



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA**

MARIA ANUNCIADA ALMEIDA

**FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO: MAPEANDO A RELAÇÃO DE ACESSO
E USO DA INFORMAÇÃO**

JOÃO PESSOA - PB

2018

MARIA ANUNCIADA ALMEIDA

FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO: MAPEANDO A RELAÇÃO DE ACESSO E
USO DA INFORMAÇÃO

Artigo apresentado ao curso de graduação em Arquivologia, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel.

Orientadora: Dra. Ana Claudia Cruz Córdula

JOÃO PESSOA-PB

2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

M929f Moura, Maria Anunciada Almeida de.

Fundação Casa de José Américo: Mapeando A Relação de Acesso E
Uso da Informação / Maria Anunciada Almeida de Moura. – João Pessoa,
2018.

36f.: il.

Orientador(a): Prof^a Msc. Ana Cláudia Cruz Córdula.

Trabalho de Conclusão de Curso (Arquivologia) – UFPB/CCSA.

1. Usuário de arquivo. 2. Estudo de usuário. 3. Fundação casa de José
Américo. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:930.25(043.2)

MARIA ANUNCIADA ALMEIDA

FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO: MAPEANDO A RELAÇÃO DE ACESSO E
USO DA INFORMAÇÃO

Artigo apresentado ao curso de graduação em Arquivologia,
do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade
Federal da Paraíba, como requisito parcial para obtenção do
grau de Bacharel.

Aprovado em: 12 / 11 / 18

BANCA EXAMINADORA



PROF^a DCI/UFPB
Ms. ANA CLAUDIA CRUZ CÓRDULA
ORIENTADORA

PROF^a DCI/UFPB
Ms. GEYSA FLÁVIA CÂMARA DE LIMA NASCIMENTO
EXAMINADORA



PROF^a DCI/UFPB
Ms. ALBA LÚCIA DE ALMEIDA SILVA
EXAMINADORA

Ao meu **Deus**, pois sem ele não teria chegado até aqui. Ao meu estimado filho, **João Gabriel** que é uma fonte de inspiração, em quem eu encontro inspiração para seguir sempre em frente.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela força que me sustentou, pois através da minha fé Nele é que consegui seguir em frente, mesmo em meio às dificuldades e aos desafios da vida.

Ao meu filho, João Gabriel Almeida, por quem luto na esperança de dias melhores e de uma vida mais voltada para as coisas de Deus, de um mundo melhor.

Aos meus pais, Ana Maria de Almeida e Francisco de Assis da Silva, pelo dom da vida e por sempre me apoiarem.

Aos meus irmãos, Aldo de Almeida e Auxiliadora de Almeida, e aos meus sobrinhos: Caio Vasconcelos, Pedro Vasconcelos e Beatriz Vasconcelos, por sempre me darem forças para continuar.

A todos os meus familiares, os de perto e os de longe, que sempre torcem por mim.

À minha orientadora, Ana Claudia Cruz Córdula, por ser esta pessoa maravilhosa, amiga, paciente, cordial, um ser humano incrível.

À banca examinadora, por aceitarem meu convite e por todas as contribuições, Alba Lígia Almeida e Geysa Flávia Câmara, obrigada!

Aos meus amigos de turma: Daniela Carneiro, Augustavo Farias, Celi Modesto, Nice Viegas, Ana Andréia, Wagner, Juliete, Jéssica, Francinaldo, Emília Cristina, por tantos momentos bons e felizes.

À minha amiga, mais que especial, Vivian Leila, que durante o curso tive o prazer de conhecer e ganhar de presente a sua amizade. Passamos por muitos momentos nessa caminhada, alguns bons, outros difíceis, você foi um amparo para mim. Muitas vezes, mais que uma amiga, uma irmã, sempre me apoiando e me dando forças, minha eterna gratidão.

À minha coordenadora de estágio, Suelen Brito, pela amizade, pela força, por tudo, obrigada.

À minha amiga de estágio, Kalina Amorim. Por todos os momentos que estivemos juntas, as brincadeiras, as conversas, obrigada.

A todos os professores do curso de graduação em Arquivologia da UFPB, que estiveram comigo ao longo desta jornada compartilhando os seus ensinamentos.

A todos que compõem a instituição UFPB, que me receberam para essa linda jornada, obrigada.

[...] Até aqui nos ajudou o senhor!
(I Samuel 7.12).

FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO: MAPEANDO A RELAÇÃO DE ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO

RESUMO

Estudar usuários é uma ferramenta vital para o desenvolvimento das práticas arquivísticas. Entender a relação entre o acesso e uso é, sobretudo, entender se as finalidades do arquivo e de suas práticas estão sendo alcançadas. Logo, no percurso deste trabalho, buscamos identificar o perfil dos usuários dos acervos documentais da Fundação Casa de José Américo, bem como analisar a existência de instrumentos de registro para compreender o perfil do usuário, mapear os acervos mais consultados, ponderar a relação de retorno do usuário para a instituição e propor uma aplicabilidade de rotina na instituição por parte dos servidores, de um instrumento que viabilize traçar o perfil do usuário, bem como os seus usos e necessidades, para este ser um medidor de suas ações. Nessa conjuntura, a pesquisa realizada teve cunho bibliográfico e de campo, se caracterizando como quantitativa e qualitativa, apresentando um caráter documental, pois utilizamos o instrumento da própria fundação, uma ficha de registro, como fonte primária de informação. Após as análises, percebemos que, apesar de existir um instrumento de registro de seus usuários, sua aplicabilidade não se configura como rotina do serviço, levando a um quadro de preenchimento inadequado e possível ausência de aplicação em parte dos usuários dos acervos da fundação. Outro ponto alavancado foi a falta de retorno dos pesquisadores com relação aos “produtos científicos” gerados pelas suas pesquisas, uma forma de configurar de fato o uso das informações que permeiam os documentos que estão sob a custódia da referida fundação. Diante disto, sugerimos que a Casa de José Américo crie uma política administrativa que possa garantir na prática a aplicação do seu instrumento de registros de usuários, para viabilizar um retorno constante no que tange o alcance da necessidade de seus usuários.

Palavras-chave: Usuário de arquivo. Estudo de usuário. Fundação casa de José Américo.

CASA JOSÉ AMÉRICO FOUNDATION: MAPPING THE ACCESS RELATIONSHIP AND USE OF INFORMATION

ABSTRACT

Studying users is a vital tool for developing archival practices, understanding the relationship between access and use, and above all, understanding the purpose of the archive and its practices are being achieved. Therefore, in the course of this work, we sought to identify the profile of users of the documentary collections of José Américo's home foundation, as well as to analyze the existence of registry tools to understand the user profile, map the most consulted collections, of the user to the institution and propose a routine applicability in the institution by the servers, an instrument that makes it possible to trace the user's profile, as well as their uses and needs, to be a measure of their actions. In this context, the research carried out had a bibliographic and field character, being characterized as quantitative and qualitative, presenting a documentary character, since we used the instrument of the foundation itself, a record sheet, as the primary source of information. After the analysis we realized that although

there is a registry tool for its users, its applicability is not configured as a routine of the service, leading to a frame of inadequate filling and possible absence of application on part of users of the foundation's collections. Another leveled point was the researchers' lack of feedback regarding the "scientific products" generated by their research, a way to actually configure the use of the information that permeates the documents that are in the custody of said foundation. In view of this, we suggest that Casa de José Américo create an administrative policy that can guarantee in practice the application of its instrument of user registration, to enable a constant return on the scope of the need of its users.

Keywords: File user. User study. Founding house of José Américo.

1 INTRODUÇÃO

Para facilitar o acesso à informação, é imperativo organizar e tratar as informações contidas nos documentos. Neste contexto, dedicaremos nossa pesquisa aos arquivos históricos, cujos documentos possuem valor probatório, moldando um intrincado tecido de memórias. No âmbito institucional, é crucial considerar o usuário como elemento central na gestão arquivística, uma vez que suas interações e usos podem fundamentar pesquisas, viabilizar estudos científicos e servir à comunidade em geral, especialmente aos pesquisadores.

