

Recuperação, acesso e uso dos documentos arquivísticos

Johanna W. Smit

Diretora Técnica do Arquivo Geral da Universidade de São Paulo (USP) - órgão central do Sistema de Arquivos da USP - São Paulo, SP. Doutora em Análise do Discurso pela Universidade de Paris-I, França. Mestre em Documentação pela Ecole Pratique des Hautes Etudes, França.

E-mail: johannawsm@gmail.com

Resumo

A abordagem do trabalho arquivístico pelo ângulo da recuperação de documentos conduz necessariamente a questionamentos acerca do destinatário do trabalho desenvolvido, a saber, aquele para o qual os documentos são descritos e organizados. Estes questionamentos não substituem os objetivos institucionais da descrição pelo arquivo, mas introduzem questões que dizem respeito tanto à identificação dos diferentes destinatários através dos tempos, com conseqüentes variações linguísticas mobilizadas no momento da pesquisa no arquivo, como também a relação que insidiosamente se coloca entre a recuperação, o acesso e o uso dos documentos.

Palavras-chave: Documento arquivístico. Descrição. Organização. Usuário. Acesso. Recuperação de documentos.

Recovery, access and use of archival documents

Abstract

The archival work, when observed from a document retrieval point of view, necessarily leads to questions about the recipient of the work developed, namely to whom the documents are described and organized. These questions do not supplant the institutional objectives of the description file, but stimulate considerations concerning the identification of different receivers through time, with consequent linguistic variations used for the research in archives, as well as the relationship that insidiously arises between retrieval, access and use of the documents.

Keywords: Archival document. Description. Organization. User. Access. Document retrieval.

Recuperación, acceso y uso de documentos archivísticos

Resumen

El enfoque del trabajo archivístico desde el ángulo de la recuperación de documentos conduce necesariamente a las preguntas sobre el receptor del trabajo, es decir, para quién se destinan la descripción y organización de los documentos. Estas preguntas no sustituyen a los objetivos institucionales de descripción por el archivo, pero introducen cuestiones relativas tanto a la identificación de los diferentes públicos a través del tiempo, con variaciones lingüísticas consecuentes movilizadas durante la investigación en el archivo, como también la relación insidiosa que surge entre recuperación, acceso y uso de los documentos.

Palabras clave: Documento archivístico. Descripción. Organización. Usuario. Acceso. Recuperación de documentos.

A GESTÃO DE DOCUMENTOS

Para Heredia Herrera (2011, p.118-119), a expressão “gestão de documentos” reúne “todas as funções, atividades e processos que em uma organização se aplicam aos documentos ao longo de sua vida para garantir sua produção, autenticidade, integridade, conservação (...) e sua disponibilidade, para seu maior uso e melhor serviço”. A gestão de documentos arquivísticos diz respeito tanto aos documentos produzidos de forma “tradicional” quanto aos documentos digitais, deve levar em conta seu ciclo de vida e é implantada por meio de instrumentos de gestão, citando-se aqui os dois principais: a Tabela de Temporalidade dos Documentos¹ e o Plano de Classificação².

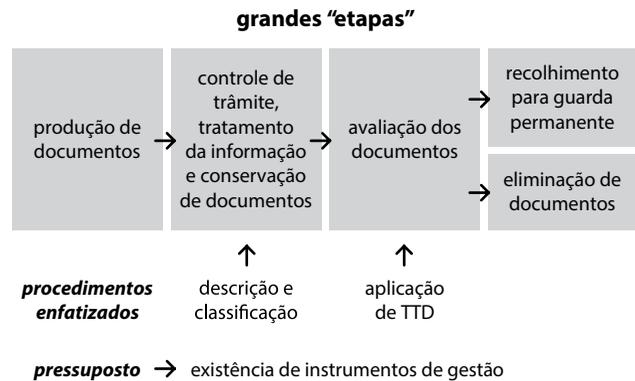
Tradicionalmente, esses instrumentos tinham por missão organizar o controle dos documentos nas diferentes fases pelas quais eles passam. Os controles continuam obviamente indispensáveis, mas em tempos de “sociedade da informação” são insuficientes para justificar a existência dos arquivos. As atenções se voltaram para o uso feito dos documentos e, portanto, os recursos mobilizados para que possam ser recuperados. Não se trata de uma ruptura paradigmática³, mas de uma alteração na ênfase dada aos controles internos (primeiro) e ao uso (agora): as duas faces da mesma moeda - ora uma, ora a outra iluminada. As duas faces existem desde que os arquivos existem.

A função do arquivo equivale ao produto de seu trabalho? Não é nosso propósito discutir a vasta bibliografia sobre a função dos arquivos, que pode ser resumida por Charles Braibant (apud BELLOTO, 2002, p.9) quando este afirma que os arquivos “são o arsenal da administração e o celeiro da história”. O “apoio à administração” diz

respeito aos arquivos correntes que viabilizam o funcionamento institucional através dos registros, ao passo que a função memorial refere a documentos em fase permanente, também chamada histórica⁴.

A gestão dos documentos arquivísticos pode ser esquematizada da seguinte forma:

Figura 1 – Etapas da gestão de documentos



Fonte: elaboração do autor.

O mesmo esquema pode ser apresentado pelo ângulo da Teoria das Três Idades.

⁴ A Teoria das Três Idades distribui o ciclo de vida dos documentos por três fases, iniciando pela fase corrente, na qual os documentos são produzidos e usados pela razão pela qual foram produzidos, seguida da fase intermediária, na qual os documentos, já tendo servido para a ação para a qual foram criados, aguardam uma decisão final, ou seja, sua eliminação ou o recolhimento a um arquivo permanente, configurando a terceira fase. Somente uma parcela dos documentos chega à fase permanente, em função de avaliação sistematizada pela Tabela de Temporalidade dos Documentos.

