
SENSEMAKING APPROACH COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE ARQUIVISTAS NA GESTÃO DE DOCUMENTOS UNIVERSITÁRIOS

Sensemaking approach and informational behavior of archivists in the management of university documents

**José Carlos Sales dos Santos (1), Teotonília Maria Batista da Silva, Roberto Gonçalves
Freitas**

(1) Universidade Federal da Bahia, Brasil, jsalles@ufba.br

Resumo

O artigo objetiva analisar como comportamento informacional de arquivistas interfere no processo de gestão de documentos produzidos em universidades, a partir da abordagem *sensemaking*. Os aportes metodológicos corresponderam ao método de procedimento monográfico (estudo de caso), inscrito na Coordenação de Arquivos e Documentação da Universidade Federal da Bahia (CAD/UFBA), com descrições das atividades dos arquivistas, assistentes e técnicos em arquivos no ambiente institucional. O instrumento de pesquisa conferiu à estruturação de questionário eletrônico, que procurou caracterizar as habilidades dos arquivistas no processo de representação e organização de documentos universitários, as estratégias de busca e recuperação de conteúdos em sistemas de informação formais/ informais e a rotina das atividades de gerenciamento, organização e atendimento aos usuários e supervisão de acervos arquivísticos. Os resultados evidenciaram que os servidores concordam com a relevância das estruturas do comportamento informacional direcionado ao desenvolvimento das atividades arquivísticas, mas reconhecem que fatores operacionais e burocráticos limitam as práticas de organização na Coordenação analisada. As considerações finais assinalam que a abordagem *sensemaking* dos profissionais da arquivologia interfere, positivamente, na gestão de documentos arquivísticos da UFBA, apesar dos recursos escassos destinados ao desenvolvimento das atividades de gestão.

Palavras-chave: *Sensemaking approach*; Comportamento informacional de usuários; Gestão de documentos arquivísticos; Coordenação de Arquivos e Documentação.

Abstract

The article aims to analyze how informational behavior of archivists interferes in the process of managing documents produced in universities, from the *sensemaking* approach. The methodological contributions corresponded to the monographic procedure method (case study), inscribed in the Coordination of

Archives and Documentation of the Federal University of Bahia (CAD/UFBA), with descriptions of the activities of archivists, assistants and technicians in archives in the institutional environment. The research instrument checked the structuring of an electronic questionnaire, which sought to characterize the skills of archivists in the process of representation and organization of university documents, the strategies of search and retrieval of contents in formal/informal information systems and the routine of management activities, organization and service to users and supervision of archival collections. The results showed that the servers agree with the relevance of the structures of informational behavior directed to the development of archival activities, but recognize that operational and bureaucratic factors limit the organizational practices in the coordination analyzed. The final considerations point out that the sensemaking approach of archivology professionals positively interferes in the management of archival documents of UFBA, despite the scarce resources destined for the development of management activities.

Keywords2: Sensemaking approach; Informational behavior of users; Management of archival documents; Coordination of Archives and Documentation.

1 Introdução

Discorrer acerca da construção de sentidos (*sensemaking*) em sujeitos inscritos em ambientes institucionais e organizacionais, a partir de permutas informacionais, pressupõe uma retomada de discussões relativas aos aportes cognitivos no âmbito dos estudos do comportamento informacional de usuários. A proposta é recuperar os conceitos essenciais de temáticas, como ‘*sensemaking approach*’ e ‘comportamento humano’, para fundamentar os processos operacionais da gestão de documentos em arquivos universitários. A abordagem *sensemaking* (*sensemaking approach*) compreende as interações de cidadãos, profissionais, usuários, pacientes com ambientes institucionais, baseadas em experiências acumuladas no decorrer de atividades pessoais e profissionais.

Na perspectiva da psicologia do conhecimento, a interação dos indivíduos com determinados artefatos proporciona intercâmbios significativos pautados na ampliação de conhecimento em sujeitos inscritos nos processos comunicacionais, superando os denominados contrapontos entre ‘corpo e mente’, ‘indivíduo e meio ambiente’ e ‘pensamento e linguagem’. Contudo na década 1960, a Psicologia orienta esforços às investigações do cognitivismo em detrimento ao tradicional interesse de estudos behavioristas. Para Rozados (2003 p.88), a abordagem cognitivista consiste em pesquisas atinentes ao comportamento informacional, que poderá receber “o aporte dos estudos e das abordagens desenvolvidas nas Ciências Cognitivas, possibilitando maior profundidade especialmente às pesquisas de necessidades de informação.”

Engendrada no cognitivismo, a necessidade de informação representa um espectro importante à Ciência da Informação (CI).

A partir das considerações elucidadas, delinearão-se o objetivo norteador da presente investigação, que engendrou em analisar como o comportamento informacional dos servidores da Coordenação de Arquivos e Documentação interfere no processo da gestão de documentos arquivísticos da Universidade Federal da Bahia (CAD/UFBA). Para cumprir a citada proposta, a segunda seção discutiu, com brevidade, a abordagem da construção de sentidos (*sensemaking approach*) no processo de interações de usuários da informação, cidadãos e audiências em ambientes institucionais e organizacionais, perpassando pelo processo de gestão de documentos arquivísticos; a seção seguinte apresenta os contornos metodológicos da pesquisa, com o método de procedimento estudo de caso (monográfico), nível descritivo e instrumento de coleta de dados pautado no questionário eletrônico orientado aos servidores analisados.

Na seção destinada à apresentação e discussão dos resultados, apresentaram-se dados e informações coletados no ambiente empírico, com análises correspondentes a determinados aportes do referencial teórico. Os resultados anunciaram a centralidade da abordagem *sensemaking* e do comportamento informacional nas atividades de gestão de documentos arquivísticos, com destaque na superação de determinadas necessidades informacionais dos profissionais da arquivologia. Consideraram, entretanto, os escassos recursos e a disfunção da burocracia como elementos limitadores ao desenvolvimento referidas atividades. As considerações finais apontaram que, apesar das limitações, o comprometimento profissional, associado às prerrogativas do *sensemaking approach*, e às estratégias de comportamento informacional, representa a possibilidade de superar a anunciada escassez de recursos.

2 A construção de sentidos (*Sensemaking*)

O ‘comportamento informacional de usuários’ representa uma temática emergente no domínio do conhecimento da Ciência da Informação (CI), e procura estudar o comportamento humano manifesto no processo de busca e recuperação de conteúdos em sistemas de informação formais e informais. O processo de busca e recuperação informações procura, segundo a

literatura especializada, resolver lacunas associadas às necessidades informacionais dos indivíduos. Comportamento e necessidades informacionais de usuários conferem a ações humanas pautadas em estruturas cognitivas.

