

ACESSO A JUSTIÇA: NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DA CURADORIA DA SAÚDE DO ESTADO DA PARAÍBA

Josedete Gonçalves Xavier

Keylha Arruda Santana

Marcela Gonçalves Teixeira

José Washington De Medeiros

RESUMO

A sociedade contemporânea devido às mudanças sociais e tecnológicas tem discutido frequentemente a relação tríade entre o arquivista, o usuário e o acesso à informação. No modelo emergente, há uma constante preocupação para que a informação esteja centrada no usuário e que este seja o principal cliente das unidades de informação. Este trabalho tem como objetivo estudar o perfil dos usuários da Curadoria da Saúde do Estado da Paraíba e identificar suas necessidades informacionais a fim de constatar se os seus direitos estão sendo garantidos por meio do acesso às informações jurídicas e se estas atendam aos anseios do público usufrutuário. Metodologicamente foi adotado como técnica de coleta dos dados um questionário fechado com entrevista semi-estruturada. Também foi realizada uma pesquisa empírica através do levantamento de dados bibliográficos em fontes secundárias. Diante da análise realizada levando em consideração os objetivos da pesquisa pode-se constatar que na Curadoria da Saúde do Estado da Paraíba a maioria dos usuários estão satisfeitos com a forma de atendimento, entretanto enfatizaram um problema relacionado a informação, que nem sempre está disponível aos usuários que procuram obter algum serviço, em que estes são garantido por lei. Portanto, antes de pensar em dar acesso às informações contidas nos arquivos é interessante pensar na estrutura do acervo e se o mesmo vai conseguir atender a necessidade de informação do usuário, visto que o órgão analisado possui instrumentos de busca mal elaborados, sem uma padronização na descrição, tornando o serviço pouco eficiente. Consideramos que são nos arquivos que estão armazenados as informações valiosas que os usuários precisam para comprovar seus direitos de cidadania, portanto, cabem aos profissionais da informação cumprir o papel de mediadores entre os provedores de informação, os usuários e as tecnologias de informação, sendo seu dever elaborar estratégias eficientes e acessíveis a todos os usuários.

Palavra chave: Direito – Cidadania. Informação – Acesso. Usuário – perfil.

ABSTRACT

The contemporary society due to the social and technological changes has frequently been discussing the triad relationship among the archivist, the user and the access to the information. In the emerging model, there is a constant concern about the information is focused in the user and this one is the main customer of the information units. This paper has as objective to study the users' of the Trusteeship of the Health of the State of Paraíba profile and to identify their information needs in order to verify their rights is being guaranteed through the access to the juridical information and if these assist to the longings of the users. As method, it was adopted as technique of collection of the data a closed questionnaire with semi-structured interview. Also an empiric research was accomplished through the survey of bibliographical data in secondary sources. Before the accomplished analysis taking into account the objectives of the research can be verified that in the Trusteeship of the Health of the State of Paraíba most of the users is satisfied with the service form, however they emphasized a related problem with the information, that not always it is available

to the users that try to obtain some service, which access is guaranteed by law. So, before thinking about giving access to the information contained in the files is interesting to think about the structure of the collection and if it will get to assist the need of the user's information, because the analyzed organ possesses search instruments badly elaborated, without a standardization in the description, turning the service less efficient. We considered that the files contains the valuable information that the users need to prove their citizenship rights, therefore, it's an obligation to the professionals of the information to accomplish the paper of mediators among the providers of information, the users and the technologies of information, being their duty to elaborate efficient and accessible strategies for all of the users.

Key words: Right - Citizenship. Information - Access. User - profile.

1 INTRODUÇÃO

A busca pela informação emergiu a partir da Segunda Guerra Mundial com a explosão documentária a qual pode proporcionar novas perspectivas no contexto relativo à disseminação dessas informações. O estudo do usuário no modelo clássico consiste na forma com que a informação está sendo acessada, ou seja, a unidade de informação tem maior destaque do que o próprio usuário. A partir do uso de novas tecnologias, há inicialmente uma preocupação com o sistema que será utilizado nas unidades a partir da concepção de profissionais que não estão ligados diretamente com a necessidade concreta dos usuários. Já o estudo do modelo emergente sugere abordar a realidade do usuário através de um sistema de informação que esteja centrado no mesmo, ou seja, os arquivos e demais centros de informação tendem a direcionar o usuário como sujeito do processo arquivístico. Acelerar o desenvolvimento da sociedade da informação é o grande desafio da era contemporânea e requer habilidade no processo de transferência, acessibilidade e uso informacional.

Com o avanço da tecnologia da informação e comunicação (TICs), e do comportamento dos usuários, o profissional da informação deve manter-se atualizado, pois o mesmo desenvolve um papel significativo na sociedade. A partir da era da “Sociedade da Informação”, a população tornou-se cada vez mais dependente da mesma, visto que a acessibilidade nos dias atuais é questão de sobrevivência. É direito de todos os cidadãos o acesso a segmentos existentes na sociedade sem que haja barreiras que impeçam esse processo, ou seja, democratizá-lo implica em amenizar a disparidade social gradativamente.

