



XVI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVI ENANCIB)
ISSN 2177-3688

GT 2 – Organização e Representação do Conhecimento
Comunicação Oral

**A FENOMENOLOGIA, O PROTOCOLO VERBAL E USUÁRIOS DA
INFORMAÇÃO NO CONTEXTO ARQUIVÍSTICO: RELATOS DE
PESQUISA¹**

***THE PHENOMENOLOGY, THE VERBAL PROTOCOL AND
INFORMATION USERS ON ARCHIVAL CONTEXT: RESEARCH
REPORTS***

Wendia Oliveira de Andrade, UFPB
wendia2810@hotmail.com

Dulce Amélia Brito Neves, UFPB
damelia1@gmail.com

Resumo: As necessidades informacionais surgem por diversos fatores, desde a mais simples inquietação até a busca por resoluções de problemas. Na Ciência da Informação essas necessidades podem ser investigadas partindo de várias perspectivas do perfil dos usuários, as lacunas apresentadas, a unidade informacional a qual se inserem, os sistemas de recuperação (automatizados ou manuais), os documentos utilizados, chegando até o acesso e uso das informações obtidas. Nesse fluxo informacional, podemos ser ainda mais específicos, como por exemplo, ater-nos as estratégias mentais utilizadas e descritas pelos próprios usuários na busca por uma informação que lhes é cara. Neste sentido apresentamos o resultado da pesquisa de mestrado, que objetivou conhecer melhor os usuários do Arquivo da Justiça Federal da Paraíba, denominados de usuários internos (servidores da própria instituição) e externos (os jurisdicionados). Embasando-nos primeiramente na Ciência da Informação, fizemos uso da Fenomenologia (como metodologia) e aplicamos com maior ênfase o método Protocolo Verbal, captando as estratégias mentais construídas pelos usuários em três momentos: antes, durante e depois da visita ao arquivo. Através dessa técnica em consonância com a entrevista guiada e a observação participante, elencamos como resultados da pesquisa: a existência duas tipologias de usuários no Arquivo Judicial; o "pensar alto" de cada usuário; as mudanças apresentadas em suas estratégias mentais ao obter as informações que buscavam no Arquivo Judicial e a importância de considerar que cada usuário tem especificidades que precisam ser consideradas quando buscam a informação. Além de apresentar usuários de arquivo e descrever suas construções cognitivas através da oralidade, buscamos mostrar que os estudos de usuários de Arquivo merecem um maior aprofundamento no desenvolvimento de pesquisas (tanto na Ciência da Informação, quanto na própria

¹ O conteúdo textual deste artigo, os nomes e e-mails foram extraídos dos metadados informados e são de total responsabilidade dos autores do trabalho.

Arquivologia) e que todas as suas subjetividades intrínsecas devem ser consideradas quando buscamos identificar suas necessidades quando inseridos em unidades informacionais.

Palavras-chave: Fenomenologia. Protocolo verbal. Ciência da Informação. Usuários de arquivo. Arquivo - JFPB.

Abstract: The information needs arise by several factors, from the simplest restlessness up to the search for problems solutions. In Information Science these needs can be investigated from several different perspectives of the users profile, the presented gaps, the informational unit to which they belong, retrieval systems (automated or manual), the documents used, reaching the access and use of the obtained information. In this information flow, we can be even more specific, for instance, retaining attention on mental strategies used and described by the users in the search for information that is valued to them. In this sense, we present the result of the master's research aimed to better understand the users of the Federal Court Archival of Paraíba, named as internal users (institution's own servers) and external users (the jurisdictional). Based on Information Science, we made use of the Phenomenology (as methodology) and we applied with greater emphasis the Verbal Protocol method, capturing the mental strategies built by users in three stages: before, during and after the visit to the file. Through this technique in line with the guided interview and participant observation, we list as research results: the existence of two types of users in the Judicial Archive; the "think aloud" of each user; the changes presented in their mental strategies to obtain the information sought in the Judicial Archive and the importance of considering that each user has specific characteristics that need to be considered when seeking information. In addition to presenting archive users and describe their cognitive structures through orality, we seek to show that the archive users studies deserve further deepening on the development of research (both in Information Science, and in itself Archival Science) and that all intrinsic subjectivities should be considered when we try to identify their needs when inserted in information units.

Keywords: Phenomenology. Verbal protocol. Information Science. Archive users. Archive - JFPB.

1 INTRODUÇÃO

A Ciência da Informação permite-nos o desenvolvimento de pesquisas em unidades informacionais e a abordagem de vários pontos, nos quais a informação seja parte elementar. É claro que para isso, é necessário que tenhamos sempre em mente a nossa compreensão de informação, pois trata-se de uma palavra com uma multiplicidade de significações atribuídas, recebendo características de acordo com o contexto ao qual se insere.

Ao pesquisarmos os estudos de usuários no ambiente arquivístico, a informação assumiu características específicas: como aquela que está inserida na unidade informacional denominada arquivo, podendo estar inscrita em um suporte comumente designado de documento (escritos, textos, processos, fotografias) ou então na oralidade dos sujeitos. A informação no arquivo assume características tão específicas quanto a sua documentação, pois consideramos que cada arquivo possui similitudes e distinções.

Especificamente no Arquivo Judicial a informação para os usuários não está associada diretamente ao suporte, pois para eles, a informação nem sempre é algo tangível. Ao

entrarmos em contato com eles para a efetivação da pesquisa, a sede da Justiça Federal da Paraíba (JFPB) já era vislumbrada como informação.

Durante a pesquisa de mestrado, objetivamos verificar a existência de usuários no Arquivo da Justiça Federal da Paraíba e caso houvesse, quem eram e quais as suas necessidades para com o Arquivo. Nesse caminhar, fizemos uso tanto da Ciência da Informação e da Fenomenologia como base teórica para fundamentação da pesquisa; como método para obtenção das informações dos usuários primeiramente a observação participante, seguido da entrevista guiada (usada como roteiro da pesquisa em campo) e do Protocolo Verbal, como sendo um incentivo aos usuários que externalizassem seus pensamentos, ou estratégias, para que pudéssemos compreender como estes se organizavam mentalmente em busca da informação.

Desta forma, obtivemos como resultados: a existência frequente de usuários no Arquivo Judicial; duas grandes categorias que denominados de usuários internos (os servidores da própria instituição que não estão subordinados ao arquivo) e externos (as pessoas comuns que possuem ou não algum processo tramitando na JFPB); a mudança na construção das estratégias com base nas informações obtidas, e ainda a importância da interação entre profissional da informação² e usuário para êxito na busca por informações.