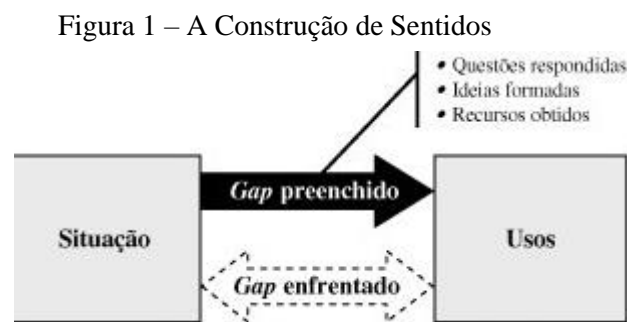
Wilson (1981; 1999; 2000) compreende o comportamento informacional de usuários como o somatório do comportamento humano orientado à recuperação de conteúdos; constitui o assunto de investigação preocupado com a multiplicidade de métodos, ou estratégias, que indivíduos empregam para acessar recursos informacionais. O comportamento de pesquisa da informação representa um subconjunto de conteúdos orientados a interações entre usuários e sistemas de informação. Então, a necessidade informacional corresponderia a experiências subjetivas de indivíduos consubstanciadas em processos dialógicos, ou seja, o compartilhamento de concepções para ampliar a ação informacional em espaços sociais.

O processo de busca e recuperação de informações, compreendida como movimento direcionado a lacunas cognitivas, procura superar o estado anômalo de conhecimento (Belkin, Oddy, and Brooks 1982), quando o sujeito cognoscente concede significado (ou sentidos) a estímulos externos, modificando as suas estruturas de conhecimento. A referida anomalia poderia alcançar a estabilidade a partir do processo comunicativo, como o compartilhamento de experiências, com competências linguísticas e cognitivas. Na dimensão linguística a informação é concebida como estrutura de acesso a sistemas; na cognitiva, o indivíduo procura solucionar a referida anomalia de conhecimento relativo a determinado assunto. Assim, o processo de busca e recuperação de informações sempre estará orientado ao ‘vazio’ cognitivo.

Considerando as argumentações vigentes, Araújo e Paula (2017) endossam que, para compreender o comportamento informacional de indivíduos, emerge a necessidade situar as mencionadas lacunas cognitivas aos contextos físicos, sociais e psicológicos. Como as necessidades são provisórias e mutantes, as análises deverão considerar a temporalidade da elaboração de sentidos, a considerar: o estado presente do sujeito, que contempla a história e o conhecimento acumulado no decorrer do tempo; a lacuna, ou necessidade informacional, e; a estratégia utilizada para a solução de problemas. Destarte, a abordagem relacionada à elaboração de sentido (o *sensemaking approach*) contribuiria com o processo de compreensão da procura de informações para superar os *gaps* cognitivos.

As pesquisas relacionadas à abordagem *sensemaking* procuram avaliar como os indivíduos compreendem as interações pessoais em determinados ambientes institucionais, incluindo mensagens e situações cotidianas, com esforços engendrados na recuperação e apropriação de informações. Cunhado e apresentado por Brenda Dervin (1983), da *School of Communication* da *Ohio State University*, instituição norte americana, a metodologia *sensemaking* é amplamente estudada no Brasil, contornada pelos estudos de necessidades informacionais. O arcabouço teórico da citada abordagem procura lastro teórico-conceitual nos domínios do conhecimento das ciências cognitivas, terapia psicológica, teoria crítica e na teoria da comunicação. A abordagem também pressupõe a informação como a construção subjetiva do sujeito, considerando as inúmeras experiências individuais no decurso da vida.

O *sensemaking* representa rótulos associados a conjuntos coerentes de conceitos e metodologias orientados às pesquisas pautadas na construção de sentidos e nas interferências das necessidades informacionais de sujeitos. Segundo Brenda Dervin (1983; 1992; 1996; 2003), o *sensemaking* corresponde a imbricações de comportamentos internos (cognitivos) e externos (processuais), que autorizam ao sujeito elaborá-los e manifestá-los em espaços específicos, assegurando a comunicação de indivíduos envolvidos em processos dialógicos. Para a autora, a referida abordagem procura compreender o *modus operandi* da percepção dos indivíduos na compreensão dos *gaps* cognitivos, como representada na Figura 1:



Fonte: Dervin (1983).

A partir do diagrama da construção de sentido, a autora ainda ressalta quatro limitações que interferem a observação, como: (a) as limitações relativas à fisiologia humana; (b) a limitação associada ao tempo e espaço presentes; (c) a limitação do tempo e espaço passados,

considerando as diferentes histórias e observações que acompanham os indivíduos no decorrer da vida, e; (d) a limitação do tempo e espaço futuros, ou seja, as observações de hoje corresponde tão-somente ao ‘hoje’, e não ao ‘amanhã’.

No *sensemaking*, a informação assume a elaboração de sentidos específicos, como anunciado, em tempos e espaços vigentes. A abordagem considera os indivíduos em observância com interlocutores para a construção de conceitos internos concernentes à realidade, vinculando-as ao comportamento operacional. Assim, o comportamento apresenta-se como elemento sensível à constante mudança da realidade, sempre pautada na situação ou condições específicas dos sujeitos no presente.

Destarte, a construção de sentidos assume a condição *sine qua non* de descontinuidade e lacunas da realidade, estruturas em permanentes configurações e reconfigurações. A informação, direcionada à superação das necessidades informacionais de usuários, representa uma dimensão da interferência humana, com elementos construtivos da significação e contextualização. As observações diretas e indiretas da citada realidade engendram-se na mediação da mente humana, que selecionam as observações circunscritas no aparelho psíquico dos indivíduos.

O processo de busca, recuperação e uso de informação evidenciam atividades de construção pessoais no âmbito do tempo e espaço, como mencionado; na abordagem *sensemaking*, os sujeitos consideram suas observações para elaborar enquadramentos específicos da realidade e, como consequência, direcionar suas estruturas comportamentais. O conceito de *circling reality* (realidade circundante), com o amparo da abordagem em discussão, evidencia motivações para amplificar a miríade de perspectivas observacionais, com o intuito compreender a realidade de maneira estável. Então, o *sensemaking* constitui a busca de informações para solucionar lacunas cognitivas de indivíduos.

Para Moreira, and Bax (2016), o processo de elaboração de sentidos perpassa pelas estruturas cognitivas de indivíduos para superar as necessidades informacionais; as mencionadas necessidades procuram o preenchimento de lacunas de informação para cumprir atividades diversas. Assim, o *sensemaking* corresponde à compreensão, avaliação pessoal e estruturação de ambientes propícios à superação de ‘vazios’ informacionais. Os processos comunicacionais pautados na dialogia humana procuram considerar o contexto institucional e organizacional e a

participação ativa dos sujeitos. A abordagem vigente poderá contribuir com o processo elaboração de ambientes informacionais, devido à dimensão do medeio da construção de sentido, para mitigar as necessidades informacionais de usuários diversos.