Portanto, é direito de todos e está previsto por lei, o acesso à informação, violar esse direito significa interferir na soberania do país.

É com esse propósito que enfatizaremos o registro informacional de cunho jurídico já que garante valores legais e probatórios com a finalidade de homologar os atos praticados pela sociedade. Partindo desse pressuposto, é importante salientar a existência dos arquivos que servem para conservar e disponibilizar informações, as quais serão essenciais para a satisfação das necessidades dos usuários. Dentre as diversas especificidades dos arquivos, vale ressaltar a importância dos arquivos jurídicos já que trazem consigo o dever de testemunhar e resguardar a memória dos direitos humanos. Para Jardim (p.2,2004) “torna-se fundamental aprofundar no âmbito da Arquivologia do ponto de vista teórico e prático, as questões que envolvem o usuário da informação como sujeito do processo arquivístico”.

Este artigo tem como objetivo contextualizar o acesso à justiça e a necessidade de informação dos usuários em arquivos jurídicos da Curadoria da Saúde do Estado da Paraíba.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O Direito à Informação

A importância da informação para a formação e o desenvolvimento da sociedade, é inegável. O papel do profissional responsável por analisar, filtrar e transmitir esta informação é de extrema importância já que se trata de um requisito básico para tomada de decisões em qualquer nível. Disponibilizar informação útil ao usuário em órgãos da esfera pública não é uma prática comum, pois existe uma contradição entre o que está previsto na legislação e o que de fato poderá ser concretizado. A constituição brasileira em seu artigo 5º relativo aos direitos e garantias fundamentais estabelece:

Art. 4º - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado; (BRASIL, Lei 8.159 de 08 de janeiro de 1991)

Esses direitos fundamentais devem continuar garantindo a auto-afirmação e a responsabilidade própria da pessoa na sociedade. Porém, a maioria dos cidadãos que necessitam de dados relativos a esta área sente dificuldade de suprir o seu objetivo no que concerne ao direito relativo aos bens e serviços necessários e úteis à vida humana. É dever do Estado proporcionar direitos sociais à moradia, lazer, assistência à saúde, trabalho, entre outros, uma vez que a cidadania deverá ser garantida de acordo com os conceitos democráticos regidos pelos princípios constitucionais. Dentre estes direitos, destaca-se o acesso à informação regido pela Declaração Universal dos Direitos do Homem:

Todo o homem tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferências, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e idéias por quaisquer meios, independentemente de fronteiras.
(BRASIL, Declaração Universal dos direitos do Homem,p.3, art. 19, 1948).

No âmbito jurídico, um novo modelo na sociedade atual consiste na concepção do paradigma procedimentalista do direito o qual procura proteger as condições do procedimento democrático. Os lugares caracterizados por abandono, sem participação construtiva de indivíduos autônomos ou privados do mercado e pela burocracia do Estado social, passam a ser ocupados por cidadãos que participam ativamente dos discursos políticos. Estes por sua vez articulam-se e fazem valer interesses feridos, colaborando desta forma na formação para tratamento igualitário de casos iguais e tratamento diferenciado de casos diferentes. O acesso à justiça é a efetivação dos direitos fundamentais e sua obrigatoriedade emerge do Estado democrático e de direito a fim de garantir essa acessibilidade de forma homogênea na sociedade. O direito à informação adquire relevância jurídica porque visa a participação de todos os indivíduos no processo de tomada de decisões sobre assuntos de interesse coletivo. Segundo Jardim (p.2, 1999).:

O direito à informação – expressão de uma terceira geração de direitos dos cidadãos - carrega em si uma flexibilidade que o situa não apenas como um **direito civil**, mas também como um direito político e um direito social, compondo uma dimensão historicamente nova da cidadania.

2.2 Socialização da Informação

É essencial transformar informação em conhecimento para que estes possam se converter em bens econômico-social, potencializando oportunidades e dando maior visibilidade para as unidades de informação como meio de acesso adequado aos recursos intangíveis, não-materiais e inesgotáveis. Neste âmbito, um tema bastante discutido

atualmente diz à socialização da informação, pois consiste em uma informação registrada e tratada para a tomada de decisões. São informações que podem ser geradas, tratadas e recuperadas num contexto de ação a fim de dispor processos através dos quais haja uma tentativa de harmonizar as contradições e as liberdades dos sujeitos sociais.

Trata-se da realidade, da necessidade de liberdade e da disponibilização da informação de uma forma que as diferentes realidades individuais que a princípio aparentam ser antagônicas, acabam constituindo uma grande realidade social. É possível então pensar em uma dinâmica de informação no que tange a realidade contraditória de busca, diferenças sociais, política e econômica da sociedade. É preciso que os canais de comunicação se transformem em registros que venham a satisfazer de forma mais completa essa necessidade de informação.

No ponto de vista do usuário da informação, é preciso centralizá-lo como sujeito da ação social por meio da abertura de diálogo entre o público consulente e os profissionais da informação a fim de que se alcance as suas reais necessidades informacionais. Para isso, é preciso “historiar” a demanda e o perfil do usuário a partir de sua individualidade para que juntos consigam construir um significado relativo para esta necessidade.

