



UNIVERSIDADE
E D U A R D O
MONDLANE

Escola de Comunicação e Artes
Departamento de Ciência da Informação
Curso de Licenciatura em Arquivística

MONOGRAFIA

Tema:

**O Papel da Mediação da Informação: Perfil e Competências necessárias
no Contexto do Departamento de Arquivos Especiais do Arquivo
Histórico de Moçambique**

Estudante

Pedro Elisio Simone Fumo

Maputo, Abril de 2024

Escola de Comunicação e Artes
Departamento de Ciência da Informação
Curso de Licenciatura em Arquivística

Tema:

O Papel da Mediação da Informação: Perfil e Competências necessárias no Contexto do Departamento de Arquivos Especiais do Arquivo Histórico de Moçambique

Monografia apresentada ao curso de Licenciatura em Arquivística da Escola de Comunicações e Artes da Universidade Eduardo Mondlane, como requisito parcial para a conclusão do curso de Licenciatura em Arquivística.

Estudante Pdero Eliso Fumo
Supervisor Mestre Alírio Alcâncer Rungo

Maputo, Abril de 2024

Escola Comunicação e Artes
Curso de Licenciatura em Arquivística

**O Papel da Mediação da Informação: Perfil e Competências
necessárias no Contexto do Departamento de Arquivos Especiais do
Arquivo Histórico de Moçambique**

Monografia apresentada no curso de
Licenciatura em Ciências da Informação da
Escola de Comunicação e Artes, como
requisito parcial Arquivística.

Estudante: Pedro Elisio Fumo

Supervisor: Mestre Alírio Alcâncer Rungo

Maputo, Abril de 2024

JÚRI

Presidente:

(Dr.Tawanda Boaventura)

Supervisor:

(Mestre Alírio Alcâncer Rungo)

Oponente:

(Mestre Alberto Sucuma)

Escola de Comunicação e Artes

Maputo, Abril de 2024

DEDICATÓRIA

O presente trabalho dedico a minha família, em especial aos meus filhos para que sirva de exemplo ou espelho, e a todos que me apoiaram ao longo deste curso directo ou indirectamente, com muito amor e carinho, também aos professores, colegas e todos funcionários que estiveram ligados na realização do mesmo.

AGRADECIMENTOS

Pela realização deste trabalho agradeço a todos aqueles que me apoiaram, em primeiro lugar a Deus, pois ele é que tem me dado a inspiração de vida, a minha família, em especial a minha mãe (Maria Augusta Mondlane) que me suportou durante o tempo da minha formação em todos os momentos difíceis.

Agradeço aos professores que incansavelmente estiveram desde o primeiro dia de aula, passando os conhecimentos, não esquecendo dos meus colegas que de uma ou de outra forma deram o seu contributo para que eu pudesse ter êxito na preparação deste trabalho, ao meu especial supervisor (Dr. Alirio Rungo) que empenhou em acompanhar o meu Trabalho.

À todos funcionários da Universidade Eduardo Mondlane em foco a Escola de Comunicação e Arte, por mais uma vez me terem proporcionado a oportunidade de evoluir academicamente e profissionalmente neste curso de Licenciatura em Arquivística.

O meu muito obrigado.

RESUMO

A pesquisa teve como objetivo analisar o papel do mediador da informação no desenvolvimento de competências e na construção de um perfil profissional alinhado às necessidades do Departamento de Arquivos Permanentes (DAP). Além disso, buscou identificar a infraestrutura, os equipamentos utilizados e as principais atividades desenvolvidas, bem como descrever os elementos necessários para a construção do perfil e o desenvolvimento de competências dos profissionais. Constatou-se que a mediação da informação está presente na atuação dos profissionais do DAP, cujas atividades visam atender às necessidades dos usuários. No entanto, há indícios de que nem todos os profissionais estão plenamente capacitados em questões de mediação da informação. A interferência dos profissionais na construção dos instrumentos de pesquisa é crucial, mas deve ser cuidadosamente trabalhada para evitar obstáculos ao processo de mediação. A terminologia e a forma de representação do acervo documental podem impactar o acesso à informação. Apesar dos esforços empreendidos, ainda existem desafios internos a serem superados, como a infraestrutura inadequada, que não suporta a quantidade documental armazenada, demandando uma melhoria na gestão do espaço. Quanto ao papel e competências do mediador da informação, é fundamental que os profissionais se dediquem, tenham interesse pela área e adotem uma postura profissional na atuação em arquivos. Isso inclui habilidades para lidar criticamente com a informação e torná-la acessível aos usuários. Diante dos resultados, recomenda-se que o DAP seja definido como uma organização de aprendizagem contínua, que institua políticas e diretrizes corporativas sobre a importância da mediação da informação e identifique as barreiras e obstáculos relacionados ao desenvolvimento de competências e práticas profissionais. Essas recomendações visam promover uma atuação mais eficaz e profissional no contexto arquivístico.

Palavras-chave: Mediação da informação; Arquivística; Competências profissionais; Perfil profissional; AHM

SUMÁRIO

I. INTRODUÇÃO	1
1.1 Delimitação do Tema	1
1.2 Problema e Contextualização	2
1.3. Objectivos	2
1.3.1 Objectivo geral.....	4
1.3.2 Objectivos específicos	5
1.4 Justificativa.....	5
1.5. Metodologia.....	6
CAPÍTULO 2: REFERENCIAL TEÓRICO	9
2.1 Origem e evolução dos estudos sobre perfil e competências s na Ciências da Informação.....	9
2.1.1 Abordagens tradicional e alternativa de estudo de perfil e competências s....	10
2.2. Conceituações de Estudos de Perfil e competências s.....	13
2.2.1 Perfil e competências s da Informação	16
2.3. Necessidades e Expectativas dos Perfil e competências s de Informação.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 O Processo de Busca e Uso da Informação	Error! Bookmark not defined.
2.5 Estudo de Perfil e competências s da Informação na Arquivística	Error! Bookmark not defined.
2.6 Características dos Estudos de perfil e competências s da Informação na Arquivística	Error! Bookmark not defined.
2.7 Aplicação de Estudo de perfil e competências s	Error! Bookmark not defined.
CAPÍTULO III: DESCRIÇÃO DA INSTITUIÇÃO EM ESTUDO: O ARQUIVO HISTÓRICO DE MOÇAMBIQUE	21
3.1 Surgimento e Evolução do AHM	21
3.2 Prestação de Serviços do AHM.....	22
CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DO ESTUDO DE CASO	24
4.1 Fundos consultados pelos perfil e competências s ..	Error! Bookmark not defined.
4.2 Meses consultados pelos pesquisadores	Error! Bookmark not defined.
4.3 Nacionalidade dos perfil e competências s.....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Tipo de perfil e competências	Error! Bookmark not defined.
4.5 Província de Proveniência dos usuários.....	Error! Bookmark not defined.
4.6 Instituição de Proveniência dos usuários	Error! Bookmark not defined.
5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	Error! Bookmark not defined.
6. REFERÊNCIAS	42
7. ANEXOS	Error! Bookmark not defined.
7.1 Fichas de recolha de dados de perfil e competências s do DAP.....	Error! Bookmark not defined.

7.2 Tabelas de Frequência dos dados de pesquisa de campo **Error! Bookmark not defined.**

I. INTRODUÇÃO

1.1 Delimitação do Tema

Nos últimos anos, a Ciência da Informação (CI) tem se dedicado ao estudo do perfil e das competências dos profissionais da área, buscando compreender suas percepções, expectativas e necessidades de informação. No contexto específico da arquivística, a investigação sobre perfil e competências revela-se crucial, uma vez que todo o processo informacional é orientado pelas demandas apresentadas por esses profissionais.

É nesse contexto que se insere a pesquisa intitulada "O Papel da Mediação da Informação: Perfil e Competências Necessárias no Contexto do Departamento de Arquivos Especiais do Arquivo Histórico de Moçambique". Esta pesquisa tem como foco o Arquivo Histórico de Moçambique, especialmente o Departamento de Arquivos Permanentes. A escolha desse setor se justifica pela sua relevância dentro da estrutura do AHM, sendo responsável por gerir um acervo de grande importância histórica e cultural, além da pesquisadora ser funcionária desse departamento, o que permite uma contribuição direta para a melhoria dos serviços prestados pela instituição.

Embora os estudos e práticas relacionados à mediação da informação e à formação de usuários sejam frequentes em áreas como Biblioteconomia e Ciência da Informação, ainda são pouco explorados no contexto arquivístico moçambicano. Considerando a crescente importância da informação na sociedade contemporânea, torna-se essencial que os arquivistas também desempenhem um papel ativo na formação dos usuários.

Assim, é relevante destacar a importância da mediação da informação como objeto de estudo da Ciência da Informação. Compreender esse processo implica reconhecer que a informação só alcança seu propósito quando é adequadamente apropriada pelos sujeitos, o que inevitavelmente implica na modificação do conhecimento prévio desses indivíduos (ALMEIDA JÚNIOR, 2008, p. 46).

O enfoque nos usuários dos recursos informacionais, como arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação, amplia o entendimento da mediação da informação,

abrangendo desde o suporte físico onde a informação está registrada até a interação com os usuários, passando pelos procedimentos técnicos dos profissionais da informação. Nesse processo, a informação ainda não está completamente formada; é considerada como "protoinformação", pois precede sua apropriação pelos sujeitos.

O interesse em investigar a Mediação da Informação e o papel do mediador, bem como o perfil e competências necessárias para uma atuação profissional, surge da necessidade de explorar as atividades, normas e procedimentos aplicáveis ao desenvolvimento profissional, acadêmico e social desses profissionais. Nesse sentido, a pesquisa foi realizada no Departamento de Arquivos Permanentes.

