



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

VICTOR DE SOUZA RAMOS

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO ORGÂNICA:
UM ESTUDO DE MÚLTIPLOS CASOS NOS ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE DE
SALVADOR

**Salvador
2024**

VICTOR DE SOUZA RAMOS

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO ORGÂNICA:
UM ESTUDO DE MÚLTIPLOS CASOS NOS ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE DE
SALVADOR

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, como parte dos requisitos necessários para obtenção do título do grau de Mestre em Ciência da Informação.

ORIENTADORA: PROFa. DRa. HENRIETTE FERREIRA GOMES

**Salvador
2024**

R175m Ramos, Victor de Souza.

Mediação da informação orgânica: um estudo de múltiplos casos nos escritórios de contabilidade de Salvador/ Victor de Souza Ramos. – Salvador, 2024.

136 f.: il.

Orientadora: Profa. Dra. Henriette Ferreira Gomes.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia. Instituto de Ciência da Informação, Salvador, 2024.

1. Arquivologia. 2. Mediação da informação. 3. Informação orgânica. 4. Arquivistas. I. Universidade Federal da Bahia. Instituto de Ciência da Informação. II. Gomes, Henriette Ferreira.

CDD 026 – 21. ed.

Ficha catalográfica: Leticia Oliveira de Araújo (CRB 5/1836)

VICTOR DE SOUZA RAMOS

Mediação da Informação Orgânica: um estudo de múltiplos casos nos Escritórios de Contabilidade de Salvador

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Ciência da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Bahia (UFBA), como requisito para obtenção de grau de Mestre em Ciência da Informação.

Aprovada em: ____/____/____

Banca Examinadora



Documento assinado digitalmente
HENRIETTE FERREIRA GOMES
Data: 10/07/2024 12:04:35-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof^a. Dra. Henriette Ferreira Gomes - Orientadora - UFBA



Documento assinado digitalmente
RAYAN ARAMIS DE BRITO FEITOZA
Data: 10/07/2024 12:54:06-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Rayan Aramis de Brito Feitoza - Membro Externo Titular - UFPB



Documento assinado digitalmente
ANA CLAUDIA MEDEIROS DE SOUSA
Data: 10/07/2024 12:31:52-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof^a. Dra. Ana Cláudia Medeiros de Sousa - Membro Interno Titular – UFBA

*Dedico este trabalho aos meus pais
pelo incentivo e pelo apoio constante.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço, em primeiro lugar a Deus, por ter me concedido saúde, força e coragem para atingir esse objetivo.

À minha professora orientadora Henriette Ferreira Gomes pela paciência e pelo cuidado durante todo o processo de orientação. Foi um grande orgulho ser seu orientando.

À professora Raquel do Rosário Santos, por ter me incentivado a me inscrever no processo seletivo desta pós-graduação. Espero ter correspondido às sempre grandes expectativas.

Aos professores participantes da banca, o professor Rayan Aramis de Brito Feitoza e a professora Ana Claudia Medeiros de Sousa, pelo interesse e disponibilidade em dividir comigo esse momento tão importante da minha formação acadêmica. Muito obrigado por todas as contribuições a este trabalho.

À professora Denise Braga Sampaio, pelo acolhimento em meu Tirocínio Docente, momento em que tive muitos aprendizados.

Aos amigos e colegas que conheci no ICI, em especial a Leide Mota, que esteve sempre ao meu lado, compartilhando angústias e alegrias, nesse processo do mestrado.

Aos meus pais, Hélio e Avanilde, que sempre apoiam as minhas decisões e por sempre me motivarem a crescer profissionalmente.

A todos que, de maneira direta ou indireta, colaboraram com a pesquisa, em especial, aos respondentes do questionário e entrevista.

Muito obrigado a todos vocês!

RESUMO

A mediação da informação orgânica realizada em ambientes organizacionais é o tema deste trabalho. Nesta perspectiva, esta pesquisa teve como objetivo verificar de que maneira ocorre o processo de mediação da informação orgânica nos escritórios de contabilidade de Salvador. Configurando-se como uma pesquisa de caráter descritivo e de natureza quantitativa e qualitativa, na qual, a partir da adoção do método do estudo de casos múltiplos, envolvendo 35 escritórios contábeis de Salvador, aplicou-se um questionário junto aos responsáveis pelos arquivos desses casos, no intuito de traçar o perfil desses profissionais, bem como de identificar e descrever quais são as ações de mediação da informação – direta e indireta – realizadas por eles. Também foram realizadas entrevistas com os usuários dos escritórios contábeis, a fim de identificar sinais de possíveis indicadores do alcance das dimensões da mediação da informação nas atividades realizadas nesses arquivos. Como resultados identificou-se que há uma ausência de arquivistas nos arquivos desses escritórios contábeis, o que faz com que a mediação da informação seja realizada de maneira inconsciente. Nesse contexto apenas foi possível identificar elementos indicativos do parcial alcance de algumas das dimensões da mediação da informação. Assim, conclui-se que é preciso repensar os mecanismos e as estratégias de estímulo à criação e/ou ampliação de um mercado de trabalho para os arquivistas, visando não apenas uma organização adequada e técnica nos arquivos dos escritórios de contabilidade, mas também potencializar a importância social do arquivo e da mediação da informação orgânica para seus usuários.

Palavras-chave: Mediação da informação. Informação orgânica. Informação contábil. Arquivista.

ABSTRACT

MEDIATION OF ORGANIC INFORMATION: A MULTIPLE CASE STUDY IN ACCOUNTING OFFICES IN SALVADOR

The mediation of organic information carried out in organizational environments is the theme of this work. From this perspective, this research aimed to verify how the process of mediating organic information occurs in accounting offices in Salvador. Configured as a descriptive research of a quantitative and qualitative nature, in which, based on the adoption of the multiple case study method, involving 35 offices in Salvador, a questionnaire was applied to those responsible for the files of these cases, has no intention of profiling these professionals, as well as identifying and describing the information mediation actions – direct and indirect – carried out by them. Interviews were also carried out with users of official offices, in order to identify signs of possible indicators of the scope of the dimensions of information mediation in the activities carried out in these files. As agreed results there is an absence of archivists in the archives of these accounting offices, which means that the mediation of information is carried out unconsciously. In this context, it was only possible to identify elements indicative of the partial reach of some of the dimensions of information mediation. Thus, it is concluded that it is necessary to compensate the mechanisms and strategies to encourage the creation and/or expansion of a job market for archivists, movements not only an adequate and technical organization in the archives of accounting offices, but also to enhance the social importance of the archive and the mediation of organic information for its users.

Keywords: Information mediation. Organic information. Accounting information. Archivist.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

		f.
Figura 1	Informação Arquivística	29
Figura 2	Definição do universo e amostra da pesquisa	68
Gráfico 1	Formação em nível superior dos participantes da amostra	75
Gráfico 2	Experiências profissionais anteriores em arquivos	79
Gráfico 3	Forma de desenvolvimento das atividades dos arquivos	88

LISTA DE TABELAS

		f.
Tabela 1	Nível de escolaridade dos profissionais que atuam nos arquivos analisados	74
Tabela 2	Tempo de atuação dos participantes da pesquisa no arquivo	77
Tabela 3	Profissionais que participaram de cursos / treinamentos voltados às atividades do arquivo	80
Tabela 4	Frequência de ocorrência das atividades de mediação implícita	85
Tabela 5	Frequência de ocorrência das atividades de mediação explícita	86

LISTA DE QUADROS

		f.
Quadro 1	Departamentos do escritório de contabilidade e as tipologias documentais	32
Quadro 2	Finalidades da informação contábil para os usuários	35
Quadro 3	Identificação das técnicas e instrumentos para coletas dos dados	61
Quadro 4	Localização dos escritórios de contabilidade por prefeituras-bairro de Salvador	64
Quadro 5	Formação em nível de pós-graduação dos participantes da pesquisa	76
Quadro 6	Cargos oficiais dos responsáveis pelo arquivo dos escritórios contábeis	78
Quadro 7	Avaliação dos participantes da pesquisa quanto aos cursos/treinamentos voltados aos arquivos	81
Quadro 8	Setores dos escritórios contábeis beneficiados pelas atividades do arquivo	83
Quadro 9	Atividades dos arquivos referentes aos setores dos escritórios contábeis	84
Quadro 10	Recursos tecnológicos utilizados nas atividades de mediação da informação nos arquivos analisados	87
Quadro 11	Percepção dos profissionais dos arquivos analisados sobre as ações de mediação da informação	90
Quadro 12	Existência de diálogo entre os profissionais do arquivo e os usuários que buscam informação	92
Quadro 13	Existência de situações de busca da documentação no arquivo sem apoio	93
Quadro 14	Confirmação do atendimento virtual pelos arquivos analisados	94
Quadro 15	Existência de conforto e acolhimento nos arquivos analisados	96
Quadro 16	Percepção dos usuários quanto a alterações de conhecimentos a partir da consulta aos arquivos analisados	98
Quadro 17	Percepção dos participantes quanto ao sigilo das informações e o cuidado por parte dos profissionais do arquivo	99

LISTA DE QUADROS
(continuação)

	f.
Quadro 18 Percepção dos participantes quanto a questões socioeconômica a partir das informações mediadas pelos arquivos	101

SUMÁRIO

		f.
1	INTRODUÇÃO	14
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	20
2.1	OS DOCUMENTOS E A INFORMAÇÃO NOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS	20
2.2	O AMBIENTE, OS USUÁRIOS E O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO: o contexto da mediação da informação orgânica	33
2.3	A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E SUAS DIMENSÕES NOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS	42
3	PERCURSO METODOLÓGICO	57
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA	57
3.2	UNIVERSO E AMOSTRA	62
3.3	PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS	69
3.4	PROCEDIMENTOS DE TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS	71
4	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	73
4.1	O PERFIL DOS PROFISSIONAIS DOS ARQUIVOS NOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS DE SALVADOR	73
4.2	AS AÇÕES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO REALIZADAS NOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS DE SALVADOR	82
4.3	POSSÍVEIS INDICADORES DO ALCANCE DAS DIMENSÕES DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO PELAS ATIVIDADES DOS ARQUIVOS ANALISADOS	89
5	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	103
5.1	A AUSÊNCIA DE PROFISSIONAIS DE ARQUIVO NOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS DE SALVADOR	103

SUMÁRIO
(continuação)

		f.
5.2	AÇÕES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO DIRETA E INDIRETA REALIZADAS NOS ARQUIVOS DE ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS DE SALVADOR	107
5.3	ELEMENTOS INDICATIVOS DO ALCANCE PARCIAL DE DIMENSÕES DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NOS ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE	110
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	114
	REFERÊNCIAS	117
	APÊNDICES	128

1 INTRODUÇÃO

As abordagens teóricas e empíricas que tratam da mediação da informação e da responsabilidade social dos profissionais da informação como a sua efetivação nos ambientes informacionais estão cada vez mais presente nos estudos e pesquisas no âmbito da Ciência da Informação no Brasil (Santos Neto; Almeida Junior, 2018). É comum que tais estudos e pesquisas reflitam teoricamente e busquem orientar as ações mediadoras na prática profissional em ambientes tradicionais da informação, como em Biblioteca e/ou em Arquivos. No entanto, ao observar o estudo de Santos Neto (2019) acerca do estado de arte da mediação da informação na literatura, poucas são as pesquisas na Ciência da Informação que adotaram os ambientes empresariais como campo de investigação da mediação da informação.

Partindo-se dessa perspectiva, a pesquisa em questão contemplou a mediação da informação em tais espaços empresariais, uma vez que a informação é a base também para o funcionamento das empresas e, com isso, a participação de um profissional da informação qualificado nesses espaços é essencial para o processo de mediação da informação.

No caso desta pesquisa, optou-se pelos escritórios de contabilidade, porque é o ambiente profissional deste pesquisador. Ao atuar há alguns anos como arquivista em um escritório de contabilidade, o pesquisador percebeu que existem muitos conflitos informacionais nesses ambientes, afinal, é grande o número de informações, documentos e dados que são gerados nesses contextos de tomada de decisões. Pontua-se também que, assim como nos “locais tradicionais da informação”, no cenário dos escritórios de contabilidade a transferência e a apropriação da informação são ações que ocorrem com frequência diária, o que indica a existência e a demanda do processo da mediação da informação.

Além disso, é preciso evidenciar dois pontos que merecem atenção para esta pesquisa: o primeiro relaciona-se ao tipo de informação. Por se tratar da informação em âmbito organizacional, é importante enfatizar que as empresas, à exemplo dos escritórios de contabilidade, contemplam informações que são produzidas no interior do ambiente organizacional.

Entende-se, dessa forma, que o tipo de informação presente nesses ambientes é por natureza arquivística, afinal, possui a característica da organicidade, ou seja, é uma informação que é fruto das ações da organização/instituição (Lousada; Almeida Júnior; Valentim, 2011). Assim, a informação trabalhada no contexto da mediação da informação desta pesquisa foi a informação orgânica, definida por Tognoli e Guimarães (2011, p.28) como “[...] aquela que é produzida e/ou recebida no âmbito de uma atividade [...]”. As mesmas autoras (2011, p. 118) ainda afirmam que “[...] a produção de uma ou mais informações orgânicas darão origem aos arquivos da instituição”. Ou seja, a partir dessa definição de informação orgânica, mais que focalizar apenas os documentos produzidos e/ou acumulados, o mediador da informação deve perceber o contexto orgânico de produção da informação.

O segundo ponto a ser destacado refere-se à atuação do mediador da informação nesses ambientes. Entende-se que o profissional arquivista é, entre os profissionais da informação, o que tem maior potencial de atuação como agente mediador da informação no âmbito da organização da documentação empresarial, haja vista que as suas práticas profissionais incluem orientar e instruir usuários no processo de busca e uso da informação orgânica.

Dessa forma, esta pesquisa voltou-se ao “fazer arquivístico” dentro dos escritórios de contabilidade. Tal “fazer arquivístico” envolve tornar acessíveis as informações aos usuários e desenvolver atividades como a identificação, análise, avaliação e disseminação da informação. Ao desenvolver isso, o profissional responsável pelo arquivo das empresas e dos escritórios de contabilidade se caracteriza, mesmo que implicitamente, como um agente mediador da informação.

Ademais, é preciso destacar que as inquietações apresentadas neste trabalho surgiram em decorrência das reflexões realizadas durante a pesquisa para realização do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) no Bacharelado de Arquivologia da Universidade Federal da Bahia (UFBA), intitulado *O arquivista como mediador da informação e sua intervenção para a tomada de decisão: um estudo de caso no escritório de contabilidade CONPOR* (Ramos, 2019). Nesse estudo constatou-se que os fatores que contribuem para que o arquivista de um escritório de contabilidade medeie a informação contábil,

auxiliando o contador nas tomadas de decisões, estão ligados à ambiência e à comunicação estabelecida entre o arquivista e os profissionais contadores.

Nesse sentido, esta pesquisa “aprofundou” o estudo iniciado no TCC e, assim, demonstrou a importância da concepção de mediação da informação ser considerada, compreendida e incorporada ao fazer arquivístico no contexto dos ambientes organizacionais contábeis.

Pode-se dizer que a pesquisa se mostra relevante na perspectiva acadêmico-científica, pois contribui para uma melhor compreensão da mediação da informação no contexto organizacional, bem como do papel do arquivista, enquanto mediador da informação dentro das organizações, proporcionando reflexões na produção e comunicação no âmbito da Ciência da Informação.

No plano social, o estudo é importante no que diz respeito a visibilidade dos arquivistas. Acredita-se que ao destacá-los como agentes mediadores da informação nos ambientes organizacionais, as entidades de classe e empregadores reconhecerão o papel fundamental de tais profissionais nas empresas, o que refletirá positivamente na empregabilidade e na valorização desses profissionais. Acrescenta-se também nessa justificativa da perspectiva social, o fato de que a pesquisa aborda a mediação de informações que auxiliam a tomada de decisões que afetam instâncias dos interesses da sociedade.

Como motivação pessoal, é importante destacar que o pesquisador não apenas iniciou os estudos da Mediação da Informação na pesquisa de graduação, mas também vem construindo um senso crítico sobre a temática, enquanto participante do Grupo de Estudos e Pesquisa em Mediação e Comunicação da Informação (GEPEMCI). Além disso, o pesquisador possui experiência com a documentação proveniente da contabilidade.

Então, pontua-se que, por compreender a necessidade da mediação da informação no âmbito do fazer arquivístico no contexto dos escritórios de contabilidade, vê-se a relevância do desenvolvimento deste trabalho, que poderá contribuir tanto para a incorporação do aporte teórico das abordagens acerca da mediação da informação para quem trabalha nesse campo específico, quanto para o aperfeiçoamento das práticas arquivistas.

Dessa forma, a **questão** que norteou esta pesquisa foi a seguinte: de que maneira ocorre a mediação da informação orgânica nos escritórios de contabilidade de Salvador? Com base nessa problematização, o trabalho teve por **objetivo geral** verificar de que maneira ocorre o processo de mediação da informação orgânica nos escritórios de contabilidade de Salvador, Bahia. Para o seu alcance, determinou-se como **objetivos específicos**: traçar o perfil do profissional responsável pelo arquivo, no âmbito dos escritórios de contabilidade; identificar e descrever quais são as ações de mediação da informação - direta e indireta – que os mediadores da informação orgânica realizam nos escritórios de contabilidade e apontar sinais de possíveis indicadores de alcance das dimensões da mediação da informação, nas atividades realizadas nos arquivos, que contribuem para as tomadas de decisões nos escritórios contábeis.

Para realização da pesquisa estabeleceu-se como metodologia, a realização de um estudo de caráter descritivo e de natureza quantitativa e qualitativa, com a adoção do método do estudo de múltiplos casos pautados na investigação sobre o processo de mediação da informação orgânica nos escritórios de contabilidade de Salvador.

Dessa forma, foi definido como universo da pesquisa o total de escritórios contábeis presentes em Salvador: 1.129 escritórios contábeis. Para a definição da amostra foram estabelecidos três critérios de seleção: o primeiro selecionando 492 escritórios de contabilidade, localizados em bairros com grandes atividades comerciais e de prestação de serviços; o segundo selecionou 60 escritórios que em sua estrutura física, possuíam ao menos “salas de arquivo” e o terceiro critério considerou o ano de início de atividade dos escritórios contábeis. Desse modo, a amostra foi constituída de 35 escritórios, sendo 9 escritórios fundados nas décadas de 1970 e 1980 e 26 escritórios que iniciaram suas atividades a partir do ano 2000.

Quanto a fundamentação teórica e empírica deste trabalho, no que se refere à temática de **documento e informação** foram adotados os estudos realizados por Otlet (2018), Frohmann (2006), Ortega e Lara (2010), Gomes (2017), Schellenberg (2007), Belloto (2002), Lousada e Valentim (2012), Pazin Vitoriano (2017), Marion e Ribeiro (2011), Dias Filho (2013) Fonseca (2004),

Capurro (2003), Tognoli e Guimarães (2011), Paes (2006) e Marion (2015). Para a análise sobre **a atuação dos profissionais da informação nos ambientes organizacionais** tornou-se como referencial as contribuições de Lopez (2008), Ávila (2011), Rousseau e Couture (1998), Bernardes (2008), Gonçalves (1998), Rondinelli (2013), Andrade (2024) e Dias Filho (2012). Já sobre **o fundamento da mediação da informação e suas dimensões** destaca-se como referenciais os estudos de Almeida Júnior (2015), Santos Neto (2019) e Gomes (2016, 2017, 2019a, 2019b, 2020, 2021a, 2021b, 2023).

A partir da análise dos resultados é possível afirmar que o processo de mediação da informação orgânica nos escritórios de contabilidade de Salvador é realizado sem a presença de um arquivista. Os responsáveis pelos arquivos desses escritórios são contadores, administradores ou bacharéis em direito, profissões que não se vinculam a Ciência da Informação e não contemplam os aportes teóricos e práticos que permeiam a organização e difusão de documentos arquivísticos.

Dessa forma, as atividades exercidas nesses arquivos carecem de um tratamento mais técnico e qualificado, o que implica em um processo de mediação da informação feito de maneira inconsciente. Ou seja, o ambiente organizacional desses escritórios contábeis não contempla uma organização adequada, capaz de potencializar a importância do arquivo e da mediação da informação contábil para os usuários. A partir das ações de mediações implícitas (indireta) e explícitas (diretas) identificadas, percebe-se que estas são realizadas de maneira inconsciente.

Nesse contexto, foi possível identificar elementos indicativos do parcial alcance das dimensões da mediação da informação, em especial elementos concentrados no âmbito da mediação implícita (indireta), especificamente relacionados à linguagem de descrição, tratamento ético e potencial político dos conteúdos, bem como no acolhimento que os arquivos oferecem. Desta forma, esses resultados foram limitantes para o estabelecimento de indicadores do alcance das dimensões da mediação da informação nos arquivos analisados.

É importante ressaltar que os resultados apresentados justificam a recomendação de que a entidade de classe arquivística, juntamente com a

Universidade intensifiquem, no Estado da Bahia, esforços no intuito de apresentar e divulgar a atuação do arquivista nos escritórios de contabilidade de Salvador e de todo o Estado, valorizando não apenas a preparação técnica desses profissionais para as atividades de arquivo, mas também destacando-os como profissionais que estão aptos a serem mediadores conscientes da informação. Esse tipo de ação pode estimular a criação e/ou ampliação do mercado de trabalho para os arquivistas, assim como contribuir para que a mediação da informação nesses ambientes seja efetiva.

Por fim, realizada essa **introdução**, a seguir são apresentadas as seções da **fundamentação teórica** adotada, do **percurso metodológico** da pesquisa, de **apresentação e discussão dos resultados**, finalizando-se com as **considerações finais** a que se chegou ao término do estudo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A presente seção trata dos seguintes tópicos temáticos que envolvem o tema principal da pesquisa: **o documento e a informação**, que representa, em conjunto, um dispositivo materializado da mediação da informação; **a atuação dos profissionais da informação** nos ambientes organizacionais; e **o processo de mediação da informação e suas dimensões**. Esses tópicos temáticos foram destacados, apresentados e definidos a partir dos estudos do campo da Ciência da Informação e das disciplinas científicas da Arquivologia e da Ciências Contábeis.

2.1 OS DOCUMENTOS E A INFORMAÇÃO NOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS

Sabe-se que a informação é produzida e circula em diversos locais. No ambiente organizacional, não seria diferente. Nesse cenário, a informação é ainda utilizada como recurso estratégico fundamental para as organizações (Lousada; Almeida Júnior; Valentim, 2011). Importante se atentar que o acervo informacional em tais ambientes surge, principalmente, a partir do acervo documental, ou seja de um conjunto material que carrega o conteúdo informacional.

Nesse sentido, a tentativa desta subseção é elucidar a compreensão a respeito da informação orgânica nos escritórios contábeis. Para isso, será abordado a relação entre o documento e a informação como um conjunto, que resulta no objeto de estudo da Ciência da Informação.

Inicialmente, então, serão apresentadas, brevemente, a partir de autores clássicos da Ciência da Informação, bem como de autores influentes da Arquivística brasileira, as definições e as características de documento e de informação. Posteriormente, será evidenciado a informação orgânica, presente no ambiente organizacional, bem como a informação contábil, tipo de informação orgânica presente no ambiente dos escritórios de contabilidade.

Partindo-se de autores clássicos da Ciência da Informação que trouxeram contribuições para a noção do que se tem, hoje, sobre o que é documento, destacam-se os estudos de Paul Otlet e Susane Briet.

Em um breve resumo das contribuições de Paul Otlet, evidencia-se que ele foi o autor que ampliou a definição que se tinha sobre a teoria documental. Otlet (2018) apresenta a seguinte conceituação do que é documento:

A definição mais geral que se pode dar de livro e documento é: um suporte, feito de determinado material e com determinada dimensão, eventualmente resultado de determinada dobragem ou de montagem em rolo, onde se colocam os signos representativos de certos dados intelectuais. (Otlet, 2018, p. 59).

Percebe-se dessa afirmação, que o autor se utiliza de uma concepção mais generalizada do documento, pois até então, os estudos sobre o que é documento relacionavam tal artefato apenas como um suporte de informação textual.

Além disso, ao dizer que “Objetos, figuras e ilustrações, partituras musicais - qualquer coisa que tivesse valor probatório, que ‘documentasse’ algo, era um documento” (Otlet, 2018, p. 59) o autor assevera que o documento leva em consideração, não apenas o conteúdo intelectual do produtor, mas também o conteúdo afetivo. Ou seja, para Otlet (2018) o documento se constitui da memória materializada do ser humano.

Como “discípula direta” dos estudos de Paul Otlet, Suzanne Briet mantém a noção clássica do que é documento, mas acrescenta que deveria ser considerado também os “[...] elementos que se relacionam ao signo e a comunicação da informação, assim como a própria palavra informação e derivadas.” (Ortega; Lara, 2010, p. 10). Ou seja, ao acrescentar tais esclarecimentos, Suzanne Briet potencializa a ideia de que o uso do documento para consulta, estudo ou prova está intrínseco à definição do que é documento.

Dessa maneira, é importante ressaltar que Ortega e Lara (2010, p. 10) assinalam que, nos estudos de Briet, o “[...] documento seria objeto simultaneamente de natureza material e conceitual, potencialmente informativo, pois apresenta capacidade de conservação, transporte, reprodução e comunicação do signo.”

Nessa perspectiva, outros teóricos apontam em igual movimento, com naturais avanços no tempo e espaço. Vale destacar, por exemplo, que após construir uma trajetória sobre o conceito de documento, Ortega e Lara (2010)

propõem que o documento é um artefato com uma mensagem estabilizada em um suporte, o que faz com que a mensagem se torne autônoma e disponível “[...] de tal modo que haja uma produção informacional nova.”

Acrescenta-se também, que autores influentes na Arquivística brasileira também trazem contribuições para o conceito de documento. Gomes (1967, p. 5), por exemplo, apresenta que o documento é uma “[...] peça escrita ou impressa que oferece prova ou informação sobre um assunto ou matéria qualquer.” Ou seja, infere-se dessa afirmação que os documentos estão vinculados a materiais físicos que possuem registros de provas.

Em contrapartida, Paes (2006, p. 26) define o documento como o “[...] registro de uma informação independente da natureza do suporte que a contém”. A autora, nesse entendimento, pontua que existe uma diferença, a partir da origem e da coleta, entre o “documento” e o “documento de arquivo”: o primeiro, o documento, consiste em um entendimento mais amplo, já o segundo, o “documento de arquivo”, corresponde a uma espécie do documento.

No cenário arquivístico, então, os “documentos de arquivo” correspondem a todos os documentos produzidos e/ou recebidos por pessoa física ou jurídica, pública ou privada, no exercício de suas atividades (BRASIL, 1991). Tais documentos são guardados e preservados em arquivos, ou seja, locais onde se armazenam conjuntos de documentos com a finalidade de tornar acessível o uso das informações contidas nos mesmos.

Assim, entende-se que “[...] não é o tipo de objeto que define o documento, mas seu uso enquanto tal.” (Ortega; Lara, 2010, p. 9). Constata-se, a partir de autores da Ciência da Informação e da Arquivística, que a discussão sobre o que documento, versa sobre seu suporte, mas também, sobre o seu conteúdo e, de forma pragmática, sobre sua metodologia de organização.

É importante evidenciar que o documento é um instrumento de comunicação e que tem a capacidade de se redefinir enquanto utilidade e validade, afinal “[...] o documento não é um objeto isento e isolado; é uma produção de um contexto social e assim deve ser analisado e entendido.” (Reis; Santos Filho, 2021, p. 5). O documento tem, então, um poder

informacional, logo, é preciso entender o que é, para que serve e quais são os atributos da informação.

Ao tratar sobre a informação, é importante, em primeiro lugar, destacar que, de acordo com Lima, Llarena e Santos (2014, p. 13) a informação é atribuída como algo que pertence a um universo de diversas áreas do conhecimento e que “[...] “tais áreas, independentemente de quais sejam, de algum modo, direta ou indiretamente, mantêm contato com a informação, seja em sua produção, organização, gestão, segurança, disseminação ou uso”. Dessa forma, percebe-se que cada área, possui um olhar próprio sobre o que é informação.

Feito esse destaque, ao apresentar as contribuições conceituais sobre informação na área da Ciência da Informação, Capurro (2003) aponta que há, pelo menos três paradigmas diferentes que podem ser identificados nos estudos informacionais

O autor indica que o primeiro desses paradigmas é o físico, em que a informação é entendida como algo objetivo e material; o segundo paradigma é o cognitivo, ou seja, a informação e o conhecimento estão entrelaçados e foco no usuário é necessário para o estudo informacional; já o terceiro é o social. Neste, a informação é vista como fenômeno social, como questões políticas, econômicas e culturais.

Ao destacar o paradigma físico da informação, salienta-se a possibilidade que a informação tem de ser inserida em uma base material, o que a aproxima da ideia do documento. Siqueira (2015) atesta essa ideia, ao analisar as contribuições conceituais dos termos documento e informação e evidenciar que existe uma relação simbiótica entre eles.

A materialização da informação permite, assim, a disponibilização e recuperação, uma vez que há a demarcação do artefato no espaço e no tempo. Sobre isso, é importante destacar os estudos de Frohmann (2006) ao chamar atenção para os regimes de informação.

O autor ressalta que ao documentar, as instituições fornecem peso, massa e estabilidade à informação, tornando-a materializada e passível de avaliação da configuração social em que ocorreu a sua produção.

