



ARTIGO

IDOSOS E SUA VISITA AO ARQUIVO ESTADUAL DO ESPÍRITO SANTO: experiência e identidades em (re)construção

ELDERLY AND THEIR VISIT TO THE STATE ARCHIVE OF ESPÍRITO Santo: experience and identities in (re)construction

Marcelo Calderari Miguel

Especializado em Matemática Financeira, Universidade Federal do Espírito Santo, marcelo.miguel@edu.ufes.br

 <https://orcid.org/0000-0002-7876-9392>

Rogério Zanon da Silveira

Doutor em Administração, Universidade Federal do Espírito Santo, rogerio.silveira@edu.ufes.br

 <https://orcid.org/0000-0002-1410-2767>

Sandra Maria Souza de Carvalho

Especializada em MBA em Biblioteconomia, Universidade Federal do Espírito Santo, sandramsc@hotmail.com.br

 <https://orcid.org/0000-0002-7418-1874>

Como citar este artigo (ABNT):

MIGUEL, M. C.; SILVEIRA, R. Z. da.; CARVALHO, S. M. S. de. Idosos e sua visita ao Arquivo Estadual do Espírito Santo: experiência e identidades em (re)construção. *Múltiplos Olhares em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 12, p. 89-102, dezembro./dezembro. 2022. DOI: <https://doi.org/10.35699/2237-6658.2022.42107>

Recebido em: 04/09/2022.

Revisado em: 04/12/2022.

Aceito em: 05/12/2022.

Acesso Aberto 

Copyright: Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional.

Conflito de interesses: Os autores declaram que não há conflito de interesses.

Financiamento: Não há.

Declaração de Disponibilidade dos dados: Todos os dados relevantes estão disponíveis neste artigo.

RESUMO

O presente trabalho objetiva a criação de um modelo teórico para compreender a experiência vivenciada por interagentes idosos frequentadores do Arquivo Público do Estado do Espírito Santo (APEES), no município de Vitória, estado do Espírito Santo. Este estudo encontra-se alicerçado em uma estratégia qualitativa de pesquisa, com a finalidade de identificar percepções mais profundas, como sentimentos e emoções, tendo como técnica a análise de conteúdo de vinte entrevistas, com frequentadores APEES com idade superior a 60 anos que pudessem ter experiências para relatar o fenômeno pesquisado. Diante do problema de pesquisa apresentado e em relação aos aspectos metodológicos, concluiu-se que a experiência vivenciada por idosos pode ser descrita sob a interação de cinco experiências que envolvem as esferas: estética e tangível; social e informativa; recreativa e escapista; os produtos e serviços. Constata-se que além da garantia dos direitos dos cidadãos a produtos e serviços de qualidade há na ambiência do arquivo relações entre a difusão e a mediação em termos práticos, prospectando o relacionamento e a mútua interação ao alcance de múltiplos interagentes.

Palavras-Chave: Prática profissional. Ciência da Informação. Mediação na Comunidade. Ambientes Informacionais. Arquivo-memória. Lugar de Memória. Satisfação pessoal.

ABSTRACT

The present work aims to create a theoretical model to understand the experience lived by interacting elderly people attending the Public Archive of the State of Espírito Santo (APEES), in the municipality of Vitória, state of Espírito Santo. This study is based on a qualitative research strategy, with the purpose of identifying deeper perceptions, such as feelings and emotions, having as a technique the content analysis of ten interviews, with regulars of the Public Archive of the State of Espírito Santo (APEES) aged over 65 years who could have experiences to report the phenomenon researched. In view of the research problem presented and in relation to the methodological aspects, it was concluded that the experience lived by the elderly can be described through the interaction of five experiences that involve the spheres: aesthetic and tangible, social and informative, recreational and escapist, administrative and services. It appears that in addition to guaranteeing citizens' rights to quality products and services, there are relationships between diffusion and mediation in practical terms in the archive's environment, prospecting the relationship and mutual interactions within the reach of multiple interactants.

Keywords: Professional practice. Information Science. Community mediation. Informational Environments. Memory-file. Memory Place. Personal satisfaction.



1 INTRODUÇÃO

A idade pode ser considerada como um fenômeno biológico, mas, por outro lado um construto social, podendo ser vista como um estado psicológico (SZMIGIN; CARRIGAN, 2001), já no que remete a Organização das Nações Unidas (ONU, 2015) há uma classificação do idoso em torno de três grupos: pré-idosos (pessoas entre 55 e 64 anos), idosos jovens (de 65 a 79 anos), e idosos de idade avançada (a partir de 80 anos). Já a classificação utilizada no Brasil, empregada para presente estudo, advém do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2015) que classifica as pessoas idosas como aquelas com idade superior a 60 anos.