A estrutura do trabalho compreende cinco capítulos, distribuídos da seguinte forma: (I) Introdução, apresentando o contexto geral do estudo, incluindo o problema, as hipóteses, os objetivos e a justificativa da escolha do tema; (II) Revisão Bibliográfica, abordando o embasamento teórico em consonância com os objetivos propostos; (III) Metodologia, descrevendo os procedimentos adotados para a realização do trabalho; (IV) Apresentação e Análise dos Dados, expondo os resultados da pesquisa de campo; (V) Conclusões, derivadas das análises realizadas a partir do material consultado; e por fim, (VI) Referências Bibliográficas, listando as obras utilizadas na pesquisa.

1.2 Problema e Contextualização

A investigação sobre o papel da mediação da informação no Departamento de Arquivos Especiais do Arquivo Histórico de Moçambique assume uma relevância primordial no contexto da preservação e acessibilidade ao acervo documental nacional. Num ambiente cada vez mais digitalizado e complexo, a mediação da informação desempenha uma função essencial na salvaguarda, organização e disponibilização dos arquivos especiais para os utilizadores. Pensadores como Michel Foucault, em suas análises sobre a arqueologia do saber, proporcionam perspectivas valiosas sobre as dinâmicas de poder e conhecimento, pertinentes para compreender a mediação e acesso à informação nos arquivos.

Ademais, as reflexões de Jacques Derrida, particularmente sobre a desconstrução e diferença, oferecem contribuições significativas para a compreensão das complexidades envolvidas na mediação da informação e nos desafios enfrentados pelos mediadores nos arquivos especiais. No contexto específico de Moçambique, escritores como Mia Couto, por meio de suas narrativas sobre identidade e memória, fornecem perspectivas valiosas sobre a importância dos arquivos históricos na construção e preservação da história e cultura moçambicanas.

Entretanto, apesar do reconhecimento da importância da mediação da informação, existe uma lacuna na literatura que aborde o perfil e as competências necessárias para que os mediadores atuem de forma eficaz no Departamento de Arquivos Especiais do Arquivo Histórico de Moçambique. Esta pesquisa tem como objetivo preencher essa lacuna, fornecendo uma análise aprofundada das habilidades, conhecimentos e características pessoais que os profissionais da informação precisam desenvolver para desempenhar suas funções com sucesso neste contexto único.

A Ciência da Informação (CI) é definida como um campo que estuda as propriedades, comportamentos e fluxos de informações, bem como seu processamento para aprimorar seu uso e acessibilidade. A informação orgânica é produzida por entidades, como indivíduos e instituições, durante suas atividades, registradas em documentos de arquivo. Estes registros são gerados ao longo de trâmites administrativos, constituindo o fluxo documental. Assim, torna-se essencial que organizações e profissionais da informação se dotem de mecanismos e técnicas para mediar eficientemente a informação.

Almeida Júnior (2009, p. 34) argumenta que a mediação da informação permeia todos os serviços relacionados às práticas dos profissionais da informação. No entanto, em algumas dessas ações, a mediação pode ocorrer de forma implícita, sem a presença concreta do perfil e competências, embora haja uma certa preocupação com ele. Nesse contexto, no âmbito dos procedimentos arquivísticos, a organização documental pode ser vista como uma ferramenta que prepara a "protoinformação" para transformá-la em

"informação" na relação entre arquivistas e perfil e competências, evidenciando a progressão: documento (suporte), organização documental (pesquisador/perfil e competências), apropriação da informação.

Observa-se, muitas vezes, que os profissionais de arquivologia e biblioteconomia exercem a mediação da informação de forma não profissional, sem uma reflexão sobre seu papel social. Isso pode dificultar um diálogo eficaz com os preceitos teóricos, gerando um descompasso entre os aspectos conceituais e a prática. Diante disso, questiona-se se o papel do mediador da informação se limita à disponibilização de informações ou se pode adotar uma postura mais proativa na promoção de competências para superar essas dificuldades e contribuir para a formação de sujeitos autônomos frente ao universo informacional.

Essas constatações, embora sejam observáveis em todo o campo arquivístico, são especialmente evidentes no contexto dos arquivos permanentes. Parafraseando Bellotto (2004, p. 116), é nesse contexto que os documentos deixam de ser apenas um "arsenal da administração" para se tornarem um "celeiro da história", de acordo com a sistematização da Teoria das Três Idades. No entanto, verifica-se que a mediação da informação em arquivos permanentes ainda não está metodologicamente alinhada para abordar as necessidades tanto do arquivista quanto do perfil e competências.

- Diante do cenário informacional atual e dos princípios da mediação da informação, surge a seguinte questão: **Qual é o papel e as perfil e competências do mediador da informação para a construção de um perfil alinhado a uma atuação profissional consciente?**

1.3. Objectivos

1.3.1 Objectivo geral

- Analisar o impacto do papel da mediação da informação no Departamento de Arquivos Especiais do Arquivo Histórico de Moçambique no desenvolvimento do perfil e das competências dos profissionais da informação, a fim de promover

uma atuação eficaz na preservação, organização e disponibilização do patrimônio documental.

1.3.2 Objectivos específicos

- Investigar as teorias e conceitos fundamentais relacionados à mediação da informação, bem como sua aplicabilidade no contexto específico dos arquivos especiais de Moçambique.
- Identificar as principais dinâmicas e desafios enfrentados pelos mediadores da informação no Departamento de Arquivos Especiais, com ênfase na preservação, organização e acessibilidade do patrimônio documental.
- Analisar o perfil e as competências necessárias dos profissionais da informação para uma atuação eficaz na mediação da informação dentro do contexto dos arquivos especiais de Moçambique.
- Propor recomendações e estratégias para o aprimoramento do perfil e das competências dos mediadores da informação no Departamento de Arquivos Especiais, visando otimizar a preservação, organização e acessibilidade do acervo documental.

1.4 Justificativa

De acordo com Jardim (1999), a escassez de estudos sobre perfil e competências em arquivos é notável. O autor ressalta a falta de manuais dedicados ao tema e a urgência em abrir uma agenda de pesquisa mais aprofundada sobre o assunto. Nesse contexto, esta pesquisa visa desenvolver um material que contribua para a ampliação do conhecimento na área de arquivos em Moçambique, com foco especial na instituição arquivística AHM.

O estudo de perfil e competências revela-se crucial para a Arquivologia, uma vez que todo o processo informacional parte da necessidade de um sujeito em busca de informação. É relevante destacar que a Arquivística é um campo em constante evolução, permeado por desafios e contradições, e a pesquisa e experimentação podem contribuir

para o desenvolvimento de novos conceitos e metodologias que respondam às demandas específicas do contexto arquivístico.

Alguns benefícios dos estudos de perfil e competências incluem proporcionar ao profissional uma compreensão da complexidade de cada contexto em que atua e auxiliá-lo na compreensão do sujeito inserido em diferentes ambientes sociais. Além disso, tais estudos podem contribuir para o aprimoramento de ferramentas de busca mais eficientes e eficazes (Vaz e Araújo, 2015).

A influência dos profissionais na construção dos instrumentos de pesquisa é um aspecto relevante a ser considerado, uma vez que a terminologia utilizada e a forma de representação do acervo documental podem influenciar o acesso à informação. Portanto, é fundamental que essa interferência seja explicitada e cuidadosamente trabalhada para evitar obstáculos ao processo de mediação.

O interesse em estudar a Mediação da Informação e o papel do mediador, com foco no perfil e competências necessárias para uma atuação consciente em arquivos, surge da necessidade de explorar as atividades, normas e procedimentos aplicáveis ao desenvolvimento profissional, acadêmico e social dos profissionais da área.

No âmbito profissional, busca-se aprimorar o desempenho dos profissionais que atuam em arquivos permanentes, preparando-os para responder à crescente demanda por informação e garantir o cumprimento dos objetivos institucionais. No âmbito social, espera-se que esta pesquisa contribua para aumentar a consciência dos profissionais sobre a necessidade de melhoria de seu papel, perfil e competências na mediação da informação, tornando-os mais inclusivos e sociais. E no âmbito acadêmico, espera-se que este estudo estimule novas pesquisas científicas voltadas à mediação da informação em arquivos permanentes.

1.5. Metodologia

A abordagem do problema desta pesquisa, foi de forma quanti-qualitativa. De acordo com Gil (2001, p. 175), a pesquisa qualitativa consiste na “interpretação dos fenômenos

e a atribuição de significados”, neste caso concreto, faremos uma interpretação do fenômeno relacionados com os perfil e competências s do departamento de arquivos permanentes do AHM fazendo uma relação com os produtos e serviços aqui prestados, e assim atribuir um significado, em função das suas particularidades e formas de se processar no contexto do AHM, e estabelecer um vínculo com a literatura nacional e internacional sobre este tema. Isto vai nos permitir estabelecer uma relação entre a gestão documental e as políticas e sistemas de arquivo, pois como afirma Gil (2001, p. 175), “há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objectivo e a subjectividade do sujeito que não pode ser traduzido em números”.

Contudo, Para Bardin (c1977, p. 21), (...) numa análise quantitativa, o que serve de informação é a frequência com que surgem certas características do conteúdo e na análise qualitativa é a presença ou ausência de uma dada característica de conteúdo ou de um conjunto de características num determinado fragmento de mensagem que é tomado em consideração.

A abordagem dos objectivos foi de *carácter descritivo*. Este tipo de pesquisa conforme Gil (2001, p. 28) tem por objectivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenómeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis, Gil (2001, p. 28). Neste caso específico, far-se-á a descrição do fenómeno dos perfil e competências s do DAP-AHM, e estabelecer uma relação com os serviços prestados nesta instituição.

