

# O Programa Público Como Estratégia Para Conscientização E Acesso

## Rose Tenório de Oliveira

Ministério da Saúde, Fundação Oswaldo Cruz, Casa de Oswaldo Cruz,  
Departamento de Arquivo e Documentação.  
Av. Brasil, 4036/416 – Manguinhos – Rio de Janeiro/RJ – CEP 21040-361  
Email: oliveyra@coc.fiocruz.br

## Resumo

Baseando-se na experiência no atendimento aos usuários dos acervos da COC e em um estudo sobre o perfil desses usuários e sobre os objetivos das consultas, buscou-se aprofundar o conhecimento sobre esses usuários e a otimização do atendimento, simultaneamente, colaborando para uma melhor percepção da função dos arquivos e da função dos arquivistas por parte desse público, que embora pequeno, compreende-se como uma parcela da sociedade. O Programa Público *Por Dentro da Consulta*, criado em junho de 2003, tem sido utilizado como estratégia para ampliar a visão que o cidadão tem dos arquivos e do trabalho do arquivista, seja este cidadão um usuário freqüente em arquivos ou não. Como resultado espera-se melhorar a qualidade do atendimento, fazendo com que os usuários, através de uma melhor compreensão dos procedimentos para realização de pesquisas, obtenham mais sucesso nestas. E também, aproximar o público em geral e o público escolar das fontes documentais.

**Palavras-chave:** Arquivos; Arquivista; Cidadão; Estudantes; Programa Público.

## 1- Objetivo da comunicação

O objetivo desta comunicação é apresentar algumas reflexões quanto à situação atual do atendimento aos usuários na Sala de Consulta do Departamento de Arquivo e Documentação da Casa de Oswaldo Cruz, abordando a importância do programa público como estratégia para ampliar a visão que o usuário tem dos arquivos e do trabalho do arquivista, melhorando a qualidade do atendimento e aproximando o público em geral e o público escolar das fontes documentais.

## 2- Introdução

Antes da apresentação do trabalho propriamente dito convém relatar um pouco da história da Fundação Oswaldo Cruz, destacando a criação da Casa de Oswaldo Cruz e do Departamento de Arquivo e Documentação.

## 2.1- Um pouco da história institucional

A Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ tem sido, desde sua criação, protagonista da formulação de diversas políticas públicas que influenciaram o desenvolvimento científico e tecnológico no país no que tange ao cuidados com a saúde. Todas estas iniciativas fizeram história, hoje presentes no amplo patrimônio da FIOCRUZ, composto por seu conjunto arquitetônico, coleções científicas e acervos documentais acumulados.

Valorizar, preservar e divulgar este patrimônio faz parte dos vários objetivos da FIOCRUZ. E para viabilizar a consecução destes objetivos, em 1986 foi criada a Casa de Oswaldo Cruz – COC, que é a unidade da FIOCRUZ responsável, pela reunião, produção e disseminação do conhecimento histórico sobre a Fiocruz, a saúde e as ciências biomédicas. Tem como objetivo a preservação e valorização da memória da própria Fiocruz e de outras entidades ligadas às áreas da saúde. Além de promover educação e divulgação em saúde, ciência e tecnologia, a COC ainda atua no ensino, formação e capacitação profissional em seus âmbitos de atividade.

Entre as diversas finalidades definidas no Regimento Interno da COC<sup>1</sup>, destacamos as seguintes: desenvolver atividades de constituição, organização, preservação, guarda e difusão de acervos documentais referentes à saúde e às ciências biomédicas; e tornar acessíveis ao público em geral os acervos e bens científicos e culturais de caráter histórico produzidos e/ou custodiados pela Fiocruz.