Apresentaremos aqui, os resultados dessa pesquisa, em especial as falas dos sujeitos, de acordo com suas subjetividades, seus pensamentos, ou seja, sua organização mental, para como proceder objetivando a obtenção de uma informação que encontra-se no Arquivo Judicial.

2 ETAPAS DA PESQUISA: ELEMENTOS CONSTITUTIVOS

Para que os objetivos sejam alcançados, desenvolve-se uma estratégia de pesquisa, ou seja, escolhemos a metodologia e métodos para que possamos galgar o que se pretende.

Escolhermos a CI conjuntamente com a Fenomenologia, foi pelo fato de considerarmos que todo e qualquer sujeito em busca por uma informação não deixa de ser ele mesmo, e agrega suas impressões e subjetividades em tudo, até mesmo em um processo informacional.

² Não fizemos uso da terminologia Arquivista, pois no caso específico do Arquivo da JFPB, as formações acadêmicas são distintas (como Direito e Biblioteconomia) e não há até o fechamento deste artigo nenhum servidor efetivo com formação acadêmica em Arquivologia atuando no local da pesquisa.

Através dessa premissa fizemos essa união para observarmos as práticas do processo informacional, mas também outros elementos imbricados ao ser humano, que muitas vezes é desconsiderado nas pesquisas: a sua forma de pensar e externalizar tal qual lhe vem a mente.

Com intuito de descrever de forma mais objetiva as etapas da pesquisa e a aplicação dos métodos utilizados, elaboramos um quadro para apresentar o que foi utilizado na perspectiva metodológica:

Quadro 1 - Etapas da pesquisa e técnicas utilizadas

ETAPAS DA PESQUISA	TÉCNICA INSTRUMENTO /	DESCRIÇÃO
Visitas dirigidas e observação do campo da pesquisa	Observação participante (RICHARDSON, 2009)	Realizamos várias visitas no Arquivo Judicial. Mesmo conhecendo a rotina das atividades desenvolvidas, nos permitiu assumir o papel de usuário da informação do Arquivo, já que nossa experiência estava ligada a atuação profissional;
Reconhecimento da população		
Seleção da amostra	Amostragem não probabilística (GIL, 2008) Amostragem acidental (COZBY, 2009)	Optamos por um tipo de amostra que melhor representasse a pesquisa qualitativa e exploratória; por desconhecermos a totalidade da população do Arquivo Judicial, essa opção se mostrou mais viável por fazer uso dos sujeitos que encontrássemos num determinado período de tempo;
Elaboração do Roteiro para entrevista guiada	Roteiro para entrevista (RICHARDSON, 2009)	Escolhemos um tipo de entrevista denominada guiada, a qual elabora-se um roteiro com intuito de guiar-se no momento da entrevista, mas não é algo fixo. Aqui o pesquisador deixa o entrevistado livre para expor seus pensamentos e opiniões sobre a temática apresentada, tendo apenas a sutileza de direcioná-lo a voltar ao assunto, caso ocorra uma dispersão do roteiro.
Organização prévia para as entrevistas		Selecionamos um grupo de quatro (04) servidores das Varas Judiciais para a realização das entrevistas representando os usuários internos; e mais quatro (04) cidadãos que representassem os usuários externos à JFPB e utilizassem os serviços do Arquivo Judicial;
Realização das Entrevistas	Entrevista guiada (RICHARDSON, 2009)	Em um dia realizamos as entrevistas com os servidores (usuários internos), devido a disponibilidade e facilidade de encontrá-los em seu ambiente de trabalho, a JFPB; como mencionamos anteriormente, fizemos a entrevista em dois momentos como estes usuários, antes de entrarem no

		Arquivo e ao saírem de lá;
	Entrevista guiada (RICHARDSON, 2009)	Já os usuários externos, foram dispensados quatro (04) dias, um para cada jurisdicionado.
Preparação para o Protocolo Verbal	Protocolo Verbal (DIAS; NEVES; PINHEIRO, 2006); (REIS, 2012)	Escolhemos aleatoriamente um usuário externo que faria uso dos serviços prestados pelo Arquivo Judicial, solicitamos um momento de sua atenção e explicamos que estávamos realizando uma pesquisa sobre a busca informacional no arquivo. Esclarecemos o que pretendíamos: registrar o diálogo entre o profissional do arquivo e um usuário que não trabalhasse no referido setor.
Realização do Protocolo Verbal Individual (PVI)	Protocolo Verbal Individual (PVI)	Instruímos o usuário sobre como se dava a técnica de “pensar alto” sobre o que ele procurava na JFPB; e que ele descrevesse como para si, suas estratégias de busca.
	O momento anterior (REIS, 2012)	Quando o usuário começou a organizar suas ideias e expô-las para que pudéssemos gravar: ele passou a organizar-se mentalmente, e falar o que buscava e seus receios e esperanças.
		Antes que o usuário entrasse no ambiente da unidade informacional, explicamos ao profissional do Arquivo judicial que iríamos realizar a gravação do diálogo existente entre os dois. Para entender como se dava o processo de comunicação entre eles.
Realização do Protocolo Verbal	Protocolo Verbal entre o Profissional do Arquivo e o Usuário	Registramos a interação existente entre o Profissional do Arquivo e o usuário externo em busca da informação.
	O momento posterior (REIS, 2012)	Realizamos o procedimento novamente após o contato com o servidor do Arquivo Judicial, para perceber as novas concepções do usuários após a interação que ocorreu entre eles.
Análise e transcrição das informações coletadas	Fenomenologia (DARTIGUES, 2005)³	Observamos os aspectos subjetivos e buscamos descrever considerando os itens as informações apresentadas pelos sujeitos, tanto pelas entrevistas quanto pelo uso do Protocolo Verbal.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2013).

³ Dartigues (2005) em sua obra intitulada: O que é a Fenomenologia? Foi utilizada com intuito de que este resumiu as principais ideias apresentadas na referida metodologia, já que fizemos uso de vários aspectos de vários momentos da Fenomenologia.

Esse roteiro foi um instrumento que elaboramos com intuito de facilitar a visualização de como caminhamos na pesquisa, e no campo denominado de observação, como foi realizada cada etapa contando com suas especificidades. Como descrevemos, fizemos uso de vários instrumentos para auxiliar-nos no caminhar da pesquisa, entre eles utilizamos a observação participante (contando com a experiência adquirida na unidade informacional, conhecendo a rotina de funcionamento) e a amostra não probabilística para escolha dos usuários de maneira os quais, se estivesse de acordo, executaríamos o protocolo verbal.