Em relação aos procedimentos técnicos, será a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental. A pesquisa bibliográfica, nos permitirá construir do referencial teórico, a partir de um levantamento na legislação arquivística, normas, repositórios digitais, dissertações de mestrado, artigos publicados em periódicos da área da Ciência da Informação e manuais resultantes de pesquisas realizadas, ou seja, esta etapa consiste no levantamento de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos, (Gil, 2001, p. 50-51). Por seu turno, a pesquisa documental, permitiu fazer

um levantamento de “materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa, (Gil, 2001, p. 51), neste ponto foram usadas as fichas de recolha de dados usada no DAP-AHM para o preenchimento de dados dos perfil e competências (anexo 1). É com base nestas fichas que usam recolhidos os dados dos diversos perfil e competências que fazem as suas pesquisas no DAP.

CAPÍTULO 2: REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Origem e evolução dos estudos sobre perfil e competências na Ciências da Informação

Segundo Araújo (2010), “os primeiros estudos de perfil e competências da informação buscavam estabelecer uma série de indicadores demográficos, sociais e humanos das populações atendidas pelas bibliotecas (ou não atendidas, no caso dos não perfil e competências), mas com um foco muito particular: o levantamento de dados, como uma espécie de diagnósticos, para o aperfeiçoamento ou a adequação dos produtos e serviços bibliotecários. Passadas tantas décadas, essa continuava a ser a motivação principal para a realização dos estudos de perfil e competências”.

Embora os primeiros estudos estivessem centrados nas necessidades dos perfil e competências, com forte carácter de pesquisa empírica e não nos documentos em particular (Figueiredo, 1994), o que ocorreu foi o progressivo distanciamento dos perfil e competências e uma constante aproximação das fontes de informação e das bibliotecas e sistemas de informação. (Araújo, 2010)

Os estudos de perfil e competências converteram-se em ferramentas de elaboração de diagnóstico para a melhoria dos serviços, tornaram-se parte das estratégias de avaliação: trata-se da avaliação dos acervos, dos catálogos, dos periódicos, da disposição física nas estantes, dos programas de instrução bibliográfica. (Lancaster, 2004). Portanto, os estudos partiram da compreensão dos perfil e competências para a compreensão dos usos, ou seja, os estudos de perfil e competências passaram a ser utilizados para se obter mais conhecimentos sobre as fontes, os serviços e os Sistemas de Informação (SI). (Araújo, 2010)

Nos anos que se seguem a esses dois marcos fundadores, os estudos de perfil e competências acabam por consolidar uma tradição de pesquisas essencialmente marcada pela ideia de uma produtividade, de uma aplicação útil, seja inicialmente, para

ajudar na assimilação de imigrantes ou posteriormente para avaliar os produtos e serviços bibliotecários para, por fim, otimizar os fluxos e a transmissão do conhecimento científico.

Berti e Araújo, (2017) prosseguiu sua abordagem enunciando uma segunda abordagem de estudos de perfil e competências s desenvolveu-se por meio de diversos modelos que buscaram ver as etapas existentes e os fatores intervenientes entre a manifestação da necessidade de informação e o uso. Entre as etapas pode-se citar a seleção, exploração, coleta, diferenciação, extração e verificação; e entre os fatores, características emocionais, cognitivas, fisiológicas, ambiente de trabalho, ambiente cultural, entre outros. A base conceitual se situa, neste caso, em torno da noção de processo entre a necessidade e o uso, passando pela busca, e de uma dimensão cognitiva que determina todo o processo.

Trataremos acerca das abordagens utilizadas em estudos de perfil e competências s, elencando as mais utilizadas. As abordagens nos estudos de perfil e competências s encontrados na literatura diferenciam-se entre tradicional e alternativa que são conhecidas como abordagens positivistas dos estudos de perfil e competências s.

2.1.1 Abordagens tradicional e alternativa de estudo de perfil e competências s

Figueiredo (1999) considera duas abordagens que podem ser aplicadas aos estudos de perfil e competências s:

- a) A tradicional (estudos dirigidos aos sistemas de informação).
- b) Alternativa (estudos dirigidos aos próprios perfil e competências s da informação).

Para esse mesmo autor Estudo de perfil e competências s são investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação, por parte dos perfil e competências s de um

centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p. 79).

A citação acima, no que se refere à satisfação dos perfil e competências, faz parte da abordagem clássica, todavia quando se refere à investigação para identificar o que os indivíduos precisam relaciona-se com uma linha de abordagem menos clássica, conforme sugere o autor abaixo ou, também, uma abordagem alternativa.

Segundo Jardim (2004) a abordagem mais clássica dos estudos de perfil e competências tem como foco a identificação do grau de satisfação do perfil e competências dentro do serviço de informação. No entanto, hoje esses estudos estão se redirecionando para a necessidade de identificação da informação.

Essa mudança da abordagem clássica conforme os autores referidos acima têm relação com a mudança de paradigma que se observa nos serviços de informação, calcada na proposta de "serviço orientado ao perfil e competências" e tendo como ênfase a "identificação das necessidades de informação" pressupõe, no caso da Arquivologia, uma mudança de um paradigma anterior: é preciso que se considere o arquivo como um serviço de informação. (JARDIM, 2004, p. 9)

O estudo de perfil e competências nesse sentido é uma ferramenta importante no planejamento dos serviços de informação, já que conhecendo seus perfil e competências o profissional da informação pode propor novas maneiras de tratar, organizar, criar políticas de acesso aos acervos, visando melhorar a qualidade de atendimento.

O sucesso de um órgão de informação depende, em grande parte, do conhecimento que ele possui das necessidades de informação dos indivíduos que se utilizam dos serviços oferecidos. Portanto, um estudo de perfil e competências constitui-se num instrumento importante para a avaliação e planejamento desses serviços. (PEREZ, 2009, p. 13).

A ênfase no perfil e competências como percebemos na referência acima se torna essencial para o sucesso de um arquivo. O modelo arquivo para os arquivistas precisa

ser superado. Reitera-se que o arquivo serve para/ao perfil e competências , pois como coloca Sá; Santos ([2004], p. 6) “Os profissionais da informação devem sair do modelo ‘arquivos direcionados para os arquivistas’ e partirem para o modelo ‘arquivos direcionados para os perfil e competências s

Como referenciado acima as abordagens nos estudos de perfil e competências s encontrados na literatura diferenciam-se entre tradicional e alternativa. Assim, a abordagem tradicional é centrada na busca e uso da informação. Através da utilização do sistema que é o factor central do estudo de perfil e competências , através dessa abordagem, o perfil e competências por sua vez é apenas descrito através de dados como: sexo, idade, renda, escolaridade. Figueiredo (1994)

Outra autora esclarece essa abordagem como: Sistemas de informação organizados nessa perspectiva tradicional concentram-se prioritariamente na aquisição e administração de grandes coleções de materiais. Assumiu-se, durante décadas, que as actividades técnicas dos sistemas eram o seu ponto nevrálgico. Não se imaginava indagar, aos sistemas, questões imprescindíveis sobre a identidade e propósitos principais de seus perfil e competências s. (Ferreira, 1996, p.4)

Na **abordagem tradicional**, buscavam apenas descreverem quantitativamente os perfil e competências s e agrupá-los de acordo com suas características, não importando sua individualidade, suas necessidades informacionais, uma vez que, cada perfil e competências possui as suas necessidades que não precisamente estão atreladas a uma ou mais características. A abordagem tradicional não atinge as necessidades informacionais dos perfil e competências s, possibilitando apenas o conhecimento quantitativo dos perfil e competências s e o seu agrupamento de acordo com características anteriormente definidas, não sendo satisfatório, uma vez que os estudos de perfil e competências s devem ser voltados para os perfil e competências s devendo o profissional da informação responsável pelo estudo buscar a satisfação dos mesmos.

Quanto à **abordagem alternativa**, busca compreender as necessidades informacionais dos perfil e competências, estudando esses sujeitos de acordo com suas necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, de auto-estima e de auto-realização, sendo essas necessidades definidoras das informações a serem almejadas pelos perfil e competências. Nuñez (1997). Aqui o perfil e competências tem sua individualidade levada em consideração, sabendo-se que cada perfil e competências possui as suas próprias necessidades.

Gasque e Costa (2010) relatam que na primeira da década de 2000, foram se observando as necessidades e uso da informação por parte dos perfil e competências com objetivo de verificar os avanços no desenvolvimento da estrutura conceitual do tópico a partir do paradigma centrado no indivíduo; como resultado, os autores identificam três abordagens; a primeira, cognitiva, que examina o comportamento do sujeito a partir do conhecimento, convicções e crenças que medeiam as percepções do mundo; a segunda, social, baseada nos significados e valores que as pessoas atribuem aos vários contextos e finalmente, a abordagem multifacetada, que integra múltiplas opiniões para a compreensão do comportamento informacional.

Os estudos de perfil e competências são definidos de diferentes perspectivas por diversos autores tanto no campo das Ciências da Informação, quanto na Arquivística. Seguiremos então com alguns conceitos sobre os estudos de perfil e competências.

2.2. Conceituações de Estudos de Perfil e competências

Os estudos de perfil e competências continuam sendo uma tarefa difícil de realizar, pois para obter dados concretos, muitos pontos devem ser analisados como formação, demandas, personalidade, comportamentos, atitudes, preferências, entre outros aspectos. Quando se trata de investigar pessoas, atitudes de busca, motivação, percepção, os problemas de análises e respostas aumentam partindo do ponto que cada ser humano pensa, age e procedem de forma diferente e em determinados momentos suas atitudes se diferenciam da primeira. Estudá-los torna-se um desafio para oferecer serviços que

atendam as necessidades de informação sentidas por eles, bem como atingir ou até mesmo superar suas expectativas.