Através destas finalidades fica evidente a preocupação da COC com a questão da preservação e da disseminação da memória da saúde pública. Sendo assim, visando a consecução destas finalidades o Departamento de Arquivo e Documentação – DAD foi criado tendo como objetivo a reunião, preservação, tratamento e difusão do acervo documental arquivístico de valor permanente da instituição; assim como, a captação, identificação, tratamento e a difusão de acervos arquivísticos e bibliográficos acumulados por outras instituições ou personalidades de renomes relevantes no campo das ciências da saúde. O DAD detém o maior acervo disponível no país sobre história da saúde pública e das ciências biomédicas, reunindo um vasto conjunto de documentos textuais, sonoros e de imagens.<sup>2</sup>

O Núcleo de Informação é um dos setores que compõe o DAD, seu objetivo é coletar e sistematizar informações sobre instituições, pesquisadores e grupos de pesquisa das áreas escopo. A criação deste Setor é apenas uma das várias ações implementadas pelo DAD no sentido de intensificar sua política de disseminação de acervos, solidificando-se como um centro de referência e simultaneamente contribuindo para o desenvolvimento da área em que atua. Através do Núcleo de Informação pretende-se criar uma rede de

informações neste campo de conhecimento, implantando serviços e produtos para melhor atender aos usuários.<sup>3</sup>

Para dinamizar a política de acesso aos acervos, o Núcleo de Informação conta com a Sala de Consulta cujo objetivo é centralizar fisicamente todo o atendimento aos usuários internos e externos, físicos ou remotos que desejem pesquisar documentos arquivísticos. Ou seja, a Sala de Consulta “gerencia” a disseminação dos acervos, deste modo, precisa contar com uma estrutura que possibilite a plena realização desta atividade.

Disseminar os acervos e facilitar o acesso ao conteúdo desses acervos é tarefa primordial, mas para isso certas medidas devem ser tomadas, entre elas é preciso saber quem é o usuário, o que ele busca, quais suas perguntas mais freqüentes, o que pode estar impedindo sua satisfação total e, como fazer para que a informação desejada esteja disponível o mais rápido possível. Isto não constitui apenas um capricho, é uma tendência que se afirma a cada dia em todas as áreas. Segundo Jardim e Fonseca “arquivistas não servem aos arquivos, mas à sociedade e seus diversos agentes.”<sup>4</sup>

Visando um melhor conhecimento sobre os usuários dos acervos da COC observamos que deveríamos, em primeiro lugar, identificar qual o perfil desses usuários; em segundo lugar identificar quais os objetivos das consultas; e, em seguida, pensar em meios para otimizar o atendimento; simultaneamente, colaborando para uma melhor percepção da função dos arquivos e da função dos arquivistas por parte desse público, que embora pequeno, compreende-se como uma parcela da sociedade.

### **3- Perfil do público atendido na Sala de Consulta do DAD**

“por ser especializado em História da Saúde e das Ciências Biomédicas, o DAD, tem como público alvo, profissionais de saúde, alunos de graduação e pós- graduação, professores, pesquisadores das áreas de saúde pública (...) pesquisadores internos da COC e o corpo de funcionários da FIOCRUZ, entre outros, e ainda pessoas físicas e jurídicas ligadas aos canais de divulgação científica e de comunicação.”<sup>5</sup>

Após esta observação fica claro perceber que estes usuários possuem perfis diferentes, evidentemente, suas consultas também possuem objetivos diversos. Pesquisadores, por exemplo, são usuários especializados, pesquisam com objetivos específicos, desejam resolver um problema. Isto faz com que o fluxo desse usuário na Sala de Consulta seja freqüente. Já o cidadão comum, procura informações sobre um tópico, sua necessidade de informação é mais geral e muito esporádica. Este último grupo não possui um fluxo constante de consultas. Portanto, é no primeiro grupo de usuários que o DAD concentra o seu foco de atenção. E devido ao contato ser mais intenso com este grupo, suas necessidades nos tocam com mais força. Contudo, é oportuno esclarecer que não

podemos deixar de lado as necessidades dos cidadãos que, apenas eventualmente, recorrem ao arquivo. Esse grupo também necessita atenção especial, mais adiante falaremos a seu respeito.

Até julho de 2004, a Sala de Consulta contava com um total de 1093 usuários cadastrados. Este universo está assim distribuído:

<b>Tabela 1: QUANTO A INSTITUIÇÃO DE ORIGEM</b>	
Número de usuários oriundos da Fundação Oswaldo Cruz	<b>204</b>
Número de usuários oriundos de outras instituições	<b>723</b>
Número de usuários sem indicação de instituição de origem	<b>166</b>

