

DULCE AMÉLIA DE BRITO NEVES  
MARIA MERIANE VIEIRA ROCHA  
PATRÍCIA SILVA  
(Organizadoras)

CARTOGRAFIA  
DA PESQUISA  
E ENSINO  
DA ARQUIVOLOGIA  
NO BRASIL:  
IV REPARO

**CARTOGRAFIA DA PESQUISA  
E ENSINO DA ARQUIVOLOGIA  
NO BRASIL: IV REPARQ**



**UNIVERSIDADE  
FEDERAL DA PARAÍBA**

**Reitora** Margareth de Fátima Formiga Melo Diniz  
**Vice-Reitor** Bernardina Maria J. Freire de Oliveira



**Editora  
UFPB EDITORA DA UFPB**

**Diretora** Izabel França de Lima

**Supervisão de Editoração** Almir Correia de Vasconcellos Júnior  
**Supervisão de Produção** José Augusto dos Santos Filho

**COMISSÃO ORGANIZADORA  
DA IV REPARQ**

Prof. Maria Meriane Vieira Rocha (UFPB)  
Prof. Rosa Zuleide Lima de Brito (UFPB)  
Prof. Esmeralda Porfírio de Sales (UEPB)

**COMISSÃO CIENTÍFICA**

Dulce Amélia de Brito Neves (Coord. - UFPB)  
Bernardina M. J. Freire de Oliveira (UFPB)  
Ana Célia Rodrigues (UFF)  
Eva Cristina Leite da Silva (UFSC)  
José Maria Jardim (UFRJ)  
Josemar Henrique de Melo (UEPB)  
Kátia Isabelli Melo de Souza (UNB)  
Lucia Maria Velloso de Oliveira (FCRB)  
Lúcia de Fátima Guerra Ferreira (UFPB)  
Daniel Flores (UFSM)  
Ivana Parrela (UFMG)  
Maria Celina S. Mello e Silva (Museu de Astronomia)  
Maria Leandra Bizello (UNESP/MARÍLIA)  
Paulo Roberto Elian dos Santos (FIOCRUZ)  
Renato Pinto Venâncio (UFMG)  
Rosa Zuleide Lima de Brito (UFPB)

DULCE AMÉLIA DE BRITO NEVES  
MARIA MERIANE VIEIRA ROCHA  
PATRÍCIA SILVA  
(Organizadoras)

CARTOGRAFIA DA PESQUISA  
E ENSINO DA ARQUIVOLOGIA  
NO BRASIL: IV REPARQ

**Editora da UFPB**  
**João Pessoa**  
**2016**

**Copyright © 2016 - Dulce Amélia de Brito Neves et al.**  
Efetuado o Depósito Legal na Biblioteca Nacional,  
conforme a Lei nº 10.994, de 14 de dezembro de 2004.

**TODOS OS DIREITOS RESERVADOS À EDITORA DA UFPB**

É proibida a reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio. A violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610/1998) é crime estabelecido no artigo 184 do Código Penal.

O conteúdo desta publicação é de inteira responsabilidade do autor.

**Impresso no Brasil. Printed in Brazil.**

<b>Projeto Gráfico</b>	EDITORA DA UFPB
<b>Editoração Eletrônica</b>	Alexandre Câmara
<b>Design de Capa</b>	Alexandre Câmara
<b>Ilustração de Capa</b>	Alexandre Câmara
<b>Revisão</b>	Patrícia Silva e Maria Meriane Vieira Rocha
<b>Normalização</b>	Patrícia Silva e Kleisson Lainnon da Silva

**Catálogo na fonte:**

**Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba**

C328 Cartografia da pesquisa e ensino da arquivologia no Brasil: IV REPARQ [recurso eletrônico] / Dulce Amélia de Brito Neves, Maria Meriane Vieira Rocha, Patrícia Silva, organizadoras.- João Pessoa: Editora da UFPB, 2015.  
Recurso digital (6,5 MB)  
Formato: ePDF  
Requisito do Sistema: Adobe Acrobat Reader  
Edição Bilingue  
ISBN: 978-85-237-1227-3 (recurso eletrônico)  
1. Arquivologia - ensino. 2. Cartografia - pesquisa e ensino - arquivologia. 3. Arquivologia - currículos. 4. Docentes - arquivologia - perfil. I. Neves, Dulce Amélia de Brito. II. Rocha, Maria Meriane Vieira. III. Silva, Patrícia.

CDU: 930.25:37

**EDITORA DA UFPB** Cidade Universitária, Campus I – s/n  
João Pessoa – PB  
CEP 58.051-970  
editora.ufpb.br  
editora@ufpb.edu.br  
**Fone: (83) 3216.7147**

## SUMÁRIO

<b>CONFERÊNCIA DE ABERTURA</b>	10
<b>ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN DE LA ARCHIVÍSTICA EN ESPAÑA</b> <i>Concepción Mendo Carmona</i>	11
<b>PLENÁRIAS</b>	48
<b>A DIPLOMÁTICA CONTEMPORÂNEA: SUA INTERFACE COM O ENSINO E A PESQUISA EM ARQUIVOLOGIA</b> <i>Ana Célia Rodrigues</i>	49
<b>A PESQUISA EM ARQUIVOLOGIA: MÉTODOS, ESPECIFICIDADES E DIÁLOGOS</b> <i>José Maria Jardim</i>	73
<b>DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS DOS CURRÍCULOS DE ARQUIVOLOGIA: A QUESTÃO DOS DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS DIGITAIS E SUAS RELAÇÕES INTERDISCIPLINARES DA ARQUIVOLOGIA</b> <i>Daniel Flores</i>	91
<b>HARMONIZAÇÃO CURRICULAR: ANÁLISE DAS CONFIGURAÇÕES ACADÊMICO-INSTITUCIONAIS E DO PERFIL DOCENTE DOS CURSOS DE ARQUIVOLOGIA NO BRASIL</b> <i>Welder Antônio Silva, Cíntia Aparecida Chagas Arreguy, Leandro Ribeiro Negreiros</i>	119
<b>COMUNICAÇÕES ORAIS</b>	179
<b>A ENTRADA DE ARQUIVISTAS E TÉCNICOS DE ARQUIVOS NO PODER EXECUTIVO FEDERAL DO BRASIL NO PERÍODO DE 2004 A 2012: SUA RELAÇÃO COM OS EGRESSOS DOS CURSOS DE ARQUIVOLOGIA E O QUANTITATIVO DE MINISTÉRIOS EXISTENTES</b> <i>Djalma Mandu de Brito</i>	180