É importante acrescentar também que Gomes (2017, p. 31) compreende que o “objeto ‘informação’ resulta do esforço de compartilhamento do conhecimento e dos saberes humanos [...]” Ou seja, para essa autora, “[...] a informação é o conhecimento em estado de compartilhamento.” Assim, como atributo essencial da informação, Gomes (2017) destaca o seu potencial de transmissão cultural capaz de ultrapassar o tempo e o espaço. A autora assinala ainda a informação como fenômeno social, porque é produzida nas interações sociais, fazendo sentido apenas na diversidade dos contextos humanos, ou seja, nos contextos em que há troca de experiências.

Diante disso, a informação não pode ser reduzida a apenas ao seu suporte, mas sim, definida como o conhecimento em estado de compartilhamento, que deve estar atrelada à perspectiva da comunicação.

Feita essa abordagem sobre os conceitos e características dos documentos e informação, é importante ressaltar que, para esta pesquisa que tem como cenário de investigação o ambiente organizacional, o acervo documental se transforma no acervo informacional. Ou seja, os documentos e a informação são entendidos como um conjunto materializado da informação.

Ao estabelecer isso, é preciso evidenciar o papel e as características dessa informação no contexto do ambiente organizacional. Valentim, Carvalho, Woida e Cassiano (2008, p. 186) afirmam que

Toda organização necessita de informação para o desempenho de suas atividades. A informação, nos últimos anos, constituiu-se em um capital tão vital quanto os demais ativos tangíveis. Como qualquer outro recurso, a informação deve ser reconhecida por sua importância na estrutura organizacional, visto que é insumo básico para o desenvolvimento das diversas atividades estratégicas, táticas e operacionais.

Ou seja, o acervo informacional das organizações é essencial para a continuidade dos processos e estabelecimentos de estratégias das empresas. Nesse sentido, o processo de mediação deve ocorrer nesses ambientes, a fim de que os usuários tenham consciência e tomem decisões.

Acrescenta-se também que, de acordo com Lousada, Almeida Júnior e Valentim (2011, p. 250),

[...] as informações produzidas internamente à organização são denominadas de informação de orgânica, isto porque são geradas em decorrência do cumprimento das funções organizacionais, pelos próprios membros da organização, que ao mesmo tempo são produtores e consumidores.

Pode-se considerar, dessa forma, que a informação orgânica está relacionada ao exercício das funções administrativas, ou seja, esse tipo de informação corresponde ao registro das transações de uma determinada atividade. Lopes (1998, p. 32) ratifica essa ideia ao afirmar que “[...] é orgânica a informação que pertence à pessoa ou organização que a acumulou.”, assim a informação orgânica é fruto dos componentes que integram a organização.

Partindo do pressuposto do papel e das características da informação orgânica, deve-se levar em consideração a sua abordagem na Arquivologia. Para isso, é importante destacar as definições do que é Arquivologia.

De acordo com Fonseca (2004), a Arquivologia é uma disciplina científica, ou seja, apresenta um conjunto de métodos e técnicas, que visam utilizar para a identificação, organização, preservação e recuperação dos documentos de arquivo. Marques (2017) acrescenta ainda que a Arquivologia dialoga com a Ciência da Informação e auxilia a Administração.

Reforçando esse entendimento, é importante destacar a definição trazida pelo Dicionário Brasileiro de Arquivologia (Arquivo Nacional, 2005, p. 38) que sintetiza a Arquivologia como uma “Disciplina que estuda as funções do arquivo e os princípios e técnicas a serem observados na produção, organização, guarda, preservação e utilização dos arquivos.”

Entende-se, então, que a Arquivologia está relacionada a aspectos que estão ligados a informação orgânica, pois o seu objeto de estudo, o documento de arquivo, se aproxima tanto com a organização e funcionamento das instituições quanto com o estudo da produção, organização, preservação dos documentos produzidos e acumulados pelas entidades e pessoas.

Nessa direção, é importante discorrer sobre o documento de arquivo. Para tanto, a Lei nº 8.159, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências, considera, em seu artigo 2º, que arquivos representam

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

Schellenberg (2007, p. 41) corrobora com esse entendimento ao detalhar e sinalizar que o documento de arquivo corresponde a

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

Em relação às características do documento de arquivo, Belloto (2002, p.25) evidencia como principais:

- 1- Imparcialidade (em sua criação): derivada do fato de que não foram criados para "dar contas" a posteridade. Os documentos administrativos são meios de ação e relativos a determinadas funções. Sua imparcialidade explica-se pelo fato de que são relativos a determinadas funções; caso contrário, os procedimentos aos quais os documentos se referem não funcionarão, não terão validade.
- 2 - Autenticidade (nos procedimentos): ligada ao *continuum* da criação, tramitação, uso e guarda. Os documentos são criados dentro dos procedimentos regulares estabelecidos pelo direito administrativo; se assim não fosse, não seriam adequadamente cumpridas as razões que lhes deram origem.
- 3 - Naturalidade (na acumulação): os documentos não são colecionados e sim acumulados, naturalmente, no curso das ações, de maneira contínua e progressiva.
- 4 - Organicidade (em seu relacionamento com os outros documentos do conjunto): devido a interdependência entre os documentos do mesmo conjunto e suas relações com seu contexto de produção.
- 5 - Unicidade (no conjunto): deriva de que cada documento assume um lugar único na estrutura documental do conjunto (indissolúvel) ao qual pertence.

Diante disso, compreende-se que os documentos de arquivo estão relacionados à razão de origem ou função pelas quais estes foram criados. É, dessa forma, a gênese documental o atributo que o diferencia dos demais, ou seja, é preciso se ater ao fato de que os documentos de arquivo possuem a característica de serem produzidos de maneira espontânea ou orgânica, que advém da conduta de funções e/ou atividades de pessoas físicas ou jurídicas.

Na tentativa de associar o documento de arquivo com aspectos ligados à informação, é importante ressaltar as contribuições teóricas da abordagem arquivística canadense, à exemplo da “Arquivística Integrada” e da “Diplomática Arquivística”, bem como da abordagem arquivística portuguesa, com a “Arquivística pós-custodial”

De acordo com Tognolli e Guimarães (2011), a “Arquivística Integrada”, enunciada pela Escola de Québec, propõe a reintegração da Arquivologia por meio do ciclo vital dos documentos. Os principais autores da abordagem da “Arquivística Integrada” são Couture, Ducharme e Rousseau (1988, p.53 *apud* Tognolli e Guimarães, 2011) que afirmam que

a Arquivística e o arquivista não devem mais ser vistos como simples guardiões da memória histórica e institucional. Eles participam agora, do momento de criação dos documentos ativos, garantindo, também, uma racionalização da informação e de seus processos

Já a “Diplomática” é outra abordagem presente nos estudos arquivísticos canadense. Nesta corrente, de acordo com Tognolli e Guimarães (2011), há uma reaproximação entre a Diplomática e a Arquivística e a opção pela metodologia da Tipologia Documental como uma ferramenta para que o arquivista chegue à compreensão dos conjuntos documentais. Duranti (1994, p. 2), autora referência dessa abordagem, evidencia que

As fontes usadas para chegar à proveniência de um fundo e obter o conhecimento das funções são confiáveis, porém não suficientes. É necessário conhecer as atividades específicas de cada organismo e isso só é possível a partir das informações reveladas no próprio documento

Sobre os autores da abordagem arquivística canadense, Pazin Vitoriano (2017, p.60) aponta que

[..] demonstraram que, para além de registro, o documento de arquivo representava uma rede de relações em que a informação contida no documento tornava cada vez mais relevante o conceito clássico de documento: o conjunto representado por uma informação e seu suporte.

Em relação a abordagem portuguesa, presentes nos estudos de Ribeiro (2005) e Silva (2009), a Arquivologia é inserida na Ciência da Informação, tornando-a “pós-custodial”. Ao apresentar essa perspectiva, Schmidt (2012,

p.195) aponta que o pensamento português, no que diz respeito aos estudos arquivísticos, preocupa-se

[...] mais com as questões científicas e com o acesso à informação, do que com a guarda/custódia dos documentos, desmistificando a ideia de documento físico perante a desvinculação entre a informação e o suporte, onde o arquivista deve atuar como um agente ativo, próximo do gestor/produzidos da informação e não somente no fim da cadeia

Ou seja, Nesse sentido, tanto a abordagem canadense quanto a abordagem portuguesa defendem a ideia de deslocar o objeto da Arquivologia, do suporte do “documento de arquivo” para o conteúdo informacional do “documento”, considerando o contexto e o processo gerador dos documentos. Assim, a informação produzida no âmbito das organizações, objeto da Arquivologia, é a informação orgânica.

Esse é também o entendimento desta pesquisa, que estabelece os documentos de arquivo e a informações orgânicas como um conjunto, a ser representado como dispositivo de mediação da informação. Por isso, a presença de um profissional arquivista, enquanto mediador da informação, é o mais adequado nas organizações.

Cabe ressaltar que há uma discussão terminológica, na Arquivologia, acerca de “informação orgânica” e “informação arquivística”. Lousada e Valentim (2012, p. 6) afirmam que:

[...] a informação arquivística contempla a informação orgânica e a informação não orgânica. As informações orgânicas são produzidas dentro do ambiente da organização, enquanto a informação não-orgânica é aquela produzida fora deste ambiente, mas se relaciona com a organização por meio das atividades e/ou transações realizadas. A junção desses dois tipos de informação forma o que se denomina de informação arquivística, dando origem aos arquivos das instituições.

As autoras ainda fazem a distinção entre os dois tipos de informação e pontua que

A informação orgânica é por natureza arquivística, pois é fruto das ações da organização/instituição. Contudo, a informação arquivística nem sempre é orgânica, no sentido de que não foi necessariamente produzida no interior da organização, isto é, pode ter sido produzida em ambientes externos à organização (Lousada; Valentim, 2012, p. 6).

Existe, nesse entendimento, uma relação entre a informação arquivística, compreendida a partir da Figura 1, abaixo:

Figura 1
Informação Arquivística



Fonte: Lousada e Valentim (2012)

Em contrapartida, Pazin Vitoriano (2017, p. 65) entende que a expressão “informação arquivística” não é adequada para designar as informações presentes nos arquivos porque

Trata-se de informação relativa à administração, às ações, funções e atividades desempenhadas pelos organismos. [...] entendemos que a informação arquivística virá posteriormente, com a organização e representação da informação, na formalização de instrumentos de gestão documental, como planos de classificação, tabelas de temporalidade e nos instrumentos de pesquisa produzidos pela descrição arquivística. Esta sim, poderia ser denominada como informação arquivística.

A autora ainda esclarece que a expressão “informação arquivística” se popularizou nos estudos acerca da Arquivologia, mas carece de um aprofundamento teórico, por parte daqueles que a utilizam.

Nesse sentido, no intuito de evidenciar a característica da organicidade, que condiz com o registro documental das empresas, ou seja, que se relaciona às atividades desenvolvidas na empresa, optou-se, nesta pesquisa, por utilizar a expressão “informação orgânica”.

Outro ponto que merece atenção é discorrer sobre a informação contábil, ou seja, o principal tipo de informação orgânica presente nos escritórios de contabilidade, que é o cenário organizacional escolhido para o desenvolvimento desta pesquisa.

No caso das informações contábeis, então, considera-se, de acordo com Yamamoto e Salotti (2006, p. 6), “[...] aquela que altera o estado da arte e do conhecimento de seu usuário em relação à empresa e, a partir de interpretações, a utiliza na solução de problemas [...]”

Complementando esse conceito, Conduto e Fadal (2014, p. 41) destacam que “[...] a informação contábil-financeira é a ferramenta de comunicação da situação econômico-financeira da organização.” Assim, o objetivo maior da Contabilidade é o de fornecer informações úteis sobre as variações do patrimônio das empresas (Marion; Ribeiro, 2011).

Esse entendimento pode ser corroborado por Dias Filho (2013, p. 8) que sinaliza que os agentes que recorrem a informação contábil “[...] o fazem esperando encontrar nelas sinais que lhes permitam avaliar riscos, prever fluxos de caixa, elaborar e ajustar planos, entre outras medidas necessárias ao bom desempenho das organizações.”

O mesmo autor acrescenta também que a Contabilidade é uma linguagem e

Como linguagem de negócios, o papel da Contabilidade é facilitar a percepção das características relevantes de certos eventos econômicos, levando aos usuários das informações contábeis conhecimentos necessários à otimização de suas decisões (Dias Filho, 2013, p. 9).

Diante disso, percebe-se que a informação contábil é produzida a partir das atividades profissionais dos contadores dos escritórios de contabilidade e o uso desse tipo de informação depende de interpretações. Por causa disso, é necessário a mediação da informação, que tendo como base a dialogia, permite dar continuidade ao ato de subsidiar o trabalho contábil, além de agilizar as tomadas de decisões empresariais.

É válido ressaltar também as principais atividades desenvolvidas em escritórios de contabilidade, bem como as principais tipologias documentais produzidas e/ou acumuladas em cada departamento, afinal a informação orgânica é constituída a partir de diferentes tipos documentais (Valentim, 2012).

Compreende-se por Tipologia Documental, de acordo com Bellotto (2002) o estudo dos documentos em relação à gênese documental, no que

tange a contextualização das atribuições, competências, funções e atividades da entidade geradora/acumuladora.

Sendo assim, é comum que as atividades contábeis nos escritórios sejam exercidas, por departamentos, da seguinte forma: contábil, fiscal e pessoal. A seguir, é apresentado o quadro comparativo (Quadro 1), que descreve as atividades desenvolvidas nos três principais departamentos encontrados em escritórios de contabilidade e as principais tipologias documentais produzidas e/ou acumuladas em cada departamento.

Quadro 1
Departamentos do escritório de contabilidade e as tipologias documentais

Departamento	Atividades desenvolvidas	Tipologias documentais produzidas/acumuladas
Contábil	Realiza as escriturações dos livros diário e razão contábil, compreendendo receitas, despesas, custos, provisões, entre outras. Faz a validação, assinatura e o envio através do SPED, assim como seu respectivo registro nos órgãos competentes.	<ul style="list-style-type: none"> - Guias de impostos pagos, - Extratos bancários, - Contratos de <i>leasing</i>, empréstimos, financiamentos e consórcios. - Recibos de despesas e receitas tramitadas na empresa. - Balancete e Balanço Contábil - Relatório do DRE - Índice contábil - Livros: Diário, Razão, Lalur e Caixa.
Fiscal	Realiza a escrituração fiscal de notas fiscais de entrada, saída e prestação de serviços, bem como a apuração dos cálculos de tributos e contribuições, além das obrigações acessórias como a Escrituração Fiscal Digital (EFD), a Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais (DCTF), e outras.	<ul style="list-style-type: none"> - Notas fiscais; - Declarações como a: DACON, DCTF, DIPJ, GIM, PGDAS, SPED, EFD, entre outras; - Guias de pagamentos: DAS Arrecadação, DARF, ICMS, DAR, ISS; - Livros de: Registro de Entrada, Saída e Apuração de ICMS, - Registro de inventário, - Registro de Serviços prestados e tomados.
Pessoal	Realiza atividades de cálculo de folhas de pagamento, admissões, rescisões, geração e transmissão de informativos como Guia de Informações à Previdência Social (GFIP), Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), Contribuição ao Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), cálculo e emissão de guias de FGTS, Imposto de Renda Retido na Fonte, e outros.	<ul style="list-style-type: none"> - Cópias de documentos de RG, CPF, Comprovante de residência de funcionários -Atestado médico, -Recibo de férias, - Recibo de rescisão - Guia de Rescisão (GRRF) - Guia de pagamentos: GPS, FGTS, - Recibo de pagamento da Folha, -- - Recibos de sindicatos; - Declarações: GFIP, CAGED, DIRF, RAIS; - Livro de Registro de empregados.

Fonte: Adaptado de Vieira (2012); Silva (2015)

Percebe-se pelo Quadro 1 a vasta quantidade de documentos produzidos e/ou acumulados dentro de um escritório de contabilidade. São

tipologias documentais que trazem informações relacionadas a mensuração, registro e informações de fatos ligados a situação patrimonial, que proporciona auxiliar, da melhor forma, os usuários da informação contábil, no processo decisório (Marion, 2015).

Dessa forma, cabe ao profissional, qualificado no trabalho com a informação, identificar as atividades dos contadores que possibilitam a produção documental e as atividades que dependem de informações contidas em documentos, para que assim, seja feita a mediação da informação contábil.

Acrescenta-se que as atividades e tipologias documentais em todos os escritórios de contabilidade não se restringe as que estão presentes no Quadro 1. É possível, principalmente, devido a influência das tecnologias de comunicação e informação na contabilidade, que novas atividades e tipologias documentais possam existir, a depender do escritório de contabilidade.

Mais uma vez, cabe ao profissional da informação se atentar a isso, observando as legislações ou normas da área contábil, para assim mediar a informação adequadamente.

Nesse entendimento, então, o dispositivo materializado da mediação da informação dos escritórios de contabilidade, representado pelo conjunto formado pelos documentos de arquivo e informações orgânicas, percorrem os setores e departamentos da organização, visando cumprir o seu objetivo de produção.

Assim, na subseção a seguir, será feita uma análise acerca desse contexto de produção informacional, compreendendo aspectos ligados aos profissionais da informação, bem como das atividades mediadoras que estes podem a vir desenvolver nos escritórios de contabilidade.

2.2 O AMBIENTE, OS USUÁRIOS E O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO: o contexto da mediação da informação orgânica

Esta subseção trata do profissional da informação no ambiente contábil. Inicialmente, são evidenciadas a importância e as particularidades do espaço arquivístico nos escritórios de contabilidade. Em seguida, são destacados os principais usuários da informação do arquivo contábil e, por fim, na perspectiva de que são os arquivistas os profissionais que estão mais aptos a serem os

responsáveis pela gestão e mediação da informação orgânica dentro dos escritórios, são apresentados os conceitos, as características e as competências do arquivista, perante a legislação brasileira, bem como as funções que esta categoria profissional pode exercer no contexto em questão.

O espaço arquivístico em uma organização é destinado a fazer a gestão e a guarda de todos os documentos pertencentes a uma instituição. Ao dispor de um espaço arquivístico, o escritório de contabilidade apresenta um elemento de ambiência que favorece o processo de mediação da informação (Ramos, 2019).

É preciso pontuar que, dentro dos escritórios de contabilidade, a informação contábil, tipo de informação orgânica, é o principal foco de trabalho dos profissionais da informação.

Nesse sentido, a noção de “arquivo especializado” merece ser mencionada, afinal, conhecer e identificar as semelhanças do acervo, ao qual é o objeto de trabalho, direciona o profissional da informação para as práticas profissionais.

Posto isso, de acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (Arquivo Nacional, 2005, p. 30) o arquivo especializado é aquele que o “[...] acervo tem uma ou mais características comuns, como natureza, função ou atividade da entidade produtora, tipo, conteúdo, suporte ou data dos documentos, entre outras.” Dessa forma, o arquivo contábil pode ser compreendido a partir dessa definição, afinal o acervo desse tipo de arquivo tem, em comum, ao menos, a atividade da entidade produtora.

Quanto aos usuários da informação contábil, presentes nos escritórios de contabilidade, Marion e Santos (2018) listam os seguintes: investidores e/ou sócios; bancos e/ou financiadores; empregados e/ou prestadores de serviços; fornecedores e/ou consultores; sindicatos e/ou clientes; setor público e/ou Governo; analistas e/ou administradores. Os contadores e auditores internos também fazem parte desse rol de usuários. É válido destacar que, todos os usuários citados se apropriam e usam a informação contábil, a fim de avaliar e tomar decisões.

No intuito de evidenciar quem são os usuários da informação contábil e os motivos pelos quais eles se apropriam/usam esse tipo de informação, é apresentado o Quadro 2, a seguir:

Quadro 2
Finalidades da informação contábil para os usuários

Usuários da informação contábil	Finalidade de apropriação/uso da informação contábil
Investidores / Sócios	Avaliar os resultados da empresa (lucro ou prejuízo).
Bancos/Financiadores	Avaliar o patrimônio da empresa/organização para decidir sobre a concessão de empréstimos e financiamentos.
Empregados/Prestadores de Serviços	Avaliar a capacidade que a empresa tem para prover sua remuneração, seus benefícios de aposentadoria e suas oportunidades de emprego, bem como para necessidades para o dia a dia do trabalho.
Fornecedores/Consultores	Avaliar a capacidade que a empresa tem para pagamento nos respectivos vencimentos.
Sindicatos/Clientes	Avaliar a capacidade da continuidade operacional da empresa para que seja mantido o relacionamento
Setor Público/Governo	Avaliar os resultados para fiscalizar as cobranças de tributos da empresa.
Analistas/Administradores	Avaliar o desempenho para elaboração de estratégias.
Contadores/Auditores	Avaliar o patrimônio da empresa para, assim, gerar relatórios, conferir certas atuações e definir características específicas.

Fonte: Adaptado de Conduto e Fadel (2014); Gazzola e Woida (2020).

A partir da análise do Quadro 2, percebe-se, que são muitos os usuários da informação contábil e, conseqüentemente, “usuários potenciais” dos arquivos presentes nos escritórios de contabilidade.

Vale acrescentar também que Dias Filho (2013, p. 12) apresenta uma abordagem sociológica da Contabilidade, em que ele afirma que os relatórios produzidos nesse contexto “[...] atendem a finalidades sociais mais amplas, fornecendo informações que permitam, por exemplo, julgamentos acerca do desempenho as empresas e de suas relações com a sociedade.”

Nessa perspectiva o autor aponta que “[...] a sociedade como um todo poderia ser vista como usuário da informação contábil” (Dias Filho, 2013, p.13).

É preciso evidenciar também que, conforme os resultados de pesquisa de Duda, Xavier, Araújo, Valentim, Lagioia, Queiroz e Araújo (2023), os usuários da informação contábil, geralmente, não são sabedores dessas informações e não conseguem utilizar a informação para auxiliá-los no processo decisório gerencial.

Isso ocorre por conta do grau de complexidade que as informações contábeis apresentam. Dias Filho (2013) corrobora com isso e acrescenta a percepção da Contabilidade como uma linguagem, que necessita de “[...] um processo de comunicação, no qual os contadores têm o papel de observar eventos econômicos, mensurar seus atributos e comunicá-los a diversos estratos de usuários por meio de relatórios contábeis.”

Nesse sentido, salienta-se que apesar do profissional contábil, de acordo com Marion e Santos (2018), ter a responsabilidade técnica para a produção das informações contábeis, que auxiliam usuários informacionais no processo de tomada de decisão, a presença de um profissional da informação, identificando os usuários e fazendo a interlocução desses mesmos usuários com as informações contábeis é fundamental.

Assim, entre os profissionais da informação, destaca-se como a categoria mais capacitada para o trabalho com informação orgânica, a categoria profissional dos arquivistas, uma vez que tal tipo de informação é o seu objeto de estudo.

Ao tratar sobre o conceito de arquivista, é importante destacar as duas condições as quais Lopez (2008) atribui àquele responsável pelo arquivo, no cenário brasileiro.

Para o autor, existe o “estar” e o “ser” arquivista. O primeiro, o “estar arquivista”, é vinculado a um estado ou situação: é o profissional, seja ele qual for, que está trabalhando no arquivo e com os documentos arquivísticos. Já o segundo, o “ser arquivista”, diz respeito ao profissional de formação, ou seja, àquele que, independentemente de estar trabalhando no arquivo, é indicado como arquivista.

A regulamentação da profissão de arquivista é disciplinada pela Lei nº 6.546, de 4 de julho de 1978 que, em seu Artigo 2º, estabelece quais são as atribuições desses profissionais:

- I - planejamento, organização e direção de serviços de Arquivo;
- II - planejamento, orientação e acompanhamento do processo documental e informativo;
- III - planejamento, orientação e direção das atividades de identificação das espécies documentais e participação no planejamento de novos documentos e controle de multicópias;
- IV - planejamento, organização e direção de serviços ou centro de documentação e informação constituídos de acervos arquivísticos e mistos;
- V - planejamento, organização e direção de serviços de microfilmagem aplicada aos arquivos;
- VI - orientação do planejamento da automação aplicada aos arquivos;
- VII - orientação quanto à classificação, arranjo e descrição de documentos;
- VIII - orientação da avaliação e seleção de documentos, para fins de preservação;
- IX - promoção de medidas necessárias à conservação de documentos; X - elaboração de pareceres e trabalhos de complexidade sobre assuntos arquivísticos;
- XI - assessoramento aos trabalhos de pesquisa científica ou técnico-administrativa;
- XII - desenvolvimento de estudos sobre documentos culturalmente importantes (Brasil, 1978, p.1).

Sendo assim, fica entendido que o trabalho do arquivista abrange uma sequência de operações técnicas e intelectuais. Compete aos arquivistas, então: administrar, armazenar e conservar os documentos orgânicos, independente do suporte, bem como disponibilizar as informações contidas nesses documentos.

É importante ressaltar que a Lei nº 6.546/1978 está em vigor há 46 anos. Dessa forma, é possível destacar algumas normas regulamentadoras da própria Lei que deveriam ser revistas no tempo presente, como é o caso do Artigo 1º que aponta que o exercício da profissão de arquivista e de técnico de arquivo será permitido

[...]

IV - aos que, embora não habilitados nos termos dos itens anteriores, contem, pelo menos, cinco anos ininterruptos de atividade ou dez intercalados, na data de início da vigência desta Lei, nos campos profissionais da Arquivologia ou da Técnica de Arquivo; (Brasil, 1978, p.1).

Ou seja, esta Lei abre a possibilidade de se autorizar a realização dessas atividades por profissionais de outras áreas de formação, caso tenham experiência de 5 anos ininterruptos ou 10 anos intercalados de trabalho em arquivos, passando a ser considerados arquivistas.

Ainda assim, percebe-se com a Lei 6.546/1978 que “[...] existe um vasto mercado de trabalho para o profissional arquivista em atuação, pois a maioria das organizações são produtoras de documentos e necessita que as informações sejam gerenciadas de forma adequada” (Santos; Barbalho; Santos Filha, 2015, p. 70).

Diante disso, pode-se afirmar que o arquivista é o profissional capaz de gerenciar o fluxo e mediar a informação de organizações como, por exemplo, as dos escritórios de contabilidade.

Todavia, conforme Almeida, Davanzo e Pazin-Vitoriano (2018), um dos desafios enfrentados pelos arquivistas atualmente é o desconhecimento, por parte dos empregadores, da profissão arquivista, que torna comum a contratação de profissionais sem formação arquivística em nível de graduação para atuarem nos arquivos das empresas.

Outro desafio enfrentado pelos arquivistas é que, apesar de se ter a lei 6.546/78 que dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivistas e de Técnico de Arquivo, e dá outras providências, estabelecendo as prerrogativas e atribuições profissionais, a *home page* do movimento pró-CFARQ¹ alerta que “A profissão de arquivista não possui conselho profissional [...], contando somente com associações profissionais como instituições de classe”, que não têm poder legal de fiscalizar a ocupação das vagas de trabalho próprias do arquivista, assim como o seu exercício profissional.

Dessa forma, a ausência de um conselho que fiscalize o exercício profissional dos arquivistas representa, de acordo com Ridolphi (2016), um dos elementos que contribuem para o fato do Brasil não possuir um código de ética aprovado, que oriente o conjunto de valores morais e adequadas dos profissionais da Arquivologia com a sociedade.

Sobral e Lessa (2020), acrescentam que

¹ Grupo de Trabalho criado em 2021 com proposta de restabelecer as discussões sobre a criação do Conselho Federal de Arquivologia, iniciadas em 2018, com o Movimento Pró Conselho Federal e Conselhos Regionais de Arquivologia (<https://www.movimentoproarquivo.org/sobre>). Acesso em 06 mai. 2024

Conselhos são de suma importância para as classes trabalhadoras, pois defendem e disciplinam o exercício profissional, representando, em juízo e fora dele, os interesses gerais e individuais dos profissionais, visando assegurar a qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Ou seja, um conselho de classe na Arquivologia poderia orientar e fiscalizar a devida ocupação dos postos de trabalho em arquivos pelo arquivista e as próprias atividades desses profissionais. Pontua-se que a Biblioteconomia e a Museologia, que correspondem a áreas afins à Arquivologia, os conselhos de classe profissional estão presentes.

Na Biblioteconomia, o Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB) tem por finalidade “orientar, supervisionar e disciplinar o exercício da profissão de bibliotecário(a) em todo o território nacional, bem como contribuir para o desenvolvimento biblioteconômico no país” (BRASIL, 1965, p.3).

Já na Museologia, o Conselho Federal de Museologia (COFEM) visa normatizar, orientar, disciplinar o exercício da profissão de Museólogo (BRASIL, 1984).

Em relação às associações profissionais ou de classe, Andrade (2024, p.169) aponta que estas

[...] são criadas para agregar profissionais da mesma área, que buscam o aprimoramento profissional por meio de cursos, congressos e outros eventos do gênero e visam a divulgação e a valorização das respectivas profissões.

No Brasil, existem 12 associações profissionais da Arquivologia ativas, estando presente entre elas a Associação dos Arquivistas da Bahia (AABA). Conforme a *home page* da AABA (2024), esta é uma associação de direito privado, de caráter científico, técnico, profissional e cultural, sem fins lucrativos, criada por tempo indeterminado com sede e foro na cidade do Salvador e que visa não só integrar os profissionais em Arquivologia, mas também discutir os desafios da profissão arquivista, que muito tem contribuído com a preservação da memória arquivística da Bahia e do Brasil ao longo das últimas décadas.