Através dessas ações é possível realizar pesquisas conjuntas com o emissor e o receptor sobre o nível de conhecimento prévio de determinada informação, com o intuito de promover ações de socialização da informação.

Há uma concentração maior no diálogo a fim de que haja uma proximidade dos sujeitos sociais por meio de um contexto comunicativo. Para contextualizar o processo de transferência da informação é importante destacar que:

A transferência da informação não se refere unicamente à entrega da informação solicitada. Transferência da informação é um conjunto de práticas e ações de informação, institucionalizadas ou não, que interferem entre a produção de um recurso de conhecimento e sua transferência em informação, gerando um novo estado de conhecimento no receptor. (JARDIM *apud* GONZÁLEZ DE GOMEZ, 1990, p. 120)

2.3 O serviço de informação centrado nos usuários

As Unidades de Informação possuem características de prestadora de serviços, para o indivíduo e a sociedade, de maneira tangível e intangível. Dessa forma, a Sociedade da Informação traz um novo ciclo produtivo, centrado na informação e no conhecimento, sendo ela também um alicerce para a concepção do usuário como “cliente” desses serviços. Gerar, organizar e disseminar essa informação ao público consulente é o papel do profissional da informação por meio de serviços de referência.

O cidadão de uma forma geral possui necessidade de informação ligada à sua vida social. Para atingir suas expectativas e gerar de fato uma satisfação é fundamental que os profissionais da informação visem a qualidade no atendimento. Para isso, é necessário o desenvolvimento de serviços da informação centrados no usuário no qual seus objetivos estão concentrados no acesso, fluxo da informação e de que forma estas serão disponibilizadas para o consulente.

É fundamental conhecermos os tipos de usuários e analisarmos a sua necessidade cognitiva, ou seja, como se dá a transgressão do dado em conhecimento. No estudo de usuários, este foco emergente é caracterizado por Dervin como uma necessidade individual, partindo do estudo do conhecimento que este tem a respeito do mundo.

Para isso, é necessário interpretar a necessidades de informação dos usuários, analisando as características únicas de cada indivíduo buscando chegar às cognições comuns à maioria deles. Dervin (apud FERREIRA, 1995) retrata esta abordagem alternativa contextualizando que:

(...) concebe os indivíduos como pessoas com necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas fundamentais próprias que operam dentro de esquemas que são parte de um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas. Essas necessidades próprias, os esquemas e o ambiente formam a base do contexto do comportamento de busca de informação. Os mais importantes atos de comunicação – questionar, planejar, interpretar, criar, resolver, responder, tão esquecidos no modelo tradicional – são amplamente valorizados no modelo alternativo.

Fica claro que a identificação dessas características únicas buscam identificar quais as cognições comuns a maioria dos consulentes dos sistemas informacionais. O estudo da necessidade de informação é importante para compreender o comportamento durante o

processo de busca e a análise do sistema mais adequado para atingir as expectativas dos usuários com eficácia.

3 METODOLOGIA

A pesquisa é de caráter exploratório por estar em um estágio inicial de investigação. Seu campo de atuação foi na Curadoria da Saúde do Estado da Paraíba com os usuários desta unidade e o próprio curador interino. Justifica-se a escolha deste local, por ser um órgão pouco divulgado na mídia e entre os profissionais da informação que tem como foco o estudo dos usuários.

A saúde é um direito fundamental do homem, porém a efetivação deste acesso é um dos principais desafios da sociedade contemporânea. Esta pesquisa visa identificar por meio da coleta de dados o perfil dos usuários que frequentam este órgão, quais as suas reais necessidades e se as informações de fato são disponibilizadas ao público consulente a fim de atender as suas expectativas.

Estes procedimentos foram de essencial importância para que se verificasse de que forma a informação nesta instituição foi gerada, bem como se era tratada e disseminada. A partir desses dados, foi possível identificar se a saúde conforme os direitos subjetivos fundamentais previstos em lei estão realmente garantindo acesso aos cidadãos de forma prática e democrática.

A pesquisa tem caráter não-probabilístico, sendo este acidental, já que a coleta de informações foi realizada no próprio órgão de acordo com os usuários que foram comparecendo a esta unidade e se disponibilizaram a responder o questionário proposto. A coleta dos dados consistiu em uma pesquisa empírica através do levantamento de dados bibliográficos em fontes secundárias por meio de livros, artigos científicos e materiais disponibilizados na internet os quais foram propícios para contribuir e fazer a relação entre a o estudo dos usuários e a acessibilidade às informações desejadas.

