



XXI ENANCIB

Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

50 anos de Ciência da Informação no Brasil:
diversidade, saberes e transformação social

Rio de Janeiro • 25 a 29 de outubro de 2021

XXI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXI ENANCIB

GT-3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

FORMAÇÃO DE USUÁRIOS EM ARQUIVO JUDICIAL: UM RELATO DE PESQUISA

USER TRAINING IN A JUDICIAL ARCHIVE: A RESEARCH REPORT

Larissa Fernandes da Silva - Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Eliane Bezerra Paiva - Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: A formação de usuários visa torná-los aptos no processo de busca e acesso à informação, adquirindo também as competências necessárias para o uso dos sistemas informacionais a partir de programas de ensino-aprendizagem. Essa pesquisa, que é resultado de uma dissertação de Mestrado em Ciência da Informação, teve como objetivo analisar as atividades de formação de usuários no Arquivo Judicial da Justiça Federal na Paraíba. Trata-se de uma pesquisa descritiva e abordagem quanti-qualitativa, cujos procedimentos metodológicos incluem uma pesquisa bibliográfica e de campo, realizada no Arquivo Judicial da Justiça Federal da Paraíba da Seção João Pessoa. A população estudada correspondeu a 51 usuários e o instrumento de coleta de dados aplicado foi um questionário com duas partes: identificação do perfil dos usuários e verificação das atividades de formação de usuários, de acesso e busca da informação. Os dados obtidos foram, interpretados e sistematizados por tabulação em meio eletrônico. Para analisar as questões abertas, adotou-se a Análise de Conteúdo de Bardin (2009). A pesquisa confirmou que não existe um programa de educação de usuários e, também, ratificou a necessidade de se realizarem atividades de formação de usuários no Arquivo Judicial da Justiça Federal da Paraíba. A partir dos dados analisados e da revisão da literatura, elaboraram-se diretrizes para a implantação de um programa de formação de usuários na Justiça Federal da Paraíba. Conclui-se que as ações práticas de formação dos usuários, devem ser pensadas e efetivadas a partir da implantação e uso dos sistemas para que os usuários saibam utilizá-los na busca informacional.

Palavras-Chave: formação de usuários em arquivos; arquivo judicial; estudos de usuários; usuário da informação.

Abstract: The training of users aims to become them able in the process of information search and access, acquiring the needed competences for the use of information systems from teaching-learning programs. This research, which is result of a master degree dissertation in Information Science, is aimed to analyze the activities of user formation in the Archive of Federal Justice in Paraíba. It is a descriptive research with quantitative and qualitative approach, whose methodological procedures include a bibliographic and field research developed in the Judicial Archive of Federal Justice in Paraíba, Section João Pessoa. The studied population corresponded to 51 users and the applied data collection

instrument was a questionnaire with two parts: identification of user profiles and verification of activities of user training, of access and search information. The obtained data were interpreted and systematized by tabulation in electronic media. In the analysis of open-ended questions, it was adopted Content Analysis by Bardin (2009). The research confirmed that there is no education user program and it also ratified the necessity of carrying out activities of user training in the Judicial Archive of Federal Justice in Paraíba. From the analyzed data and the literature review, there are elaborated guidelines for the implementation of a user training program in the Federal Justice of Paraíba. It is concluded that practical actions of user training should be thought and developed from the implementation and use of systems, in order to users know how to use them in information search.

Keywords: user formation in archives; judicial archive; user study; information user.

1 INTRODUÇÃO

No cenário da sociedade voltada para a busca assídua e o uso da informação em meio digital, existe uma preocupação sobre a situação instrutiva dos indivíduos que se tornaram ativos usuários da informação. Nos arquivos, os estudos de usuários, além de favorecerem os indivíduos que necessitam de informações contidas em determinado acervo, são capazes de promover e incentivar o dever das instituições de manterem, de modo organizado, seus documentos, já que documentos arquivísticos têm caráter probatório, como os processos judiciais.