Compreender os usuários, suas necessidades e a extensão dessas necessidades são essenciais para entender o papel do arquivo como fonte de informação e memória. Optamos, portanto, por analisar a Fundação Casa de José Américo, uma instituição que abriga acervos documentais, incluindo o arquivo dos ex-governadores da Paraíba e o arquivo de José Américo de Almeida, entre outros de relevância para a sociedade e cultura paraibana.

A escolha desse tema baseou-se na amplitude dos acervos da Fundação, bem como em sua função social e cultural para a cidade de João Pessoa (PB). A proposta visa ampliar as discussões sobre os usuários de arquivos e a função social do próprio arquivo, contribuindo cientificamente para a área arquivística. Diante desse cenário, surge a indagação: **qual é o perfil do usuário da Fundação Casa de José Américo de Almeida? Quais acervos são mais acessados? Que tipo de pesquisa é realizada na Fundação?**

Para responder a essas questões, estabelecemos nossos objetivos, sendo o geral identificar o perfil dos usuários dos acervos documentais da Fundação. Como objetivos específicos, buscamos analisar a existência de instrumentos de registro para

o perfil do usuário, mapear os acervos mais consultados, avaliar a relação de retorno do usuário para a instituição e propor a aplicação rotineira de um instrumento pelos servidores, viabilizando a construção do perfil do usuário, seus usos e necessidades como indicadores de suas ações.

Para alcançar tais objetivos, desenvolvemos uma metodologia dividida em duas etapas: uma revisão bibliográfica para embasar cientificamente nosso estudo, conforme Lima e Miotto (2007), e uma pesquisa de campo para verificar a realidade da Fundação Casa de José Américo, seus usuários e o acesso aos acervos. A pesquisa de campo, caracterizada como quantitativa e qualitativa, proporciona uma análise estatística dos dados, combinada com a compreensão aprofundada por meio dos documentos encontrados na instituição. Simultaneamente, caracterizamos nossa pesquisa como documental, utilizando a ficha de registro do usuário da Fundação como fonte primária. A abordagem documental, conforme Gil (2008), segue passos semelhantes à pesquisa bibliográfica, mas destaca a exploração das fontes documentais como base analítica.

2 ARQUIVO: ASPECTOS CONCEITUAIS

A partir de agora veremos na literatura conceitos que permeiam os arquivos, como eles se definem. De acordo com a Lei 8.159 de 1991 intitulada “lei de arquivos”, em seu 2º parágrafo define:

[...] os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos. (BRASIL, 1991).

Já o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 27) define de forma mais ampla as possíveis interpretações acerca de arquivo.

1 Conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte. 2 Instituição ou serviço que tem por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e o acesso a documentos. 3 Instalações onde funcionam arquivos. 4 Móvel destinado a guarda de documentos.

Percebemos que a definição de arquivo é muito abrangente pois engloba tanto a sua legislação quanto a visão de vários autores, que se complementam. Rodrigues (2006, p.105) ressalta que: “O arquivo é, então, o resultado de dois processos integrados. O processo de produção e recepção de documentos resulta do processo de realização da missão”. Além disso, o arquivo tem a função e a finalidade de guardar a documentação e principalmente fornecer aos interessados as informações contidas em seu acervo de maneira rápida e segura. Nesse contexto, os arquivos passam a servir a administração de uma instituição seja ela pública ou privada, bem como à sociedade, no caso dos arquivos históricos.

Dessa maneira, atendendo a administração de uma entidade, os arquivos se caracterizam através do ciclo vital dos documentos compreendendo suas três idades. Para que uma instituição possa entender sua tramitação até sua eliminação. Roncaglio (2004, p.3) destaca que:

Esquemáticamente se apresentam três fases da vida do documento: o primeiro ciclo, denominado corrente, corresponde ao valor administrativo; o segundo ciclo, denominado intermediário, corresponde ao valor probatório e/ou legal do documento e o último ciclo, denominado permanente, quando o valor histórico e científico se sobrepõe aos demais valores. Caso não se reconheça esse valor permanente, o conjunto documental será eliminado.

Portanto, percebemos que o arquivo está presente no cotidiano dos indivíduos, seja em um pequeno, médio, grande conjunto ou até mesmo em uma massa documental. Eles existem como forma de comprovação de um ato ou ação por meio das informações presentes em seus documentos. Além disso, funcionam como uma maneira de preservar e guardar a memória e cultura de uma sociedade, especialmente no caso dos arquivos históricos, pessoais e familiares.

Passamos a compreender os arquivos como espaços de construção da memória de uma instituição, de um povo ou de uma pessoa, fundamentados nas informações neles encontradas, independentemente do suporte em que estejam armazenadas. O papel dos arquivos é preservar a memória e a cultura de uma sociedade em seus diversos aspectos, buscando atender às necessidades de quem deles precisa, ou seja, aos seus usuários, denominados usuários da informação.

As organizações, tanto públicas quanto privadas, são grandes produtoras de documentos ao longo de suas atividades administrativas. Isso não é diferente nos

arquivos públicos, e a expectativa dos gestores é que os documentos de valor histórico sejam plenamente preservados, garantindo assim o direito de consultá-los quando necessário. No entanto, é importante reconhecer que a realidade dos arquivos em nosso país é um tanto frágil.

De acordo com a lei 8.159 de 8 de janeiro de 1991, “ é dever do poder público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio á administração, á cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação”. (Brasil, 1991). Segundo o CONARQ (2017, p. 18, Art. 7º):

Os arquivos públicos são os conjuntos de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias. § 1º São também públicos os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por instituições de caráter público, por entidades privadas encarregadas da gestão de serviços públicos no exercício de suas atividades.

É nos arquivos que estão a memória do povo, de uma sociedade, de uma nação. A nossa identidade e nossas origens, estão salvo-guardadas nos mais antigos arquivos sejam os arquivos públicos (federais, estaduais ou municipais) e até mesmo, os privados todos contam e retratam a nossa história.

Portanto faz-se necessário aplicar zelo as informações que são produzidas na esfera pública, pois os arquivos públicos são guardiões de um verdadeiro arsenal, histórico, cultural, pessoal e administrativo, que irá viabilizar a uma sociedade, ou individuo o direito de acesso e uso das informações neles contidas, contribuindo para a necessidade de comprovação de um fato, da existência de uma pessoa, de uma comunidade da história de um povo.

3 ARQUIVO: ESPAÇO DE MEMÓRIAS E CULTURA

A partir de agora, abordaremos o arquivo como um espaço de memória e cultura, analisando como se deu o seu surgimento, tanto no âmbito nacional quanto internacional. Durante muitos anos, prevaleceu o discurso de que o arquivo era

apenas um local para jogar e acumular objetos, papéis sem valor, sendo muitas vezes subestimado e até mesmo não reconhecido como arquivo.

Ao considerar que qualquer cidadão poderia ter um arquivo, seja em uma instituição ou de forma pessoal, observa-se que, em muitas situações, as pessoas não se davam conta disso, tampouco compreendiam a importância desse acervo. Essa falta de percepção e conhecimento sobre a relevância dos arquivos contribuiu para a persistente dificuldade enfrentada pelos arquivistas em exercer sua profissão até os dias de hoje.

No entanto, nas últimas décadas, esse cenário começou a mudar, e os arquivos, sejam administrativos ou históricos, têm ganhado uma expressividade crescente em relação ao seu lugar e à sua importância social.