No último censo realizado pelo IBGE (2015), constatou-se que em vários países a população vem envelhecendo, mostrando que a população idosa cresce em um ritmo maior do que o número de pessoas que nascem. Em uma pesquisa realizada por Lopes, Garcia, Santos e Schiavo (2013), os autores evidenciaram que o comportamento do do idoso se modifica ao longo do tempo, podendo ser compreendido sob a perspectiva biológica – que pode influenciar na sua capacidade de percepção e processamento sensorial, psicológica – que pode afetar suas respostas aos estímulos de marketing e, social – que afeta a tomada de decisão, dependendo da disponibilidade e saúde do idoso.

Lopes, Garcia, Santos e Schiavo (2013, p. 553) alertam que estudos nesta área são necessários, tendo em vista que “as necessidades dos idosos são diferentes das necessidades do resto da população”. Nessa via, aprofundar a discussão e a análise do processo do comportamento da pessoa idosa, sendo uma questão imprescindível a gestão do processo de desenvolvimento de serviços APEES. Destarte, o APEES é uma instituição arquivística pública pensada para além das suas prerrogativas administrativas e jurídicas, que direciona ações de fruição cultural da população – nessa via, arquivo como lugar de cultura, tem primorosa função de aproximar a sociedade ao “patrimônio arquivístico, o qual, por sua vez, compreende os bens materiais artísticos, históricos, linguísticos, estéticos e científicos” alegam Aldabalde e Rodrigues (2015, p.257).

Nessa perspectiva, constata-se em uma ligeira busca (set. 2022) na base de dados referenciais de artigos de periódicos em ciência da informação (BRAPCI) e na Base de Dados em Arquivística (BDA) a ocorrência de um quantitativo incipiente acerca da temática frequentadores do Arquivo Público (AP). Assim, torna-se viável se incluir e avançar novos olhares, produtos, serviços e atenções direcionadas para fortalecer os conjuntos de



investigações no âmbito dos Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) com essa questão temática pelo país.

Com o painel apresentado, entende-se que também há uma carência na literatura quanto à compreensão das experiências dos idosos em arquivos públicos (esferas federais, estaduais e/ou municipais); logo, com a aplicação do modelo teórico já validado por inúmeros estudos das ciências sociais já consolidadas. Com essas diretrizes reforça-se que a Ciência da Informação (CI) é um campo interdisciplinar que situa um corpo de doutrinas metodicamente ordenadas e, que se mostra preocupado com a análise, coleta, classificação, manipulação, armazenamento, recuperação e disseminação da informação

2 FUNDAMENTAÇÃO CIENTÍFICA

O embasamento teórico que norteia essa pesquisa mostra a inserção do problema e dores que envolvem as experiências da pessoa idosa em sua busca por informação e lazer. No âmbito do conhecimento desenvolvido e publicado na Brapci sobre o tema, é aqui exposto, por se tratar esse diagnóstico de um relato de pesquisa ou trabalho teórico. Observa-se que alguns arquivos públicos do Brasil têm tentado transformar seus ambientes em locais que oferecem experiências inesquecíveis (como lugares de memória) para gestão, mediação¹ e uso que trazem uma experiência favorável e útil.

O ponto de partida dessa abordagem é uma forma renovada de considerar o conceito conhecido do consumo que se torna uma experiência holística envolvendo a pessoa - que não é heteronomia, mas protagonista de seu tempo - como um todo em diferentes níveis e em cada interação entre essa pessoa e a instituição, ou na oferta de produtos e serviços de informação. Já no que tange a esfera dos arquivos públicos, Bragato e Medeiros (2020, p.173-177) reportam que:

[...] o usuário que entra em um arquivo, geralmente apresenta uma questão que se traduz como levantamento de documentos ou informações sobre um determinado assunto, e o acervo do arquivo permanente é organizado em fundos, de acordo com o princípio da proveniência. [...] Observa-se que, embora não muito trabalhado no contexto dos arquivos permanentes, muitas bibliografias e obras de referência devem estar à disposição, tanto do arquivista de referência, quanto do próprio usuário, assim como acontece na realidade das bibliotecas. É preciso identificar fontes e obras que possam ajudar o arquivista de referência na localização e identificação das informações solicitadas pelos usuários. Essas fontes