Na revisão de teorias plausíveis para os estudos de comportamento informacional de usuários, Tamayo Rueda, and Meneses Placeres (2018) admitem as perspectivas das representações subjetivas de usuários da informação. Segundo os autores, a subjetividade deverá constituir o cerne dos estudos do *sensemaking*, nos aspectos relacionados ao cumprimento das necessidades informacionais, assim como nos processos de busca, recuperação e apropriação de conteúdos. Conferem à necessidade humana a elaboração de significados para a elaboração de novos conhecimentos, mas sempre considerando as diferenças individuais e os processos de apreensão da realidade (experiências) pautados na observação. Mesmo inscritos em instituições e organizações específicas, os indivíduos apresentam características particulares diversas.

A partir de estudos pertinentes à abordagem *sensemaking* de Brenda Dervin, Santos (2017; 2019) endossa que o embasamento teórico da ‘elaboração de sentidos’ procura contribuições conceituais das Ciências Cognitivas, na terapia psicológica, teoria da comunicação e teoria crítica. Considera também a informação como o insumo subjetivo intrínseco ao sujeito, que elabora mecanismos específicos para engendrar a recuperação de conteúdos em sistemas de informação formais e informais. Assim,

[o] *sensemaking* concentra-se nos mecanismos individuais de empregar as observações do interlocutor para a construção de imagens internas a partir da realidade [circundante], apropriando-as para incorporá-las ao comportamento. [O objetivo procura a] apresentar orientações genéricas para assegurar a excelência do diálogo entre atores envolvidos no processo comunicacional. (Santos 2017 pp.80).

Como anunciado, o processo dialógico constitui uma dimensão essencial à percepção e à compreensão de interações empreendidas em instituições e organizações, com a circulação de mensagens e situações específicas em ambientes informacionais. Estruturar estratégias para a busca e recuperação de conteúdos em sistemas informacionais significa analisar as estruturas do comportamento informacional de usuários.

Araújo, Pereira, and Fernandes (2009) publicaram o artigo *A contribuição de B. Dervin para a Ciência da Informação no Brasil o impacto da produção científica que ilustra a* Santos, José Carlos Sales dos, Silva, Teotonília Maria Batista da, Freitas, Roberto Gonçalves. *Sensemaking approach* e comportamento informacional de arquivistas na gestão de documentos universitários. *Brazilian Journal of Information Studies: Research trends*, vol.14, no.2, Abr.-Jun. 2020 pp. 128- 150

relevância da proposta da abordagem *sensemaking* proposta por B. Dervin na produção científica brasileira em CI. O artigo procurou referências pertinentes à autora em sete periódicos nacionais, com o propósito de analisá-los nos aspectos de temática e procedência institucional dos autores. O resultado da pesquisa indica que a significativa contribuição de B. Dervin corresponde aos estudos de usuários da informação, sendo a citação conceitual a mais recorrente nas investigações. A subseção seguinte discutirá aspectos relacionados à gestão de documentos, com enfoque nos empreendimentos pertinentes à Arquivologia.

2.1 A Gestão de Documentos na Arquivologia

A Gestão de Documentos (GD), ou a Gestão Documental, constitui estudos orientados a administração de documentos correntes e intermediários, visando à organização de fluxos informacionais em instituições e organizações. Na perspectiva da GD, a Lei de Arquivos, a Lei 8.159 de 08 de janeiro de 1991, nos Art.1, 2 e 3, informa que o Poder Público anuncia a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos como instrumentos estratégicos à administração pública, às dimensões culturais, ao avanço científico, incluindo-os ao caráter probatório e informacional.

No espectro do direito ao acesso a informações elaboradas por órgãos públicos, a Constituição Brasileira de 1988 já assegurava que o acesso aos conteúdos representava um direito humano fundamental, previsto no Art. 5º, inciso XXXIII. O Art. 5º anuncia que cidadãos e cidadãs usufruem de direitos em lograr informações para cumprir suas necessidades informacionais particulares, ou coletivas, prestadas no prazo da lei, excetuando conteúdos cujo sigilo represente ameaça à sociedade e às atividades administrativas do Estado. Assim, o acesso à informação constitui uma prerrogativa essencial ao desenvolvimento individual e social, considerando o caráter probatório, informativo e histórico dos conteúdos.

Nas operações da Arquivologia, a gestão de documentos corresponde ao processo de organizar e representar informações contidas em documentos, com vistas à conservação permanente de conteúdos. Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005), a gestão de documentos representa um conjunto de práticas e operações técnicas concernentes à

produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária.

Nos aspectos teórico-conceituais, Jardim (1987) admite a ‘gestão de documentos’ como um contributo fundamental às atividades arquivísticas, ao assegurar: a) as políticas e ações de documentação adequada advindas dos governos; b) o aviltamento de documentos sem valor informacional, ou probatório; c) a organização adequada de documentos; d) coibir a eliminação inadequada de documentos permanentes e; e) a definição sensata de documentos que representassem o patrimônio arquivístico de determinado país.

A partir das presentes considerações, a GD procura equacionar e organizar o volume documental, visando à síntese de conteúdos em sistemas de informação para assegurar recuperação de informações orientadas às necessidades de usuários (administração pública ou indivíduos). A gestão documental envolve a construção de metodologias específicas à tradição histórico-administrativa do país, com respaldo das adequações informacionais requeridas no processo de organização e representação. A avaliação permanente também constitui uma atividade relevante à GD, devido a triagens que asseguram a formação e desenvolvimento de acervos.

Para asseverar o acesso a informação, considerando a perspectiva da organização e representação de informações arquivísticas produzidas pela administração pública, o Decreto nº4.915, em 12 de dezembro de 2003, institui o Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo (SIGA) como uma atividade de organizar as atividades de gestão de documentos de arquivo no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal. O SIGA remonta à década de 1980, com o Programa de Modernização do Arquivo Nacional, que procurava o desenvolvimento de atividades e programas de assistência técnica, publicações de manuais, treinamento de recursos humanos, programação de cursos e seminários, perpassando pelo levantamento da documentação pública federal.

Na década seguinte é constituído o Sistema Federal de Arquivos do Poder Executivo, o SIFAR. O mencionado Sistema procurava articular a atividade de gestão de documentos que, ao aperfeiçoá-las nos anos 2000 e 2001, constituiu-se o Sistema de Gestão de Documentos de Informações (SGDI), relacionado ao Poder Executivo Federal. Percebe-se, entretanto, o

Santos, José Carlos Sales dos, Silva, Teotonília Maria Batista da, Freitas, Roberto Gonçalves. *Sensemaking approach* e comportamento informacional de arquivistas na gestão de documentos universitários. *Brazilian Journal of Information Studies: Research trends*, vol.14, no.2, Abr.-Jun. 2020 pp. 128- 150

permanente esforço em elaborar a modernização de arquivos produzidos no âmbito nacional, e assim assegurar o processo de organização, representação, acesso e disseminação de documentos arquivísticos (Brasil, 200-?).