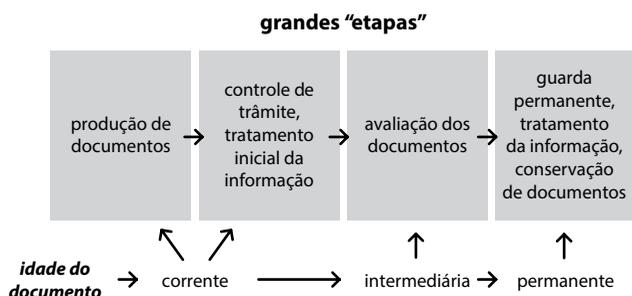
A teoria é mais complexa e não será aqui aprofundada, mas cumpre ressaltar que, no caso de documento arquivísticos digitais, a bibliografia identifica somente duas fases na vida dos documentos: a fase de produção (e trâmite) e a fase da conservação ou custódia dos documentos que devem ser guardados, por tempo determinado ou indeterminado (DINGWALL, 2010). Quer se trate de documentos “tradicionais” ou digitais, é importante notar que a Teoria das Três Idades não deve ser entendida como uma proposta de estabelecimento de fronteiras claras separando as idades, mas como um contínuo pelo qual os documentos vão passando de uma fase para a próxima, sendo que o momento da passagem não é comum para todos, mas determinado pela atividade documentada.

¹ “Instrumento de destinação, aprovado pela autoridade competente, que determina prazos para transferência, recolhimento, eliminação e reprodução de documentos” (CAMARGO, BELLOTTO, 1996, p.72). Doravante abreviada TTD.

² “Instrumento que [...] formaliza e representa a sistematização dos documentos de um fundo, do conteúdo documental de um arquivo e dos documentos de uma coleção” (HEREDIA HERREDA, 2011, p.80).

³ Ponto de vista mais detalhado em Smit, 2010.

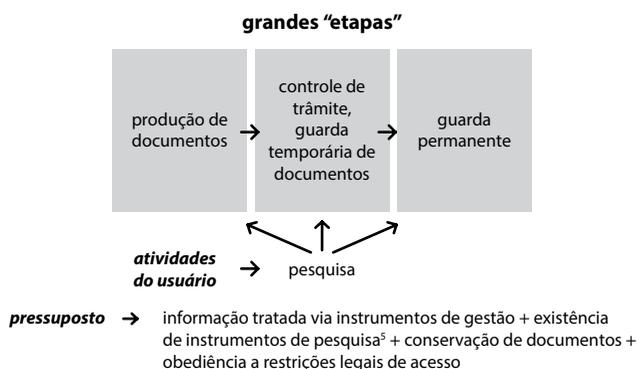
Figura 2 – A gestão de documentos e a Teoria das Três Idades



Fonte: elaboração do autor.

Os dois esquemas anteriores sintetizam um olhar arquivístico centrado nos documentos, sua produção, controle e guarda, supondo a existência dos respectivos instrumentos de gestão. A esse olhar pode ser acrescentado outro, que não nega o primeiro, mas ilumina o outro lado da moeda - o olhar centrado no usuário:

Figura 3 – A gestão de documentos na ótica do usuário



Fonte: elaboração do autor.

⁵ “Obra de referência, publicada ou não, que identifica, localiza, resume ou transcreve, em diferentes graus e amplitudes, fundos, grupos, séries e peças documentais existentes num arquivo permanente, com a finalidade de controle e de acesso ao acervo” (CAMARGO, BELLOTTO, 1996, p.45). Note-se a ênfase no arquivo permanente, recorrente nos dicionários de área: “meio que permite a identificação, localização ou consulta a documentos ou a informações neles contidas. Expressão normalmente empregada em arquivos permanentes” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.108). Heredia Herrera (2011, p.130) introduz o documento digital na discussão do termo “instrumento de descrição”, equivalente ao “instrumento de pesquisa”: “no momento da e-gestão documental os instrumentos de descrição estão cedendo espaço a sistemas de descrição arquivística”.

A FIG. 3 suscita duas explicações:

1. a incorporação do movimento do “acesso à informação” que, através da legislação, preconiza o acesso à informação pelos cidadãos, destacando as informações produzidas pelo poder público e, portanto, geridas pelos arquivos. Tais legislações ampliam o acesso à informação aos documentos em fase corrente, respeitada a proteção a dados pessoais e sigilosos, sendo que tradicionalmente a bibliografia arquivística situa a pesquisa dos documentos em fase permanente;
2. a conexão entre os instrumentos de gestão e os instrumentos de pesquisa como condição necessária para o acesso à informação pelo usuário.

A noção de acesso aos documentos, na condição de etapa final da gestão dos documentos, está presente na bibliografia, com nuances, através de diferentes termos, tais como recuperação, uso, busca, mediação, divulgação, difusão ou transferência. Embora esses termos denotem “resultados” do trabalho arquivístico, não podem ser considerados sinônimos, apesar de a bibliografia não auxiliar muito neste ponto. Os termos recuperação e acesso serão a seguir destacados. Os demais termos serão rapidamente apresentados ao final desta parte.

ARECUPERAÇÃO E O ACESSO AOS DOCUMENTOS

O termo “recuperação”, nos dicionários gerais de língua, ou seja, no bom senso, sucede a algum problema de saúde (“fulano está em franca recuperação”); jurídico/financeiro (“a empresa está em recuperação”) ou de insuficiência nos estudos (“prova de recuperação”).

Consultando alguns dicionários da área arquivística⁶, o termo não é muito frequente, mas

⁶ A análise das definições contidas em alguns dicionários não se pretende exaustiva. As traduções de definições são de minha responsabilidade.

quando presente adquire uma conotação menos negativa. Ele aparece relacionado à informática ao associar o termo a procedimentos, usualmente automatizados, visando a seleção de documentos ou informações relevantes para o usuário: “conjunto de procedimentos, usualmente automatizados, pelos quais as referências ou dados contidos em documentos são indexados e armazenados, de maneira que possam ser encontrados em resposta a comandos específicos” (CAMARGO, BELLOTTO, 1996, p.64). Uma acepção menos tecnológica nos é dada por Cruz Mundet (2011, p.301-302): “processo que medeia entre a informação contida nos documentos e os usuários, e se desenvolve mediante instrumentos de descrição e seus auxiliares, que permitem escolher dentre todas as opções possíveis as relevantes para cada usuário e busca concreta”. Ou, resumidamente “identificação ou localização da informação desejada” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.143).