¹ A pesquisadora Bellotto (2007b) defende que os arquivistas são mediadores culturais no contexto do patrimônio e nessa vida elenca uma série de produtos e serviços pertinentes ao AP como ações educativas, palestras, colóquios, seminários, cursos, oficinas, visitas monitoradas, treinamentos, instrumentos de pesquisa de cunho pedagógico, informativos, produções técnicas, anuários e informes na web, revistas institucional (periódicos), produção e difusão editorial, exposições internas e externas itinerantes entre outras.

devem estar sempre à mão, ou seja, precisam fazer parte dos instrumentos de referência ou, até mesmo, do acervo do arquivo permanente.

Diante das discussões apresentadas acerca da experiência da pessoa idosa no arquivo público, situa-se uma readaptação do modelo teórico que vai ao encontro dos antigos estudos de usuário, todavia, a pesquisa cinge avanços da concepção com as interfaces da disciplina da Ciência da Informação, que apresenta um modelo já validado em outras pesquisas como a de Teixeira, Shigaki, Ferreira e Calic (2017).

Em suma, o presente trabalho compreende a uma adaptação que se orienta no modelo teórico apresentado por Teixeira, Shigaki, Ferreira e Calic (2017). O construto desse modelo é circunscrito em torno de quatro dimensões elegida e que auxiliam a compreensão da experiência dos frequentadores idosos e, que se perfaz (primeira fase do estudo) em torno da: (a) Estética / Tangível; o âmbito (b) Social / Informativo; a (c) Recreação / Escapismo; e, o apresto de (d) Serviços / Produtos .

Figura 1 - Camadas acerca da inserção das experiência do frequentador



Fonte: os autores, com base em atributos descritos na obra de Teixeira et al. (2017).

Frisa-se que o modelo da camada (da experiência do frequentadores do AP) foi reelaborado com diante os relatos identificados em um amplo rol de revisões de literatura². Soma-se a essa multiplicidade (cerca de 300 artigos em língua portuguesa, inglesa e francesa) a pesquisa de Teixeira *et al.* (2017) legitima determinadas camadas/construtos para se categorizar as 'esfera da experiência'.

² Para isso, revisita-se estratégia de pesquisa qualitativa, com a finalidade de identificar percepções mais profundas, como sentimentos e emoções (Flick, 2004), e assim, apreender a realidade de determinado fenômeno a partir da objetividade e da subjetividade dos atores, apontam a pesquisa de Triviños (2007), Abreu e Casotti (2018), Passo, Barreto e Carrieri (2020), Pereira e Limberger (2020) e de Velho e Herédia (2020).

Neste sentido, frisa-se também a esfera do escapismo – que pode representar um aspecto lúdico e, importa aos frequentadores de AP que temporariamente buscam fugir do cotidiano.

Ademais, como apontam Silveira, Miguel e Del Maestro (2021, p. 82), “por se tratar de uma pesquisa qualitativa, os resultados encontrados e aqui descritos não podem ser utilizados para a generalização, porquanto estes” são sinais mormente de uma análise sincrônica (a ser entendida como o reflexo temporário/provisório, e não necessariamente estável), ou seja, da entidade sobre diagnóstico. No que tange a seleção dos frequentadores (pessoa idosa) o diagnóstico observa como sendo sujeitos mais sociáveis e, buscando benefícios diferentes público, a adaptação do modelo ‘camadas da experiência’ permite melhor categorizar a pesquisa científica em torno de alguns comportamentos informacionais.

3 APONTAMENTOS ACERCA DA METODOLOGIA CIENTÍFICA

A segunda fase deste estudo resultou na aplicação e adequação do modelo desenvolvido por Teixeira, Shigaki, Ferreira e Calic (2017) para compreender a experiência dos frequentadores idosos do Arquivo Público do Estado do Espírito Santo (APEES), localizado no município de Vitória e que está vinculado à Secretaria de Estado da Cultura do Espírito Santo (Secult). Nessa âmbito, frisa-se que:

O Arquivo Público Espírito-Santense [APEES] foi criado em 18 de Julho de 1908 através do decreto nº 135 do Presidente do Estado, Jerônimo de Souza Monteiro, como um anexo à Biblioteca Pública [...] em 1980, já começavam algumas mudanças, [...] dentre elas foi um dos primeiros arquivos públicos do país a produzir um ‘guia de acervo documental’ no ano de 1981. [...] O APEES, sendo uma instituição pública e que custodiava uma enorme massa documental, [...] não deixando de dar acesso à sociedade que tem interesse em pesquisar essas informações [...] Como instituição responsável (custodiador) que detém os documentos arquivísticos, o APEES deve primar por ações que componham um programa de gestão documental e preservação [contribuindo para o desenvolvimento da memória institucional e cultural capixaba]. [...] Através da política de arquivo em andamento no APEES, a acessibilidade aparece neste contexto com o auxílio das tecnologias digitais e suas diversidades. As ações rotineiras obedecem ao mesmo critério do Arquivo Nacional, o pesquisador que desejar obter informações e conhecimento, terá acesso a uma estrutura moderna que lhe oferece um serviço com rapidez, segurança e precisão nos documentos informacionais. [...] As políticas públicas de arquivo e as diversas divisões [...] têm permitido o acompanhamento das ações inerentes ao programa de preservação do APEES [...] Na Biblioteca de Apoio o visitante dispõe de quase quatro mil livros, 50 mil exemplares de jornais e revistas, 1.788 publicações oficiais com temática capixaba. O Projeto Imprensa Capixaba é uma das atividades do APEES que se encontra disponível para qualquer indivíduo que tenha interesse (LYRIO; BARBOSA, 2019, p.66).



O estudo aborda uma perspectiva descritiva e analítica, fundamentada na técnica de análise do conteúdo, situada em torno de vinte entrevistas, com idosos (treze se autodeclararam do gênero feminino e, respectivamente, sete auto assinalaram ser masculino) frequentadores do APEES, realizada entre o dia 15 de agosto a 28 de setembro de 2022 – com apoio das recomendações de Triviños (2007) e outros preceitos éticos do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos no que tange o resguardo das informações pessoais. Alerta-se, ainda, que a coleta de dados (envolve fonte de evidência primária) e, situa um estudo transversal com pessoas idosas (da mesorregião Central Espírito-Santense) já frequentadora do APEES. Por conseguinte, a forma de entrevista semiestruturada serviu como técnica de coleta de dados para e situar as camadas que envolve a experiência (descrição dos sentimentos, interesses e experiências.) dos Entrevistad@s com o AP.

Para validação do instrumento, antes da realização da primeira entrevista, foi realizada a avaliação da ambiência e da abordagem dos Entrevistad@s. Em relação à quantidade de Entrevistad@s, optou-se pela utilização de dois critérios, mutuamente excludentes: (a) quantidade e (b) saturação empírica (GIBBS, 2009). Assim, no que concerne a quantidade, segundo a literatura especializada, há indicação de um número mínimo 10 (LANABEE; BOLDEN; KRIGHT, 2008). Destarte, foram, portanto, realizadas 10 entrevistas com idosos do sexo masculino e feminino, com idade entre 65 e 83 anos.

Além do requisito da idade ser acima de 60 anos (IBGE, 2015), para seleção das pessoas idosas (20 respondentes), adotou-se a marcação de idade estabelecido pelo IBGE (2015) e com indicativo regra os entrevistad@s selecionados deveriam frequentar há pelo menos um ano o APEES e ter frequentado ao menos uma vez (no 3º trimestre, de julho a setembro) a instituição.

As entrevistas são individuais, realizadas pelos próprios autores do artigo. O local foi de conveniência do entrevistad@, e, todos optaram por serem entrevistad@s em frente à instituição, na entrada ou saída de sua visita do APEES. Além disso, a explicitação de cada entrevista foi desenvolvida conforme Groenewald (2004), seguindo os passos: (a) audição das declarações, (b) transcrição das entrevistas, (c) leitura do texto transcrito, (d) delineamento das unidades de significação, (e) reunião de construtos (percepções e expectativas) e, (f) explanação. As entrevistas foram gravadas, mediante autorização do Entrevistad@, e transcritas de forma literal, aumentando assim a validade da análise realizada (GIBBS, 2009). Os indivíduos foram Entrevistad@s em separado, em datas e horários sugeridos e ajustados

pelo frequentadores (sejam homens ou mulheres, população de mais de 60 anos) aptos ao enfoque (a experiência pessoas idosas) deste estudo.