Além disso, é preciso considerar o cenário para a formação acadêmica dos arquivistas. De acordo com Souza (2021, p.88), no Brasil, além da graduação na modalidade de ensino a distância em Arquivologia, ofertada pela instituição privada Uniasselvi, existem também

[...] 16 (dezesesseis) graduações, dos quais 13 (treze) em âmbito federal e 3 (três) estaduais, todos em grau de bacharelado e na modalidade presencial. Esse quantitativo de cursos, se comparado com algumas áreas como Biblioteconomia, Administração e Museologia, por exemplo, pode ser pouco expressivo, mas representa um avanço para a consolidação da Arquivologia, sobretudo com o aumento das pesquisas científicas, que estimulam a produção editorial e promoção de eventos científicos.

Dessa forma, os profissionais com a formação acadêmica têm proximidade com as abordagens teóricas arquivísticas presentes na literatura e, conseqüentemente, isso implicará na prática desses profissionais, favorecendo o seu trabalho no arquivo do ambiente empresarial.

Barros (2015, p.97) afirma que “O estudo da Arquivística é de uma teoria aplicada a uma profissão.”, ou seja, a formação de um arcabouço teórico na Arquivologia tem como base a prática profissional. Sendo assim, é válido destacar algumas das correntes de pensamento da Arquivologia.

Uma destas correntes, segundo Ávila (2011), é a de Gestão de Documentos, que surgiu a partir da ideia do “ciclo vital do documento” ou “teoria das três idades” nas ações de produção, fluxo, acesso, avaliação e destinação dos documentos.

O objetivo da Gestão de Documentos é, de acordo com Indolfo (2007, p.31) “[...] otimizar o funcionamento da administração, limitando a quantidade de documentos produzidos e o prazo de guarda.”

No que diz respeito a “teoria das três idades”, o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (Arquivo Nacional, 2005, p. 160) apresenta o seguinte conceito:

Teoria segundo a qual os arquivos são considerados arquivos correntes, intermediários ou permanentes, de acordo com a frequência de uso por suas entidades produtoras e a identificação de seus valores primário e secundário.

É válido salientar, então, que foi nessa abordagem da Arquivologia, de Gestão de Documentos, que as noções de arquivos corrente, intermediário e permanente se tornaram presentes para os arquivistas.

Bernardes (2008) aponta que os arquivos correntes contêm documentos vinculados aos fins imediatos para o qual foram criados e se encontram junto aos órgãos produtores devido a sua vigência e frequência com que são consultados. Nessa fase ocorre, por exemplo o protocolo, que conforme Santos

e Reis (2011) é a atividade responsável pela atuação de documentos advindos dos próprios setores da organização, dando início a processos administrativos.

É preciso também destacar as atividades de classificação e ordenação, presentes na fase corrente dos documentos. Para Gonçalves (1998, p. 12), “o procedimento técnico de classificação alcança, portanto, os tipos documentais (identifica-os e articula-os entre si), mas considera sobretudo a forma e as razões que determinaram sua existência (como e por quê foram produzidos)”. Já a ordenação, ainda de acordo com a mesma autora (1998, p.12) “aborda os tipos documentais especialmente do ponto de vista das consultas que lhes forem feitas”. Assim, a ordenação visa a disposição física dos tipos documentais

Os arquivos intermediários são definidos por Bernardes (2008, p.10) como “[...] documentos originários do arquivo corrente, com pouca frequência de uso [...]”. Já nos arquivos permanentes “[...] os documentos são preservados em definitivo em razão de seu valor histórico, testemunhal, legal, probatório e científico-cultural.”

Neste sentido, a abordagem de gestão de documentos atribui a atuação dos arquivistas para além dos arquivos de valor histórico, ou seja, consideram que os profissionais de arquivo devem atuar também nos documentos de valor administrativos. Este fato não era defendido pelas correntes de pensamentos da Arquivística Tradicional, que consideravam a atuação dos arquivistas apenas no que dizia respeito a memória da instituição (valor secundário).

Outra abordagem da teoria arquivística que merece ser destacada é a Arquivística Integrada. De acordo com Ávila (2011), essa abordagem, que foi proposta por arquivistas canadenses, concebe a produção documental sem o rompimento do seu ciclo de vida, ampliando assim o objeto de estudo do arquivo.

Nessa perspectiva, a informação presente no documento passa a ter importância para atuação do arquivista, ou seja, a Arquivística Integrada é, de acordo com Ávila (2011, p.44), “[...] uma tentativa de reconhecer a Arquivística no seio da Ciência da Informação.” Isso permite aproximar ainda mais a atuação do arquivista na atividade de mediação da informação.

Quanto ao meio que são produzidos os documentos, é importante destacar que devido aos avanços das tecnologias da informação e comunicação os arquivos de uma organização não se apresentam apenas como impressos, mas também digitais.

Entende-se por documento arquivístico digital, de acordo com Rondinelli (2013, p. 235), “[...] um documento [...] ‘produzido e/ou recebido por uma pessoa física ou jurídica, no decorrer de suas atividades’, ‘codificado em dígito binário’ e interpretável por um sistema computacional.” A Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos (2014) complementa essa definição ao inserir a ideia de documento digitalizado.

Em síntese, os documentos digitais possuem duas origens distintas: os que já nascem digitais (nato digitais) e os que são gerados a partir de digitalização, os representantes digitais. Diante disso, o arquivista deve ter conhecimento dessas particularidades, uma vez que isso impacta nos valores legais dos documentos, essenciais para o desempenho das funções arquivísticas, e conseqüentemente da mediação da informação.

Ademais, é válido ressaltar que o trabalho do arquivista é possibilitado por meio das funções arquivísticas que, segundo Rousseau e Couture (1998) são quantificadas em sete (7): produção, classificação, avaliação, descrição, aquisição, difusão e preservação. Observa-se que há ainda a discussão acerca da identificação como uma função (Rodrigues, 2011) ou como uma metodologia arquivística.

É preciso se ater, dessa forma, que as funções arquivísticas estão relacionadas às atividades de mediação de informação desempenhadas pelo arquivista dentro dos escritórios de contabilidade. Assim, a próxima seção abordará sobre o processo de mediação das informações e suas dimensões nos escritórios de contabilidade.

2.3 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E SUAS DIMENSÕES NOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS

Nesta seção, o intuito é evidenciar a mediação da informação como temática desta pesquisa. Para isso, será apresentado o entendimento mais consolidado, na área da Ciência da Informação, do que é, e quais são as

dimensões, da mediação da informação e como esta pode ser relacionada às atividades desenvolvidas pelos profissionais do arquivo dos escritórios de contabilidade.

Ao documentar, na tese de doutorado, o panorama científico da mediação na Ciência da Informação, Santos Neto (2019) aponta que há uma multiplicidade de categorias de mediação que são objetos de estudo de pesquisadores da área, como por exemplo a mediação da cultura, a mediação da leitura e a mediação da informação. Vale destacar que esta última, a mediação da informação, foi o foco desta pesquisa de dissertação, pois esse tipo de mediação “[...] se propõe a solucionar conflitos de caráter informacional e/ou cultural, mas que se configuram também na esfera social” (Santos Neto, 2019, p. 36).

Esse fato vai ao encontro do cenário dos profissionais do arquivo dos escritórios de contabilidade, haja vista que as informações produzidas e/ou acumuladas nesses ambientes reconhecem, mensuram e evidenciam fenômenos que afetam o patrimônio das entidades e que, por isso, ao serem apropriadas, servem como estratégias para a tomada de decisões.

Nesse sentido, é preciso pontuar que o acesso a tais tipos de informações representa o encontro dos usuários com informações, que vão além de uma necessidade momentânea e/ou que satisfaça uma tarefa a ser cumprida para finalizar uma atividade profissional. Ludícibus, Ribeiro Filho, Lopes e Pederneiras (2011, p. 284) afirmam que ao acessar o arquivo da contabilidade, os usuários são apresentados a informação que, “[...] em última instância, representa o dinheiro das pessoas, seus empregos, suas rendas, seus salários, enfim, suas subsistências e suas vidas.”

Entende-se, por isso, que a informação presente nesses arquivos, quando mediadas e, por sua vez, apropriadas pelos usuários, propicia a tomada de decisões que não afetam apenas o caráter econômico, ou seja, o desempenho financeiro e comercial das empresas, mas também instâncias dos interesses da sociedade, como a empregabilidade e a convivência social, que garantem o bem-estar social.

A partir desta perspectiva, os estudos de Almeida Júnior (2006, 2008, 2009, 2015a), centrados nas interlocuções entre o profissional da informação, a

informação e o usuário no contexto da sociedade da informação, são as principais referências teóricas, ao tratar sobre o que é a mediação da informação. Conforme esse autor,

Mediação da informação é toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais - direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais (Almeida Júnior, 2015a, p. 25).

Compreende-se desse entendimento que, ao evidenciar a interferência, o autor se distancia da ideia do senso comum de relacionar a mediação como uma ponte, ou seja, como algo que faz apenas uma ligação entre dois extremos, o que implicaria em um processo passivo e imparcial. É preciso evidenciar que tal ideia seria impossível em qualquer contexto, inclusive nos escritórios de contabilidade, afinal, conforme afirmam Garcia, Almeida Júnior e Valentim (2011), o processo de mediação da informação envolve a pessoa humana que, seja qual for a sua formação, possui um conhecimento que foi construído ao longo da vida.

Ao elucidar tais apontamentos, percebe-se que ocupa espaço central no processo de mediação da informação a contribuição desta ao desenvolvimento do protagonismo social (Gomes, 2014, 2017, 2019a, 2019b, 2020, 2021a, 2021b), o que indica a existência de intencionalidades e, portanto, a tomada de posição do mediador em favorecer o protagonismo entre os usuários da informação. Além disso, fica evidente a tríade, base do processo de mediação da informação: a informação, o profissional da informação e o usuário.

Vale alertar ainda que, de acordo com Almeida Júnior e Santos Neto (2014), o mediador deve acreditar e internalizar o seu papel transformador em todos os ambientes, até mesmo nos ambientes empresariais, ele deve ser um colaborador do processo, e não um manipulador.

Dessa forma, a mediação da informação tem de ser vista como uma ação colaborativa e não manipuladora (Santos Neto, 2019) e, por isso, deve contemplar, como defende Gomes (2020), um processo produtivo comunicacional e social, caracterizando a mediação da informação como uma “[...] ação que se realiza com o outro e não para ou sobre o outro.” (Gomes,

2020, p. 11). Ou seja, salienta-se que na perspectiva desta pesquisa, a mediação da informação dentro dos escritórios de contabilidade não trata apenas de uma simples interação entre profissionais do arquivo e usuários contábeis, ou de apenas uma transferência de informações, mas sim, da relação desses sujeitos com o mundo, o que implica considerar os conhecimentos e o protagonismo desses agentes mediadores.

Outro aspecto a ser destacado na conceituação apresentada por Almeida Júnior (2015a) é que a mediação da informação está inserida em um processo. A partir disso, entende-se que mediar a informação não é uma ação imediata e mecânica, mas sim, um ato produtivo, sistemático, e que está relacionada ao conjunto de ações que ajudam o sujeito mediador a interferir e atender as necessidades informacionais dos usuários, fazendo com que eles se apropriem da informação.

Essa percepção é também compreendida por Santos Neto e Bortolin (2017), que acrescentam que a mediação da informação ocorre em um processo contínuo, o que suscita novas necessidades aos usuários. Assim, a mediação da informação, no contexto das organizações, volta-se a contribuir com o processo de apropriação das informações pelos usuários que, considerando também suas vivências e embasamentos teóricos anteriores, tomam decisões e constroem novos conhecimentos.

Partindo-se dessa perspectiva, torna-se relevante afirmar que as ações e sistemas que envolvem o processo da mediação da informação incluem elementos que o mediador deve se atentar para, dessa maneira, permitir a criação de sentidos entre os sujeitos. Isso, inclusive, vai ao encontro à proposta feita por Santos, Sousa e Almeida Júnior (2021), de que tanto os usuários quanto o mediador devem atribuir valores pragmáticos, afetivos e simbólicos no processo consciente da mediação da informação, favorecendo assim a construção dos sentidos, e o fortalecimento da comunicabilidade e da interação entre os sujeitos.

Ainda no entendimento de mediação da informação, cumpre observar que o profissional da informação é o responsável por se transformar em sujeito mediador. Dito isto, pode-se afirmar que, nos escritórios de contabilidade, o

arquivista, é um mediador da informação, já que ele é o profissional que tem a informação orgânica como objeto de trabalho.

A ambiência de equipamentos informacionais é outro ponto relevante no entendimento consolidado de mediação da informação. Almeida Júnior (2015a) apresenta a ambiência enquanto um espaço que possibilita o encontro de sujeitos e que, algumas vezes, extrapola as fronteiras do espaço físico, devido ao complexo entorno que se dá a informação.

Nessa perspectiva, é por meio da ambiência dos espaços informacionais que o sujeito desperta e desenvolve o prazer, desejo, gosto e a vontade para ler, estudar e analisar as informações que tem acesso e que precisa para a tomada de decisão, ou seja, mais que um ambiente fisicamente confortável, os espaços informacionais, como os arquivos dos escritórios de contabilidade, devem apresentar aspectos subjetivos que permitam o “encontro” do usuário contábil com a informação, permitindo assim com que ocorra a apropriação dessas informações, para que decisões sejam tomadas.

Ademais, Gomes (2020), ao problematizar um dos pontos do entendimento de mediação da informação, opta pelo termo “dispositivos informacionais”, ao invés de “equipamentos informacionais”. De acordo com a autora, a adoção do termo “equipamentos informacionais” se relaciona aos estudos sobre ação cultural e projetos culturais, já o termo “dispositivos informacionais” é o melhor a ser utilizado, pois se relaciona com a ação mediadora, que se realiza por meio da articulação de dispositivos, com natureza técnica, semiológica e pragmática que potencializam a mediação.

Nesse sentido, o conjunto formado pelos documentos e informações arquivísticos e contábeis, que se encontram dentro dos arquivos dos escritórios de contabilidade, é um exemplo de dispositivo que opera no sentido informacional. Para o contexto apresentado, então, cabe ao mediador da informação e aos usuários reconhecerem o arquivo do escritório como um dispositivo carregador de valores, identitários e memorialísticos da organização.

No que diz respeito às atividades da mediação da informação, é importante ressaltar as categorias propostas por Almeida Júnior (2009). O autor afirma que existem ações de mediação explícita da informação, também

chamadas de ações de mediação direta, e as ações de mediação implícita da informação, também chamadas de ações de mediação indireta. Ao categorizar dessa forma, o autor conclui que a ação de mediação da informação

[...] é intrínseca ao fazer do profissional da informação, quer atuando ele no atendimento ao público (mediação explícita da informação), quer atuando nos serviços internos, também chamados de serviços meios (mediação implícita da informação). A mediação nesse caso é inerente ao fazer. Ela está presente, independente da vontade do profissional (Almeida Júnior, 2015b, p.1).

Vale então destacar que as ações de mediação explícita da informação são aquelas em que há uma interação com o público e que “[...] ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física [...]” (Almeida Júnior, 2009, p. 93). Para o arquivista, envolvido com a informação em um contexto organizacional, são exemplos da mediação explícita da informação: as atividades desenvolvidas para o serviço de referência e as atividades destinadas à educação para a informação no ambiente organizacional (Brandão, 2022).

Já as ações de mediação implícita da informação se referem às atividades desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários. Sobre isso, Santos Neto (2019) alerta que estas são as ações relacionadas aos processos e práticas informacionais que visam promover o encontro da informação com o usuário, como por exemplo, o tratamento da informação e a gestão dos ambientes informacionais.

Compreende-se assim que a mediação ocorre em todos os momentos do processo informacional, e não apenas no contato do usuário com os documentos e com a possibilidade de obter informações. Almeida, Farias e Farias (2018, p. 432-433) reforçam esse ponto de vista, destacando que

[...] a mediação da informação é compreendida a partir do planejamento e execução das atividades como a organização, representação, acesso, recuperação, uso e apropriação da informação, caracterizando-se como um fenômeno social, à medida que está inserida no cotidiano e vinculada a ação e interação dos sujeitos.

Ou seja, a mediação da informação está presente em todas as atividades desenvolvidas pelo profissional da informação.

Outras duas categorias da mediação da informação, abordadas por Almeida Júnior (2009), são: a mediação da informação inconsciente e a mediação da informação consciente. Ao categorizar dessa maneira, Almeida Júnior (2015b, p.1) pontua que o profissional da informação, enquanto mediador

[...] veicula ideias, conceitos, concepções, valores de maneira consciente e inconsciente. Nesta dimensão da mediação, o profissional pode controlar muito do que dissemina, do que veicula, mas há um componente inconsciente sobre o qual ele não possui controle. As palavras escolhidas para comunicar algo; a forma de estruturá-las; posturas físicas; a organização do acervo; o sistema escolhido para estruturar os documentos; a arquitetura do prédio onde atua; possuem todas, uma ampla parcela de inconsciente (Almeida Júnior, 2015b, p.1).

Assim, é possível dizer que a mediação inconsciente da informação é associada às ações rotineiras, desenvolvidas sem controle e a criticidade do sujeito mediador. Há, dessa forma, conforme afirmado por Santos, Sousa e Almeida Júnior (2021), uma falta de sistematização e conscientização no fazer do mediador, que ocasiona também uma falta de atribuição de sentido pelo usuário.

Nos escritórios de contabilidade, a mediação inconsciente da informação pode ocorrer, quando o profissional do arquivo, enquanto mediador da informação, e os usuários, não têm um parâmetro teórico e metodológico do processo de mediação. Saliencia-se que, mesmo não percebendo a força da ação mediadora que desenvolve, tal sujeito, nesse processo inconsciente, é um mediador e realiza a mediação da informação.

Deve-se, no entanto, buscar maneiras de evitar a mediação inconsciente da informação, como por exemplo, estimular o desenvolvimento de competências infocomunicacionais que, conforme afirmam Brandão e Lima (2018), influenciam diretamente na percepção e na atuação do arquivista enquanto mediador da informação.

Em contrapartida, quando a mediação da informação é realizada, de maneira consciente, com planejamento e propósito, o profissional consegue fortalecer a potência transformadora da mediação da informação.

Nos ambientes organizacionais, ao tomar consciência desse processo, tanto o mediador quanto os usuários da informação orgânica, passam a atribuir

valores à mediação da informação, o que vai contribuir, por exemplo, para que as informações sejam apropriadas e, assim, sejam realizadas as tomadas de decisões.

Nesse sentido, Gomes (2020, 2021b) traz a compreensão de que a mediação consciente da informação se constitui a partir do exercício da *práxis* que procurará, permanentemente, dar efetividade da ação mediadora. Assim, Gomes (2020, 2021a, 2021b) defende que somente a mediação consciente pode, com o cuidado necessário, alcançar todas as dimensões da mediação da informação, favorecendo o desenvolvimento e o fortalecimento do protagonismo social.

No escopo conceitual de mediação da informação, proposto por Almeida Júnior (2015a) os termos “singular”, “plural”, “individual” e “coletivo” são também problematizados por Gomes (2019b), que afirma que é necessária uma maior discussão sobre esses aspectos, no conceito proposto. A autora afirma que existem nuances que podem reduzir a compreensão sobre o que é a mediação da informação. Dessa forma, ao analisar o aspecto do conceito que diz que as ações de mediação da informação ocorrem de modo singular, Gomes (2019b, p.193) sugere que exista, nesse processo,

[...] instâncias da intra e intersubjetividade, ou, em outra perspectiva, pode ainda sugerir a existência de ação mediadora que focaliza uma perspectiva singular de determinada informação buscada ou o interesse singular de um sujeito pela informação sob determinada perspectiva.

Já, quando a mediação da informação é plural, a mesma autora (2019b, p.193) pontua que as “[...] diversas perspectivas do tema de interesse, contribuindo de algum modo para que o usuário ampliasse seu olhar em torno da temática.”

Partindo-se, então, dessas contribuições, e tendo como direcionamento o contexto do ambiente organizacional, é possível afirmar que o mediador arquivista, dentro dos escritórios de contabilidade, deve perceber que na ação da mediação, cada usuário da informação tem sua singularidade, o que, segundo Santos, Sousa e Almeida Júnior (2021, p. 349), “[...] o torna diferente em seus múltiplos aspectos, seja por causa de seu conhecimento, da história

de vida, do comportamento e da relação que estabelece com outros sujeitos e com o contexto sociocultural.”

Em se tratando do aspecto de que as ações de mediação da informação se manifestam de maneira individual ou coletiva, Gomes (2019b, p.194) entende que a intenção da proposição dessas duas categorias de ações mediadoras parecer ser a de apontar duas características da ação mediadora:

[...] uma quando esta ação é realizada sob a responsabilidade de um profissional, sem que esta seja submetida ao exercício coletivo da crítica, e a outra quando é realizada por um coletivo e, portanto, passa por uma análise mais rigorosa e aprofundada, com maior probabilidade de conduzir seu aperfeiçoamento, dentro dos princípios da mediação consciente.

É importante acrescentar também, que ao auxiliar os usuários a se apropriar da informação, o mediador, no processo de mediação, permite uma mudança interna e externa dos sujeitos, proporcionando ações que se manifestam de maneira individual e/ou coletiva.

No que tange ao objetivo da mediação da informação, um dos resultados desse processo, conforme já mencionado, é a apropriação da informação, que permite atender não só a uma necessidade informacional, que possui o caráter utilitarista e imediata, mas também, uma conscientização do sujeito em relação ao que a informação significará para a vida dele (Gomes, 2019b, 2020, 2021a, 2021b).

Vale ressaltar que, de acordo com Almeida Júnior (2015b), tal ideia apresentada de mediação da informação se distancia da ideia de disseminação da informação, que não tem interesse na apropriação da informação.

Isso posto, as ações de mediação realizadas conscientemente implicam em repercussões transformadoras do sujeito e do mundo, afinal ao se apropriar da informação, o sujeito é estimulado ao desenvolvimento do protagonismo social. Neste tocante, Gomes (2019a, p. 16) aponta que:

[...] a tomada de posição frente a todo e qualquer problema é dependente da apropriação da informação pelos sujeitos sociais. A apropriação da informação é sustentáculo do processo de conscientização, de domínio do conhecimento e de exercício da crítica, elementos essenciais à constituição do sujeito protagonista.

Ou seja, conforme Gomes (2020, 2021b), a apropriação da informação representa um passo de transformação tanto do sujeito que se apropria quanto

do meio onde esse sujeito age e vive. Gomes (2021b, p. 5) ainda acrescenta que a apropriação é a “[...] instância em que o conhecimento compartilhado [informação] passa por processos de significação.”, o que estimula a tomada de consciência.

Dessa forma, a partir de uma efetiva mediação da informação, não só uma necessidade informacional é atendida, mas também permite ocorrer a apropriação da informação e a tomada de consciência, que propiciam aos sujeitos os conflitos cognitivos, o incômodo com a informação nova, bem como a busca por novas necessidades informacionais.

Ao observar essa situação no cenário dos ambientes empresariais, a mediação da informação configura-se como meio que contribui para a busca e acesso da informação orgânica, fazendo com que os usuários se apropriem desse recurso, com o objetivo de fomentar o processo decisório e, assim, aumentar a competitividade empresarial.

Feita a análise do entendimento mais consolidado do que é a Mediação da Informação para a Ciência da Informação (Almeida Júnior, 2015a), o outro aspecto que deve ser levado em consideração para os estudos dessa temática diz respeito às **das dimensões constitutivas da mediação informação**. Sobre isso, são evidenciados, nos estudos de Gomes (2016, 2017, 2019a, 2019b, 2020, 2021a, 2021b, 2023), cinco dimensões: a dialógica, a estética, a formativa, a ética e a política. A mesma autora aponta, então que

A efetividade da ação mediadora está associada à mediação consciente que, com o cuidado necessário busca alcançar suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política, promovendo o processo de problematização que contribui para que ocorra a apropriação e tomada de consciência em por parte dos sujeitos envolvidos na ação de interferência, o que contribui para o desenvolvimento e fortalecimento do protagonismo social, assegurando que o acesso, o uso e apropriação da informação ocorram em parâmetros democráticos, se fazendo em experiência de um encontro com a informação capaz de fortalecer as lutas por inclusão e justiça social (Gomes, 2020, p. 2).

Ou seja, as dimensões são bases que formam a ação da mediação da informação. E, para a efetividade da mediação da informação de maneira consciente, seja qual for o ambiente, é imprescindível a articulação das cinco dimensões constitutivas da mediação da informação.

Santos, Sousa e Gomes (2021, p. 283) ratificam isso, em uma pesquisa que aponta o arquivista como mediador da informação. De acordo com as autoras

O alcance das cinco dimensões da mediação da informação nas atividades realizadas por quaisquer ambientes informacionais, entre eles, as instituições arquivísticas, depende da atuação consciente do mediador que atua nesse ambiente, como o profissional arquivista, no caso dos arquivos. Na ação mediadora, o agir consciente requer um arquivista que compreenda seu papel social e assuma, cotidianamente, o desafio de cumpri-lo, ainda que em cenários adversos, em que deve adotar uma conduta protagonista.

Assim, a primeira das dimensões é a **dialógica**. Gomes (2014, p. 48-49) apresenta a percepção de que

Um mediador consciente compreende que somente o processo dialógico torna bem-sucedida a mediação pretendida. Isso também implica em se admitir que os sujeitos envolvidos nesse processo são singulares, podendo e devendo assumir o protagonismo da ação. Essa compreensão revela a mediação como um processo dialético que exige do agente mediador uma disposição e preparação para atuar no respeito a essa condição fundante da ação mediadora.

Diante disso, percebe-se que para a autora a dialogia é a base para a mediação da informação, pois propicia os espaços de interação dos sujeitos sociais, oportunizando a construção de um cenário de atuação do processo de mediação, em que o compartilhamento e a construção de sentidos são essenciais para apropriação da informação e, conseqüentemente, para o surgimento dos conflitos cognitivos e para a geração de novos saberes e conhecimento, que leva, por exemplo, a tomada de decisões no ambiente organizacional.

Gomes (2019a, p. 16) ainda explica que “[...] o processo dialógico favorecerá o exercício da crítica e a observação mais intensa e precisa das incompletudes e lacunas dos conhecimentos instituídos e estabilizados, assim como da complexidade dos fenômenos, sejam eles sociais ou naturais.” Ou seja, para a autora, a partir do processo dialógico, o sujeito desenvolve o exercício da crítica e do autoconhecimento, o que o permitirá agir, construir e interferir no meio.

Nessa perspectiva de colaborar com a formação de sujeitos emancipados para o exercício da crítica sobre a informação, a mediação precisa alcançar a sua **dimensão estética**. Gomes (2014, p. 52) compreende

que “[...] o sujeito informacional alcançará o prazer estético, pelo reconhecimento da beleza do conhecimento construído, da apropriação e da geração de novos conhecimentos”. Isso implica, segundo a autora, relacionar a dimensão estética ao prazer de dominar o tema informacional que o sujeito adquire no processo de mediação da informação consciente. Acrescenta-se também que Gomes (2014, p. 52) reconhece que

Há na mediação da informação o sentido de compartilhamento, de cooperação, de abertura ao diálogo e ao movimento que desestabiliza e estabiliza conhecimentos, de abertura à crítica e à criatividade, de abertura também às intersecções entre o ‘velho’ e o ‘novo’, o que confere a ação mediadora certa característica de substrato ao autoconhecimento e ao entrelaçamento da humildade e da autoestima dos interlocutores dessa ação. A promoção de transitar por essas ‘vias’ confere beleza à mediação da informação e prazer a quem experimenta, o que indica sua dimensão estética.

Dessa forma, o alcance da dimensão estética está ligado a construção de sentimentos nos agentes: ao conforto, a afetividade e a criatividade que proporcionam desde uma articulação e autonomia, sem censuras de linguagens e expressões dos sujeitos, até uma ampliação de debates em ambientes inclusivos e respeitosos.

O mediador, nesse sentido, consegue reconhecer a beleza do construído, da apropriação e da geração de novos conhecimentos. Ao tratar sobre isso no âmbito arquivístico, Santos, Sousa e Gomes (2022) apontam que os arquivistas que adotam recursos e práticas comunicacionais propiciam um contexto em que os sujeitos informacionais se sintam satisfeitos em reformular seus conhecimentos e saberes. Ou seja, eles experimentam o prazer de ressignificar e significar, e ainda, se sentem empoderados e satisfeitos, revelando, assim, características que indicam o alcance da dimensão estética.

Alcançada a dimensão estética, pode-se alcançar a terceira dimensão constitutiva da mediação da informação, que é a **formativa**. Gomes (2020) alerta que a formatividade representa uma condição ligada à experiência. Ou seja, o caráter formativo se dá na relação com o outro e o meio, que envolve não só o mediador no ambiente informacional, mas também o usuário.

Isso pode ser evidenciado quando Gomes (2014, p. 54) esclarece, ao citar Paraeyson, que a “[...] formatividade é inerente a experiência porque toda a formação ocorre na relação com outros e com o meio, num processo de

mediação a partir do qual a experiência possibilita o aprender e a alteração do estágio intelectual, cognitivo e afetivo do sujeito.”