Esse dois instrumentos não foram menos importantes à pesquisa, mas devido a complexidade de aplicação do Protocolo Verbal, este ganhou maior destaque ao falarmos da pesquisa.

3 A ENTREVISTA GUIADA E O PROTOCOLO VERBAL: EM BUSCA DAS PERCEPÇÕES DOS USUÁRIOS

Como primeiro passo para chegarmos aos usuários e tratar da informação no Arquivo Judicial, elaboramos um roteiro que Richardson (2009) chama de entrevista guiada, por ser composta de itens essenciais e que merecem atenção, mas que deixam o entrevistado ou usuário, livre para expor suas conjecturas a respeito do assunto. Não há uma rigidez em sua estrutura, o que veio a corroborar com o Protocolo Verbal⁴, já que este tem por maior finalidade deixar que o usuário ficasse livre para expor seus pensamentos e construções acerca de como obter determinada informação.

Essa entrevista prévia nos permitiu explicar ao usuário de maneira geral, qual o objetivo da pesquisa e que ele teria liberdade para participar ou não da técnica subsequente. Realizamos assim a entrevista conjuntamente ao Protocolo Verbal, e suas fases que denominamos de antes, durante e depois.

Pontuamos oito itens no roteiro da entrevista que mostraram-se relevantes para discussão do usuário e dar continuidade com o Protocolo Verbal. Esses itens serão apresentados e discutidos tal qual foram sendo realizados durante a pesquisa, sendo subdivididos em blocos, adequando-se ao momento de efetiva realização.

I. Frequência no Arquivo Judicial;

⁴ El protocolo verbal tuvo su origen en el método de la introspección. En su retrospectiva histórica sobre la introspección, Pressley y Afflerbach (1995)³ resaltan que el interés de las personas en compartir sus pensamientos es algo inherente al ser humano, tanto que Sócrates y Platón provocaban discusiones donde los participantes exponían sus pensamientos más íntimos sobre el mundo físico y espiritual. Los autores citan que William James, en 1890, en su libro *The principles of psychology*, utilizó relatos introspectivos para describir y discutir sus ideas sobre las teorías de la psicología. (NEVES, 2006, p. 44).

- II.** Motivação;
- III.** Percepção do usuário em relação a ausência da informação que lhe falta;
- IV.** Problemas e soluções;
- V.** O que busca? Qual a necessidade que se apresentou?
 - a)** apresentação da falta de informação;
 - b)** comportamento do Profissional do Arquivo mediante a apresentação do problema;
 - c)** diálogo ou entrevista para dar início a busca pela informação adequada;
- VI.** Clareza no diálogo entre usuário e Profissional do Arquivo;
- VII.** Obtenção das informações buscadas pelos usuários;
- VIII.** Acesso e possível uso da documentação.

Esse roteiro foi aplicado tanto com os usuários internos quanto os externos. Nesse momento da pesquisa, corroboramos ainda mais a existência de mais de um tipo de usuário e auxiliou-nos na construção do seu perfil informacional.

Os usuários do Arquivo Judicial foram por designados como internos e externos: os usuários internos, que tratam-se dos servidores da JFPB, que conhecem a rotina de funcionamento, o Sistema de Recuperação da Informação (SRI) *Tebas* utilizado pela instituição, mas que não possuem relação hierárquica com o Arquivo. Esses usuários conhecem a existência do setor de arquivo e fazem uso dele em busca de alguma informação, que mostrou-se ser mais específica.

Por usuário externo, em conformidade com Núñez Paula (2000), trata-se de 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. Os sujeitos que possuem este tipo de vínculo com o Arquivo Judicial, são denominados usuários externos, comumente designados de jurisdicionados no ambiente jurídico, como todo aquele que faz uso dos serviços da JFPB e não tem conexão trabalhista com a mesma.

3.1 ANTES

O momento anterior (REIS, 2012) ou “o antes” da informação, denominamos aquele momento em que o usuário chega a instituição, com suas inquietações e dúvidas no que se referia a como resolver sua lacuna informacional. A informação nesse momento apresentava-se para os usuários como instrumento na resolução de determinado problema, e nesse antes ela não tinha nem suporte e nem forma de registro, segundo a concepção deles.

Do item I ao V, era conveniente saber as primeiras impressões do usuário quanto à unidade informacional e a ausência de informação:

- I. Frequência no Arquivo Judicial;
- II. Motivação;
- III. Percepção do usuário em relação a ausência da informação que lhe falta;
- IV. Problemas e soluções;
- V. O que busca? Qual a necessidade que se apresentou?
 - a) apresentação da falta de informação;

3.2 DURANTE

Nas assertivas denominadas b) e c) ainda dentro V item, nomeamos o durante, ou seja, o momento onde houve a interação face a face da pesquisa entre o profissional da informação e o usuários. Realizamos o registro oral e transcrevemos tal qual nos foi o diálogo:

- b) comportamento do Profissional do Arquivo mediante a apresentação do problema;
- c) diálogo ou entrevista para dar início a busca pela informação adequada;

Aqui optamos por descrever o registro feito apenas com os usuários externos. Ao registrarmos o durante percebemos a familiaridade no sentido profissional entre o profissional da informação e o servidor (usuário interno). Vislumbramos um maior entendimento quanto a terminologia jurídica e maior facilidade em lidar com o SRI *Tebas*.

O usuário externo, ao contrário, encontrava-se em sua primeira vez naquela unidade em busca de informação. Seu estado de inquietação mantinha elementos que mereciam uma maior atenção para relato e descrição da pesquisa, as suas construções apresentaram-se com maior dificuldade, justamente por tratar-se de um ambiente desconhecido.

3.3 DEPOIS

O momento posterior (REIS, 2012), ou o depois, é um momento ímpar, pois é quando tem-se a oportunidade de observar como a informação pode transformar um estado de ansiedade em completa firmeza e direcionamento. Nesse momento, obtivemos os seguintes pontos do roteiro:

- VI. Clareza no diálogo entre usuário e Profissional do Arquivo;
- VII. Obtenção das informações buscadas pelos usuários;
- VIII. Acesso e possível uso da documentação.

No item VI constatamos que o papel do profissional da informação é de extrema importância, e as “sutilezas” por eles adotadas permitem que a informação seja partilhada e

disseminada independentemente do nível de escolaridade ou de conhecimento de causa de ambos. Embasamo-nos, especialmente ao que Grogan (2001) chama-nos a atenção para um serviço de referência, no qual o bibliotecário deve ater-se a elementos importantes, na descrição do problema do usuário buscando auxiliá-lo à devida resolução.