Também serviu de instrumento de coleta de dados um questionário fechado com perguntas relevantes realizadas pelo pesquisador a fim de atingir resultados do seu público alvo em curto espaço de tempo. Também houve a necessidade da realização de uma entrevista com o curador da saúde interino, com base na análise das respostas obtidas por meio do questionário aplicado aos consulentes, a fim de que fosse retirada na íntegra a

reprodução de trechos da entrevista que enfatizam a veracidade do questionário preenchido. As coletas de dados foram organizadas por meio de gráficos e tabelas que consistiam na interpretação dos resultados apresentados. Através desta pesquisa foi possível fazer uma análise sobre as necessidades de informação e o acesso a justiça a partir da concepção da importância dos documentos jurídicos que são gerados pelo referido órgão.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Com o propósito de compreender o funcionamento e como se dá o acesso à informação ao usuário na curadoria da saúde do Estado da Paraíba foi realizado três tipos de questionários, para o processo de coleta de dados nesta pesquisa sendo o primeiro aplicado a alguns usuários que buscavam obter um determinado serviço oferecido pela curadoria da saúde, com o objetivo de conhecer o perfil desses usuários e qual a necessidade do mesmo; o segundo questionário foi dirigido ao procurador da Curadoria da saúde o Sr. Valberto Lira e o qual buscam saber das atividades deste órgão e o terceiro foi aplicado ao diretor do arquivo da curadoria. Tendo como prioridade analisar o direito de acesso à informação do usuário, proposto neste trabalho.

Destes questionários aplicados obtivemos 100% das respostas, que serão esportada para melhor entendimento do leitor, em formato de texto, de forma aplicar os métodos qualitativos dos dados coletados.

Após a sistematização da pesquisa, Obtiveram-se os resultados especificados a seguir.

4.1 Caracterização dos usuários entrevistados

Analisando quanto às características do perfil dos usuários entrevistado, 71% são do sexo feminino do publico analisado e 29% sendo do masculino. Quanto a facheiria de idade dos usuários que utilizam o serviço da Curadoria está entre 40 e 50 anos com 43% acima de 50 anos e os demais com 14%; a formação acadêmica dos usuários é de 57% com ensino fundamental incompleto, 29% ensino médio completo e 14% com ensino

fundamental completo . A maioria destes usuários são aposentados com 43% , e 29% auxiliar de serviços gerais e 14% comerciante e autônomos. No entanto o usuário que obteve o conhecimento da existência da Curadoria foi de 71% com indicação de outras pessoas e 29% através da mídia, isto é pelos canais de televisão. Constatamos que a maioria dos usuários que utilizam os serviços deste órgão são 71% pela primeira vez, 14 % utiliza raramente e 14% outros. Quanto a satisfação dos usuários em relação ao serviço de informação realizado pelo órgão, foi constatado que 57% consideram o serviço bom, 29% regular e 14% considera ruim e que precisão melhorar. Verificamos que a obtenção que levaria o tempo para receber as informações da tramitação do processo é de 57% que nunca receberam esta informação e 43% algumas vezes recebeu a informação. A maioria dos usuários relatam que o fator o qual os motivaram a busca para a obtenção dos serviços na curadoria da saúde, foi de 57% para saber dos seus direitos ao serviço prestado pelo órgão e 43% dos usuários para ter acesso aos direitos que lhe são garantidos por lei em quanto cidadãos. Portanto a análise realizada quanto à obtenção da informação em tempo oportuno constata-se que 71% nunca recebem a informação e 29% somente algumas vezes.

Após sistematização da pesquisa, podemos mensurar os seguintes dados coletados tendo como base no conceito de acesso do usuário da Curadoria da saúde do Estado da Paraíba.

4.2 Tabela perfil do usuário

Perfil do usuário da Curadoria da saúde da Paraíba	71% mulheres
Nível de fachearia de idade do usuário	43% idade entre 40 e 50
Nível de Formação acadêmica	57%possuem ensino fundamental. incompleto

Nível profissional do usuário	43% do usuário são aposentados
Como obtiveram o conhecimento da Curadoria	71% por indicação
Atividade de consulta do órgão	71% a maioria utilizam o serviço pela primeira vez
Nível de satisfação do usuário	57% consideram o serviço bom
Informação do tempo de tramitação do serviço	57% do usuário nunca obteve esta informação.
Fator que motivou a busca pelo serviço	57% buscam saber do direito ao serviço prestado pelo órgão
Nível de acesso à informação em tempo oportuno	71% do usuário nunca receberam a informação

4.3 Perfil da Curadoria

Através da entrevista concedida pelo Procurador da saúde o Sr. Valberto Lira, foi possível observar as dificuldade mais comuns entre os usuários com relação à informação, visto que eles desconhecem seus direitos, causando aos mesmos uma imutabilidade nos que concerne a obtenção dos serviços prestados pela curadoria da saúde do Estado da Paraíba.

Quanto ao referido órgão escolhido para análise no que diz respeito ao arquivo, foi constatado que o acesso aos documentos é restrito, sendo permitido o uso das informações apenas pelos titulares de processos julgados e acumulados pelo referido órgão, bem como aos representantes do ministério público. Portanto o acesso aos documentos supracitados é negado ao público consulente e pesquisadores em geral.

Tais documentos são preservados em meio digital e físico, sendo recuperados através de código de indexação criados e administrados pelos gestores da informação presentes no arquivo.