Nesse caso, esses documentos contêm informações capazes de comprovar fatos atestados nas leis, que condenam, ou não, alguém que tenha cometido um ato ilegal. Portanto, auxiliar os usuários de arquivo judicial a identificarem suas necessidades para que realizem a busca e consigam alcançar informações sobre um documento é uma tarefa de comprometimento com a responsabilidade social dos arquivos institucionais.

Devido à necessidade de se desenvolverem pesquisas sobre a temática, mais precisamente, de formação de usuários em arquivos para fortalecê-la e contribuir para o campo de estudo “usuários da informação”, surgiu a problemática: Como se configura a formação de usuários no Arquivo Judicial da Justiça Federal da Paraíba (JFPB), diante do procedimento de busca e de acesso que seus usuários realizam? Motivados por esse questionamento, realizou-se uma pesquisa com o seguinte objetivo geral: Analisar as atividades de formação de usuários no Arquivo Judicial da JFPB, a fim de propor diretrizes para um programa de formação de usuários do referido arquivo. Como objetivos específicos, foram propostos os seguintes: a) Caracterizar o Arquivo Judicial da JFPB; b) Traçar o perfil dos seus usuários; c) Identificar as atividades de Formação de Usuários nesse arquivo; d) Verificar como é realizada a busca por um processo judicial e a solicitação de seu desarquivamento; e)

Detectar as dificuldades dos usuários quanto ao uso dos serviços do Arquivo Judicial da JFPB; f) Elaborar diretrizes para formular uma política de Formação de Usuários no Arquivo Judicial da JFPB. O presente texto é um relato da referida pesquisa resultante de uma dissertação de Mestrado em Ciência da Informação.

A estrutura desse trabalho está dividida seis partes: esta Introdução, seguida pela fundamentação teórica abordando os temas principais que são Competência em Informação e Formação de Usuários, além também de destacar os Programas de Formação de Usuários. Depois se apresentam os Procedimentos Metodológicos, a análise dos dados obtidos da pesquisa, as Diretrizes para a implantação de Programas de Formação de Usuários da JFPB e, finalmente, as Considerações finais.

2 FORMAÇÃO DOS USUÁRIOS: Otimizando o uso dos arquivos

O termo formação de usuários refere-se aos requisitos para ensinar, instruir e capacitar os usuários para que consigam compreender a funcionalidade e as atividades exercidas em uma unidade de informação ou determinado sistema. Também pode ser conhecido como instrução para os usuários, treinamento, entre outros nomes com o mesmo objetivo.

Formar e instruir o usuário também é uma forma de motivá-lo a utilizar um serviço ou sistema, pois, em alguns casos, aplica-se um *software* sem realizar a devida instrução. Conseqüentemente, quando o usuário vai acessá-lo, não consegue obter o que deseja durante sua pesquisa e desiste de usá-lo. Isso acarreta seu desuso, e ele não cumpre o objetivo para o qual foi criado. Por essa razão, a relação usuário/sistema deve ser construída em função do conhecimento sobre qual usuário irá atender e a praticidade de sua interface, seja em biblioteca ou em arquivo. Como afirmam Dias e Pires, ao utilizarem o termo educação ao invés de formação (2004, p. 38, grifo das autoras):

A Educação e o Estudo do Usuário em meio eletrônico distinguem-se basicamente em duas frentes: de um lado, os usuários precisam ser treinados para *melhorar o uso dos recursos tecnológicos*, e, de outro lado, precisam *saber como pesquisar sua informação*, quais as estratégias de busca e qual recurso poderá oferecer a melhor resposta para suas solicitações.

Nessa ambiência, a formação de usuários deve atender tanto no espaço físico, quanto no virtual, tendo em vista que as instituições estão cada vez mais

disponibilizando *websites* para ampliar e facilitar as formas de acesso. Outro fator que deve ser levado em consideração na elaboração de sistemas e sites é o acompanhamento de um arquivista ou bibliotecário juntamente com o programador ou técnico de sistemas, pois, para conseguir alcançar a satisfação dos usuários, que é um dos elementos nos estudos de usabilidade, é necessário realizar um estudo que aponte o perfil, as necessidades e demais aspectos que determinam a funcionalidade do *website*.