4 USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS: RELATOS DOS USUÁRIOS DE ARQUIVO

A fala dos usuários internos e externos nos proporcionou os resultados efetivos da pesquisa. Foram através dessas palavras, dessas construções e assertivas que podemos inferir aos usuários de arquivo: a importância de estudos buscando conhecê-los melhor; sua importância para uma adequada descrição da informação; para o desenvolvimento de um SRI adequado; uma organização da informação no ambiente de arquivo; o atendimento as suas necessidades informacionais entre outros elementos de grande subjetividade que os completam como sujeitos da informação.

Assim, compartilhamos os resultados da pesquisa, através do uso de várias técnicas combinadas, entre elas citamos especialmente a entrevista guiada e o protocolo verbal.

4.1 USUÁRIOS INTERNOS

Os usuários internos descreveram em suas falas as especificidades que possuem por serem servidores da JFPB, portanto, suas inquietações apresentaram-se relacionadas ao desenvolvimento de suas atividades administrativas, o que não eximiu a importância do Arquivo e sua documentação para efetivação das atividades cotidianas.

Identificamos os usuários internos como **Servi 01**, **Servi 02**, **Servi 03** e **Servi 04**, tendo em vista que foram 04 servidores da JFPB. Suas falas remetem-se aos pontos elencados no roteiro, apresentando muitas vezes as inquietações e soluções, respectivamente.

O primeiro ponto abordado que tratava sobre a frequência no Arquivo Judicial, foi respondido por todos os usuários internos da mesma maneira: *“toda semana!”*. Os usuários internos nos relataram sobre quais são as necessidades por eles apresentadas, que os fazem ir ao Arquivo Judicial ou *“ligar para lá”*, já que encontram-se no mesmo edifício sede do setor de arquivo.

Servi 01 – *Basicamente, temos dois momentos mais gerais [referindo-se às necessidades relacionadas ao Arquivo]. O primeiro é quando um usuário que já sabe os procedimentos do processo e vem diretamente aqui na Vara em que seu processo tramita, no caso, os advogados também vêm, pois são mais acostumados com essa rotina. O segundo é quando no nosso trabalho, administrativo mesmo, precisamos de alguns processos em especial, seja*

para repassar as informações aos juízes... geralmente eles pedem os documentos que tem casos semelhantes, para afirmar, é... embasar seus pareceres, entende? Então, acho que são os momentos que mais uso o Arquivo.

Pedimos para o usuário interno descrever com suas palavras, o momento que há a necessidade de informação, o momento que antecede sua ida ao Arquivo, após extintas as opções de resolução em seu próprio setor da JFPB:

- Antes:

Servi 04 – *Aqui nesta Vara lidamos com processo com longa data, assim às vezes procuramos a movimentação de um arquivado antes do Tebas e alguns movimentos não aparecem. É o caso desse que estou procurando. Quando consulto a movimentação do processo, o resumo diz que não há informações anteriores, tem o número da caixa e pacote, o que me diz automaticamente que foi arquivado. Mas no setor de localização está em branco. Geralmente aparece: Setor de Arquivo e o local. Preciso encontrar esse processo, é urgente.*

O usuário interno buscou um documento, junto ao SRI Tebas, o qual ele já domina, entretanto, existe a falta de informação referente a localização física do processo, existe o número de Caixa e Pacote⁵, mas no tocante ao Setor de localização o espaço encontrava-se vazio.

- Depois:

Servi 04 – *Eles me deram as seguintes opções: o processo pode ter sido enviado para o Arquivo [fisicamente] e não ter sido movimentado no sistema, passou despercebido e foi junto de outro processo... quer dizer não colocaram o processo na guia de remessa do sistema. Porque não foi recebido no Tebas. Eles vão conferir os processos que foram encaminhados para lá, por nós da [...] Vara e ver se foi o caso. A outra opção é que, sendo bem mais difícil de acontecer, o processo está em alguma Vara Judicial, a qual não pertence e foi parar lá sem a geração de uma guia... é muito difícil de ocorrer, mas é preciso esgotar todas as possibilidades.*

Em outro momento de ausência de informação, o usuário interno relata mais para si:

Servi 02 - *Olha, não estou conseguindo encaminhar os processos não. Faço a movimentação no Tebas, mas na hora que vou imprimir a guia de remessa para mandar para o Arquivo, junto com os documentos, não aparecem, vou ter que ir lá, porque por telefone isso não se resolve. Estou fazendo algo errado, porque às vezes acontece isso?*

- Depois:

Servi 02 – *Existe um tipo de documento, de acordo com ... [nome do profissional do Arquivo], que tem umas restrições na hora de movimentar, é o caso do Segredo de Justiça, por exemplo. Mas tem outros processos que não eram Segredo de Justiça e ele me ajudou, ele*

⁵ Caixa e Pacote é uma designação utilizada para representar onde o processo ficará fisicamente no arquivo. Essa informação, quando aparece no SRI Tebas, informa que: o processo já passou pelo arquivo (setor administrativo) e já foi enviado ao local de guarda. A numeração de caixa e pacote é composta por seis números, sendo os dois primeiros o final do ano correspondente a chegada do documento ao Arquivo Judicial mais o número sequencial da caixa e ou pacote que está sendo criada. Exemplo disso, podemos supor um processo chegando ao Arquivo no ano de 2015 de caixa número 320, essa caixa seria representada tanto fisicamente quanto no Tebas pela seguinte numeração: 15/0320.

me lembrou hoje que foram Inquéritos Policiais. As orientações foram as seguintes, quando eu não conseguir movimentar esse tipo de processo, que eu não faça a guia para o Arquivo, assim direto, que eu faça para a Distribuição que é tipo um Protocolo para dar entrada num processo, porque como foi lá que o processo foi gerado e eles conseguem movimentar qualquer um e mandam para o Arquivo. Acho que é algum erro no sistema, mas em todo caso, o pessoal do Arquivo sempre me ajuda quando preciso, mesmo tendo quase 10 anos de Justiça.

Através desses relatos, percebemos que os usuários internos, mesmo com experiência em lidar com o SRI *Tebas* e mesmo com familiaridade documental, apresentam suas necessidades informacionais junto ao Arquivo Judicial, e essa rotina é bastante frequente. Atribuímos a isso, ao fato de que o Sistema possui módulos (versões) específicos para cada setor da JFPB, e que esses módulos tem apenas algumas características em comum a todos os setores.

4.2 USUÁRIOS EXTERNOS

Os usuários externos, os jurisdicionados, apresentaram dúvidas mais abrangentes que os usuários internos. A falta de informações sobre o andamento dos processos, a pouca familiaridade com o uso de tecnologia (já que a consulta processual pode ser feita através de qualquer dispositivo com acesso a internet), ou mesmo, a preferência pelo contato face a face, fez e faz com que as pessoas comuns, por mais diversas razões se dirijam a JFPB, mais especialmente ao Arquivo Judicial, em busca de informações, que julgam “estar lá.”

