional, toda a experiência adquirida. Segundo este método, todas as informações obtidas são importantes serem observadas, descritas e acima de tudo, compreendidas tal como se apresentam ao sujeito envolvido no processo.

Como técnica de coleta das informações, optamos pelo uso da entrevista e do protocolo verbal. Estas técnicas nos foram úteis para que pudéssemos analisar as informações passadas individualmente (entrevistas) e em interação face a face (protocolo verbal utilizado entre o profissional do Arquivo Judicial e o usuário, no momento da busca informacional).

2 A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E A ARQUIVOLOGIA: REFLEXÕES BASILARES

2.1 Sobre a Ciência da Informação

Sobre a origem da CI, podemos elencar muitos fatores que culminaram com o seu surgimento e fundamentação enquanto ciência. Há relatos que apontam fatos históricos, como: a invenção da imprensa por Gutenberg; a explosão informacional no pós-guerra (segunda guerra mundial); problemas relacionados à organização informacional, a qual apresentava-se cada vez mais crescente e variada; como disponibilizá-la a tantas pessoas (a quem chamamos de usuários) que a quisessem para os mais diversos fins, considerando que a noção do termo usuário da informação passou a ser tratado tempos depois do surgimento da CI, quando o olhar social se fez presente e necessário a essa importante ciência.

O que não se pode ignorar é que o Tratado de Documentação (1934) de Paul Otlet e Henri La Fontaine trouxeram sob a nomenclatura de documento, o que consideramos atualmente como informação e todos os seus aspectos importantes abarcando desde a organização, armazenagem, recuperação até o uso da informação contida no interior intelectual dos *documentos*, esse último entendido aqui como o suporte. Não há dúvida de que foi grande a contribuição desses homens e cientistas da informação, que estavam à frente do seu tempo contribuindo para o surgimento de uma nova ciência – a CI – que contemplasse problemas de informação, independentemente do seu suporte. (FREIRE, 2006; ORTEGA; LARA, 2010).

Para tanto, afirma Garcia (2002, grifo nosso) sobre a gênese da CI, que vários autores:

[...] em publicações mais recentes ou mais antigas, dentre os quais **Pinheiro, 1998, Shera, 1968 e Taylor, 1966**, referem-se às conferências do *Georgia Tech* como marco para a ciência da informação. [...] Diversamente muitos autores citam **Borko (1968)**, adjetivando de clássica a definição que ele apresenta de ciência da informação. Porém no artigo em que conceituou a ciência da informação ele afirma que faz uma síntese das definições de **Taylor (1966)**, publicada no *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*.

Sobre o objeto de estudo da CI, González Gómez (2000, p. 6, grifo nosso) afirma que:

Seja qual for a construção do objeto da Ciência da Informação, **ele deve dar conta do que as diferentes disciplinas, atividades e atores sociais constroem, significam e reconhecem como informação**, numa época em que essa noção ocupa um lugar preferencial em todas as atividades sociais, dado que compõe tanto a definição contemporânea da riqueza quanto a formulação das evidências culturais.

Com base em Araújo (2009), há pelo menos seis correntes teóricas que compuseram a CI, cada uma apresentando e agregando contribuições para a conceituação de informação e questionando aspectos a serem observados e tratados pela CI, elencam-se: os estudos de

natureza matemática (recuperação da informação e a bibliometria), a teoria sistêmica, a teoria crítica, as teorias da representação, os estudos em comunicação científica e os estudos de usuários.

É preciso compreender que, por mais que a CI tenha em seus fundamentos estruturais a recuperação da informação, o trato com profissionais e usuários da informação também é tema importante, não apenas como interação estes sujeitos com SRI's, mas como compreendem e buscam a informação. Consideramos então outra faceta importante da CI que é o tratamento de sua responsabilidade social. Como asseveram Freire e Freire (2010, p. 18):

Quando cientistas e profissionais da informação organizam textos ou documentos para atender a necessidade de um determinado setor da sociedade, o fazem acreditando que essas informações serão úteis para seus usuários potenciais e que, delas, resultarão benefícios para a sociedade.

Por isso, mais que uma CI que trata de problemas relacionados à informação, a CI busca consolidar seu caráter social, seja numa unidade informacional como o Arquivo Judicial, seja no auxílio aos profissionais e usuários da informação que ali se encontram buscando e fazendo uso da informação ali existente.

2.2 O registro das informações e a Arquivologia

A necessidade de registrar informações e acessá-las numa posteridade remete-nos aos primórdios das civilizações humanas, com certo grau de consciência da importância de tais registros. Todo o conhecimento que instigava e era descoberto, toda e qualquer informação que merecesse uma maior atenção era devidamente registrado (não importando quão rústico era o suporte a ser grafado ou inscrito) para que a consulta, o acesso e uso dos registros informacionais ali descritos pudessem ser vistos e revistos, ainda mais: ajudando a construir a memória de um povo. (LODOLINI, 1993).