Para Katuu (2015), uma das maneiras pelas quais os estudos de usuários podem ser incorporados aos serviços arquivísticos nas instituições é através da formação do usuário. Portanto, a formação de usuário, na prática, deve ser aplicada *a posteriori* em outros estudos que irão viabilizar as respostas e as informações necessárias antes de aplicar uma capacitação ou demais formas de instruí-los, pois, ao conhecer o usuário, a instituição, o setor e o sistema, pode-se validar e fundamentar, com o intuito de realizar a formação dos usuários.

2.2 PROGRAMAS DE FORMAÇÃO DE USUÁRIOS

Embora, na literatura, alguns autores denominem os Programas de Formação de Usuários de Programas de Educação de Usuários, independente da terminologia, eles irão possibilitar a capacitação necessária para que os usuários de arquivo, biblioteca ou demais locais e sistemas, consigam fazer o processo de busca, acesso e uso da informação. Na Biblioteconomia, Programas de Formação de Usuários são elaborados para desempenhar a passagem das instruções, como afirmam Santiago e Netto (2012, p. 7):

Os programas de educação de usuários baseiam-se no pressuposto de que as pessoas necessitam de informações armazenadas e organizadas em bibliotecas segundo técnicas complexas e até sofisticadas, o que dificulta e, muitas vezes, chega a impedir que o usuário obtenha êxito em suas tentativas de localizar o material que necessita.

Além disso, existem diretrizes para a elaboração de um Programa de Educação do Usuário, cujas fases são apresentadas por Belluzzo (1989), Dias e Pires (2004, p. 39-40, grifo das autoras):

- 1) **Fase de planejamento:** planejar e elaborar cada ação por meio de etapas lógicas a saber;
- 2) **Fase de execução:** corresponde a fase em que são opostas em prática as atividades anteriormente programadas para um público pré

estabelecido;

3) Fase de avaliação: pode ser realizada ao final de um período previamente determinado ou ao longo de toda a atividade. Os dados obtidos devem também servir para possíveis redefinições no programa adotado reestruturando-o e adaptando-o as novas situações.

Além disso, elas mencionam que a ideia dessas fases é de observar de que modo o programa aprimora o conhecimento e as ações dos indivíduos que participaram do programa de formação. Assim, algumas questões podem ser elencadas, como, por exemplo, se os usuários ficaram satisfeitos, se tiveram melhorias no desempenho, se o programa transmitiu o que planejava, dentre outros aspectos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa realizada caracteriza-se como descritiva, com abordagem quanti-qualitativa e as fases incluem bibliográfica, campo e documental. Na fase documental especificamente, buscamos alguns documentos relacionados ao campo de pesquisa. Alguns deles estavam nos arquivos pessoais do nosso TCC, intitulado “Produtividade no uso da informação: a criação de um tutorial como dispositivo para os usuários internos do Arquivo Judicial da JFPB” (SILVA, 2016), e outros foram coletados na própria instituição pessoalmente para que a pesquisa fosse autorizada.

O ambiente da pesquisa foi o Arquivo Judicial da Justiça Federal na Paraíba (JFPB) e a população estudada foram os usuários internos e externos, da qual obteve-se uma amostra de 20 usuários internos e 31 externos da JFPB, obtendo-se um total de 51 usuários internos e externos.

O instrumento de coleta de dados utilizado foram dois questionários, um para os usuários internos do setor de arquivo e para os internos das Varas Judiciais e outro para os usuários externos, com perguntas sobre o perfil, busca e necessidade informacional, bem como sobre procedimentos referentes às atividades específicas de cada público destes.