<b>DA GRADUAÇÃO AO MERCADO DE TRABALHO: UMA REFLEXÃO ACERCA DOS EGRESSOS DO CURSO DE ARQUIVOLOGIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA</b> <i>Tatiana Costa Rosa, Rosanara Pacheco Urbanetto</i>	198
<b>EDITAIS DE CONCURSOS FEDERAIS PARA ARQUIVISTAS: UMA ANÁLISE DA RELAÇÃO ENTRE A FORMAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA E CERTAMES PÚBLICOS</b> <i>Josemar Henrique Melo, Américo Augusto Nogueira Vieira, Marcilio Toscano Franca Filho, Ademir Clemente, Cleber Ferreira Silva</i>	226
<b>AValiação DE DESEMPENHO ACADÊMICO: APRENDIZAGENS E DESAFIOS</b> <i>Tânia Barbosa Salles Gava, Luciana Itida Ferrari, Dulcinea Sarmento Rosemberg</i>	252
<b>O CURSO DE ARQUIVOLOGIA E AS COMPETÊNCIAS DE SEUS ALUNOS: UFBA E UEL</b> <i>Linete Bartalo, Jussara Borges</i>	274
<b>GESTÃO DE DOCUMENTOS: UMA PROPOSTA DE CURSO DE CAPACITAÇÃO A DISTÂNCIA PARA O PODER EXECUTIVO FEDERAL</b> <i>Djalma Mandu de Brito</i>	308
<b>PARA ALÉM DOS MUROS DOS ARQUIVOS: GESTÃO DE DOCUMENTOS EM ARQUIVÍSTICA À LUZ DA TEORIA DOS SISTEMAS ABERTOS</b> <i>Luiz Carlos da Silva, Jorge Santa Anna</i>	335
<b>LEVANTAMENTO DOS ARQUIVOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DO ESPÍRITO SANTO: ANALISANDO ASPECTOS DE INFRAESTRUTURA E DE GESTÃO</b> <i>Luiz Carlos da Silva, Jorge Santa Anna</i>	362
<b>GESTÃO DOCUMENTAL COMO FERRAMENTA DE EFICIÊNCIA NA GESTÃO PÚBLICA: ESTUDO DO ARQUIVO GERAL DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE JOÃO PESSOA - PB</b> <i>Jesiel Ferreira Gomes, Jucely Neves de Melo</i>	390

<b>APLICAÇÃO DA NORMA INTERNACIONAL DE GESTÃO DE RISCOS: UM ESTUDO DE CASO NA SUPERINTENDÊNCIA DO PORTO DO RIO GRANDE</b> <i>Luciana Souza de Brito, Roberta Pinto Medeiros</i>	417
<b>CONSTRUÇÃO DE VOCABULÁRIO CONTROLADO VINCULADO A UM INSTRUMENTO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO PARA FACILITAR O ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA</b> <i>Erick Oliveira Alves de Souza, Talles Humberto Souza Moreira, Julia Araujo Donato, Renato Tarciso Barbosa de Sousa</i>	440
<b>A FUNÇÃO AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO NO PODER EXECUTIVO FEDERAL BRASILEIRO</b> <i>Eliane Braga Oliveira, Maria Ivonete Gomes Nascimento</i>	461
<b>O TRABALHO DE ARRANJO E DESCRIÇÃO DE ACERVOS ARQUIVÍSTICOS NO BRASIL</b> <i>Eliezer Pires da Silva, Cintia da Silva Ribeiro</i>	482
<b>APLICAÇÃO DO MARKETING NO ARQUIVO GERAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA</b> <i>Juliana Soares da Fonseca, Maria Meriane Vieira Rocha, Ana Claudia Medeiros de Sousa</i>	503
<b>REPOSITÓRIO ARQUIVÍSTICO DIGITAL: ANÁLISE DAS FERRAMENTAS PARA A PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO DOCUMENTAL EM MEIO DIGITAL</b> <i>Mateus de Moura Rodrigues</i>	523
<b>O REPOSITÓRIO DIGITAL COMO UM RECURSO PARA ACESSO E PRESERVAÇÃO DO DIÁRIO DE CLASSE</b> <i>Sérgio Renato Lampert</i>	551
<b>PRESERVAÇÃO DIGITAL DOS VIDEOGAMES: PRIMEIRAS APROXIMAÇÕES COM A ARQUIVOLOGIA</b> <i>Roberto Lopes dos Santos Junior</i>	578
<b>COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE ARQUIVOS DA UEL – SAUEL</b> <i>Linete Bartalo, Wilmara Rodrigues Calderon, Ivone Guerreiro DiChiara, Neiva Aranda Lopes Butarello</i>	608



<b>USOS E USUÁRIOS DE ARQUIVO:</b> UMA BREVE RELEXÃO <i>Tiago Braga da Silva, Junia Gomes da Costa Guimarães e Silva</i>	634
<b>ELEMENTOS TEMÁTICOS DA PESQUISA EM ARQUIVOLOGIA CONTEMPLADOS NO PERIÓDICO CIENTÍFICO PONTO DE ACESSO</b> <i>Kátia de Oliveira Rodrigues, Sérgio Franklin, Eliete Lima</i>	657
<b>A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA COMO OBJETO DE PESQUISA NA ARQUIVOLOGIA: A ANÁLISE DE ARTIGOS CIENTÍFICOS</b> <i>Lorrane Cristina Passos Sezinando</i>	680
<b>ARQUIVOS COMO MECANISMOS DE DIFUSÃO DE CONHECIMENTOS PARA A APRENDIZAGEM E INOVAÇÃO EM ORGANISMOS PRODUTORES DE SAÚDE</b> <i>Francisco José Aragão Pedroza Cunha, Gillian Leandro de Queiroga Lima, Louise Anunciação Fonseca de Oliveira</i>	701
<b>DISPERSÃO DA LITERATURA CIENTÍFICA EM ARQUIVOLOGIA:</b> UM ESTUDO DAS REVISTAS INDEXADAS PELA WEB OF SCIENCE (WOS) <i>Rita de Cássia Portela Silva, Maria Luisa Lascurain Sánchez</i>	724
<b>A CONSTRUÇÃO COLETIVA DOS ARQUIVOS PESSOAIS:</b> UM OLHAR SOBRE O ARQUIVO PESSOAL DE DOM ADRIANO MANDARINO HYPÓLITO <i>João Marcus Figueiredo Assis, Bruno Ferreira Leite</i>	745
<b>ENTRE A ARQUIVOLOGIA E A HISTÓRIA - PROJETO DE REORGANIZAÇÃO DO ARQUIVO DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DA PARAÍBA</b> <i>Josemar Henrique Melo, Nereida Soares Martins da Silva</i>	764
<b>RELATÓRIO FINAL: DELIBERAÇÕES, RECOMENDAÇÕES E MOÇÕES</b>	788
<b>AGRADECIMENTOS</b>	792