A menor presença do termo “recuperação” nos dicionários talvez encontre explicação em razão de seu histórico na biblioteconomia e, nesta, fortemente associado a questões tecnológicas: esta é a característica que acabou predominando na expressão “information retrieval”.

O termo “acesso” é muito mais frequente nos dicionários da área e explícita ou implicitamente se apresenta relacionado à noção de recuperação. A noção de “acesso” é associada à consulta aos documentos através de um processo pelo qual o “usuário alcança a informação desejada” (CRUZ MUNDET, 2011, p.62), pressupõe a existência de instrumentos de pesquisa (CAMARGO e BELLOTTO, 1996, p.1) e é caracterizado como um direito: “direito que exige a disponibilidade de algo. (...) Exige regulamentação, como qualquer direito” (HEREDIA HERREDA, 2011, p.37). O conceito pode ser dotado de uma atitude proativa quando o acesso é definido como uma “função arquivística destinada a tornar acessíveis os documentos e a promover sua utilização” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.19).

Pode-se observar que o acesso envolve tanto aspectos intelectuais (tornar os documentos disponíveis) como legais, com ênfase na restrição de acesso aos documentos.

A ênfase no aspecto legal chama a atenção: “acesso é a disponibilidade de documentos para consulta como resultado tanto de autorização legal quanto da existência de instrumentos de pesquisa” (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2011, p.3). O tema das restrições de acesso está muito presente na bibliografia através de uma argumentação jurídica relacionada à proteção de dados pessoais, informações que atinjam a honra das pessoas, necessidades de sigilo ou segurança do Estado. “Os arquivistas têm a responsabilidade de impedir o acesso não autorizado aos documentos e, ao mesmo tempo, de proporcionar a utilização mais ampla possível de arquivos por meio do monitoramento das restrições e pela imediata remoção daquelas que não se justificam mais” (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2011, p.7).

Os entraves tecnológicos, citados em décadas passadas na qualidade de outra condicionante do acesso aos documentos, não são mais citados pela bibliografia mais atualizada, talvez devido aos enormes progressos tecnológicos que, por um lado, tornaram seu uso mais amigável e, por outro lado, diminuíram a desconfiança em relação à tecnologia.

A desorganização dos arquivos não é mencionada nas definições do “acesso”, mas evidentemente negada pela ênfase na existência dos instrumentos de pesquisa.

Cumprindo ainda ressaltar que “o acesso aos arquivos do governo é essencial para uma sociedade informada”, mas que “muitos arquivos privados guardam documentos institucionais e papéis pessoais que têm significativo valor para a história social, econômica, religiosa, comunitária e pessoal, bem como para a produção de conhecimento e apoio ao desenvolvimento” (CONSELHO

INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2011, p.11). Fato é que a discussão sobre o acesso aos documentos arquivísticos se situa quase que integralmente na esfera dos arquivos do poder público.

Não parece promissor avançar na distinção dos termos “recuperação” e “acesso”, muito relacionados e, a julgar pelas definições compulsadas, muitas vezes considerados sinônimos. A “busca” nomeia a atividade exercida pelo usuário, ao passo que a “mediação” nomeia um constructo intelectual que sugere a existência de uma passarela, perfeitamente compreendida, entre o arquivo e seus usuários. O termo “transferência”, menos frequente, designa a mesma passarela mas recorre a uma concepção mais naturalizada, igualmente discutível: o arquivo transfere, o usuário recebe. Os termos “divulgação” e “difusão” (mencionado por ROUSSEAU e COUTURE, 1994, p.30-310) aparecem na bibliografia como uma forma possível de designação da função do arquivo. O termo “uso” será discutido adiante.

No emaranhado das definições, duas facetas complementares iluminam os diferentes aspectos do mesmo processo: a necessidade de adotar procedimentos de descrição e classificação dos documentos (ou seja, o tratamento da informação) por um lado e, por outro lado, o objetivo que norteia estes procedimentos, ao enunciar o resultado dos mesmos, ou seja, o acesso aos documentos ou à informação.

Cumpramos ressaltar que, se o acesso é um direito, muitas vezes até garantido por constituições e leis, o dever de tornar os documentos disponíveis para o acesso cabe ao arquivo.

As definições não explicitam, no entanto, um ponto, a não ser tangencialmente: o acesso, quando possível graças à existência de instrumentos de pesquisa, aparentemente se limita aos documentos em fase permanente. Mas a bibliografia associa atualmente a noção de “acesso” a conceitos tais como transparência, governança, responsabilização, prestação de contas ou democracia, o que nos obriga a pensar também nos documentos em fase

corrente, respeitadas as restrições administrativas e legais, conforme pressuposto pela figura 3.

Os procedimentos de descrição e classificação dos documentos são elaborados pelo arquivo, dentro do arquivo, ao passo que o acesso aponta para a dimensão social do arquivo. Para simplificar, podemos dizer que os procedimentos de descrição e classificação produzem o *input* do sistema e que o acesso constitui o *output* do sistema. Podemos ainda lembrar que os procedimentos de *input*, considerados técnicos embora envolvam muito trabalho intelectual, são frequentemente rotulados de forma desvalorizada, ao passo que a ideia do *output* conta com uma imagem altamente positiva, atual, “politicamente correta”. Esta dicotomia é contraproducente, pois parece esquecer que, para que haja acesso, é necessário descrever e classificar os documentos⁷. Somente a complementaridade entre os dois polos (*input* e *output*) faz sentido: não há acesso sem organização, e uma organização que não vise ao acesso não se justifica.

Neste artigo assumo uma abordagem centrada no usuário que, uma vez adotada, passa a nortear as escolhas que precedem à descrição e classificação dos documentos, ou seja, sua identificação e organização, concordando com Menne-Haritz, 2001.