Então, sobre a dimensão formativa da mediação da informação, é preciso considerar que o mediador e o usuário integram o processo interacionista e de exercício da crítica, o que implica na busca de ferramentas e estratégias “[...] para acolher, ouvir e dialogar com o outro, implica na capacidade de escuta e observação sensíveis dos comportamentos que se desdobram da ação mediadora [...]” (Gomes, 2014, p. 53).

A dimensão formativa também torna perceptível os resultados alcançados por meio do processo de mediação da informação, ao levar o sujeito a ampliar seus conhecimentos, que podem favorecer o seu desenvolvimento como protagonista social. O mediador da informação, seja ele um arquivista ou não, precisa ter consciência do seu potencial e responsabilidade com protagonismo social. Essa consciência pode aproximar agentes e dispositivos informacionais, gerando o processo efetivo de mediação, que está ligado ao ato de cuidar e de favorecer a apropriação da informação. Gomes (2016, p. 100) ratifica essa ideia ao afirmar que

Desse modo, o mediador coloca-se como um sujeito implicado no processo de mediação, se responsabilizando por ele e aperfeiçoando seu próprio perfil de protagonista, o que mais uma vez ressalta a dimensão formativa da mediação.

A quarta dimensão é a **ética**. Conforme entende Gomes (2021b), esta dimensão deve ser alcançada como um eixo articulador das dimensões anteriormente apresentadas (dialógica, estética e formativa). Ou seja, sem o alcance da dimensão ética, não só as outras dimensões estariam comprometidas, mas também, estaria comprometido o objetivo principal da mediação da informação, que é a apropriação da informação pelos sujeitos envolvidos.

Discorrer sobre a dimensão ética, como constitutiva da mediação da informação, é reforçar o entendimento de Almeida Júnior (2015), de que a ação de mediação da informação é uma ação de interferência. Ao interferir, o mediador é um colaborador que, de acordo com Gomes (2016), deve possuir comportamentos e atitudes que envolvem o respeito às diferenças e a luta contra a manipulação e exclusão social. Para tanto, a mediação da informação

[...] está posicionada na valorização do coletivo, dos interesses do coletivo, dos valores e princípios inclusivos e de justiça social, o que vindica o alcance das suas dimensões, entendendo-as como instância do cuidado com o outro, com a sociedade, com o conhecimento, com a cultura e, por consequência, com a própria informação. (Gomes, 2020, p. 17).

Assim, é preciso destacar que o alcance da dimensão ética envolve “[...] o acolhimento, a escuta, a observação e o diálogo com os envolvidos na ação, como também o direito de acesso a diversidade de ideias e o livre pensar, inibindo a censura e o tratamento desigual [...]” (Gomes, 2014, p.57).

Ou seja, a dimensão ética se realiza a partir do momento em que o mediador assegura a eliminação ou a redução dos riscos de uma possível manipulação da informação e suas consequências; se realiza quando o sujeito mediador possui a consciência e a competência para intervir, evitando a manipulação (Gomes, 2014).

O mediador, nesse sentido, não deve manipular a informação, mas também não deve ser neutro e deve privilegiar o coletivo. É o que se confirma nas afirmações de Santos, Sousa e Gomes (2021, p. 292), ao relatarem que

[...] para fazer atividades de mediação da informação implícita (indireta) e explícita (direta), o arquivista como todos os demais profissionais da informação, precisa assumir sua impossibilidade de neutralidade nas ações, ter consciência de suas opções e posições [...] e, ao mesmo tempo, manter-se aberto ao debate no qual se expressem posições divergentes [...] ele precisa exercitar a abertura ao diálogo, com honestidade sistemática, sem executar suas ações com viés manipulador. No diálogo com seus pares e com todos os envolvidos na ação mediadora, ele se colocará com respeito aos consensos do coletivo.

Desse modo, a mediação da informação consciente se dá a partir da busca da realização das ações mediadoras por meio do alcance articulado das dimensões dialógica, estética, formativa e ética, o que permitirá à mediação da informação o alcance da sua dimensão **política**. Gomes (2016, 2017, 2019a, 2019b, 2020, 2021b) defende que a dimensão política é alcançada quando ocorre a mediação da informação consciente, que proporciona, tanto ao mediador quanto aos que estão envolvidos na ação mediadora, desenvolvem uma consciência de que são sujeitos políticos e comprometidos com o social, que intervêm sobre o mundo e sobre a si mesmo.

Nesse sentido é que a autora afirma que ao alcançar a dimensão política, têm-se uma mediação consciente da informação que,

[...] acaba fortalecendo o protagonismo social e, assim estendendo a interpelação, o debate, o exercício da crítica, a atitude propositiva pautada no coletivo e em favor dos interesses da coletividade, para além da ação mediadora e do próprio ambiente informacional onde ela ocorre. (Gomes, 2020, p. 16).

Isso mostra que a dimensão política da mediação da informação se relaciona a uma conscientização do sujeito, que vai além da atuação profissional; trata-se de uma dimensão que proporciona a conscientização do sujeito sobre sua própria conduta no mundo.

Por fim, a partir dessa revisão de literatura, percebe-se que a mediação da informação orgânica é um fundamento que deve orientar todo o fazer do profissional da informação no ambiente organizacional. Por isso, é importante que esses profissionais tenham consciência de que é preciso alcançar as dimensões constitutivas da mediação da informação (dialógica, estética, formativa, ética e política) para que a ação mediadora, dentro das organizações, seja promissora e contribua para o desenvolvimento do protagonismo social.

Partindo-se disso, a pesquisa em questão é centrada na mediação da informação orgânica que ocorre nos escritórios de contabilidade de Salvador, Bahia, e nos sujeitos envolvidos nesse processo. Dessa forma, para responder a essa questão de pesquisa, foi estabelecido o percurso metodológico a ser seguido, o qual é apresentado na próxima seção deste texto.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Esta seção apresenta o percurso metodológico que foi utilizado para alcançar os objetivos propostos e responder ao problema de investigação suscitado nesta pesquisa de dissertação de mestrado. Para isso, no intuito de permitir que o leitor perceba o desencadeamento lógico nas escolhas metodológicas feitas pelo autor, é importante destacar os referenciais teóricos que foram utilizados como suporte. Foram estes: Gil (2017), Yin (2001), Vergara (2004), Marconi e Lakatos (2017) Sampieri, Collado e Lucio (2013).

Partindo-se disso, a seção em questão é estruturada, primeiramente, com o **delineamento da pesquisa**, que explica a maneira como a pesquisa foi planejada, apontando e esclarecendo, a partir da questão norteadora e dos objetivos de pesquisa, quais foram os métodos, as técnicas e os instrumentos de pesquisa.

Em seguida, apresentam-se as instituições selecionadas para a análise, **delimitando o universo da pesquisa** e de que forma estas instituições foram escolhidas para a investigação. Posteriormente, evidenciam-se os **procedimentos de coleta de dados**, descrevendo o passo-a-passo da coleta de dados da pesquisa e, por fim, os **procedimentos de tratamento e análise de dados**, destacando a estratégia definida pelo pesquisador para tratar e analisar os dados coletados.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

No intuito de explicar a maneira como a pesquisa desta dissertação de mestrado foi planejada, é imprescindível destacar mais uma vez que a questão norteadora do trabalho consiste em responder como ocorre o processo de mediação da informação orgânica nos escritórios de contabilidade de Salvador.

Dessa maneira, o **objetivo geral** da pesquisa consiste em: verificar de que maneira ocorre o processo de mediação da informação orgânica nos escritórios de contabilidade de Salvador. Para alcançar o objetivo geral, os seguintes **objetivos específicos** foram definidos:

- a) **traçar** o perfil do profissional responsável pelo arquivo, no âmbito dos escritórios de contabilidade
- b) **identificar** e **descrever** quais são as ações de mediação da informação - direta e indireta – que os mediadores da informação orgânica realizam nos escritórios de contabilidade.
- c) **apontar** sinais de possíveis indicadores de alcance das dimensões da mediação da informação, nas atividades realizadas nos arquivos, que contribuem para as tomadas de decisões nos escritórios contábeis.

Feita a apresentação da questão norteadora e dos objetivos, percebe-se que esta pesquisa busca identificar e descrever as características da mediação da informação orgânica, por meio de uma análise detalhada da situação real em ambientes organizacionais. Deste modo, a meta do pesquisador é descrever, detalhando como é e como se manifesta o fenômeno da mediação da informação orgânica em situações, contextos e eventos. Isso, por sua vez, leva a classificar esta pesquisa como um **estudo descritivo**. (Sampieri; Collado; Lúcio, 2013).

Como evidenciado no próprio título da pesquisa de dissertação, bem como na questão norteadora e nos objetivos, definiu-se os escritórios de contabilidade como ambientes da investigação da **pesquisa de campo**, o que permite afirmar que esta será uma **pesquisa de casos múltiplos** (Yin, 2001). Sendo assim, compreende-se que a investigação consiste na ideia de que a mediação da informação orgânica é um fenômeno que ocorre dentro dos escritórios de contabilidade.

Diante disso, a estratégia de se ter optado pela adoção do método do estudo de casos múltiplos é por se adequar ao tipo de questão de pesquisa formulada.

Acrescenta-se ainda que Gil (2017, p. 85) evidencia os estudos de casos múltiplos como “[...]aqueles em que o pesquisador estuda conjuntamente mais de um caso para investigar determinado fenômeno.” Ou seja, a justificativa ao adotar a estratégia de estudo de casos múltiplos, deve-se ao fato desta pesquisa ter o intuito de analisar o fenômeno da mediação da informação orgânica em mais de um escritório contábil de Salvador.

Quanto as técnicas para coleta de dados, estas correspondem a um conjunto de preceitos ou processos de que serve uma ciência e são consideradas como a parte prática da pesquisa científica. Ao descrevê-las, o intuito é obter os propósitos da pesquisa (Marconi; Lakatos, 2017). Nesse sentido, é importante destacar que as técnicas de coletas de dados são associadas a cada objetivo proposto na pesquisa.

Assim, para a pesquisa em questão, foram utilizados, a partir dos três objetivos específicos traçados, a técnica de **aplicação de questionário**. Tal técnica utiliza o **questionário** como instrumento de pesquisa. Esse tipo de instrumento é, de acordo com Marconi e Lakatos (2017), composto por um conjunto de perguntas ordenadas que devem ser respondidas por escrito.

Desse modo, aplicou-se na pesquisa um questionário (Apêndice A), estruturado de questões abertas e fechadas, e destinado aos profissionais responsáveis pelos arquivos dos escritórios de contabilidade selecionados.

Buscou, com o questionário, verificar o perfil do profissional responsável pelo arquivo, identificar e descrever quais as atividades de mediação da informação que os mediadores da informação orgânica realizam no escritório, bem como, a partir das respostas coletadas, apontar sinais de possíveis indicadores de alcance das dimensões da mediação da informação, nas atividades realizadas nos arquivos, que contribuem para as tomadas de decisões nos escritórios contábeis.

Para tanto, este primeiro instrumento de pesquisa foi organizado em três blocos: um denominado de **“Identificação”**, contendo perguntas para identificar o respondente; o segundo com o nome de **“Perfil do profissional responsável pelo arquivo do escritório contábil”**, que contempla perguntas a fim de traçar o perfil do profissional respondente e as percepções deles, quanto ao objeto investigado na pesquisa (a mediação da informação); e o terceiro, é denominado de **“Atividades desenvolvidas pelo profissional responsável pelo arquivo do escritório contábil”**, abarcando perguntas que se relacionam com as atividades desenvolvidas pelo profissional respondente. É importante destacar também que o questionário e um termo de autorização para o uso das informações, foram entregues, presencialmente, após um agendamento prévio com os respondentes. Observou-se que a presença do

pesquisador na aplicação do questionário de pesquisa foi importante, pois auxiliou os respondentes, em momentos que estes sujeitos apresentaram dúvidas ao responder o questionário.

Ressalta-se também que, a partir da aplicação do questionário, o pesquisador selecionou uma **amostra por acessibilidade** de usuários dos arquivos do escritório contábil, isto é, em situações em que o pesquisador observou a presença de usuários, interno ou externo, do arquivo no dia de aplicação do questionário, tais usuários foram abordados para responder uma entrevista breve, com perguntas diretas.

Tal estratégia foi utilizada, pois percebeu-se que seria inviável, devido ao tamanho da amostra, o agendamento de entrevistas com todos os usuários do arquivo. Apesar disso, aponta-se como importante a coleta de dados desses usuários para atingir o terceiro objetivo da pesquisa.

Sendo assim, para esses momentos, utilizou-se a técnica da **entrevista**. Foi importante o uso dessa técnica, com perguntas diretas, pois por meio da entrevista “Há possibilidades de conseguir informações mais precisas, podendo ser comprovada de imediato, as discordâncias.” e ainda, a entrevista “Permite que os dados sejam quantificados e submetidos a tratamento estatístico.” (Marconi; Lakatos, 2017, p. 214).

Tais características da entrevista corroboram com o alcance do terceiro objetivo desta pesquisa, uma vez que foi realizada com os usuários dos arquivos contábeis, interno ou externo, o que permitiu apontar sinais de possíveis indicadores de alcance das dimensões da mediação da informação nas atividades desenvolvidas pelo arquivo, de forma a contribuir com os resultados do escritório contábil. É importante destacar que para essa técnica, utilizou-se o **roteiro de entrevista semiestruturada** (Apêndice B) como instrumento de coleta de dados.

O roteiro de entrevista foi elaborado com base nas cinco dimensões da mediação da informação, formuladas por Gomes (2016, 2017, 2019a, 2019b, 2020, 2021a, 2021b, 2023). No intuito de identificar possíveis indicadores do alcance das dimensões da mediação da informação nessas práticas foram elaboradas perguntas para os usuários do arquivo, que se relacionam a cada

dimensão da mediação informação, isto é, às dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política.

Para maior clareza quanto às técnicas e aos instrumentos selecionados, para obtenção das informações que permitiram atingir os objetivos específicos e, por sua vez, o objetivo geral proposto para este estudo, apresenta-se a seguir o Quadro 3, que sintetiza as técnicas e os instrumentos que foram adotados.

Quadro 3
Identificação das técnicas e instrumentos para coletas dos dados

Objetivo Geral: Verificar de que maneira ocorre o processo de mediação da informação orgânica nos escritórios de contabilidade de Salvador.		
Objetivos Específicos	Técnica para coleta de dados	Instrumento para coleta de dados
(1) traçar o perfil do profissional responsável pelo arquivo, no âmbito dos escritórios de contabilidade	Aplicação de questionário	Questionário
(2) identificar e descrever quais são as ações de mediação da informação - direta e indireta – que os mediadores da informação orgânica realizam nos escritórios contábeis		
(3) apontar sinais de possíveis indicadores de alcance das dimensões da mediação da informação, nas atividades realizadas nos arquivos, que contribuem para as tomadas de decisões nos escritórios contábeis	Aplicação de questionário	Questionário
	Entrevista	Roteiro de Entrevista

Fonte: Elaboração do autor (2023)

A síntese apresentada tem a intenção de esclarecer as estratégias que o pesquisador utilizou para tratar o fenômeno da mediação da informação orgânica nos escritórios contábeis, na tentativa de descrever a realidade dos

sujeitos da pesquisa (mediadores da informação e usuários do arquivo) em seus contextos.

Para tanto, é importante ressaltar que os procedimentos de análise dos dados desta pesquisa foram tanto **quantitativos** quanto **qualitativos**. Ou seja, conforme as especificidades dos instrumentos de pesquisa selecionados, o pesquisador, identificou os dados quantificáveis, bem como os dados para o tratamento qualitativo.

Sendo assim, o processo desta investigação reúne fontes de dados objetivos e subjetivos no intuito de responder à questão norteadora proposta, e, assim, subsidiar a pesquisa de campo, com a definição da representatividade a ser estudada.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

A pesquisa teve como universo de investigação os escritórios de contabilidade de Salvador. É importante destacar que se entende como ‘universo ou população de investigação’ todo o conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, entre outros) com as características do objeto do estudo (Vergara, 2004).

Nesse sentido, para saber o total do universo da pesquisa, ou seja, a quantidade total de escritórios contábeis em Salvador, foi feita uma comunicação por e-mail, em julho de 2021, junto ao Conselho Regional de Contabilidade da Bahia (CRC-BA). Como resultado, obteve-se uma relação de **1.129 instituições contábeis em Salvador** com registros ativos no CRC-BA. Este, então foi definido como o total exato do universo de investigação desta pesquisa.

Devido a grande quantidade de escritórios de contabilidade na capital baiana, fez-se necessário selecionar uma parte desse universo, a partir de critérios. À essa ‘parte do universo’, Vergara (2004) define como amostra ou população amostral. É importante destacar que os critérios para a seleção da amostra, compatíveis com a finalidade da pesquisa, devem ser justificados pelo pesquisador.

Assim, para selecionar a amostra da pesquisa, optou-se **inicialmente** por agrupar os escritórios de contabilidade de acordo com sua localização dentro das regiões metropolitanas de Salvador. É válido ressaltar que, para isso, tomou-se como referência a estratégia da Prefeitura de Salvador, que divide a Cidade em dez macrorregiões formadas por grupos de bairros, chamadas de prefeituras-bairro, de acordo com o Art. 13 da Lei nº 8.376, de 20 de dezembro de 2012 (Salvador, 2012). Então, o agrupamento dos escritórios de Salvador foi delineado, pelo pesquisador, conforme exposto no Quadro 4, a seguir:

Quadro 4
Localização dos escritórios de contabilidade por prefeituras-bairro de Salvador

Prefeitura-bairro	Bairros da prefeitura-bairro	Quantidade de escritórios de contabilidade
Centro/Brotas	Acupe de Brotas, Brotas, Campinas de Brotas, Candeal, Cosme de Farias, Luiz Anselmo, Matatu, Parque Bela Vista, Vila Laura, Garcia, Barbalho, Barris, Centro, Comércio, Macaúbas, Nazaré, Santo Antônio, Tororó, Água de Meninos, Baixa dos Sapateiros, Dois de Julho, Piedade, Politeama e Campo da Pólvora	372
Subúrbio/Ilhas	Itacaranha, Paripe e Periperi	10
Cajazeiras	Águas Claras, Cajazeiras, Cajazeiras V, Cajazeiras VIII, Cajazeiras X, Fazenda Grande II, Fazenda Grande III e Castelo branco	22
Itapuã	Boca do Rio, Imbuí, Cassange, Itapuã, Jardim das Margaridas, Mussurunga I, Mussurunga II, Patamares, Piatã, São Cristóvão, Stella Maris, Alphaville e Paralela	112
Cidade Baixa	Bonfim, Calçada, Mares, Monte Serrat, Ribeira, Roma, Uruguai e Machado	35
Barra/Pituba	Alto das Pombas, Amaralina, Barra, Calabar, Caminho das Árvores, Canela, Chapada do Rio Vermelho, Costa Azul, Engenho Velho da Federação, Federação, Graça, Itaigara, Jardim Armação, Nordeste de Amaralina, Ondina, Pituba, Rio Vermelho, Santa Cruz, STIEP, Vale das Pedrinhas e Vitória	492
Cabula/Tancredo Neves	Arraial do Retiro, Barreiras, Cabula, Cabula VI, Doron, Engomadeira, Granjas Rurais, Mata Escura, Narandiba, Novo Horizonte, Pernambuco, Resgate, Saboeiro, Sussuarana e Tancredo Neves	40
Pau da Lima	Jardim Nova Esperança, Nova Brasília, Canabrava, São Marcos e Sete de Abril	15
Liberdade/São Caetano	Baixa de Quintas, Caixa d'água, Iapi Liberdade, Pau Miúdo, Santa Mônica, Fazenda Grande do Retiro, São Caetano, Barros Reis, Cidade Nova	29
Valéria	Pirajá e Valéria	2

Fonte: Elaboração do autor (2023)

Percebeu-se nesse agrupamento que os escritórios de contabilidade localizados na prefeitura-bairro Barra/Pituba reúnem o maior número de escritórios. Além disso, os bairros que contemplam essa prefeitura-bairro são os locais que comportam grandes atividades comerciais e de prestação de serviços de Salvador. E ainda se destaca que em tais bairros estão localizados os escritórios de contabilidade que são referenciais nessa atividade, por serem mais antigos, maiores e consolidados, perante os profissionais da área, na Cidade. Com base nessas três justificativas, optou-se por trabalhar com os 492 escritórios da prefeitura-bairro Pituba/Barra.

A partir do grupo de escritórios definido anteriormente, partiu-se para a adoção do **segundo critério de seleção**, a fim de recortar ainda mais o número de escritórios a integrar a amostra, já que 492 ainda representava uma grande quantidade de casos para o tempo em que se deveria finalizar a pesquisa para conclusão do Mestrado.

Para tanto, a estratégia utilizada foi a de selecionar, dos 492 escritórios de contabilidade, aqueles que possuem, em seu espaço físico, ambientes arquivísticos de tamanho considerado médio/grande (acima de 10 m²). Vale destacar que o critério de selecionar as instituições com ambientes arquivísticos com um tamanho médio/grande deu-se pelo pressuposto de que, por possuir tais espaços, as instituições dispõem de uma gama maior de documentos arquivísticos e que, por isso, tendem a dispor, em seu quadro de funcionários, profissionais responsáveis pela organização, gestão, e consequentemente, mediação da informação presentes nos arquivos, como também a possibilidade de diversidade e quantidade maior de usuários.

Sendo assim, é importante evidenciar que esses profissionais do arquivo, bem como os usuários dos arquivos dos escritórios de contabilidade podem ser considerados os sujeitos desta pesquisa desenvolvida.

Diante disso, no período de agosto a dezembro de 2021, foi feita a comunicação com os 492 escritórios de contabilidade, por meio de contato telefônico, e-mail e/ou redes sociais e foi perguntado o ano de fundação e se tal instituição possuía um espaço físico de ambiente arquivístico.

Quando a resposta a última pergunta foi positiva, indagou-se sobre qual era o cargo do profissional responsável por esse arquivo, bem como o tamanho

aproximado desse ambiente (se pequeno, até 10m², ou se médio/grande, acima de 10m²). Destaca-se que ao entrar em contato, o pesquisador mencionou as características do que seria um ambiente arquivístico (ou sala de arquivo), a fim de obter uma resposta mais assertiva. Assim, foram obtidas as informações que permitiram a definição de um novo patamar de definição da amostra composto por um total de 60 escritórios de contabilidade.

A partir dos 60 escritórios selecionados, decidiu-se por estabelecer um **terceiro critério de seleção** que permitisse um recorte mais restritivo da amostra. Desse modo, esse critério pautou-se no ano de início de atividades desses escritórios, assim foram definidas duas subamostras: a primeira, composta pelos escritórios de contabilidade mais antigos e consolidados, ou seja, os escritórios de contabilidade que iniciaram suas atividades nas décadas de 1970 e 1980, já que o escritório mais antigo da amostra, até então selecionado, iniciou sua atividade em 1976.

É importante destacar também, que a seleção de uma subamostra com escritórios de contabilidade mais antigos e consolidados, deve-se ao fato de que tais escritórios contábeis, por apresentarem estas características, tendem a ser referências para os outros mais novos. Nesse sentido, a forma de fazer a mediação da informação nos escritórios pode ser considerada uma inspiração, e uma estratégia adotada, pelos escritórios que surgiram após o início de suas atividades.

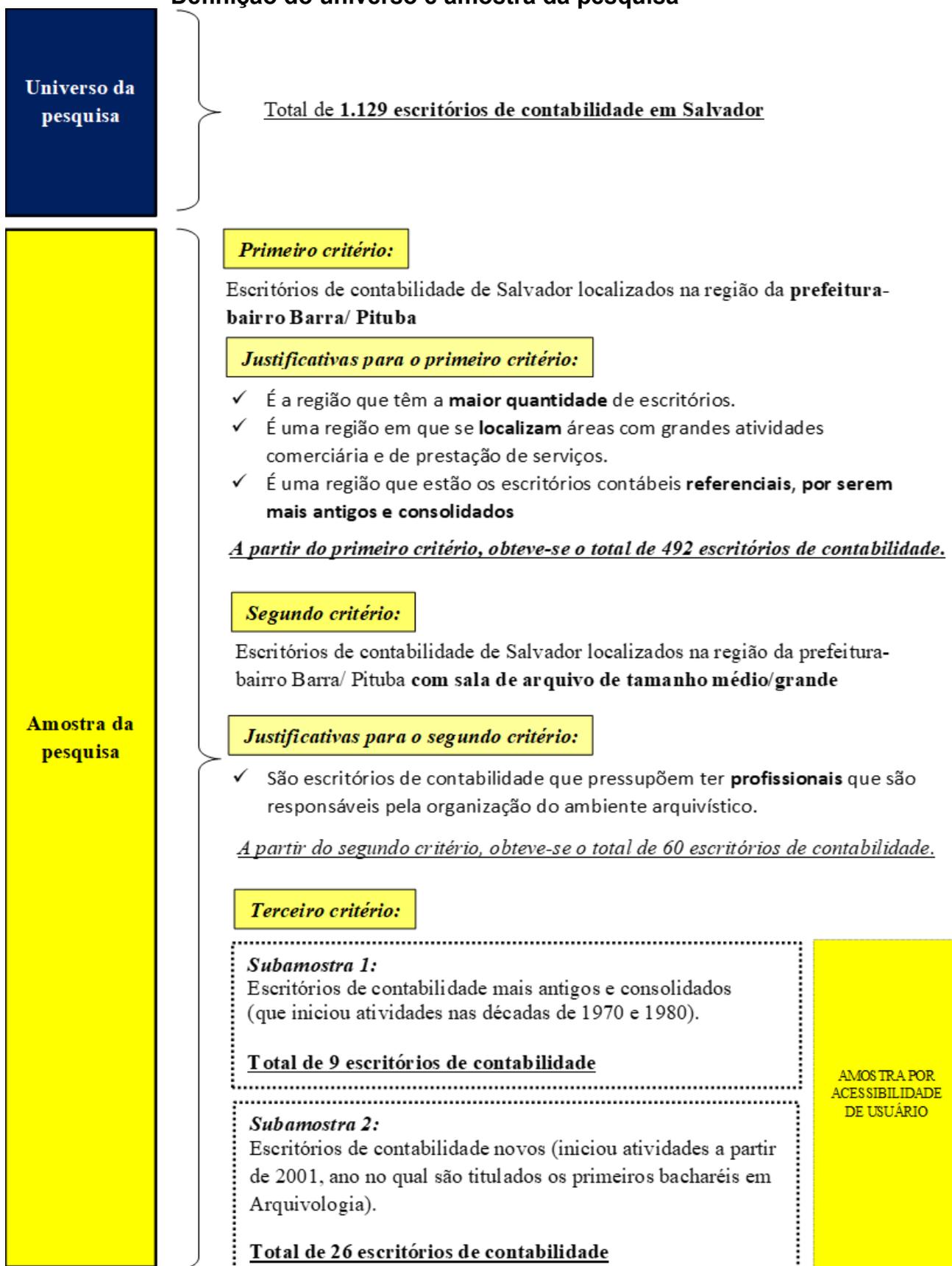
Já, para a segunda subamostra, adotou-se o critério de selecionar os escritórios mais novos, que tiveram sua abertura no mercado, a partir do ano de 2001. O que justifica a adoção desse marco temporal, refere-se ao fato de que, no ano de 2001 ocorreu a formação da primeira turma de bacharéis em Arquivologia pela Universidade Federal da Bahia, o que pode ter influenciado a contratação e/ou consultoria desses profissionais, então, novos e qualificados profissionais da informação, bem como na criação do setor de arquivo nas organizações contábeis.

Vale ressaltar também, que o pesquisador optou por não selecionar, como subamostra da pesquisa, o grupo de escritórios de contabilidade que iniciou suas atividades entre 1990 e 2000.

Isso ocorreu porque, embora esse grupo de escritório pudesse vir a fornecer dados que seriam pertinentes, esta pesquisa, por ser de nível de Mestrado, tem um tempo determinado para ser concluída e os critérios adotados para a seleção já trazem a possibilidade de ter um contato com os arquivos das instituições contábeis, a fim de verificar como ocorre o processo de mediação da informação.

Nesse sentido, a amostra desta pesquisa contemplou **35 escritórios de contabilidade**, sendo dividida em **09 escritórios para a primeira subamostra** e **26 escritórios para a segunda subamostra**. Para melhor entendimento do universo e amostra desta pesquisa, apresenta-se a Figura 2 a seguir:

Figura 2
Definição do universo e amostra da pesquisa



Fonte: Elaboração do autor (2024)

Ou seja, a partir do universo de 1.129 escritórios de contabilidade de Salvador, identificou-se 492 escritórios contábeis, localizados nas regiões da prefeitura-bairro Barra/Pituba.

Destes, estabeleceu-se o critério de selecionar escritórios que possuem sala de arquivo de tamanho médio/grande (espaço acima de 10 m²), totalizando 60 organizações contábeis.

Feito isso, estes foram agrupados em escritórios mais antigos e mais novos, o que representa uma amostra de 35 escritórios de contabilidade, sendo 09 escritórios para a primeira subamostra (os mais antigos e consolidados) e 26 escritórios para a segunda subamostra (os mais novos).

Definidos o universo e a amostra da pesquisa, partiu-se para as definições quanto aos procedimentos de coleta, tratamento e análise dos dados coletados.