Silva et al., (2009, p. 52, grifo do autor) nos remete a Hamurábi, para exemplificar a importância dos arquivos e mostrar os aspectos informacionais, já existentes naquela época:

Eles constituíam já um complexo **sistema de informação**. Para além, dos documentos em si, havia uma estrutura organizacional, um critério seletivo de preservação e a disponibilização de um serviço, determinado tanto pelo valor informativo das placas, como pela pertinência e rigor da sua integração sistêmica.

O local de guarda dessas informações era o Arquivo. Este local não era apenas o receptor e guardião de informações (em seus mais diversos suportes), mas o organizador desta memória. Nos arquivos eram guardados os mais importantes tesouros de uma sociedade: “os resultados de suas atividades políticas, sociais, econômicas, religiosas e até mesmo de suas vidas particulares.” (PAES, 2004, p. 15).

Todas essas informações distintas compunham uma sociedade, uma história, de povos que sentiam a necessidade de perpetuar sua memória para aqueles que viessem depois e assim constatassem a sua própria evolução, enquanto sujeitos cognoscentes, fizessem suas próprias análises e conjecturas a respeito daquelas informações ali depositadas.

Para tanto, não podemos negar que inicialmente os critérios utilizados para a guarda de tais materiais eram mais subjetivos, ou seja, guardar tudo o que fosse considerado importante sem maiores critérios de seleção, tornando-se um acervo com diversos tipos de suporte; mas com a chamada “explosão informacional” o fluxo informacional exigido e as características dos documentos passaram a exigir por si só, uma maior seletividade; provocando assim, um “aperfeiçoamento das técnicas de registro e análise dos documentos” (PAES, 2004) fazendo com que houvesse uma melhor adequação das atribuições administrativas e técnicas tanto para os arquivos, quanto para outras unidades informacionais que auxiliassem esse processo de organização, acesso e uso dos documentos e conseqüentemente das informações neles contidos. Cita-se como exemplo as bibliotecas, os centros de documentação/informação e os museus.

O arquivo, enquanto entidade mantenedora passou a ser então mais específico: em seus documentos, em sua forma de organização e em outras técnicas que o caracterizam singularmente como tal. Neste tocante, faz-se necessário apresentarmos uma definição de documento de arquivo:

Todos os livros, papéis, mapas, fotografias ou outras espécies documentárias, independentemente de sua apresentação física ou características, expedidos ou recebidos por qualquer entidade pública ou privada no exercício de seus encargos legais ou em função das suas atividades e preservados ou depositados para preservação por aquela entidade ou por seus legítimos sucessores como prova de suas funções, sua política, decisões, métodos, operações ou outras atividades, ou **em virtude do valor informativo dos dados neles contidos**. (SCHELLENBERG, 2006, p. 41, grifo nosso).

E é com base neste grifo do valor informativo dos documentos, em especial os que pertencem aos arquivos, apresentado por Schellenberg (2006) que nossa pesquisa começa sua relação direta com CI.

O potencial informacional apresentado nos documentos de arquivo, na questão de organização, acesso e uso, dentro e fora da instituição que os mantêm, apresenta-se como algo de extrema relevância de serem observados, estudados e descritos fundamentados pela CI, já que esta se encarrega dos mais diversos problemas, nas mais distintas áreas do conhecimento, desde que, estes partam da premissa primeira de ser questões do trato informacional. Como corrobora Freire (2006, p.6): [...] “o objeto de estudo da ciência da informação, a informação,

é um fenômeno que está relacionado a todos os campos do conhecimento científico, moldando-se aos interesses de cada uma delas.”

Então, com a CI percebemos o arquivo, não apenas como uma entidade de grande responsabilidade social para com seus documentos, servidores e possíveis usuários, mas como uma unidade possuidora de elementos informacionais com grande possibilidade de investigação e desenvolvimento de pesquisas e trabalhos extremamente ricos.

Sob a égide de unidade informacional, o arquivo e a Arquivologia, cedem à CI aspectos a serem observados com maior atenção:

[...] a Arquivologia trouxe para a Ciência da Informação não apenas um rico acúmulo de técnicas, conceitos e visões sobre os documentos arquivísticos, mas também ideias sobre a organicidade e o ciclo de vida dos documentos, sobre patrimônio e memória, sobre a historicidade dos registros do conhecimento humano para todas as disciplinas científicas pertencentes ao campo das ciências humanas e sociais [...]. (ARAÚJO, 2011, p. 119).