A IMPORTÂNCIA DA DESCRIÇÃO E DA CLASSIFICAÇÃO DOS DOCUMENTOS

A qualidade da recuperação de documentos e/ou informações no arquivo é determinada pela descrição que foi feita dos documentos e da organização⁸ que lhes foi dada pela adoção de um plano de classificação. Tanto a descrição como a classificação seguem regras e normas, enunciadas e executadas através da linguagem⁹.

⁷ Um exemplo da dicotomia pode ser observado na Lei de Acesso à Informação brasileira (Brasil. Lei Nº 12.527/2011) quando esta elege o direito de acesso à informação pelo cidadão como regra, mas não menciona a organização da informação como condição necessária para que o direito possa ser exercido.

⁸ Organização intelectual ou física.

⁹ A questão da linguagem será retomada adiante.

A função da descrição e classificação dos documentos é tanto associada aos controles que o arquivo deve ter sobre os documentos que são por ele geridos, como à organização dos documentos para o acesso. Esta organização deve respeitar os princípios arquivísticos, ou seja, não pode descontextualizar os documentos. Os documentos são, portanto, descritos (identificados) unitariamente para distingui-los dos demais (que seja através da data e hora de sua produção) e para inseri-los no todo maior, explicitando o “lugar” que ocupam neste todo. A localização dos documentos no todo não se reveste de uma concepção unitária, embora cada documento seja inserido unitariamente¹⁰ no todo, de acordo com o disposto pelo plano de classificação. Os procedimentos de descrição e classificação assim resumidos não se distinguem dos procedimentos biblioteconômicos, embora os metadados da descrição ou os critérios que subjazem à definição de classes e outras subdivisões no plano apresentem especificidades que não podem ser ignoradas.

A especificidade da organização de documentos arquivísticos está relacionada ao “vínculo orgânico” ou “vínculo arquivístico”, segundo o qual “os arquivos são caracterizados pelas relações dos documentos que os constituem com seu produtor e entre eles” (EASTWOOD, 2010, p.7). Os documentos arquivísticos apresentam “uma estrutura, uma articulação e um relacionamento natural entre as partes, que são essenciais para seu significado. A qualidade arquivística somente sobrevive intata enquanto esta forma natural de relacionamento for mantida” (JENKINSON¹¹ apud EASTWOOD, 2010, p.7).

O vínculo arquivístico determina as condições dentro das quais o potencial informacional dos documentos adquire sua plenitude, razão pela qual o conceito é tão relevante. Em decorrência deste mesmo conceito, a identificação dos documentos e sua classificação devem preservar a relação entre os documentos. Esta diretiva deve também ser observada na organização do acesso aos documentos: não se trata de dar acesso a um ou mais documentos, mas a um ou mais documentos *com* suas relações, ou seja, a relação que mantém com seu produtor ou acumulador, as atividades por eles viabilizadas e o “lugar” destas atividades no todo. Dado que os “documentos são inextrincavelmente conectados a atividades” (EASTWOOD, 2010, p.15), a principal chave para sua identificação reside na atividade que representam ou viabilizam. Outros metadados são igualmente essenciais: a identificação do produtor (pessoa e seu cargo na estrutura organizacional), a data da produção do documento, a quem ele se dirige e, opcionalmente, uma indexação de conteúdo¹².

Michel Duchein (1983, p.67) cita Schellenberg a respeito da abordagem arquivística de um mapa geográfico inserido no arquivo de uma expedição. O fato de o mapa lá se encontrar constitui, por si só, uma informação histórica importante sobre a expedição; o mesmo mapa, retirado deste conjunto e incluído numa coleção de mapas perderia boa parte de seu interesse: seria somente um mapa.

Wendy Duff (2010, p.124), ao discutir a “mediação arquivística” cita Terry Cook, que em 1990¹³ já dizia, quando o usuário procura por um único

¹⁰ Reconheço estar simplificando uma discussão que na prática real do cotidiano dos diferentes arquivos é bem mais complexa, ao supor a gestão dos documentos integrada, da fase corrente à permanente e tanto a descrição quanto a classificação iniciadas no momento da produção dos documentos, devendo serem mais detalhados para os documentos em fase permanente.

¹¹ The English archivist: a new profession. In: ELLIS, R. H., WALNE, P. (Ed.). *Selected writings of Sir Hilary Jenkinson*. Chicago: Society of American Archivists, 2003. p. 238-239.

¹² A indexação de conteúdo – para parcela da bibliografia arquivística encoberta por tabu - é muito mais frequente na fase permanente, tendo em vista um volume menor de documentos, pertencentes a conjuntos fechados, mas nada impede que uma indexação mínima integre a descrição dos documentos na fase corrente, salvo questões operacionais relacionadas a recursos humanos e materiais disponíveis além de uma análise de sua pertinência.

¹³ Viewing the world upside down: reflections on the theoretical underpinnings of archival public programming. *Archivaria*, n. 31, p.123-134, 1990.

documento que ateste a propriedade de uma terra, que “o usuário também deveria ser guiado para a informação sobre o significado contextual do documento. O que é um registro de propriedade de terra; por qual processo este registro foi elaborado; quais condições o proprietário tinha que preencher para obter o documento; o que uma análise diplomática revela do documento; [quais instâncias oficiais produzem este documento]; qual documentação conexa sobreviveu para mostrar o contexto maior”.

A descrição e a classificação dos documentos são feitas através de palavras. Nunca será demais chamar a atenção para um fato, perfeitamente naturalizado na prática cotidiana, mas que deve ser tema de muita reflexão, tendo em vista que:

- os termos não são neutros e os documentos do arquivo não serão forçosamente consultados no mesmo momento em que foram descritos ou por usuários que compartilham a mesma rede semântica dos arquivistas;
- a língua é viva, se altera ao sabor dos neologismos, das modas, dos grupos sociais e dos momentos;
- o mesmo usuário, de acordo com a necessidade do momento, é capaz de recorrer a palavras diferentes para designar o mesmo conjunto de documentos.