## **USOS E USUÁRIOS DE ARQUIVO: UMA BREVE RELAÇÃO**

*Tiago Braga da Silva  
Universidade Federal do Espírito Santo  
tiagobragadasilva@gmail.com*

*Junia Gomes da Costa Guimarães e Silva  
Universidade Federal do Espírito Santo  
juniag2010@gmail.com*

### **1 INTRODUÇÃO**

Pensar na atuação do arquivista e não refletir sobre o sujeito beneficiário dessas práticas não representa uma ação lógica e democrática, quando se trata de acesso. Nesse sentido, é preciso ampliar as discussões que envolvem os usos e usuários de arquivo na área de arquivologia.

Não é pensar que a Arquivologia surge já com suas arestas definidas, com seus princípios e teorias consolidadas. Ao contrário, ela “é marcada por modelos, crises, avanços e retrocessos, configurados em tendências históricas, que lhe conferem identidade no espaço das ciências ao longo do tempo” (MARQUES, 2011, p. 75).

É preciso identificar essas mudanças no desenvolvimento do campo Arquivístico e reconhecer os seus marcos históricos, pois assim é possível compreender a Arquivologia como uma área dinâmica que vai além de um simples conjunto de técnicas e leis de organização de documentos, como um campo ativo e interconectado com as mudanças socioculturais, políticas, econômicas e tecnológicas.

Quanto ao desenvolvimento da Arquivologia como campo científico, foi no final do século XIX que aparecem os grandes manuais e são unificadas as bases teóricas da área (MARQUES, 2011, p. 75). Alguns autores como Giraldo Lopera (2009, p. 32), Rodríguez López (2000, p. 379) e Silva et al (2002, p. 210), quando abordam o desenvolvimento da área arquivística, dividem-na em três fases, embora não haja unanimidade em termos de conteúdo dessas fases. Em relação a primeira e a segunda fases, há um certo grau de consenso. Na primeira fase, entende-se a Arquivologia como auxiliar da história e na segunda, como auxiliar da Administração. A grande divergência está exatamente na compreensão da terceira: ora um entendimento como ciência autônoma e ora como uma das Ciências da Informação.

José Luis Bonal-Zazo (2012, p. 70), ao refletir sobre a cientificidade da Arquivologia, lança o seguinte questionamento: quais são as características que indicam que a Arquivologia está na fase científica? Por que podemos afirmar que a Arquivologia se encontra nesta fase? E o próprio José Luiz Bonal-Zazo, apoiado em Gilliland e Nuevos responde que a ampliação dos cursos de Arquivologia nas Universidades; a existência de revistas científicas que seguem rigorosos protocolos de publicação de trabalhos científicos; as realizações de congressos e as fontes de financiamento para o desenvolvimento de projetos de pesquisa, entre outros, são os indicadores que evidenciam o caráter científico da disciplina.

Constatando a existência de várias perspectivas em relação ao desenvolvimento da Arquivologia e sobre seu caráter científico, Jardim (2011, p. 57) afirma que em qualquer dos casos, a dimensão interdisciplinar tende a ser visualizada como uma de suas características predominantes e apresenta três entendimentos:

Como um campo autônomo, com bases consolidadas e, de certa forma, ciência auxiliar da história;

Como uma disciplina que constitui uma subárea da ciência da informação (uma interpretação que ganha espaço especialmente no Brasil, sem maior veiculação internacional); e

Como uma disciplina científica em permanente construção, dotada de autonomia, porém exercida (ou potencialmente exercida) em diversos aspectos mediante relações interdisciplinares com a história, a administração, a ciência da informação, a biblioteconomia, a museologia, a sociologia etc.[...].

Este último significado será a perspectiva adotada no presente artigo, considerando-se as mudanças favoráveis pelas quais passa a Arquivística “[...] nas últimas décadas, época em que seu corpus científico tem conhecido um notável impulso” (HERNÁNDEZ OLIVERA, 2012, p. 37). São mudanças resultantes, em grande medida, da incorporação da Arquivologia aos catálogos de títulos acadêmicos ofertados pelas universidades no campo das ciências da informação e da documentação e, por conseguinte, do abandono do âmbito protetor das ciências históricas (HERNÁNDEZ OLIVERA, 2012, p. 38).

Autores como G. Batelli, Tanodi, F. Durand-Evrard e C. Durand entendem a Arquivologia como um caráter eminente prático. Outros, como T.R. Schellenberg, E. Lodolini e A. Heredia Herrera têm a compreensão da Arquivologia como ciência (RODRIGUEZ LÓPEZ, 2000, p. 379-380).

É preciso intensificar as pesquisas no campo da Arquivologia, pois num quadro histórico “[...] de alterações frequentes do ponto de vista científico, tecnológico, organizacional, político, etc. a pesquisa em Arquivologia se

faz cada vez mais necessária” (JARDIM, 2012, p. 136).

Martín Pozuelo (2007, p. 85) alerta sobre a necessidade de a Arquivologia reagir de maneira urgente, considerando as mudanças sociais e tecnológicas que afetam a sua metodologia e sua própria natureza. Essa reação só acontecerá através da pesquisa.

Com o objetivo de contribuir com a produção de conhecimento em Arquivologia, Jardim (2012, p. 147-151) fez algumas sugestões de temas de pesquisa para a área:

- O Perfil da atividade arquivística;
- Usos e usuários da Informação arquivística;
- Gestão de serviços e instituições arquivística;
- Arquivos privados;
- Preservação;
- Documentos digitais;
- Normalização;
- Políticas arquivística;
- A percepção social dos arquivos, da Arquivologia e dos arquivistas;
- Associativismo;
- Produção e difusão de conhecimento arquivístico;
- Docência e docentes em Arquivologia;
- Prospectiva arquivística.