Com o breve arcabouço teórico-conceitual relativo à abordagem *sensemaking* e à gestão de documentos arquivísticos, perpassando pelas discussões engendradas pelo comportamento informacional e compartilhamento de informação em instituições e organizações, como os ambientes arquivísticos, o objetivo da presente artigo procurou analisar como o comportamento informacional dos servidores da Coordenação de Arquivos e Documentação interfere no processo da gestão de documentos arquivísticos da Universidade Federal da Bahia (CAD/UFBA). Para cumpri-lo, no âmbito científico, a seção seguinte anuncia os procedimentos metodológicos, com as dimensões pertinentes ao método de procedimento monográfico (estudo de caso), nível da pesquisa descritivo e instrumento de investigação – representado pelo questionário eletrônico.

2.2 Metodologia da Pesquisa

A presente pesquisa amparou-se no método de procedimento *monográfico* (estudo de caso), método de pesquisa que corresponde a elaborações concretas de investigações em Ciências Sociais. O método monográfico representou análises apuradas dos profissionais da informação (os arquivistas) da CAD/UFBA inscritas nas especificidades temporais e espaciais da pesquisa. Martins (2006, p.9) o estudo de caso está caracterizado como possibilidades de o investigador conhecer a realidade social, com prerrogativas de planejar a pesquisa do caso investigado.

No método monográfico os estudos ultrapassam a coleta de dados, ao relacionar diversos dados e conteúdos informacionais levantados durante a pesquisa. Contudo, ao elaborar o desenho científico, pode-se observar uma expressiva recorrência a categorias de investigações associadas a ‘caso único’ e ‘casos múltiplos’. O estudo de caso único, ou ilustrativo, corresponde a etapas específicas de unidade de análise, categoria adotada na pesquisa vigente. As pesquisas de ‘casos múltiplos’, segundo Yin (2005), convertem-se em ‘experimentos múltiplos’ da realidade.

O nível da pesquisa correspondeu ao descritivo, considerando a descrição de determinadas populações ou fenômenos investigativos, ou o estabelecimento de relações anunciadas das variáveis. O nível da pesquisa correspondeu ao objetivo da investigação, que, segundo Köche (2006 p.112), relaciona-se a “[...] aspectos, propriedades, características individuais ou fatores, mesuráveis ou potencialmente mensuráveis, através dos diferentes valores que assumem, discerníveis em um objeto de estudo, para testar a relação enunciada em uma proposição.”.

As pesquisas descritivas transcendem a identificação e notificação de variáveis específicas em pesquisas científicas; engloba o emprego de técnicas padronizadas de coleta de dados e informações do ambiente empírico para descrevê-los e analisá-los a partir de informações recuperadas. Como o nível da pesquisa sempre corresponde ao objetivo de investigação, o instrumento empregado precisou coadunar com o propósito da investigação.

A estruturação de questionário eletrônico procurou, dentre outras dimensões, contornar as estratégias de busca, recuperação e seleção de informações dos servidores da Coordenação pesquisada, correspondendo ao objetivo geral de investigação. O questionário também considerou o referencial teórico para orientar a coleta dados e informações da realidade empírica, e procurou categorizar: (a) as habilidades relativas ao processo de organização e representação dos documentos arquivísticos da CAD; (b) as estratégias de busca e recuperação de informações direcionadas ao desenvolvimento das atividades da Coordenação e; (c) a frequência de atividades de gerenciamento, organização, atendimento às solicitações de usuários e supervisão de acervos arquivísticos.

2.3 Apresentação e Discussão dos Resultados da Investigação

Apresenta os resultados da pesquisa de campo, com análises pautadas na literatura selecionada e discutida nas seções dedicadas ao referencial teórico. Como anunciado, o ambiente empírico e ilustrativo correspondeu aos 19 (dezanove) arquivistas, técnicos e assistentes em arquivos vinculados à CAD/UFBA, que responderam ao questionário eletrônico entre os meses agosto a novembro de 2019. O escopo do referido instrumento de pesquisa também procurou evidenciar habilidades no processo de busca e recuperação de informação orientada ao

desenvolvimento de atividades arquivísticas da CAD e as prováveis interferências no processo de gestão de documentos na instituição.

2.3.1 Coordenação de Arquivos e Documentação da Universidade Federal da Bahia

Subordinada à Pró-Reitoria de Administração da UFBA, a CAD¹ constitui uma entidade administrativa orientada aos mapeamentos e diagnósticos em unidades documentais da Universidade. A coordenação é responsável por estruturar núcleos de arquivamento, coordenar o sistema de arquivos, gerenciar, organizar, armazenar, preservar e viabilizar as atividades do arquivo geral, com competências direcionadas ao controle de documentos produzidos e acumulados pelas diversas unidades e serviços da Universidade.

Com o objetivo de assegurar a gestão transparente da informação, pautada em ampliar o acesso aos conteúdos, assegurar a divulgação das informações contidas nos fundos arquivísticos, assim como promover a conservação e a integridade da informação, a CAD começa as atividades em 1977 como Serviço de Comunicação, Arquivo e Protocolo, no reitorado de Augusto Silveira Mascarenhas (1975-1979). A unidade funcionava no antigo Colégio Aplicação, Campus Canela (Salvador/Bahia) e, no período de 1978, incorporou às atividades de processamento o serviço de microfilmagem.

Em 1988, o arquivo desvincula-se do setor de microfilmagem para inserir-se no organograma da Superintendência de Pessoal (SPE), no Campus de Ondina. No ano de 2005, o Arquivo Geral assume novamente a divisão de microfilmagem, consoante ao Ofício 396/05 da antiga Superintendência Administrativa (SAD), passando a responder como Núcleo de Gerenciamento de Documentação e Arquivo (NUGERDOC). Em 2013, o mencionado núcleo passou a responder como CAD, mas agora vinculado ao organograma interno da PROAD, previsto no Art.17 do Regimento Interno da Reitoria da UFBA.

No âmbito dos serviços desenvolvidos na CAD, destacam-se: a realização mapeamentos, diagnósticos e coordenação dos sistemas de arquivos da UFBA; gerenciamento do Arquivo Geral da instituição, respondendo pelos serviços de arquivo, custódia, acondicionamento, digitalização e outras; elaboração de instruções relativas ao arquivamento central e setorial, assim como

¹ Fonte: site < <https://proad.ufba.br/CAD> >

Santos, José Carlos Sales dos, Silva, Teotonília Maria Batista da, Freitas, Roberto Gonçalves. *Sensemaking approach* e comportamento informacional de arquivistas na gestão de documentos universitários. *Brazilian Journal of Information Studies: Research trends*, vol.14, no.2, Abr.-Jun. 2020 pp. 128- 150

atender as demandas de empréstimos e consultas a documentos e; a elaboração de programas de publicação e divulgação de acervos arquivísticos na Universidade.

A CAD também realiza visitas aos órgãos acadêmicos e administrativos da UFBA, que elaboram documentos arquivísticos. A atividade procura conhecer e diagnosticar a situação dos arquivos setoriais universitários em relação à posição geográfica, condições ambientais de armazenamento, incluindo informações relativas a acervos e a organização arquivística. A proposta é conhecer a ‘massa documental’ para estruturar medidas que aperfeiçoem os processos dos arquivos setoriais da UFBA.