3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados desta pesquisa foi realizado um **levantamento inicial** para identificar quais são os escritórios de contabilidade de Salvador. A partir do contato, em julho de 2021, por e-mail, com o Conselho Regional de Contabilidade (CRC), o pesquisador teve acesso a uma relação, disponível no website do Conselho, de todas as instituições contábeis da capital baiana. Tal coleta de dados foi essencial para definir o universo de pesquisa.

Em seguida, definiu-se critérios para seleção da amostra. Ao optar pelo grupo de escritórios localizados na prefeitura-bairro Barra/Pituba, o pesquisador entrou em contato, de agosto a dezembro de 2021, por telefone, e-mail e/ou redes sociais com todos esses escritórios de modo a identificar àqueles que possuem o ambiente arquivístico.

Dessa maneira, se estabeleceu uma amostra constituída por escritórios de contabilidade nas localidades da prefeitura-bairro Barra/Pituba e que possuem salas de arquivo com tamanho médio/grande, bem como duas subamostras compostas por escritórios antigos e novos, respectivamente.

A partir dessa seleção ocorreu a **segunda fase** da pesquisa, que visou traçar o perfil do profissional responsável pelo arquivo, **identificar** e **descrever**

quais são as ações de mediação da informação - direta e indireta – que os mediadores da informação orgânica realizam nos escritórios de contábeis, como também **apontar** sinais de possíveis indicadores do alcance das dimensões da mediação da informação nas ações de mediação da informação orgânica desenvolvidas nos arquivos, que contribuem com os resultados dos escritórios contábeis.

Para cumprir esses objetivos, foi desenvolvido o questionário (Apêndice A), planejado para ser respondido pelos profissionais responsáveis pelos arquivos dos escritórios de contabilidade de Salvador. Salienta-se também que o roteiro de entrevista (Apêndice B), foi utilizado junto à amostra composta pelo critério da acessibilidade aos usuários presentes nos arquivos, quando da visita do pesquisador para aplicação dos questionários junto aos profissionais.

Contudo, na etapa de coleta de dados, constatou-se a inexistência de profissionais formados em Arquivologia. Dessa forma, decidiu-se introduzir uma **terceira etapa** na pesquisa para confirmar a percepção de que não haveria profissionais arquivistas nos demais escritórios de contabilidade de Salvador que representaram o universo da pesquisa. Considerou-se importante constatar se a inexistência de arquivistas se confirmaria em todo universo. Caso no universo fossem identificados escritórios que contam com o trabalho do bacharel em Arquivologia, se teria a possibilidade de compor uma subamostra com esses escritórios. A etapa em questão, então, consistiu no encaminhamento, de 29 de abril de 2024 e 20 maio de 2024, de um *e-mail* (Apêndice C) para os outros 457 escritórios de contabilidade localizados na prefeitura-bairro Barra/Pituba, que não estavam na amostra definida para esta pesquisa.

Acrescenta-se também que se fez necessário, em agosto de 2023, testar o instrumento de pesquisa do questionário, a fim de destacar prováveis inconsistências (precisão e clareza) nas perguntas elaboradas. Desse modo, o pesquisador aplicou o questionário pré-teste com os profissionais de arquivo de 15 escritórios de contabilidade de Salvador, que não estavam na amostra da pesquisa.

O pré-teste demonstrou que o público majoritário dos respondentes era composto por profissionais sem formação em Arquivologia, com nível médio ou

superior incompleto. Diante disso, fez-se necessário reformular algumas perguntas do questionário, ao acrescentar mais esclarecimentos ao que se perguntava, para melhorar a compreensão dos respondentes.

Não foi possível fazer o pré-teste do formulário de entrevista, uma vez que o pesquisador não identificou usuários do arquivo, nos dias que foram realizados o pré-teste do questionário.

O questionário, então, foi aplicado de forma presencial, de outubro a novembro de 2023. Nos dias que foram aplicados os questionários, o pesquisador observou se existia a presença de usuários, internos ou externos, do arquivo. Quando identificado a presença desses usuários, foi feita uma breve entrevista com eles, com perguntas diretas, o que fez contemplar, na pesquisa, uma amostra por acessibilidade, composta por 4 usuários de arquivo.

É importante destacar que todos os respondentes receberam o termo de autorização para o uso das informações prestadas.

3.4 PROCEDIMENTOS DE TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

Os procedimentos de análise dos dados coletados foram tanto quantitativos, quanto qualitativos, conforme as especificidades dos instrumentos de pesquisa utilizados.

Feita a conclusão do levantamento inicial para definição da amostra e das subamostras da pesquisa, assim como feitos os ajustes dos instrumentos a partir dos pré-testes, o pesquisador se voltou a coleta e análise dos dados essenciais para o alcance do que foi estabelecido nos três objetivos específicos desta pesquisa.

Dessa forma, após aplicação do questionário e realizadas quatro entrevistas com os responsáveis e usuários dos arquivos dos escritórios de contabilidade, o pesquisador efetuou uma leitura cuidadosa das respostas obtidas para tratamento e análise das informações coletadas.

Algumas das respostas, é válido destacar, permitiram o levantamento de dados mensuráveis, o que indicou a necessidade da adoção de uma abordagem quantitativa. Pontua-se que foram elaboradas planilhas, no

Microsoft Office Excel, no intuito de compilar e tratar as informações quantificáveis relacionadas às análises das categorias.

Por outro lado, para outras respostas do questionário, o caráter interpretativo do pesquisador foi necessário, atribuindo assim uma abordagem qualitativa.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção são expostos os dados extraídos das respostas dos participantes da amostra aos questionários aplicados e nas entrevistas realizadas. Tais resultados estão apresentados em três subseções, de acordo com os objetivos específicos traçados para a pesquisa.

Dessa forma, na primeira subseção apresenta-se os resultados quanto ao perfil do profissional responsável pelos arquivos dos escritórios de contabilidade de Salvador.

Na segunda subseção, os resultados apresentados referem-se às ações de mediação da informação, direta e indireta, que são realizadas nos arquivos dos escritórios contábeis de Salvador.

Na última subseção, são apresentados os resultados que apontam possíveis indicadores do alcance das dimensões da mediação da informação pelas atividades realizadas nos arquivos desses escritórios.

4.1 O PERFIL DOS PROFISSIONAIS DOS ARQUIVOS NOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS DE SALVADOR

A **formação acadêmica** é o primeiro destaque a ser feito para traçar o perfil dos profissionais que atuam nos arquivos dos escritórios de Salvador. A partir do questionamento de qual é o nível de escolaridade do profissional responsável pelo arquivo, de cada um dos 35 escritórios de contabilidade que compuseram a amostra desta pesquisa, verificou-se que a maior parte deles (18 respondentes - 51%) possuem ensino superior completo e 11 dos respondentes (35%) possuem ensino superior incompleto, conforme demonstra a Tabela 1.

Tabela 1
Nível de escolaridade dos profissionais que atuam nos arquivos analisados

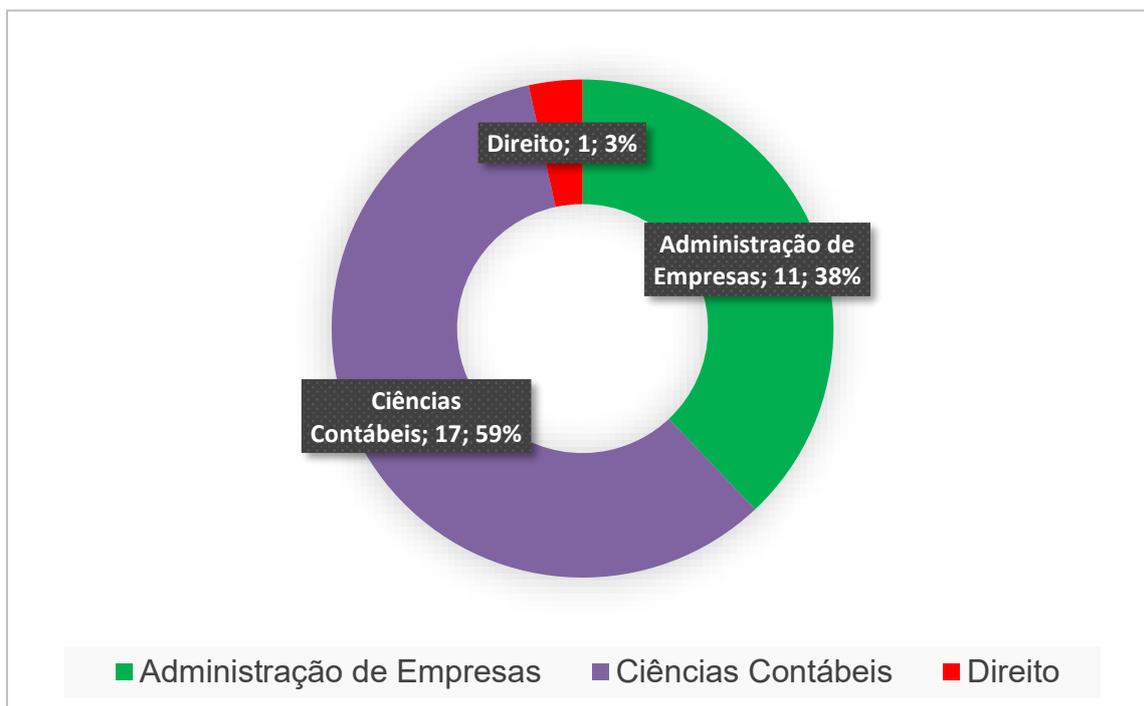
NÍVEL DE ESCOLARIDADE	(N)	(%)
Ensino Superior incompleto	11	31,4%
Ensino Superior completo	18	51,4%
Pós-Graduação incompleta	1	2,9%
Pós-Graduação completa	5	14,3%
TOTAL	35	100,0%

Fonte: Elaborada pelo autor (2024).

É importante salientar que, mesmo em menor quantidade, há no ambiente dos arquivos dos escritórios contábeis de Salvador que compuseram a amostra, a presença de profissionais que possuem pós-graduação incompleta (2,9%) e completa (14,3%).

Quanto aos cursos de graduação, incompletos ou completos, os respondentes declaram ter cursado e/ou concluído cursos superiores em Ciências Contábeis, Administração de Empresas e Direito, conforme se verifica no Gráfico 1.

Gráfico 1
Formação em nível superior dos participantes da amostra



Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

A partir do Gráfico acima, pontua-se que a maioria desses profissionais responsáveis pelos arquivos dos escritórios de contabilidade que compuseram a amostra têm formação (completa ou incompleta) em nível superior, em duas áreas específicas: 59% em Ciências Contábeis e 38% em Administração de Empresas. Percebe-se, assim, a ausência de profissionais com formação em Arquivologia nos ambientes de arquivos dos escritórios de contabilidade analisados.

Pontua-se também que, em 29 de abril de 2024, foi enviado um *e-mail* (Apêndice C) para os outros 457 escritórios de contabilidade localizados na prefeitura-bairro Barra/Pituba, que não estavam na amostra definida para esta pesquisa, com o objetivo de verificar a existência de profissionais graduados em Arquivologia no quadro funcional desses escritórios, e assim, identificar casos que pudessem compor uma outra amostra para análise da mediação realizada por arquivistas nesses arquivos, já que se constatou a inexistência desse profissional nos casos em análise. Entretanto, até 20 de maio de 2024, prazo definido para a obtenção das respostas devido ao tempo necessário para

a conclusão desta dissertação, apenas 133 escritórios responderam ao *e-mail*, e, de acordo com as respostas obtidas, 100% desses escritórios também não contam com profissionais arquivistas.

Nesse mesmo sentido, ao verificar os cursos de pós-graduação dos participantes que responderam ter este nível de escolaridade, vê-se, mais uma vez, o distanciamento em relação à especialização em Arquivologia. A seguir o Quadro 5 apresenta a formação em nível de pós-graduação (completa ou incompleta), resultado que indica a tentativa desses profissionais se qualificarem para atuar no âmbito contábil.

Quadro 5
Formação em nível de pós-graduação dos participantes da pesquisa

<i>MBA em Gestão de Negócios</i>	<i>Pós-graduação em Direito Trabalhista e Processo do Trabalho</i>	<i>MBA em Gestão Pública</i>
<i>Pós-graduação em Controladoria</i>	<i>Pós-graduação em Perícia e Auditoria Contábil</i>	<i>Pós-graduação em Gestão Tributária</i>

Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

Destaca-se que, apesar da tentativa de qualificação no âmbito das ciências contábeis, os cursos de pós-graduação mencionados não capacitam os profissionais, de maneira especializada, para atuação no tratamento e organização dos documentos, funções que, como responsáveis pelo arquivo, deveriam estar aptos a desempenhar nos escritórios de contabilidade.

O segundo destaque a ser feito quanto ao perfil dos profissionais responsáveis pelos arquivos correspondeu à **experiência construída na atuação em ambientes de arquivo**. Para isso, foi perguntado há quanto tempo esses profissionais atuam como responsáveis pelo arquivo do escritório de contabilidade que trabalham atualmente, tendo-se identificado que a maioria deles tem uma experiência acumulada entre 11 e 15 anos no trabalho arquivístico, conforme demonstra a Tabela 2.

Tabela 2
Tempo de atuação dos participantes da pesquisa no arquivo

TEMPO NO ESCRITÓRIO CONTÁBIL	(N)	(%)
Menos de 5 anos	4	11,4%
5 a 10 anos	8	22,9%
11 a 15 anos	12	34,3%
15 a 20 anos	2	5,7%
Mais de 20 anos	9	25,7%
TOTAL	(35)	(100,0%)

Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

Observa-se que dos 35 respondentes, 12 deles (34,3%) indicaram que trabalham entre 11 e 15 anos no arquivo, seguidos de 9 (25,7%) trabalham há mais de 20 anos como responsáveis pelo arquivo do escritório contábil. Inference desse resultado que os profissionais, em sua maioria, possuem um tempo significativo atuando no arquivo do escritório, o que indica terem experiência no trabalho relacionado a esse setor.

Com o intuito de verificar se existe uma relação coerente entre a função exercida e o cargo registrado na carteira profissional, constatou-se que tal registro não guarda relação com as atividades de arquivo. Assim, como se pode verificar no Quadro 6, os cargos registrados oficialmente correspondem a cargos distintos daquele correspondente à profissão arquivista.

Quadro 6
Cargos oficiais dos responsáveis pelo arquivo dos escritórios contábeis

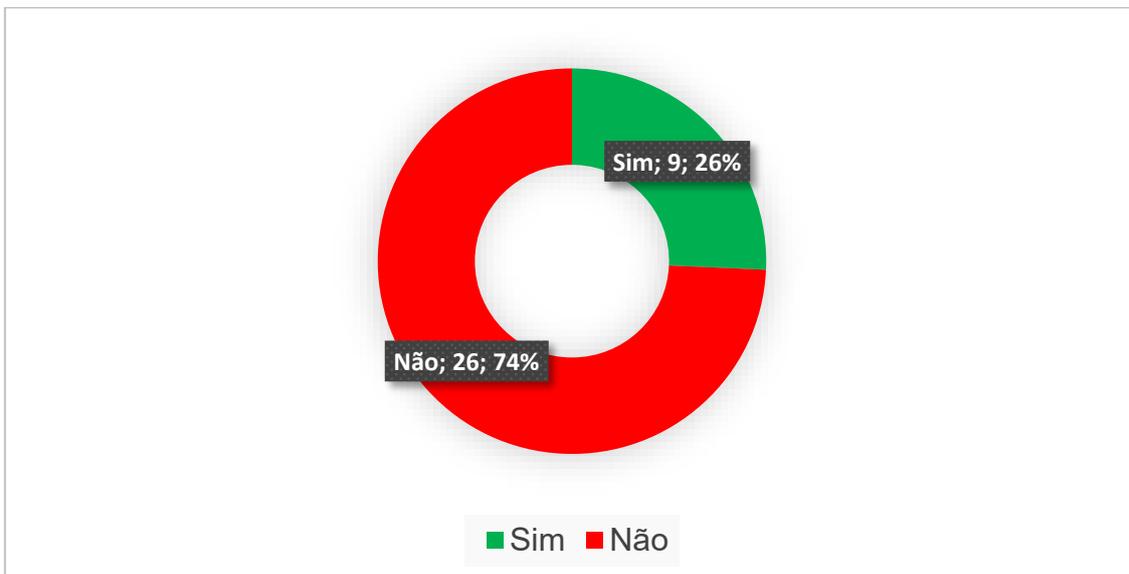
<i>Assistente Administrativo</i>	<i>Assistente Contábil</i>	<i>Recepcionista</i>	<i>Assistente Fiscal</i>
<i>Contador</i>	<i>Analista administrativo</i>	<i>Auxiliar de Escritório</i>	<i>Gerente de Projetos</i>
<i>Encarregado do setor contábil</i>	<i>Analista de Processos</i>	<i>Auxiliar Administrativo</i>	<i>Coordenadora contábil</i>
<i>Analista contábil</i>	<i>Gerente de departamento pessoal</i>	<i>Assistente de Procuradoria</i>	<i>Gerente Administrativa</i>

Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

Percebe-se que nos escritórios de contabilidade de Salvador, os nomes dos cargos registrados nas carteiras profissionais dos respondentes estão relacionados a funções contábeis e/ou administrativos, que não se voltam exclusiva e diretamente a funções de organização e tratamento de documentos, arquivo e/ou informação. Ou seja, na amostra analisada inexistiu a presença de cargos como arquivistas ou técnicos de arquivos.

Ainda em relação às experiências profissionais dos respondentes que atuam nesses arquivos, foi questionado se antes da admissão no emprego atual estes tiveram experiência de trabalho em outros arquivos contábeis. Como resultado, obtendo-se a informação de que a maioria deles (26 – 74%) não tem experiências anteriores em arquivos, enquanto apenas 9 respondentes (26%) afirmaram já ter atuado nesse ambiente informacional.

Gráfico 2
Experiências profissionais anteriores em arquivos



Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

É importante salientar que nesta pergunta do questionário, em caso de resposta positiva, o respondente foi convidado a informar o nome da(s) empresa(s) nas quais atuou, constatando-se que os 9 respondentes construíram essa experiência na atuação em arquivos de outros escritórios de contabilidade.

Outra informação solicitada para traçar o perfil desses profissionais correspondeu aos cursos complementares realizados por eles, a exemplo de cursos de menor duração ou treinamentos para aprofundamento das experiências em atividades relacionadas ao tratamento e/ou gestão dos arquivos. Como resultado verificou-se que 24 dos respondentes (69%) afirmaram que realizaram esse tipo de curso, como registra a Tabela 3.

Tabela 3
Profissionais que participaram de cursos / treinamentos voltados às atividades do arquivo

PARTICIPAÇÃO EM CURSOS E/OU TREINAMENTOS	(N)	(%)
Sim	24	68,6%
Não	11	31,4%
TOTAL	(35)	(100,0%)

Fonte: Elaborada pelo autor (2024).

Aos 24 profissionais que já participaram de cursos e/ou treinamentos foi solicitado que indicassem de que forma essa formação continuada contribuiu para o desenvolvimento/aperfeiçoamento das atividades desempenhadas nos arquivos dos escritórios contábeis, cujas respostas estão expostas no Quadro 7.

Quadro 7
Avaliação dos participantes da pesquisa quanto aos cursos/treinamentos voltados aos arquivos

Participante	Resposta
Escritório 4	“Permitiu um conhecimento mais específico em relação a organização e gestão das documentações, que estão presentes no escritório.”
Escritório 5	“O curso foi interessante, pois mostrou a importância e as maneiras de como proceder para organizar os documentos.”
Escritório 6	“A participação no curso proporcionou com que fosse feito um planejamento mais organizado e seguro dos documentos que estão no escritório.”
Escritório 14	“Apresentou técnicas, maneiras como fazer a gestão dos arquivos”
Escritório 15	“Ensinou como utilizar o programa de gestão documental do escritório”
Escritório 16	“Deu suporte para os procedimentos que tenho que fazer na organização do arquivo.”
Escritório 17	“Foi importante para organizarmos o arquivo do escritório”
Escritório 18	“O curso apresentou técnicas para implementarmos no arquivo.”
Escritório 21	“Otimização do trabalho a partir do conhecimento de técnicas no arquivo.”
Escritório 25	“Contribuiu para que eu pudesse verificar e fazer a gestão de arquivo.”
Escritório 35	“O treinamento foi importante pois capacitou a equipe na maneira de como proceder para gerenciar e manter a organização do arquivo.”

Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

Nota: Os respondentes estão identificados por número, para assegurar o sigilo quanto aos nomes reais dos participantes

Pontua-se, pelas repostas obtidas para essa pergunta, que os cursos e/ou treinamentos deram um suporte, ensinaram e apresentaram técnicas de arquivos para esses profissionais atuantes nos arquivos dos escritórios.

É fundamental destacar novamente, que tais respondentes não têm formação em Arquivologia, assim, esses cursos e/ou treinamentos apenas

proporcionaram a aquisição de um conhecimento básico sobre temas ligados à área de arquivo, tendo auxiliado limitadamente as práticas desses profissionais.

Em síntese, percebe-se pelos resultados obtidos, que os responsáveis pelos arquivos dos escritórios analisados:

- a) não possuem uma formação acadêmica que se relacione diretamente às atividades de arquivo;
- b) cujos cargos atribuídos a eles, nos escritórios de contabilidade, não são intitulados como arquivistas;
- c) são profissionais que, em sua maioria, já trabalham há um tempo significativo nos arquivos dos escritórios, mas que não tinham tais experiências profissionais anteriormente;
- d) por fim, são profissionais que, em grande parte, adquiriram apenas os conhecimentos básicos para as práticas de organização, tratamento e gestão documental por meio de cursos e/ou treinamentos.

Após a identificação do perfil desses profissionais, passou-se à investigação acerca das atividades de mediação realizadas nesses arquivos dos escritórios de contabilidade de Salvador, cujos resultados estão apresentados na próxima subseção.

4.2 AS AÇÕES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO REALIZADAS NOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS DE SALVADOR

Para identificar as ações de mediação da informação realizadas nos escritórios de contabilidade de Salvador foi preciso analisar, a partir da rotina do profissional que atua nesses arquivos, o fluxo documental existentes nesses ambientes, ou seja, o caminho que o documento percorre durante a sua tramitação nos setores dos escritórios, afinal o documento de arquivo tem relação com as atividades desenvolvidas pelo conjunto dos profissionais que atuam no escritório.

Para isso, foi perguntado aos participantes da amostra quais as principais atividades que eles desenvolvem nesses arquivos de escritório contábil. Ainda nesta mesma questão, foi solicitado aos respondentes a indicação dos setores dos escritórios aos quais tais atividades se destinam.

Nesse sentido, o Quadro 8, a seguir, apresenta os 4 setores dos escritórios de contabilidade que foram citados pelos respondentes.

Quadro 8
Setores dos escritórios contábeis
beneficiados pelas atividades do arquivo

<i>Setor Contábil</i>
<i>Setor Pessoal / Trabalhista</i>
<i>Setor Fiscal /Tributário</i>
<i>Setor Societário</i>

Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

A partir das documentações produzidas e/ou tramitadas nos setores Contábil, Pessoal/Trabalhista, Fiscal/Tributário e Societário, os profissionais dos arquivos desempenham suas atividades nos escritórios de contabilidade. Já o Quadro 9 apresenta as respostas de alguns participantes quanto às atividades realizadas e referentes a cada um dos setores do escritório.

Quadro 9
Atividades dos arquivos referentes aos setores dos escritórios contábeis

Setor	Participante	Resposta
Contábil	Escritório 1	“Organizo os documentos em pastas e digitalizo. É feito isso mensalmente.”
	Escritório 6	“Protocolo, organizo e digitalizo toda a documentação para que os contadores responsáveis tenham acesso dentro do sistema.”
	Escritório 7	“Solicitamos aos clientes para que enviem os documentos, e quando chegam organizamos para que o contador tenha acesso.”
	Escritório 11	“Recepciono os documentos e entrego para a equipe do setor, orientando a equipe, se preciso.”
	Escritório 13	“Protocolo os documentos e digitalizo os documentos mensais; oriento a equipe onde está alguma documentação, quando solicitado.”
Fiscal	Escritório 1	“Feita a apuração do imposto pelo setor fiscal, organizo as guias para entregar para o cliente. É feito mensalmente.”
	Escritório 6	“Faço a digitalização da documentação em papel e, se for o caso, arquivo nas pastas do escritório.”
	Escritório 7	“Geralmente, os documentos são eletrônicos e já são organizados dentro do sistema pelo contador.”
	Escritório 11	“Entregamos aos clientes as documentações geradas pelo setor fiscal.”
	Escritório 13	“Oriento os clientes no acesso ao sistema, em caso de dúvidas para localização dos documentos.”
Pessoal	Escritório 1	“Organizo os documentos de funcionários nas caixas das empresas e entrego para o cliente.”
	Escritório 6	“Faço a organização dos documentos em papel, quando os clientes deixam no escritório, para que o setor pessoal possa fazer os registros necessários no sistema.”
	Escritório 7	“Assim que setor pessoal gera as documentações verificamos e organizamos para entregar para o cliente.”
	Escritório 11	“Recepcionamos e protocolamos e fazemos a digitalização dos documentos solicitados.”
	Escritório 13	“Organizo os arquivos; faço a digitalização; atendo os clientes, quando eles necessitam buscar alguma documentação; oriento os contadores sobre onde está alguma documentação necessária.”
Societário	Escritório 1	“Digitalizo as documentações e oriento clientes e contadores quando precisam dessa documentação.”
	Escritório 6	“Faço cópias dos documentos e arquivo em pastas, no escritório.”
	Escritório 7	“Digitalizamos e organizamos em pastas físicas e eletrônicas.”
	Escritório 11	“Arquivamos as documentações nas pastas dos clientes e entregamos aos contadores quando solicitado.”
	Escritório 13	“Organizo os documentos nos arquivos e, em tempos, solicito os contadores para que atualizem as documentações.”

Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Observa-se, nas respostas obtidas, que o fazer profissional dos responsáveis pelos arquivos desses escritórios se fundamentam em ações que medeiam as informações com os contadores e/ou clientes.

Nesse sentido, é possível destacar que as ações de “organizar”, “digitalizar” e “protocolar”, como pode ser observada nas respostas dos respondentes dos escritórios 1, 6, 7, 13 (setores contábil, fiscal, pessoal e societário) são atividades desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários. Ou seja, são atividades que estão relacionadas aos processos e práticas informacionais que visam promover o encontro da informação com o usuário - mesmo que esses usuários não estejam diretamente participando das atividades, portanto, se caracterizam como atividades de mediação implícita (indireta) da informação.

No intuito de categorizar e quantificar as ações citadas pelos participantes dos 35 arquivos analisados foi criada a Tabela 4, que evidencia as ações que estão relacionadas à mediação implícita (indireta) da informação por eles realizadas, tendo se destacado com maior ocorrência a atividade de organização da documentação (32 – 91,4%).

Tabela 4
Frequência de ocorrência das atividades de mediação implícita

Atividades	Arquivos que realizam as atividades	
	(N)	(%)
Protocolização da documentação	17	48,6%
Organização da documentação (classificação)	32	91,4%
Ordenação da documentação	6	17,1%
Digitalização da documentação	18	51,4%
Total de casos	(35)	

Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Chama atenção o fato de que dos 35 arquivos, 6 (17,1%) realizam a atividade de ordenação das documentações e, 17 (48,6%), protocolam a documentação, ações de mediação implícita imprescindíveis em arquivos.

É importante acrescentar também, a existência de atividades desenvolvidas pelos profissionais em contato direto com os usuários da informação (contadores e/ou clientes). Exemplos disso são as respostas, evidenciadas no quadro 9, dos participantes dos escritórios 7 e 11 (setor contábil), que apresentam ações como “atender os clientes (usuários externos do arquivo)” e/ou “orientar a equipe (usuários internos do arquivo)”. Ou seja, percebe-se nessas ações que o profissional da informação em questão interage diretamente com os usuários, realizando, portanto, atividades de mediação explícita (direta) da informação.

Nesse sentido, a Tabela 5 apresenta as atividades que estão relacionadas à mediação explícita (direta) da informação que são realizadas pelos profissionais dos 35 arquivos dos escritórios de contabilidade, participantes desta pesquisa, que demonstra que a atividade de maior ocorrência é a de orientação à equipe (usuários externos) (9 – 25,7%).

Tabela 5
Frequência de ocorrência das atividades de mediação explícita

Atividades	Arquivos que realizam as atividades	
	(N)	(%)
Orientação à equipe (usuários internos)	9	25,7%
Atendimento aos clientes (usuários externos)	5	14,3%
Total de casos	(35)	

Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Observa-se, porém, que há uma menor quantidade de respostas no que diz respeito às ações que se relacionam às atividades de mediação explícita (direta) da informação, quando comparadas às atividades de mediação implícita (indireta) da informação.

Além disso, é importante pontuar que as atividades desenvolvidas nos arquivos são realizadas com o auxílio de recursos de tecnologia da informação e comunicação. Isso pode ser afirmado, a partir das 35 respostas dos participantes, que indicaram, em sua totalidade (100%), que utilizam tais tecnologias para promover a mediação da informação.

Importante ressaltar que também foi solicitada a informação quanto aos recursos tecnológicos utilizados para realizar essas atividades, tendo o resultado apontado que 7 respondentes informaram as tecnologias que são utilizadas, conforme demonstra o Quadro 10, o que indica o uso insuficiente das tecnologias da informação e comunicação nesses arquivos.