A ênfase nas questões de linguagem se justifica quando o trabalho do arquivo é direcionado para o serviço ao usuário. Enquanto o arquivo organiza os documentos pensando somente em controles internos, executados pelos mesmos arquivistas que descrevem os documentos, a questão linguística fica escamoteada, embora também se coloque: basta pensar no funcionário novo, recém-contratado, e nos documentos descritos até aquele momento. De toda maneira, é imprescindível adotar padrões e normas de designação, além de controlar o vocabulário, ou seja, introduzir nas regras de descrição e na elaboração do plano de classificação uma análise detalhada dos padrões de escrita, de preenchimento dos campos, elaborar listas de

autoridade, inserir os sinônimos sob forma de remissivas para os termos adotados, explicitar a abrangência dada a certos termos, etc.¹⁴.

O produto do trabalho arquivístico de descrição e classificação dos documentos, além de preservar o vínculo arquivístico, deve ainda retratar os cuidados inseridos no processo desde a produção dos documentos, seu trâmite e guarda, de modo a garantir a autenticidade dos mesmos. O documento arquivístico goza de “presunção de prova”¹⁵, desde que seja possível auditar todas as modificações e transferências na qualidade de alterações controladas pela gestão de documentos.

A ideia do acesso leva ainda a outra digressão: a tensão em relação à conservação dos documentos, que não será tratada aqui, mas que, evidentemente, é importante. Encontrar o equilíbrio entre o acesso e a conservação dos documentos ou propor políticas de reprodução para preservar os originais e potencializar o uso apontam para questões complexas, fortemente dependentes de recursos humanos e materiais.

O USUÁRIO DOS ARQUIVOS

Se o trabalho de descrição e classificação dos documentos é feito para o usuário, torna-se essencial ter clareza acerca daquele para o qual se trabalha.

No arquivo permanente, a resposta é simples: o usuário. Triste perceber que até hoje não criamos um termo próprio para este ente, para o qual

¹⁴ A questão recebeu importante detalhamento no manual de arquivística coordenado por Chave, 2012. A questão também é tratada em Smit, Kobashi, 2003.

¹⁵ Deve-se lembrar que o poder de prova, mais bem designado de “presunção de prova”, na proposta de José Augusto Chaves Guimarães, não é inerente aos documentos, mas se caracteriza como uma qualidade atribuída aos documentos, desde que uma série de cuidados sejam respeitados e possam ser comprovados. Desnecessário lembrar que a presunção de prova não se confunde com a veracidade das informações contidas nos documentos.

¹⁶ O fato de a arquivologia (bem como a biblioteconomia e a museologia) recorrer a termos do senso comum denota a necessidade

trabalhamos¹⁶. Usamos o termo “usuário” no senso comum, ou seja, não o distinguimos em sua especificidade arquivística. E no arquivo corrente, a quem servimos? Neste caso não usamos o termo “usuário”, mas ele seria totalmente pertinente, ao que parece. Segundo Heredia Herrera (2011, p.18), “enquanto a atenção se voltava para os Arquivos Históricos, existiu a tendência para falar somente de pesquisadores e historiadores; a atual abertura dos arquivos determinou a ampliação do conceito de seus beneficiários, tornando a acepção do termo mais ampla. (...) [Usuário] é o receptor dos recursos arquivísticos. [Pode-se distinguir] o usuário (beneficiário dos documentos) do assistente/participante (beneficiários das atividades)”. Ainda segundo a autora, o MoReq¹⁷ ampliou ainda mais o conceito: “neste caso os usuários podem ser internos ou vinculados a um órgão da organização, associados ou relacionados a um órgão da organização e externos e não vinculados a nenhum órgão. Ou seja, arquivistas, gestores da organização e usuários de serviços” (HEREDIA HERRERA, 2011, p.18).

Para simplificar, na ausência de um termo mais específico, propõe-se considerar que o usuário seja o *usuário do serviço arquivístico*, dando importância ao termo “serviço”: interno ou externo, simultâneo ou apartado no tempo, a recuperação é feita por pessoas que usam o serviço que foi prestado pelo arquivo para que o acesso se efetive. Fica claro que estamos nos referindo tanto a usuários de arquivos correntes (também chamados agentes públicos) quanto a usuários de arquivos permanentes (pesquisadores, historiadores, cidadãos, escolares, etc.).

Os estudos de usuários são obviamente indispensáveis, mas dificilmente conseguem fornecer todas as informações que dariam subsídio ao trabalho

arquivístico. O “usuário-padrão” não passa de ficção, cada usuário é diferente e, de acordo com o momento, tem necessidades informacionais diferentes.

Evidentemente, o usuário do arquivo corrente, quando administrador da instituição cujos documentos são gerenciados pelo arquivo, é um pouco mais previsível, tanto em termos de necessidades informacionais quanto de terminologia empregada. Mas também nesses casos trabalhasse para usuários de diferentes níveis hierárquicos, setores diferentes, necessidades variáveis - uma informação pontual ou um conjunto de documentos produzidos no ano anterior para a elaboração de um projeto, ou então a necessidade de comprovação de um fato. A previsibilidade de busca por parte de usuários de arquivos permanentes é muito mais diversificada em termos tanto de “assuntos” quanto de terminologia empregada, dado que o usuário normalmente busca pelos termos hoje empregados por algo que tempos atrás podia ser denominado de outro modo ou ainda ser grafado diferentemente.

Os estudos de usuários de arquivos permanentes propõem algumas tipologias, importantes para a elaboração de programas de atividades culturais, considerando sempre o usuário externo ao arquivo, distinguindo o usuário especializado; o cidadão sem formação científica e os estudantes. Natália Navarro Sastre distingue também, para atividades de ação cultural, o público escolar, o público associativo (que, engajado em uma associação, pode dar apoio a iniciativas de salvaguarda), os interlocutores administrativos (para sensibilizá-los sobre o valor histórico dos documentos que produzem) e o grande público (2001a, p.47-49). Cumpre lembrar que esses estudos se limitam aos usuários reais, não incluindo os usuários potenciais.