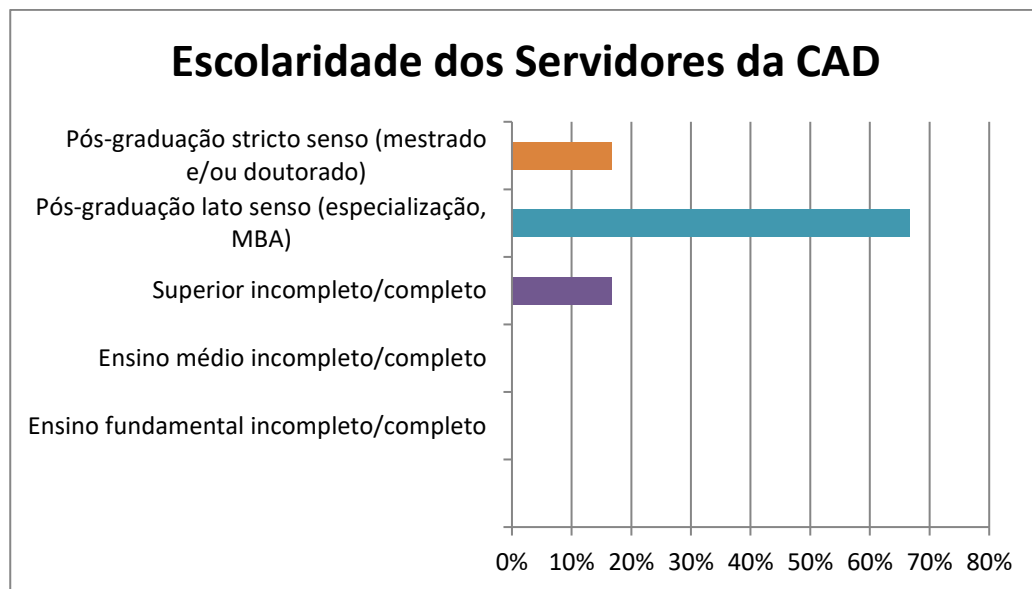
As atividades da CAD, concernentes às visitas acadêmicas e administrativas aos arquivos setoriais da Universidade, cumprem determinadas funções do Estatuto e Regimento Geral da UFBA (2010), como propor, implementar, acompanhar e executar políticas de arquivos para as unidades universitárias; estabelecer normas e diretrizes para o funcionamento dos arquivos setoriais das referidas unidades; orientar as ações necessárias à preservação de documentos permanentes nos respectivos de arquivamento e; assessorar os Conselhos Superiores, a Reitoria, as Unidades Universitárias e demais instâncias acadêmicas em aspectos relacionados aos arquivos e à gestão da informação.

A Coordenação, nomeadamente, procura viabilizar a organização e representação das informações arquivísticas produzidas pelas unidades da Universidade. Os servidores lotados na CAD desenvolvem diversas atividades orientadas aos resultados satisfatórios no espectro institucional, apesar de inúmeros desafios operacionais e financeiros. A equipe comporta a coordenação, a chefia do núcleo técnico, os arquivistas, os técnicos em arquivos e os assistentes administrativos. Os procedimentos relacionados ao comportamento informacional, assim como às necessidades informacionais dos mencionados servidores, relacionam-se às categorias de busca, compreensão, processamento, uso e transferência da informação, direcionadas à elaboração de conhecimentos para cumprir os serviços inscritos na Coordenação e, desta forma, superar os desafios inerentes às atividades.

2.3.2 Resultados do Estudo de Caso na CAD

A primeira pergunta do questionário eletrônico visou identificar a escolaridade dos servidores da Coordenação. A escolaridade prevista no questionário poderia revelar aspectos que pudessem interferir no desenvolvimento das atividades arquivísticas, principalmente no âmbito das competências profissionais. Na Figura 2, observa-se que 66,7% dos servidores da CAD possuem pós-graduação (especialização ou MBA), 16,7% mestrado e/ou doutorado e nenhum servidor possuía ensino fundamental ou médio. Infere-se que o processo de aperfeiçoamento/capacitação pessoal, estimulado pela política de capacitação da Universidade, reverbera no desenvolvimento das atividades da CAD, considerando as dimensões complexas que envolvem as atividades de organização, representação e gestão de unidades arquivísticas. A educação continuada constitui a aplicação prática a realidades profissionais, acadêmicas ou pessoais.:

Figura 2 – Escolaridade dos Servidores da CAD

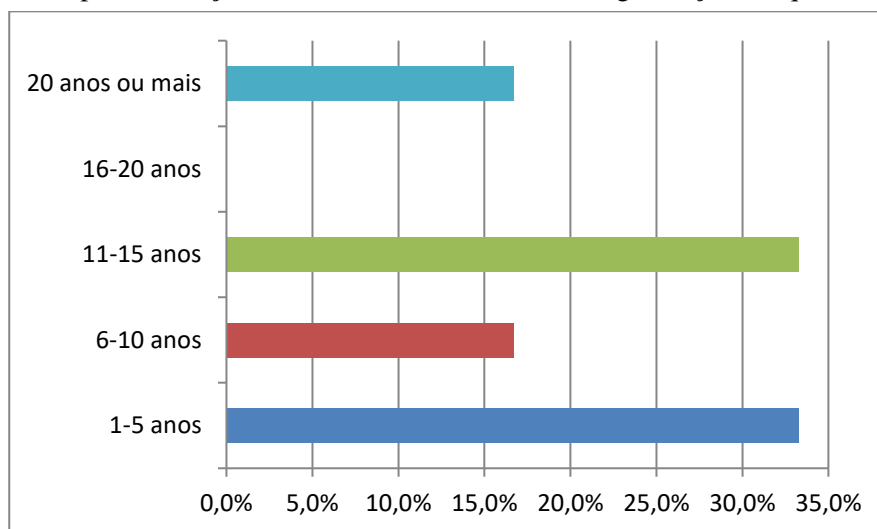


Fonte: elaborada pelos autores

A pesquisa inferiu que, a partir da coadunação de questões do questionário eletrônico, o tempo dedicado às atividades profissionais também interfere no cumprimento dos processos relacionados à gestão de documentos na CAD (questões relativas ao tempo de execução das atividades e o conhecimento em organizar e representar a informação arquivística). A referida

assertiva revelou uma importante contribuição orientada às permutas de conteúdos informacionais dos arquivistas e técnicos em arquivos, a partir das discussões estabelecidas pela abordagem *sensemaking*. Como discutido no referencial teórico, a mencionada abordagem compreende as interações de cidadãos, profissionais e usuários em ambientes intencionais/ organizacionais, com os aportes das experiências acumuladas no decurso das atividades profissionais e/ou pessoais. Assim, a porcentagem acumulada acima de 10 anos de atuação profissional supera a margem de 50%; em contrapartida aos 33,3% dos servidores que anunciaram que possuíam até 5 anos de experiência, como explicitado na Figura 3:

Figura 3 – Tempo de Atuação dos Servidores da CAD em Organizações Arquivísticas



Fonte: elaborada pelos autores

Com as respostas coletadas pelo questionário eletrônico, os autores constataram indícios da produção de sentidos no ambiente arquivístico analisado, que, segundo Dervin (1983), constituiria imbricações de comportamentos internos (cognitivos) e externos (processuais) orientados à solução problemas pessoais e/ou profissionais. Os indícios corresponderam ao empenho dos arquivistas e técnicos de arquivos, lotados na CAD, em estabelecer um ambiente propício ao compartilhamento de informações pautadas na excelência das atividades arquivísticas, com manifestações vivências profissionais, práticas de organização e representação de conteúdos arquivísticos. A citada abordagem ainda considera as incompletudes da realidade, e a informação associada às observações e aos significados elaborados a elementos informacionais.