Quadro 10
Recursos tecnológicos utilizados nas atividades de mediação da informação nos arquivos analisados

Participante	Resposta
Escritório 6	“Existe o sistema de gestão documental, desenvolvido pelo TI do próprio escritório.”
Escritório 8	“Domínio Sistema, software de gestão documental.”
Escritório 9	“Domínio Protocolo.”
Escritório 15	“Sistema GED.”
Escritório 21	“Possuímos programas de gerenciamento informacional.”
Escritório 29	“Prosoft GED.”
Escritório 35	“Por meio de planilhas, sistemas Onvio e Domínio que tem o módulo de gestão de documentos.”

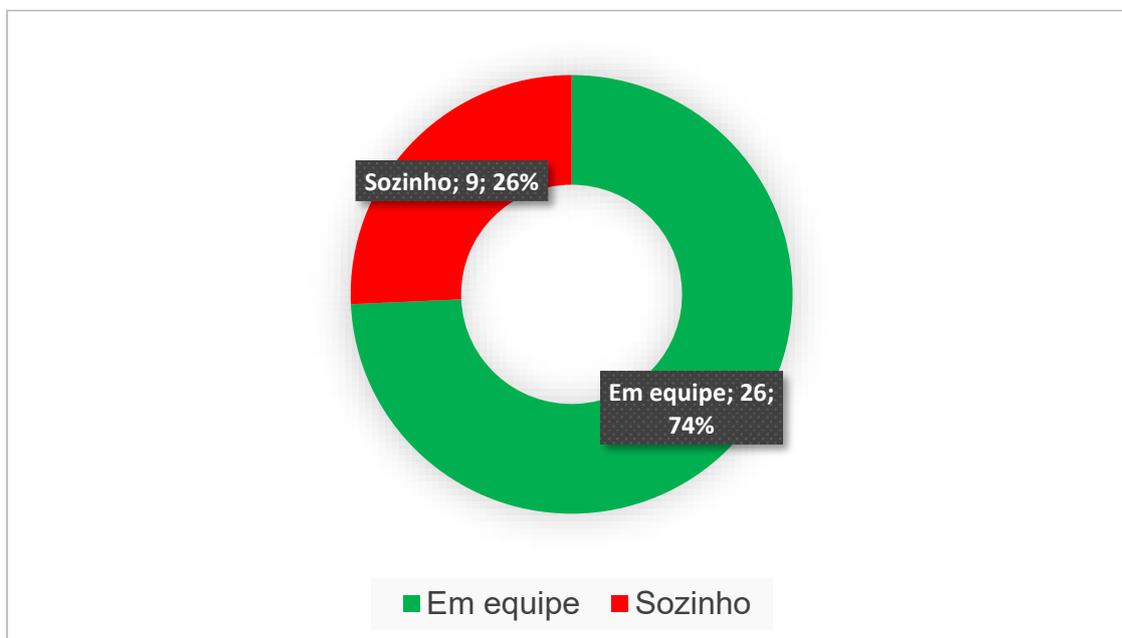
Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Percebe-se nas respostas a indicação de Sistemas de Gestão Eletrônica de Documentos. É importante destacar que esses sistemas, geralmente, são vendidos para as empresas contábeis como soluções gerenciais e que, acompanhado a esses sistemas, é ofertado um curso de capacitação. Nesse entendimento, isso não valoriza a presença de arquivistas no tratamento dos acervos, afinal, qualquer profissional habilitado no “curso”, estará apto a operacionalizar o sistema, o que contribui para que os fazeres arquivísticos não sejam efetivos e realizados de maneira consciente.

Ainda considerando o fluxo documental que ocorre nos escritórios contábeis, perguntou-se aos respondentes se as atividades do arquivo, desenvolvidas por eles, são realizadas de maneira individual ou por equipe. A

maioria (74%), conforme apresentado no Gráfico 3, respondeu que são atividades realizadas em equipe.

Gráfico 3
Forma de desenvolvimento das atividades dos arquivos



Fonte: Elaboração do autor (2024)

Nesse sentido, é possível inferir que, dos 35 arquivos participantes, em 26 (74%) há uma valorização do trabalho em equipe, o que mostra que as atividades relacionadas aos arquivos dos escritórios de contabilidade demandam um trabalho colaborativo, permitindo assim a troca de conhecimento e o favorecimento da comunicação interpessoal no ambiente de trabalho.

Assim, os resultados apresentados nessa subseção mostram que existem atividades de mediação da informação realizadas com e sem interação direta com os usuários da informação. Além disso, é possível sinalizar que os profissionais que trabalham no arquivo desses escritórios, em sua totalidade, utilizam recursos tecnológicos que os auxiliam na mediação da informação e que o trabalho no arquivo é, em sua maioria, exercido em equipe.

No entanto, a mera realização de atividades de mediação da informação não assegura a efetividade delas, que é dependente da realização da mediação consciente que permite o alcance das cinco dimensões da

mediação da informação (Gomes (2016, 2017,2019a, 2019b, 2020, 2021a, 2021b, 2023). Desse modo, buscou-se também identificar possíveis indicadores do alcance dessas dimensões nas atividades realizadas, que são tratados na próxima subseção.

4.3 POSSÍVEIS INDICADORES DO ALCANCE DAS DIMENSÕES DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO PELAS ATIVIDADES DOS ARQUIVOS ANALISADOS

Antes de trabalhar na identificação dos sinais de possíveis indicadores do alcance das cinco dimensões da mediação da informação pelas atividades realizadas nos arquivos dos escritórios de contabilidade, buscou-se identificar a percepção que os profissionais responsáveis pelos arquivos desses escritórios têm quanto às atividades que realizam para mediação da informação e se tais profissionais têm realizado a mediação da informação de maneira consciente,

Neste sentido, o questionário aplicado apresentou o conceito de mediação da informação de Almeida Júnior (2015), para na sequência perguntar aos respondentes se consideravam que as atividades realizadas por eles nesses arquivos podem ser consideradas como atividades de mediação da informação.

As 35 respostas obtidas (100%) indicaram que esses profissionais consideram realizar a mediação da informação nos arquivos analisados. Mas as justificativas mostram fragilidades das ações mediadores, conforme podem ser observadas no Quadro 11:

Quadro 11
Percepção dos profissionais dos arquivos analisados
sobre as ações de mediação da informação

Participante	Resposta
Escritório 1	“Porque eu consigo orientar o cliente a respeito onde se encontra a informação ou o documento.”
Escritório 2	“Porque o nosso trabalho é o de analisar e organizar as informações trazidas pelos clientes, o que permite com que tenhamos o conhecimento necessário para responder possíveis dúvidas sobre alguma informação que o cliente tenha, ou seja fazemos a mediação dessa informação.”
Escritório 5	“Me considero mediadora da informação porque os documentos e informações do escritório são organizados por mim e, com isso, consigo identificar e atender os clientes quando eles têm dúvidas.”
Escritório 8	“Me considero o mediador da informação do escritório, pois o meu trabalho possibilita a organização da documentação, deixando-a acessível. Além disso, consigo orientar as pessoas em caso de dúvidas.”
Escritório 9	“O meu trabalho dentro do escritório possibilita uma conexão das informações com os usuários, permitindo um fluxo informacional assertivo em que aqueles que necessitam da informação tenham o acesso facilitado.”
Escritório 10	“Pois assumo a responsabilidade de transmitir as informações e informar onde ela está, caso algum cliente ou alguém do escritório tenha essa necessidade.”
Escritório 13	“Porque como faço a organização dos documentos e atendo os clientes, eu consigo facilitar a comunicação do cliente com os responsáveis pelos setores da contabilidade.”
Escritório 16	“Porque busco satisfazer a necessidade informacional da pessoa que procura uma informação no escritório.”
Escritório 18	“Porque estou no meio entre a informação e a pessoa, que precisa dessa informação.”
Escritório 21	“Me vejo como mediador da informação do escritório pois tenho de explicar os relatórios e traduzir informações que serão importantes para esses clientes tomarem as decisões mais seguras para a empresa.”
Escritório 22	Porque auxílio quando estão procurando alguma documentação no arquivo, já que os documentos foram organizados por mim.
Escritório 24	“Porque, como contador eu interpreto a documentação, esclarecendo quaisquer dúvidas que eles possam ter a respeito da informação contábil da empresa.”
Escritório 27	“Porque eu atendo o cliente caso ele esteja tentando encontrar uma informação na empresa.”
Escritório 29	“Porque eu faço a mediação, eu forneço a informação para o cliente.”
Escritório 30	“Porque cuido para que a informação seja compreendida para a pessoa que tem dúvidas.”
Escritório 31	“Sou mediadora da informação porque organizo a documentação e isso facilita a entrega da documentação para o cliente que precisa dessa informação.”
Escritório 33	“Porque sou capaz de dar acesso a uma informação que vai ser fundamental para a empresa.”
Escritório 34	“Acredito que sou mediador da informação porque disponibilizo a informação quando necessário. Sem o meu trabalho na organização dos documentos, seria mais difícil a pessoa encontrar o documento que deseja.”

Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Destaca-se no Quadro 11 as justificativas dos respondentes dos escritórios 18 e 29. Tais participantes entendem a mediação da informação como algo que “liga os documentos e o usuário”, percepção de que a mediação cumpre a mera função de “ponte” e o mediador um agente passivo e imparcial, comprometido com o mero fornecimento da informação ao usuário.

Nota-se também, pelas respostas apresentadas, que os profissionais desses arquivos consideram a mediação da informação restrita à categoria da mediação implícita da informação, ou seja, ao justificarem que são mediadores, os respondentes destacaram apenas as ações de mediação indireta, assinalando a responsabilidade de realizar a circulação e disseminação da informação contida nos arquivos, contudo sem relacioná-las ao compromisso de assegurar o desenvolvimento do processo de apropriação da informação.

É importante pontuar também as justificativas dos respondentes dos escritórios 21 e 24, apresentadas no Quadro 11. Percebe-se que nessas respostas têm-se justificativas de profissionais contadores que se dizem mediadores da informação porque têm o conhecimento técnico das informações presentes nos documentos contábeis e, nesse sentido, são mais aptos a “traduzir” as informações contidas nos documentos para os usuários. Por sua vez, tais justificativas mostram que os contadores visam atender apenas as necessidades informacionais momentâneas dos usuários, não compreendendo plenamente o fundamento da mediação da informação que objetiva fazer com que os usuários, conscientes, se apropriem da informação, o que poderia gerar inclusive, novas necessidades informacionais.

Em um segundo momento, foram realizadas quatro entrevistas com os usuários dos arquivos dos escritórios de contabilidade: duas com usuários externos (clientes dos escritórios contábeis) dos escritórios 21 e 24, e duas com usuários internos (profissionais do escritório que utilizam os documentos para execução de suas atividades) dos escritórios 10 e 34.

Ressalta-se que a seleção desses escritórios de contabilidade foi feita a partir das situações em que o pesquisador observou a presença de usuários, interno ou externo, do arquivo no dia de aplicação do questionário. Tais usuários foram abordados e convidados a participarem de uma entrevista breve, com perguntas diretas.

As perguntas, de acordo com o roteiro de entrevista (Apêndice B), foram pautadas na tentativa de obter indícios do alcance das cinco dimensões constitutivas da mediação da informação a partir da perspectiva do usuário da informação nos escritórios contábeis.

As primeiras perguntas, então, foram destinadas a **dimensão dialógica**, ou seja, se há um diálogo do responsável pelo arquivo com os usuários. Nesse sentido, quando perguntado diretamente ao usuário que vai ao arquivo do escritório, se o profissional do arquivo dialoga para compreender exatamente qual a informação que se busca na documentação requisitada, obteve-se as seguintes respostas:

Quadro 12
Existência de diálogo entre
os profissionais do arquivo e os usuários que buscam informação

Participante	Tipo	Resposta
Escritório 21	Usuário Externo	“Sim, venho ao escritório e passo toda as informações de qual documento que eu preciso para o contador. Nunca tive nenhum problema... E sim, há esse diálogo, para ele entender qual é documento que vou levar.”
Escritório 24	Usuário Externo	“Sim, faço a solicitação e aguardo a documentação.”
Escritório 10	Usuário Interno	“Não, geralmente, como eu já conheço como é organizado a documentação, eu venho direto no arquivo e encontro o que procuro.”
Escritório 34	Usuário Interno	“Não. Eu mesmo venho procurar a documentação.”

Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Percebe-se, pelo Quadro 12, que os usuários externos (escritório 21 e escritório 24) apontam que existe um diálogo quando tentam buscar uma informação nos arquivos dos escritórios de contabilidade. Pontua-se que o respondente do escritório 21 destaca o contador como o profissional responsável para que ele consiga acessar as documentações dos arquivos. Todavia, quanto aos usuários internos (escritório 10 e escritório 34), as

respostas indicam que não há o contato direto com os profissionais que estão nos arquivos dos escritórios de contabilidade na busca dos documentos.

Isso pode ser comprovado também nas respostas obtidas quando se perguntou sobre a existência de situações em que o próprio usuário interno busca a documentação sem o auxílio do profissional do arquivo. Os usuários internos confirmaram isso, apontando ainda, que fazem tais buscas sozinhos, embora as façam sem dificuldades. Já os usuários externos apontaram que não há esse tipo de situação. O Quadro 13 apresenta as respostas a essa pergunta.

Quadro 13
Existência de situações de busca da documentação no arquivo sem apoio

Participante	Tipo	Resposta
Escritório 21	Usuário Externo	“Não.”
Escritório 24	Usuário Externo	“Não.”
Escritório 10	Usuário Interno	“Sim, eu sei como está organizado e eu mesmo procuro.”
Escritório 34	Usuário Interno	“Sim, não tenho dificuldade em encontrar.”

Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

É importante destacar que a busca da documentação e/ou informação sem a necessidade do apoio do profissional de arquivo pode estar relacionada ao trabalho desenvolvido pelos próprios funcionários do setor de arquivo do escritório que se concentram mais na organização do acervo, acreditando que esse trabalho é suficiente para facilitar o acesso das informações. Também se pode relacionar esse resultado com aqueles correspondentes ao perfil do profissional desses escritórios, que não têm formação em Arquivologia e que, talvez por esta razão, realizam as atividades estritamente concentradas na mediação implícita, e ainda sem atentar para o fato de que ainda nesse tipo de mediação, o diálogo com os usuários é fundamental.

Ainda em relação aos questionamentos para verificar possíveis sinais de alcance da dimensão dialógica da mediação da informação, foi perguntando se o arquivo oferece, e se já teve, um atendimento virtual. Em caso de confirmação, perguntou-se como foi esse tipo de atendimento e se o profissional do arquivo compreendeu as necessidades e atendeu as solicitações. As respostas exibidas no Quadro 14, todos os respondentes afirmaram a existência desse tipo de atendimento.

Quadro 14
Confirmação do atendimento virtual pelos arquivos analisados

Participante	Tipo	Resposta
Escritório 21	Usuário Externo	“Sim, se o documento for digital, um pdf ou uma guia eu passo um e-mail, ou ligo para o escritório e eles geralmente respondem rápido com a documentação sim.”
Escritório 24	Usuário Externo	“Sim, por e-mail, faço a solicitação.”
Escritório 10	Usuário Interno	“Eu consigo sim ter acesso as informações que eu preciso e que está no arquivo. Utilizo o próprio sistema, no caso eu mesmo acesso e consigo pegar a documentação digitalizada, se for necessário”
Escritório 34	Usuário Interno	“Sim, pelo sistema da empresa eu mesmo faço o procedimento de acessar o documento.”

Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

As respostas mostram, mais uma vez, que é estabelecido um contato direto do profissional do arquivo com os usuários externos dos escritórios de contabilidade, no intuito de atendê-los para a busca da documentação e/ou informação que estão em meio virtual. Em contrapartida, os usuários internos têm acesso a tais documentações e/ou informações virtuais, sem a presença do profissional do arquivo, ao utilizar sozinho os sistemas dos escritórios de contabilidade.

Diante disso, compreende-se que há indícios de alcance parcial da dimensão dialógica da mediação da informação, uma vez que a maioria dos profissionais se concentram mais nas atividades de mediação implícita da

informação, não desenvolvendo ações de aproximação mais intensa com os usuários.

Pontua-se também que, mesmo concentrando as atividades de mediação implícita da informação, os profissionais as fazem sem a consciência do que seja o fundamento da mediação da informação. Dessa maneira, tais profissionais se limitam a atender às demandas imediatas dos usuários. Isso faz com que eles não intensifiquem o processo dialógico, não contribuindo assim, para o processo de apropriação da informação.

Em relação a **dimensão estética**, as perguntas tiveram o intuito de buscar evidências de um conforto cognitivo que os usuários têm em relação ao arquivo do escritório de contabilidade. Diante disso, foram feitos questionamentos na perspectiva de destacar o acolhimento e o conforto do ambiente físico do arquivo em relação a esses usuários.

Foi perguntado, então, se a busca pela informação no arquivo é confortável e se há um acolhimento dos profissionais; se houve situações em que a ida ao ambiente de arquivo para a busca de informações, possibilitou a identificação de outras que não tinham sido previstas, bem como se o usuário costuma trabalhar e analisar as informações no próprio ambiente do arquivo. As respostas obtidas seguem apresentadas no Quadro 15.

Quadro 15
Existência de conforto e acolhimento nos arquivos analisados

Participante	Tipo	Resposta
Escritório 21	Usuário Externo	“Me sinto confortável em tirar as dúvidas que tenho e de perguntar tudo que preciso, com isso, as vezes descubro que tenho que solicitar outros documentos também. É sim acolhedor o tratamento dado pelos contadores aqui no arquivo. e eu faço a análise dos documentos aqui mesmo. Sim, percebo toda a organização no ambiente, o que me traz segurança.”
Escritório 24	Usuário Externo	“Às vezes me sinto um pouco inseguro de vir no escritório buscar algum documento ou informação, mas geralmente tudo é esclarecido quando venho e faço a solicitação aqui. Os contadores esclarecem tudo e me deixa confortável em perguntar quaisquer tipos de dúvidas que tenho e indicam quais outros documentos necessários também. Quanto ao ambiente, é perceptível a organização que é dada.”
Escritório 10	Usuário Interno	“Me sinto confortável em vir buscar a informação aqui no arquivo, porque existe um trabalho de organização e limpeza que facilita a busca. Geralmente venho no arquivo já decidido no que levar, por isso é incomum ter situações de precisar buscar novos documentos. No arquivo, só pego a documentação.”
Escritório 34	Usuário Interno	“Sim, é confortável e agradável o ambiente de arquivo; entendo onde estão as informações que preciso e não encontro muitas dificuldades ou algum desconforto em vir procurar e fazer a pesquisa da documentação aqui no arquivo. As vezes acontece de ter de procurar outro documento não previsto inicialmente.”

Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Pontua-se pelas respostas apresentadas que os usuários externos (escritório 21 e escritório 24) que estes se sentem confortáveis e acolhidos nos arquivos dos escritórios de contabilidade. Há, nas respostas, evidências que sugerem que o ambiente do arquivo, aliado ao suporte oferecido pelos profissionais, promovem uma atmosfera de segurança e acolhimento,

encorajando os usuários a esclarecerem dúvidas e encontrarem as respostas de que precisam.

Por outro lado, observa-se que no caso dos usuários internos o conforto é restrito ao ambiente físico e à organização do acervo, reafirmando ao fraco processo dialógico com o profissional do arquivo.

Ainda esses mesmos usuários internos (escritórios 10 e 34), destacaram o trabalho de organização desenvolvido no arquivo e disposição cuidadosa da documentação que, não apenas proporcionam conforto, mas também garantem segurança aos profissionais que buscam informações nesse ambiente.

Tais respostas indicam que o diálogo se intensifica mais com os usuários externos e, por outro lado, que os únicos elementos indicativos do alcance da dimensão estética é o conforto e a sensação de acolhimento que esses arquivos proporcionam. Contudo, esses elementos ainda não permitem afirmar que se observou indicadores do alcance da dimensão estética. Acredita-se que há necessidade de redimensionamento das atividades desses arquivos no sentido de avançar na tentativa de alcance da dimensão estética da mediação da informação.

Em relação às perguntas direcionadas a apontar possíveis sinais de alcance da **dimensão formativa**, foi feita uma pergunta aos usuários a fim de que eles relatassem experiências de utilização dos arquivos dos escritórios, que apontou relações com outros documentos, que até então não tinha conhecimento. Ou seja, o intuito era o de verificar possíveis sinais de que o processo de mediação da informação nos arquivos tem contribuído para mudanças nos conhecimentos do usuário.

As respostas obtidas, e apresentadas no Quadro 16, sugerem que em algum nível a maioria dos usuários respondentes têm a percepção de que seus conhecimentos se alteram a partir da consulta às informações localizadas e acessadas nos arquivos.

Quadro 16
Percepção dos usuários quanto a alterações de conhecimentos
a partir da consulta aos arquivos analisados

Participante	Tipo	Resposta
Escritório 21	Usuário Externo	“Sim. Os relatórios contábeis permitem com que a gente tenha base e novos conhecimento para tomar as decisões na empresa.”
Escritório 24	Usuário Externo	“Não me recordo.”
Escritório 10	Usuário Interno	“Sim, uma situação que me lembro é quando estávamos auditando os registros de folha de pagamento de um cliente e percebemos que tinha uma disparidade nos valores das contribuições de previdência social. Ao investigar nos documentos de arquivo, descobrimos que o erro estava relacionado a uma mudança na legislação tributária que não havia sido adequadamente registrada nos documentos anteriores. Essa descoberta nos permitiu atualizar os registros e garantir conformidade com as novas regulamentações.”
Escritório 34	Usuário Interno	“Sim, já aconteceu algumas vezes. Por exemplo, ao revisar os registros de despesas nos documentos de arquivo de um cliente, encontrei uma transação que correspondia a uma entrada em um outro documento que não estava inicialmente relacionado. Isso ajudou a identificar uma transação anteriormente perdida e a reconciliar os dados de forma mais precisa.”

Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

É importante pontuar que a percepção dos usuários, quanto a dimensão formativa, está mais relacionada ao processo de troca de informações com o contador e não à mediação que deveria ser exercida pelo profissional da informação, o que demonstra uma fragilidade no processo de mediação da informação, o que sugere também fragilidade no alcance das dimensões dialógica, estética e formativa da mediação da informação.

Já quanto ao possível alcance da **dimensão ética** buscou-se verificar a percepção dos usuários quanto a integridade e a discrição no tratamento das informações nos arquivos do escritório de contabilidade, assim como suas

percepções quanto ao sigilo de informações pessoais ou institucionais e sobre a existência de trato cortês e respeitoso em relação à exposição de possíveis dificuldades que tenham na busca de documentos, cujas respostas estão expostas no Quadro 17, indicando que dois desses usuários externos (escritório 21 e escritório 24) reconhecem o cuidado do profissional que os atende nesses arquivos com a ética do sigilo.

Quadro 17
Percepção dos participantes quanto ao sigilo das informações e o cuidado por parte dos profissionais do arquivo

Participante	Tipo	Resposta
Escritório 21	Usuário Externo	“Sim, percebo que tem esse cuidado e discrição, no atendimento e na maneira como vemos a organização da documentação disposta no arquivo.”
Escritório 24	Usuário Externo	“Sim, percebo que tem esse cuidado e discrição, no atendimento.”
Escritório 10	Usuário Interno	“Percebo o cuidado com o sigilo das informações na forma como é organizado os documentos (por código), que impede que pessoas de fora do escritório reconheça a documentação da empresa.”
Escritório 34	Usuário Interno	“Sim, atualmente tem que ter todo um cuidado porque existem legislações quanto a esse sigilo de informações.”

Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Em relação aos usuários internos, é interessante ressaltar o ponto destacado do respondente do escritório 10, que destaca o trabalho de organização do acervo apagando a figura do profissional que realiza o trabalho do arquivo.

Essas respostas também permitem afirmar que, quanto a dimensão ética, o alcance se limita ao cuidado com os conteúdos informacionais tratados e colecionados no arquivo, assim como quanto ao uso desse conteúdo. Em nenhuma delas se obteve sinais do alcance da dimensão ética no que diz respeito às interações humanas em torno dos conteúdos.

Em se tratando da **dimensão política**, as perguntas tiveram o intuito de verificar sinais em que o usuário da informação contábil toma consciência de como deve ser a relação dele com esse tipo de informação perante a

sociedade, ou seja, quando ele se transforma em um sujeito político, a partir do processo de mediação da informação.

Dessa maneira, as perguntas tiveram como perspectiva as experiências que esses usuários tiveram no arquivo: se tais experiências permitiram compreender melhor o contexto socioeconômico do País, bem como se a dinâmica de interação com os documentos, profissionais e colegas no processo de mediação da informação mudaram a compreensão quanto a forma de buscar e interpretar as informações.

As respostas apresentadas no Quadro 18, demonstram que esses usuários entendem que o tipo de informação que é mediada pelos arquivos dos escritórios de contabilidade tem a capacidade de tornar o sujeito mais consciente da importância da informação acessada para a dinâmica da vida social, contudo essas respostas são insuficientes para afirmar o alcance da dimensão política da mediação da informação. É preciso destacar que a presença de um profissional da informação mediando essa informação, e não do contador resultaria em um processo de mediação da informação mais consistente, em que os reflexos da mediação da informação na formação de um sujeito político seria mais acentuado.

Quadro 18
Percepção dos participantes quanto a questões socioeconômica a partir das informações mediadas pelos arquivos

Participante	Tipo	Resposta
Escritório 21	Usuário Externo	“Acho que as informações do arquivo não permitem eu compreender a situação socioeconômica do País, uma vez que, no meu caso, eu acesso as informações da minha empresa e só com essas informações eu não poderia ampliar e fazer uma relação para o que acontece no país como um todo. Em relação a essa dinâmica de interação com os profissionais, muda a minha noção de interpretar a informação e é importante para as decisões que tenho que tomar na empresa.”
Escritório 24	Usuário Externo	“Acho que a conversa com o contador sobre os relatórios gerados sempre me traz novos entendimentos e dá mais segurança para eu adotar as decisões na minha empresa e isso atinge não só a mim, mas aos meus clientes, fornecedores e funcionários. Então sim, as informações têm relação com as questões socioeconômica.”
Escritório 10	Usuário Interno	“Concordo que as informações do arquivo permitem eu entender a situação socioeconômica do Brasil, já que identifico padrões que acontecem e que refletem de maneira nacional.”
Escritório 34	Usuário Interno	“As informações contábeis daqui do escritório podem dar uma noção de como está a situação socioeconômica do Brasil pois trazem a situação financeira das empresas clientes. Quanto a dinâmica de interação como os documentos.”

Fonte: Elaborado pelo autor (2024)

Ressalta-se também que a ausência dos profissionais da informação nos ambientes de arquivo enfraquece as possíveis ações de mediação direta da informação, fazendo com que os próprios usuários internos façam as suas buscas de maneira própria, o que acaba por fragilizar o processo de mediação da informação. A mediação da informação mais intensamente realizada nesses arquivos é a mediação implícita (indireta).

Diante desses resultados pode-se afirmar que, quanto aos sinais indicativos do alcance das dimensões da mediação da informação, só foi possível identificar elementos indicativos do parcial alcance das dimensões, em especial concentrados nos elementos próprios da mediação implícita (indireta),

relacionados à linguagem de descrição dos conteúdos que permitem um bom nível de organização do acervo e referentes ao conforto e acolhimento que esse ambiente oferece. Além disso, quanto aos cuidados éticos no tratamento desse conteúdo e ao potencial político deles. Resultados, portanto, limitados para o estabelecimento de indicadores do alcance das dimensões da mediação da informação nos arquivos analisados.

No entanto, pode-se afirmar que, embora insuficientes, os resultados trazem, mesmo que limitadamente, alguns sinais que poderão, em estudos futuros sobre a mediação da informação em arquivos, serem expandidos. Os resultados obtidos podem sinalizar particularidades que precisam ser revistas no trabalho mediador das informações contidas em arquivos.

Feita a apresentação dos resultados obtidos, é possível afirmar que os três objetivos específicos traçados pela pesquisa foram atingidos, o que consolida o alcance do objetivo geral, que foi verificar de que maneira ocorre o processo de mediação da informação orgânica nos escritórios de contabilidade de Salvador. Assim, apresentados os resultados, passa-se na próxima seção às discussões destes com base no referencial teórico e empírico que orientou o estudo.

5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção serão feitas as discussões, à luz da fundamentação teórica e empírica, dos resultados de investigação desta pesquisa. Tais resultados foram apresentados na seção anterior e obtidos por meio do traçado metodológico adotado.

No intuito de evidenciar o alcance do objetivo geral desta pesquisa, que foi o de verificar de que maneira ocorre o processo de mediação da informação nos escritórios de contabilidade de Salvador, esta seção foi dividida em três subseções, correspondentes, respectivamente, aos objetivos específicos que, em articulação, demonstram o alcance do objetivo geral da pesquisa.

Dessa forma, na primeira subseção, discute-se os resultados referentes ao perfil dos profissionais dos arquivos desses escritórios de contabilidade. A pesquisa revela que há uma ausência de profissionais da informação atuando nos arquivos dos escritórios de contabilidade.

Na segunda subseção, discute-se, à luz do referencial teórico, os resultados identificados sobre a maneira como ocorrem as ações de mediação da informação, tanto explícita (direta) quanto implícita (indireta), realizadas nos arquivos dos escritórios contábeis.