Observamos a importância da interdisciplinaridade desses campos do conhecimento trabalhando em consonância por um objetivo comum: explorar e aprofundar os aspectos informacionais congruentes apresentados tanto na Arquivologia como na CI. Os estudos destes campos interdisciplinares, identificam “a informação como elemento central do conjunto de objetos de que ambas se ocupam.” (FONSECA, 2005, p.10).

Com isso, consideramos as especificidades de cada campo do conhecimento, sem renegar de maneira alguma seu ponto comum: a informação. Neste sentido, utilizamos e adequamos conceitos de informação e de CI à nossa pesquisa, considerando que estes conceitos podem ser modificados para um melhor ajuste ao que se pretende pesquisar, sem com isso, descaracterizá-los.

3 A JUSTIÇA FEDERAL DA PARAÍBA: CAMPO DA PESQUISA

O Arquivo Judicial é público e federal⁷⁹, caracterizando-se como tal, devido às suas funções jurídico-administrativas para com o Estado de Direito, para com a população, e todos aqueles que figuram em seu ambiente informacional.

Podemos descrever como característica bastante peculiar do Arquivo Judicial, aquele que dentro da esfera federal, está ligado diretamente ao poder judiciário, o qual devemos compreender que sua função é de:

[...] interpretar e aplicar normas que compõem o **ordenamento jurídico nacional e distribuir a justiça entre as pessoas** (físicas e jurídicas). [...]

funciona como um árbitro da sociedade, julgando os conflitos de interesse com base nas constituições federais e estaduais, na Lei Orgânica dos Municípios, nas demais leis do país, nos costumes e em outros princípios do direito. (PASSOS; BARROS, 2009, p. 75, grifo nosso).

Passos e Barros (2009, p. 29) complementam que é o Estado “[...] quem deve exercer esse papel, e o faz por meio do poder judiciário. Todo indivíduo, sem distinção, tem o direito de reclamar a prestação jurisdicional.”

Se o Arquivo Judicial está subordinado a este tipo de poder, vislumbramos sua importância, tanto como parte de uma instituição séria e que funciona com bases legais, quanto por suas próprias diretrizes de funcionamento e tipo de documento que guarda.

Em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI) número 12.527 de 2011:

[...] precisamos lembrar que o poder público deve garantir uma gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação; proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

No caso do Arquivo Judicial da JFPB, ele está subordinado ao núcleo judiciário, pertencente à Secretaria Administrativa; tendo bastante autonomia mediante os demais setores da instituição, o que corrobora ainda mais sua importância dentro deste ambiente informacional.

3.1 Sobre o Arquivo Judicial

O Arquivo Judicial é considerado uma unidade informacional de médio a grande porte devido a sua grande massa documental, seu acervo é composto, exclusivamente, de processos jurídicos, importante por suas características legais e comprobatórias. O Arquivo é um setor que desempenha junto à JFPB funções relativas à guarda, organização, e identificação documental de todos os processos que foram encerrados temporariamente pela Justiça, pois a maioria dos autos ainda pode ter sua sentença recorrida na própria JFPB ou em uma instância superior. Nesse meio tempo, toda a documentação jurídica fica sob a guarda do Arquivo. Dentre as atividades específicas e diárias do setor, elencamos como as mais importantes: **o arquivamento e o desarquivamento processual, a movimentação da documentação previamente requerida para os respectivos setores da JFPB.**

Sobre o acesso e uso do conteúdo informacional na íntegra dos processos, apenas com o **desarquivamento**, tem-se acesso a todas as informações contidas em seu suporte de papel, ou seja, o acesso tangível à documentação só pode ser feito mediante a solicitação deste procedimento.

Foi através do uso dessa ferramenta de consulta que buscamos identificar os usuários do Arquivo Judicial e as necessidades informacionais por eles apresentadas, no momento da busca processual. No desarquivamento é que percebemos como os usuários do Arquivo Judicial identificam no processo as informações que mais o representa, ou seja, no momento da solicitação do desarquivamento processual os usuários do arquivo, sejam eles internos ou externos, reportam aos servidores do arquivo, quais as informações inseridas naquele documento chamaram-no maior atenção visando a recuperação documental.

4 ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO JURÍDICA: USUÁRIOS NO CONTEXTO ARQUIVÍSTICO

Autores como Jardim e Fonseca (2004, p.3) já nos chamavam a atenção dez anos atrás sobre a importância de se explorar a temática dos estudos de usuários em arquivos já que “não se plasma uma literatura que aprofunde este tema do ponto de vista teórico e prático”. Certamente que na atual conjuntura, esse cenário vem se modificando, mas as publicações de trabalhos com a temática ainda permanecem tímidos se comparados à outras temáticas arquivísticas. Assim sendo, a ênfase da pesquisa foi nos usuários do Arquivo da JFPB e suas necessidades informacionais, além de buscar caracterizá-los por sua relação direta com a busca informacional.