Após a coleta dos dados procedeu-se a sua tabulação, sistematização, análise e interpretação. A tabulação das questões fechadas ocorreu em meio eletrônico, por meio de planilha *Excel*¹. Para as questões abertas, adotou-se a Análise de Conteúdo de Bardin (2009).

¹ O Excel é um editor de planilhas eletrônicas desenvolvido pela Microsoft que auxilia na elaboração de gráficos e na tabulação de dados realizando cálculos, dentre outras ferramentas.

4 ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS

Nessa seção apresentam-se resultados da pesquisa relativos à caracterização do Arquivo Judicial da Justiça Federal da Paraíba, ao perfil dos seus usuários internos e externos, à busca processual, à formação de usuários e às diretrizes para a implantação de programas de formação dos usuários do referido Arquivo.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DO ARQUIVO

Pertencente ao núcleo judiciário da JFPB, o setor de arquivo Judicial tem um acervo considerado pelo seu tamanho, de médio a grande, devido ao fluxo de atividades e ao volume de processos arquivados. Esse setor divide-se com o depósito judicial, onde é constituído por um acervo de materiais utilizados em crimes prescritos em lei que foram apreendidos pela Polícia Federal e pela Polícia Civil, organizados por número de lotes aguardando a sentença para destinação final. Devido ao sigilo de tais objetos, concentrou-se a pesquisa apenas no arquivo judicial que tem por finalidade organizar, atualizar e arquivar os referidos processos que ficam sob a responsabilidade do setor para que possam a *posteriori*, disponibilizar o acesso destes aos usuários. Diante disso, Andrade (2014) afirma que as atribuições mais realizadas no setor são:

- Guarda Documental;
- Organização Processual;
- Recebimento das guias de remessa para arquivamento dos processos;
- Acondicionamento dos processos em caixas- arquivo previamente identificadas;
- Atendimento dos pedidos de desarquivamento por meio de solicitação prévia;
- Encaminhamento os processos, tanto no sistema utilizado na Justiça quanto fisicamente, para atender as solicitações;
- Auxílio aos usuários em quaisquer dúvidas existentes quanto ao procedimento de acesso e uso dos documentos.

O Arquivo Judicial da Justiça Federal da Paraíba pode ser classificado como intermediário. Assim, os documentos destinados ao setor têm uma frequência menor por parte dos usuários internos e muitos já receberam uma sentença ou simplesmente são arquivados, quando ocorre o trânsito em julgado (a decisão proferida não será mais modificada, já que não cabe mais recurso, a não ser por ação rescisória). Apesar disso, existe

uma grande demanda para a realização das atividades do setor, já que a chegada de remessas dos processos a serem arquivados e os pedidos de desarquivamento para possibilitar o acesso são constantes e diários.

Tais procedimentos mencionados necessitam de cautela dos profissionais lotados no setor, pois, como enfatizado, um processo judicial é um documento de caráter probatório. Devido a isso, devem existir procedimentos que melhor expliquem a forma de organização e que sejam repassados através de orientação adequada daqueles que o manuseiam, evitando a perda de informações valiosas que servem como prova ou evidência de um fato ocorrido.

Para realizar a maioria dessas atividades, os funcionários do setor de arquivo contam com a utilização de um Sistema de Recuperação da Informação (SRI) implantado em 2006 e denominado TEBAS, contendo dois módulos: o módulo secretaria e o arquivo, subdividindo em dois ambientes as atividades que se podem realizar neste, ou seja, não só os funcionários do Arquivo, mas todos os prestadores de serviço da JFPB usam esse *software* para desempenhar suas funções que correspondem às atribuições de cada setor.

No momento da pesquisa, no arquivo judicial, estavam lotados: dois servidores efetivos (o supervisor formado em biblioteconomia e direito e uma técnica judiciária formada em direito), um terceirizado e uma estagiária (um de direito e outro de arquivologia). Todos os funcionários são cadastrados com *login* e senha, existindo assim um controle sobre quem está realizando as tarefas. Esse sistema é utilizado por todas as justiças federais que compõem o Tribunal Regional Federal da 5ª Região.