De acordo com os esclarecimentos prestados ficou claro que este órgão não dispõe de uma gestão de documentos eficaz, em que os documentos são acumulados desde a fase corrente passando ao arquivo permanente do Ministério público, após o período de vigência do documento.

O procurador ressalta ainda que os profissionais da curadoria que atuam no atendimento ao público são treinados pelo serviço de melhoria do Ministério da saúde, onde participam de programas e treinamento de capacitação pelo CAP, que é um programa de melhoria oferecido pelo órgão.

4.4 Setor de arquivo

O responsável pelo arquivo da curadoria da saúde é um profissional, formado em administração e ingressou na curadoria através de concurso público.

A maioria dos arquivos sob custódia da curadoria estão relacionados às atividades burocráticas do Ministério público.

Para fins de entendimento relacionado ao setor acumulador de documentos foi necessário realizar entrevista com o gestor de informação do arquivo o Sr. Gustavo Figueiredo Porto. Segundo o administrador do arquivo 100% dos usuários que procuram os arquivos são pessoas que trabalham para o órgão ou os agentes do direito, sendo satisfatório em 90% o relacionamento entre os agentes e os administradores da informação.

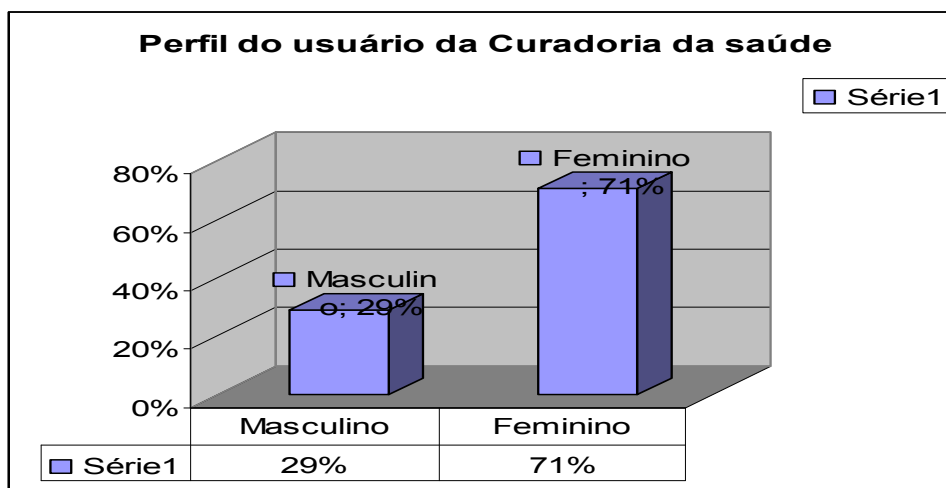
Quanto à atividade de consulta, observou-se que os arquivos não possuem instrumentos de pesquisa capazes de facilitar a busca para obter a informação. Geralmente são utilizados métodos de classificação por código ou por ordem cronológica. Vale ressaltar ainda que o serviço de informação ao usuário pode ser efetivado com eficiência quanto os usuários sabem expressar suas necessidades com clareza, informando algumas vezes no momento da busca o número do protocolo ou processo que indexa o documento.

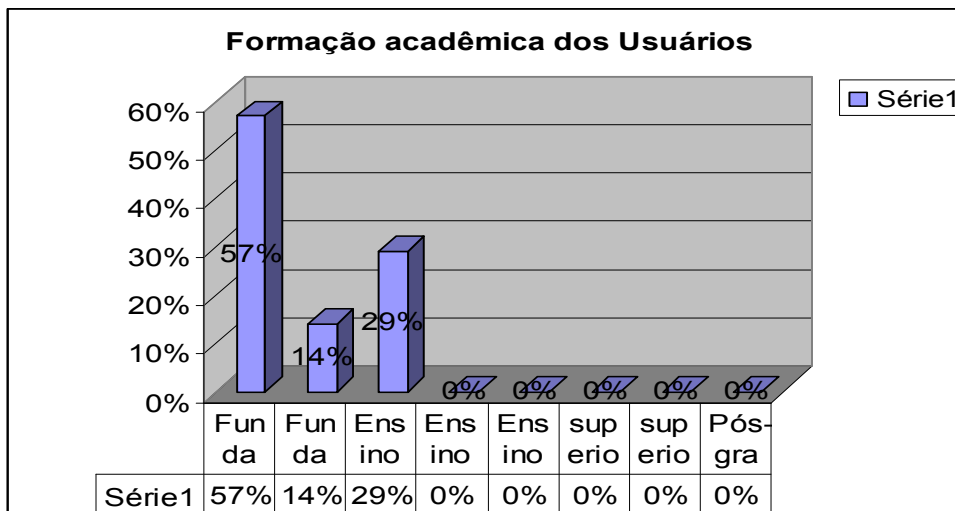
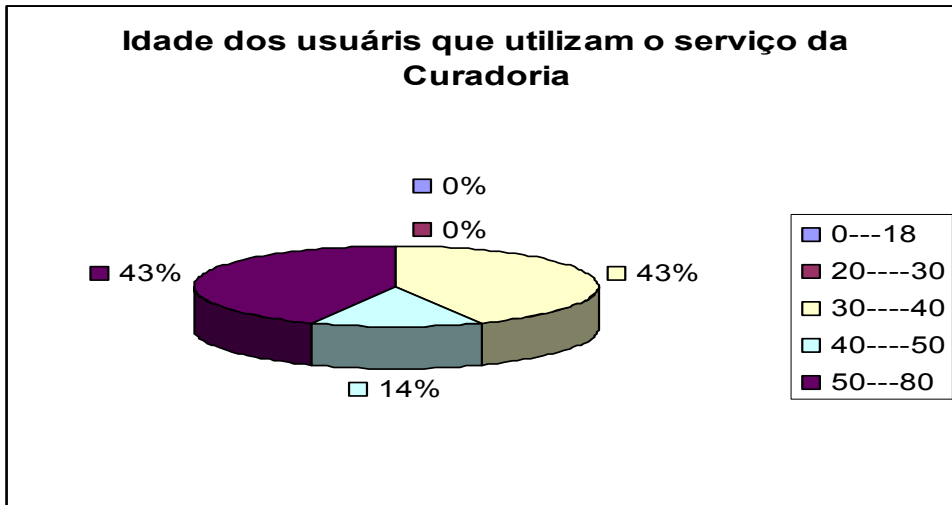
Com a finalidade de atingir os objetivos mencionados em relação atender as necessidades dos usuários em obter informação, foi necessário fazer um estudo do perfil de cada um, objetivando entender o que o mesmo busca atingir junto ao órgão escolhido para