Entendemos por usuários da informação todos aqueles que se deparam com algum tipo de questionamento informacional, seja nas atividades profissionais, educacionais ou simplesmente no cotidiano, e procuram sanar esses questionamentos com vistas a dar continuidade aos seus trabalhos ou simplesmente extinguir alguma dúvida. Esses usuários, em sua maioria buscam as informações em unidades informacionais, centros de documentação ou quaisquer ambientes que possuam, em sua concepção, meios para subsidiar suas indagações originadas das mais diversas áreas.

Não se pode supor que todos os arquivos possuam a mesma demanda informacional e que existam apenas usuários semelhantes. Cada arquivo possui suas especificidades e um fluxo informacional específico que deve ser identificado e trabalhado da melhor forma possível para o uso eficaz de todas as suas ferramentas, visando sempre a efetiva recuperação e uso das informações que ali estejam depositadas.

Todos os arquivos possuem suas peculiaridades informacionais, documentais e organizacionais. Portanto, enquanto unidade informacional, os arquivos precisam organizar sua massa documental de forma que a busca e a recuperação da informação sejam efetivadas com sucesso, quando e onde for solicitada pelos seus usuários. Entretanto, é preciso

considerar que “as necessidades de informação dos usuários dependem de suas atividades profissionais, área de interesse etc., enfim, variam de acordo com suas funções desempenhadas no cotidiano.” (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2010, p.135).

Por usuário da informação, Núñez Paula (2000, p. 109, tradução nossa) assevera:

Pode se referir a uma pessoa, a um grupo ou uma entidade (usuário corporativo). Utiliza-se para designar quem utiliza a informação e seus serviços de informação. É um termo genérico e abrangente, muitas vezes o significado refere-se aos que receberam a ação dos profissionais da informação. [...]Assim, o termo usuário é relativo, e se refere a todos os que utilizam a informação, quer sejam ou não profissionais da informação.

Por usuário da informação, tem-se uma ideia clara de que toda e qualquer pessoa que numa determinada unidade informacional - com suas mais específicas características organizacionais, de gestão, suporte, descrição, acesso, uso etc – busque uma informação que em algum momento lhe falta; a busca informacional torna-se específica da unidade que o usuário acredita deter essa informação que lhe falta. Assim aparece o profissional da informação que procura assumir o papel de mediador entre o usuário e a informação que lhe falta.

4.1 Usuários do Arquivo da JFPB

Neste contexto de estudos de usuários, temos as especificidades que os caracterizam como pertencentes a uma determinada unidade informacional. O que os diferencia, muitas vezes, é justamente essa utilização de produtos e serviços que pertencem a uma unidade de forma única, como exemplo bem simplista: os livros de uma biblioteca e os documentos de um arquivo.

Entretanto, superficiais seríamos se assim definíssemos os usuários de arquivo. Estes sujeitos caracterizam-se por fazer uso do arquivo e seus documentos, mas eles fazem com que, quando considerados como premissa indispensável de funcionamento, toda a sua estrutura se modifique e se adéque de forma a atender suas demandas informacionais. O usuário é parte fundamental de uma unidade informacional e das suas diretrizes de funcionamento. Não o considerar é negligenciar a importante função daquele a quem se destina a informação que é tão trabalhosamente organizada nas unidades informacionais.

Discorrendo sobre as especificidades do usuário de arquivo, auxilia-nos o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.169) quando diz: “Pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador.” A existência de usuários que façam uso da informação encontrada nos arquivos, para algo mais tangível, essencial, com uso diário e não institucional ou acadêmico, por assim dizer, é pouco comum,

ou pelo menos ainda não foram relatados numa proporção tão significativa quanto na Biblioteconomia.

No Arquivo Judicial, as informações ali presentes materializadas em formato de processo contém uma diversidade informacional de extrema importância acerca da vida das pessoas. Informações estas que figuram no setor com total sigilo em respeito à instituição, mas principalmente aos usuários.

As informações processuais são organizadas de forma a representar da maneira sucinta e prática todo o teor informacional e processual. Os documentos que são formadores do acervo do Arquivo da JFPB são em demasia extensos e volumosos devido as suas características legais, assim sendo a representação de seu conteúdo, busca a utilização de descritores que sejam objetivos, claros, com teor de representatividade, de fácil acesso por parte dos usuários internos/externos e de fácil alimentação no sistema de recuperação da informação, o *Tebas*.