Santos, José Carlos Sales dos, Silva, Teotonília Maria Batista da, Freitas, Roberto Gonçalves. *Sensemaking approach* e comportamento informacional de arquivistas na gestão de documentos universitários. *Brazilian Journal of Information Studies: Research trends*, vol.14, no.2, Abr.-Jun. 2020 pp. 128- 150

A autora também imputa dois sentidos aos estudos, como o processo empírico que os usuários atribuem sentidos a lacunas cognitivas e os estudos de comportamento informacional dos citados usuários.

Para Dervin (1983), o compartilhamento de conteúdos corresponde a sucessivas conversões de imagens internas, com a elaboração de realidades. Assim, o *sensemaking* também constitui uma perspectiva de busca de informações para solucionar as ‘lacunas cognitivas’ de usuários, que, na presente pesquisa, interfere no processo de gestão de documentos arquivísticos da CAD.

Discutido do referencial teórico, o processo de busca e recuperação de informações poderá implicar em ações orientadas ao desenvolvimento de atividades pessoais ou profissionais. Tamayo Rueda, and Meneses Placeres (2018) admitem que a recuperação de informação representa atividades relacionadas a pesquisa e apropriação de conteúdos específicos às necessidades informacionais de usuários, e conferem à dimensão humana a construção de novos conhecimentos. A recuperação de informação, contudo, ultrapassa a sondagem de sistemas de informação formal (bancos e bases de dados específicos), mas conversas informais entre profissionais pautadas em expectativas, intencionalidades, emoções, intuição e experiências.

No lastro das argumentações supracitadas, o questionário também perquiriu aos servidores da CAD acerca das habilidades relativas ao processo de organização e representação de documentos arquivísticos da Coordenação. As respostas indicaram que 50% dos arquivistas e técnicos em arquivos admitiram possuir habilidades guiadas ao desenvolvimento de atividades arquivísticas, mas reconheciam a necessidade de participar de cursos de aperfeiçoamento/capacitação para ampliar o escopo informacional ao cumprimento das prerrogativas das atividades do arquivo; em contrapartida, 50% dos respondentes anunciaram que apresentavam habilidades satisfatórias para o desenvolvimento de atividades vinculadas à gestão de documentos arquivísticos.

As habilidades orientadas ao processo de organização e representação de documentos arquivísticos devem equacionar e organizar o volume documental para assegurar a recuperação de conteúdos direcionados às necessidades informacionais da administração pública ou indivíduos. Jardim (1987) endossa que a gestão documental procura a redução de documentos

sem valor informacional (ou probatório), coibir a eliminação inadequada de documentos permanentes, assim como a organização adequada de documentos. Ou seja, o desenvolvimento de habilidades de organização e representação de documentos constitui a prerrogativa essencial às atividades arquivísticas.

O questionário eletrônico procurou, similarmente, coletar informações relativas às estratégias de busca e recuperação de conteúdos direcionados ao desenvolvimento de atividades arquivística na CAD, dimensão inerente ao comportamento informacional de usuários. No referido aspecto, Araújo, and Paula (2017) compreendem o comportamento informacional como a mitigação das necessidades de superar as lacunas cognitivas em contextos físicos, sociais e psicológicos, como vislumbradas na Coordenação analisada. As respostas indicaram que 50% dos respondentes participam de grupos de discussões formais (*on-line* e *off-line*) de profissionais da arquivologia. Os grupos de discussão *on-line* transcendem as dimensões do tempo-espaço, e assevera a assimetria no processo de recuperação da informação devido às vantagens das tecnologias da informação e comunicação – com destaque da internet. Contudo, a outra metade dos respondentes indicou que buscam e recuperam informações em conversas informais com os colegas que possuem mais experiência na CAD, corroborando com os aportes da abordagem *sensemaking* relativos às discussões de compartilhamento de experiências entre indivíduos no âmbito comunicativo.

Ainda no quesito de buscar e recuperar conteúdos ao desenvolvimento das atividades arquivísticas da CAD, os fluxos informacionais perpassam em diversas instâncias das instituições e decorrem das rotinas e elementos aplicados às atividades produtivas, com associação de políticas e organogramas de instituições/ organizações. Os fluxos informacionais (ou espontâneos) aparecem a partir de reuniões e conversas entre funcionários/ servidores. Tal assertiva alinha-se com o resultado logrado pelo questionário eletrônico, quanto os servidores da Coordenação revelaram que as conversas informais com colegas experientes contribuem, sobremaneira, com as atividades arquivística do setor.

A partir do trabalho realizado na CAD, perguntaram-se acerca da frequência de atividades realizadas durante a semana. Os resultados evidenciados correspondem à porcentagem expressiva das categorias anunciadas. No quesito relacionado ao processo de elaborar, ou

atualizar, programas de publicação e de divulgação do acervo arquivístico, 66,7% dos servidores responderam que ‘quase sempre’ cumpriam as referidas atividades. A mencionada porcentagem também correspondeu aos serviços de arquivo, guarda, custódia, acondicionamento, armazenamento, microfilmagem, digitalização, ao processo de organizar a ‘massa documental’, a partir das tipologias documentais e tabela de classificação – em ambos as respostas os servidores responderam que ‘sempre’ cumprem as atividades.