Pinheiro ressalta a importância dos estudos de perfil e competências de informação da seguinte forma: Os estudos de perfil e competências de informação são importantes para o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do perfil e competências, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do uso, aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de informação e tantos outros aspectos direta ou indiretamente relacionados à informação. (Pinheiro, 1982, p. 1)

Para Figueiredo os estudos de perfil e competências são: ...investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte do perfil e competências de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (Figueiredo, 1994, p. 7)

Conceituamos estudos de perfil e competências como o conjunto de conhecimentos pertencente à área de Ciência da Informação, para compreender, por meio de investigações e detectar o que o perfil e competências necessita em matéria de informação, buscando interação entre ele e a informação, ampliando e interferindo na sua produção. Isto se relaciona à necessidade de busca e uso da informação, com significado social para o perfil e competências. Araújo (2010) afirma que os estudos de perfil e competências passaram a ser utilizados para se obter mais conhecimento sobre as fontes, os serviços e os sistemas de informação.

Os conceitos de estudo de perfil e competências se complementam apesar de ter sido publicado em épocas diferentes como é o caso de Moraes (1994) apud (Oliveira, 2014, p.47): “estudos de perfil e competências são investigações que objectiva determinar os documentos requeridos pelos perfil e competências, descobrir seus hábitos para a

obtenção da informação, bem como as modalidades de busca; estudar o uso feito com os documentos; e analisar suas maneiras de obtenção do acesso aos documentos”.

Conhecer seu perfil e competências e as necessidades informacionais deles é um elemento importante para o desenvolvimento de qualquer sistema de informação, assim como para a melhor tomada de decisões da organização. “O estudo de perfil e competências é uma ferramenta importante para que os centros de informação possam conhecer o perfil de seus perfil e competências s assim como as necessidades dos mesmos” Oliveira (2013, p. 19).

De igual maneira para Sanz Casado (1994, p. 31) apud Oliveira (2013, p.19) estudo de perfil e competências é entendido como: “o conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativa e quantitativamente os hábitos de informação dos perfil e competências s, mediante a aplicação de métodos distintos, entre eles os matemáticos, principalmente estatístico”.

Na concepção de Dias (2004, p. 11) “o estudo de perfil e competências s é uma investigação que objetiva identificar, e caracterizar, os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de perfil e competências s reais e/ou potenciais de um sistema de informação”. Essa definição pertence ao chamado novo paradigma. Esse paradigma é fundamental porque quando se identifica as informações que devem ser disponibilizadas, o acesso à documentação tem a tendência a tornar-se ágil e eficiente, satisfazendo, dessa forma o perfil e competências. Sob esse mesmo prisma, o estudo das necessidades informacionais dos perfil e competências s é essencial porque aproxima os perfil e competências s dos centros de informação, além de permitir o entendimento do que o traz a esses centros.

O estudo de perfil e competências, de um modo geral, está inserido e focado no entendimento e compreensão do que os indivíduos precisam, nas suas necessidades, interesses, hábitos e expectativas. Esse estudo fornece um norte para se produzir

algumas mudanças no trabalho em um arquivo. Por exemplo, caso exista falha no atendimento aos perfil e competências e na disponibilização das informações, a tendência é que isso esteja refletido no mencionado estudo. Dessa forma, o arquivista terá subsídios para trabalhar nas melhorias dos aspectos considerados negativos e aprimorar os considerados positivos.

Através destes estudos verifica-se por que, como, e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os factores que afetam tal uso. Os perfil e competências são assim encorajados a tornar as suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, a assumir alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centros de informação. (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

Sob essa ótica, Kurtz (1990, p. 32) diz que “o perfil e competências da informação, em nossos dias, requer rapidez, eficiência e precisão na busca da informação que faz aos arquivos, bibliotecas e centros de informação, para a satisfação de suas necessidades”.

Quanto ao conceito de estudo de perfil e competências podemos assim concluir como: estudos ou investigações que visam à obtenção de informações que transmitam a opinião dos perfil e competências, ou seja, que permita que o perfil e competências melhor se expresse, com o intuito de saber o que os mesmos precisam para responder suas necessidades.

2.2.1 Perfil e competências da Informação

O conceito perfil e competências da informação é amplo, havendo várias definições para tal termo. De acordo com Pinto (2016, p.49) perfil e competências da informação é “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas actividades”, para ele todos são perfil e competências da informação, pois necessitam da informação para realizarem as actividades diárias. O perfil e competências da informação é referenciado como “o indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas actividades e garantia de direitos e

cumprimento de seus deveres” (Vasconcelos, Veras e Souza, 2011), e estes perfil e competências são classificados em dois segmentos, internos e externos.

Entendemos então que o perfil e competências da informação é aquele indivíduo ou grupo de indivíduos que são movidos por uma necessidade de informação para realizar suas tarefas diárias, estes são elementos importante para o desenvolvimento de um sistema de informação.

De acordo com Oliveira (2013, p.21), os perfil e competências da informação são divididos em dois grandes grupos, de acordo com as suas atitudes em relação à informação que são: **Os perfil e competências podem ser divididos em dois tipos, os reais ou efetivos e os potenciais ou passivos.**

- a) **Perfil e competências reais ou efetivos** são os perfil e competências que realmente utilizam o centro de informação para busca do conhecimento.
- b) **Perfil e competências potenciais ou passivos** são aqueles que podem utilizar o sistema de informação e por algum motivo não utilizam, seja por falta de conhecimento, ou seja, por falta interesse. (Oliveira 2013, p.21).

Por seu turno Xavier Tarraubella I Mirabet (1997 apud PEREZ, 2002, p. 4), define os perfil e competências em internos e externos.

- a) **Perfil e competências Internos:** são os perfil e competências que apresentam uma concepção mais monolítica que a dos perfil e competências externos, já que se referem à organização ou instituição que gerou a documentação. Porém este monolitismo na sua concepção se diversifica no planejamento das necessidades que oferece e no que pode oferecer. Podemos dizer que o perfil e competências interno se caracteriza por demandar do arquivo como complemento da totalidade das funções básicas de: organizar, recolher, conservar e difundir.

- b) *Perfil e competências s Externos*: na década de 1950 se inicia uma troca transcendental na utilização dos arquivos na Europa, caracterizado por um incremento progressivo do nome de perfil e competências externo e por sua diversificação. Este cambio fez com que, paralelamente, aumentasse o número de investigadores profissionais e produziu ainda a aparição de novos perfil e competências s de arquivos, como: os estudantes universitários, os profissionais de diferentes áreas e cidadãos comuns que buscam os arquivos para satisfazer necessidades pessoais ou administrativas.

A identificação dos tipos de perfil e competências s pode ser utilizada para medirmos se as necessidades de informação estão sendo contempladas pelo arquivo e para o direccionamento e gerenciamento dos trabalhos em instituições arquivísticas. A identificação das características dos diferentes perfil e competências s, também pode auxiliar na elaboração de instrumentos de pesquisa adequado a cada instituição arquivística, agregando valor aos trabalhos nessas instituições.

O campo relativo aos estudos de perfil e competências s da informação ocupa historicamente um espaço importante no âmbito da Ciência da Informação possuindo uma larga tradição de pesquisas e acumulação de conhecimentos teóricos, (Baptista, Cunha, 2007; Pinheiro, 1982). Mas concretamente na área da arquivologia, a discussão sobre os perfil e competências s dos arquivos a partir da perspectiva dos sujeitos começou efectivamente na década de 1960, no âmbito dos debates mais amplos sobre a liberação do acesso aos arquivos. (Araújo 2013, p. 72).

Estes debates podem ser marcados em três grandes discussões promovidas pelo Conselho Internacional de Arquivos: o Congresso Extraordinário, realizado em Washington, em 1966; a X CITRA, que ocorreu em Copenhagen, em 1967; e o VI Congresso Internacional, que aconteceu em Madri no ano de 1968 (Silva et. al, 1998).

2.3 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A Tecnologia da Informação (TI) tem desempenhado um papel fundamental na promoção do acesso à informação em arquivos permanentes, permitindo que pesquisadores e cidadãos explorem o conteúdo informacional sem a necessidade de deslocamento físico até a instituição de custódia. Nesse contexto, é importante definir o conceito de mediação da informação.

Almeida Júnior (2009, p.92) define mediação da informação como toda ação realizada pelo profissional da informação, consciente ou não, que facilita a apropriação de informações que atendam às necessidades dos usuários. Essa mediação permeia todas as atividades do profissional, desde o armazenamento até a disseminação da informação.

Segundo Almeida Júnior, a mediação da informação pode assumir formas implícitas ou explícitas. A mediação implícita ocorre sem a presença física imediata dos usuários, enquanto a explícita ocorre em espaços onde a presença do usuário é inevitável.

No contexto arquivístico, a organização documental arquivística desempenha um papel crucial na preparação da "protoinformação" para transformá-la em "informação" acessível aos usuários. Isso implica em um processo que vai desde a organização dos documentos até sua apropriação pelos usuários.

A interferência dos profissionais na construção dos instrumentos de pesquisa deve ser cuidadosamente trabalhada para evitar obstáculos à mediação da informação. A terminologia utilizada e a representação do acervo documental podem influenciar o acesso à informação.

Destacam-se os serviços de referência na mediação da informação explícita devido à sua proximidade com os usuários. Esses serviços proporcionam assistência direta aos usuários na busca por informações nos arquivos, beneficiando tanto os usuários quanto as instituições mantenedoras.

No que diz respeito aos usuários, existem dois tipos principais: os internos, que se apropriam de documentos com valor administrativo, fiscal ou jurídico, e os externos, como pesquisadores e cidadãos, que interagem com documentos de valor secundário

para a sociedade. A mediação desses grupos visa atender às suas necessidades específicas de acesso à informação.

A contribuição qualitativa dos arquivos permanentes para a administração é inegável, sendo essenciais para a reconstrução da evolução organizacional e realização de estudos retrospectivos. O arquivista deve estar atento às demandas dos usuários e preparado para as mudanças na área, desempenhando diferentes tipos de mediação arquivística de acordo com as necessidades do contexto.