A este tipo de usuário, representamos com a designação de **Juri 01, Juri 02, Juri 03 e Juri 04**. E assim, como a tipologia anterior, escolhemos algumas de suas muitas inquietação mediante a ausência informacional. Nesse caso específico de usuários, obtivemos durante o Protocolo Verbal uma riqueza muito grande no detalhamento de suas falas, apresentamos assim os aspectos mais subjetivos que estes usuários carregavam ao procurar a JFPB, suas angústias e como eles as “percebem”:

Juri 01 – *Não tô com raiva da Justiça não [aqui ele se referiu a JFPB como um todo], mas é que você num saber nada mesmo, esperar um dinheiro e não receber, tando precisando, dá muita raiva. A pessoa paga um advogado sem poder, confiando no dinheiro que vai receber... e ele some e não dá notícia nenhuma. Nem sei dizer como isso tem atrapalhado minha vida todinha. Acho que é essa minha angústia: num saber.*

Juri 02 – *A sensação que dá é que as coisas não andam, e quando você pensa que anda, tenho que começar tudo novamente. O pior é que sou eu que venho atrás, porque os outros num vem não, ficam dizendo que não podem porque trabalha, queria que se resolvesse logo, dá muita agonia esperar e ter que dá a notícia para uma ruma de gente [quer dizer muitas pessoas] que espera coisa boa, é muito ruim.*

Juri 03 – *Nem sei dizer o que sinto. Uma mistura de sentimentos: o de querer resolver uma situação, saber o porque de o advogado não ter me notificado, já que a JFPB avisa as partes do processo... hum...saber se posso pegar [sentido de acesso ao documento] o processo e saber o que posso fazer para resolver essa situação. Não tô com medo e nervosa, pois quem fala a verdade, mesmo que demore, tem a razão.*

Nessas falas percebemos que as “sensações” e “angústias” apresentadas são muito distintas; conseqüentemente a vida que cada um teve reflete muito no que se sente e no que se objetiva fazer mediante as dificuldades apresentadas. A informação que lhes falta representa para muitos desses usuários a esperança de mudança de vida. Assim, a angústia na perspectiva da fenomenologia é algo que não é fácil de ser explicado, como Dartigues (2005, p. 117) descreve:

[...] a angústia não tem objeto. Enquanto encontramos no mundo o que faz medo ao medo, “nada do que está à nossa disposição ou do que subsiste no interior do mundo pode preencher do que angustia a angústia”. Mas é precisamente esse nada que é revelador, que vai lançar sobre o ser-no-mundo a luz que a diversão da existência inautêntica fazia escapar a nós [...].

Os usuários externos apresentam motivações diferentes para a busca informacional no Arquivo Judicial. Mentalmente, os usuários externos criam suas estratégias para obtenção da informação, estas estratégias se modificam ou se adequam após a captação das informações no Arquivo, como comparamos a seguir nas falas dos sujeitos descritos como antes e depois.

- Antes:

Juri 01 – *Bom, eu quero saber o que aconteceu. Se terminou e ganhei, como faço pra receber. Se não, eu posso fazê alguma coisa? Depois, quero saber porque o advogado sumiu e num disse nada. Se ta arquivado, num tem jeito mais não?*

- Depois:

Juri 01 – *O homem olhou meu processo. Disse que tem tudo para ganhar, mas que tenho que procurar outro advogado, o processo foi arquivado porque o homem não deu as caras nas audiências e nem me avisou, acredita? Ai vou ter que ir lá no segundo andar, falar com [...] e pedi para tirar o processo do arquivo[desarquivamento]. Explico lá [na Vara Judicial que tramitou o processo] o que aconteceu e vou poder abrir de novo [recorrer]. A gente fica com raiva porque por certo o advogado pensou que eu num ia pagar, e nem avisa e de repente some. Mas o moço do Arquivo, falou que dá tempo de ajeitar tudo, que o processo foi para lá [Arquivo] porque não conseguiram me achar. Agora a pessoa tem um pouco de esperança de que as coisas vão se resolver.*

A falta de informações apresentadas pelos usuários, os impedem de tomar decisões que vão muito além do processo que estão envolvidos, mas também aspectos subjetivos em suas vidas que dependem muito da resolução processual, principalmente quando as questões jurídicas estão relacionadas ao financeiro de cada um.

- Antes:

Juri 02 – *Quero saber por que ta demorando tanto. Porque me mandaram ir no Arquivo. Não sei bem o que fazer, porque muita gente ta esperando uma boa notícia e ai fica naquela tensão. A maioria tá com um mesmo advogado, mas tem gente que tem outros, então quero saber como anda as coisas e se falta muito.*

- Depois:

Juri 02 – *O rapaz falou assim, que a maioria das vezes o povo [os prestadores de serviço que ficam na recepção, no balcão de informações] manda ir para o Arquivo sem tá arquivado. Ai fiquei mais feliz por saber que não terminou. Mas mesmo assim, ele [o profissional do Arquivo] viu meu processo e disse que estão esperando a empresa apresentar uns negócios lá, senão a causa é ganha para a gente. O rapaz disse para eu ir na Vara e pedir para saber mais coisa, ele imprimiu um papel [movimentação ou resumo processual] para ficar mais fácil de acharem por lá. De todo jeito foi bom eu ter ido no Arquivo, que ai eu chego lá no outro canto [Vara Judicial] sabendo o que eu quero.*

O próprio usuário, diversas vezes não sabe o que busca e nem por onde começar. Dessa forma, mesmo que o seu processo ainda não esteja fisicamente no Arquivo Judicial, eles buscam o setor para sanar algumas dúvidas sobre a documentação, seja por o recebimento de uma informação equivocada – que os direcione ao Arquivo – ou ainda por não saber por onde começar a procurar a informação que lhe falta.

4.3 INTERAÇÃO FACE A FACE: PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO E USUÁRIO EXTERNO

Quando ocorreu a coleta informacional, buscamos descrever e observar o momento de interação entre o profissional da informação e um usuário externo, como mencionamos no momento chamado Durante (REIS, 2012). No registro do protocolo verbal, limitamo-nos a registrar a conversa entre profissional/usuário e descrever aspectos subjetivos que não podem ser transmitidos aos leitores: “aspectos não capturados pela gravação.” (Ibid., 2012, p. 72).