No âmbito histórico podemos observar que os arquivos aparecem em paralelo ao desenvolvimento da escrita, com o papel de guardião da memória de um povo, de uma nação. “Os arquivos nasceram com a força de uma representação da herança cultural de uma nação (os arquivos nacionais) e com a promessa de preservação dos registros dos acontecimentos “do presente e do futuro”, evitando, assim, que se somassem à coleção de ruínas do passado”. (Araújo, 2015, p. 8). Além disso, “A partir de 1789, com a Revolução Francesa iremos assistir a uma verdadeira mudança na História da Europa, que se irá repercutir na noção e funcionalidade dos Arquivos”. (Reis, 2006, p. 10).

A partir desse processo de revolução de uma maneira muito lenta e gradativa, aqui no Brasil, os arquivos passariam e passam a ter seu valor de memória e cultura, especialmente o valor de comprovação de direitos de Fazendo parte da história, da administração, da legislativa, da cultura, ocupando assim seu papel na sociedade.

No cenário brasileiro, a criação dos arquivos teve como base os arquivos europeus, em especial o Arquivo Nacional da França. O Arquivo Público do Império Brasileiro, que mais tarde passaria a chamar-se Arquivo Nacional, foi criado e regulamentado em 2 de janeiro de 1938, conforme mencionado por Estevão e Fonseca (apud Santana, 2018, p. 15).

No Brasil, a proposta de criação do Arquivo Público surgiu na Constituinte de 1823 e foi introduzida no art. 70 da Constituição de 1824, quando se fixava o destino dos originais das leis. Quatorze anos mais tarde, o Arquivo Público seria formalmente

estabelecido, subordinado à Secretaria de Estado dos Negócios do Império e instalado nas exíguas dependências da própria secretaria. Mais dois anos seriam necessários (1840) antes que tivesse um diretor formalmente nomeado: Ciro Cândido Martins de Brito. Por décadas, a instituição esforçou-se por fazer jus ao seu nome – no Império, Arquivo Público do Império, e na República, Arquivo Público Nacional – e buscou conciliar a tradição portuguesa, as injunções político-administrativas brasileiras e o modelo de arquivo nacional francês. No entanto, se a experiência francesa serviu de fonte de inspiração ao longo de todo o século XIX, como o comprovam várias evidências, foi apenas no final dos anos 1950 que a aproximação com a França teve efeitos mais substantivos, seja no tratamento arquivístico do acervo, seja na maneira como a instituição passou a se fazer presente no cenário internacional.

Ao fazermos esta breve exposição sobre o surgimento dos arquivos, é perceptível o quão importantes os acervos documentais são para uma sociedade. Eles servem de maneira abrangente em suas necessidades, abarcando três seções: administrativa, legislativa e histórica. Por abrangerem essas três seções, os arquivos tornam-se responsáveis por diversos tipos de documentação, como originais das leis nacionais, atos do poder executivo, moderador e da Igreja, originais de contratos e atos de casamentos, batismos e óbitos dos membros da Casa Imperial, mapas, patentes e muitos outros documentos, desempenhando assim um papel administrativo e legal indispensável.

Entretanto, mesmo o arquivo cumprindo o papel de guardião da memória e cultura de uma sociedade, e guardando em seus acervos diversos tipos de documentação, existia uma grande dificuldade para que os cidadãos tivessem acesso a estes. A consulta aos documentos e a concessão de determinados registros só eram permitidas mediante autorização do alto escalão.

Nos primeiros anos do Arquivo Público, e certamente nas décadas seguintes, o termo público, que tanto destaque teve na França, tinha um efeito mais subliminar do que concreto junto à população, a tomar pelo art. 10 do regulamento n. 2, segundo o qual os documentos não podiam ser franqueados a ninguém “sem licença do ministro e secretário de Estado dos Negócios do Império”. Até mesmo a concessão de certidões (art. 11) supunha a aprovação da autoridade ministerial. (Estevão; Fonseca, 2010, p. 84).

Portanto, o acesso à informação só passou a ser regulado, proporcionando uma maior acessibilidade aos cidadãos, especialmente à informação pública, com a

criação da Lei 12.527, que determina o direito ao acesso das informações. Silva e Oliveira (2016, p. 333) afirmam que:

A lei 12.527 de Acesso à Informação (LAI) surge como um grande direito há muito tempo cobrado pela sociedade, uma transparência dos arquivos públicos, principalmente durante a ditadura militar, sem dúvida esta lei vem reafirmar o compromisso da Constituição de 1988, que dá direito a todo e qualquer cidadão o acesso às informações públicas de seu interesse pessoal ou coletivo.

É notório que os caminhos percorridos pelos arquivos, visando garantir sua existência e o acesso às informações neles contidas, foram de grande contribuição. Isso nos permite, hoje, discutir como podemos continuar assegurando o direito indiscutível à acessibilidade, à manutenção e à preservação da memória e cultura de uma sociedade. Isso, levando em consideração que estamos constantemente em um processo de transformação.

4 CONHECENDO A FUNDAÇÃO CASA JOSÉ AMÉRICO DE ALMEIDA

Desde sua construção no início dos anos 50, a Casa de José Américo, situada na Avenida Cabo Branca, número 3336, na orla do Cabo Branco, incorporou-se à história e à cultura brasileira. A dimensão do proprietário José Américo de Almeida, tanto como político quanto como escritor, sempre atraiu a este endereço personalidades de projeção nacional nos campos da política, das artes e da literatura, quando de passagem por João Pessoa.

Imagem 1- Fachada de entrada da Fundação casa de José Américo de Almeida



Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

No entanto, após sua morte em 1980, a casa onde viveu seus últimos anos foi repassada ao patrimônio histórico e cultural dos paraibanos pela Lei Estadual 4.195, transformando-se assim em fundação. A Fundação Casa José Américo é composta pelo Museu, pela Biblioteca, pela Hemeroteca e pelos Arquivos, que abrigam o arquivo dos governadores e de outros políticos e intelectuais paraibanos.

Essa fundação, residência na qual José Américo viveu por mais de 20 anos, está aberta à visitação pública desde 1982. O destaque na instituição são os arquivos, que abrigam mais de 300 mil documentos, entre manuscritos, impressos em geral, fotos e peças de áudio e vídeo. Sua missão é preservar, pesquisar e divulgar a vida e obra de José Américo de Almeida e a cultura paraibana, contribuindo para o engrandecimento da sociedade.

Imagem 2- Fundação casa de José Américo de Almeida



Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

O Museu (Imagem 3), que está instalado na casa onde José Américo viveu por vinte anos de sua vida, mantém preservada a sua originalidade, guardando as mesmas características de quando ele, nela residia. Abriga mobiliário original da época, obras de arte, objetos de uso pessoal, comendas, assim como a biblioteca e o arquivo fotográfico. Dentre os atrativos, uma estátua de corpo inteiro de José Américo veste o fardão, empunhando a espada da Academia Brasileira de Letras (ABL). O terraço conta com as mesmas cadeiras com as quais José Américo recebia amigos, intelectuais, jornalistas, populares e autoridades.

Imagem 3: Museu da Fundação Casa de José Américo de Almeida



Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Os ambientes do museu mantêm-se na mesma estrutura da época em que José Américo estava transitando por entre seus corredores. As salas (imagem 4) conservam os mobiliários originais de sua época, proporcionando aos visitantes uma experiência autêntica e imersiva no contexto histórico e cultural que envolveu a vida e obra de José Américo de Almeida.

Imagem 4: Salas do Museu Casa de José Américo de Almeida



Foto: Acervo digital da Fundação Casa de José Américo

O Arquivo que compõe a Fundação Casa de José Américo abriga milhares de documentos, incluindo manuscritos, impressos em geral, fotos e peças de áudio e vídeo, além de objetos tridimensionais (Imagens 5 e 6). Essa rica diversidade documental e material oferece um panorama abrangente da vida, obra e contexto histórico do ilustre José Américo de Almeida.

Imagem 5: Documentos fotográficos que compõe o acervo.



Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Imagem 6: Documentos tridimensionais, que fazem parte do acervo documental.



Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

O prédio projetado que abriga o arquivo (Imagem 7) possui uma estrutura especial para receber documentação, logo na sua entrada vemos o mausoléu de José Américo de Almeida, onde encontra-se os seus restos mortais trazidos pelo na época Governador da Paraíba, Tarcísio de Miranda Burity que em contato com os familiares, resolveram criar uma Fundação, só assim seria possível abrigar os restos mortais e possibilitar acesso à população sobre a vida e obra de José Américo.

Imagem 7: Entrada do prédio do Arquivo na Fundação Casa de José Américo de Almeida



Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

O acervo apresentado descreve o acervo da Fundação Casa de José Américo, que é composto por **14 fundos arquivísticos** contendo **360.000 documentos** em vários suportes especiais. O acervo é mantido em condições adequadas de **climatização e acondicionamento** para garantir a preservação documental. Entre

os fundos documentais, destacam-se os dos ex-governadores da Paraíba, como José Américo de Almeida, Tarcísio de Miranda Burity, Gratuliano da Costa Brito, Oswaldo Trigueiro de Albuquerque Melo, Ronaldo da Cunha Lima, Ivan Bichara Sobreira, Cícero de Lucena Filho, Antônio Marques da Silva Mariz, Cassio Cunha Lima, José Targino Maranhão e Ricardo Vieira Coutinho, entre outros. Além disso, a fundação também possui acervos de intelectuais da Paraíba, como Ascendino Leite, Virgínius da Gama e Melo, José Rafael de Menezes, Lauro Pires Xavier, Abelardo Jurema, Juarez da Gama Batista, Paulo Nunes e Aécio Villar de Aquino, entre outros. A preservação desses acervos é uma forma de disseminar a memória e a cultura da Paraíba e de seu povo

Imagem 8: Corredor onde encontram-se os fundos dos governadores da Paraíba, no Arquivo da Fundação Casa de José Américo de Almeida



Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

O Arquivo dos ex-governadores foi criado nos primeiros tempos de vida da fundação. Seu prédio foi inaugurado em março de 1991. A base de formação do arquivo foi o fundo arquivístico de José Américo de Almeida, que agregou outros fundos como parte da documentação permanente gerada pela secretaria particular do governo da Paraíba e documentos da vida privada de governadores e personalidades.

Desde a década de 1930, a fundação arquivística guarda arquivos de governadores, sendo o primeiro deles o do ex-governador Gratuliano da Costa Brito e o último do até então atual governador Ricardo Vieira Coutinho. No prédio do arquivo, a documentação de 20 governadores está acondicionada em salas

identificadas com seus nomes. Algumas imagens do arquivo estão disponíveis nas figuras 9 e 10.

Imagem 9: Acervo de José Américo de Almeida



Fonte: Acervo fotográfico da Fundação Casa de José Américo

Imagem 10: Acervo de Ronaldo da Cunha Lima



Fonte: Acervo fotográfico da Fundação Casa de José Américo

O Arquivo dos Governadores é o espaço de integração de todos os conjuntos arquivísticos entregues à custódia da Fundação Casa de José Américo, sob a responsabilidade de seu Departamento de Documentação e Arquivo. Portanto, o Arquivo dos Governadores é um ambiente que contribui assiduamente para manter viva não apenas a história de vida dos políticos e personalidades paraibanos, mas sim a história da própria Paraíba.

Os arquivos da Fundação, de forma geral, correspondem a uma riqueza documental reconhecida por pesquisadores e outros usuários que procuram o

Departamento de Documentação e Arquivos para realizarem consultas sobre os mais diversos assuntos socioculturais, políticos e econômicos.

O Departamento de Documentação e Arquivo tem a incumbência de coletar, classificar e conservar os documentos que visam subsidiar os estudos e pesquisas acerca da bibliografia de José Américo de Almeida e de personalidades do seu tempo, assim como o período histórico que abrange a documentação ali existente.

Imagem 11: Acervo de Ricardo Vieira Coutinho



Fonte: Acervo fotográfico da Fundação

Outro acervo que merece atenção neste setor é o Acervo de Cultura Popular, localizado no prédio do arquivo, que acolhe um acervo de variados artefatos da cultura popular materializados em seu aspecto bibliográfico, documental e museológico. Os objetos resultam da doação de diversos artistas, como do poeta Paulo Nunes Batista, da professora e pesquisadora Neuma Fechine, do professor e pesquisador José Nilton, além do acervo de cordel Leandro Gomes de Barros. Com o objetivo de preservar a memória da cultura popular, a sala reúne documentos, manuscritos, estudos científicos, folhetos de cordel, xilogravuras, biografias, livros, peças artesanais e utensílios domésticos em cerâmica, estopa, barro e madeira, organizados em uma exposição permanente disponível para a visitação pública e pesquisa científica.

Com relação à Hemeroteca (Imagem 12) que também é um espaço bastante consultado por pesquisadores, tem por finalidade resguardar a memória da imprensa paraibana contando com coleções de diversos jornais de circulação no Estado da

Paraíba e em alguns do país. Há também edições raras como: *Diário Oficial do Império do Brasil* (ano 1868) e partes de *O Libertador*¹ (ano 1896). Coordenado pelo Departamento de Documentação e Arquivo, o setor favorece a dinamização da pesquisa científica e estimula a participação de estudantes e pesquisadores no acesso à consulta de seu acervo.

Foto 12 – Hemeroteca Fundação Casa de José Américo



Fonte: Foto do arquivo digital de José Américo de Almeida

A biblioteca Dumerval Trigueiro Mendes (Imagem 13), que pertence à Fundação, conta com um acervo estimado em 17.000 títulos, incluindo enciclopédias, dicionários, coleções especiais, obras raras, periódicos e plaquetes de diversas áreas do conhecimento humano, adquiridos por meio de doações e permutas. A biblioteca também dispõe de acervos particulares relevantes, como o do historiador e professor José Pedro Nicodemos, do escritor e poeta Ascendino Leite e o do desembargador Aurélio de Albuquerque, dentre outros que foram doados à instituição.

¹ O Jornal O Libertador era um Órgão da Revolução Liberdade ou Morte, da década de 1920. Jornal revolucionário, órgão oficioso da ex-coluna Prestes, Tendo como redatores José D. Pinheiro Machado e Lourenço Moreira Lima.

Foto 13- Biblioteca fundação casa de José Américo



Fonte: Foto do arquivo digital de José Américo de Almeida

Portanto, o ponto convergente entre esses espaços é o próprio José Américo de Almeida, pois ele se faz presente em todos esses ambientes, a partir dos documentos. Embora cada espaço de informação tenha suas particularidades, eles permanecem unidos, com o propósito de preservar, possibilitar a pesquisa e divulgar a vida e obra de José Américo de Almeida, bem como a de intelectuais e políticos paraibanos, além de divulgar a cultura paraibana, contribuindo para o engrandecimento da sociedade

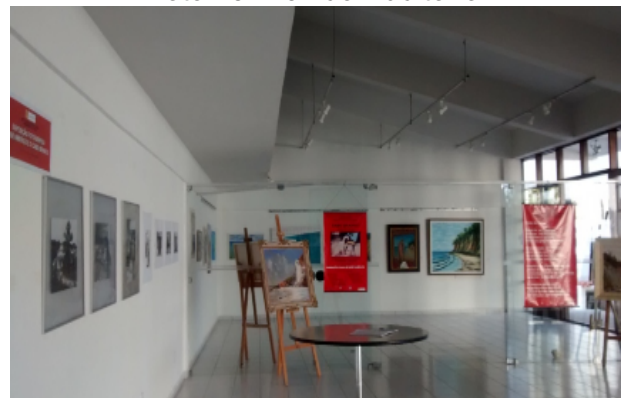
A Fundação Casa de José Américo conta com três prédios, dispostos à frente o museu, em seguida o prédio que abriga os setores administrativos da instituição contando com um auditório (imagem 14) e uma galeria (imagem 15) localizada no hall do auditório, onde ocorrem muitos eventos científicos, saraus de poesias, exposições e lançamentos de livros.

