



ENARA - Executiva Nacional das  
Associações Regionais de Arquivologia  
Arquivistas unidos pelo fortalecimento da profissão!!!

## Estudo de Usuários como instrumento para gestão de arquivos permanentes: aplicação na Casa de Oswaldo Cruz/FIOCRUZ

**Ivone Pereira de Sá**

[ivonesa@coc.fiocruz.br](mailto:ivonesa@coc.fiocruz.br)

Serviço de Gestão da Informação – COC/FIOCRUZ

**Jean Maciel Xavier**

[jeanm@coc.fiocruz.br](mailto:jeanm@coc.fiocruz.br)

Sala de Consulta – DAD/COC/FIOCRUZ

### RESUMO:

O Departamento de Arquivo e Documentação (DAD) da Casa de Oswaldo Cruz (COC/FIOCRUZ) vem registrando, ao longo dos anos, e em especial após o advento da Internet, um aumento no número de consultas realizadas no acervo sob sua guarda, considerado de referência no campo da História da Saúde e da Medicina.

Com vistas a implementar melhorias no atendimento aos usuários e na gestão dos acervos, área fim do Departamento, compreendendo atividades relacionadas ao tratamento técnico da documentação, que devem estar contempladas no planejamento administrativo e financeiro, torna-se necessário que o DAD saiba quem são os seus usuários, quais são as suas necessidades de informação e se as mesmas estão sendo atendidas de forma satisfatória.

O objetivo deste trabalho é descrever as etapas desenvolvidas e os resultados que se espera alcançar com o projeto “Estudo de Usuários como instrumento para gestão de arquivos permanentes: aplicação na Casa de Oswaldo Cruz”, que visa à elaboração de uma metodologia de Estudo de Usuários para Arquivos utilizando a abordagem *Sense-Making* e também a criação de um instrumento (base de dados) que apóie a gestão dos arquivos em suas dimensões técnico-científica, administrativa e financeira sob a guarda do DAD.

### PALAVRAS-CHAVE:

Departamento de Arquivo e Documentação da Casa de Oswaldo Cruz. Estudo de Usuários. *Sense-Making*. Gestão Arquivística; Arquivos Permanentes.



## **Introdução:**

Este trabalho visa descrever, através de um relato de caso, o projeto “Estudo de Usuários como instrumento para gestão de arquivos permanentes: aplicação na Casa de Oswaldo Cruz”, em andamento na modalidade de bolsa Pró-Gestão, convênio FIOCRUZ/FAPERJ e está sendo aplicado no âmbito do Departamento de Arquivo e Documentação (DAD) da Casa de Oswaldo Cruz (COC), unidade técnico-científica da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ).

Iniciado em agosto de 2006 e com previsão de término para julho de 2009, esse projeto tem por objetivos: 1) proporcionar ao DAD, através do desenvolvimento de uma base de dados com informações fundamentadas, elementos que o auxiliem na gestão do acervo arquivístico, em suas dimensões técnico-científica, administrativa e financeira e; 2) propor melhorias no atendimento realizado na Sala de Consulta, visando alcançar, sempre que possível, a satisfação das necessidades de informação dos usuários.

A proposta do projeto se justifica, visto que o DAD possui sob sua custódia um expressivo acervo arquivístico, considerado de referência no campo da História da Saúde e da Medicina, cujo acesso é viabilizado através da Sala de Consulta, espaço apropriado para o atendimento às pesquisas arquivísticas locais e remotas. Porém, o Departamento vem registrando, ao longo dos últimos 10 anos, um aumento considerável no número de consultas realizadas no acervo arquivístico e, até o presente momento não possui informações sobre o perfil e as necessidades de informação de seus usuários, que possuem características e demandas específicas que precisam ser mapeadas e sistematizadas para que a gestão do acervo arquivístico (que compreende a definição de políticas de captação, recolhimento, organização, acesso à informação entre outros) também seja pautada levando em consideração esses elementos.

Um dos caminhos para obtenção de respostas sobre o usuário e criação de um instrumento é fazer um Estudo de Usuários, metodologia muito utilizada no campo da Biblioteconomia, porém ainda bastante restrita no campo da Arquivologia. O Estudo de Usuários permite a coleta, a sistematização e a disponibilização de informações sobre os usuários, seu perfil e suas necessidades de informação servindo, assim, para auxiliar as atividades de gestão dos acervos arquivísticos para que sejam realizadas, levando em consideração as necessidades de informação apresentadas pelos usuários.