Muitos questionamentos precisam ser feitos, muitas temáticas arquivísticas precisam ser exploradas através da pesquisa. Esse é o caminho que a comunidade científica arquivística precisa seguir e investir para que a Arquivologia consolide o seu status de ciência autônoma.

O presente artigo, através de uma pesquisa bibliográfica, aborda o tema “usos e usuários da informação arquivística”,

cujo objetivo é refletir sobre os estudos de usos e usuários de arquivo. O texto foi estruturado da seguinte forma: apresenta os tipos de estudos de usos e usuários; defini necessidade, desejo, demanda e uso da informação e apresenta algumas reflexões sobre as categorias de usuários de arquivo encontradas na literatura.

## **2 TIPOS DE ESTUDOS DE USUÁRIOS**

Os estudos de usos e usuários não estão restritos aos arquivos permanentes, ou mesmo às instituições arquivísticas, podem e devem ser realizados nas fases correntes e intermediárias, assim como por serviços arquivísticos.

O cuidado a ser observado é justamente o tipo de estudo que melhor se adéqua à realidade observada ou ao resultado que se espera alcançar. Os estudos podem ser de dois tipos, centrados na biblioteca; e, para a Arquivologia, centrados no arquivo, ou centrados no usuário. Como afirma Figueiredo (1994, p. 8)

Estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação individual;

Estudos orientados ao usuário, isto é, investigação sobre um grupo particular de usuários, como este grupo obtém a informação necessária ou seu trabalho.

Os estudos orientados aos usos estão relacionados aos serviços prestados pelos arquivos (instrumento de pesquisa, serviço de referência, reprografia, entre outros) ou pelas bibliotecas (serviço de referência, disposição das estantes, entre outros), constituindo uma abordagem tradicional, centrada no sistema.

O foco dessa abordagem é o sistema de informação, a

“pesquisa é o do tipo quantitativo, em geral com perguntas do tipo ‘que?’ que sistema, que pessoa, que serviço? As diferenças nas respostas são explicadas a partir de dados demográficos e sociológicos, tais como idade, sexo etc.” (SÁ, 2005, p. 84).

A preocupação está em torno do sistema e não do usuário, muito embora, quando se estuda o sistema, o usuário pode ser um beneficiado pela pesquisa. Sá (2005, p. 84) aponta como falha nesta abordagem a separação entre o usuário e o sistema, extinguindo assim, a relação entre os dois.

Na abordagem tradicional, o usuário não é privilegiado, e sim um mero coadjuvante, apenas informante (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009, p. 9). Já a abordagem alternativa, privilegia o usuário em detrimento do sistema, e é caracterizada por

Observar o ser humano como construtivo e ativo; Considerar o indivíduo como orientado situacionalmente; Visualizar holisticamente as experiências do indivíduo; Focalizar os aspectos cognitivos envolvidos; Analisar sistematicamente a individualidade das pessoas; Empregar maior orientação qualitativa (DERVIN e NILAN apud FERREIRA, 1995, p. 46).

Sob essa perspectiva, o usuário se torna o ponto central, configurando, assim, o principal alvo nos estudos. Vislumbram-se nesta abordagem modelos teóricos bem fundamentados que podem auxiliar as pesquisas, tanto na coleta como na análise dos dados.

A preocupação em realizar análise das necessidades de informação deve responder às seguintes questões:

[...] quem necessita de informação? Que tipo de informação? Quem decide quanto a essa necessidade? Quem seleciona? Que uso é dado ao que é fornecido? Que consequências resultam desse uso para o indivíduo, o grupo, a instituição e a sociedade em seu conjunto? (LE COADIC, 2004, p. 41).

E responder a essas perguntas, fornecerá elementos balizadores nas decisões das instituições e serviços arquivísticos. Ferreira (1995, p. 48), identifica em sua pesquisa que tal abordagem tem sido trabalhada em diferentes vertentes:

Abordagem de valor agregado: de Robert Taylor (User/values ou Valu-added).

Abordagem do estado de conhecimento anônimo: de Belkin e Oddy (Anomalous States-of-Knowledge).

Abordagem do Processo Construtivista de Carol Kuhlthau (Construtive Process Approach).

Abordagem Sense-Making: de Brenda Devin.

Têm-se, ainda, a abordagem interacionista (ROLIM; CENDÓN, 2012, p. 7), que é apresentada pelo pesquisador Chun Wei Choo e os estudos de usabilidade desenvolvidos por Bohmerwald (2005), Ferreira e Pithan (2008), Costa (2008), entre outros (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009, p. 9).

Seja na abordagem tradicional ou alternativa, “[...] eles devem se configurar como pesquisas que objetivam, sobretudo, desvendar quem são os usuários da informação, quais suas reais necessidades e como se dão suas buscas e usos da informação [...]” (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009, p. 9), favorecendo sempre o usuário que necessita da informação.

O uso da informação é fruto de uma demanda que, por sua vez, é gerada pela necessidade de informação ou mesmo por um desejo.



### **3 NECESSIDADE X DESEJO X DEMANDA X USO DA INFORMAÇÃO**

Todas as ações, sejam das pessoas ou das instituições, necessitam de informações. Precisamos da informação, por exemplo, sobre o trânsito, para nos planejar e não atrasar para os compromissos do dia. Sobre o clima, para evitar surpresas, como chuvas e tempestades ou mesmo para planejar um passeio no parque.

As organizações, também não são diferentes, a todo o momento necessitam de informação, seja para monitorar o ambiente externo da organização ou mesmo para realizar as atividades operacionais. O fato é que a necessidade da informação é uma realidade em diferentes contextos.

Mas, o que seria necessidade de informação? Line (apud BETTIOL, 1990, p. 62) afirma que é “o que o indivíduo deve ter para o seu trabalho, pesquisa, instrução, recreação. No caso de um pesquisador, um item necessário que levará adiante sua pesquisa [...]”. No entanto, é preciso refletir que não são todas as necessidades que são percebidas e que geram um processo de busca pela informação. Nicholas J. Belkin percebe a necessidade de informação como um “estado anômalo”, que pode significar uma lacuna de informação, incertezas e incoerência (ROLIM; CENDÓN, 2013, p. 3).