Foto 14 - Auditório da fundação casa de José Américo



Fonte: Foto do arquivo digital de José Américo de Almeida

Foto 15- Hall do Auditório



Fonte: Foto do arquivo digital de José Américo de Almeida

Para um bom funcionamento da instituição, ela conta atualmente com um quantitativo de aproximadamente vinte funcionários, entre eles: o Presidente Damião Ramos Cavalcanti; a Secretária Executiva, Rejane Mayer Ventura; a Diretora do Museu, Janete Lins Rodriguez; a Diretora do Departamento Administrativo, Lidiana Carvalho Ramos Cavalcanti; Lúcia de Fátima Guerra Ferreira, Diretora do Departamento de Documentação e Arquivo; Marcella Vasconcelos Brito, Diretora do Departamento de Pesquisa; Rossiane Delgado de Albuquerque Cordeiro, Diretora do Departamento de Informática; Nadígila da Silva Camilo, Diretora da Biblioteca; Maria De Fátima Farias, Diretora De Programação Cultural; Thiago Vasconcelos Brito, Assessor Jurídico; entre outros funcionários, que trabalham para melhor servir à sociedade disseminando informação, cultura e arte.

Gostaríamos de destacar a preocupação que a Fundação Casa de José Américo tem com a acessibilidade. Embora seja lei, muitas instituições não fazem as suas adaptações. A Fundação Casa de José Américo busca atender com presteza todo e qualquer usuário, sendo a acessibilidade o primeiro ponto a traduzir essa vontade de disseminar seus acervos. A fundação tem investido em adaptações para garantir que todos os usuários possam usufruir dos seus serviços. A imagem 16, que você mencionou, é um exemplo disso. Ela mostra que a fundação disponibiliza recursos para atender pessoas com deficiência, como rampas de acesso, sanitários adaptados, corrimão nas escadas e rampas, cadeira de rodas para uso do visitante, sinalização tátil, elevador adaptado, circuito de visitação adaptado, bebedouro adaptado e banheiros adaptados

Foto 16- Panorama das adaptações realizadas na Fundação casa de José Américo, com vistas a promover acessibilidade



Fonte: Dados da Pesquisa

Entender os usos e os usuários é entender como e se esta instituição alcança seus usuários de forma satisfatória. Sendo este, especialmente, o propósito dos arquivos e das unidades de informação, alcançar os usuários. Neste caso, buscamos entender o panorama do acesso e uso da informação na Fundação, independente do setor procurado. Entendemos que o usuário deve ser o foco maior da instituição.

5 O USO E O USUÁRIO: IMPORTÂNCIA DA COMPREENSÃO DO PERFIL DO USUÁRIO

A informação é um atributo que determina o desempenho das várias atividades e ações cotidianas de um indivíduo ou de uma instituição. Sua produção se dá de maneira natural e orgânica, e seu acesso e uso se faz necessário para o desempenho de suas atividades. Para se obter o acesso às informações produzidas, é importante que haja atenção com relação ao tratamento dessas informações, possibilitado pela organização e representação, viabilizando sua recuperação e consequentemente o uso.

O papel do arquivista nos diferentes tipos de setores sociais vem ganhando destaque. Cabe a esse profissional o tratamento e a organização das informações orgânicas, com vistas a viabilizar o acesso da informação por parte dos usuários. No contexto dos arquivos enquanto unidade informacional, Paes (2004) destaca que a sua função básica é tornar disponíveis as informações contidas no acervo documental sob sua guarda.

Compreendemos que os arquivos, bibliotecas e museus enquanto lugares de informação assumem um papel importante na sociedade contemporânea. Têm como principal finalidade servir aos usuários em geral, tornando disponíveis as informações de maneira eficiente. Quanto à informação inserida no contexto institucional, ela é sem dúvida o elemento-chave de qualquer organização, seja ela pública ou privada (Bellotto, 2006).

Para que o usuário alcance a informação desejada, é fundamental que o profissional conheça o seu perfil, suas demandas e necessidades. Esse levantamento torna-se possível por meio da realização do estudo do usuário, uma ferramenta que possibilita ao profissional da informação conhecer as necessidades e os usos da informação, bem como avaliar a qualidade dos serviços para promover melhorias nas

atividades desenvolvidas e oferecidas pela unidade de informação. Logo, torna-se evidente que a instituição que disponibiliza informações de forma mais rápida, independente do suporte ou do tipo, será aquela que alcançará melhor desempenho (Rousseau; Couture, 1998).

Quanto aos usuários da informação, são indivíduos ou grupos que buscam dados sobre algo e desfrutam dos mesmos individualmente ou coletivamente. O usuário da informação é aquele que necessita da informação para o desempenho de suas atividades (Sanz Casado, 1994). O autor afirma que todos nós somos usuários da informação, pois necessitamos da informação para o desempenho de nossas atividades. Le Coadic (2004) coaduna com Sanz Casado (1994) ao afirmar que o usuário é aquele que busca a informação para suprir uma demanda informacional. Já Núñez Paula (2004) compreende o usuário da informação como um sujeito que, por causa de uma necessidade de informação, é convertido em usuário da informação, ao lidar com a informação de diversos modos.

Nessa conjectura, Santos e Ribeiro (2003) compreendem que o usuário da informação, especialmente na seara arquivística, é uma pessoa que consulta ou pesquisa documentos para suprir uma demanda informacional. Os autores acrescentam que pessoa ou entidades que utilizam um serviço para acessar, transmitir, receber ou buscar informações.

A identificação do tipo de usuário dará subsídios ao profissional Arquivista para aprimorar e/ou criar os serviços, adequando-os às necessidades emergentes. A identificação dos tipos de usuários também pode auxiliar na elaboração de instrumentos de pesquisa apropriados a cada instituição, podendo ser utilizada para medir se as necessidades de informação estão sendo contempladas pela unidade de informação e para o direcionamento e gerenciamento dos seus trabalhos.

Sobre os tipos de usuário da informação, estes se dividem em dois grupos: os usuários potenciais e os usuários reais. Os usuários potenciais são aqueles que necessitam de informação para o desempenho de suas atividades, mas não têm consciência disso, portanto não expressam a sua necessidade informacional. Já os usuários reais são aqueles que são conscientes de sua necessidade informacional e fazem uso do serviço de informação para sanar essa necessidade (Sanz Casado, 1994).

Núñez Paula (2000) reitera, classificando os usuários em: reais, potenciais, internos e externos. Para a autora, os usuários reais são aqueles indivíduos que

utilizam frequentemente os serviços de informação; os usuários potenciais são os indivíduos a quem se destinam os serviços de informação; usuários internos, aquelas pessoas, grupos ou entidades que estão subordinados administrativamente ou metodologicamente à mesma gestão que a unidade de informação; e os usuários externos, pessoas, grupos ou entidades que não estão subordinados administrativamente ou metodologicamente à mesma gestão que a unidade de informação.

Ao se falar em uso e usuários da informação, muito se fala na necessidade de informação. Essa necessidade "não é uma necessidade primária como a necessidade por moradia ou a necessidade de alimento, mas uma necessidade secundária que surge para satisfazer às necessidades primárias" (Wilson, 2000, p.13).

Na literatura acerca da necessidade de informação, encontram-se também apontamentos sobre a dificuldade de constata-la com precisão, por ser ela uma experiência subjetiva que ocorre na mente da pessoa que necessita e, conseqüentemente, não é diretamente acessível para um observador. A experiência de necessidade pode apenas ser deduzida a partir de um comportamento ou através de relatos da pessoa que necessita (Costa; Silva; Ramalho, 2010).

O conhecimento do comportamento do usuário da informação é imprescindível para planejar, desenvolver e prestar serviços que realmente atendam às necessidades dos usuários da informação. Costa, Silva e Ramalho (2010) enfatizam que cabe ao profissional arquivista promover a realização de estudos de usuários para planejar produtos e serviços de informação. O estudo possibilita diversificar e personalizar a oferta da informação em função da necessidade de seus usuários, respeitando seus hábitos e sua compreensão do sistema.