O procedimento que está sendo adotado é a aplicação do *Sense-Making*, abordagem alternativa de Estudo de Usuários, cujo enfoque são as necessidades de informação dos usuários. Através da aplicação desta metodologia pretende-se traçar uma análise qualitativa das informações coletadas e sistematizadas sobre os usuários que consultam o acervo.

Através do desenvolvimento deste projeto, o DAD possuirá mais um instrumento que o subsidie na tomada de decisão com relação à gestão do acervo arquivístico permanente, proporcionando, assim, a melhoria no atendimento prestado à sociedade.

### **A importância da aplicação de Estudos de Usuários em Arquivos**

No campo da Arquivologia prima-se pela satisfação do usuário com relação as suas necessidades de informação. Célebres autores da área como Jardim, Fonseca, Kurtz, Guimarães e Silva entre outros, apontam que é importante que os profissionais da informação que lidam com documentação arquivística desenvolvam suas atividades de forma a atender as necessidades dos usuários. Jardim e Fonseca (2000) enfatizam esta afirmação dizendo que os arquivistas não servem aos arquivos, mas à sociedade e seus diversos agentes.

Sendo assim, a Arquivologia aponta a utilização do Estudo de Usuários como um dos caminhos para se conhecer o usuário, saber o que ele necessita em matéria de informação e se as necessidades de informação foram satisfeitas de maneira adequada. De acordo com Kurtz

“os cientistas da informação, bibliotecários e arquivistas devem conhecer quem são seus usuários, que tipo de informação eles buscam, quais são as suas necessidades, como eles abordam os documentos e o uso que fazem da informação adquirida. Os profissionais da informação devem, portanto, realizar estudos para determinar perfis de usuários, formas de abordagem da informação e propósitos de uso”. (1990)

O Estudo de Usuários é uma importante ferramenta que permite a coleta, a organização, e a disponibilização de informações sobre os usuários, trazendo assim elementos que possam auxiliar a gestão dos acervos e que a mesma contemple as necessidades de informação estabelecidas pelos próprios usuários. Com isso, auxilia na eficácia do processo de transferência da informação, pois se o profissional da informação tiver ciência das necessidades de informação e, mais ainda, se souber como desenvolver

mecanismos de recuperação da informação que satisfaçam os usuários estará contribuindo no processo, tornando-o possível e eficaz.

Como são investigações feitas para identificar as necessidades dos indivíduos em matéria de informação, e se essas necessidades estão sendo satisfeitas de forma adequada, o resultado desses estudos incentiva os usuários a exporem suas necessidades informacionais para as instituições arquivísticas, como também podem ser usados para planejar serviços, reorganizar o sistema e promover melhorias no atendimento.

A metodologia de Estudo de Usuários, possui duas abordagens: tradicional ou estudos direcionados sob a ótica do sistema e abordagem alternativa ou direcionada sob a ótica do usuário.

A metodologia a ser adotada depende dos objetivos que se pretende alcançar, estudos quantitativos reúnem informações sobre sexo, localização geográfica, grau de instrução etc., e estudos qualitativos, através da análise das informações obtidas, traça perfis de usuários conforme suas necessidades de informação.

Trazendo como proposta para o DAD a utilização do Estudo de Usuários como uma metodologia para a criação de instrumento que subsidie a gestão e apoio técnico-administrativo, pretende-se traçar uma análise qualitativa das informações, através da utilização do *Sense-Making*, que é uma abordagem alternativa do Estudo de Usuários, cujo enfoque são as necessidades de informação dos usuários.

Esta abordagem metodológica consiste em pontuações de premissas teóricas e conceituais relacionadas para avaliar como pacientes; audiências; usuários; clientes; cidadãos percebem, compreendem, sentem suas interações com instituições, mídias, mensagens e situações e usam a informação e outros recursos neste processo. São analisadas como as pessoas ‘constroem significado’, como ‘produzem sentido’ e como usam a informação nesse processo. A informação é vista como um significado criado em um momento específico no tempo-espaco por uma ou mais pessoas.

A abordagem *Sense-Making* de estudo de usuário apresenta um método completo, bastante eficiente e lógico para o mapeamento das necessidades de informação sob a ótica do usuário. Nesta metodologia o enfoque é o usuário, ele é visto como o ponto de destaque e as ações são desenvolvidas de acordo com suas necessidades informacionais.