4.2 PERFIL DOS USUÁRIOS

A seguir descreve-se o perfil dos usuários do Arquivo Judicial da Justiça Federal da Paraíba.

4.2.1 Usuários internos

Os resultados referentes ao sexo dos usuários internos apontam uma predominância feminina. Do total de 20 usuários internos somados com os 16 da vara e os quatro do arquivo, obteve-se o seguinte resultado: 11 mulheres (55%) e 9 homens (45%). Sobre a escolaridade dos usuários internos, do total de 20 usuários, dez (50%) são bacharéis em Direito; três (15%), formados em Pedagogia; dois, (10%) bacharéis em Ciências Contábeis e os demais, cada um com 5% do total, são formados nos seguintes cursos: Arquivologia,

Biblioteconomia, Economia, Engenharia Elétrica, Fisioterapia, Geografia e Letras. Vale ressaltar que 20% (quatro participantes) têm duas graduações, e desses, dois têm duas Graduações e uma Especialização.

Observou-se a ausência de arquivistas efetivos na JFPB, o que implica diretamente na competência em informação no desenvolvimento de atividades específicas, já que só um dos usuários (estagiário) é graduando em Arquivologia. Nesse viés, Cavalcanti *et al.* (2016, p. 3) ressaltam que:

[...]a atuação do arquivista influencia na tomada de decisões de uma organização, nota-se que as exigências de competências do profissional vêm se alterando constantemente. Responsável pela estrutura, acesso e confiabilidade dos arquivos, cabe ao mesmo manter a ordem dos documentos, assim como criar instrumentos de pesquisas que viabilizem seu acesso de forma rápida e precisa.

Outra questão relevante que selecionamos para expor o resultado foi se os usuários internos realizavam formação de usuários ou alguma capacitação. Os dados relativos a essa questão estão demonstrados na Tabela 01, a seguir:

Tabela 01-Atividades de formação de usuários externos

Atividades	Quantidade de usuários	Percentual
Não realizam atividades	9	56,25
Instruções pelo <i>site</i> , <i>e-mail</i> ou telefone.	4	25,00
Instruções para solicitar o desarquivamento	2	12,50
Instruções no balcão de atendimento	1	6,25
TOTAL	16*	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Mais da metade dos respondentes informou que as varas não realizam formação de usuários externos (56,2%). Destaca-se, também, o quantitativo de quatro usuários internos que demonstraram que passam instruções aos usuários externos por meio do *site* institucional, de *e-mail* ou de telefone (25%). O telefone também foi mencionado como uma forma que eles usam para solicitar o desarquivamento dos processos. Porém, observou-se, a partir desses dados, que a formação de usuários não é uma atividade implantada no

arquivo nem realizada por todos, como poderia ocorrer se existisse uma política de formação de usuários.

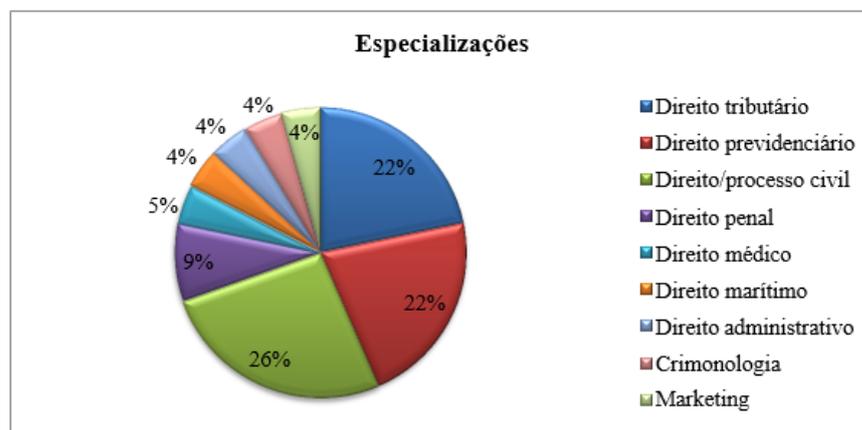
A pergunta seguinte destinada aos usuários internos do Arquivo possibilitava que eles respondessem de forma subjetiva, se sabiam como era realizada a busca por um processo judicial e como era realizada a solicitação de desarquivamento. As respostas indicavam como era realizada a busca processual pelo sistema que utilizam, o TEBAS, e também o desarquivamento por *e-mail*, atividade muito recorrente para dar acesso aos usuários externos. Todos os usuários internos responderam adequadamente como executam essa atividade.