O estudo do usuário é uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso da informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação. O objetivo final de um produto de informação ou de um sistema de informação deve ser pensado em termos do uso dado à informação e dos efeitos resultantes desse uso nas atividades dos usuários. A função mais importante do sistema é, portanto, a forma como a informação modifica a realização dessa atividade.

O conhecimento do usuário é a base de orientação e da concepção dos serviços e informação, considerando suas características, atitudes, necessidades e demandas. Esses serviços devem ser planejados de acordo com os usuários e a

comunidade a ser alcançada, com a natureza de suas necessidades de informação e seus padrões de comportamento na busca e no uso da informação, de modo a maximizar a eficiência do serviço. Nesse sentido, o estudo do usuário é uma área de estudo que emerge na década de 1940 e tem por finalidade traçar o perfil do usuário, com vistas a alcançar a sua demanda informacional. Figueiredo (1994) considera os estudos de usuários como investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação.

Dias e Pires (2004) corroboram ao considerar o estudo do usuário como uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação. Esses estudos se baseiam em técnicas que têm por finalidade observar e questionar os usuários das unidades de informação, bem como compreender suas necessidades, usos, opiniões e avaliações a respeito dos serviços oferecidos.

Nas instituições de memória, como é o caso da Fundação Casa de José Américo, o estudo dos usuários é fundamental para compreender as necessidades do seu público-alvo. Esse estudo permite ao profissional um atendimento adequado e eficiente da informação e uma apropriação da linguagem técnica específica utilizada pelo público. Para facilitar o acesso documental, o profissional da informação precisa observar e adequar-se a essa linguagem. A análise dos tipos de usuários é, portanto, uma necessidade das instituições (Pedrazzi, 2011).

Compreendendo a importância do mapeamento dos usuários, bem como a compreensão sobre acessos e usos nos acervos custodiados pela Fundação Casa de José Américo, buscamos entender como a referida instituição percebe seus usuários e se existe algum instrumento que possibilite essa compreensão. A partir daí, procuramos traçar a relação entre o perfil, o acesso e o uso nos acervos da fundação

6 MAPEANDO A RELAÇÃO DE ACESSO E USO DOS USUÁRIOS NA FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO

O acesso presencial aos acervos é uma forma dos usuários terem um contato direto com os documentos das unidades de informações, que, de maneira organizada, devem estar disponíveis com vistas a facilitar consequentemente a recuperação e o uso das informações que os permeiam. Nesse contexto, buscamos compreender como a Fundação Casa de José Américo traça o perfil de seu usuário, que instrumento

ela utiliza, além de ponderar como se dá esse processo, isto é, se os profissionais da informação conseguem compreender seus usos e usuários.

Em meados do mês de agosto de 2018, realizamos uma visita à Fundação Casa de José Américo. Na ocasião, fomos recebidas pela Diretora do Departamento de Documentação e Arquivo, Lúcia de Fátima Guerra Ferreira, que nos apresentou as instalações e conversou um pouco sobre como a fundação está percebendo o processo de uso e usuário no seu cotidiano. De acordo com a diretora, a equipe do departamento de documentação está em andamento de elaboração de uma ficha para traçar esse perfil com um melhor direcionamento. Na ocasião da visita, ela nos apresentou uma ficha que existia e vinha sendo aplicada nos usuários, porém em um processo que não se constituía uma rotina por parte dos servidores. Nesse sentido, nem todos os usuários dos serviços respondiam à ficha, e quando respondiam, nem sempre os dados estavam completos, como constatamos durante nossa coleta.

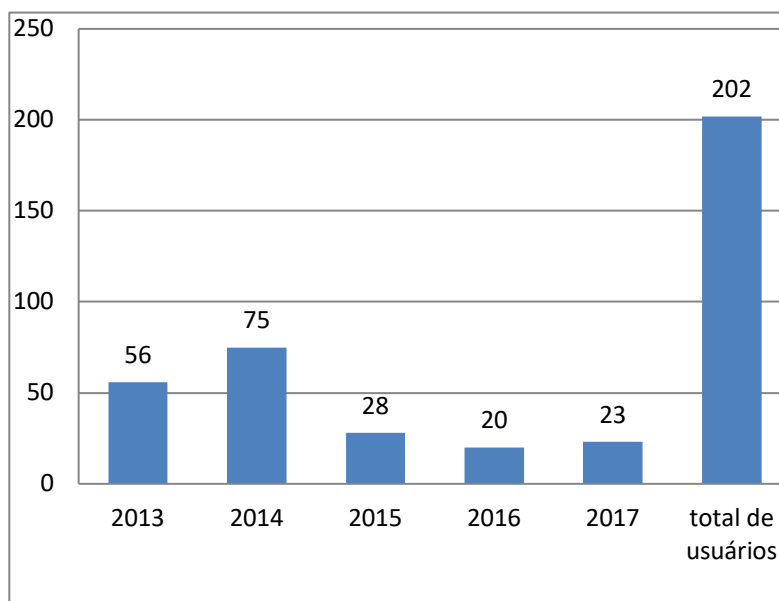
A equipe está em processo de elaboração de um novo instrumento de avaliação dos usuários, com a proposta de tornar a sua aplicabilidade uma rotina no serviço, compreendendo-a como um instrumento balizador na eficiência das próprias unidades de informação.

Em uma segunda visita, no mês de setembro de 2018, fomos recebidas pela historiadora e arquivista Shara Raquel Silva Dutra Medeiros, que nos apresentou a ficha de registro dos usuários, bem como a realidade das fichas aplicadas no serviço. Após analisarmos, optamos por buscar a compreensão dessa relação de uso, usuário e unidade da informação na Fundação Casa de José Américo por um período de cinco anos, ou seja, nos anos de 2013, 2014, 2015, 2016 e 2017.

A ficha de registro dos usuários da Fundação Casa de José Américo apresenta: Nome do usuário, Endereço, Grau de instrução, Instituição, Objetivos da pesquisa, Arquivos Pesquisados, Documentos, Data e nome do funcionário que realizou o atendimento. Destarte, categorizamos cada metadado de acordo com o ano da visita, possibilitando-nos a elaboração de gráficos para trazermos esse panorama.

Com relação ao quantitativo de fichas analisadas, constatamos que durante esses cinco anos (2013, 2014, 2015, 2016 e 2017), foram preenchidas 202 fichas. No entanto, isso não representa possivelmente o total de usuários dessa fundação, haja vista que nem sempre havia a sua aplicação. O gráfico 1 traz esse cenário.

Gráfico 1- Quantitativo de fichas de Registro de Usuários da Fundação Casa de José Américo entre os anos de 2013-2017