Entendemos que esse “método do protocolo verbal, [...] possibilita a obtenção de relatos individuais da própria cognição durante a execução de uma tarefa ou à medida que esteja sendo lembrada.” (DIAS; NEVES; PINHEIRO, 2006, p. 143).

Por ser uma técnica bastante complexa, buscamos nos organizar com estes dois sujeitos que se dispuseram a participar para que pudéssemos descrever cada etapa desta conversa, que objetivava a troca de informações no ambiente do Arquivo Judicial.

Organizamo-nos da seguinte forma:

1. Conversamos com os participantes isoladamente para explicar de forma natural, evitando qualquer tipo de imposição à participação, como se daria a experiência. Pedimos a permissão

para gravar a interação de ambos, comprometendo-nos a omitir na transcrição, dados pessoais e processuais que viessem a expor qualquer informação particular⁶;

2. Explicamos como se daria o processo de gravação. Eles iriam interagir normalmente, o jurisdicionado em busca de sua informação e o servidor do Arquivo Judicial em dar o suporte necessário;

3. Esclarecemos que a gravação seria feita com intuito de registrar o diálogo entre eles, sem a interação da pesquisadora, que apenas permaneceria na sala;

4. O diálogo por eles realizado no momento da gravação não foi previamente ensaiado⁷, testado, ou orientado no sentido de suas falas e ações;

5. Ambos cientes de que o processo consistia na gravação do diálogo, sem intromissão ou interrupção por parte da pesquisadora (a não ser quando fosse por eles solicitado), partimos para a ação de registrar o contato de profissional e usuário.

Feito o registro, descrevemos o diálogo fazendo uso de representações imagéticas em forma de balões de fala para melhor visualização e compreensão dessa interação face a face. Identificamos o Profissional da informação do Arquivo como o balão situado a esquerda de quem faz a leitura (grafado de cor verde) e o jurisdicionado, posicionado a direita (com a cor azul). As falas que se apresentam em retângulos amarelos são informações complementares que foram observadas e descritas pela pesquisadora no momento **Durante**.

Após o registro, identificamos e subdividimos a interação em quatro momentos: *o primeiro contato; a investigação; a localização e o acesso*.

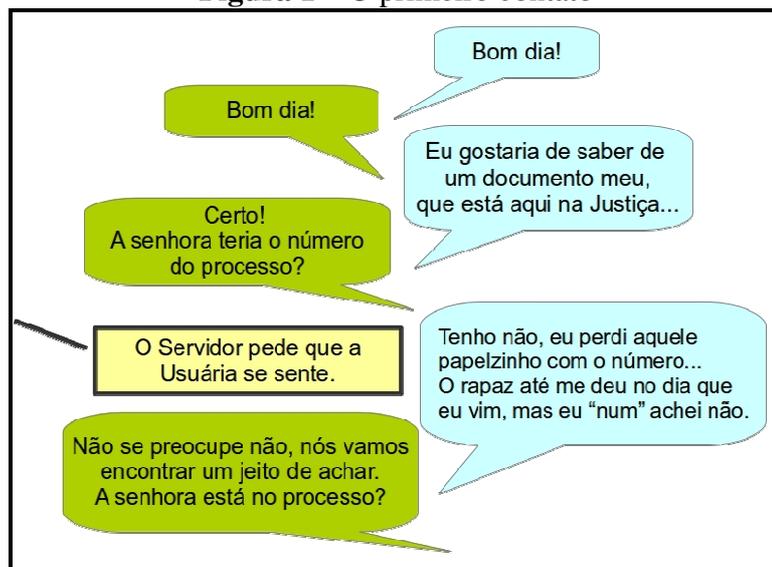
Em nossas observações percebemos que o atendimento é cordial e respeitoso com todos os usuários que necessitam dos serviços oferecidos pelo Arquivo Judicial. Existe uma preocupação com o usuário e que ele saia satisfeito não apenas com o atendimento mas também com as informações obtidas, sejam elas processuais ou não. Corroboramos com o que encontramos na LAI (BRASIL, 2011): “Jamais deve ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa dos direitos fundamentais.”

Apresentamos o primeiro contato, na Figura 1:

⁶ As **informações pessoais** têm acesso restrito, sendo necessário respeitar **a intimidade, a vida privada, honra e imagem das pessoas**, bem como as liberdades e **garantias individuais**. (LAI, 2011, grifo nosso).

⁷ A gravação só foi realizada após quatro (04) meses de observação da interação existente entre os Servidores do Arquivo Judicial e Jurisdicionados, fazendo o mesmo procedimento de busca informacional. Percebendo que o procedimento apresentava as mesmas características informacionais, optamos por gravar após observar e constatar que não havia grandes alterações neste diálogo informacional, apenas quanto as especificidades de cada documento buscado.

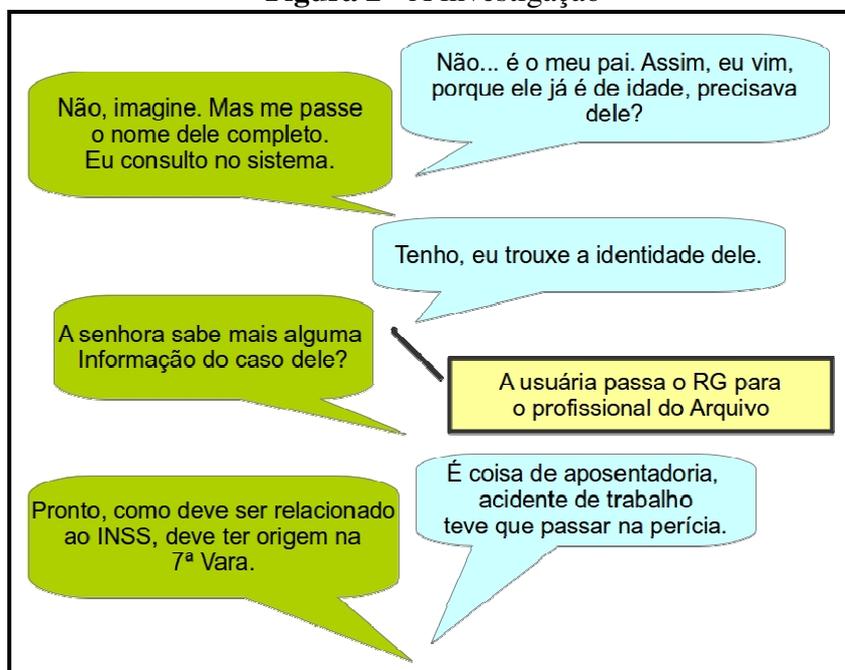
Figura 1 – O primeiro contato



Fonte: Andrade (2013, p. 115).