Observou-se, a partir das respostas dos participantes, que a forma de busca ou consulta processual e a solicitação de desarquivamento pelo público externo apontam para o mesmo modo, o que demonstra certo conhecimento dos usuários internos sobre o procedimento que os externos realizam. Entretanto, em algumas respostas, havia uma lacuna sobre como o público externo chega até esse funcionário que envia o pedido por *e-mail*, mencionado por eles.

4.2.2 Usuários externos

Sobre o perfil dos usuários externos, no que se refere à categoria sexo, a pesquisa apontou um maior número do público masculino de 21 homens (68%). Já as mulheres correspondem a 10(32%) do total de 31 participantes, diferentemente do perfil dos usuários internos, que apontou uma quantidade maior do sexo feminino. Observa-se que, em alguns espaços, ainda predomina o sexo masculino. Em outros âmbitos, percebe-se um aumento de cargos e profissões conquistados pelo público feminino, e isso enriquece os espaços no mercado de trabalho e diminui as divergências e as discriminações que as mulheres já sofreram ao longo da história na sociedade.

Solicitou-se também que os usuários externos indicassem a sua formação acadêmica. Todos têm curso de graduação (100%); um é formado em Arquivologia, e todos os demais são formados em Direito e são advogados. Desses, 12 usuários (39%) só cursaram uma graduação, e três (10%), o Mestrado. O maior percentual foi de 16 usuários (51%) que cursaram uma Especialização, e desses, oito (25,8%) têm mais de uma Especialização. O **Gráfico 02** mostra as diversas pós-graduações informadas por eles:

Gráfico 02: Áreas de Especialização dos usuários

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Vale ressaltar que do total de 31 participantes, oito (22,6%), cursaram mais de uma Especialização. Observou-se a predominância e o interesse dos usuários externos na educação continuada, uma necessidade explícita, principalmente, devido às demandas do mercado de trabalho.

4.3 BUSCA PROCESSUAL

Sobre a forma como os usuários externos realizavam a busca por um processo judicial, os resultados são apresentados na **Tabela 02**:

Tabela 02: Formas da Busca Processual

Formas da busca	Percentual
Pelo <i>site</i> da JFPB	58
Solicitei pessoalmente ou liguei para a vara	31
Solicitei pessoalmente ou liguei para o setor de arquivo	8
Por e-mail.	3
TOTAL	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Conforme a Tabela 02, mais da metade dos participantes da pesquisa, que equivale a 24 do total, informou que fizeram o procedimento de busca processual pelo *site* da JFPB

(58%). Porém, no questionário da pesquisa, alguns usuários indicaram mais de uma opção, porque já haviam realizado o processo das demais opções apresentadas na Tabela 02. É imprescindível compararmos respostas dos usuários internos das Varas que, ao serem indagados sobre a forma como as pessoas mais pedem desarquivamento dos processos, informaram que é pessoalmente, enquanto que os usuários externos disseram que fazem a busca processual por meio eletrônico.

Sobre a formação de usuários, perguntou-se se eles haviam recebido algum tipo de capacitação, e, a maioria dos usuários externos que equivale a 23 (77%) dos participantes, indicou que não recebeu instrução alguma. A partir do processo de busca, eles solicitam o desarquivamento do processo que desejam acessar.