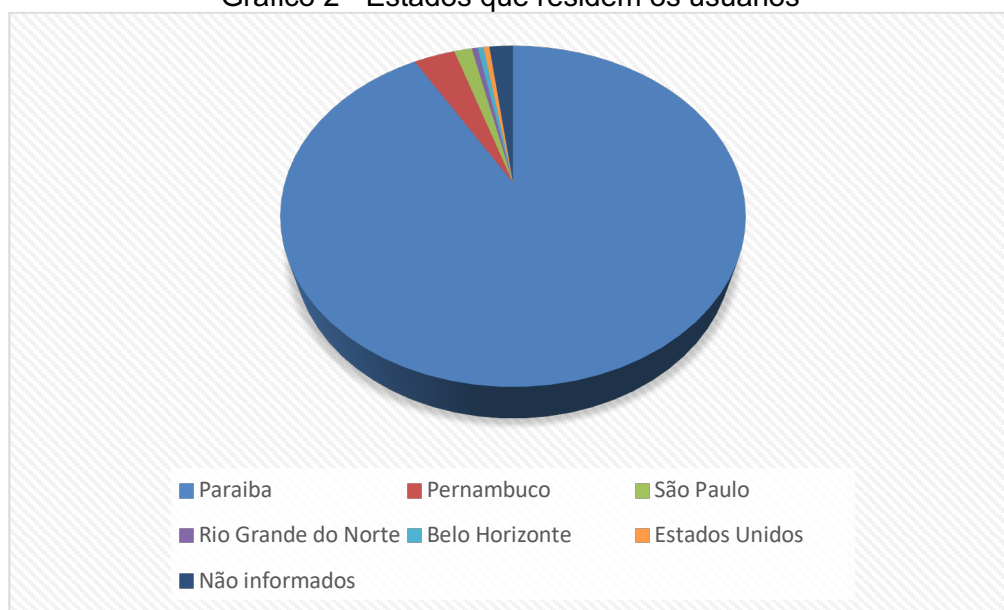
Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Percebemos, através do gráfico 1, que durante os cinco anos analisados, o ano de 2014 foi o ano que teve o maior número de usuários que responderam às fichas, apresentando nesse cenário 37,12% do total de fichas aplicadas, ao passo que o ano que teve o menor índice de aplicação foi o ano de 2016, com um percentual de 9,90% das fichas que serão analisadas.

Reiteramos a possibilidade de, durante esses anos, ter ocorrido um número maior de visitas que não responderam à ficha, pois, através de conversas com alguns servidores, percebemos que não há uma rotina em sua aplicação, muitas vezes sendo esquecida no processo de atendimento ao usuário.

Quanto ao endereço dos respondentes, optamos por categorizá-los considerando o estado de origem dos usuários, observados nas fichas que foram preenchidas, conforme percebemos no gráfico 2.

Gráfico 2 - Estados que residem os usuários



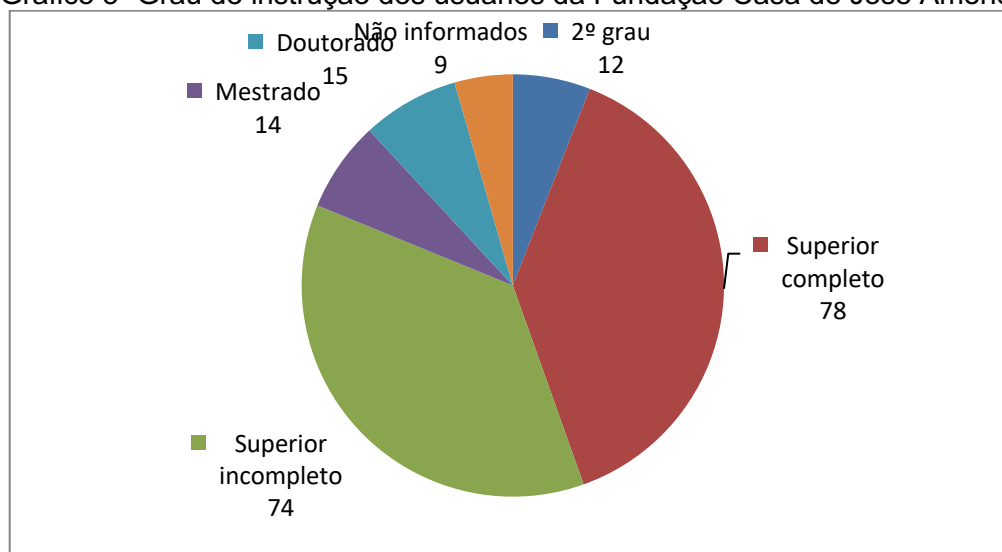
Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Através deste gráfico, podemos perceber que os usuários que mais buscaram acesso aos documentos da fundação foram da Paraíba, totalizando 185 usuários, o que corresponde a 91,5% do total. Entre as cidades de origem, João Pessoa teve a maior proporção, seguida por outras cidades como Campina Grande, Guarabira, Mamanguape e Areia.

O estado de Pernambuco representou 3,5%, correspondendo a 7 usuários, São Paulo teve 3 usuários, correspondendo a 1,5% dos acessos. Em seguida, Rio Grande do Norte, Estados Unidos e Belo Horizonte apresentaram apenas 1 usuário cada, correspondendo a 0,5% dos usuários. Constatamos também que alguns usuários não preencheram esse metadado, não informando seu endereço. Ao todo, foram 4 usuários, correspondendo a 2% do total.

Para traçarmos o perfil do usuário, é importante compreendermos o grau de instrução deles, ponderando a partir desse contexto as possibilidades de necessidades informacionais, de acesso e uso dos documentos da fundação. Logo, o quadro 3 expressa a realidade observada neste levantamento.

Gráfico 3- Grau de instrução dos usuários da Fundação Casa de José Américo



Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

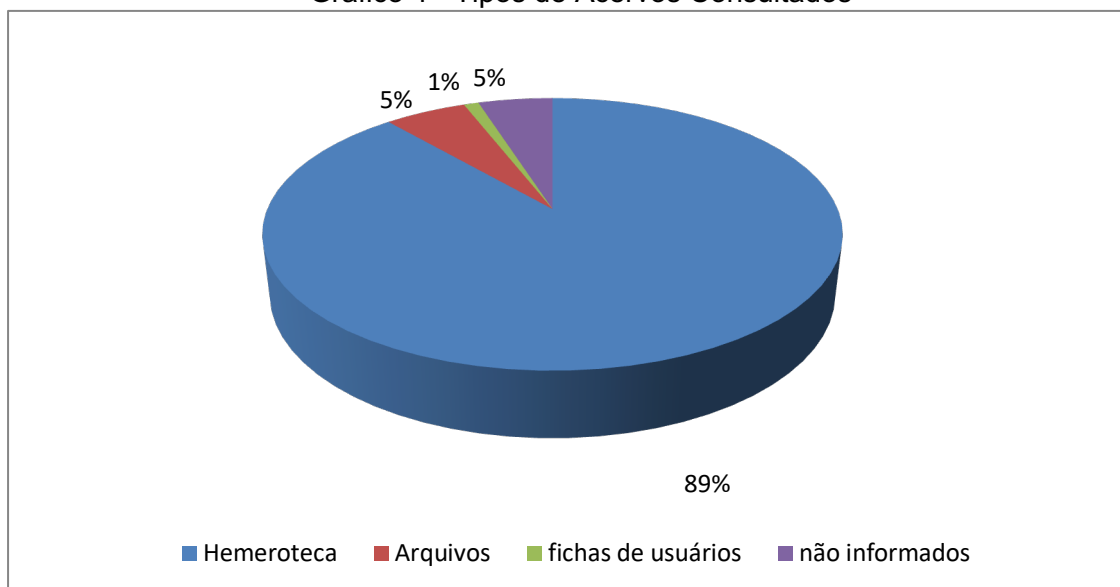
Através deste gráfico, podemos identificar o grau de instrução dos usuários da fundação, onde 39% dos acessos são de usuários com nível superior completo, enquanto 37% representam usuários com nível superior incompleto. Os usuários doutorandos correspondem a 7,4% do total, e os mestrandos correspondem a 7%. Nesse percurso, elencamos os usuários com segundo grau completo, correspondendo a 6%, e aqueles que não informaram o seu grau de instrução, totalizando 4%, o equivalente a 9 usuários.

Outro ponto relevante que podemos observar é a instituição de origem do usuário, o que nos traz, de maneira geral, a preponderância de usuários provenientes de universidades, representando um percentual de 89% do total. Entre as universidades elencadas, destacamos a Universidade Federal da Paraíba, além da presença de instituições como USP, UFRN, UFPE, UEPB, UFCG, UNESP, UFMG, e um usuário da *Vander Dielt University*, uma universidade dos Estados Unidos da América. Tivemos um total de 2% de usuários que não identificaram a sua instituição de origem e 9% de outras instituições, como a Ordem dos Advogados da Paraíba, o Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba, a Superintendência Executiva de Mobilidade Urbana (SEMOB), Polícia Militar, Banco do Brasil, Polícia Rodoviária Federal, TV Tambaú, Jornal da Paraíba, Prefeitura de Caaporã, Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba e Prefeitura Municipal de João Pessoa.