Já a fase de tratamento de dados foi dividida em duas etapas para interpretação: (i) pré-análise com a utilização do *software Atlas TI*, que ofereceu suporte à codificação do material para agrupamento em quatro categorias: a) camada Estética/Tangível (que envolve os aspectos tangíveis e material), b) apreciações de ordem social e informativa, c) dimensões que pauta a recreação e o escapismo (forma de diversão ou lazer), e d) os serviços e produtos de interesse do público externo; e, na segunda fase (ii) surge a interpretação referencial com auxílio da técnica de análise de conteúdo. Nesta etapa são apresentados e submetidos à análises os dados alusivos às visões dos atores pesquisados, visando explicitar sua validade, pertinência e importância. Assim, propõem-se inferências e explicações com base no referencial teórico e nas pautas e motivações abrangentes aos frequentadores do APEES no corrente ano de 2022.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A compreensão da experiência vivenciada por idosos no APEES foi analisada neste artigo sob a ótica do modelo teórico de Teixeira, Shigaki, Ferreira e Calic (2017), diante dos códigos: *estética* e/ou *tangível*; *social* e/ou *informativa*; *serviços* e/ou *produtos*; e, a dimensão *escapismo* e/ou *recreação*, organizados por importância diante da quantidade de citações dos Entrevistad@s.

Quadro 1 - Critérios de avaliação

Aspectos	Categorias				Camada analítica
Estética	Instalações Físicas	Equipamentos	Pessoal	Materiais de Comunicação	
Serviços	Atencioso/Agradável	Individualizados	Diversificados	Serviços/Produtos	
Social	Companhia	Sociabilidades	Cortesia dos Funcionários	Práticas de Mediação	
Escapismo	Entretenimento / Conforto	Ludicidade / Tranquilidade	Descanso / Segurança	Diversão / Lazer	

Fonte: elaborado pelos autores, com dados da pesquisa, set. 2022.

No que se refere a essa ‘camadas da experiência’ que são comum aos frequentadores (qualquer pessoa que utiliza os arquivos, ou simplesmente ‘usuários’ como alegam muitos pesquisadores) de arquivos pois as esferas do entretenimento (recreação/escapismo) e

memorativa (informação e serviços) geralmente ajeitam outras possibilidades (em sala de leitura, bibliotecas, espaços de exposição) para realizar a mediação e a difusão.

A camada analítica '**estética**', envolve alguns aspectos estruturais e, situa categorias como: instalações físicas, equipamentos, pessoal, materiais de comunicação, aspectos dimensionais da qualidade de serviços que adentram na questão da atmosfera, do horário de funcionamento, do conforto, da locomoção e da sinalização na ambiência do APEES. Esse foi o critério com mais menções por parte dos Entrevistad@s, o que lhe confere importância frente aos demais. Em frente a estrutura predial do APEES, o Entrevistad@ o relaciona-se com um ambiente de utilidade pública, mantido com o recolhimento de impostos. Os relatos apontam que o espaço pode ser considerado agradável, informacional, higiênico, iluminado, tecnológico, requintado, simpático, cheiroso, opressivo ou protetor. E, independentemente da sua classificação, a estética pode influenciar o estado emocional do consumidor, como aponta a pesquisa de Teixeira, Shigaki, Ferreira e Calic (2017).

Nessa dimensão '**estética**', se evidencia dois quesitos com o discurso dos respondentes e há uma centralidade preponderante construídos com lastros positivos (90% das respostas). Um aspecto determinante dessa camada está diretamente ligado às instalações físicas e, se relaciona diretamente à acessibilidade e instalações (itens como a rede elétrica, iluminação, climatização, localização, sistema de combate a incêndio entre as particularidades expostas para a acomodação do acervo). O inquérito e a marca da insatisfação (10% dos respondentes) situa o registro de que a instituição carece melhorar ainda mais a infraestrutura e, além disso, alega que um entrevistad@:

[...] O arquivo público precisa ter certo apreço ao espaço em que a circulação é mais comprometida, assim, a gente tem certa sensação de falta de piso, de sinalização e uma preocupação maior com aqueles sujeitos que estão em surdez e cegueira em estado avançado, deve se pensar na questão de acessibilidade para melhor inclusão de cadeirantes e outros que venham utilizar esse espaço (*sic*. Entrevistad@ 11, com 78 anos, set. 2022).

No diagnóstico se avaliou as camadas social e **serviços** e, na entrevistas advém respostas muito favoráveis a gestão de produtos, serviço e acerca da existência de um componente ideomotor na empatia dos funcionários do APEES em 85% dos relatos. Essa camada duas camadas se relacionam e estão diretamente ligadas às sociabilidades, práticas de mediação e a relativa aderência da instituição a projetos socioculturais para a comunidade e na atuação do AP em torno das redes sociais (*facebook, instagram*).