Podemos considerar ainda outro termo bem próximo da necessidade, que requer análise e percepção – o desejo. Segundo Nicholas (apud GONZÁLEZ TERUEL, 2005, p. 73), em um mundo ideal, necessidade e desejo deveriam ser a mesma coisa. Todavia, o desejo não representa, necessariamente, uma necessidade; a qual, por sua vez, não resulta em um processo de busca, por não representar uma necessidade latente.

Esse desejo pode estar ligado à curiosidade, sem uma utilidade imediata da informação. Pode ser definido como

sendo aquilo que o indivíduo

[...] gostaria de ter, o desejo pode ou não ser realmente traduzido em uma demanda [...] Os indivíduos podem necessitar de um item que eles não desejam, ou desejar um item de que eles não necessitam, ou mesmo não deveriam ter” (LINE apud BETTIOL, 1990, p. 62).

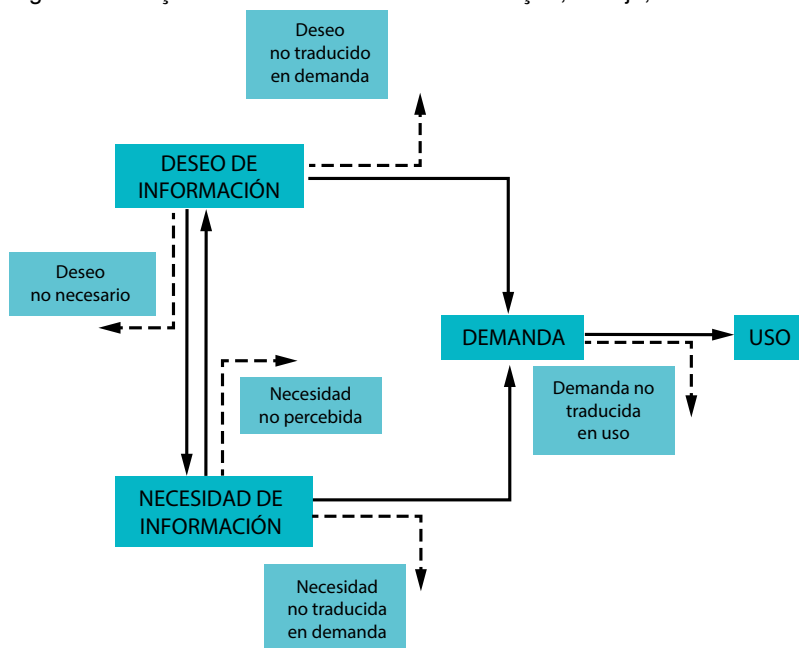
Com a necessidade de informação percebida, o indivíduo inicia o processo de busca pela informação. Essa busca resulta em uma demanda de informação e na possibilidade de uso da informação.

A demanda de informação pode ser entendida como aquilo que o indivíduo pede “ou mais precisamente um pedido para um item de informação desejado: acrescenta que uma demanda é um uso em potencial” (LINE apud BETTIOL, 1990, p. 62). Esse pedido poderá ser feito aos sistemas de informações formais (biblioteca, arquivos entre outros) ou mesmo comunicação com outras pessoas que podem fornecer as informações necessárias. Na ponta do processo de busca temos o uso, que é entendido como

[...] o que o indivíduo utiliza. Um uso pode ser uma demanda satisfeita, ou pode ser o resultado de uma leitura causal ou acidental, isto é uma informação conhecida como uma necessidade ou um desejo, quando recebida pelo indivíduo, e apesar de não ter sido manifesta numa demanda. Os usos podem ser indicadores parciais de demandas, demandas de desejos, desejos de necessidades (LINE apud BETTIOL, 1990, p. 62).

Há, sem hesitar, uma estreita relação entre necessidade, desejo, demanda e uso, conforme mostra a Figura 1.

Figura 6: Relação entre necessidade de informação, desejo, demanda e uso



Fonte: González Teruel (2005, p. 77).

A necessidade de informação pode, em alguns casos, não ser traduzida em demanda, ou não ser percebida. O desejo pode não ser necessário e, em outros casos não ser traduzido em demanda. A demanda, por sua vez, pode desencadear o uso. No entanto, pode em algumas situações não ser traduzida em uso.

O processo de busca em qualquer situação ocorre com objetivo de suprir uma dificuldade ou dar resposta a uma situação de incerteza. Requer esforço do solicitante para traduzir em demanda essas necessidades aos sistemas de informação e, por sua vez, um esforço dos sistemas em dar respostas a essas demandas.

## 4 CATEGORIAS DE USUÁRIOS

A Arquivologia, com seus métodos e teorias, tem como objetivo possibilitar o acesso, sempre favorecendo o usuário, que cada vez mais ganha destaque. A função primordial dos arquivos e dos serviços arquivísticos é tornar disponíveis as informações sob sua responsabilidade/gestão, essa tarefa é o cerne das ações arquivísticas. Organizar, classificar, avaliar e preservar não tem efeito sem o acesso e o uso da informação arquivística, por parte do usuário; quem demanda os serviços arquivísticos.

O uso da informação arquivística é feito em diversos contextos e momentos, por diferentes indivíduos, à luz de atividades profissionais ou mesmo por interesse pessoal. Guimarães e Silva (1996, p. 41), em seu estudo sobre o usuário do Arquivo da Cidade do Rio de Janeiro, fez a seguinte pergunta: “Quem é esse misterioso personagem que aparenta ser o ‘fantasma’ que assusta, tumultua e atrapalha os serviços de informação? [...]”.

De fato, os usuários configuravam os fantasmas dos arquivos, pois por muito tempo a preocupação era com os processos técnicos, o arquivo era considerado o guardião da informação arquivística, a prioridade era guardar e não publicizar a informação contida nos arquivos e nos registros arquivísticos.

E responder a pergunta proposta pela autora, não é uma tarefa fácil. A terminologia arquivística “[...] nem sempre contempla o termo ‘usuário’, o que sinaliza um [sic] certo grau de periferização desse sujeito no território conceitual da área e provavelmente em algumas práticas arquivísticas no qual não é explicitamente visualizado” (JARDIM; FONSECA, 2004, p. 4).

Os conceitos do termo usuário encontrados na literatura arquivística têm forte influência do conceito dado pelo Conselho Internacional de Arquivos – CIA, que considera o usuário, aquele que consulta e usa os documentos, como leitor ou pesquisador

(ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 42).

No entanto, é preciso ampliar as discussões neste sentido, considerando que, impulsionado por mudanças tecnológicas e sociais, as demandas de informações arquivísticas sofreram transformações, logo, houve alteração nos objetivos de seu uso e no tipo de usuário.