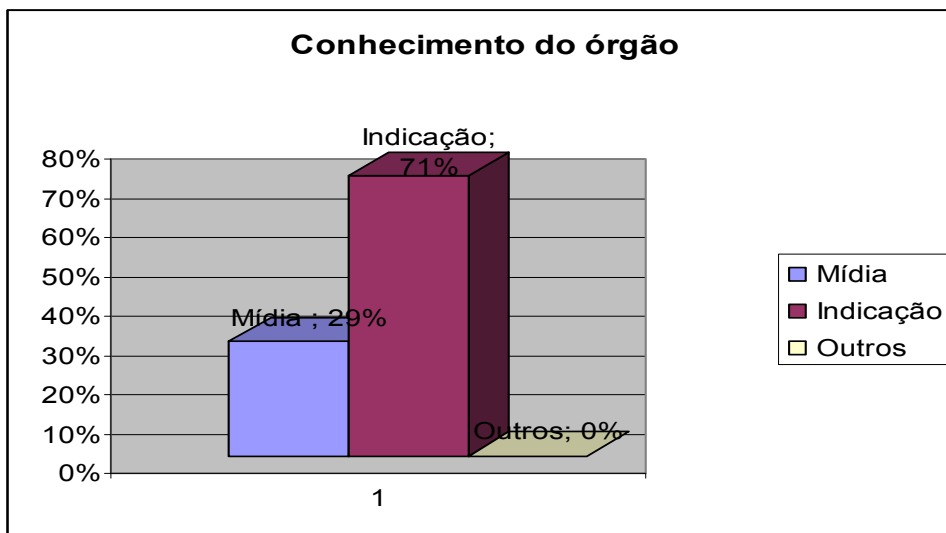
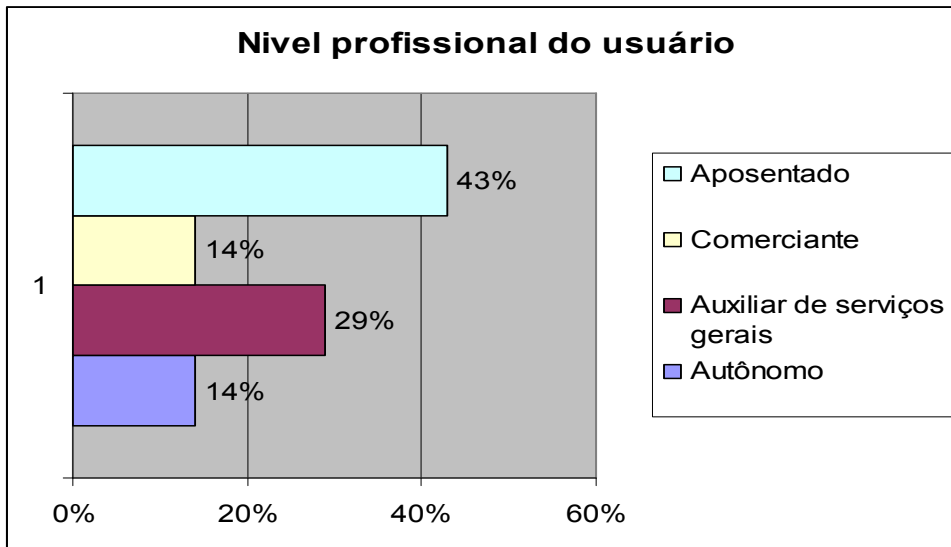
análise. Além de traçar um perfil de cada usuário, pôde ser pesquisado também qual os serviços que o órgão dispõe e se estes estão atendendo às expectativas e anseios dos usuários.