Já a última subseção apresenta a discussão dos resultados relacionados aos sinais indicativos de alcance das dimensões da mediação da informação, em que foi possível identificar elementos indicativos do parcial alcance das dimensões concentrados, principalmente, nas atividades de mediação implícita (indireta) da mediação.

5.1 A AUSÊNCIA DE PROFISSIONAIS DE ARQUIVO NOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS DE SALVADOR

Os resultados obtidos na pesquisa mostram que, embora os arquivistas sejam os profissionais mais capacitados para a identificação, produção, classificação, avaliação, descrição, aquisição, difusão e preservação dos documentos orgânicos em qualquer tipo de empresa (Rousseau; Couture, 1998; Rodrigues, 2011; Belloto, 2002; Schellenberg, 2007), os responsáveis

pelos arquivos dos escritórios de contabilidade analisados não possuem formação acadêmica em Arquivologia.

É importante salientar que a Arquivologia, enquanto disciplina integrante do campo científico da Ciência da Informação, tem como objetivo estabelecer o conhecimento dos arquivos e da arquivística, especializando profissionais nos estudos teórico-metodológicos da informação orgânica registrada em documentos (Fonseca, 2004; Marques, 2017).

Nos ambientes empresariais, a Arquivologia desempenha um papel importante, pois esses cenários permitem a aplicação de seus métodos e técnicas, afinal, a informação gerada nas empresas é essencial para o desenvolvimento das atividades, tarefas e tomadas de decisão (Valentim, 2012).

Nesse sentido, a atuação do arquivista nos escritórios de contabilidade potencializa a organização e a eficiência do arquivo, valorizando a informação contábil, principal tipo de informação orgânica presente nesses ambientes (Conduto e Fadel, 2014; Marion e Ribeiro, 2011; Yamamoto e Salotti, 2006; Dias Filho, 2013; Valentim, 2012). Contudo, os resultados da pesquisa revelam que, nos escritórios analisados, não há arquivistas atuando.

Em vez disso, quem assume a responsabilidade pelos arquivos são contadores, administradores e bacharéis em Direito – profissionais que, embora mantenham contato com a informação, não possuem formação específica em atividades de arquivo, tratando a informação em uma perspectiva que não visa maximizar a importância do arquivo no escritório (Lima; Llarena; Santos, 2014).

Por outro lado, os arquivistas, em sua formação acadêmica, compreendem, a partir das diversas abordagens teóricas arquivísticas presentes na literatura, o caráter orgânico do documento de arquivo, identificando a gênese documental como um atributo que diferencia o documento de arquivo dos demais tipos de documentos e estabelecendo a relação do documento de arquivo com aspectos ligados à informação (Belloto, 2002; Schellenberg, 2007; Ávila, 2011; Tognolli; Guimarães, 2011, Barros, 2015, Bernardes, 2008).

Ressalta-se também que o arquivista é um profissional da informação e, por isso, é considerado um mediador da informação (Almeida Júnior, 2015a), que deve conhecer os fundamentos constitutivos e agir de maneira consciente frente às ações de mediação da informação.

Percebe-se, então, que o trabalho dos profissionais nos arquivos dos escritórios de contabilidade analisados nesta pesquisa, que não têm formação em Arquivologia, baseia-se apenas em atividades pautadas em conhecimentos elementares e ainda limitados sobre organização, tratamento e gestão documental, conhecimentos estes adquiridos em grande parte por meio de cursos e/ou treinamentos de curta duração, sem a estatura da formação em nível de graduação superior, conforme os dados obtidos.

Além disso, é relevante destacar a existência de um instrumento legislativo na Arquivologia, a Lei nº 6.546/1978, que tem como objetivo regulamentar e apresentar as características da profissão de arquivista, promovendo o fortalecimento da classe profissional no ambiente de trabalho.

Pontua-se que essa Lei está em vigor há 46 anos, indicando a necessidade de atualização, já que atualmente o Brasil conta com vários cursos de graduação em Arquivologia, qualificando o arquivista em formação de nível superior e com o desenvolvimento de competências e de conhecimentos que tornam o trabalho dos arquivos mais efetivos. Se há 46 anos atrás, pela ausência da graduação em Arquivologia, esta Lei autorizou a atuação de profissionais diversos em arquivos, sendo considerados arquivistas, caso tivessem atuação nesses espaços por 5 anos ininterruptos ou 10 anos com interrupções, na contemporaneidade isso não é mais necessário porque o Brasil conta com arquivistas qualificados.

Por outro lado, mesmo existindo essa regulamentação, ela não é plena e efetivamente conhecida, como ficou evidenciado pelos resultados obtidos na pesquisa. Esses resultados indicam a presença de outros profissionais atuando no arquivo. Dessa forma, eles integram a condição descrita por Lopez (2008) como "estar arquivista" – isto é, profissionais sem formação acadêmica em Arquivologia, mas que são contratados para organizar e fazer a gestão dos arquivos nos escritórios.

Há ainda outro fator evidenciado pelos dados obtidos na pesquisa: conforme Quadro 6, os cargos atribuídos aos responsáveis pelos arquivos, registrados nas carteiras profissionais, não são intitulados como “arquivistas”. Isso revela o desconhecimento das características do perfil do arquivista pelos contratantes das empresas, que, muitas vezes, por essa razão, não ofertam vagas de trabalho utilizando a nomenclatura “arquivista”. Muitas empresas desconhecem a formação acadêmica em Arquivologia, bem como os instrumentos legais que garantem os direitos, deveres, funções e atividades dos arquivistas (Almeida; Davanzo; Pazin-Vitoriano, 2018).

Pontua-se também que, embora a Arquivologia contribua para a formação de novos profissionais – com 16 (dezesesseis) universidades no Brasil oferecendo graduação em Arquivologia de modo presencial e 1 (um) curso de modo EAD (Souza, 2021) – a pesquisa evidencia que a formação acadêmica, por si só, não é suficiente para garantir ambientes de arquivos com profissionais qualificados nos escritórios de contabilidade.

Além disso, é necessário que se pense em estimular a criação de um mercado de trabalho para os arquivistas, visando valorizar essa carreira profissional. É importante salientar que, todas as organizações produzem documentos e, portanto, necessitam que tais informações sejam gerenciadas de forma adequada (Santos, Barbalho e Santos Filha, 2015).

Assim, pode-se afirmar que os 1.129 escritórios de contabilidade de Salvador, universo identificado para essa pesquisa, são espaços propícios para a atuação do profissional formado em Arquivologia, mas que precisam ser objeto de uma atuação da classe arquivística, de modo a se abrir o mercado de trabalho aos graduados em Arquivologia, aptos a realizar uma mediação efetiva da mediação da informação.

Todavia, há no Brasil uma carência de um conselho de classe profissional para a Arquivologia (Ridolphi, 2016) que traz prejuízos para os arquivistas e a salvaguarda da documentação brasileira. A criação de um conselho de classe na Arquivologia não apenas disciplinaria o exercício profissional, como destacado por Sobral e Lessa (2020), mas também fiscalizaria a adequada ocupação do mercado de trabalho em arquivos pelos profissionais formados na área. Isso impediria a presença de outros

profissionais atuando nesses ambientes, fato que, conforme demonstrado na pesquisa, ocorre nos arquivos dos escritórios de contabilidade.

Cumpra observar que até mesmo para as profissões que apresentam conselhos profissionais, à exemplo da Biblioteconomia e Museologia, assegurar plenamente a ocupação dos postos de trabalho pelos profissionais qualificados é uma tarefa que exige esforços. No entanto, devido a existência do conselho de classe profissional, as ações fiscalizadoras ocorrem, o que mitiga a ocupação indevida da função por pessoas que não são qualificadas para esse tipo de atividade.

Nesse sentido, diante da falta de um conselho profissional na Arquivologia, cabe às associações arquivísticas, como a AABA, buscar formas para agregar os arquivistas por meio de cursos, congressos e outros eventos do gênero, valorizando a profissão e debatendo as questões relacionadas aos arquivos (Andrade, 2024).

Em resumo, então, o perfil profissional dos responsáveis pelos arquivos analisados revela a ausência de arquivistas, o que implica em ambientes que não usufruem de uma organização adequada, capaz de potencializar a importância do arquivo e da efetiva mediação da informação contábil para os usuários. As consequências disso poderão ser verificadas a partir da próxima subseção, quando serão discutidas as ações desenvolvidas por esses profissionais no âmbito da mediação da informação.

5.2 AÇÕES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO DIRETA E INDIRETA REALIZADAS NOS ARQUIVOS DE ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS DE SALVADOR

Inicialmente, embora Vieira (2012) e Santos (2015) apontem apenas os departamentos contábil, fiscal e pessoal como os mais comuns na organização dos escritórios de contabilidade, os profissionais dos arquivos analisados nesta pesquisa realizam suas atividades a partir das documentações produzidas e/ou tramitadas nos setores contábil, pessoal, fiscal e societário, conforme demonstrado no Quadro 6.

Acrescenta-se também que as ações desenvolvidas por esses profissionais visam facilitar o acesso da informação contábil com os usuários.

Ao traçar quem seriam os usuários da informação contábil, Conduto; Fadel, (2014) e Gazzola; Woida, (2020) listam uma relação de pessoas e instituições, conforme identificados no Quadro 2. Todavia, os dados obtidos da pesquisa, a partir da análise das respostas apresentadas, apontam que os usuários da informação contábil nos escritórios analisados são divididos em usuários internos (profissionais do escritório que utilizam os documentos para execução de suas atividades) e os usuários externos (clientes dos escritórios).

Feita essas observações a respeito da organização e dos usuários do arquivo dos escritórios contábeis analisados, destaca-se as atividades que são realizadas pelos profissionais responsáveis desses arquivos.

Os resultados da pesquisa indicam que os profissionais organizam, digitalizam e protocolam documentações. Essas ações visam promover o encontro dos usuários com a informação sem, no entanto, envolver a interação direta do profissional com o usuário da informação contábil. Portanto, tais práticas se relacionam às atividades de mediação implícita (indireta) da informação (Almeida Júnior, 2009; Santos Neto, 2019).

Nesse entendimento, cumpre observar que as atividades da mediação implícita (indireta) da informação desenvolvidas pelos responsáveis do arquivo da pesquisa analisada estão associadas a Gestão Documental, que visa uma organização eficiente dos documentos produzidos e/ou recebidos de maneira a facilitar o fluxo de informação (Ávila, 2011; Bernardes, 2015; Indolfo, 2007; Lousada; Valentim, 2012).

Todavia, as respostas obtidas na pesquisa, sobre as atividades desenvolvidas pelos responsáveis dos arquivos analisados indicam a ausência de processos básicos na Gestão Documental. Isso pode ser comprovado na Tabela 4, que apresenta que dos 35 entrevistados, apenas 17, fazem o protocolo dos documentos, atividade que representa o início da gestão documental e que permite fazer o controle da tramitação e expedição de documentos (Santos; Reis, 2011).

As ações de ordenação e classificação da documentação também são citadas pelos respondentes e, assim como o protocolo, representam atividades que são elementares para a gestão documental do arquivo, mas que não estão presentes nas respostas de todos os 35 profissionais que participaram da

pesquisa. Pontua-se que classificação e a ordenação referem-se atividades que estão relacionadas ao aspecto intelectual do profissional do arquivo, pois implicam na criação de categorias, a partir de associações com o organismo produtor de documentos (Gonçalves, 1998).

A pesquisa também revela, em menor quantidade, que os responsáveis pelos arquivos atendem e orientam os usuários externos (clientes) e/ou usuários internos (profissionais dos escritórios). Essas atividades, que envolvem o serviço de referência e a educação para a informação nos arquivos, requerem contato direto com o usuário da informação contábil. Dessa forma, é possível associar essas ações às atividades de mediação explícita (direta) da informação (Almeida Júnior, 2009; Brandão, 2022).

Chama atenção, nos resultados obtidos a respeito das atividades desenvolvidas pelos profissionais dos arquivos dos escritórios analisados, a ausência, nas falas dos respondentes, sobre os instrumentos arquivísticos, como o Plano de Classificação e a Tabela de Temporalidade e Destinação dos Documentos, fundamentais para a execução da organização e gestão dos documentos na instituição (Ávila, 2011).

Nesse sentido, ao identificar as lacunas nos processos que compõem a gestão e o fluxo documental, é possível estabelecer uma relação direta com a ausência da atuação qualificada de profissionais da Arquivologia

Além disso, é preciso pontuar que essa pesquisa não se concentrou em avaliar o detalhamento de como as atividades citadas pelos entrevistados são realizadas. Dessa forma, não se tem elementos suficientes para comprovação, mas há uma grande probabilidade de que tais atividades relatadas pelos participantes da pesquisa não atendam aos princípios e às orientações do campo da Arquivologia.

Sendo assim, percebe-se que as atividades exercidas no arquivo carecem de um tratamento mais técnico e qualificado, assim como da realização da mediação consciente da informação, de acordo com as formulações de Almeida Júnior (2006, 2008, 2009, 2015a) e Gomes (2014, 2017, 2019a, 2019b, 2020, 2021a, 2023). Ainda assim, foi possível identificar ações de mediações implícitas (indiretas) e explícitas (diretas) da informação, que são discutidas na próxima subseção com base no fundamento da

mediação da informação, buscando refletir se essas atividades são exercidas de maneira consciente ou inconsciente, bem como os possíveis indicadores do alcance das dimensões constitutivas da mediação da informação.

5.3 ELEMENTOS INDICATIVOS DO ALCANCE PARCIAL DE DIMENSÕES DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NOS ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE

Ao analisar a percepção dos profissionais responsáveis pelos arquivos dos escritórios de contabilidade sobre suas atividades de mediação da informação, percebe-se uma contradição. Embora se considerem mediadores da informação, suas justificativas mostram divergências em relação ao conceito de mediação da informação definido por Almeida Júnior (2015a).

É possível perceber isso nos depoimentos apresentados no Quadro 13, em que são apresentadas respostas que associam a mediação da informação à ideia de senso comum sobre mediação. Ou seja, eles veem a mediação apenas como uma “ponte”, considerando-a apenas como um meio de ligação entre o usuário e a informação. Isso contraria os sentidos de interferência e de intencionalidade que existem no entendimento do que seja o processo de mediação da informação e que, portanto, favorecem o desenvolvimento do protagonismo social (Gomes, 2014, 2017, 2019a, 2019b, 2020, 2021a, 2021b, 2023).

Ainda sobre a percepção desses profissionais do arquivo sobre o que é mediação da informação, é possível identificar outra contradição em relação ao conceito de mediação da informação consolidado na Ciência da Informação. Isso se reflete nos depoimentos dos profissionais graduados em contabilidade, que se dizem mediadores da informação porque possuem conhecimentos técnicos das informações presentes nos documentos contábeis. Para eles, então, a mediação da informação estaria relacionada a uma mera tradução das informações para os usuários.

Essa justificativa, porém, vai de encontro à finalidade da mediação da informação, que não é apenas suprir uma necessidade informacional utilitarista e imediata dos usuários, mas sim permitir a apropriação da informação e, dessa forma, uma conscientização do sujeito em relação àquela informação,

possibilitando, inclusive, o surgimento de novas necessidades informacionais (Almeida Júnior, 2015a; Gomes, 2019b, 2020, 2021a, 2021b, 2023).

Dessa maneira, ao pontuar que os responsáveis pelos arquivos dos escritórios de contabilidade analisados não compreendem o que é o processo de mediação da informação, é possível afirmar que eles também não entendem quais são as dimensões constitutivas da mediação da informação. Nesse sentido, eles realizam a mediação da informação de maneira inconsciente, não percebendo a força da ação mediadora que desenvolvem.

O processo de mediação da informação que não seja realizado de maneira consciente não contribui para o desenvolvimento cultural e social dos usuários, associando-se assim às ações rotineiras, burocráticas, sem controle e criticidade do sujeito mediador (Santos; Sousa; Almeida Júnior, 2021).

É preciso pontuar, mais uma vez, que o cenário apresentado, caracterizado por uma mediação da informação inconsciente, é principalmente justificado pela ausência de profissionais da informação, como arquivistas, que possuem o conhecimento teórico e técnico necessário para desenvolver as atividades de arquivo como agentes mediadores.

Alinhado a isso, pontua-se que no exercício da *práxis*, torna-se possível superar os limites que impedem uma mediação eficaz da informação, permitindo que os mediadores adquiram uma compreensão mais crítica e clara do que estão fazendo, por que estão fazendo e como podem melhorar o processo de mediação da informação (Gomes, 2023).

Embora a pesquisa não apresente sinais indicativos da efetividade da mediação da informação de maneira consciente que, de acordo com Gomes (2016, 2017, 2019a, 2019b, 2020, 2021a, 2021b, 2023) consiste na articulação do alcance das cinco dimensões constitutivas da mediação da informação (dialógica, estética, formativa, ética e política) é possível identificar, a partir dos depoimentos dos usuários entrevistados, elementos que indicam o alcance parcial dessas dimensões, em consequência da realização de uma mediação inconsciente da informação.

Quanto a dimensão dialógica, Gomes (2023) aponta que esta representa a condição e instância sustentadora da ação de mediação da informação, que exige do agente mediador estar preparado e disposto a

respeitar as diferenças, promover um diálogo compreensivo e acolhedor, e garantir que todos os envolvidos tenham um espaço para expressar suas opiniões e serem ouvidos.

Nesse contexto, a pesquisa revela indícios de um alcance parcial da dimensão dialógica. Isso ocorre porque os profissionais na função de mediadores da informação se preocupam a atender, predominantemente, às demandas imediatas dos usuários. Assim, os depoimentos dos usuários internos dos escritórios de contabilidade analisados indicam que não há uma intensificação no processo dialógico com eles.

Além disso, as respostas obtidas desses usuários evidenciam que os agentes mediadores se concentram principalmente nas atividades de mediação implícita (indireta) da informação que não envolve uma interação direta com o usuário (Almeida Júnior, 2009).

Em relação à dimensão estética, Gomes (2023) afirma que ela é intensificada por meio de um diálogo consciente e crítico. Observa-se, então, que se entre os usuários e os profissionais dos arquivos dos escritórios analisados há um fraco processo dialógico, não é possível identificar indicadores de alcance da dimensão estética.

Pelos depoimentos dos usuários internos e externos, não foi possível observar indícios da dimensão estética, que desestabiliza os conhecimentos e percepções dos indivíduos com novas e diferentes ideias, promovendo uma reavaliação e expansão das perspectivas pessoais (Gomes 2024).

Em se tratando do alcance da dimensão formativa, esta implica em uma transformação profunda nos indivíduos, que amplia seus conhecimentos e visão de mundo, resultando em um crescimento pessoal (Gomes, 2023). Apesar de alguns depoimentos apresentados no Quadro 16 apontarem que, em algum nível, os usuários percebem que seus conhecimentos se alteraram a partir das consultas às informações acessadas nos arquivos, ainda é necessário avaliar a profundidade dessa transformação para determinar se a dimensão formativa foi alcançada.

A dimensão ética da mediação da informação refere-se ao conjunto de práticas e atitudes que asseguram um ambiente inclusivo, respeitoso e humanizador durante o processo de mediação (Gomes, 2023).

Na pesquisa, é possível identificar apenas indícios de um alcance parcial da dimensão ética, limitados ao cuidado com os conteúdos informacionais tratados no arquivo, assim como ao uso desse conteúdo. Isso pode estar atribuído ao fato de que as informações contábeis, presentes nos arquivos dos escritórios de contabilidade estão relacionadas à situação econômico-financeira de uma organização, sendo imprescindível o sigilo quanto a essas informações (Marion, Ribeiro, 2011). Todavia, é importante pontuar que não há sinais do alcance da dimensão ética no que diz respeito às interações humanas em torno dos conteúdos.

Já dimensão política, quando plenamente integrada com as demais dimensões, fortalece o protagonismo social, promovendo a interpelação, o debate, a crítica e as ações coletivas que transcendem o ambiente informacional (Gomes, 2014). No entanto, a pesquisa aponta que é difícil identificar indicadores específicos da dimensão política, devido à fraca manifestação das outras dimensões.

Dessa forma, considera-se que os três objetivos específicos foram alcançados, já que foi possível traçar o perfil do profissional do responsável pelos arquivos nos escritórios de contabilidade que integraram a amostra, também foi possível identificar e descrever as ações de mediação da informação – diretas e indiretas – realizadas por esses mediadores da informação orgânica, e ainda apontar sinais de possíveis indicadores do alcance das dimensões da mediação da informação nas atividades desenvolvidas nesses arquivos.

Assim, o objetivo geral foi alcançado, pois, com essas informações, foi possível analisar como ocorre o processo de mediação da informação orgânica nos escritórios de contabilidade de Salvador. Ao atingir esse objetivo, este estudo contribui para o desenvolvimento e aperfeiçoamento de pesquisas futuras sobre a mediação da informação em arquivos, destacando e analisando particularidades que precisam ser revisadas no trabalho mediador das informações arquivísticas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta dissertação teve como objetivo geral verificar de que maneira ocorre o processo de medição da informação orgânica nos arquivos dos escritórios de contabilidade de Salvador. Ao focalizar o processo de mediação da informação nos ambientes organizacionais, e não nos ambientes tradicionais da informação, este estudo trabalhou com uma abordagem em torno do tema que é pouco explorada no âmbito da Ciência da Informação.

Em um contexto no qual a informação orgânica é fundamental para a tomada de decisões dos usuários internos e externos dos escritórios de contabilidade, a pesquisa aponta aspectos que devem ser revistos no cenário dos arquivos desses escritórios em Salvador. Entre esses aspectos, destaca-se a necessidade do ingresso de arquivistas para atuar nesses ambientes.

Percebe-se isso nos resultados da pesquisa, que revelaram a ausência de profissionais com formação acadêmica em Arquivologia atuando como responsáveis pelos arquivos dos escritórios contábeis de Salvador. Essa lacuna interfere diretamente na qualidade e na eficácia das atividades desenvolvidas nos arquivos, incluindo a implementação de práticas arquivísticas adequadas. A ausência do profissional arquivista nesses ambientes enfraquece o processo de mediação da informação no contexto analisado.

Dessa forma, a ausência de arquivistas como responsáveis pelos arquivos dos escritórios de contabilidade resulta em um processo de mediação da informação orgânica realizada de maneira inconsciente, que se limita em atender, apenas, as demandas imediatas, sem o intuito de promover a apropriação da informação pelos usuários. A falta de um profissional da informação, como os arquivistas, impede a adoção de metodologias reflexivas, essenciais em uma mediação consciente da informação.

Pontua-se também que, mesmo que inconsciente, as atividades desenvolvidas pelos profissionais que atuam nos arquivos desses escritórios são predominantemente classificadas como ações de mediação implícita da informação (indireta) centrada especificamente na organização, digitalização e protocolização de documentos. Vale destacar que esta pesquisa não se

aprofundou em como tais atividades são executadas; no entanto, é provável que, pela falta de formação especializada dos profissionais, essas atividades sejam realizadas sem o devido alinhamento com os princípios e orientações da Arquivologia, tampouco sejam realizadas de acordo com o fundamento da mediação da informação.

Diante disso, os profissionais mediadores da informação que atuam como responsáveis por esses arquivos não percebem a força da ação mediadora que desenvolvem, limitando o alcance efetivo das cinco dimensões da mediação da informação: dialógica, estética, formativa, ética e política.

Além disso, é preciso pontuar que, embora não faça parte dos objetivos desta pesquisa, os resultados sugerem a necessidade urgente de inserção de arquivistas nos escritórios de contabilidade de Salvador para o aperfeiçoamento da organização e gestão documental, garantindo também uma mediação da informação mais efetiva e consciente. As empresas devem considerar a contratação de profissionais qualificados em Arquivologia e promover a formação contínua dos funcionários atuais.

Por essa razão, recomenda-se que a entidade de classe arquivística na Bahia, a AABA, e até mesmo a Universidade, a UFBA, em um trabalho conjunto, com profissionais e estudantes, intensifiquem esforços para apresentar e divulgar a atuação do arquivista nos escritórios de contabilidade de Salvador, valorizando não só a preparação técnica desses profissionais para questões relacionadas aos arquivos, como também, destacando-os como profissionais da informação, que se orientem pelo fundamento da mediação da informação para o desenvolvimento do seu trabalho. Isso estimulará a ampliação do mercado de trabalho para os profissionais arquivistas, assim como a valorização do processo de apropriação da informação contábil por parte dos usuários desses ambientes informacionais.

Por fim, assinala-se que este estudo conseguiu atingir seus objetivos específicos e, conseqüentemente, o seu objetivo geral, pois descreveu como ocorre a mediação da informação orgânica nos escritórios de contabilidade de Salvador, o perfil dos profissionais que realizam essa mediação e os seus limites no alcance das dimensões da mediação da informação. Ao destacar as particularidades que precisam ser revistas na prática profissional dos agentes

mediadores das informações nos arquivos organizacionais, espera-se que este trabalho contribua para o desenvolvimento de futuras pesquisas sobre a mediação da informação orgânica nos ambientes organizacionais.

Sendo assim, como sugestões para pesquisas futuras aponta-se no âmbito da formação e prática profissional: explorar em maior profundidade a atuação dos arquivistas nos arquivos dos escritórios de contabilidade, ou em qualquer outro ambiente organizacional, analisando como a formação acadêmica em Arquivologia influencia em um processo consciente de mediação da informação. E, no âmbito de estudo dos usuários: investigar as percepções dos usuários das informações orgânicas sobre as práticas de mediação da informação quando realizadas por profissionais com formação em Arquivologia.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. *In: Encuentro de Educadores e Investigadores em Bibliotecologia, Archivologia, Ciência de la Información y de la Documentación de Iberoamérica y el Caribe (EDIBCIC)*, 7., 2006, Marília. **Anais [...]**. Marília: UNESP, 2006. Disponível em: https://edific.org/wp-content/uploads/2022/02/Actas_VII_EDIBCIC.pdf. Acesso em: 17 mar. 2022.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da Informação e múltiplas linguagens. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB*, 9., 2008, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: USP, 2008. Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/1343/Media%C3%A7%C3%A3o%20da%20informa%C3%A7%C3%A3o.pdf?sequence=1>. Acesso em: 17 mar. 2022.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendência da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília/DF, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/170/170>. Acesso em: 18 mar. 2022.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F.; SANTOS NETO, J. A. Mediação da informação e a organização do conhecimento: interrelações. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 98-116, maio/ago. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716>. Acesso em: 10 mar. 2022.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In: BORTOLIN, S; SANTOS NETO, J. A; SILVA, R. J. (org.). **Mediação oral da informação e da leitura***. Londrina: Abecin, 2015a. p. 9-32.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: dimensões. 2015b. Disponível em: https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=939. Acesso em: 25 mar. 2022.

ALMEIDA, L. M. de; FARIAS, G. B. de; FARIAS, M. G. G. Competências do bibliotecário: o exercício da mediação implícita e explícita na biblioteca universitária. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, [S. l.], v. 11, n. 2, p. 431–448, 2018. DOI: 10.26512/rici.v11.n2.2018.8336. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/8336>. Acesso em: 1 maio. 2022.

ALMEIDA, M.F.I.; DAVANZO, L.; PAZIN-VITORIANO, M.C.C. O mercado de trabalho para os arquivistas: uma análise das vagas de emprego no setor privado. In: CARVALHO NETO, S; SMITH, M.S.J.; OLIVEIRA, P.T. (org.). **Anais do XIX Encontro de Pesquisadores: Pesquisa Científica e Desenvolvimento**. Franca: Uni-FACEF, 2018, p. 1231-1241. Disponível em: https://eventos.unifacef.com.br/encpesq/2018/files/ENCPESQ_E-BOOK_ANAIS.pdf. Acesso em: 25 mai. 2024.

ANDRADE, A. C. N. Ana Maria de Almeida Camargo e o associativismo. **OFFICINA - Revista da Associação de Arquivistas de São Paulo**, [S. l.], v. 3, n. 1, 2024. Disponível em: <https://revista.arqsp.org.br/index.php/revista-da-associacao-de-arquivi/article/view/98>. Acesso em: 07 mai. 2024.

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: <https://simagestao.com.br/wp-content/uploads/2016/01/Dicionario-de-terminologia-arquivistica.pdf>. Acesso em 01 abr. 2023.

ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS DA BAHIA-AABA. Institucional: Histórico. 2024. Disponível <https://arquivistasbahia.org/institucional/historico/> Acesso em: 07 mai. 2024.

ÁVILA, Rodrigo Fortes de. **Além do que se vê: o uso e o pós-uso da informação orgânica arquivística**. Brasília, 2011. 264 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) -Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília. Disponível em: http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/9480/1/2011_RodrigoFortesdeAvila.pdf Acesso em: 9 mar. 2022.

BARROS, Thiago Henrique Bragato. **Uma trajetória da arquivística a partir da análise do discurso: inflexões histórico-conceituais**, Ed UNESP, São Paulo, 2015. p. 82 – 100. Disponível em <https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/138613/ISBN9788579836619.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 01 ago. 2022

BELLOTTO, H. L. Como fazer análise diplomática e análise tipológica de documento de arquivo. São Paulo: Arquivo do Estado; Imprensa Oficial, 2002. 120p. (Projeto Como Fazer, 8). Disponível em https://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf8.pdf. Acesso em 01 mai. 2022

BERNARDES, I. P. **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado, 2008.