Em 1979, no Congresso Brasileiro de Arquivologia, aconteceu o 2º Seminário de Fontes Primárias do Brasil, cujo tema foi a avaliação de problemáticas relativas a usuários de fontes primárias. Neste seminário, Monteiro (1979, p. 77) apresentou um estudo cujo objetivo era estabelecer o perfil do consulente do Arquivo Público Mineiro – APM -, que chamou o usuário de consulente, dividindo em dois tipos: o que pesquisa com objetivos científicos, que ele entende como os “[...] pesquisadores, professores, historiadores, alunos de curso de mestrado e/ou doutorado e pesquisadores diletantes [...]”, e o que pesquisa com o objetivo de esclarecer situações factuais, como por exemplo, a participação de profissionais em concursos públicos ou o pedido de benefícios por parte dos servidores públicos.

No mesmo seminário, também foi apresentado por Westphallen (1979, p. 79-80) uma reflexão acerca da ética dos usuários, em seu texto utiliza os termos clientela e fregueses quando faz referência ao usuário de arquivo, dividindo-os em:

1) Frequentadores curiosos, visitantes, ou mesmo: “[...] apenas cidadãos atraídos por um velho edifício, por papéis amarelados, por fotografias ou mapas antigos, e que exigem atendimento. Há, na verdade um fascínio por papéis antigos” (WESTPHALLEN, 1979, p. 79).

2) Frequentadores utilitários: advogados, procuradores, pessoas interessadas que buscam por informação probatória de direitos, apresenta ênfase em direitos de terra.

3) Eruditos, historiógrafos amadores, diletantes, que considera pessoas com uma curiosidade refinada interessadas em novidades.

4) Pesquisadores de ofício, que são notários, tabeliães, que demandam informação em função de seus cargos. Pesquisadores científicos, os historiógrafos, os historiadores, os universitários de História, que da História fazem profissão.

Sá (2005, p. 65) afirma que o usuário de arquivo é “[...] um ser que possui, em determinado momento de sua vida uma necessidade de informação [...]”. Essa necessidade pode ser em função dos aspectos da vida pessoal, familiar, profissional, acadêmica, entre outros, que força ao usuário a apresentar uma demanda de informação aos serviços de informação arquivísticos ou a instituições arquivísticas.

Silva (2011, p. 11) afirma que alguns dicionários de terminologia arquivística ao definir o termo usuário fazem referência àqueles que consultam arquivos permanentes. Assim sendo, os dicionários não contemplam os demais tipos de usuários.

Em grande escala, a definição de usuário está relacionada com o contexto pelo qual ele está inserido. Guimarães e Silva (1996, p. 40) definiu o usuário do Arquivo da Cidade do Rio de Janeiro como

[...] um indivíduo residente ou não na cidade, de qualquer classe social, com qualquer nível de escolaridade, independente de sexo, idade, raça, renda, ideologia, crença etc. que busca informação sobre a cidade contidas nos documentos administrativos do Município, para fins informativos ou probatórios.

A autora manteve a relação da instituição para a qual o usuário apresenta sua demanda e a finalidade de uso, no caso,

para um arquivo público, com documentos de valor secundário: informativo e/ou probatório.

Oliveira (2006, p. 58) definiu o usuário de arquivo utilizando a definição dada por Le Coadic, considerando o usuário “aquele que busca informação para suprir uma demanda de informação”, que, por sua vez, apresenta uma definição mais ampla, que pode ser usada em diferentes contextos e instituições. E diante do contexto de sua pesquisa, a autora citada identificou dois tipos de usuários: usuário interno, que pertence à Fundação Casa de Rui Barbosa, composta por funcionários ligados às atividades fim e meio da instituição; e o usuário externo à instituição.

Denise de Almeida Silva (2011, p. 12), refletindo sobre a definição do termo usuário, concluiu que diante das dificuldades impostas pelo termo usuário, e principalmente por ser relacionado com o usuário de arquivo permanente, optou-se por usar a expressão agente público em sua pesquisa, visto que está situada no âmbito da gestão de documentos de uma instituição pública.

Sob a ótica do campo de estudos de comportamento, os autores Ávila e Sousa (2011, p. 50) optam pelo termo atores informacionais para se referir ao usuário, visto que consideram o usuário como atores e participantes do processo de comunicação formal dos centros de informação.

Ainda os mesmos autores, observaram nas definições do termo usuário, fragilidade dos conceitos e problemas relacionados a classificação, diante disso, apresentaram seis pontos problemáticos na conduta desses estudos:

1. Não há uma clareza quanto ao referencial que está sendo utilizado para as classificações. Ora as classificações como ponto de partida o uso dos documentos, ora o contexto de atuação do usuário

- (administrativo ou social), em outros momentos ainda revelam o ambiente em que este se relaciona com o arquivo (interno ou externo);
2. Percebe-se claramente a limitação quanto à classificação dos usuários internos dos arquivos.
  3. Os usuários externos são os mais enfatizados por estes estudos, reforçando uma Arquivística atrelada à uma herança tradicional francesa, deixando-se de lado o ponto de vista da gestão documental. Além de uma vinculação limitada ao ideal público dos arquivos;
  4. Há uma generalização excessiva do quadro de pesquisadores externos. As estratificações não são suficientes para destacar as características peculiares a cada grupo de pesquisadores;
  5. As classificações apresentam problemas metodológicos e conceituais. No mesmo grupo temos definições idênticas, assim como definições distintas para os mesmo tipos de usuários, demonstrando a falta de comunicação entre os pesquisadores do tema; e
  6. A necessidade premente de se pesquisar os usuários que utilizam os arquivos por intermédio de tecnologias de informação e comunicação.

Os termos evidenciados de cada autor citados mostram um quadro dinâmico, no qual a especificidade de cada instituição arquivística e/ou serviço arquivístico, privada ou pública; corrente, intermediária ou permanente; federal, estadual, municipal, entre outras, influencia na definição do termo usuário e na classificação dos tipos de usuário.

Considerando os autores abordados, definiremos o usuário



da informação arquivística como o indivíduo que usa ou/e produz a informação arquivística no desenvolvimento de suas atividades, seja ela profissional, educacional, artística, cultural, familiar, pessoal entre outras.

E usuário de arquivo é definido como o indivíduo que demanda a informação arquivística aos serviços de arquivo ou instituições arquivísticas.