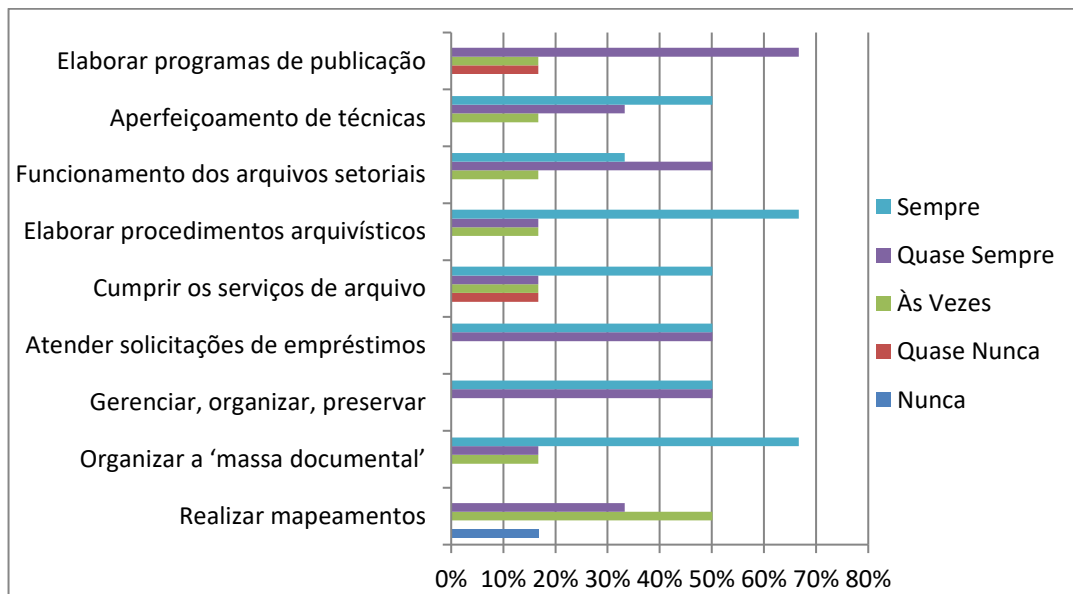
Em relação ao processo de busca de informações orientadas ao aperfeiçoamento das técnicas de conservação e guarda de documentos, atentando para os padrões de controle ambiental de temperatura e de umidade, assim como atender solicitações de empréstimos e consultas de documentos sob sua guarda, resguardando o sigilo legal das informações produzidas e recebidas, 50% dos servidores da CAD responderam que ‘sempre’ realizam como prerrogativa ao desenvolvimento das atividades na Coordenação.

No quesito vinculado ao processo de supervisionar o funcionamento dos arquivos setoriais, correntes e intermediários das Unidades Universitárias e de outros órgãos, e elaborar (ou atualizar) procedimentos e instruções sobre arquivamento central e setorial e descarte de documentos, 50% dos respondentes indicaram que ‘quase sempre’ os cumprem; porcentagem também indicada no processo de gerenciamento, organização, preservação e viabilização do funcionamento da CAD, orientada à integridade e segurança documentais. Salienta-se que os servidores da Coordenação cumprem, mas com frequência reduzida (‘às vezes’), mapeamentos e diagnósticos nas unidades documentais da UFBA. O resultado poderá implicar no reduzido *corpus* técnico do setor para atender as necessidades de organização, representação e gestão dos arquivos setoriais da Universidade. A figura 4 sintetiza as discussões supracitadas.

O instrumento de pesquisa orientado aos servidores da CAD também apresentou uma pergunta aberta, com possibilidade de comentários livres acerca do comportamento informacional de usuários da informação. A pergunta aberta do questionário visou a coletar comentários acerca das implicações do comportamento de busca e recuperação de conteúdos direcionados ao desenvolvimento das atividades de organização no processo de gestão de documentos na CAD. Os servidores revelaram que a desorganização de documentos interfere, diretamente, nas atividades de gestão de documentos e, por conseguinte, nas possíveis estratégias

relacionadas ao comportamento informacional dos profissionais analisados. Anunciaram também que a atualização das fontes de informação, assim como a dinâmica na divisão de processos e abertura ao diálogo – como previsto na abordagem *sensemaking* –, contribuiria com o cumprimento da elaboração de sentidos atinentes às estruturas cognitivas de indivíduos para superar as necessidades informacionais (Moreira, and Bax 2016).

Figura 4 – Frequência das Atividades Realizadas na CAD



Fonte: elaborada pelos autores

As respostas logradas no questionário de pesquisa sugeriram perspectivas positivas e, paradoxalmente, preocupantes em relação às interferências do comportamento informacional dos servidores da Coordenação na gestão de documentos, como enunciados nos depoimentos a seguir:

Servidor 1:

Considero que [o comportamento informacional] interfere de forma positiva, sempre buscando contribuir com a melhoria dos nossos trabalhos internos e do atendimento daqueles [arquivos setoriais da UFBA] que precisam dos nossos serviços.

Servidor 2:

Interfere sim, a obsessão de sempre pensar na Gestão de Documentos não só da CAD, também da nossa Instituição, faz com que, necessitemos de ferramentas mais capazes e

eficazes para busca e recuperação da informação mais satisfatória e isso depende muito de nossa UFBA infelizmente.

É patente considerar a centralidade do comportamento informacional no desenvolvimento de atividades relacionadas à gestão de documentos na CAD; as repostas à questão aberta do questionário eletrônico reconhecem a relevância do processo de busca e recuperação de conteúdos, mas fatores operacionais e, sem embargo, burocráticos dificultam as práticas da organização de informações arquivística na Coordenação pesquisada. Apesar de investimentos reduzidos, os servidores da CAD procuram, com esforços constantes, compromisso e envolvimento profissional, cumprir as prerrogativas do Estatuto e Regimento Geral da UFBA, ao procurar implementar, acompanhar e executar políticas de arquivos para as unidades universitárias, assim como orientar as ações necessárias à preservação de documentos permanentes nos respectivos de arquivamento, com assessoramento de gestão de documentos aos Conselhos Superiores, à Reitoria, às Unidades Universitárias e demais instâncias acadêmicas.

3 Considerações Finais

O presente artigo procurou relacionar as implicações da abordagem *sensemaking* com as estratégias de gestão de documentos em ambientes arquivísticos, a considerar o comportamento informacional dos servidores arquivistas e técnicos em arquivos lotados na CAD/UFBA. Com as estratégias de investigação relacionadas à identificação dos servidores da Coordenação, que desenvolvem atividades de gestão de documentos; ao mapeamento das habilidades relativas aos processos de organização e representação da informação arquivística na referida Coordenação e; à descrição do comportamento de busca e recuperação da informação orientada ao desenvolvimento das atividades de organização de conteúdos, possibilitaram cumprir o objetivo geral da pesquisa.

Assim, o comportamento informacional dos servidores da CAD interfere positivamente no processo de gestão de documentos arquivísticos da UFBA, mas com ressalvas e críticas relacionadas a aspectos operacionais e burocráticos. Cumprir o objetivo geral autorizou inferir determinados aspectos acerca da abordagem *sensemaking* e do comportamento informacional dos arquivistas e técnicos em arquivos da CAD em processos de busca e recuperação de

informações para o cumprimento das atividades de organização e representação de documentos arquivísticos. Os processos dialógicos, o intercâmbio de experiências e a formação profissional permanente contribuem com o aprimoramento permanente das atividades arquivísticas da Coordenação.

Com o caso ilustrativo da CAD/UFBA, as considerações permeiam a constantes estratégias engendradas no comportamento informacional de usuários, as motivações profissionais dos servidores analisados e o ‘refreio’ dos aspectos burocráticos e financeiros, que interfere diretamente nas atividades arquivísticas, cerceiam as operações de gerenciamento de documentos arquivísticos no âmbito institucional.