Os treinamentos de usuários constituem outro recurso para aproximar o usuário do arquivo. Navarro Sastre (2001a) chega a propor a introdução da educação documental no ensino pré-universitário, concebido em parceria com os professores, visando desenvolver nos estudantes capacitação para a

de investimento na construção de um “vocabulário de especialidade”, condição necessária para distinguir uma área do conhecimento de outra e denotar a identidade da área, uma vez construída (SMIT, TÁLAMO, 2007, p. 38-40).

¹⁷ Acrônimo de *Model Requirements for the Management of Electronic Records*, desenvolvido pela União Europeia.

pesquisa documental. “Ainda que sejamos capazes de melhorar o acesso aos conteúdos – instrumentos de pesquisa eficientes e exaustivos, bases de dados – é evidente que o usuário precisará, durante muito tempo, de certa formação que lhe permita enfrentar os arquivos com mínimas garantias de êxito” (NAVARRO SASTRE, 2001a, p. 50).

Embora tais iniciativas sejam importantes, necessárias e louváveis, elas ainda são frequentemente concebidas em mão única, quando o arquivo treina seus usuários, explica, pede ajuda à associação de amigos ou sensibiliza produtores sobre o valor histórico dos documentos por eles produzidos (em supondo que todos os documentos tenham valor histórico, o que é certamente discutível). A absorção dos recursos tecnológicos pelos arquivos poderia inaugurar uma fase de intercâmbio entre o arquivo e seus usuários, um intercâmbio em mão dupla, pelo qual os usuários são chamados a representar um papel mais ativo, por exemplo, sendo solicitados a corrigir erros de identificação, propor “tags” que, em paralelo à indexação institucional oficial, abram novas possibilidades de sentido ou de percepção do acervo¹⁸.

A introdução dos recursos tecnológicos trouxe novos desafios para os arquivos, além de uma maravilhosa possibilidade de atingir número muito maior de usuários, remotos ou virtuais, quando as referências aos documentos, ou, quando os recursos tecnológicos o permitem, os próprios documentos são disponibilizados pela rede. A relação arquivista-usuário é rompida, o olho-no-olho é abandonado, o arquivo tem dificuldade para conhecer seu usuário e avaliar se a busca o satisfaz. Há soluções, parciais, para diminuir a distância entre o arquivo e o usuário via rede, como, por exemplo, pedindo que ele se cadastre, dando informações mínimas de sua formação, ocupação profissional ou objetivo da pesquisa ou ainda prevendo um espaço para que teça comentários, encaminhe sugestões ou avaliações.

Mas embora essas iniciativas sejam essenciais, o desconhecimento do usuário permanece.

A concepção de páginas web obriga o arquivo a definir a mensagem que ele quer transmitir e, portanto, também, seu(s) público(s)-alvo, definido(s) através da(s) linguagem(s) adotada(s) pelas páginas (NAVARRO SASTRE, 2001b, p.140-145). Não se pode ignorar que o usuário mais jovem (p. ex. a geração Y, dos nascidos a partir da década de 80 do século passado) está acostumado a buscas interativas e, de fato, não desenvolve estratégias de busca, se limitando a digitar algumas palavras em texto livre, sem preocupação com a sinonímia, mudanças de grafia, modos de nomeação e assim por diante.

OS DOCUMENTOS ACESSADOS

Os documentos são recuperados visando as informações que contêm, acrescidos de informações a respeito do contexto dentro do qual foram produzidos. Os documentos são agregados em séries documentais¹⁹, abrindo uma nova agenda para discussão.

A identificação da tipologia documental não é simples, exige conhecimentos aprofundados, e é indispensável para melhor entender o significado dos documentos e avaliá-los. Quando se observa uma ruptura entre o arquivo corrente e o permanente, no último com certa frequência a identificação dos documentos se resume à identificação do contexto e da tipologia documental, não diferenciando os documentos no interior da série documental, exceto pelos dados variáveis de contexto (por exemplo, a data de produção deles). A identificação do tipo documental permite identificar o “tipo” de informação que ele registra e sua disposição interna, mas não permite identificar a informação contida no documento. Se toda busca por documentos se

¹⁸ Esta questão, extremamente relevante, não será aqui aprofundada. A bibliografia sobre o recurso às folksonomias fornece subsídio para este ponto.

¹⁹ A série documental é definida por Camargo e Bellotto (1996, p. 69) como “sequência de unidades de um mesmo tipo documental”. Definição um pouco diferente é proposta por Heredia Herrera (2011, p.166), ao caracterizá-la como uma sucessão ou conjunto de documentos que testemunham de forma contínua uma atividade, produzidos por um ou mais agentes com responsabilidade nessa atividade.

satisfaria de uma busca por séries documentais, não haveria problema, mas a bibliografia relata pesquisas por um único documento: “não se pode ignorar que, além da solicitação de acesso à ‘documentação histórica da pesquisa’, cada vez mais pessoas frequentam os serviços de arquivos em busca de um documento que estabeleça seus direitos, quer se trate de um cadastro, de um decreto de naturalização, de justificativas de emprego ou de pedidos de revisão de uma prova, por exemplo.” (CHAVE, 2012, p.286).

Embora não muito discutida, a indexação de conteúdo revela-se em certos casos determinante para evitar que o usuário deva pesquisar uma informação contida num respeitável volume de documentos, representantes da mesma tipologia documental, mas contendo informações variáveis.

O QUE, DE FATO, É RECUPERADO OU ACESSADO?

Não se trata de uma pergunta retórica, mas conceitual, que leva à reflexão sobre a função do arquivo na sociedade contemporânea.

O que é recuperado? Documentos que contêm informação. Esta é a resposta mais simples, mas não representa, de fato, o produto do trabalho arquivístico. A bibliografia sobre a importância da contextualização dos documentos é extensa, entendendo por contextualização tanto sua localização estrutural quanto funcional. A contextualização insere o(s) documento(s) num quadro maior e diz em qual “lugar” aquele(s) documento(s) foi(foram) inserido(s). Vê-se, neste momento, nítida conexão entre as discussões sobre a recuperação, a descrição e a classificação dos documentos, desde que estes procedimentos tenham sido executados e disponibilizados ao usuário de maneira tal que ele consiga entender a informação que lhe é transmitida. Ou seja, passa a ser importante verificar até que ponto o usuário consegue, pelas informações que lhe são disponibilizadas, identificar o “lugar” do(s) documento(s) e/ou das informações recuperados.