Buscou-se por uma definição que não atrelasse o indivíduo a um contexto específico, priorizou-se uma concepção mais ampla, capaz de ser utilizada em diversos contextos. Assim sendo, o usuário da informação arquivística poderá demandar informação em serviços arquivísticos ou em instituições arquivísticas, ou ainda a sistemas de informação arquivísticos, centro de documentação, bases de dados entre outros.

Acerca da categorização dos usuários, Ávila e Souza (2011, p. 42) afirmam que os estudos enfatizam a divisão clássica

[...] entre os clientes internos e externos, representada pelos dois eixos centrais da filosofia Arquivística: de um lado, promover o acesso à informação orgânica registrada pelos produtores, relacionando às fases de gestão; e de outro, torná-las acessível ao usuário do arquivo permanente, característica orientada pelo valor histórico e de pesquisa.

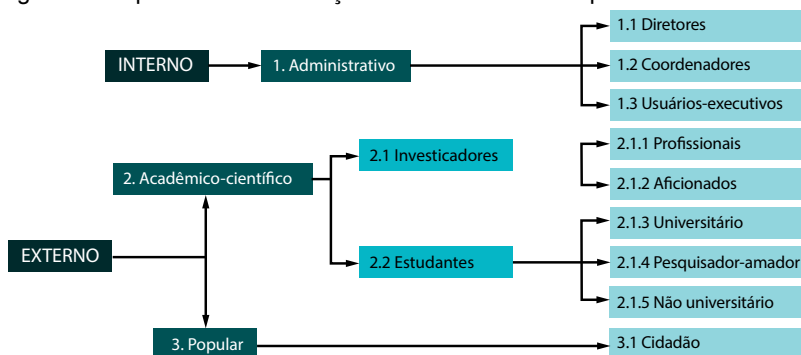
No entanto, considerando a divisão apresentada pelos autores supracitados, vale ressaltar que o usuário externo pode demandar informação arquivística também nas fases de gestão, e que essa prática nos órgãos públicos, pode sob influência da lei de acesso à informação (Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011<sup>1</sup>) ter um crescimento exponencial.

Ainda Ávila e Souza (2011, p. 50), apresentam uma proposta de um esquema de classificação dos usuários em

1 Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)>. Acesso em: 12 de jan. 2014.

arquivo, que teve vários autores como base. Conforme mostra a figura 2.

Figura 7: Proposta de classificação dos usuários em arquivos



Fonte: Ávila e Souza (2011, p. 50).

Na proposta, os autores consideraram a contribuição de Terraubella Mirabet (apud ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 42) onde definiu os usuários internos como sendo os que solicitam as funções básicas do arquivo: organizar, transferir e tornar acessível a documentação e para os usuários externos considerou outras quatro categorias: os investigadores profissionais, os investigadores aficionados, os estudantes e os cidadãos em geral.

Também consideraram o autor Garcia Belsunce (apud ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 43) que considera que a categoria acadêmico-científico faz uso das informações para resoluções de problemas de ordem científica, já a categoria administrativo, faz uso da informação arquivística com o objetivo de auxílio no funcionamento rotineiro das atividades e para a tomada de decisão. E a categoria cidadão ou “homem comum” faz um uso para dar resposta a uma demanda motivada pela curiosidade intelectual de conhecimento das ações do estado.

Na subcategoria administrativo, os autores recorreram para ao Borrás (apud ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 43), explicando

que os diretores são aqueles que usam a informação para planejar e supervisionar os procedimentos administrativos. Os coordenadores são aqueles que atuam na coordenação dos sistemas de gestão de documentos, incluem neste grupo os arquivistas. E os usuários-executivos são aqueles que executam a implantação da gestão.

Na categoria investigadores profissionais, tendo como referência Terraubella Mirabet (apud ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 42) pode-se definir que apresentam uma demanda de informação arquivística com objetivo de satisfazer suas necessidades intelectuais ou de estudo, tem como característica uma formação universitária definida e querem ter acesso à informação sem utilizar os instrumentos de descrição. Já os investigadores aficionados possuem formação variável, e não conhece o funcionamento e a realidade da instituição, por isso, muitas das vezes sentem-se frustrados.

Ainda com base em Terraubella Mirabet (apud ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 42), a categoria estudantes universitários, apresentam suas demandas em função de uma necessidade acadêmica, buscam documentos de arquivo para realização de algum trabalho. O cidadão em geral, que está vinculado a categoria popular, suas consultas aos arquivos estão relacionadas ao direito de acesso.

Têm-se ainda no esquema apresentado, a categoria pesquisador-amador, que é apresentado por Blais (apud ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 43), cujo principal objetivo para apresentação de suas demandas ao arquivo é a sua curiosidade pessoal por grandes fatos e eventos históricos.

Outro tipo de usuário pouco evidenciado e que, conforme afirma Le Coadic (2004, p. 39), é, de longe, mais importante do que os usuários reais, constitui a dos não usuários. Assim, em todas as categorias de usuário, podemos encontrar os

não usuários, que chamaremos de público potencial, aquele indivíduo ou grupo que tem a possibilidade de vir a ser, mais ainda não é usuário de arquivo, instituições arquivísticas ou de serviços arquivísticos.

Tratando de usuário, essa diferenciação estabelece uma visão ampla de todo o universo, permite identificar os indivíduos que usam os serviços arquivísticos, instituições arquivísticas ou a informação arquivística e reconhecer os que ainda não fazem uso.

Essa categorização do público potencial e/ou do usuário real facilitará o planejamento das intervenções arquivísticas. Assim, a instituição arquivística e/ou o serviço de arquivo pode propor serviços para um público potencial específico, com a finalidade de conquistar o maior número de usuários. Obviamente, tanto os serviços arquivísticos quanto as instituições arquivísticas devem estar preparadas para atender às demandas de todos os usuários, independentemente do grupo que eles pertençam.

## **5 CONCLUSÃO**

A preocupação com os usuários reforça em grande escala as verdadeiras funções do arquivo, seja no contexto empresarial, para a eficácia e eficiência administrativa, ou mesmo no contexto social, servindo ao cidadão, estudante, pesquisador, dentre outros.

No contexto empresarial, o arquivo não é um gasto. Ele deve, a partir de suas ações nos processos organizacionais, fornecer serviços de qualidade, apoiar e contribuir de forma satisfatória com o crescimento da organização, colocar-se como investimento, evidenciando o valor das informações arquivísticas, dos serviços de arquivo e/ou dos arquivos e do arquivista.