A etiqueta processual é o instrumento que reúne as informações mais importantes, que podem ser expostas, sobre o teor informacional e processual. Nela podemos encontrar as partes envolvidas no processo (autor e réu, seus respectivos representantes legais), o teor processual (qual o tipo de ação a ser julgada: ação ordinária, execução fiscal, inquérito policial, entre outras especificações do Direito) e o número processual que é gerado no ato de criação do processo. Apresentamos um modelo da etiqueta na figura 1:

FIGURA 1 – Modelo de etiqueta processual

PROCESSO: 0001234 – 12. 2013.4.05.8200
CLASSE: 29 AÇÃO ORDINÁRIA
AUTOR: MARIA DE FÁTIMA NUNES (PB 012345 – JOAQUIM ALMEIDA)
RÉU: JOÃO MIGUEL DE SOUZA (PB 999999 – SEM ADVOGADO)
Distribuição - Sorteio Automático em 25/04/2010 14:58
OBJETOS: 01.11.02 – Sistema Remuneratório – Servidor Público Administrativo
VARA: 3 T

Fonte: Elaborada pela autora (2014).

A etiqueta fica localizada na parte externa do processo (capa), local de fácil visualização e com a apresentação dos elementos que tem maior representatividade no teor documental: as partes envolvidas.

Os usuários do Arquivo da JFPB, internos e externos, fazem uso mesmo que de forma distinta desses elementos informacionais: o procedimento de desarquivamento (ferramenta de acesso à documentação) e a visualização da etiqueta processual (elemento com informações que representam o teor informacional do documento).

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS: OPERACIONALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS

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

No caso específico dessa pesquisa, nossa população foi a JFPB e nossa amostra os usuários do Arquivo Judicial. Optamos por uma amostragem não probabilística chamada de amostragem por acessibilidade ou por conveniência (GIL, 2008); também encontra-se na literatura como amostragem acidental (COZBY, 2009).

Como metodologia para coleta e análise das informações, fizemos uso da Fenomenologia, objetivando “ler as entrelinhas” dos sujeitos, considerando-os em sua totalidade como ser social que possui uma vida, e esta, em sua completude, afeta diretamente todas as escolhas que este realiza.

A Fenomenologia, na perspectiva de Demo (2011, p. 250), considera que:

A subjetividade faz parte da realidade social e não pode ser acolhida metodologicamente como fator perturbante, que não deveria existir. O homem é ator, não consegue observar-se neutramente e estabelece com sua sociedade uma relação muito mais complexa que a formal-lógica da ciência clássica.

Assim, ao pensarmos numa pesquisa que tem como objetivo conhecer as necessidades de pessoas, sujeitos com grande complexidade, e todos esses elementos subjetivos que o compõem, a Fenomenologia nos apoia quanto à importância de se observar esses aspectos durante os procedimentos de coleta e análise dos dados.

Como instrumentos de coleta, optamos pela entrevista guiada e o Protocolo Verbal, sendo a entrevista utilizada com todos os sujeitos que identificamos como internos e externos ao Arquivo Judicial; e o Protocolo Verbal para registrar durante a busca informacional a interação entre o profissional do Arquivo e um usuário.

Perfilamos como sendo os sujeitos que estão “encaixados” nas competências anteriormente citadas, e que em determinado momento, fazem uso dos serviços do Arquivo Judicial, dentre estes serviços destacamos principalmente a busca informacional por processos e a solicitação de desarquivamento. Estas duas atividades exigem por parte da unidade informacional um maior e melhor desempenho na realização de suas atividades cotidianas.

Nesse sentido traçamos o perfil dos usuários do Arquivo Judicial com base nas inquietações apresentadas no momento da busca informacional; durante a solicitação de desarquivamento; e mediante as conjecturas apresentadas sobre a sua compreensão processual. Consideramos as percepções subjetivas, ou seja, a perspectiva pessoal dos sujeitos não apenas no momento da busca informacional, mas no tocante a documentação e a informação contida no documento, qual chamou mais a sua atenção enquanto representante processual.

6 DOS RESULTADOS OBTIDOS

Fazendo uso da observação participante *in loco* e também do protocolo verbal, conseguimos identificar duas grandes categorias dos usuários de arquivo na JFPB: os usuários internos à instituição e os externos a ela.

Durante a observação participante, dedicamo-nos a compreender como os usuários percebiam a informação jurídica e o porque de buscá-las na unidade informacional; quais os recursos e estratégias de busca por eles utilizados para obtenção da informação processual; o acesso e uso do SRI *Tebas*; a facilidade ou não de localização da informação tendo como parâmetro as informações disponibilizadas pela JFPB.

O protocolo verbal nos permitiu conhecer e descrever as inquietações, estratégias mentais e construção de mecanismos de busca por parte dos usuários (internos e externos), assim como seu ponto de vista sobre a organização documental e informacional, considerando claro, o acesso e uso dos instrumentos disponíveis à informação buscada (consulta processual, processos físicos, organização e representação da informação em suporte impresso e no SRI da instituição).