CAPÍTULO III: DESCRIÇÃO DA INSTITUIÇÃO EM ESTUDO: O ARQUIVO HISTÓRICO DE MOÇAMBIQUE

3.1 Surgimento e Evolução do AHM

O Arquivo Histórico de Moçambique foi criado pela Portaria 2267, de 27 de Junho de 1934, ligado à biblioteca da Repartição Técnica de Estatística com a missão de reunir alguns arquivos dispersos e organizar uma colecção bibliográfica sobre Moçambique. Em 1939 o Diploma Legislativo especifica mais as suas funções tornando-se “Instrumento da Cultura Histórica” e “Arquivo do Governo da Colónia. Em 1957, o então Ministério do Ultramar e da Educação Nacional, através do Decreto-Lei 41.472 determina a transferência de sua dependência para os Serviços de Instrução.

No ano seguinte, o Decreto 42.030 reafirma a sua importância como Arquivo Geral e Depósito Legal da Província. O Decreto-Lei 26/76, de 17 de Julho de 1976, liga administrativamente o Arquivo Histórico de Moçambique à Universidade Eduardo Mondlane.

Nos anos que se seguiram, sob a nova dependência, esta instituição definiu como prioridade, criar as infra-estruturas indispensáveis e recolher, em todo o país e a todos os níveis, a documentação colonial até à data da independência nacional. O Diploma Legislativo 90/71, de 21 de Agosto de 1971, tornou o Arquivo Histórico de Moçambique, beneficiário de parte do Depósito Legal do país. Em 1992, o Decreto 33/92, de 26 de Outubro, que institui o Sistema Nacional de Arquivos, designa o Arquivo Histórico de Moçambique, órgão central do mesmo.

Em 2007, e instituído o Sistema Nacional de Arquivos de Estado (SNAE), pelo decreto 36/2007, de 27 de Agosto, o qual revoga o decreto 33/92 do Sistema Nacional de Arquivos. No Âmbito da nova legislação, o Ministério da Função Pública assume a função coordenadora.

Hoje, no âmbito das suas atribuições, o AHM tem a grande responsabilidade de apoio ao governo na definição de políticas de gestão e preservação de documentos, não só produzidos a nível local, como também de outras fontes externas de interesse nacional. Neste âmbito, os actuais desafios são pela identidade do AHM como um verdadeiro Arquivo Nacional, cuja finalidade seja de exercer orientação técnica e normativa de gestão arquivística e preservação da memória Nacional. O AHM garante o acesso público aos documentos de arquivo, o apoio ao governo na tomada de decisões político-administrativas e ao cidadão na defesa dos seus direitos e privilégios.

3.2 Prestação de Serviços do AHM

O AHM presta os seguintes serviços:

- a.** Investigação histórica e arquivística.
- b.** Avaliação e selecção de documentos;
- c.** Formação e assistência técnica em arquivos e gestão de documentos;
- d.** Digitalização e microfilmagem;
- e.** Atendimento ao Público;
- f.** Editoração e promoção de eventos técnico-científicos;
- g.** Reprografia e emissão de certidões de nascimento, casamentos e óbitos, com base nos livros de registos dos anos 1865 a 1934.

O Arquivo Histórico de Moçambique tem vindo gradualmente a introduzir as novas tecnologias da informação no seu serviço. Existem razões especiais para isso. O objectivo principal é aceder, catalogar e preservar a nossa herança cultural. Os utilizadores são cada vez mais diferentes e as suas necessidades também o são. Mas os tempos estão a mudar. O AHM viu-se obrigado a desenvolver sistemas sofisticados de

serviços. Novos meios de publicação electrónicos, novas maneiras de distribuir a informação, forçaram o AHM a colocar-se na linha da frente no uso das tecnologias da informação. As enormes colecções e os tesouros do AHM através da digitalização e do uso da internet, estão agora disponíveis a qualquer um em qualquer ponto do globo.

PROJECTOS EM CURSO

1. Informatização e digitalização do acervo dos Arquivos e Biblioteca;
2. Recolha de Fontes Orais sobre a história de Moçambique;
3. Publicações;
4. História da Luta de Libertação de Moçambique e África Austral;
5. Manuscritos Islâmicos – Cultura Swahili no Norte de Moçambique.

CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DO ESTUDO DE CASO

Neste capítulo é feita a descrição dos dados empíricos e sua confrontação com a literatura, tendo em conta o objeto desta pesquisa que são os perfil e competências dos serviços arquivísticos do Departamento de Arquivos Permanentes do Arquivo Histórico de Moçambique.

4.1 Identificação a infra-estrutura, os equipamentos usados e as principais actividades desenvolvidas

Através da sistematização da observação directa e consulta de alguns documentos normativos relacionados com o AHM, foi possível constatar que o Departamento dos Arquivos Permanentes quanto a sua infra-estrutura a mesma possui duas repartições, nomeadamente Repartição dos órgãos executivos e municipais e Repartição dos órgãos do poder Legislativo do estado, dos tribunais, conservatórias e registos civis.

A primeira repartição é responsável pela recolha e organização dos documentos de valor permanente de instituições de nível local na estrutura político administrativo do país e não só, e do sistema judicial, enquanto a segunda repartição recolhe e organiza documentos de instituições de nível executivo central da administração pública como ministérios e outros órgãos e do poder legislativo como assembleia e parlamento. Compete a este órgão fazer a coordenação das actividades de processamento técnico dos documentos de valor permanente, planificar e coordenar as actividades de arranjo e descrição dos documentos e por último proceder com o recolhimento e guarda de documentos de arquivos com valor permanente.

Fazendo uma análise do AHM e em particular do departamento dos arquivos permanente conclui-se: primeiro que quanto a sua infra-estrutura este órgão está minimamente estruturada, apenas precisando de fundos para pequenas intervenções.

Quanto aos equipamentos usados, julgamos que respondem com os objectivos plasmados pela instituição mas não descartamos a possibilidade de haver uma actualização dos equipamentos e treinamento dos profissionais para o uso dos mesmos, quanto as actividades desenvolvidas notamos que elas ocorrem normalmente, mas julgamos que a questão motivacional por parte de quem a compete é de extrema importância para o decorrer normal das actividades.

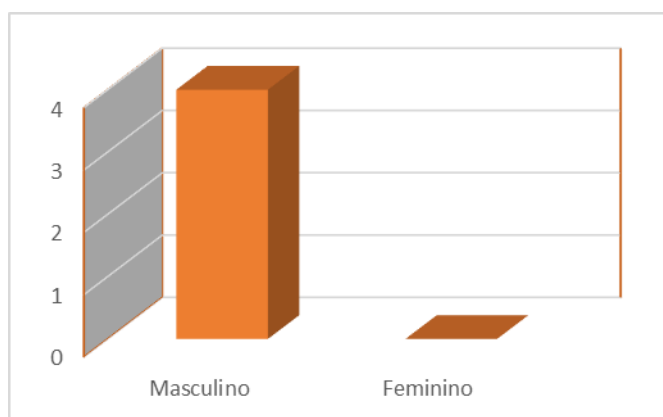
4.2 Identificação o papel e competências necessárias ao perfil do mediador da informação

Nesta fase, foi endereçado um inquérito por questionário, para se identificar o papel dos profissionais da informação afectos a esta unidade, as competências necessárias para a execução das suas actividades bem como o perfil necessário para que efectivamente sejam bons mediadores da informação.

1. Género dos Inqueridos

Relacionado ao mesmo, foram inqueridos os funcionários da Departamento dos Arquivos Permanentes, onde se constatou que dos 04 (quatro) inqueridos, todos são do género masculino somando os 100%, conforme é ilustrado na figura abaixo:

FIGURA 1 GÉNERO DOS INQUERIDOS



Fonte: Autor da obra, 2023

Quanto a distribuição dos profissionais inqueridos no DAP, os resultados da figura apontam para um desequilíbrio do género, isto é, o género masculino representa os 100% dos inqueridos. Perante esse facto, fica vidente a necessidade de equilíbrio de género na distribuição dos profissionais, não deve haver preconceitos nos géneros porque em cada Departamento existentes, existem tarefas para ambos.

2. Habilitação profissional

Nesta fase, procurou-se junto dos profissionais afectos a esta subunidade aferir a sua habilitação profissional, onde contactou-se que dos 4 (quatro) inqueridos que representam os 100%, tem formação superior e áreas distintas, nomeadamente: 02 (dois), são formados em história, 01 (um) em Antropologia e por último 01 (um) em Licenciatura em Arquivística como é ilustrado na tabela abaixo:

TABELA 1 HABILITAÇÃO ACADÉMICA DOS INQUERIDOS

Números de Funcionários	Habilitação acadêmica	Área de formação
01	Licenciatura	Antropologia 25%
02	Licenciatura	História 50%
01	Licenciatura	Arquivística 25%
Total: 04		100%

Fonte: Autor da obra, 2023

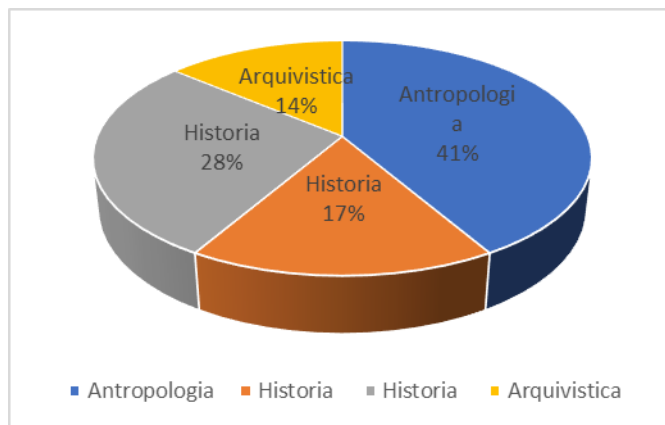
Quanto a distribuição dos profissionais da informação inqueridos por nível de escolaridade, os resultados do tabela indicam que todos tem nível superior, isto é, 100% que corresponde a 04 (quatro) profissionais inqueridos. Há que realçar que o (DAP) apresenta bons indicadores na medida em que boa parte dos profissionais tem perfil de formação que permite a mesma desempenha nas suas funções. Outro aspecto evidenciado *in-loco* é a existência de um profissional formado em antropologia, e queremos acreditar que este profissional foi alocado a este departamento devido as suas qualidades, competências e conhecimentos científicos em arquivos.