Após estudos e análises sobre o tema Estudo de Usuários e, em especial, sobre a abordagem *Sense-Making*, constatou-se que este seria o melhor método a ser aplicado no desenvolvimento do projeto.



## **Estado da Arte - andamento do projeto:**

Para um maior entendimento sobre como o projeto vem sendo desenvolvido, abaixo estão listadas e descritas as etapas que já foram executadas ao longo dos dois últimos anos.

### **Levantamento bibliográfico sobre o tema Estudo de Usuários; leitura e fichamento da bibliografia e reuniões periódicas para discussão da leitura**

Para iniciar as atividades foi necessário que o bolsista obtivesse um conhecimento sobre o assunto abordado. Para isso, houve um maior investimento em leituras sobre alguns temas como, por exemplo, estudo de usuários; serviços de informação arquivística, *Sense-Making*, dentre outros.

Pode-se afirmar que tais leituras foram de grande valia, pois sanaram algumas questões que ainda não havia uma total compreensão e, ao mesmo tempo serviram para apontar outras questões importantes para o desenvolvimento do projeto, as quais ainda não haviam sido pensadas. Como, por exemplo, a necessidade do entendimento mais ampliado de alguns conceitos, tais como comportamento de busca de informação; necessidade; desejo; demanda; tipologia de usuários de informação etc.

Vale ressaltar que o projeto tem como objetivo a criação de um instrumento de Estudo de Usuários de arquivos permanentes para que o DAD possa estruturar suas atividades de modo a melhor atender as necessidades de seus usuários. Para isso, embora não seja um projeto de pesquisa, torna-se inevitável cumprir algumas etapas identificadas como 'de pesquisa' mas fundamentais ao trabalho como, por exemplo, o levantamento bibliográfico, a análise de trabalhos científicos sobre o campo de Estudo de Usuários e a reflexão sobre os conceitos e teorias existentes.

### **Elaboração e aplicação de questionário para os profissionais responsáveis pelo tratamento técnico e para os atendentes da Sala de Consulta e preparação de documento com informações colhidas dos questionários**

Foram aplicados três tipos distintos de questionários: para o tratamento técnico foram criados dois questionários, um para os gestores (chefe do Departamento e os responsáveis pelas áreas de tratamento do Serviço de Arquivo Histórico) e um outro para os técnicos que trabalham nestas áreas. Para a Sala de Consulta foi criado um outro modelo de questionário aplicado aos atendentes deste setor.



O objetivo destes questionários era saber como estes profissionais vêem o usuário da informação arquivística, se consideram suas necessidades de informação e também os objetivos do tratamento arquivístico, se este era visto apenas para preservação da memória e integridade ou se o acesso também é considerado um fator importante.

### **Participação nas rotinas de atendimento aos usuários com vistas a obter informações para elaboração do piloto do questionário para os usuários utilizando a abordagem *Sense-Making***

Essa atividade foi necessária para que o bolsista tivesse uma interação com os usuários, procurando entender como estes buscam as informações arquivísticas e para conhecer as atividades que são desenvolvidas pelos atendentes da Sala de Consulta, desde a recepção ao usuário, conhecer o que ele necessita, apresentar os instrumentos de pesquisa, localizar os documentos no depósito, entregá-los para serem consultados e, caso seja requisitado, providenciar fotocópias ou digitalizar imagens.

Nesta etapa já foram apontadas mudanças em alguns procedimentos e sugestões de novas atividades, com vistas à melhoria no atendimento aos usuários como, por exemplo, a Sala de Consulta se antecipar às demandas dos usuários, através da realização de levantamento temático no acervo do DAD e também criar, na base de dados de usuários e pesquisas realizadas, um campo denominado "Palavras-Chave" para auxiliar na identificação de temas pesquisados por outros usuários, ou seja, quando um usuário buscar por determinado tema, através do campo palavra-chave já se saberia onde outros usuários buscaram esse tema nos fundos permanentes.

### **Elaboração de piloto do questionário para os usuários**

Nesta etapa foi incluída uma nova atividade que é o desenvolvimento de uma proposta de metodologia de Estudo de Usuários para Arquivos, utilizando a abordagem *Sense-Making*. É importante dizer que tal abordagem foi pensada justamente devido à grande dificuldade de se localizar bibliografia sobre a aplicação deste método no campo da Arquivologia, sendo mais comum na área da Biblioteconomia.