<b>Tabela 2: QUANTO A TITULAÇÃO ACADÊMICA</b>	
Número de usuários com ensino fundamental	<b>16</b>
Número de usuários com ensino médio	<b>106</b>
Número de usuários com curso de graduação	<b>405</b>
Número de usuários com curso de especialização	<b>68</b>
Número de usuários com curso de mestrado	<b>177</b>
Número de usuários com curso de doutorado	<b>101</b>
Número de usuários com curso de pós-doutorado	<b>14</b>
Número de usuários sem indicação de titulação acadêmica	<b>206</b>

<b>Tabela 3: OBJETIVOS DAS CONSULTAS</b>	
Aplicação ao ensino	<b>42</b>
Apresentação em eventos (exposições congressos, simpósios, seminários)	<b>76</b>
Elaboração de matéria jornalística ou artigo para periódico	<b>81</b>
Elaboração de relatório (CNPq, FAPERJ, etc.)	<b>14</b>
Elaboração de monografia do curso de graduação	<b>47</b>
Elaboração de dissertação de mestrado	<b>114</b>
Elaboração de tese de doutorado	<b>138</b>
Elaboração de trabalho escolar (ensino médio)	<b>14</b>
Elaboração de trabalho escolar (ensino fundamental)	<b>2</b>
Interesse pessoal	<b>37</b>
Levantamento para tombamento	<b>8</b>
Produção de catálogo	<b>11</b>
Produção de livro	<b>208</b>
Produção de CD Rom ou uso na WEB	<b>21</b>
Produção para TV/vídeo	<b>137</b>
Projeto de pesquisa	<b>297</b>
Sem indicação	<b>285</b>
Outros	<b>366</b>

## **4- Os problemas observados**

Após o estudo, duas questões colocaram-se: a primeira fundamenta-se em nossa própria experiência na coordenação da Sala de Consulta; e a segunda, foi fruto da observação dos resultados do estudo do perfil dos usuários.

### **4.1- O arquivo, o arquivista, a pesquisa e os instrumentos de pesquisa na visão do usuário**

Temos percebido, em nosso contato diário com os usuários que buscam os acervos da COC, que grande parte destes usuários demonstram dificuldades em compreender a função dos arquivos, muito embora não os desconheçam por completo. Têm também dificuldades em compreender os critérios para realização de pesquisa em arquivos e a forma de acesso aos documentos. O que em algumas vezes os impossibilitam de obter pleno êxito em suas consultas.

Alguns usuários chegam à Sala de Consulta solicitando informações prontas. Imaginam, erroneamente, que a informação que necessitam estará resumida e totalmente acessível em um único documento. Ou, como ressalta Bellotto “imaginam que as informações projetadas na tela dos microcomputadores ‘brotaram’, quase que espontaneamente, a partir dos documentos.”<sup>6</sup> E, por desconhecerem a importância, e muitas vezes a existência, dos instrumentos de pesquisa, esses usuários ignoram as etapas necessárias à localização da informação desejada. O grave nestas situações é que, por terem esta visão equivocada quanto à pesquisa em arquivo, estes usuários não chegam a usufruir plenamente de todos os benefícios que as fontes primárias podem oferecer. Situações como esta exigem do arquivista um esforço dobrado para auxiliar o usuário em sua consulta. Afinal, como afirma Echeverría “o arquivista será o orientador do usuário nas formas de uso dos instrumentos de pesquisa, será o intermediário entre documentos, informação, usuário.”<sup>7</sup> E ao nosso ver caberá também ao arquivista conscientizar os usuários quanto à função do arquivo e quanto ao trabalho do próprio arquivista.

É intrigante pensar em como os arquivos são vistos pelos usuários, seja este usuário, um estudante de ensino médio ou fundamental, um cidadão comum, ou ainda, seja ele um pesquisador. Ao mesmo tempo em que os arquivos são vistos como “lugares sagrados”, intangíveis e elitistas, ele também é visto como um lugar de informações *self service*. Outro ponto, fica por conta da dificuldade que os usuários expressam em compreender a importância do uso dos instrumentos de pesquisa.

Entretanto, por mais bem estruturado que seja o arquivo, por mais bem elaborados que sejam os instrumentos de pesquisa e por mais qualificados que sejam os profissionais responsáveis pelo atendimento, este problema acontece. Uma significativa parcela de nosso público, de algum modo, expressa certa dificuldade durante suas consultas. Mas, por quê?