Corroborando Bellotto (2014), acresce que o arquivista deve ter conhecimentos científicos e experiência em arquivos, pois, esses elementos são determinantes no processo técnico de organizar os arquivos, na produção de instrumentos de pesquisa, e na dinamização do acesso aos documentos.

4.3 ANOS DE SERVIÇO NO DEPARTAMENTO

Dos 04 (quatro) inqueridos que continuam a nossa amostra, 01 (um) dos profissional licenciado em História tem 17 anos de serviço, o outro também formado em história tem 28 anos de serviço. Os últimos dois, sendo um formado em antropologia tem 42 nos de serviço e por último o formado em Arquivística tem 14 anos de serviço. Tal como pode ser ilustrado na figura abaixo:

FIGURA 2 ANOS DE SERVIÇO



Fonte: Autor da obra, 2023

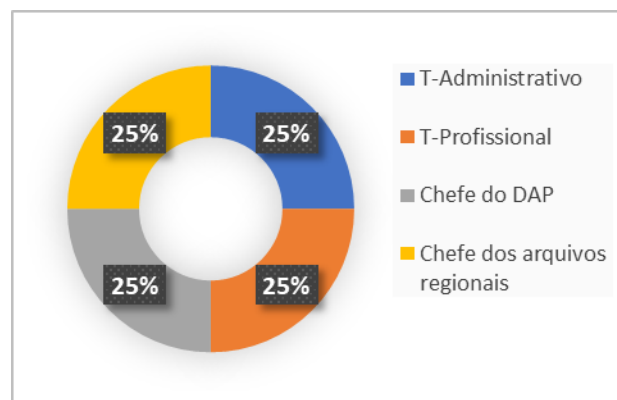
Quanto a distribuição dos profissionais da informação inqueridos no DAP em relação ao tempo de serviço, os resultados da figura indicam que todos os profissionais tem mais de 10 anos no de tempo de serviço com 14% representando 1 (um) profissional, segue 1 (um) com 28% que corresponde a 1 (um) profissional, e 1 (um) que pelo seu tempo de serviço corresponde a 17% e por último 1 (um) que representa 41% pelo tempo de serviço.

Contudo, conclui-se que pelo tempo esses profissionais tem de serviço tenha uma larga experiência em arquivos e um status desejado. Portanto, espera-se que os mesmos apliquem-se cada vez mais para fazer face ao novo cenário de constantes mutações, onde a sociedade está se abstendo aos modos convencionais de transmissão da informação. Neste prisma, vê-se a importância desses profissionais avançarem com o sobretudo no desenvolvimento e/ou aperfeiçoamento de competências que possibilitem saber tratar e mediar a informação no ciberespaço e buscar como sempre satisfazer as necessidades dos utentes.

4.4 FUNÇÃO QUE CADA INQUERIDO DESEMPENHA

Quando inqueridos, contactou-se que dos 04 (quatro) profissionais da informação que fazem parte da nossa amostra, 01 (um) desempenha a função de Técnico Administrativo, 1 (um) Técnico profissional, 1 (um) Chefe do Departamento dos Arquivos Permanentes e por último 1 (um) é Chefe da Secção dos Arquivos Regionais. Tal como é ilustrado na figura abaixo:

FIGURA 3 FUNÇÃO QUE DESEMPENHA NO DEPARTAMENTO



Fonte: Autor da obra, 2023

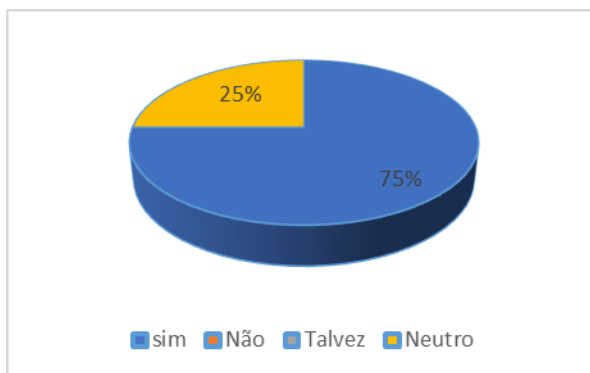
Quanto a distribuição dos profissionais da informação inqueridos no DAP em relação a função que desempenham, os resultados da figura acima indicam que 1 (um) profissional desempenha a função de Técnico administrativo que representava 25% da

nossa amostra, 1 (um) desempenha a função de Técnico profissional que representa também 25%, o terceiro que é Chefe da Secção dos Arquivos Regionais que também por sua vez representa 25% e por último temos o Chefe do Departamento dos Arquivos Permanentes que representa também os 25% da amostra, somando deste modo os 100% da amostragem.

4.5 O ARQUIVISTA EXERCE UM PODER DE INTERPRETAÇÃO SOBRE OS DOCUMENTOS EM SUA CUSTODIA?

Neste ponto, os 04 (quatro) profissionais da informação que fazem parte da nossa amostra respondendo. 03 (três) disseram que sim e repisaram que o arquivista precisa saber interpretar os documentos em sua custódia, e 1 (um) se absteve (neutro). Tal como é evidenciado na figura abaixo:

FIGURA 4 INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS SOBRE SUA CUSTODIA



Fonte: Autor da obra, 2023

Quanto a distribuição dos profissionais da informação inqueridos no DAP em relação a interpretação sobre os documentos em sua custódia, os resultados da figura acima indicam que 01 (um) profissional ficou neutro quanto a esta questão o que representa

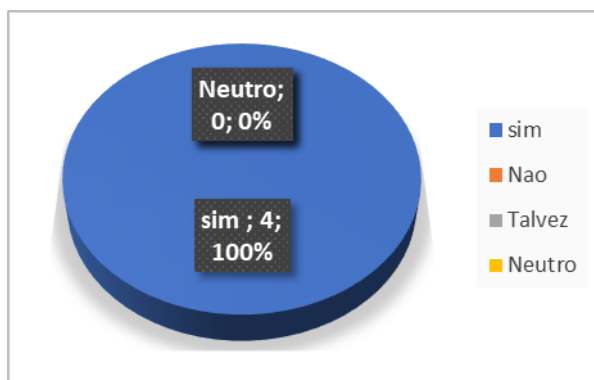
25% da nossa amostra, 03 (três) responderam que sim, o que representa também 75%, somando deste modo os 100% da amostragem.

Contudo, embora sejam muitas as actividades desenvolvidas pelo arquivista, este profissional não é um “super-herói”, muito antes pelo contrário, suas acções devem ser ratificadas e apoiadas pelos profissionais de outras áreas como direito, administração, marketing, ciência da computação, por exemplo, como forma de maximizar a sua actuação nas organizações.

5 O arquivista deve ser visto como facilitador na apreensão da informação?

Neste ponto verificou unanimidade as respostas dos inqueridos, isto é dos 4 (quatro) inqueridos que constituem 100% da nossa amostragem, todos responderam que sim, o arquivista dever ser visto como facilitador na apreensão da informação. Como pode verificar na figura abaixo:

FIGURA 5 ARQUIVISTA COMO FACILITADOR NA APREENSÃO DA INFORMAÇÃO



Fonte: Autor da obra, 2023

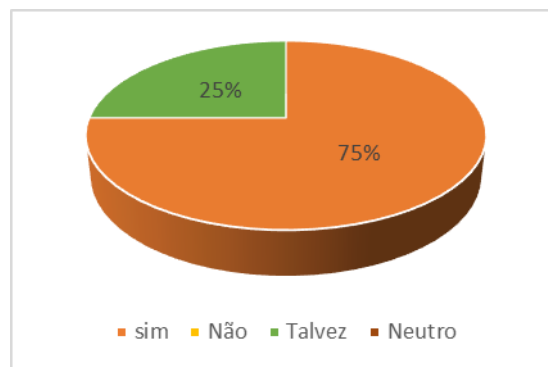
Esta senda, ficou comprovado que os profissionais da informação deste departamento comungam do mesmo e estão comprometidos com a questão do acesso e apreensão da informação. Corroborando, Bruno Delmas (2010, p. 117) acresça que, “O papel dos arquivistas é de decifrar, para os usuários actuais, os códigos esquecidos dos documentos, qualquer que seja a sua época, e de tornar compreensível e acessível àquilo

que, como o passar do tempo, se tornou incompreensível”. Neste contexto, o arquivista é o facilitador na apreensão da informação.