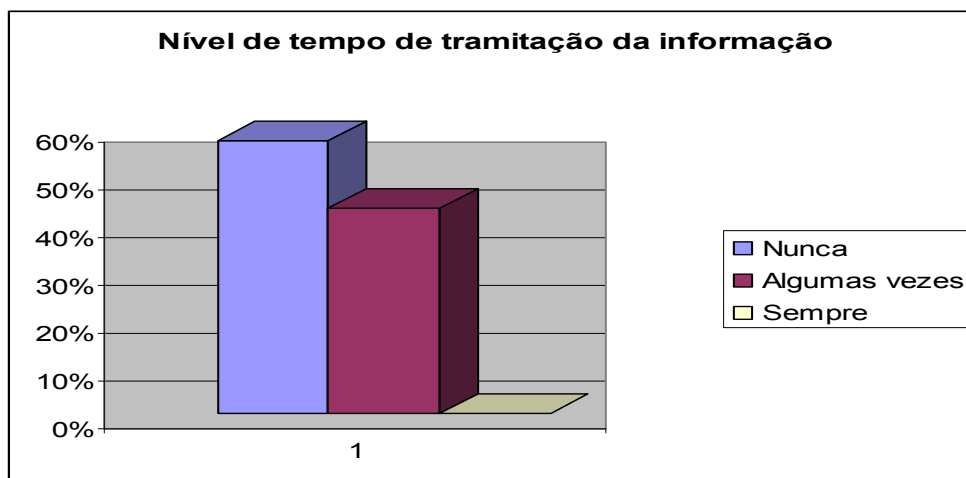
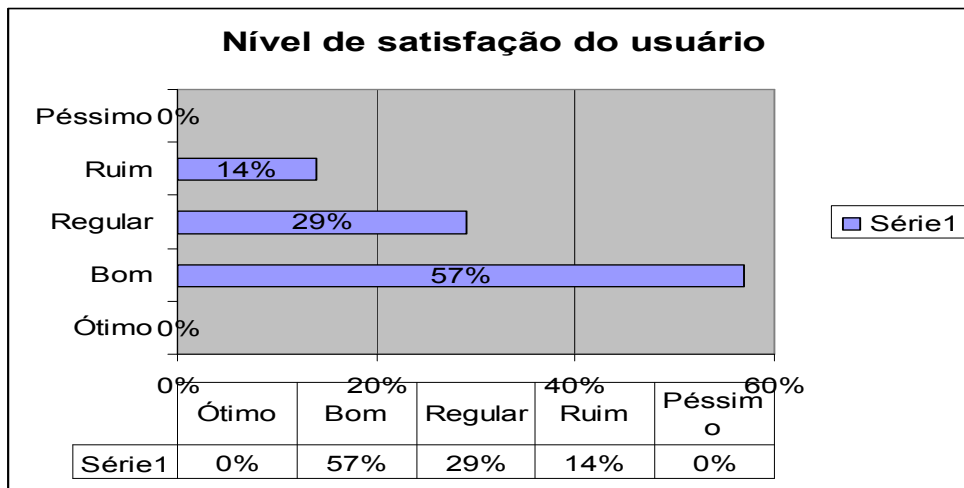
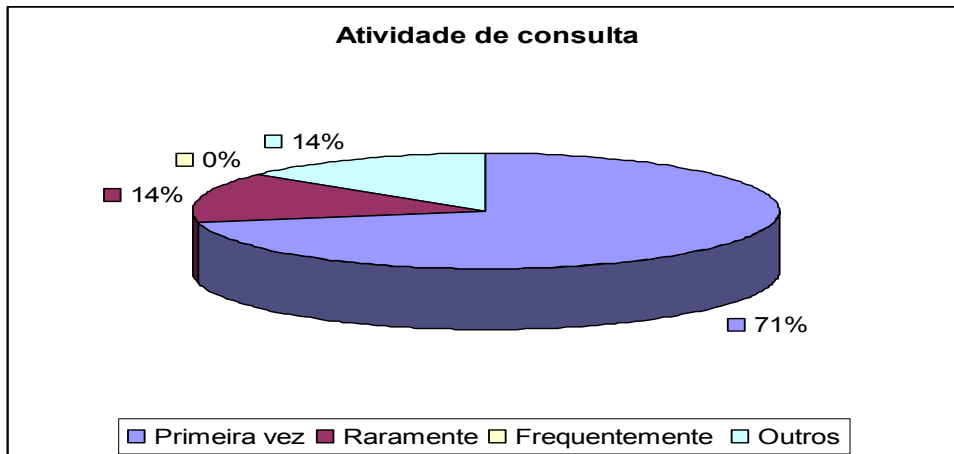
É importante salientar que a pesquisa realizada conta o um número relativamente pequeno de usuários, visto que os serviços oferecidos pela curadoria da Saúde são pouco conhecidos e necessitam de uma divulgação mais efetiva, satisfazendo desta forma as necessidades dos usuários.