Acreditamos que esta dificuldade em pesquisar em arquivos possa estar, ao menos em parte, relacionada com a forma como os cidadãos vêem as instituições arquivísticas. Apesar de não desconhecem totalmente o que os arquivos representam, há um desconhecimento quase geral das atividades do arquivista, o que, muitas vezes, compromete a comunicação entre este profissional e os usuários.

Evidentemente, não estamos aqui generalizando, mas apenas compartilhando uma inquietação que, segundo nos parece, de certo modo também é a de outros colegas de profissão, como Fuguerras quando afirma que o cidadão tem uma visão distorcida da função dos arquivos e conseqüentemente do arquivista. Ora tem-se a imagem do arquivo associada a um depósito de documentos onde somente os especialistas eruditos fazem jus. Ora constata-se um verdadeiro esquecimento, e até descaso para com nossos potenciais. Fuguerras justifica este fato afirmando que a sociedade desconhece nossos objetivos e funções.<sup>8</sup>

Para nós, não importa qual a área de atuação específica da instituição – que no caso da Fiocruz é a área da saúde – se em sua missão envolver a preservação e utilização da memória, a disseminação do conhecimento histórico e, especialmente, a difusão de acervos documentais, se faz necessário que haja constante reflexão por parte de seus profissionais no sentido de aprimorarem sua atuação junto ao público, fazendo com que este público obtenha o máximo proveito em suas pesquisas no arquivo e, ao mesmo tempo, criando meios para “fazer este público reconhecer o que é o arquivo, em geral, e o que é o arquivista. Entidade e profissional tão desconhecidos na sociedade”<sup>9</sup> como ressalta Bellotto.

Ora, se temos constatado que nossos usuários têm dificuldades em consultar nossos acervos e em compreender nossas atividades, parece-nos bastante evidente a necessidade de debruçarmos sobre este problema. Contudo, convém antes observar o segundo problema identificado.

#### **4.2- O arquivo, os acervos e o público escolar**

Ao analisarmos os dados resultantes do estudo do perfil dos usuários atendidos na Sala de Consulta do DAD, chamou-nos a atenção o número reduzido de consultas aos acervos da COC visando elaboração de trabalho escolar de ensino médio e fundamental. Este fato gerou-nos outras inquietações: por que tão poucos estudantes de nível médio e

fundamental pesquisam no arquivo da COC? Será que desconhecem a existência desse arquivo? Será que os acervos deste arquivo, por serem especializados em história da saúde, não atendem às demandas de pesquisa deste público? Ou será que estes estudantes não são incentivados a pesquisar em arquivos?

Se durante o ensino fundamental e médio o aluno não é incentivado a pesquisar em arquivos, é de se esperar que este aluno, no futuro, venha a ter dificuldades para empreender tal tarefa. Devemos esclarecer que não estamos aqui, considerando que o aluno no futuro retornará ao arquivo, necessariamente, como um pesquisador, e que portanto, desde cedo precisa ser moldado. Muito pelo contrário, destacamos que a aproximação com o arquivo se faz necessária por vários motivos. Dentre os quais destacamos que os arquivos podem conter informações úteis, também, ao trabalho escolar; e que os arquivos são instituições repositórias do patrimônio documental de toda uma sociedade. Logo, o acesso a este patrimônio é, antes de tudo, um direito de todos.

A Grade Curricular, tanto do ensino médio como do ensino fundamental, contempla disciplinas que abordam fatos que podem ser estudados observando-se a história da saúde, ainda que de modo superficial. A Revolta da Vacina, por exemplo, pode ser estudada no contexto dos movimentos sociais ocorridos na Primeira República.<sup>10</sup> Assim sendo, acreditamos que seria de grande proveito para estes alunos o incentivo à pesquisa em arquivos. Margairaz ressalta que:

“o contato direto com as fontes familiariza o jovem aluno com o ‘real’, passado ou presente, e estimula sua atitude indutiva, com exercícios feitos a partir de documentos concretos: ao remeter o aluno aos documentos, habitua-o a associar o conceito e a análise que origina e fortalece sua atitude de raciocinar a partir de uma situação real.”<sup>11</sup>

Souza ainda nos chama atenção para outro ponto que consideramos crucial:

“o cidadão comum e até mesmo os pesquisadores não identificarão e nem tão pouco manifestarão uma mudança de mentalidade (em relação aos arquivos) sem que sejam direcionados para tal, sem que tenham conhecimento do conteúdo do acervo e obtenham a garantia do acesso aos documentos.”<sup>12</sup>