BRANDÃO, G. S.; LIMA, J. B. A contribuição das competências infocomunicacionais na atuação do arquivista enquanto mediador. **Em Questão**, v. 24, n. 3, p. 38-67, 2018. DOI: 10.19132/1808-5245243.38-67. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/47431>. Acesso em: 01 maio 2023.

BRANDÃO, G. S. A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DA ARQUIVOLOGIA: atuação do arquivista e competências necessárias. **Archeion Online**, [S. l.], v. 10, n. Especial, p. 31–48, 2022. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion/article/view/62716>. Acesso em: 25 maio. 2022.

BRASIL. Decreto n. 56.725, de 16 de agosto de 1965. Regulamenta a Lei no. 4084, de 30 de junho de 1962, que dispõe sobre o exercício da profissão de Bibliotecário. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 19 ago.1965. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1960-1969/decreto-56725-16-agosto1965-397075-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 07 mai. 2024.

BRASIL. Lei nº 6.546, de 4 de julho de 1978. Dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo, e dá outras providências. **CONARQ**. Legislação Arquivística. Disponível em <<http://www.arquivonacional.gov.br>>. Acesso em: 2 mar 2022.

BRASIL. Lei nº. 7.287, de 18 de novembro de 1984. Dispõe sobre a regulamentação da profissão de museólogo. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 19 dez. 1984. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7287.htm#:~:text=L7287&text=LEI%20No%207.287%2C%20DE%2018%20DE%20DEZEMBRO%20DE%201984.&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20Regulamenta%C3%A7%C3%A3o%20da%20Profiss%C3%A3o%20de%20Muse%C3%B3logo. Acesso em 07 mai. 2024.

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>. Acesso em: 06 mai. 2024.

CÂMARA TÉCNICA DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS, 2014. **Glossário**. Disponível em: http://conarq.arquivonacional.gov.br/images/ctde/Glossario/2014ctdeglossario_v6_public.pdf. Acesso em: 20 mar 2022.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2003. Disponível em http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em 01 abr. 2023

CONDUTA, L. F.; FADEL, B. Gestão da informação contábil-financeira: os fluxos informacionais como subsídios aos processos decisórios de uma instituição de ensino do terceiro setor. In: VALENTIM, Marta Ligia Pomim (Org). **Caderno de resumos da 6ª Reunião da Linha de Pesquisa “Gestão, Mediação e Uso da Informação”**. Marília, 2014. Disponível em <http://repertorium.marilia.unesp.br:8180/handle/123456789/299>. Acesso em: 28 abr. 2023.

DIAS FILHO, J. M. A Contabilidade e a Ordem Social: Uma abordagem das teorias semióticas e da comunicação. **Revista da FAE**, v. 16, p. 6-17, 2013. Disponível em <https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/120/66>. Acesso em 01 abr. 2023.

DUDA, E. N.; XAVIER, D. T. M.; ARAÚJO, S. B.; SILVA, C. M.; VALENTIM, M. do S.; LAGIOIA, U. C. T.; QUEIROZ, L. M. N.; ARAUJO, C. A. de A. Percepção dos gestores de micro e pequenas empresas em relação a informação contábil como um recurso que auxilie o processo decisório gerencial. **Revista de Gestão e Secretariado (Management and Administrative Professional Review)**, [S. l.], v. 14, n. 2, p. 1654–1681, 2023. DOI: 10.7769/gesec.v14i2.1649. Disponível em: <https://revistagesec.org.br/secretariado/article/view/1649>. Acesso em: 1 mai. 2023.

DURANTI, L. Registros documentais contemporâneos como prova de ação. **Estudos Históricos**, vol. 7, n. 13, Rio de Janeiro, p. 49-64, 1994.

FONSECA, M. O. K. **Arquivologia e Ciência da Informação: (re)definição de marcos interdisciplinares**. Rio de Janeiro, 2004. 181 p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2004.

FROHMAN, B. O caráter social, material e público da informação. In: FUJITA, M. S.; MARTELETO, R. M.; LARA, M. L. G. (Org.). **A dimensão epistemológica da informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação**. 2006. Disponível em: <https://urless.in/FuoA1>. Acesso em: 23 abr. 2022.

GARCIA, C. L. S.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de; VALENTIM, M. L. P. O papel da mediação da informação nas universidades. **Revista EDICIC**, [S.l.], v. 1, n. 2, p. 351-359, abr./jun. 2011. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/115176/ISSN2236-5753-2011-01-02-351-359.pdf?sequence=1#:~:text=Em%20universidades%20a%20media%C3%A7%C3%A3o%20da,especializado%20e%20para%20a%20sociedade>. Acesso em: 2 set. 2022.

GAZZOLAA, S. B.; WOIDA, L. M. Comportamento Informacional e o Uso das Informações Contábeis no Agronegócio. **Revista Eletrônica Competências Digitais para Agricultura Familiar**, [s.l.] v. 6, 2020. Disponível em: <https://owl.tupa.unesp.br/recodaf/index.php/recodaf/article/view/113/237>. Acesso em: 3 de mar. de 2022.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GOMES, F. Araújo. **Arquivo e documentação**. Rio de Janeiro: [s.n], 1967.

GOMES, H. F. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v.19, n.2, p. 46-59, out. 2014. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994/19090>. Acesso em: 22 mar. 2022.

GOMES, H. F. Comunicação e informação: relações dúbias, complexas e intrínsecas. In: MORIGI, V.; JACKS, N; GOLIN, C. (Org.). **Epistemologias, comunicação e informação**. Porto Alegre: Sulina, p. 91-107, 2016.

GOMES, H. F. Mediação da informação e protagonismo social: relações com a vida ativa e ação comunicativa à luz de Hannah Arendt e Jurgen Habermas. In: GOMES, H. F; NOVO, H. F. (org.) **Informação e protagonismo social**. Salvador: EDUFBA, 2017. p. 27-44.

GOMES, H. F. Protagonismo social e mediação da informação. **Logeion: Filosofia da Informação**, v.5, p. 10-21, 2019a. Disponível em: <http://revista.ibict.br/fiinfi/article/view/4644/4046>. Acesso em 22 mar. 2022.

GOMES, H. F. Mediação consciente da informação; categoria fundante ao protagonismo profissional e social. In: SILVA, F. C. G; ROMEIRO, N. **O protagonismo da mulher na Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação**. v. 1. Florianópolis: Rocha; Nyota, 2019b, p. 187-206. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/40323/1/cap%C3%ADtulo%20-%20quando%20os%20caminhos.pdf>. Acesso em 23 ma. 2022.

GOMES, H. F. Mediação da informação e suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política: um fundamento da Ciência da Informação em favor do protagonismo social. **Informação & Sociedade: Estudos**, n. 4, v. 30, p. 1-23, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/57047/32516>. Acesso em 22 mar. 2022

GOMES, H. F. Dimensão Ética da Mediação da Informação: eixo articulador das demais dimensões e o desafio do intelectual orgânico em favor do protagonismo social. **International Review of Information Ethics**, v. 30, p. 01-14, 2021a. Disponível em: <https://informationethics.ca/index.php/irrie/article/view/393/425>. Acesso em 22 mar. 2022

GOMES, H. F. Protagonismo e competências em informação: conferência de encerramento do V COINFO. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 17, p. 1-18, 2021b. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1619/1265>. Acesso em: 22 mar. 2022.

GOMES, H. F. Arquivistas e arquivos comprometidos com a mediação consciente da informação: contributo ao desenvolvimento do protagonismo social. **Archeion Online**, [S. l.], v. 11, n. 2 (Edição Especial), p.182–201, 2023. DOI: 10.22478/ufpb.2318-6186.2023v11nEdição Especial.68929. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion/article/view/68929>. Acesso em: 14 mai. 2024.

GONÇALVES, J. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998.

INDOLFO, A. C. Gestão de Documentos: uma renovação epistemológica no universo da arquivologia. **Arquivística.net.**, Rio de Janeiro, v. 3, n.2, p. 28-60, jul./dez. 2007.

IUDÍCIBUS, S.; RIBEIRO FILHO, J. F.; LOPES, J. E. G.; PEDERNEIRAS, M. M. M. Uma reflexão sobre a Contabilidade: caminhando por trilhas da "teoria tradicional e teoria crítica". **Base** (São Leopoldo. Online), v. 8, p. 274-285, 2011. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3372/337228648002.pdf>. Acesso em 25 abr. 2023.

LIMA, I. F.; LLARENA, R. A. S; SANTOS, R. R. Informação: tecendo os fios do conceito. In: Eneide Nóbrega Duarte; Rosilene Agapito da Silva Llarena; Suzana de Lucena Lira. (Org.). **Da informação à auditoria do conhecimento: a base para a inteligência organizacional**. 1ed. João Pessoa - PB: Editora da UFPB, 2014, v., p. 13-43.

LOPES, L. C. Os arquivos, a gestão da informação e a reforma do estado. **Arquivo & História**, Rio de Janeiro, n. 4, p. 37-49, 1998. Disponível em <https://www.camara.leg.br/internet/infdoc/novoconteudo/acervo/temas/luisscarlos.pdf>. Acesso em 01.abr. 2023.

LOPEZ, A. P. A. O "Ser" e o "Estar" arquivista no Brasil de hoje: regulamentação e trabalho profissional. **Revista Ibero-americana de Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 1, n. 1, p. 219-232, jan./jun. 2008. Disponível em: http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/12897/1/ARTIGO_SerEstarArquivista.pdf. Acesso em 20 mar. 2022.

LOUSADA, M.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F.; VALENTIM, M. L. P. Mediação da informação orgânica sob a perspectiva do processo decisório empresarial: análise do papel do arquivista. **Revista EDICIC**, v. 1, n. n.3, p. 248-262, 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/115217>. Acesso em 01 abr. 2023

LOUSADA, M.; VALENTIM, M. L. P. Informação orgânica como insumo estratégico para a tomada de decisão em ambientes competitivos: estudo nas empresas do setor varejista situadas na cidade de Marília/SP. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 5, n. 1, 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/119467>. Acesso em: 26 abr. 2023.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARION, J. C. **Contabilidade Básica**: Atualizada Conforme os Pronunciamentos do CPC (Comitê de Pronunciamentos Contábeis) e as Normas Brasileiras de Contabilidade NBC TG 1000 e ITG 1000. 11 ed. São Paulo: Atlas, 2015.

MARION, J. C. RIBEIRO, O. M. **Introdução à Contabilidade Gerencial**. São Paulo: Saraiva, 2011.

MARION, J. C; SANTOS, A. C. M. **Contabilidade básica** – 12. ed. – São Paulo: Atlas, 2018.

MARQUES, A. A. C. A investigação científica em Arquivologia e a sua busca de identidade. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v. 12, p. 77-89, 2017. Disponível em: <http://arquivistica.fci.unb.br/au/a-investigacao-cientifica-em-arquivologia-e-a-sua-busca-de-identidade/>. Acesso em 14 jan. 2024.

ORTEGA, C. D.; LARA, M. L. L. G. A noção de documento: de Otlet aos dias de hoje. **DataGramZero**, v. 11, n. 2, 2010. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/7087>. Acesso em: 18 out. 2022.

OTLET, P. **Tratado de documentação**: o livro sobre o livro teoria e prática. Brasília: Briquet de Lemos, 2018. 742 p. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/32627/1/LIVRO_TratadoDeDocumenta%C3%A7%C3%A3o.pdf. Acesso em: 18 out. 2022.

PAES, M. L. **Arquivo: teoria e prática**. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

PAZIN VITORIANO, M. C. C. Uma aproximação entre arquivologia e ciência da informação: o uso dos conceitos de informação orgânica e informação arquivística. **Brazilian Journal of Information Science**, v. 11 No 4, n. 4, 2017. DOI: [10.5016/brajis.v11i4.7509](https://doi.org/10.5016/brajis.v11i4.7509). Disponível em <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/48971>. Acesso em: 01 maio 2022.

RAMOS, V. S. **O arquivista como mediador da informação e sua intervenção para a tomada de decisão: um estudo de caso no escritório de contabilidade CONPOR**. Orientadora: Raquel do Rosário Santos. 2019. 62 f. TCC (Graduação) – Curso de Arquivologia, Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2019.

REIS, P.; SANTOS FILLHO, E. F. S. A tatuagem em pele humana como documento e elemento biométrico para identificação humana. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, [S. l.], v. 26, 2021. DOI: 10.5007/1518-2924.2021.e79913. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/79913>. Acesso em: 1 abr. 2023.

RIBEIRO, F. Os arquivos na era pós-custodial: reflexões sobre a mudança que urge operar. **Boletim Cultural – Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão**, Vila Nova de Famalicão, v. 1, p. 129-133, 2005. Disponível em: <https://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo10091.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2024.

RIDOLPHI, W. R. **A profissionalização do arquivista no estado do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016. 124p. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Documentos e Arquivos) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, UNIRIO.

RODRIGUES, A. Cl. **Identificação: uma nova função arquivística**. Revista EDICIC, v.1, n.4, p. 109- 129, out./dez. 2011. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3866877>. Acesso em: 8 mar. 2022.

RONDINELLI, Rosely Curi. **O documento arquivístico ante a realidade digital: uma revisão conceitual necessária**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2013, p. 280.

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

SALVADOR. **Lei Municipal nº 8.376, de 20 de dezembro de 2012**. Modifica a estrutura organizacional da Prefeitura Municipal do Salvador e dá outras providências. Salvador, 2012. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/ba/s/salvador/lei-ordinaria/2012/837/8376/lei-ordinaria-n-8376-2012-modifica-a-estrutura-organizacional-da-prefeitura-municipal-do-salvador-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 02 mar. 2022

SAMPIERI, R.; COLLADO, C; LUCIO, M. **Metodologia de Pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANTOS, J. T.; REIS, L. **Arquivologia Facilitada: teoria e questões**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

SANTOS NETO, J. A. **O estado da arte da mediação da informação: uma análise histórica da constituição e desenvolvimento dos conceitos**. Marília, São Paulo, 2019. 458p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, UNESP, Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília, São Paulo, 2019.

SANTOS NETO, J. A.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Indicadores métricos da mediação da informação: uma análise a partir da Lei de Price. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 19., 2018, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: ACIB/PPGCI/UDEL, 2018b. Disponível em: <http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/XIXENANCIB/xixenancib/paper/viewFile/1193/1517>.

Acesso em: 15 jun. 2024.

SANTOS NETO, J. A; BORTOLIN, S. Mediação da informação: afinando o foco na Arquivologia. In: MOURA, M. A; SILVEIRA, F. J. N. (org.). **X EDICIC – Anais do Encontro da Associação de Educação e Pesquisa em Ciência da Informação da Ibero-América e Caribe**. Belo Horizonte: ECI/UFMG, 2017.

Disponível em:

https://drive.google.com/file/d/1wdiqcd5DYd_GBwJv1fs_XY5ZhImxU7IL/view.

Acesso em: 27 mar. 2022.

SANTOS, G. N.; BARBALHO, C. R. S; SANTOS FILHA, R. D. dos. Mercado de trabalho para arquivista: um estudo da demanda no setor público em Manaus.

RACIn, João Pessoa, v. 3, n. 1, p. 68-87, jan./jun. 2015. Disponível em:

Disponível em:

http://arquivologiauepb.com.br/racin/edicoes/v3_n1/racin_v3_n1_artigo05.pdf.

Acesso em 13 mai. 2024.

SANTOS, R. do R.; SOUSA, A. C. M.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Os valores pragmático, afetivo e simbólico no processo de mediação consciente da informação. *Informação & Informação*, Londrina, v. 26, n. 1, p. 343-362, jan./mar. 2021. Disponível

em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/40808/pdf>.

Acesso em: 13 abr. 2022.

SANTOS, R. do R.; SOUSA, A. C. M. de; GOMES, H. F. As dimensões da mediação da informação no âmbito das instituições arquivísticas. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 28, n. 1, p. 281–298, 2021. DOI: 10.19132/1808-5245281.281-298. Disponível em:

<https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/112753>. Acesso em: 25 maio. 2022.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos**. Princípios e técnicas. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

SCHMIDT, C. M. S. **Arquivologia e a construção do seu objeto científico: concepções, trajetórias, contextualizações**. 2012. 320 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-02072013-170328/publico/ClarissaMSSchmidt_revisada.pdf. Acesso em 16 jun. 2024

SILVA, A. M. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. **Prisma.com**, Porto, v. 2, n. 9, p. 68-104, abr. 2009. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/index.php/prisma.com/article/view/2057/3098>. Acesso em: 16 jun. 2024.

SIQUEIRA, J. C. Informação e documento - relações simbióticas. **Ponto de Acesso**, v. 9, n. 1, p. 91-110, 2015. DOI: 10.9771/1981-6766rpa.v9i1.7675. Disponível em <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/98726>. Acesso em: 01 abr. 2023.

SILVA, L. A. C. **Reflexões sobre a disseminação de informações contábeis no ambiente digital**. 2015. 25 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) – Universidade Federal da Paraíba, Joao Pessoa – PB, 2015. Disponível em <https://www.ccsa.ufpb.br/arqv/contents/documentos/073LydianneAraujoCostaeSilva.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2022.

SOBRAL, N., V; LESSA, P. R. M. S. Conselho Profissional de Arquivologia: percepção dos arquivistas sobre a sua criação. **Logeion: Filosofia da Informação**, Rio de Janeiro, RJ, v. 6, n. 2, p. 157–177, 2020. Disponível em: <https://revista.ibict.br/fiinf/article/view/5152>. Acesso em: 7 maio. 2024.

SOUZA, M. S. **A formação do arquivista para mediação da informação: relação entre currículos e práticas docentes**. Salvador, Bahia, 2021. 301p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, UFBA, Instituto de Ciência da Informação, Salvador, Bahia, 2021.

TOGNOLI, N. B.; GUIMARÃES, J. A. C. A organização do conhecimento arquivístico: perspectivas de renovação a partir das abordagens científicas canadenses. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 16, n. 1, p. 21-44, jan./mar. 2011. Acesso em: 15 abr. 2023.

VALENTIM, M. L. P. Gestão Documental em Ambientes Empresariais. In: VALENTIM, M. L. P., ed. Estudos avançados em Arquivologia [online]. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012, pp. 11- 25. ISBN: 978-65-5954-129-4. Disponível em: <https://books.scielo.org/id/znn37/pdf/valentim-9786559541294-02.pdf>. Acesso em 01 abr. 2023.

VALENTIM, M. L. P.; CARVALHO, E. L.; WOIDA, L. M.; CASSIANO, E. L. Gestão da informação utilizando o método infomapping. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 13, n. 1, p. 184-198, 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/35484>. Acesso em: 01 abr. 2023.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

VIEIRA, D. H. S. **A Gestão da Qualidade em um Escritório de Contabilidade no Município de Fortaleza**. 2012. 75 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) – Faculdade Cearense, Fortaleza – CE, 2012. Disponível em: <http://www.faculdadescearenses.edu.br/biblioteca/TCC/CCO/A%20Gestao%20da%20Qaulidade%20em%20um%20Escritorio%20de%20Contabilidade%20no%20Municipio%20de%20Forta.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2022.

YAMAMOTO, M. M; SALOTTI, B. M. **Informação contábil: estudos sobre a sua divulgação no mercado de capitais**. São Paulo: Atlas, 2006

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICES

APÊNDICE A

QUESTIONÁRIO APLICADO AOS PROFISSIONAIS RESPONSÁVEIS PELOS ARQUIVOS DOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS

Este questionário faz parte da pesquisa em andamento desenvolvida no Curso de Mestrado em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, pelo discente Victor de Souza Ramos e sua orientadora Profa. Dra. Henriette Ferreira Gomes. A pesquisa **objetiva** verificar de que maneira ocorre o processo de mediação da informação orgânica nos escritórios de contabilidade de Salvador.

Para a conclusão da pesquisa, este questionário está sendo encaminhado aos profissionais responsáveis pelos Arquivos dos escritórios de contabilidade no intuito de verificar, nos escritórios de contabilidade, o perfil do profissional responsável pelo arquivo e de identificar e descrever quais são as atividades de mediação da informação - direta e indireta – que os mediadores da informação orgânica realizam nos escritórios de contábeis. É de extrema importância sua participação para o bom andamento deste trabalho.

Registramos que será assegurado o sigilo quanto a sua identificação pessoal. Caso alguma informação prestada seja citada no texto da Dissertação e em outros trabalhos científicos, será utilizado um nome fictício ou uma codificação para garantir esse sigilo.

Atendendo aos parâmetros éticos da pesquisa, solicitamos o preenchimento e assinatura do termo de autorização para o uso de suas respostas na Dissertação em questão.

TERMO DE AUTORIZAÇÃO

Eu, _____, autorizo o mestrando Victor de Souza Ramos a utilizar as informações que prestei ao responder o questionário da sua pesquisa para a elaboração da dissertação no Mestrado em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, guardando sigilo quanto à minha identificação pessoal.

Salvador, de de 2023.

A- IDENTIFICAÇÃO

01. Nome:

02. Qual o nome do escritório de contabilidade que você trabalha atualmente?

03. Há quanto tempo você trabalha neste escritório de contabilidade?

- Menos de 5 anos
- 5 a 10 anos
- 11 a 15 anos
- 15 a 20 anos
- Há mais de 20 anos

04. Qual o nome do cargo ocupado por você neste escritório de contabilidade (registrado na CTPS) ?

B – PERFIL DO PROFISSIONAL RESPONSÁVEL PELO ARQUIVO DO ESCRITÓRIO CONTÁBIL

05. Qual o seu nível de escolaridade?

- Fundamental incompleto.
- Fundamental completo.
- Ensino Médio incompleto.
- Ensino Médio completo.
- Superior completo. Em qual curso¹?

Superior incompleto. Em qual curso¹?

Pós-graduação incompleta. Em qual nível² e área?

Pós-graduação completa. Em qual nível² e área?

¹Nota: Caso tenha mais de um curso superior e/ou pós-graduação, completo/incompleto, por favor, registre todos eles.

²Nota: Especialização, mestrado ou doutorado

06. Você já participou de algum curso ou treinamento para aprofundamento das atividades relacionadas ao tratamento e/ou gestão dos arquivos?

() Sim () Não

Caso tenha respondido "Sim" na questão 06, vá para a questão 07.

Caso tenha respondido "Não" na questão 06, vá para a questão 08.

07. Você acredita que a sua participação nesse curso ou treinamento contribuiu para o desenvolvimento/aperfeiçoamento de suas atividades profissionais, desenvolvidas no arquivo contábil do escritório que você trabalha atualmente? De que forma?

08. Antes de sua admissão no escritório que trabalha atualmente, você já teve experiência de trabalhar com os arquivos contábeis em outro escritório e/ou empresa?

() Sim () Não

Caso tenha respondido "Sim" na questão 8, cite as empresas e/ou escritórios que você já atuou com os arquivos contábeis

09. Tomando como referência o conceito de Mediação da Informação apresentado abaixo, você se considera o profissional que faz a mediação da informação no escritório de contabilidade que você trabalha? Por favor, justifique sua resposta

*Mediação da informação é toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais - direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais. **

() Sim () Não

* ALMEIDA JÚNIOR, O. F. *Mediação da informação: um conceito atualizado*. In: BORTOLIN, S; SANTOS NETO, J. A; SILVA, R. J. (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: Abecin, 2015a. p. 9-32.

C- ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO PROFISSIONAL RESPONSÁVEL PELO ARQUIVO DO ESCRITÓRIO CONTÁBIL

10. No escritório em que você trabalha atualmente, quais são as principais atividades que você desenvolve no arquivo contábil? Por favor, liste-as abaixo, indicando os setores do escritório aos quais elas se destinam. (ex.: *setor/departamento pessoal, fiscal, contábil etc.*)

11. Você coordena uma equipe no setor de arquivo do escritório no qual trabalha ou você trabalha sozinho/a?

12. Você utiliza recursos das tecnologias da informação e comunicação para promover a mediação da informação junto ao seu usuário? Se sim, por favor, informe quais?

13. No escritório que você trabalha atualmente, quando o usuário solicita a sua ajuda para localizar uma informação contida nos acervos não digitais e digitais do arquivo contábil, quais dessas ações você realiza? (Nesta questão você pode marcar mais de uma alternativa. Caso marque mais de uma, utilize números arábicos para informar a ordem de execução dessas ações).

- Saber com maior clareza qual a informação ele necessita
- Entender os motivos que levaram à solicitação da informação desejada pelo usuário
- Saber qual o uso que será feito da informação solicitada
- Informar ao usuário quais ferramentas e estratégias podem ser utilizadas por ele na busca dessa informação, em um momento futuro

14. Após dar acesso a uma informação solicitada pelo usuário do escritório, você costuma:

a) Verificar se a necessidade informacional do solicitante foi atendida

Sim Não

b) Instruir sobre os aspectos legais e éticos do uso da informação solicitada

Sim Não

APÊNDICE B

ROTEIRO SEMIESTRUTURADO DE ENTREVISTA DIRIGIDA AOS USUÁRIOS DOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS

Esta entrevista faz parte da pesquisa em andamento desenvolvida no Curso de Mestrado em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, pelo discente Victor de Souza Ramos e sua orientadora Profa. Dra. Henriette Ferreira Gomes. A pesquisa **objetiva** verificar de que maneira ocorre o processo de mediação da informação orgânica nos escritórios de contabilidade de Salvador.

Registramos que será assegurado o sigilo quanto a sua identificação pessoal. Caso alguma informação prestada seja citada no texto da Dissertação e em outros trabalhos científicos, será utilizado um nome fictício ou uma codificação para garantir esse sigilo.

Atendendo aos parâmetros éticos da pesquisa, solicitamos o preenchimento e assinatura do termo de autorização para o uso de suas respostas na Dissertação em questão.

Você permite que as informações sejam usadas em trabalho científicos desenvolvidos por mim?

Desde já, agradecemos por suas colaborações nesta pesquisa.

TERMO DE AUTORIZAÇÃO

Eu, _____, autorizo o mestrando Victor de Souza Ramos a utilizar as informações que prestei ao responder o questionário da sua pesquisa para a elaboração da dissertação no Mestrado em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, guardando sigilo quanto à minha identificação pessoal.

Salvador, de de 2023.

1. DIMENSÃO DIALÓGICA

1.1 Quando você vem ao arquivo do escritório solicitar alguma documentação, o profissional do arquivo dialoga com você, para compreender exatamente qual a informação que você busca na documentação requisitada?

1.2 O arquivo desse escritório oferece um atendimento virtual? Caso sim, você já utilizou? O profissional compreendeu sua necessidade e respondeu a ela?

1.3 Há situações que você próprio faz a busca de documentos no arquivo, sem o auxílio do arquivista? Caso sim, você compreende a forma de organização do arquivo ou tem alguma dificuldade para localização do documento?

2. DIMENSÃO ESTÉTICA

2.1 Você se sente confortável durante as pesquisas que realiza no arquivo?

2.2 Você considera o espaço físico agradável e o tratamento dado pelos profissionais acolhedor?

2.3 Acontecem situações que você vem ao arquivo buscar uma informação e identifica outra que não tinha sido originalmente prevista?

2.4 Você costuma trabalhar e analisar as informações no próprio ambiente do arquivo para aproveitar a dinâmica de localizar informações não previstas inicialmente? Nestas situações, suas reflexões fluem com naturalidade?

2.5 É comum que haja, no ambiente do arquivo, uma interação sua com outros colegas contadores a respeito da documentação que você esteja analisando?

3. DIMENSÃO FORMATIVA

3.1 Na sua experiência de utilização dos arquivos do escritório, já ocorreu de você encontrar alguma informação que apontou relações com outros documentos que, até então, você não tinha conhecimento?

Se sim, poderia falar sobre essa situação?

4. DIMENSÃO ÉTICA

4.1 Você considera que no arquivo do escritório há preocupação quanto ao sigilo de informações pessoais ou institucionais?

4.2 Ao utilizar o arquivo do escritório, você sente que há um cuidado por parte do profissional em fazer o seu atendimento com discrição e não exposição de possíveis dificuldades suas, quanto a busca do documento?

5. DIMENSÃO POLÍTICA

5.1 A partir da sua experiência, você consideraria que as informações acessadas no arquivo te permitem compreender melhor o contexto socioeconômico do País?

5.2. Você passou a observar que a dinâmica de interação com os documentos, profissionais e colegas durante a consulta no arquivo mudaram a sua compreensão quanto a forma de buscar e de interpretar as informações?

5.3 Essa dinâmica de interação com os documentos, profissionais e colegas durante a consulta no arquivo se estendeu para outros ambientes sociais?

APÊNDICE C
E-MAIL ENVIADO AOS ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE DE
SALVADOR

Prezados(as) Senhores(as),

Meu nome é Victor de Souza Ramos e sou discente regularmente matriculado no Curso de Mestrado em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (matrícula n.: 2020103205). Venho desenvolvendo minha pesquisa, sob orientação da Profa. Dra. Henriette Ferreira Gomes sobre a maneira pela qual se realiza o processo de mediação da informação orgânica nos escritórios de contabilidade de Salvador.

Para a conclusão da pesquisa, gostaríamos de saber se o seu escritório de contabilidade possui em seu quadro funcional, que atua no arquivo, algum profissional que seja bacharel em Arquivologia (arquivista formado em nível superior).

Contamos com sua resposta para conclusão do estudo e asseguramos o sigilo quanto à identidade pessoal do(a) respondente.

No aguardo de uma resposta, agradeço antecipadamente pela atenção.

Atenciosamente,
Victor de Souza Ramos
Victor_@outlook.com