6.1 Usuários externos: jurisdicionados

Os usuários externos à JFPB são aquelas pessoas que em essência não conhecem bem as diretrizes de funcionamento e/ou não trabalham na Justiça; fazem parte de sua jurisdição, por terem algum vínculo processual, seja como parte (autor ou réu), como representante (advogado particular ou público), pesquisador e até mais recentemente estudante ainda em nível de graduação.

Núñez Paula (2000) corrobora nossa exposição de usuário externo. Para ele, é todo sujeito que não está vinculado à instituição, nem administrativamente e nem metodologicamente, ou seja, não existe nenhum tipo de contato com a unidade gestora que responde pela unidade informacional. O autor nos alerta ainda para a presença de usuários externos em potencial, quando os sujeitos encontram-se ligados à unidade de informação e realizam atividades como: a gestão e estratégias de organização informacional.

No ambiente jurídico é comum encontrarmos a designação de jurisdicionados para todo aquele que faz uso dos serviços da JFPB e não tem conexão trabalhista com a mesma. As NIs apresentadas pelos usuários externos estão diretamente ligadas aos processos judiciais a qual eles possuem vínculo direto, estando arquivados ou não, na JFPB. Suas necessidades partem do princípio de que **eles não detêm determinada informação sobre sua causa processual e dessa forma ficam impossibilitados de tomar algum tipo de atitude para resolver a situação estagnada** – na perspectiva pessoal de cada um – **em que se encontram**.

As motivações que os incitam a direcionar-se à JFPB - mesmo com a opção de consulta processual *online*, ou seja, com a possibilidade de busca em acesso remoto – é que: se as informações obtidas na unidade informacional forem completas o suficiente em seu ponto de vista, eles terão os meios para resolver mais facilmente a situação conflitante em que se encontram, e já estarão fisicamente na JFPB para dar mais celeridade ao que for preciso, visando assim à resolução dos seus problemas informacionais e jurídicos.

De acordo com os usuários externos, as informações processuais são de extrema importância, pois representam em suma uma “tomada de decisão”, atestam ainda a veracidade e o caráter comprobatório da documentação. Apresentaram-nos em maioria que as informações expostas na capa do processo são de fácil identificação apesar de sucintas, entretanto, os usuários externos optam por buscar a instituição porque ao consultar o SRI *Tebas*, apresenta-se apenas o resumo processual e a linguagem que nele figura não é de compreensão da maioria, mas o que podemos chamar de “juridiquês” (PASSOS; BARROS, 2009, p. 86).

6.2 Usuários internos: servidores

Os usuários internos são funcionários públicos com níveis de escolaridade médio e superior (sua grande maioria), e o ingresso à instituição foi feito mediante concurso público ou requisitados de outras instituições públicas. Os servidores das Varas Judiciais foram tipificados como sendo usuários internos dentre todos os demais servidores da JFPB, pois eles são os que mantêm uma relação constante de solicitações de serviços ao Arquivo Judicial.

Esses usuários possuem vínculo empregatício com a JFPB, mas não estão subordinados ao Arquivo Judicial.

Sobre esse tipo de usuário, especificado como interno, Núñez Paula (2000) afirma que eles devem ter uma espécie de relação administrativa ou mesmo metodológica com a unidade informacional. No caso específico dos usuários internos, estes conhecem em profundidade a documentação e todas as suas partes, entretanto, assim como os usuários externos a busca no SRI *Tebas* e seu módulo específico os deixam igualmente limitados as informações processuais. Eles conhecem as terminologias do Direito empregadas no resumo processual, não obstante, a dificuldade encontra-se em movimentar o documento e alimentar o sistema. O *Tebas* apresenta-se para eles de forma distinta, ao compararmos os módulos (Varas e Arquivo) percebemos que cada um possui características específicas relacionada ao desenvolvimento das atividades administrativas. Como não há um critério único para alimentação do sistema, ou seja, não existe uma unicidade de termos que representem a informação processual em cada setor, ocorre uma dificuldade por parte dos usuários internos em fazer uso do *Tebas* no tocante ao módulo Arquivo.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O nosso objetivo maior era o de **identificar os usuários existentes no Arquivo da JFPB e as estratégias utilizadas por eles na busca informacional**. Identificamos os usuários do Arquivo Judicial como sendo de dois tipos essencialmente por suas características de acesso e uso, tanto da unidade informacional quanto dos processos jurídicos.

Os usuários externos ou jurisdicionados são os que não possuem conhecimento prévio das funções técnico-administrativas da JFPB e tampouco o Arquivo Judicial; desconhecem em sua totalidade ou conhecem superficialmente sua rotina e funcionamento e buscam os seus serviços quando surge alguma lacuna informacional que os impossibilita à tomada de decisão e, de certa forma, os angustia.