Recupera-se o documento *em* seu contexto, *com* suas relações e *com* a garantia de sua autenticidade. Uma nova dúvida surge: de qual informação estamos falando? É forçoso distinguir claramente os diferentes tipos de informação que ocorrem:

1. a informação contida nos documentos;
2. a informação produzida pelo arquivo através da descrição e da classificação e que cumpre dupla função: contextualizar os documentos em termos de proveniência e atividade na qual se enquadram e, ao mesmo tempo, distinguir os documentos ou conjuntos de documentos dos demais através da descrição e classificação. O trabalho de organização da informação é executado através de duas operações básicas – a agregação *em* conjuntos e a conseqüente diferenciação *entre* conjuntos;
3. a informação produzida pelo arquivo para documentar as transações efetuadas sobre os documentos de modo a preservar sua autenticidade e valor probatório;
4. e, potencialmente ainda, uma informação, igualmente produzida pelo arquivo, sobre a história do órgão acumulador.

Importante frisar que a expressão “informação produzida pelo arquivo” afirma a responsabilidade envolvida neste procedimento, normalmente naturalizada e insuficientemente enfatizada.

A orientação para o usuário pode (ou deve) definir o nível de detalhamento da descrição e classificação (MENNE-HARITZ, 2001, p. 62), conforme anteriormente afirmado, e envolve dois aspectos:

1. a adoção de normas para a descrição dos documentos garante a consistência no *input*, mas não garante a comunicabilidade do *output* (MENNE-HARITZ, 2001, p.64);
2. a obrigatoriedade de introduzir maior preocupação em relação à nomeação de séries, fundos, tipos documentais, normalização de nomes próprios, controle

de vocabulário, etc. Volta, neste ponto, a preocupação com as questões linguísticas envolvidas neste trabalho e que determinam sua comunicabilidade.

O USO DOS DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS

A preocupação com a recuperação de documentos e/ou informações constitui uma forma – normalmente aceita, mas simplificadora - de nomeação do objetivo do arquivo, de sua razão de ser. “O objetivo fundamental dos arquivos é o uso” (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2011, p.7), afirmação reiterada por Menne-Haritz (2001, p.62): “o uso dos arquivos é a única razão de sua existência, o acesso ajuda os usuários a trabalhar com os arquivos e facilita seu trabalho”. A justificativa do arquivo em decorrência do uso conduz a outras afirmações tais como “arquivo é memória” ou “arquivo é insumo para a decisão”.

Neste ponto é necessário relembrar a distinção entre os documentos em fase corrente e permanente, e consequentes condições de recuperação e acesso, visando seu uso.

O uso dos documentos em fase corrente pode ser considerado “operacional”, ao buscar a viabilização das transações institucionais ao registrá-las. O “usuário”, neste caso, está envolvido no processo, participa dele de alguma maneira (informacional, decisória, avaliadora, etc.). Seu envolvimento no processo determina, inclusive, se o mesmo “tem direito” ao acesso e ao uso dos documentos e da informação neles registrada. Este acesso, quando permitido, não significa um distanciamento no tempo, dado que o processo está em andamento e ainda não foi concluído. Surgem novos termos para organizar a recuperação: indexação ou metadados. Idealmente, os documentos são descritos, em fase corrente, através do recurso a

alguns metadados²⁰ para efeito de recuperação. Esta descrição é detalhada, através do acréscimo de outras informações, caso o documento passe para a fase permanente. Seu valor primário, identificado na fase corrente, é preservado e completado por informações relacionadas a seu valor secundário.

O acesso a documentos em fase permanente abre possibilidades de uso completamente diferentes à medida que os documentos recolhidos são dotados de duas características que os diferenciam dos documentos em fase corrente:

- integram processos concluídos, estabilizados, que não podem mais ser alterados;
- apresentam um valor agregado de representatividade, uma vez que selecionados em decorrência de avaliação e aplicação de Tabela de Temporalidade de Documentos (MENNE-HARITZ, 2001, p.69).

Cabe, neste ponto, relembrar a função memorial do arquivo como uma característica que, embora indiscutível, insere um aspecto negativo, de acordo com Menne-Haritz (1999), ao enaltecer os documentos do passado, imobilizados no passado e, assim, minimizar ou ignorar que os mesmos serão lidos no presente, mas devem ser entendidos em suas condições de produção no passado. Nesse aspecto, Menne-Haritz (1999) estabelece a preservação da passagem do tempo como a função desempenhada pelo arquivo: ao preservar tanto a consciência da passagem do tempo quanto a ideia da distância no tempo, o arquivo fornece muito mais do que a informação do passado, pois fornece também a possibilidade de dimensionamento da distância entre o passado e o presente e o caminho percorrido entre os dois momentos - a informação e seu processo (MENNE-HARITZ, 2001, p.59). De todo modo, “os arquivos são frequentemente considerados como lugares onde a memória é preservada. No entanto, o que parece ser a preservação da memória é, de fato, somente a possibilidade de sua criação” (MENNE-HARITZ, 2004, p.178).

O conceito do arquivo-memória torna-se bem mais complexo quando se assume que os documentos

²⁰ A indexação, caso feita, fornece um ou alguns meta-dados que, no conjunto, identificam e distinguem um documento ou série documental em relação aos(às) demais.

podem reativar a memória, funcionar como gatilhos ou alavancas para a reconstrução de processos encerrados, desde que possam ser entendidos no contexto original no qual foram produzidos. A bandeira do acesso adquire neste ponto toda sua importância e complexidade, o que nos leva novamente à questão da recuperação dos documentos e da informação produzida pelo arquivo através da descrição e classificação. Não basta, portanto, organizar o acesso aos documentos, é necessário organizar o acesso aos documentos contextualizados, ou seja, devidamente descritos e classificados em função de seu contexto original de produção.