Em relação à elaboração do piloto, foram levantados alguns exemplos de aplicação da abordagem *Sense-Making*, mas para outros fins: bibliotecas virtuais, elaboração de sites, usuários de sistemas de informação etc. Embora tenham uma proximidade, são exemplos

com objetivos distintos e isso dificultou o desenvolvimento desta etapa, pois os exemplos encontrados devem ser adaptados para a realidade do DAD.

Foram levantados alguns pontos para o desenvolvimento do piloto tais como: de que forma os usuários que chegam à Sala de Consulta tomaram conhecimento de sua existência; o que é entendido por necessidade de informação; quais são os tipos de usuários que consultam os acervos arquivísticos do DAD etc.

Esses primeiros pontos (levantados quando o bolsista participou na rotina de atendimento da Sala de Consulta) estão servindo de base para uma prévia classificação de usuários e necessidades de informação. Para o piloto, pensa-se em aplicar questionários, submetidos através de e-mail para os usuários que já fizeram consultas ao arquivo do DAD e a partir de sua avaliação e reformulação (caso seja necessário) utilizar o questionário para realização de entrevistas, com um determinado número de usuários (ainda não estabelecido) e executado ao longo de 4 meses.

### **Contratação de consultoria de empresa especializada na abordagem *Sense-Making***

Ainda em 2008 será contratado o serviço de consultoria de empresa especializada na abordagem *Sense-Making* para esclarecimentos necessários sobre esta abordagem e validação da metodologia proposta de Estudo de Usuários para Arquivos, assim como também para a análise do instrumento de coleta de dados (piloto) e análise e compilação dos dados coletados.

A contratação dessa consultoria é fundamental para o andamento do projeto, pois o *Sense-Making* ainda é pouco conhecido no Brasil e são poucos os Estudos de Usuários no campo da Arquivologia que utilizem essa abordagem. Desde o início do projeto houve dificuldade em obter literatura nesse campo visto que a maioria é em língua estrangeira e também em encontrar exemplos práticos de sua aplicação. Por conta disso, torna-se necessário um olhar de fora, de uma empresa que já tenha desenvolvido trabalhos com essa abordagem, para validar o que já foi elaborado neste projeto e orientar sobre os próximos passos de forma que se obtenha uma maior garantia de qualidade no alcance dos resultados previstos.

Outro fator favorável é que com a validação destas três fases propostas como atividades da consultoria, e após aprovação do corpo funcional do Departamento, o DAD terá uma metodologia e ferramenta validada e que poderá servir de referência para outras instituições que possuam acervos arquivísticos.





## Próximos passos:

As etapas, previstas no cronograma de execução e que ainda faltam serem cumpridas pelo bolsista para a finalização do projeto seguem descritas abaixo.

- Participação junto à consultoria de empresa especializada na abordagem *Sense-Making* para validação da proposta de metodologia de Estudo de Usuários para Arquivos, utilizando a abordagem *Sense-Making*, que foi desenvolvida pela orientadora e bolsista ao longo do projeto;
- Participação junto à consultoria de empresa especializada na abordagem *Sense-Making* para validação das perguntas propostas para o instrumento de coleta de dados – piloto do questionário;
- Aplicação do piloto, avaliação e reformulação se necessário;
- Participação junto à consultoria de empresa especializada na abordagem *Sense-Making* para orientação na análise e compilação dos dados coletados no piloto;
- Aplicação do questionário – entrevistas;
- Participação junto com o orientador na análise dos dados coletados nos questionários aplicados;
- Elaboração de relatório que contemple o perfil e as necessidades de informação dos usuários para apoio ao DAD na tomada de decisão em relação à gestão documental do acervo arquivístico sob sua custódia;
- Apresentação junto ao corpo funcional do DAD para validação da modelagem conceitual da ferramenta (base de dados) que tem como proposta subsidiar a gestão do acervo arquivístico permanente sob a custódia do Departamento;
- Participação, junto ao Serviço de Tecnologias da Informação (STI), na elaboração da base de dados, no que diz respeito ao conteúdo informacional;
- Elaboração do relatório final;
- Apresentação de relatório final e da base de dados junto ao corpo funcional do DAD.