4.5 GRÁFICOS

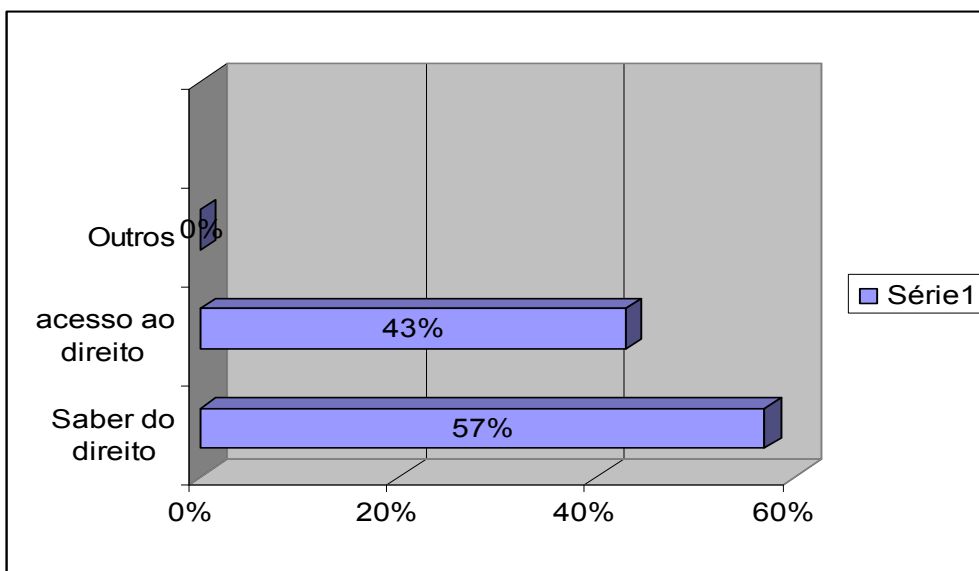








Fator de motivação da utilização do serviço



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da análise realizada levando em consideração os objetivos da pesquisa que foi verificar o comportamento do usuário com relação ao direito de informação, analisando se este costuma ser informado sobre seus direitos de acesso a documentação, pode-se concluir que na Curadoria da Saúde do Estado da Paraíba a maioria dos usuários estão satisfeitos com a forma de atendimento, entretanto enfatizam um problema relacionado a informação, que nem sempre está disponível aos usuários que procuram obter algum serviço. Porém, focando a análise para a acessibilidade aos conjuntos documentais, apesar deste estar garantido por lei, apresenta-se limitado por questões práticas. São restrições referentes à ordem organizacional da instituição, aliadas à falta de recursos financeiros e humanos especializados, onde o acervo acaba ficando sem um tratamento técnico adequado.

Portanto, antes de pensar em dar acesso as informações contidas nos arquivos é interessante pensar na estrutura do acervo e se o mesmo vai conseguir atender a necessidade de informação do usuário, visto que o órgão analisado possui instrumentos de

busca mal elaborados, sem uma padronização na descrição, tornando o serviço pouco eficiente.

Instrumentos estes que possuem a função de permitir a identificação, localização ou consulta as informações, Pois, apesar dos arquivos contarem com a contribuição de funcionários mais antigos, com grande conhecimento sobre o conteúdo dos acervos preservados pela instituição, na falta destes o acesso fica limitado.

São nos arquivos que estão armazenados as informações valiosas que os usuários precisam para comprovar seus direitos de cidadania, portanto, cabem aos profissionais da informação cumprir o papel de mediadores entre os provedores de informação, os usuários e as tecnologias de informação, sendo seu dever elaborar estratégias eficientes de como transformar todo esse manancial de registros em informações acessíveis a todos os usuários.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Declaração Universal dos Direitos do Homem. p.3,art.19,1948. Disponível em:<http://www.unilehu.org.br/downloads/DeclaracaoUniversaldosDireitosHumanos.pdf>
Acesso em: 17 de junho de 2008.

BRASIL. Lei 8.159 de 08 de janeiro de 1991. Disponível em:
<http://www.portal.arquivonacional.gov.br/Media/LEGISLA%C3%87A%C3%95%20BRASILEIRA%20SOBRE%20ACESSO%20INFORMA-%20nova%20vers%C3%A3o%20em%20pdf1.pdf>. Acesso em: 21 de junho de 2008.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários de informação. Ci. Inf., Brasília, v. 25, n. 2, 1995. Disponível em:
<<http://www.ibict.br/cienciainformacao/include/getdoc.php?id=819&article=481&mode=pdf>>. Acesso em: 20 de junho de 2008.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em Arquivos: em busca de um estado da arte. Datagramazero, Rio de Janeiro, v. 5, n. 5, p. 2, 2004. Disponível em: <
http://www.dgz.org.br/out04/Art_04.htm>. Disponível em: 18 de junho de 2008.

JARDIM, José Maria. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. Cadernos de Textos. MESA REDONDA NACIONAL DE ARQUIVOS, 1999. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999. Disponível em :
<<http://www.arquivonacional.gov.br/pub/virtual/conferencia%20mesa%20redonda/josemaria.htm>> Acesso em: 18 de junho de 2008.