6 Mediar a informação é uma componente importante nas actividades arquivistas?

Neste ponto em epigrafe, os inqueridos que correspondem ao número de 04 (quatro) profissionais da informação que fazem parte da nossa amostra respondendo, 03 (três) disseram que mediar a informação é uma componente importante nas actividades arquivísticas, e 1 (um) disse talvez seja uma componente importante nas actividades arquivísticas. Tal como é evidenciado na figura abaixo:

FIGURA 6 MEDIAÇÃO COMO COMPONENTE IMPORTANTE NAS ACTIDADES ARQUIVISTAS



Fonte: Autor da obra, 2023

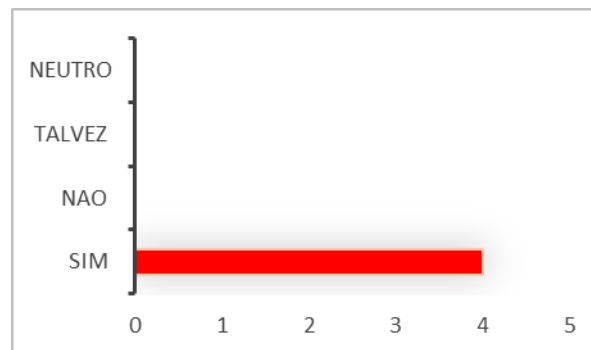
Contudo, através dos dizeres dos profissionais da informação inqueridos conclui-se que, a mediação da informação encontra-se presente em toda a actuação do profissional da informação, desde o armazenamento à mediação, uma vez que todos os fazeres estão voltados à recuperação de informações que satisfaçam às necessidades de seus usuários. Portanto, a mediação poderá, assumir forma implícita ou forma explícita. A mediação implícita ocorre no momento em que as ações são desenvolvidas sem a presença física imediata dos usuários; enquanto a mediação explícita ocorre nos espaços onde a presença do usuário, quer seja física ou à distância, é inevitável.

Almeida Júnior (2009, p.92) conceitua a mediação da informação como toda ação de interferência realizada pelo profissional da informação, directa ou indirecta, consciente ou inconsciente, singular ou plural, individual ou colectiva, que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

É, nesse contexto, que, no âmbito do procedimento arquivístico, a organização documental arquivística pode apresentar-se como uma ferramenta que prepara a “protoinformação” no âmbito da técnica, visando a sua transformação em uma “informação” no âmbito da relação profissional arquivista usuário, de onde é possível constatar a progressão: documento (suporte) organização documental pesquisador/usuário apropriação da informação produção/modificação/alteração de conhecimento.

Os profissionais da informação afectos a esta unidade foram unânimes ao informar que o arquivista enquanto mediador deve decifrar os códigos esquecidos dos documentos e tornar compreensível e acessível o que com o passar do tempo se tornou incompreensível. Conforme é ilustrado na figura abaixo:

FIGURA 7 O ARQUIVISTA ENQUANTO MEDIADOR



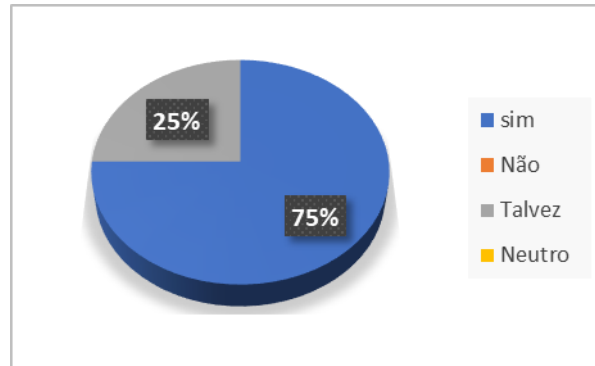
Fonte: Autor da obra, 2023

Mas para tal, devem estar cientes de que o processo de mediar a informação está vinculada ao serviço de referência, que é responsável por identificar a necessidade de informação do usuário e prover os recursos necessários para satisfazê-la. No entanto, é importante ressaltar que boa parte das práticas arquivística relaciona-se directa ou

indirectamente ao processo de mediação da informação. Por isso, não cabe restringir a mediação da informação arquivística apenas ao serviço de referência, mas também a outras actividades relacionadas ao processamento técnico realizado pelo arquivista.

Neste ponto, os inqueridos que correspondem ao número de 04 (quatro) profissionais da informação que fazem parte da nossa amostra respondendo, 03 (três) disseram que sim, que a mediação da informação não está apenas restringido ao serviço de referência, mas sim as demais actividades relacionadas ao processamento técnico, e 1 (um) disse talvez. Tal como é evidenciado na figura abaixo:

FIGURA 8 MEDIAÇÃO COMO UMA ACTIVIDADE RELACIONADA A PROCESSAMENTO TÉCNICO



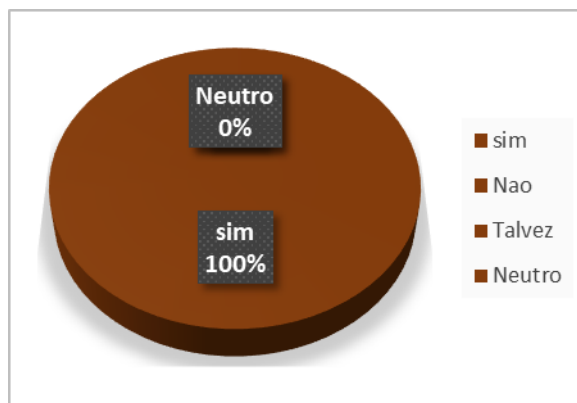
Fonte: Autor da obra, 2023

Neste, ponto verificou que 75% dos inqueridos concordam que a mediação da informação não se restringe apenas serviço de referência ao usuário mas também as demais actividades. É de salientar que serviço de atendimento ao usuário, está relacionada com a provisão de assistência individual e directa a usuários que buscam informações em um determinado acervo (Grogan, 2011). Também pode ser visto na perspectiva do serviço que é aceite para designar todo o serviço que o arquivo está incumbido de responder, informar e orientar o usuário nas suas dúvidas e pesquisas. Não só, esse serviço de apoio aos arquivos representa um aliado importante para perceber o pulsar ou satisfação dos usuários de arquivo e está relacionado aos demais como o processamento técnico.

Deste modo, as instituições arquivísticas e os serviços arquivísticos devem ter como objectivo o acesso às informações contidas nos documentos, e para tal é imprescindível saber as necessidades do seu público-alvo e presença do arquivista faz-se imperativo, como um mediador no processo de busca e recuperação da informação arquivística produzida por uma instituição.

Foi mais uma vez registado unanimidade nas respostas dos profissionais da informação desta unidade informacional. Isto é, todos os inqueridos alegaram que as competências necessárias ao perfil do mediador da informação estão relacionadas com o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que são exigidos no trato com a informação. Tal como pode ser evidencia do na figura abaixo:

FIGURA 9 COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS AO PERFIL DO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO



Fonte: Autor da obra, 2023

De salientar que apesar da unanimidade esses profissionais precisam se preparar para a realidade pós-custodial dos arquivos. Corroborando, Duranti (1994, p.62) escreve a esse respeito que: “é essencial que os arquivistas não depreciem seu papel como guardiões dos documentos, papel este oficialmente reconhecido pelas várias leis nacionais sobre prova documental”.

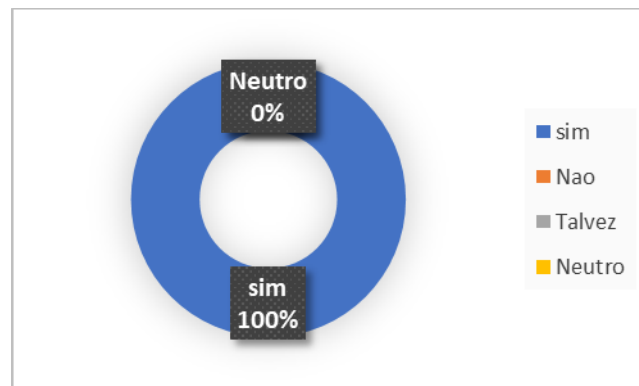
Ser arquivista passa a ser um desafio difícil, mas aliciante, pois urge repensar toda uma herança empírica milenar e questionar o sentido da profissão, já não num quadro de actividades de salvaguarda do património, mas sim numa perspectiva de acesso e

conservação da informação como factor de memória identitária do seu organismo produtor. (RIBEIRO, 2005, p.8)

Neste prisma, os arquivistas devem sempre pautar na gestão de documentos e no acesso às informações neles contidos, se desejam sobreviver como profissionais. Ribeiro (2005), acrescenta ao afirmar que o arquivista, não pode continuar a ser aquele que guarda, conserva e arruma papéis e outros documentos para pesquisadores, mas terá de se assumir como gestor e mediador da informação produzida e usada em qualquer contexto orgânico.

Verificou-se nas respostas dos inqueridos uma unanimidade, os 04 (quatro) profissionais disseram que saber usar as tecnologias de informação e comunicação, pode ser uma das competências necessárias ao perfil do mediador da informação arquivística. Conforme ilustra a figura abaixo:

FIGURA 10 COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS AO PERFIL DO MEDIADOR



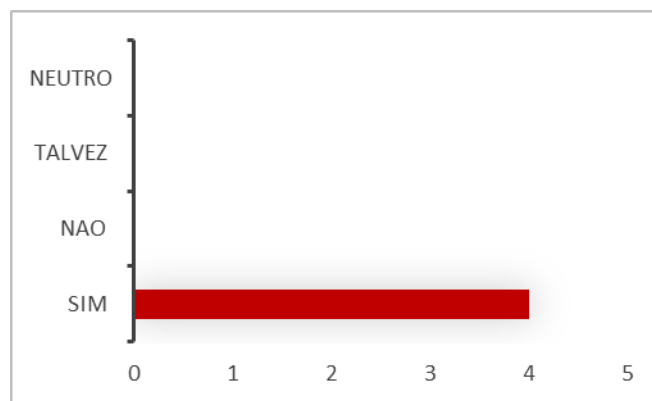
Fonte: Autor da obra, 2023

No entanto, esses profissionais precisam estar cientes de que não é apenas o contacto com as ferramentas tecnológicas não garante o acesso e uso pleno da informação e muito menos a satisfação das necessidades informacionais dos indivíduos mais, que precisam estar sempre constante actualização das suas habilidades.