Na última pergunta do questionário da pesquisa solicitava-se que os participantes deixassem alguma sugestão para o arquivo ou a JFPB. Sintetizando as respostas apresentadas pelos participantes da pesquisa, todos indicaram que a digitalização e mudança de uso para um sistema mais atual iria proporcionar a praticidade necessária para a realização de suas funções, indicando padronização de sistemas para todas as justiças federais, que tivessem também, em sua plataforma, a opção de busca avançada, interatividade e celeridade.

Observou-se, com base nos depoimentos, que, apesar de antes os usuários não terem alegado grandes dificuldades na busca processual, as sugestões voltam-se para a forma de busca, acesso prático, unificação e padronização dos programas utilizados pelo Poder Judiciário. Prado (2010, p. 61) assevera que:

O acesso à Justiça, mais do que um princípio constitucional, é um movimento que tem por escopo tornar a justiça acessível a toda a sociedade, sem percalços de qualquer natureza capazes de inviabilizar a busca do direito lesado ou ameaçado. A concretização do ideal de acesso à justiça deve se escorar em instrumentos hábeis em acolher satisfatoriamente a demanda dos jurisdicionados.

A JFPB conta com três sistemas que atendem às suas demandas informacionais e de atendimento: O TEBAS, já mencionado, o CRETA (sistema para juizado especial que não faz parte do arquivo judicial, pois os processos são geridos e organizados em meio eletrônico pela Vara) e o PJe (Processo Judicial Eletrônico), que já existia para acesso em algumas instâncias, porém, desde o ano de 2018, vem sendo atualizado com a inserção dos processos que estão no Arquivo Judicial.

5 DIRETRIZES PARA A IMPLANTAÇÃO DE PROGRAMAS DE FORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DA JFPB

Após a realização da pesquisa, observou-se que faltava um programa de formação de usuários no Arquivo Judicial da JFPB e que, embora a maioria dos usuários não tenha referido dificuldades para realizar os procedimentos de busca. A JFPB está modificando a forma de buscar e acessar seus processos, digitalizando-os para disponibilizá-los em um sistema eletrônico.

Então, a partir da revisão da literatura, das fases indicadas, descritas e enfatizadas por autores como Dias e Pires (2004), Belluzzo (1989), Ronchesel e Pacheco (2008) e evidenciadas também por Santiago e Netto (2010) e adaptando à realidade da JFPB e do Arquivo Judicial apresentaram-se diretrizes para a implantação de um programa de formação de usuários na JFPB e elaboraram-se as seguintes fases que podem ser utilizadas no arquivo:

a) Definir os objetivos: essa fase consiste em definir os objetivos que irão nortear a elaboração das atividades de formação de usuários, a partir das indicações dos próprios usuários internos e externos, se, atualmente, os processos estão sendo digitalizados, é possível instruir os usuários para utilizar em um sistema eletrônico que irá disponibilizar o acesso aos processos.

b) Conhecer o público-alvo: Quem são os seus usuários e o que eles necessitam que o setor, em conjunto com as varas que mediam o acesso possam unificar suas atividades para diminuir a burocracia dos trâmites de desarquivamento.

c) Procedimento de ensino e escolha do conteúdo: Material de apoio, recursos audiovisuais, dentre outros, para ambos os usuários, a partir dos objetivos que forem definidos. Com a existência do sistema PJE (processo judicial eletrônico), deve-se elaborar um vídeo tutorial, com instruções sobre as funções e as atividades que podem ser realizadas nesse sistema ou uma apostila que esteja disponível aos usuários.

4) Plano das atividades: Essa etapa é fundamental para organizar tudo o que é necessário para realizar um programa de formação de usuários. Indica-se uma reunião com uma equipe pré-definida para operacionalizar as atividades.

5) Fase da execução: Nessa etapa, tudo o que foi definido na anterior deve ser colocado em prática: a impressão dos materiais instrucionais escolhidos, a divulgação das atividades para os usuários externos e as inscrições dos participantes nas

atividades de capacitação.