O servidor do Arquivo passou a indagar sobre a documentação buscada. Primeiramente é preciso saber a quem pertence aquela documentação, pois por tratar-se de uma documentação jurídica não se pode dar informações sigilosas, a não ser que quem o busque esteja ligado ao processo diretamente ou represente partes integrantes do mesmo.

Figura 2 - A investigação



Fonte: Andrade (2013, p. 116).

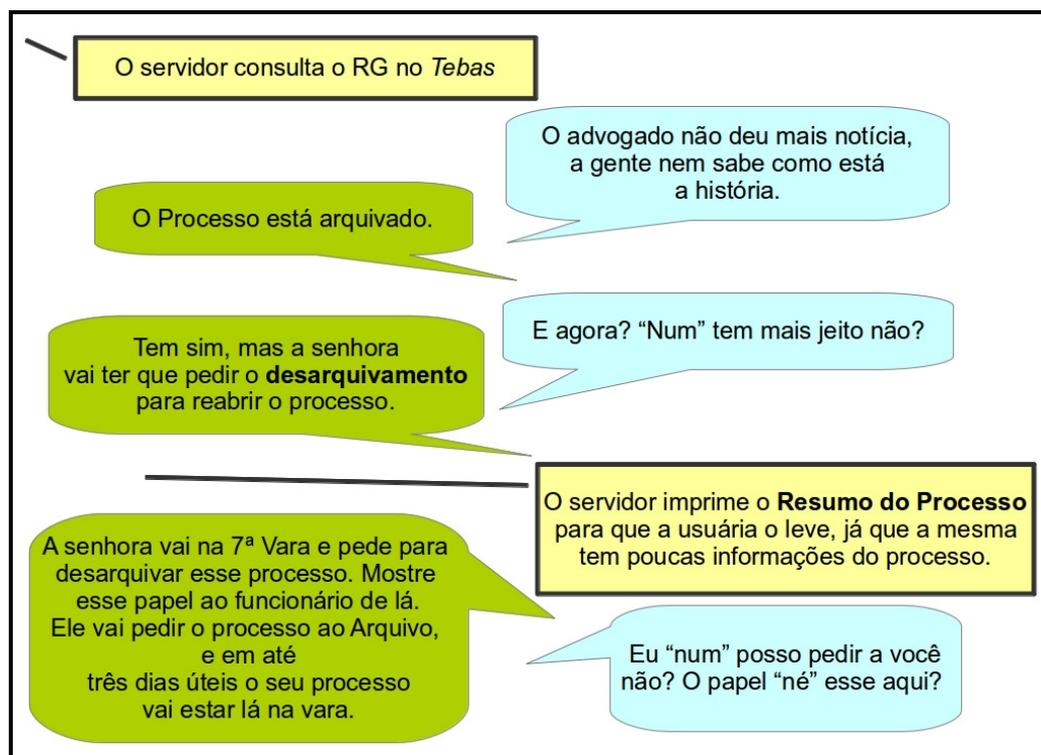
A fala do profissional da informação foi de extrema importância, ao considerarmos seu papel como mediador da informação no processo de busca por determinada informação.

Arquivista – *É complicado perguntar sobre os processos, são muito pessoais. Quando as pessoas vêm com o número do processo é tranquilo, do contrário temos que conversar, investigar para saber de que se trata o processo e até mesmo o porque que aquela pessoa está buscando por ele. Ela faz parte do processo, representa algum familiar? Essa entrevista, esse atendimento, é feito de maneira individual.*

Após o servidor do Arquivo descobrir o número do processo, através das informações fornecidas pela usuária, temos o momento de saber onde se encontra a documentação que ela busca e como se procede o desarquivamento.

O procedimento de desarquivamento foi explicado de forma sucinta, apenas com as informações mais objetivas para o acesso ao documento por parte da usuária. Logicamente ela questionou se o procedimento de desarquivamento não poderia ser realizado por ela, já que estava naquele momento de posse do resumo processual, e não ter que ir até outro setor para isso.

Figura 3 – Localização e acesso



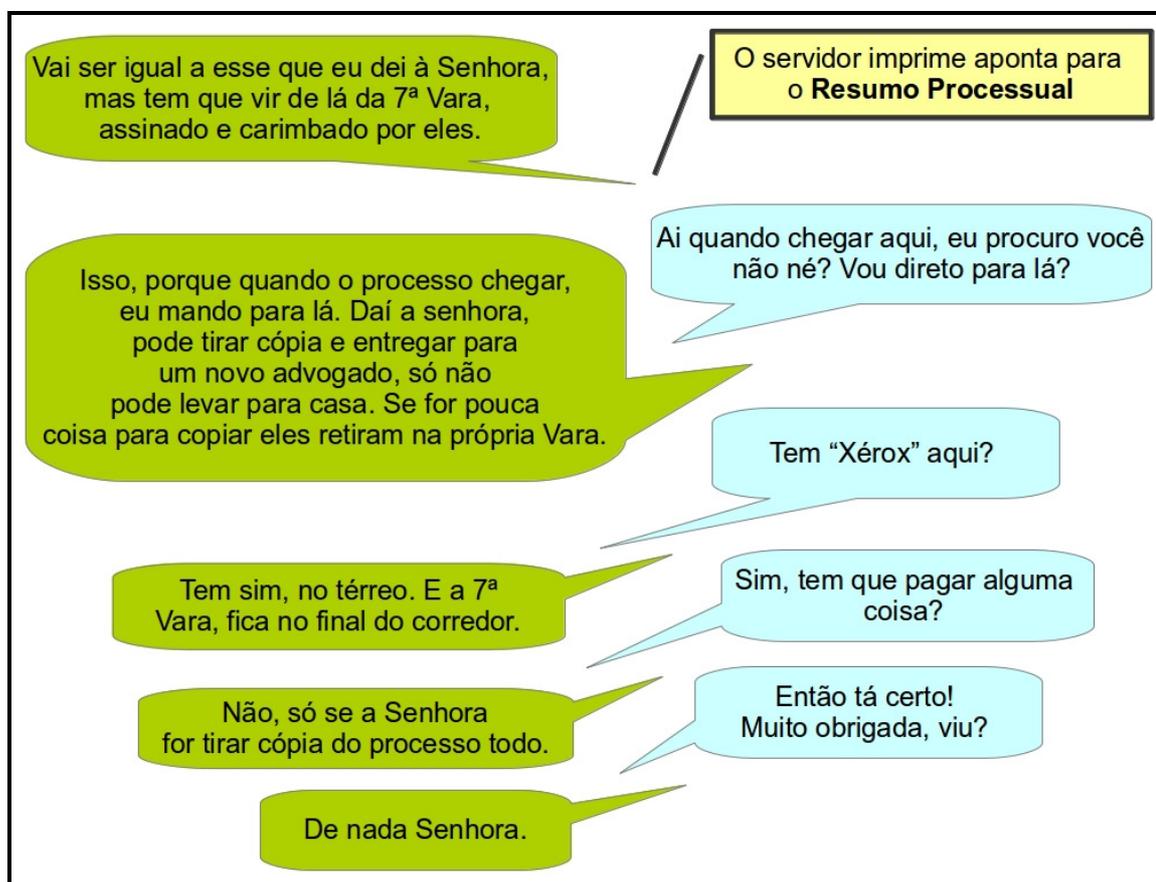
Fonte: Andrade (2013, p. 118).