Ampliando a escala de observação, vemos que aparentemente a pessoa idosa valoriza mais a agilidade e a cordialidade no atendimento dos serviços de reprodução e a



questão da biblioteca – que são atributos que envolvem diretamente os novos esforços da instituição. Diante deste panorama, a equipe funcional do APEES vem buscando contribuir para as mudanças que achavam necessárias, por meio dos debates e de ações realizadas em níveis locais e estaduais. De um modo geral, os relatos dos idosos estão ancorados em aspectos de cordialidade e simpatia. Nessa via, relata-se que:.

Tive condições aqui [APEES] enfim de realizar um sonho, ler com paz e tranquilidade. Minha convivência familiar é ótima, mas o ambiente não é nada acolhedor para a leitura, aqui me sinto em paz e seguro [...] [pausa] o arquivo tem lugares para sentar confortavelmente, os mobiliários os fundos documentais, são os melhores que podem ser ofertados nessa região (sic. Entrevistad@ 4 | com 72 anos, agora. 2022).

Afinal, Lopes, Garcia, Santos e Schiavo (2013) consideram que o **serviço** é a segunda variável mais importante (85% dos depoimentos) na dinâmica de consumidores e frequentadores como a pessoa idosa. Para os mesmo autores, a terceira camada analítica é ‘o social’ – uma esfera que envolve a circulação de pessoas, o que igualmente interfere na atmosfera de concentração, encontros e assiduidade. O construto social e informativo da ambiência frequentada é capaz de influenciar atitudes e comportamentos e, a presença de outras pessoas pode ocorrer na área interna ou externa – no APEES tem dois pavimentos e um auditório.

A quarta camada analítica, ‘escapismo’, não obstante, expressa dimensão mais mencionada pela pessoa idosa e, está arrolada à possibilidade de tranquilidade para a leitura e, outras entrevistas (70%) explanam que o APEES serve para espairer, distrair e relaxar–tendo as ações educativas que procuram valorizar a pluralidade do povo capixaba. Esse escapismo possui suas três motivações com estímulos, conforto, tranquilidade e a questão da segurança.

Eu me sinto muito aliviado, me sinto bem tranquilo e bem relaxado vindo para cá [o arquivo estadual]. Parece que estou fazendo a melhor coisa da minha vida, é bom para mente e para o coração, sinto que aqui é um verdadeiro remédio para a alma, para a cura e para longevidade, por isso ultrapassou os 80 anos [risos tímido] Quem passa pela calçada do Arquivo Público e não entra para visitá-lo não sabe o que está perdendo (sic Entrevistad@ 17 | com 83 anos, set. 2022).

Na camada ‘escapismo e recreação’ situam-se aspectos categóricos do ‘lazer’ e, os quais abrangem o entretenimento, a ludicidade, o descanso é propriamente a diversão. A primeira e mais citada camada seria o entretenimento, a existência de salas de consulta e se erodir diante os fundos documentais (preservados em caráter definitivo, em função do seu valor probatório ou informativo). E, embora citado somente por um entrevistad@ – o

sentimento de inventividade nessa categoria, que vem especializado nas características histórico-culturais que estimulam a produção do conhecimento e a divulgação do acervo do APEES.

Certo estímulo do arquivo está em exercer práticas para o entretenimento e o descanso do estresse do dia a dia, há diferentes estímulos e há valores que devem ser aprendidos para ser exteriorizados para as famílias, o condomínio e as vizinhanças, e profundamente sinto, e isso é real, por que o arquivo surge em 1900 [a origem correta é 1908, com o nome de 'Archivo Publico Espírito-Santense'] com os esforços do governador do Estado, Jerônimo Monteiro e da atuação da Biblioteca Pública. Mostra-se como um espaço de serviço e extensão, que faz a diferença cultural e lúdica para a Grande Vitória, trazendo formas para entreter e entender a aprendizagem ao longo da existência (sic Entrevistad@ 07 | com 67 anos, agora. 2022).