## Considerações finais

A Arquivologia, como campo do saber, vem buscando, ao longo dos anos, o seu aprimoramento e adequação com relação às demandas que surgem, porém a impressão obtida com o desenvolvimento do projeto é que se torna necessária uma maior atenção com relação aos usuários e suas necessidades de informação, pois ainda são poucos os trabalhos desenvolvidos sobre Estudos de Usuários em arquivos.

Este aspecto se tornou mais evidente ao longo do desenvolvimento do projeto, pois houve muita dificuldade na localização referências bibliográficas sobre o tema. Em sua maioria, foram encontrados trabalhos em outros campos, muito expressivamente na Biblioteconomia e, no que se refere a Arquivologia, a maioria dos trabalhos e estudos que foram localizados são de fora do Brasil, com ênfase na língua inglesa.

A finalidade do trabalho foi enfatizar, através deste relato, a importância de se realizar Estudo de Usuários em arquivos, para que através da coleta, sistematização e disponibilização de informações fundamentadas sobre os usuários, a instituição detentora ou custodiadora do acervo arquivístico tenha em mãos mais um elemento que subsidie a gestão do acervo arquivístico e os profissionais envolvidos no tratamento técnico e no atendimento possam implementar melhorias no trabalho visando, sempre que possível, satisfazer as necessidades de informação de seus usuários.



## Referências:

Brito VM. **A Preservação da Memória Científica da Fiocruz: a visão de quem faz ciência.** [Dissertação de Mestrado]. Rio de Janeiro: CNPq/IBICT/UFRJ/ECO; 2002.

Dervin B, Nilan MS. Measuring aspects of information seeking: a test of quantitative/qualitative methodology. In: **Burgoon, M ed Communication Yearbook.** Beverly Hills 1982; 6:419-44.

\_\_\_\_\_. **Meeting individual informing needs in the midst of the information explosion on the 1980's.** Colloquium.

\_\_\_\_\_. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. In: International Communications Association Annual Meeting. 1983, Dalas

Ferreira SM. Estudo de Necessidades de Informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. Documentos ABEBD 1997; 2: 01-21. Disponível em: (<http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>). Acessado em 15 Mar. 2003.

Fonseca MO. **Direito à Informação: acesso aos arquivos públicos municipais** [Dissertação de Mestrado]. Rio de Janeiro: CNPq/IBICT/UFRJ/ECO; 1996.

Gómez ND. **La conducta informativa de los físicos: un estudio cualitativo de usuarios.** Disponível em (<http://www.bl.fcen.uba.ar/webfisico1.doc>). Acessado em 15 Jul. 2008.

Guimarães e Silva JGC. **Socialização da Informação Arquivística: a viabilidade do enfoque participativo na Transferência de Informação.** [Dissertação de Mestrado]. Rio de Janeiro: CNPq/IBICT/UFRJ/ECO; 1996.

Jardim JM, Fonseca MO. Estudos de usuários em Arquivos: em busca de um estado da arte. In: **Seminário Internacional de Arquivos de Tradição Ibérica.** Arquivo Nacional; 2000, 05-08 Abril; Rio de Janeiro, Brasil.

Kurtz CMS. **O usuário do Arquivo Nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação.** [Dissertação de Mestrado]. Rio de Janeiro: CNPq/IBICT/UFRJ/ECO; 1990.

Lopes LC. **A Imagem e a Sombra da Arquivística.** Rio de Janeiro: APERJ; 1998.

Pereira EC. **Design de Sistemas de Informação Centrado no Usuário e a Abordagem do Sense-Making.** Transinformação 2002; 14(2):139-151

Ramalho FA, Pinheiro EG. A Direção do Olhar do Sense Making nas Interações do Usuário com os Sistemas de Informação. In: **Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, XX.** 2002; Fortaleza, Ceará.

Ribeiro F. Archival Science and Changes in the Paradigm. **Archival Science** 2001; 1:295-310.



**ENARA - Executiva Nacional das  
Associações Regionais de Arquivologia**

**Arquivistas unidos pelo fortalecimento da profissão!!!**

**Sá, IP. A Face Oculta da Interface. Serviços de Informação Arquivística na Web Centrados no Usuário.** [Dissertação de Mestrado]. Rio de Janeiro: ENSP/FIOCRUZ, 2005.

\_\_\_\_\_. **Casa de Oswaldo Cruz: estudo dos usuários do Departamento de Arquivo e Documentação** [Monografia de Graduação]. Niterói: UFF; 2000.