Uma última digressão se impõe, resignificando a função do arquivo enquanto “apoio à administração”, dado que, na atualidade, as mudanças são muito rápidas e que, portanto, nem sempre os documentos produzidos mesmo no passado recente contêm subsídio para uma decisão provocada por fatos novos. A informação contida nos documentos não constitui forçosamente um apoio à decisão, mas os documentos preservados arquivisticamente, isto é, com suas relações, fornecem estabilidade institucional ao retratar como as decisões foram tomadas ao longo do tempo. Menne-Haritz (2004) desenvolveu este ponto de vista de modo muito interessante.

Um acesso proativo aos documentos pressupõe, conforme dito anteriormente, além da produção de uma informação—compreensível pelo usuário—acerca do contexto de produção dos mesmos, também tornar disponível, de forma igualmente compreensível por parte do usuário, os cuidados presentes na custódia, de modo a preservar a autenticidade dos documentos e seu poder de presunção de prova. Não se trata de recuperar informação ou “unidades estocadas”, mas documentos que contêm informação contextualizada e cuja credibilidade é afiançada pelo arquivo.

Em conclusão, a recuperação da informação e dos documentos, ou seja, o acesso a eles pelos usuários, somente adquire sua plena significação quando inclui uma preocupação didática e tradutora: não se trata de interpretar os documentos para o usuário, mas fornecer ao mesmo todas as informações que

preservem o potencial informacional “original”, ou seja, o contexto original de produção do documento, abrindo caminho para que o usuário os interprete (MENNE-HARITZ, 2001, p.61 e 63). O uso dos documentos nos escapa, o usuário atribui significado aos documentos e é responsável pelo seu uso, mas a possibilidade de um uso consistente, em função do que os documentos efetivamente representam, esta é a responsabilidade do arquivo. Neste ponto é possível abrir uma nova discussão, acerca da ética envolvida na descrição e classificação dos documentos, dado que eles os contextualizam, direcionando suas potencialidades de uso: tema para novas indagações!

REFERÊNCIAS

- ARQUIVO NACIONAL. *Dicionário brasileiro de terminologia arquivística*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.
- BELLOTTO, H.L. *Arquivística: objetos, princípios e rumos*. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo, 2002. (Scripta, 1).
- BRASIL. Lei nº 12.527, 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*; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
- CAMARGO, A.M. de A.; BELLOTTO, H.L. (Coord.). *Dicionário de terminologia arquivística*. São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros – Núcleo Regional de São Paulo: Secretaria de Estado da Cultura, 1996.
- CHAVE, I. (Coord). *Abrégé d'archivistique: principes et pratiques du métier d'archiviste*. 3ème ed. Paris : Association des Archivistes Français, 2012.
- CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. Comitê de Boas Práticas e normas; Grupo de Trabalho sobre Acesso. *Princípios de acesso aos arquivos*. 2011. Disponível em: <http://www.ica.org/13619/toolkits-guides-manuals-and-guidelines/principles-of-access-to-archives.html>. Acesso em: 2 jul. 2014.
- CRUZ MUNDET, J.R. *Diccionario de archivística*. Madrid: Alianza Editorial, 2011.
- DINGWALL, G. Life cycle and continuum: a view of recordkeeping models from the postwar era. In: EASTWOOD, T., MacNEIL, H. (Ed.) *Currents of archival thinking*. Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2010. p.139-161.
- DUCHEIN, M. Theoretical principles and practical problems of *Respect des fonds* in archival science. *Archivaria*, n.16, p.64-83, 1983.
- DUFF, W.M. Archival mediation. In: EASTWOOD, T.; MacNEIL, H. (Ed.) *Currents of archival thinking*. Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2010. p.115-136.
- EASTWOOD, T. A contested realm: the nature of archives and the orientation of archival science. In: EASTWOOD, T.; MacNEIL, H. (Ed.) *Currents of archival thinking*. Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2010. p.3-21.
- HEREDIA HERRERA, A. *Lenguaje y vocabulário arquivísticos: algo más que un diccionario*. Sevilla: Junta de Andalucía – Consejería de Cultura, 2011.
- MENNE-HARITZ, A. Access – there formulation of na archival paradigm. *Archival Science*, vol.1, p.57-82, 2001.
- _____. *Business processes: an archival Science approach to collaborative decision making, records, and knowledge management*. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, 2004. (The Archivist's Library, 3).
- _____. Thoughts on the latency of time in administrative work and the role archives play to make it visible. *Verwaltung & Management*, v. 5, n.1, p.4-10, 1999. [tradução por Erica Johnson-Froneberg]. Disponível em: <http://www.staff.uni-marburg.de/~mennehar/publikationen/latency.pdf>. Acesso em: 15 maio 2014.
- NAVARRO SASTRE, N. Casa dela memoria y centro de información. In: ALBERCH i FUGUERAS, R. et al. *Archivos y cultura: manual de dinamización*. Gijón: Trea, 2001a. p.45-55.
- _____. Difusión y tecnologías de la información. In: ALBERCH i FUGUERAS, R. et al. *Archivos y cultura: manual de dinamización*. Gijón: Trea, 2001b. p.135-157.
- ROUSSEAU, J.Y. ; COUTURE, C. *Les fondements de la discipline archivistique*. Montreal : Presses de l'Université du Québec, 1994. (Gestion de l'Information).
- SMIT, J.W. A organização dos documentos no arquivo: do paradigma físico ao paradigma intelectual. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ARQUIVOLOGIA, 16., 2010, Santos. *Anais...* Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 2010. 9p. CD-ROM.
- _____.; KOBASI, N.Y. *Como elaborar vocabulário controlado para aplicação em arquivos*. São Paulo: Arquivo do Estado, Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2003. (Projeto Como Fazer, 10).
- _____.; TÁLAMO, M.F.G.M. Ciência da informação: uma ciência moderna ou pós-moderna? In: LARA, M.L.G. de; FUJINO, A.; NORONHA, D. (Org.). *Informação e contemporaneidade: perspectivas*. Recife: NÉCTAR, 2007. p.27-45.