As necessidades informacionais apresentadas pelos usuários externos mostraram-se bastante variadas, indo desde a uma simples consulta, passando por procedimentos de desarquivamento até mesmo a reabertura do processo. A linguagem utilizada para alimentar o *Tebas* e conseqüentemente aquele que aparece no momento da consulta processual, certamente é uma das maiores dificuldades descritas pelos usuários externos, para a compreensão e andamento dos seus processos, ou seja, para um efetivo uso da informação inserida no suporte impresso.

Ao fluxo informacional na perspectiva dos usuários externos apresentam-se: a elaboração de estratégias mentais; a externalização das ideias; visita à unidade informacional (momento no qual a dificuldade em entender a linguagem jurídica é descrito ao profissional de arquivo); busca processual; interação com os profissionais do Arquivo; acesso (desarquivamento) e uso do processo jurídico.

Por **usuários internos**, caracterizamos especialmente os funcionários das Varas Judiciais da JFPB que fazem uso constante dos serviços do Arquivo Judicial. Encontram-se todos os servidores, tanto das varas quanto do arquivo, subordinados à Justiça Federal, entretanto não mantêm relação de hierarquia, ou seja, cada setor responde ao seu núcleo judiciário.

Esses usuários foram tipificados como sendo internos, por estarem de alguma forma ligados ao Arquivo Judicial, seja pelas relações administrativas ou pelo desempenho de funções jurídicas, já que se encontram sob a égide da mesma instituição mantenedora; mas o contato existente como usuário interno e profissional do Arquivo ocorre efetivamente quando existe algum tipo de necessidade relacionada à ausência de informação ou a não compreensão da informação que representa o processo no *Tebas*.

As dúvidas mais frequentemente observadas ao longo da pesquisa, não apenas na aplicação dos instrumentos de coleta, eram relacionados à localização dos processos e à realização de movimentos no *Tebas*, no módulo Arquivo; para que o processo retorne não apenas fisicamente, mas também no SRI ao setor de guarda; é preciso que os servidores, mesmo sem o uso habitual do módulo Arquivo, encaminhem a documentação através dele.

Assim como fizemos com os usuários externos, incentivamos os usuários internos a exporem suas estratégias mentais (que eles elaboram mentalmente) para dirimir suas dúvidas e NIs.

No fluxo informacional, quando a localização de um processo não é frutífera, elencamos: pesquisar no *Tebas* o maior número de informações possíveis sobre o processo; consultar a localização e o resumo; quando não possuem caixa e pacote, procurar saber o ano em que foi criado e seu encerramento (o número do processo, figura nestas informações); ir até o Arquivo Judicial levando o maior número possível de informações; localizar o documento e fazer uso no desenvolvimento do seu trabalho.

Partindo da mesma ideia de expor suas estratégias mentais através do pensar alto, descrevemos como ocorre o fluxo informacional quando não se consegue utilizar o módulo arquivo: tentar movimentar através do módulo específico das Varas; selecionar quais

processos não se consegue movimentar; levar ao Arquivo; verificar algum erro na execução das tarefas; refazer com o auxílio do servidor do Arquivo Judicial.

Além dos objetivos principais da pesquisa, referindo-se especificamente aos usuários (tipos, NIs e fluxo informacional) relatamos também outro aspecto demasiado importante para a efetiva recuperação da informação, seja pelos usuários externos e/ou internos: a importância de uma representação da informação que seja uníssona em toda a JFPB, desde a descrição processual, quanto à alimentação do *Tebas*.

Ao categorizar os dois tipos de usuários da informação no Arquivo Judicial, constatamos a importância de se considerar as NIs de cada tipo, assim como a escolha terminológica que seja compreendida por ambos. Ao descrevermos os usuários e os fluxos informacionais na perspectiva de cada categoria, fez-se necessário apresentar a importância de uma representação da informação que atenda o usuário, no final do fluxo informacional (acesso e uso). A implantação do SRI *Tebas* não foi feita mediante um estudo de usuário prévio, obrigando externos e internos se adequarem ao sistema e não o oposto. Tradicionalmente chama-nos a atenção à Biblioteconomia a importância da realização desses estudos, para que quaisquer intervenções no processo de organização da informação beneficiem o usuário.