Quando eu falo que o arquivo estadual é ludicidade, estou referindo à palavra 'lúdico', que está relacionada aos jogos, a contar uma história emblemática? Onde não há memória entra a história já diziam os grandes pensadores. Mas falando das formas de diversão, o ambiente que é aqui pertinho do Centro de Convivência para a Terceira Idade [CCTI unidade de atendimento com atividades formativas e culturais] poder ter mais atividades e parcerias para espalhar e informar e, ainda, mesmo, aliás, pode ser dito é também uma forma de lazer [pausa e suspirou, gesticula em leitura labial o termo SONHO]. Sabe... esse espaço é o que mostra o mural da fachada - um manobra que alimenta a recordação e antes é, uma sobremesa que nutre a alma, uma vitrine de muito bom gosto para me levar a coisas folgais que ativam meu zelo pela memória por meio da intelectual recreação (sic Entrevistad@ 13 | com 69 anos, set. 2022).

Destarte, todas as questões relativas à dimensão *escapismo* e/ou recreação obtiveram uma avaliação positiva, o que ampliam e melhoram o desenvolvimento cognitivo, somam na busca de qualidade de vida da pessoa idosa tal como é amparado e relatado na obra de Velho e Herédia (2020). Assim, a ambiência APEES, ligeiramente se mostrando uma esfera que traz a superação da expectativa dos frequentadores desse AP.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho abordou as esferas da experiência sobre o prisma dos frequentadores (consulentes idosos) do APEES. Diante a problemática, os relatos dos entrevistados explana aspectos metodológicos que circundam quatro camadas (estética, serviços, social, escapismo) imprescindíveis ao registro e a análise de conteúdos sobre a experiência vivenciada. Entende-se que os depoimentos da pessoa idosa registram fatos imprescindíveis ao aprendizado da história local e sua relevância enquanto patrimônio cultural, e documental como reporta a obra de Bellotto (2007).



Os achados da pesquisa foram importantes por permitirem um melhor entendimento das experiências vivenciadas por indivíduos da terceira idade (frequentadores presenciais) do APEES e que estão buscando manter um envelhecimento ativo. Pode-se apreender com os resultados desta pesquisa que a pessoa idosa tem como clara percepção que as práticas do contexto recreacional do AP como uma instituição legitimamente social. Destaca-se que os entrevistad@s abordados conheciam e frequentavam o APEES – o que colabora para a seleção e possibilidade de ser fazer – com o modelo da experiência do frequentadores – serve para situar possíveis ‘manobras’ para gestão do processo de desenvolvimento de serviços .

A partir da análise do conteúdo das entrevistas, constata-se nos diálogos de alguns dos frequentadores que a ambiência do APEES permite formas de diversão e de escapismo – gera fluxos sociais, encontros pessoais, e uma variedade de usos apropriados também por idosos em suas visitas e solicitações.

Uma preocupação que os pesquisadores procuraram trazer com esta pesquisa, envolve a significância em entender o mundo da pessoa idosa sob o seu ponto de vista, procurando entender o fenômeno por seus próprios termos a fim de proporcionar uma descrição da experiência humana, de como ela é experienciada pela própria pessoa além dos cuidados essenciais para proteção dos interagem com a questão do coronavírus. Isso porque as emoções e sua intensidade são sensíveis às interações com o público em vulnerabilidade.

Destarte, a limitação deste estudo está relacionada à falta de estudos com o mesmo objetivo desta pesquisa e com a população alvo com as mesmas características realizadas no Brasil, para que seja possível elaborar uma análise comparativa dos resultados encontrados. Assim, o presente estudo pode contribuir para discussões na área de marketing experiencial em arquivos públicos, que, apesar de estar em franco desenvolvimento, ainda apresenta uma exploração relativamente pequena por parte dos acadêmicos de temas como experiências de consumo de informação e comportamento de consumo de idosos. Também é esperado que este diagnóstico motive outras reflexões nos campos que têm grande relação com a temática estudada, como a sociointeracionista vygotsky e as análises dos dados da história oral.

REFERÊNCIAS

ABREU, R. G. de; CASOTTI, L. M.. Turismo na Terceira Idade sob a Ótica da Transformative Consumer Research: Proposição de uma Agenda de Pesquisa. **Turismo em Análise**, São Paulo, v. 29, n. 2, p. 255-272, 2018.

ALDABALDE, T. V.; RODRIGUES, G. M. Mediação cultural no Arquivo Público do Estado do Espírito Santo. **Transformação**. Campinas, v.27,n.3,2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/W8NwsbGQLksCMBGZGwGvVjn/?lang=pt#ModalArticles>. Acesso em: 22 out. 2022.