Não obstante, ainda que constitua um desafio derrubar as limitações digitais que, de acordo Bellini, et al. (2010), por sua abrangência conceitual podem se referir ora sobre “as possibilidades sociais, econômicas e tecnológicas de acesso das pessoas às TIC, os mesmos devem procurar sempre ter novos conhecimentos e habilidades necessários para utilizá-las, tendo em conta os aspectos comportamentais de cada um deles que influenciam a efectividade desse uso.”

Verificou-se mais uma vez nas respostas dos inqueridos uma unanimidade, os 04 (quatro) profissionais disseram que os arquivistas devem ser capazes de pesquisar, reconhecer e articular todas essas mudanças radicais na sociedade, para uma melhor mediação da informação. Conforme demonstra a figura abaixo:

FIGURA 11 MUDANÇAS RADICAIS NA SOCIEDADE



Fonte: Autor da obra, 2023

Contudo, é importante salientar que um profissional arquivista deve ser multidisciplinar, isto é, um indivíduo multitarefa, um actor que é capaz de executar diferentes actividades, um generalista, que assume distintas funções conforme a necessidade, e que esteja em permanente actualização em relação aos conhecimentos produzidos e suas mudanças. Esta perspectiva se aplica ao profissional arquivista.

Nesse sentido, sua formação deve ser pautada pela capacidade de interação respeitosa com diferentes profissionais, assim como a capacidade de aprendizado contínuo. É

preciso compreender que o arquivista não se forma exclusivamente dentro da academia. Suas vivências pessoais e profissionais são fortemente responsáveis pelo seu modo de actuação no mercado de trabalho. A capacidade de buscar novas informações e de adquirir conhecimentos é o que define esse profissional, associada à disposição para o diálogo multidisciplinar.

Não só, corroborando Duarte (2006), afirma que o arquivista tem sido norteado a atender necessidades informativas, para que a administração desenvolva suas funções com rapidez e efectividade, salvaguardando direitos e deveres das pessoas, através dos documentos, e para tornar possíveis a pesquisa e a difusão cultural. Ao mesmo tempo em que se atêm às práticas e técnicas arquivísticas, deve possuir conhecimentos oriundos da administração, direito, marketing, história dentre outras.

Nesta senda, o profissional da área de informação deve apresentar habilidades sociais, descritas por Souza, et al (2012), como um conjunto de respostas comportamentais que são necessárias para lidar com necessidades e demandas interpessoais. Assim, os “[...] profissionais mais qualificados, com habilidades para tomar decisões, para trabalhar em equipe, em rede, em parceria, compartilhando informações e contribuindo ativamente para o aumento do fluxo e da disseminação de informações” (RUBI; EUCLIDES; SANTOS, 2006, p.82). Cabe ao arquivista apresentar estas aptidões como forma de viabilizar sua participação no âmbito institucional.

Outro aspecto é o acompanhamento das tecnologias da informação, da produção de conhecimento, e das ferramentas necessárias para actuar junto aos novos suportes, quais sejam, os digitais. O arquivista deve ser um investigador, que estuda a documentação, analisa e a representa e, como pesquisador em conjuntos documentais, exibindo resultados que servirão como “ponto de partida do tratamento que será destinado” (Duarte, 2006, p. 150). Porque o arquivista é um articulador de conhecimentos, que precisa estar próximo de valores humanos. É nas ciências sociais aplicadas que se situa a

área, portanto, sua premissa é atender as demandas da sociedade, valorizando os documentos arquivísticos como patrimônio e memória.

5. CAPITULO V-CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objectivo geral do presente estudo teve como finalidade analisar o papel do mediador da informação no desenvolvimento de competências e construção de um perfil alinhado a uma actuação profissional, dando também ênfase a identificação da infraestrutura, dos equipamentos usados e as principais actividades desenvolvidas, identificar o papel e competências necessárias ao perfil do mediador da informação e por último descrever os elementos necessários para a construção do perfil e desenvolvimento de competências dos profissionais para uma actuação mais serena e profissional.

Portanto, constatou-se que, a mediação da informação encontra-se presente na actuação dos profissionais da informação do DAP, uma vez que todos os fazeres estão voltados à recuperação de informações que satisfaça às necessidades de seus usuários, apesar de haver indícios que apontam que apesar do anos de serviço nem todos os profissionais estão abalizados em matérias de mediação da informação.

Almeida Júnior (2009, p.92)

Conceitua a mediação da informação como toda ação de interferência realizada pelo profissional da informação, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Neste prisma, a interferência exercida pelos profissionais da informação na construção dos instrumentos de pesquisa, se não for explicitada e cuidadosamente trabalhada poderá resultar em fortes obstáculos ao processo de mediação, uma vez que a terminologia utilizada e a forma de representação do acervo documental poderiam impedir o usuário do acesso à informação.

Outro ponto constatado, é que apesar dos esforços que vem sendo feitos, ainda existem vários desafios por melhorar internamente como é o caso da própria infra-estrutura que pelo seu tamanho, já não suporta a quantidade documental que a mesma alberga, o que

consequentemente cria mais desafios nos métodos e formas de arquivamento documental, havendo necessidade de melhoria na gestão do espaço existente.

Respondendo a questão de partida “qual é o papel, competências do mediador da informação para a construção de um perfil alinhado a uma actuação profissional” O papel do arquivista enquanto mediador da informação é de decifrar os códigos esquecidos dos documentos e tornar compreensível e acessível o que com o passar do tempo se tornou incompreensível, e como competências necessárias para uma actuação profissional devem ser dedicados, ter gosto pela área, esforço e sabedoria para uma actuação mais profissional na área de arquivos.

Das hipóteses levantadas, valida-se a hipótese (1): a) O papel e as competências do mediador da informação para a construção de um perfil alinhado a uma actuação consciente estão relacionados com o saber lidar criticamente com a informação em toda sua extensão estética, ética e política, decifrar os códigos esquecidos dos documentos e tornar compreensível e acessível o que com o passar do tempo se tornou incompreensível.

6. RECOMENDAÇÕES

Apresentam-se a seguir de forma clara e objectiva algumas recomendações para seguimento baseado, único e exclusivamente nos resultados apresentados por esta pesquisa. Seguintes desafios a implementar:

- Definir o Departamento dos Arquivos Permanentes como uma organização de aprendizagem continuo tendo em vista o cumprimento dos seus objectivos estratégicos;
- Instituir políticas e diretrizes corporativas que mencionem explicitamente a importância da mediação da informação arquivos permanentes;
- Identificar barreiras e obstáculos envolvendo a instituição assim como os profissionais no concerne ao desenvolvimento de competências e as práticas profissionais.

7. REFERÊNCIAS

- GIL, Antônio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.
- JARDIM, José Maria. Políticas Públicas de informação: a (não) construção da política nacional de arquivos públicos e privados (1994-2006), Comunicação oral apresentada ao GT-5 – Política e Economia da Informação, 2008.
- _____.A produção de conhecimento arquivístico: perspectivas internacionais e o caso brasileiro. (1990-1995). S/D.
- JARDIM, José Maria; SILVA, Sérgio Conde de Albite; NHARRELUGA, Rafael Simone. Análise de Políticas Públicas: uma abordagem em direção às políticas públicas de informação. Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v.14, n. 1, p.2-22, 2009.
- NHARRELUGA, Rafael Simone. Política e o Sistema Nacional de Arquivos: o Caso Moçambicano. Niterói - Rio de Janeiro. 1999. Tese (Licenciatura em Arquivologia) – Universidade Federal Fluminense. Niterói - Rio de Janeiro.1999.
- _____.A Dimensão Informacional do Estado Moçambicano à luz dos programas governamentais. PontodeAcesso, Salvador, v.3, n.1, p.34-45, 2009.
- _____.O Governo Electrónico em Moçambique: Uma Reflexão Sobre Políticas Publicas de Informação. Niterói - Rio de Janeiro.2006. Tese (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense. Niterói - Rio de Janeiro.2006.
- MOÇAMBIQUE. Decreto n.33/92, de 26 de Outubro de 1992. Institui o Sistema Nacional de Arquivos. Boletim da República [de Moçambique], Maputo, n.43, 1ª Série, Suplemento, 26 de Out. 1992.
- _____. Decreto nº 36/2007, de 27 de Agosto. Altera o Sistema Nacional de Arquivos criado pelo Decreto nº 33/92, de 26 de Outubro, passando a denominar-se Sistema Nacional de Arquivos de Estado e aprova o Plano de Classificação de Documentos para as Actividades Meio, a Tabela de Temporalidade e de Destinação de Documentos para as Actividades Meio da Administração Pública e o Classificador de Informação Classificada Dispõe sobre 36/2007. Boletim da República [de Moçambique], Maputo, n.34, 1ª Série, 4º Suplemento, 27 de ago. 2007.
- RAMÍREZ, Jafeth Campos. Los estudios de usuarios y los archivos: una alianza estratégica. Revista Códice, v. 5, n. 1, p. 13-37, ene./jun. 2009. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/20250/>>. Acesso em: 11 jul. 2017.
- VAZ, Gláucia Aparecida; e ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A importância dos estudos de perfil e competências s na formação do arquivista. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 3-21, jul./dez., 2015.

- VAZ, Glaucia Aparecida, ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A importância dos estudos de perfil e competências s na formação do arquivista. *Informação Arquivística*, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 3-21, jul./dez. 2015. Disponível em: <<http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/117/60>>. Acesso em: 07 Mar. 2017.
- VAZ, Glaucia Aparecida. A importância dos estudos de perfil e competências s na formação do arquivista. Belo Horizonte: UFMG, 2015, 134 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.
- CAVALCANTE. Luciane de Fátima Beckman; DA CRUZ, Regina Aranda. VENDRAMINI, Virgínia. Estudo de perfil e competências s na arquivologia: reflexões. Linkando. 2017.