Reconhece-se, contudo, que os estudos relacionados à abordagem *sensemaking*, ao comportamento informacional e à gestão de documentos requerem aprofundamentos teórico-conceituais adequados. Mas, para o presente artigo, o referencial teórico atendeu satisfatoriamente a dimensão empírica e contribuiu com a discussão dos resultados levantados da realidade analisada. A incipiência de estudos relacionados ao comportamento informacional de usuários e gestão da informação, como anunciados, deverá estabelecer mecanismos motivadores para avançar em novas pesquisas conceituais e empíricas.

Como agenda de pesquisa, os autores sugerem a ampliação da amostra aos servidores arquivistas da UFBA, com o propósito de identificar os profissionais vinculados aos arquivos setoriais da Universidade e mapear as atividades desenvolvidas pelos mencionados profissionais. Sugerem-se também o analisar, amplamente, determinados aspectos do comportamento informacional dos profissionais da arquivologia, com o lastreio conceitual de autores clássicos da CI, como os estudos e modelos de comportamento de Thomas D. Wilson, David Ellis, Carol C. Kuhlthau e Peter Ingwersen. Assim, ampliar-se-á a compreensão acerca do objeto empírico e dos meandros relacionados ao comportamento de arquivistas no quesito das estratégias de busca de recuperação da informação para aprimorar as atividades relacionadas à gestão de documentos arquivísticos em instituições públicas.

Referências

- Araújo, Carlos Alberto Ávila Araújo, Pereira, Giselle Alves, and Fernandes, Janaína Rozario. “A contribuição de B. Dervin para a Ciência da Informação no Brasil”. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, vol.14, no.28, 2009, pp. 57-72.
- Araújo, Eliane Pawlowski Oliveira and Paula, Cláudio Paixão Anastácio de. “Comportamento informacional: introdução de perspectivas simbólicas e afetivas em investigações sobre usuários de informação”. *Prisma.com* (Portugual), no. 34, 2017, pp. 46-63. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/71817>>. Acesso em: 13 maio 2020.
- Dicionário brasileiro de terminologia arquivística*. Rio de Janeiro, Arquivo Nacional, 2005.
- Belkin, Nicholas, Oddy, Robert N, and Brooks, Havard M. “ASK for information retrieval: part I. Background and Theory”. *Journal of Documentation*, vol.38, no.2, 1982.
- Brasil. Constituição. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado, 1988.
- Brasil. *Decreto nº 4.915, de 12 de dezembro de 2003*. Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo - SIGA, da Administração Pública Federal, e dá outras providências. DOU: 15.12.2003.
- Brasil. *Lei nº 8.159, de janeiro de 1991*, art. 1º, 2º e 3º que define a competência do Poder Público quanto à gestão documental, a proteção a documentos e arquivos e conceitua a gestão de documentos. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm. Acesso em: 01 maio 2019.
- Brasil. “Sistema de Gestão de Documentos e Arquivos”. Ministério da Justiça e Segurança Pública. *O histórico do SIGA*. [200-?]. Disponível em: <<http://siga.arquivonacional.gov.br/index.php/historico>>. Acesso em: 11 maio 2020.
- Dervin, Brenda. “An overview of sense-making research: concepts, methods and results”. *International Communication Association*. Dallas, TX, 1983.
- Dervin, Brenda. “From the mind’s eye of the user: The sense-making qualitative-quantitative methodology”. In Glazier, J. and Powell, R. R. *Qualitative research in information management*. Englewood, CA: Libraries Unlimited, 1992. pp. 61-84
- Dervin, Brenda. “Given a context by any other name: methodological tools for taming the unruly beast”. Keynote paper, *ISIC 96: Information Seeking in Context*, 1996, pp.1–23
- Dervin, Brenda. Human studies and user studies: a call for methodological interdisciplinarity. *Information Research*, vol.9, no.1, 2003, pp.1-9.
- Jardim, José Maria. “O conceito e a prática de gestão de documentos”. *Acervo*, vol. 2, no.2, Jul./Dez, 1987.
-
- Santos, José Carlos Sales dos, Silva, Teotonília Maria Batista da, Freitas, Roberto Gonçalves. *Sensemaking approach e comportamento informacional de arquivistas na gestão de documentos universitários*. *Brazilian Journal of Information Studies: Research trends*, vol.14, no.2, Abr.-Jun. 2020 pp. 128- 150

- Köche, José Carlos. *Fundamentos de metodologia científica*. 23.ed. Petrópolis, Vozes, 2006.
- Martins, Gilberto de Andrade. *Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa*. São Paulo, Atlas, 2006.
- Moreira, Flávia Moraes, and Bax, Marcelo Peixoto. “O papel da arquitetura da informação na produção de sentidos pela abordagem sense-making”. *Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia*, vol. 11, no. 2, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/28342>. Acesso em: 11 maio 2020.
- Rozados, Helen Beatriz. Frota. “A Ciência da Informação em sua aproximação com as ciências cognitivas.”. *Em Questão*, Porto Alegre, vol. 9, no. 1, Jan./Jun. 2003, pp. 79-94.
- Santos, José Carlos Sales dos. “Comportamento informacional de assessorias parlamentares na elaboração de plataformas políticas de deputados estaduais”. *Anais do Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (Enancib)*. Santa Catarina, Ancib, 2019.
- Santos, José Carlos Sales dos Santos. *A informação em instituições políticas: modelo de comportamento informacional de assessorias parlamentares*. CRV, Curitiba, 2017.
- Tamayo Rueda, Deymis, and Meneses Placeres, Grizly. “Comportamento informacional: revisión de teorías posibles para su estudio”. *E-Cienc. inf*, vol.8, no.2, Jul./Dic, 2018. pp.83-101
- Universidade Federal da Bahia. *Estatuto e regimento geral*. Salvador, 2010.
- Wilson, Thomas D. “Human information behavior”. *Informing Science Research*, vol.3, no.2, 2000. pp. 49-55, Disponível em: <http://www.inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf> >. Acesso em: 21 jan. 2020.
- Wilson, Thomas D. “Models in information behaviour research.”. *Journal of documentation*, vol.55, no.3, Jun. 1999. pp. 249-270. Disponível em: <http://www.informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>>. Acesso em: 16 fev. 2020.
- Wilson, Thomas D. “On user studies and information needs”. *Journal of documentation*, vol. 31, no. 1, 1981, pp. 3- 5.
- Yin, Robert K. *Estudo de caso: planejamento e método*. 3 ed. Porto Alegre, Bookman, 2005.

Copyright: © 2020 Santos, José Carlos Sales dos, Silva, Teotonilía Maria Batista da, Freitas, Roberto Gonçalves. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons CC Attribution-ShareAlike (CC BY-SA), which permits use, distribution, and reproduction in any medium, under the identical terms, and provided the original author and source are credited.

Recived: 02/04/2020

Acepted: 30/06/2020

Santos, José Carlos Sales dos, Silva, Teotonilía Maria Batista da, Freitas, Roberto Gonçalves. *Sensemaking approach e comportamento informacional de arquivistas na gestão de documentos universitários*. *Brazilian Journal of Information Studies: Research trends*, vol.14, no.2, Abr.-Jun. 2020 pp. 128- 150