Através das palavras de Souza fica perceptível a necessidade, não apenas de reflexão, mas de mobilização por parte do arquivista e das instituições custodiadoras de acervos arquivísticos no sentido de buscarem soluções para problemas antigos e com enfoques diferenciados. Contudo, similares em seu âmago. Para Carrijo e Pirajá “As inúmeras possibilidades sobre os usos de um arquivo e as inúmeras responsabilidades da prática, demandam um profissional que tenha a capacidade de discutir de maneira mais próxima com seus interlocutores.”<sup>13</sup>

## 5- O programa público como estratégia

Santos afirma que Blais e Enns ampliaram a definição de programas públicos, para eles estas atividades são:

“atividades que resultem em interação direta com o público, a fim de garantir a participação e o apoio necessários ao cumprimento das finalidades de um arquivo. Neste contexto, os programas públicos têm quatro componentes. Eles apóiam as atividades da instituição criando a imagem dos arquivos, promovendo a conscientização para sua valorização, assegurando a formação dos usuários e do público geral sobre o valor e o potencial dos arquivos e, ainda, possibilitando a utilização dos documentos”<sup>14</sup>

Nos países mais desenvolvidos os programas públicos e as atividades educativas realizados em arquivos são práticas consolidadas a várias décadas. No Brasil, as iniciativas são mais recentes. Contudo, existem e vêm intensificando-se, principalmente, no âmbito dos arquivos municipais.

As instituições que já realizam programas públicos devem procurar divulgar suas iniciativas também junto à comunidade arquivística, para que sirvam como exemplo e estímulo. Pois, a criação e implantação de projetos dessa natureza exigem muitos esforços, em que pesem todas as limitações orçamentárias e de recursos humanos qualificados com as quais lidam estas instituições.

Outra dificuldade é sensibilizar os professores a utilizarem os acervos arquivísticos como recursos didáticos e de fontes de informação complementares aos livros. Que os arquivos são “fontes inesgotáveis de pesquisa”<sup>15</sup> não há dúvida. Todavia, ainda existe grande resistência por parte dos profissionais de ensino em fazer uso dessas fontes.

Por último chamamos a atenção para o fato de que “quanto ao uso popular, não se trata só das buscas que um cidadão pode fazer (eventualmente) nos arquivos em torno de seus direitos e seus deveres, mas também o papel de mediação cultural que o arquivo pode ter.”<sup>16</sup>

### 5.1- Por Dentro da Consulta

Buscando transcender os entraves mencionados acima, com os quais temos constantemente nos deparado, foi criado em junho de 2003 o projeto *Por Dentro da Consulta*.

Este projeto consiste em: difundir o potencial dos acervos da COC; divulgar as atividades e linhas de ação do DAD; esclarecer sobre os meios de acesso aos acervos; orientar sobre os procedimentos práticos para a realização de consultas e sobre a importância do uso dos instrumentos de pesquisa.

A intenção é ampliar a visão que o cidadão tem dos arquivos e do trabalho do arquivista, seja este cidadão um usuário freqüente em arquivos ou não. Como resultado espera-se melhorar a qualidade do atendimento, fazendo com que os usuários, através de uma melhor compreensão dos procedimentos para realização de pesquisas, obtenham mais sucesso nestas. E também, aproximar o público em geral e o público escolar das fontes documentais.

#### ▪ **Público alvo**

Estudantes de História, de Arquivologia e de demais áreas que tenham interesse em arquivos, o cidadão comum, os professores e alunos do ensino fundamental e médio da rede pública e privada, e todos aqueles interessados em ampliar seus conhecimentos.