BELLOTTO, H. L. Como organizar animação cultural e ação educativa em arquivos e bibliotecas. São Paulo: Associação dos Arquivistas de São Paulo, 2007b.

BRAGATO, A.; MEDEIROS, E. Reflexões biblioteconômicas no serviço de referência em arquivos permanentes. **BIBLOS**, Rio Grande, v. 33, n. 1, p. 154-181, 2020. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/8718>. Acesso em: 22 out. 2022.

DENCKER, A. de F. M. **Pesquisa em turismo**. Planejamento, métodos e técnicas. 9. ed. São Paulo: Futura, 2007.

FLICK, U. **Uma Introdução à Pesquisa Qualitativa**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

GIBBS, G. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre, Artmed; 2009.

GROENEWALD, T. A Phenomenological Research Design Illustrated. **International Journal of Qualitative Methods**, Edmonton, n.3, p.1-26.2004.

IBGE. (2015). **Perfil dos idosos responsáveis pelos domicílios no Brasil**. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/perfilidoso/>. Acesso em: 27 fev. 2022.

LANABEE, J. H.; BOLDEN, L. V.; KRIGHT, M. R. The lived experience of patient prudence in healthcare. **Journal of Advanced Nursing (JAN)**, Luchow, v.28,n.4, p.802-808,2008.

LYRIO, A. P. A.; BARBOSA; R. M. B. A Preservação da informação arquivística no Arquivo Público do Estado do Espírito Santo. **Revista do Arquivo Público do Estado do Espírito Santo: APEES**, Vitória, v. 3, n. 5, p. 1-14, 2019. Disponível em: https://ape.es.gov.br/Media/ape/PDF/Revista_APEES_numero_5.pdf. Acesso em 24 set. 2022.

LOPES, E. L.; GARCIA, E.; SANTOS, V. M. dos; SCHIAVO, M. A.. O novo consumidor idoso: identificação dos atributos varejistas relevantes. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 53, n. 6, p. 551-564, 2013.

ONU: ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **A ONU e as pessoas idosas**. 2015. Disponível em: https://www.ufrgs.br/telessauders/documentos/biblioteca_em_saude/. Acesso em: 24 jul. 2022.

PASSOS, L. C. BARRETO, R. O.; CARRIERI, A. de P. “Acrescentar Anos à Vida e Vida aos Anos Vividos”: Um olhar foucaultiano sobre a gestão da velhice no programa Mais Vida, em Minas Gerais. **Administração Pública e Gestão Social**, Viçosa, 2019. DOI: 10.21118/apgs.v12i1.5609. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/apgs/article/view/5609>. Acesso em: 23 out. 2022.

PEREIRA, T.; LIMBERGER, P. F.. Turismo Cemiterial: Um Estudo Sobre as Experiências no Cemitério da Consolação a Partir do Tripadvisor. **Reuna**, Belo Horizonte, v. 25, n. 1, p. 1-19, 2020.

SILVEIRA, R. Z. da; MIGUEL, M. C.; DEL MAESTRO, M. L. K. Extensão universitária no enfrentamento da COVID-19: a Universidade e o (re)configurar de projetos e ações. **Atos: novas práticas em informação e conhecimento**, Curitiba, v. 10, n. 1, p. 72 - 84, dez. 2021. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/76152>. Acesso em: 23 out. 2022. doi:<http://dx.doi.org/10.5380/atoz.v10i1.76152>.



SZMIGIN, I.; CARRIGAN, M. Editorial: Wherefore customer loyalty? **Journal of Financial Services Marketing**, Londres, set. 2001. Disponível em: <https://link.springer.com/journal/41264/volumes-and-issues/6-1>. Acesso em 24 jul. 2022.

TEIXEIRA, D. J.; SHIGAKI, H. B. FERREIRA, P. V. CALIC, C. A Experiência Vivenciada por Idosos em suas Visitas a um Shopping Center: Proposição de um Modelo Teórico. **PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review**, São Paulo, v. 6, n. 4,, 2017. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/podium/article/view/9489>. Acesso em 11 jul.2022.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução a Pesquisa em Ciências Sociais: Pesquisa Qualitativa em Educação**. São Paulo: Atlas, 2007.

VELHO, F. D. HERÉDIA, V. B. M. O Idoso em Quarentena e o Impacto da Tecnologia em Sua Vida. **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, Caxias do Sul, v. 12, n. 3, p. 1-14, 2020. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/8903>. Acesso em 24 jul.2022.