É preciso ressaltar que o uso de instrumentos de vocabulários controlados, como Tesouros, por exemplo, auxiliaria esse processo de escolha terminológica e representação da informação, tanto no suporte (processo jurídico) quanto no SRI (*Tebas*). Não podemos ignorar que a essência da instituição vem do Direito, campo do conhecimento que possui naturalmente uma linguagem singular e característica, entretanto através desse estudo percebemos que há uma diversidade de pessoas, de necessidades e de informações. Assim é preciso considerar vários aspectos ao lidar com a representação da informação em um arquivo, como por exemplo: os aspectos informacionais da instituição; respeitar os fundos arquivísticos e sua massa documental; a organização administrativa (JFPB e Arquivo); acesso e uso (com uso dos SRIs) da informação do Arquivo; e por fim não menos importante, os usuários do arquivo e suas muitas nuances e subjetividades. Seria bastante inoportuno supor que todos os usuários possuem as mesmas características, mas é assertivo prever que em algum momento há possibilidade de recuperação da informação.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Ciência da informação, biblioteconomia, arquivologia e museologia: relações institucionais e teóricas. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, . 16, n. 31, p.110-130, 2011. Disponível em:

<<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2011v16n31p110/17765>>. Acesso em: 8 jan. 2012.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Correntes teóricas da Arquivologia. **Enc. Bibli. R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, v. 18, n. 37, p.61-82, mai./ago., 2013.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p.192-204, set./dez., 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v38n3/v38n3a13.pdf>> . Acesso em: 21 jan. 2012.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.22, n.1, p. 145-159, jan./abr. 2012. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9896/7372>>. Acesso em: 18 fev. 2013.

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

BORKO, H. Information science: what is it? **American Documentation**, v. 19, n.1, 1968.

BRASIL. Lei nº12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. **Casa Civil, Subchefia para assuntos jurídicos**, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm>. Acesso em: 16 ago. 2013.

CAPURRO, Rafael. **Epistemologia e Ciência da Informação**. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5, 2003. Belo Horizonte, 2003. **Anais eletrônicos...** Belo horizonte: ENANCIB, 2003. Apresentação oral. Disponível em: <http://www.capurro.de/enancib_p.htm>. Acesso em: 20 de abr. 2013.

COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 39 n. 2, p.129-143, maio/ago., 2010. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652010000200011>>. Acesso em: 15 de jan. 2013.

COZBY, Paul. **Métodos de pesquisa em ciências do comportamento**. Tradução de Paula Inez Cunha Gomide, Emma Otta. 4. reimp. São Paulo: Atlas, 2009.

DEMO, Pedro. **Metodologia científica em ciências sociais**. 3. ed. 14 reimp. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2011.

FIGUEIREDO, Nice. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154p.

FREIRE, G. H.; FREIRE, I. M. **Introdução à Ciência da Informação**. João Pessoa: Editora Universitária/UFPB, 2010. 128p.

GARCIA, J. C. R. Conferências do Geórgia Institute of Technology e a Ciência da Informação: “de volta para o futuro”. **Inf. & Soc.: Estudos**, João Pessoa, v. 12, n. 1, 2002. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/153>>. Acesso em: 13 de jun. 2012.

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

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo, Atlas, 2008.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. Metodologia de pesquisa no campo da Ciência da Informação. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 6, dez. 2000. Disponível em:

<<http://repositorio.ibict.br/bitstream/123456789/127/1/GomesDataGramZero2000.pdf>>.

Acesso em: 1 maio 2012.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em:

<<http://www.brappci.ufpr.br/download.php?dd0=7650>>. Acesso em: 16 out. 2010.

Le COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. 2. ed. rev. e atual. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2004. 124 p.

NEVES, Dulce Amélia de Brito. **Aspectos metacognitivos na leitura do indexador**. 2004.130 f. Tese (Doutorado em ciência da informação)– Escola de ciência da informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004.

NEVES, Dulce Amélia de Brito. Ciência da informação e cognição humana: uma abordagem do processamento da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 1, p. 39-44, jan./abr. 2006a.

Disponível em:<<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/671>>.

Acesso em: 23 mar. 2012.

NEVES, Dulce Amélia de Brito. La verbalización como registro para análisis en la investigación sobre lectura. *Anales de documentacion*, n. 9, p. 43-51, 2006b.

NEVES, Dulce Amélia de Brito; ANDRADE, Wendia O. Usuários da informação jurídica: quem são e como funciona o fluxo informacional no âmbito do Arquivo da Justiça Federal da Paraíba (JFPB). *Biblionline (João Pessoa)*, v. 8, p. 55-64, 2012.

NÚÑEZ PAULA, Isreal A. Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. **Rev. Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, Colombia, v. 23, n. 1, p.107-121, jan./ dez., 2000.

NÚÑEZ PAULA, Isreal A. Surgimento e consolidação da Documentação: subsídios para compreensão da história da Ciência da Informação no Brasil. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.14, número especial, p. 59-79, 2009. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/pci/v14nspe/a05v14nspe.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2013.

NÚÑEZ PAULA, Isreal A; LARA, M. L. G. de. A noção de documento: de Otlet aos dias de hoje. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v.11 n.2 abr. 2010. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr10/Art_03.htm>. Acesso em: 22. abr. 2012.

PASSOS, Edilenice; BARROS, Lucivaldo Vasconcelos. **Fontes de informação para pesquisa em direito**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2009.

Paulo: Atlas, 2009.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2009.