#### ▪ **Objetivos do Projeto**

- Demonstrar de forma clara e direta a importância da utilização dos instrumentos de pesquisa – Guia do Acervo, Inventários e Catálogos. Pois, sendo ferramentas imprescindíveis ao trabalho de pesquisa em arquivos, esses instrumentos “são indispensáveis no momento da consulta, fazendo a ponte entre a pergunta do usuário e sua resposta.”<sup>17</sup> Para isso, precisam ser lidos, compreendidos e considerados em seu contexto;
- Despertar no cidadão comum – aquele que como foi dito no Item 3 apenas eventualmente recorre ao arquivo –, a consciência do seu direito de acesso à informação; um melhor conhecimento sobre a função dos arquivos enquanto instituição cultural detentora de um patrimônio documental. E também, fazê-lo descobrir o profissional arquivista, esse “ilustre desconhecido”;
- Incrementar a atuação do DAD junto ao público escolar – estudantes e professores do ensino fundamental e médio. Almeja-se incentivar o uso dos acervos da COC como recurso didático válido por oferecer, aos professores, mais uma opção para criar situações de ensino. E por possibilitar aos alunos acesso a diferentes fontes de informações. O contato do aluno com o documento de arquivo pode ajudá-lo a desenvolver seu senso crítico, direcioná-lo a questionamentos, reflexões e construções de relações históricas.

## ▪ Metodologia

O projeto *Por Dentro da Consulta* está dividido em duas etapas seguidas. Na primeira etapa o público assiste a uma palestra esclarecendo sobre: a criação da FIOCRUZ; a missão da COC, suas linhas de ação e seus acervos; as atividades do DAD e de seus Setores; os procedimentos práticos necessários para a realização de consultas; recebem também instruções sobre o uso dos instrumentos de pesquisa disponíveis no arquivo e noções básicas sobre conservação de documentos.

Na segunda etapa o público é levado para uma visita guiada aos depósitos de documentos e ao Setor de Conservação e Restauração de Documentos. A visita termina com os participantes conhecendo a Sala de Consulta, onde respondem a um pequeno questionário de avaliação da visita e recebem dois folhetos, um de apresentação do DAD e o outro com as normas de atendimento.

## 6- Considerações finais

Nada como experimentar. Uma experiência rica é poder entrar num depósito de documentos – espaço completamente inusitado até mesmo para os historiadores e usuários freqüentes dos arquivos. Nada como sentir o cheiro peculiar de um depósito de documentos. Essa experiência fica gravada na memória do visitante. E é por este motivo que o *Por Dentro da Consulta* foi criado, espera-se conscientizar o usuário e/ou o visitante das funções do arquivo e do arquivista, não apenas falando a respeito destes, mas mostrando o arquivo e o arquivista *in loco*. Mostrando o potencial do acervo, e que também é possível ensinar com os documentos. Contudo, o público de um arquivo não é apenas o pesquisador, ou aquele cidadão que apenas esporadicamente faz uso do arquivo, ou os professores e alunos. O público de um arquivo pode e deve ser toda a sociedade. Neste sentido chamamos atenção para mais um fato, muitos são os profissionais que mesmo trabalhando dentro de uma instituição arquivística, nunca tiveram a experiência de entrar no depósito de documentos; ou que, ao menos, não perceberam a rotina daqueles que trabalham diretamente com os documentos e, conseqüentemente, com a informação. Se o arquivista não levar a cabo a missão de fazer reconhecer o arquivo e de se fazer reconhecer, esta situação dificilmente será mudada. Como alerta Freeman “há todo um público potencial a conquistar!”<sup>18</sup> Isto é um ponto.

Outro ponto diz respeito à facilidade de acesso às informações promovida pelas tecnologias da informação, especificamente pela Internet, que não deve ser vista como um elemento de afastamento físico do público aos arquivos, muito pelo contrário, os serviços disponíveis na Internet, oferecidos aos usuários deverão ser elaborados de modo a

despertar curiosidade por parte desses usuários, incitando-os a conhecer *in loco* as instituições arquivísticas. Para Santos:

“uma abordagem que considere a possibilidade de ampliar o prazer auferido pelas pessoas ao entrarem em contato com os arquivos ou com os documentos de arquivo é, no mínimo, necessária, devendo constituir-se em parâmetro norteador dos processos de conscientização do público em geral a respeito das funções arquivísticas.”<sup>19</sup>