6) Fase de avaliação: Na avaliação, deve-se analisar o resultado do que foi feito, se houve progresso e melhorias. Pode-se aplicar um questionário para verificar a satisfação dos usuários, se eles têm algo a acrescentar e observar se todos os métodos escolhidos foram eficazes e em quanto tempo tudo será realizado novamente. Trata-se de investir na formação para tornar o usuário competente, seja exercendo sua função ou acessando o sistema implantado com exatidão.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse estudo se propôs a analisar as atividades de formação de usuários no Arquivo Judicial da JFPB. Essa atividade requer o empenho de diversos profissionais pelos quais o trâmite documental passa e de toda a instituição. É um desafio de âmbito social, pois todo documento arquivístico tem caráter probatório, portanto, se as atividades arquivísticas forem desempenhadas desde o início, conforme as normas já vigentes, as leis e as diretrizes apontadas em estudos como este, os incidentes de perda documental poderão diminuir significativamente.

A pesquisa confirmou que não existe no Arquivo Judicial da Justiça Federal da Paraíba um programa de educação de usuários e, também, ratificou a necessidade de se realizarem atividades de formação de usuários. A partir dos dados analisados e da revisão da literatura, elaboraram-se diretrizes para a implantação de um programa de formação de usuários na Justiça Federal da Paraíba.

Ao observar as sugestões apresentadas pelos pesquisados, embora a maioria deles tenha demonstrado em suas falas que está satisfeito, cabe à instituição, gradativamente, criar as possíveis soluções, indicadas a serem seguidas nesta ordem: uniformizar e padronizar o procedimento de busca; criar condições estruturais de preservação e otimização da sala do arquivo, alocado inteiramente na sede; praticidade no desarquivamento e no acesso e implantação das diretrizes para a formação de usuários.

O primeiro passo para os arquivistas das instituições desempenharem seu papel consiste em conhecer o lugar, a partir do diagnóstico que identifica quais os tipos documentais que elas produzem, por onde passa e, claro, quem necessita daqueles documentos.

A relação do arquivista com os usuários externos deveria ser cada vez mais espelhada na proximidade que o bibliotecário de referência busca com os usuários de sua unidade de informação: acolhê-lo, identificar suas necessidades informacionais, auxiliar nos procedimentos de busca e facilitar o acesso à informação.

Conclui-se que as ações práticas de formação dos usuários, devem ser pensadas e efetivadas a partir da implantação e uso dos sistemas para que os usuários saibam utilizá-los na busca informacional.

Portanto os arquivistas e a instituição devem possibilitar a construção progressiva desse vínculo, promovendo capacitação para eles, para que se tornem competentes em informação.

REFERÊNCIAS

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

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 4. ed. Lisboa: Edições 70, 2009.

BELLUZZO, R. C. B. **Educação de usuários de bibliotecas universitárias: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes**. 1989. 210 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

CAVALCANTI, I. B. *et al.* A Arquivologia e o arquivista: um paralelo social. *In: SEMINÁRIO DOS SABERES ARQUIVÍSTICOS*, 7., 2016, João Pessoa. **Anais [...]** João Pessoa: UEPB, 2016. p. 1-5.

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

KATUU, S. User studies and user education programmes in archival institutions. **As lib Journal of Information Management**, v. 67, n. 4, p. 442-457, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/AJIM-01-2015-0005>

PRADO, J. C. N. A. **Princípio constitucional da celeridade processual**. 2010. 233 f. Dissertação (Mestrado em Direito do Estado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

SANTIAGO, S. M. N.; AZEVEDO NETTO, C. X. Educação do usuário: um estudo junto ao sistema integrado de bibliotecas da UFPE. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa**

Catarina, Florianópolis, v. 17, n. 2, p. 246-268, jul./dez. 2012. Disponível em:
<https://revista.acbsc.org.br/racb/issue/view/64>

SILVA, L. F. **Produtividade no uso da informação**: a criação de um tutorial como dispositivo para os usuários internos do Arquivo da JFPB. 2016. 100 f. Monografia (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2016.