Entender a origem do usuário é, sobretudo, compreender seus possíveis motivos que, ancorados nesse panorama, indicam fortemente estar relacionado à

realização de pesquisas científicas nos acervos da fundação. Após compreendermos suas origens, vamos buscar o tipo de acervos que foram consultados, conforme veremos no gráfico 4.

Gráfico 4 - Tipos de Acervos Consultados



Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Através do gráfico 4, podemos perceber qual tipo de acervo foi mais consultado durante esses cinco anos pelos usuários da informação que responderam à ficha de usuário na Fundação Casa de José Américo. Diante deste panorama, percebemos que a Hemeroteca foi o acervo mais consultado, totalizando 179 acessos. O Arquivo apresenta um total de 11 acessos, ao passo que as fichas de usuários também são mencionadas, totalizando o registro de 2 acessos, e, por fim, aqueles que não informaram o tipo de acervo consultado, correspondendo a um total de 10 usuários.

Entender o usuário, seu perfil, suas necessidades é, sobretudo, um caminho que o profissional da informação deve buscar, com vistas a facilitar o acesso e o uso da informação sob a sua responsabilidade e, a partir dessas informações, elaborar estratégias quando necessário. Nesta pesquisa, percebemos que em relação à aplicação das fichas aos usuários, não havia uma rotina prática dos funcionários em aplicar cotidianamente este instrumento, realidade que, na atual gestão, tende a modificar, conforme afirmou a diretora do Arquivo. Está em processo de elaboração um novo instrumento para mediar essa relação entre o usuário e a fundação.

Ao término deste artigo, a arquivista Shara Raquel entrou em contato via e-mail, nos encaminhando o novo instrumento que foi elaborado e aprovado pela equipe do centro de documentação e arquivo e aprovado pela direção da fundação, bem como a implementação de sua aplicação na rotina da instituição. É necessário que os colaboradores tomem consciência da importância desse instrumento como mediador de suas práticas. Sendo importante a criação de políticas administrativas que possam garantir na prática que este instrumento seja aplicado de maneira efetiva.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em nossa pesquisa, buscamos entender como ocorre a relação do usuário, do uso e do acesso às informações na Fundação Casa de José Américo, procuramos conhecer quem são esses usuários e suas demandas. Reconhecemos a fragilidade quanto à aplicabilidade do instrumento avaliada; nesse sentido, sugerimos à instituição Casa de José Américo a criação de uma política administrativa que possa garantir na prática a aplicação do novo instrumento de registros de seus usuários, bem como a criação de uma caixa de elogios e sugestões, onde seus usuários poderão demonstrar o nível de satisfação com seu atendimento, esclarecer se estão conseguindo ter o devido acesso aos documentos desejados, e oferecer sugestões para aprimorar o serviço. Este é outro caminho para agregar ao processo de trabalho, sob a perspectiva de compreender as necessidades de seus usuários, além de tornar possível uma percepção da própria instituição em relação às suas práticas. Nesse caso, fortalecer os pontos fortes e minimizar as fragilidades a partir do olhar de seus usuários da informação.

Portanto, destacamos também que este estudo, apesar de esclarecedor, não limita a possibilidade de aprofundamento nos assuntos que envolvem a Fundação e, especialmente, o seu arquivo. Dada a sua importância política, cultural e social, diversos trabalhos podem ser desenvolvidos. Além disso, as práticas científicas a cada dia se renovam, possibilitando novas ações e, com elas, outros tantos resultados que podem ser obtidos. Com isso, esperamos que outras pesquisas sejam desenvolvidas em ambientes semelhantes e/ou distintos, visando o aprofundamento da temática e a consequente contribuição para a Arquivologia em todo o país.

REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: BRASIL Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf. Acesso em: 20 out. 2018.

ÁVILA, R. F.; SOUZA, R. T. B. A aporia dos estudos de Comportamento informacional na Arquivística. **Cenário Arquivístico**, Brasília, D.F., v. 4, n. 1, p. 41-53, jan./jun. 2011.

BARRETO, A. A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n.4, 1994.

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

BRASIL. **Lei nº 8.159**, de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Brasília, D. F., 1991. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm. Acesso em: 20 out. 2018.

BRASIL. **Lei nº 12.527**, de 18 de novembro de 2011. Regula o Acesso a informação. Brasília-DF. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/transparencia/arquivos/sobre/cartilha-lai/>. Acesso em: 20 out. 2018.

CÉ, Graziella; PEDRAZZI, Fernanda. Estudo de usuários como recurso para a difusão de um arquivo: o caso da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v.25, n.2, p. 75-89, jul./dez. 2011. Disponível em: <https://www.seer.furg.br/biblos/article/view/2277/1501>. Acesso em: 02 set. 2018.

COSTA, L. F. da; RAMALHO, F. A; SILVA, A. C. P. da. Para além dos estudos de uso da informação arquivística. **Ciência da Informação e Documentação**, Brasília, DF, v. 39, n. 2, p. 129-143; maio/ago. 2010. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1720>. Acesso em: 28 out. 2018.

DIAS, M. M.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Edufscar, 2004.

ESTEVÃO, S. N. M.; FONSECA, V. M. M. A França e o Arquivo Nacional do Brasil. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 23, n 1, p. 81-108, jan./jun., 2010. Disponível em: <http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/42/42>. Acesso em 05 out. 2018.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO. João Pessoa: A União, 2015. (Plaquete). Disponível em: www.fcja.pb.gov.br. Acesso em 20 out. 2018.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

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.

LIMA, T. C. S.; MIOTO, C. T. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. **Rev. Katál**. Florianópolis, v. 10 n. esp. p. 37-45. 2007.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade**. Editora Petrópolis: Vozes Ltda, 1994.

MORENO, L.; BARTALO, Á. Gestão documental ou gestão de documentos: trajetória histórica. In: _____. Org(s). **Gestão em Arquivologia: abordagens múltiplas**. Londrina: Ed. Eduel, 2008. p. 73-86.

NUÑEZ PAULA, I.; Las necesidades de información y formación: perspectivas sócio-psicológica e informacional. **Acimed**, Cuba, v. 12, n. 5, set./out. 2004. Disponível em: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_5_04/aci04504.htm. Acesso em: 14 ago. 2018.

PAES, M. L. **Arquivo: Teoria e Prática**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

REIS, L. O arquivo e arquivística evolução histórica, **Biblios**, ano 7, no 24, abr-jun 2006. Disponível em <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2152123.pdf>. Acesso em: 10/out. 2018.

RODRIGUES, A. M. L. A teoria dos arquivos e a gestão de documentos. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.11 n.1, p. 102-117, jan./abr. 2006. Disponível em: www.scielo.br/pdf/%0D/pci/v11n1/v11n1a09.pdf. Acesso em 21 out. 2018.

RONCAGLIO, C. Arquivos, Gestão de Documentos e Informação. **Enc. BIBLI: R. Eletr. Bibl. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. esp., 2º sem. 2004. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518...2004v9nesp2p1/5486>. Acesso em: 20/out. 2018.

ROUSSEAU, J.; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998.

SANTOS, G.C.; RIBEIRO, C.M. **Acrônimos, siglas e termos técnicos: Arquivística, Biblioteconomia, Documentação e Informática**. Campinas: Átomo, 2003.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudios de usuarios**. Madri: Fundación Germán Sanchez Ruipérez, 1994.

WILSON, T. D. **Human Information Behavior**. Informing Science. v. 3, n. 2, 2000.

VAZ, A. G.; ARAÚJO, C. A. A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 3-21, jul./dez., 2015. Disponível em: <http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/117>. Acesso em: 12 de out. 2018.