## 7- Referências

- 
- <sup>1</sup> CASA DE OSWALDO CRUZ. *Regimento Interno*. Rio de Janeiro: COC/FIOCRUZ, 2001, 18 p.
  - <sup>2</sup> idem, Departamento de Arquivo e Documentação. *Guia do Acervo da Casa de Oswaldo Cruz*. Rio de Janeiro: COC/FIOCRUZ, 1995, 133 p.
  - <sup>3</sup> SANTOS, Paula Xavier dos. As instituições de arquivo e documentação na nova sociedade do conhecimento: a experiência do Núcleo de Informação da Casa de Oswaldo Cruz/FIOCRUZ. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ARQUIVOLOGIA, 13. 2000, Salvador. Resumos.
  - <sup>4</sup> JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudo de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS DE TRADIÇÃO IBÉRICA, Rio de Janeiro, 2000. Disponível em: <http://www.arquivonacional.gov.br>. Acessado em 05/10/2002.
  - <sup>5</sup> SÁ, Ivone Pereira de. Casa de Oswaldo Cruz: estudo do usuários do Departamento de Arquivo e Documentação. *Trabalho de Conclusão de Curso*. Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2000. f. 58
  - <sup>6</sup> BELLOTTO, Heloísa Liberalli. A imagem do Arquivista na Sociedade e o Ensino da Arquivologia. *Arquivo e História*. Rio de Janeiro, n. 2, outubro de 1996, p. 11
  - <sup>7</sup> ECHEVERRÍA, Mireya Callejas. Servicios Públicos y Acción Cultural. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE ARCHIVOS MUNICIPALES. 2002, Rio de Janeiro. p. 2. Disponível em <http://www.rio.rj.gov.br/arquivo>. Acessado em 16/06/2004.
  - <sup>8</sup> FUGUERAS, Ramon Alberch i. Ampliación del Uso Social de los Archivos. Estrategias y Perspectivas. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS DE TRADIÇÃO IBÉRICA. 2000, Rio de Janeiro. p. 2. Disponível em: <http://www.arquivonacional.gov.br>. Acessado em 04/10/2002.
  - <sup>9</sup> BELLOTTO, Heloísa Liberalli. Como Desenvolver Políticas de Ação Cultural e Educativa em Arquivos. *Projeto Como Fazer*. São Paulo, 2002, p. 18
  - <sup>10</sup> RODRIGUE, Joelza Ester. História em Documento: imagem e texto. São Paulo: FTD, 2000, p. 38
  - <sup>11</sup> MARGAIRAZ, Dominique. Support informatif et utilisation de documents dans l'enseignement d'histoire et géographie. Paris: INRP, 1989, p.2 (Tradução de Circe F. Bittencourt)

- 
- <sup>12</sup> SOUZA, Katia Isabelli de B. Melo de. Os Arquivos no Contexto Educacional: novas perspectivas. *Dissertação de Mestrado*. Universidade do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1995, f. 55
- <sup>13</sup> CARRIJO, Elizângela; PIRAJÁ, Juliano. Fontes Históricas – Distrito Federal: Patrimônio e Construção da Memória Cultural. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ARQUIVOLOGIA, 13. 2000, Salvador. Anais. p.5
- <sup>14</sup> BLAIS, Gabrielle, ENNS, David. Intensificando o nobre sonho: programação pública nos arquivos canadenses. *Acervo*. Rio de Janeiro, v. 4/5, n. 2/1, p. 55-68, jul./dez. 1989 / jan./jun. 1990. apud: SANTOS, Marco Aurélio de Lemos Santos. Atendimento a usuários de Arquivos Públicos. Disponível em <http://www.gdf.gov.br/arqpd/cadernos/cad05.htm>. Acessado em 24/06/2004.
- <sup>15</sup> BELLOTTO, Heloísa Liberalli. *Arquivos Permanentes: tratamento documental*. São Paulo: T. A. Queiroz, 1991. 198 p.
- <sup>16</sup> *ibid.*, p. 5
- <sup>17</sup> OLIVEIRA, Rose Tenório de. A Indexação dos Inventários de Fundos Arquivísticos do Departamento de Arquivo e Documentação da Casa de Oswaldo Cruz. *Trabalho de Conclusão de Curso*. Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2001, f. 13
- <sup>18</sup> FREEMAN, Elsie. Education Programs: Outreach as na Administrative Functions. In: A modern archives reader: basic readings on archivak theory and practice. Washington, National Archives, 1984. p. 281-288. apud: BELLOTTO, Heloísa Liberalli. Como Desenvolver Políticas de Ação Cultural e Educativa em Arquivos. op. cit., p. 18
- <sup>19</sup> SANTOS, Marco Aurélio de Lemos Santos. op. cit. p. 6