O profissional no Arquivo Judicial assume a postura do que conhecemos bem na literatura da Biblioteconomia como bibliotecário de referência (GROGAN, 2001) só que no ambiente de Arquivo. Quando o profissional tem que lidar especificamente com os usuários,

sejam eles externos ou internos, percebemos semelhanças na postura com que ele desenvolve suas funções. Como o profissional do Arquivo Judicial também realiza outras atividades administrativas, ele não é exclusivamente de referência, mas “multifuncional”.

Apresentamos o final do diálogo. Depois desse breve momento de investigação e troca de informações remetemo-nos novamente a Grogan (2001) quando ele nos alerta que há usuários que preferem respostas curtas e sem muitas explicações e há aqueles em que é preciso dar uma explicação complementar ao que foi exposto; é o caso da finalização do diálogo que representamos com a figura abaixo.

Figura 4 – A finalização



Fonte: Andrade (2013, p. 119).

Finalizou-se assim a interação entre profissional da informação e o usuário externo em busca da informação, no contexto do Arquivo Judicial.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base no exposto, consideramos que os usuários do Arquivo Judicial, pertencentes à JFPB, podem ser categorizados em dois tipos: usuários internos e externos. Esses sujeitos

apresentaram através da coleta informacional suas necessidades, ou seja, a informação que lhes falta em determinado momento no fluxo informacional.

Mais do que perfilá-los, buscamos conhecer melhor e entender como se apresentavam suas inquietações e angústias, em uma unidade informacional, que não possui muita tradição em estudos de usuários: o arquivo.

As necessidades dos usuários internos são mais específicas: apresentam uma linguagem específica (termos específicos do Direito); tratam do uso do SRI *Tebas* (Módulo Arquivo); localização física do processo judicial; movimentação processual e desarquivamento.

Existe por parte desses usuários uma maior facilidade de acesso à informação, pois encontram-se no mesmo edifício sede, algo que não extingue a necessidade de interação com o Arquivo Judicial para obtenção de auxílio, quando necessário.

Os usuários externos ou jurisdicionados, por sua vez, tem diversas lacunas informacionais, pois em sua maioria, desconhecem o caminhar processual e mesmo o funcionamento interno da JFPB, o que dificulta seu entendimento de porque o seu processo foi arquivado. As dúvidas por eles apresentadas eram muito distintas. Havia aqueles que nem sabiam por onde começar a busca (indo primeiramente ao Arquivo), outros que entendiam o trâmite, mas não sabiam nada sobre localização física do processo, entre tantas outras angústias.

Sem dúvida a questão financeira também foi outro elemento que identificamos como um motivo muito forte para que os usuários vencessem o medo, a vergonha e todas as demais “subjetividades” apresentadas por esses usuários. Subjetividades que influenciam diretamente a forma que eles procuram sanar as suas necessidades por informação no contexto do arquivo e a maneira como constroem suas estratégias mentais.

Os Jurisdicionados possuem níveis de escolaridade distintos (pouca instrução até pós-graduados), familiaridade com as tecnologias (nenhum contato ou contato quase que ininterrupto), conhecimento do *juridiquês*⁸ (mal sabem ler em contra partida de Doutores em Direito). Esse tipo de usuário por si só mereciam um estudo isolado por ser tão complexo de definir ou mesmo tentar criar um padrão, entretanto, não buscávamos isso, propusemos descobrir a existência de usuários e quais as suas necessidades.

⁸ Os operadores do direito são conhecidos pela redação rebuscada, prolixidade, e a utilização exagerada de citações, jargões, arcaísmos, latinismos e estrangeirismos, o abuso na utilização de inicial maiúscula e nos destaques de palavras citadas no texto. Essa forma peculiar de escrever acabou se chamando de **juridiquês**, prima-irmã do economês, do itamaraquês. (PASSOS; BARROS, 2009, p. 86, grifo nosso).

Assim, com base na CI, na Arquivologia, na Fenomenologia como caminhar da pesquisa e os métodos escolhidos, obtivemos mais do que as respostas procuradas, mas encontramos sujeitos em busca de informação. Independentemente de suas características específicas ou tipificadas (apenas com intuito de organização para efetiva construção da pesquisa), todos buscaram uma unidade informacional, que era conhecida apenas como local de guarda documental (arquivo), um profissional da informação apto a mediar esse processo (arquivista ou bibliotecário) e a informação (independentemente do seu formato ou suporte).

Fizemos uso de técnicas para obtenção das informações pretendidas pela pesquisa, mas obtivemos mais que isso. Constatamos o quão importante é que a informação esteja organizada, representada e de fácil acesso para todo e qualquer usuário que dela precise, seja ele interno ou externo, a qualquer unidade informacional.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, W. O. **Usuários da informação jurídica**: quem são e como funciona o fluxo informacional no Arquivo da Justiça Federal da Paraíba (JFPB). 138 f. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)—Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.

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.

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

DARTIGUES, A. **O que é a fenomenologia?** Tradução de Maria José J. G. de Almeida. São Paulo: Centauro, 2005.

DIAS, E. W.; NEVES, D. A. B.; PINHEIRO, A. M. V. Uso de estratégias metacognitivas na leitura do indexador. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 141-152, set./dez. 2006.

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

GROGAN, D. J. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2001.196 p.

NEVES, D. A. de B. La verbalización como registro para análisis en la investigación sobre lectura. **Anales de documentacion**, n. 9, p. 43-51, 2006.

PASSOS, E.; BARROS, L. V.. **Fontes de informação para pesquisa em direito**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2009.

REIS, D. M. dos. **A importância da observação da estrutura textual durante a catalogação de assunto de livros científicos em bibliotecas universitárias**: uma análise realizada a partir da técnica de Protocolo Verbal. 2012. 134 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)—Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Marília, SP, 2012.

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