As instituições arquivísticas precisam cada vez mais se

apresentar como espaço de educação, cidadania, cultura etc. Assim, atrairão mais usuários e favorecerão o reconhecimento social desses espaços – que muitas das vezes ficam esquecidos ou, na maioria das vezes, são desconhecidos do grande público.

Perceber as categorias de público não contempladas nos ambientes arquivísticos configura um planejamento estratégico, considerando que esse público em algum momento pode fazer uso dos serviços arquivísticos.

Um serviço arquivístico ou instituição arquivística deve reconhecer o usuário como alguém pertencente aos processos arquivísticos, como razão fundamental dos serviços de informação, o que nos obriga a estudá-lo para assim, fornecer melhores respostas às suas demandas de informação. Não é apenas identificar o usuário, mas é compreender suas necessidades, analisar suas demandas e usos que são feitos a partir do acesso à informação arquivística.

## **REFERENCIA**

ÁVILA, R. F.; SOUSA, T. B. A aporia dos estudos de comportamento informacional na Arquivística. *Cenário Arquivístico*, Brasília, v. 4, n. 1, p. 41-53, jan/jun., 2011.

BETTIOL, E. M. Necessidades de informação: uma revisão. *Revista de Biblioteconomia*, Brasília, v. 18, n. 1, p. 59-69, jan./jun. 1990. Disponível em: < <http://164.41.105.3/portálnesp/ojs-2.1.1/index.php/RBB/article/view/616/614>>. Acesso em: 16 abr.2012.

BONAL-ZAZO, J. L. Paradigmas de investigación en archivística. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). *Estudos avançados em arquivologia*. Marília: Cultura acadêmica, 2012. p. 69-90.

COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 39, n. 2, p. 129-143, maio/ago.

2010. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1720/1373>>. Acesso em: 16 abr. 2012.

FERREIRA, S. M. S. P. Redes eletrônicas e necessidades de informação: abordagem do sense-making para o estudo do comportamento de usuários do instituto de Física da USP. 1995. Tese (Doutorado em Ciência da Comunicação) – Escola de Comunicações e artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995.

FIGUEIREDO, N. M. Estudos de uso e usuário da informação. Brasília: IBICT, 1994.

GIRALDO LOPERA, M. L. Archivística: fundamentación teórica y tradición formativa. Revista Interamericana de Bibliotecología, Antioquia, v. 32, n. 1, p. 31-45, jun. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v32n1/v32n1a3.pdf>>. Acesso em: 02 set. 2013.

GONZÁLEZ TERUEL, A. Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Trea, 2005.

GUIMARÃES E SILVA, J. G. C. Socialização da informação arquivística: a viabilidade do enfoque participativo na transferência da informação. 1996. 93fl. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1996.

HERNÁNDEZ OLIVERA, L. et al. La construcción de la archivística: una aproximación a la investigación científica a través de las tesis doctorales. In: ISAD (G). Disponível em: <[http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/isad\\_g\\_2001.pdf](http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/isad_g_2001.pdf)>. Acesso em: 16 abr.2012.

JARDIM, J. M. A pesquisa como fator institucionalizante da arquivologia enquanto campo científico no Brasil. In: MARQUES, A. A. C.; RONCAGLIO, C.; RODRIGUES, G. M. A formação e a pesquisa em arquivologia nas universidades brasileiras. I reunião de pesquisa em arquivologia. Brasília: Thesaurus, 2011, p. 53-76.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. *DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação*, v. 5, n.5, out/04.

\_\_\_\_\_. A Pesquisa em Arquivologia: um Cenário em Construção. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). *Estudos avançados em arquivologia*. Marília: Cultura acadêmica, 2012. p.135-154.

LE COADIC, Y. F. *A Ciência da Informação*. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

MARQUES, A. A. C. *Interlocuções entre a Arquivologia nacional e a internacional no delineamento da disciplina no Brasil*. 2011. 399 f. Tese (Doutorado) – Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10482/8730>>. Acesso em: 15 ago. 2013.

MARTÍN POZUELO, M. P. El futuro inmediato de la investigación archivística: cuestiones de prospectivas para una redefinición de la disciplina. In: HERNÁNDEZ OLIVEIRA, L. (Org.). *Archivos híbridos: las transformaciones en materiales, procesos y productos*. Salamanca: Asociación de Archiveros de Castilla y León, 2007. p. 85-101.

MONTEIRO, N. G. O usuário dos arquivos permanentes: identificação das categorias de clientela e suas especialidades. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ARQUIVOLOGIA, 4., 1979, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 1979. p.77-78.

OLIVEIRA, L. M. V. O usuário como agente no processo de transferência dos conteúdos informacionais arquivísticos. 2006. 146 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2006.

RODRÍGUEZ LÓPEZ, M. C. La delimitación de la Archivística como ciencia. In: PRIMER CONGRESO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN. Facultad de Ciencias de la Información, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España, 2000. p.

379-388. Disponível em: <<http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Mcropez.pdf>>. Acesso em: 27 de out. 2013.

RODRÍGUEZ LÓPEZ, María del Carmen. La delimitación de la Archivística como ciencia. In: PRIMER CONGRESO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN. Facultad de Ciencias de la Información, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España, 2000. p. 379-388. Disponível em: <<http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Mcropez.pdf>>. Acesso em: 27 de out. 2013.

ROLIM, E. A.; CENDÓN, B. V. Modelos teóricos de estudos de usuários na ciência da informação. DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 14, n. 2, p. 1-11, abr. 2013. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/abr13/Art\\_06.htm](http://www.dgz.org.br/abr13/Art_06.htm)>.

SÁ, I. P. A face oculta da interface: serviços de informação arquivística na web centrados no usuário. 2005. 136fl. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e da Comunicação em Saúde) – Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca – FIOCRZ, Rio de Janeiro, 2005.

SILVA, A. M. et. al. Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação. 2. ed. Porto: Afrontamento, 2002.

SILVA, D. A. Arquivos: uma abordagem inicial sobre o termo “usuário”. Cenário Arquivístico, Brasília, v. 4, n. 1, p. 9-21, jan./jun. 2011.

WESTPHALEN, C. M. Ética dos usuários. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ARQUIVOLOGIA, 4., 1979, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 1979. p. 79-83.