

HENRIETTE FERREIRA GOMES  
HILDENISE FERREIRA NOVO  
Organizadoras

# INFORMAÇÃO E PROTAGONISMO SOCIAL



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA

**Reitor** João Carlos Salles Pires da Silva

**Vice-reitor** Paulo Cesar Miguez de Oliveira

**Assessor do Reitor** Paulo Costa Lima



EDITORA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA

**Diretora** Flávia Goulart Mota Garcia Rosa

**Conselho Editorial**

Alberto Brum Novaes

Angelo Szaniecki Perret Serpa

Caiuby Alves da Costa

Charbel Niño El Hani

Cleise Furtado Mendes

Evelina de Carvalho Sá Hoisel

José Teixeira Cavalcante Filho

Maria Vidal de Negreiros Camargo

Maria do Carmo Soares de Freitas

APOIO:



**HENRIETTE FERREIRA GOMES**  
**HILDENISE FERREIRA NOVO**

Organizadoras

# **INFORMAÇÃO E PROTAGONISMO SOCIAL**



SALVADOR  
EDUFBA  
2017

2017, Autores.

Direitos para esta edição cedidos à Edufba.

Feito o Depósito Legal.

Grafia atualizada conforme o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa de 1990, em vigor no Brasil desde 2009.

**Capa e Projeto Gráfico** Gabriel Cayres

**Revisão** Mariana Rios Amaral de Oliveira

**Normalização** Sandra Batista

Sistema de bibliotecas UFBA

---

I43 Informação e protagonismo social / Henriette Ferreira Gomes; Hildenise Ferreira Novo et al., organizadoras. – Salvador: EDUFBA, 2017.

194 p. il.

ISBN 978-85-232-1617-7

1. Informação. 2. Mediação da informação. 3. Cultura. 4. Ação cultural. I. Henriette Ferreira Gomes. II. Hildenise Ferreira Novo. III. Título.

CDU 007.301.153

CDD 003.54

---

Editora afiliada à



Editora da UFBA

Rua Barão de Jeremoabo

s/n – Campus de Ondina

40170-115 – Salvador – Bahia

Tel.: +55 71 3283-6164

Fax: +55 71 3283-6160

[www.edufba.ufba.br](http://www.edufba.ufba.br)

[edufba@ufba.br](mailto:edufba@ufba.br)

# Usuários nos programas de formação do curso de Arquivologia

---

147

KATIA ISABELLI MELO

## INTRODUÇÃO

A finalidade precípua dos arquivos é o acesso à informação. O arquivo é, pois, uma unidade de informação a serviço da administração, entidade ou pessoa produtora, dos cidadãos, da pesquisa e da difusão cultural. As práticas de difusão incluem a realização de exposições e visitas guiadas, a produção de vídeos institucionais e a divulgação por meio de produtos promocionais.

Em muitos países, a política de acesso é determinada por uma legislação específica, principalmente na questão dos documentos incluídos na categoria de sigilosos.<sup>1</sup> Quanto às normas legais, o Estado brasileiro alterou, recentemente, a legislação arquivística, aprovando a Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, que recebeu o codinome “Lei de Acesso a Informação” (LAI). No que se refere aos prazos de sigilo, a LAI assemelha-se aos preceitos aceitos em diversos países.

---

1 A política de acesso estabelecida por diversos países assegura prazos diferenciados para a abertura dos arquivos aos usuários externos. Em se tratando dos documentos com grau de sigilo, os prazos podem variar de 2 a 30 anos ou mais.

O processo de recuperação das informações e, conseqüentemente, o acesso aos documentos vinculam-se diretamente ao atendimento às diversas categorias de usuários. Com o objetivo de ampliar essas discussões, buscaremos refletir acerca da parca produção acadêmica e científica sobre o tema e analisar a ausência dos usuários nas disciplinas obrigatórias e optativas dos programas de formação dos cursos de Arquivologia no Brasil.

## OS ARQUIVOS E A ATUAÇÃO DOS ARQUIVISTAS

148

Os arquivos são entendidos como espaços responsáveis pela gerência, organização, preservação e disponibilização das informações produzidas pelas instituições, sejam públicas ou privadas. Em complemento, constituem o repositório de informações únicas, autênticas e de inestimável valor cultural.

A *Declaração Universal sobre os Arquivos*, aprovada na assembleia geral do Conselho Internacional de Arquivos (CIA), em setembro de 2010, aponta os arquivos como instituições que:

- a) registram decisões, ações e memória;
- b) constituem um patrimônio único e insubstituível, transmitido de geração a geração;
- c) exercem um papel essencial no desenvolvimento da sociedade, contribuindo à constituição e salvaguarda da memória individual e coletiva.

A Declaração entende, ainda, que “[...] os arquivos sejam acessíveis a todos, respeitando as leis pertinentes e os direitos das pessoas, dos produtores, dos proprietários e dos usuários.” (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2010).

O mesmo CIA definiu dez itens como sendo os *Princípios de Acesso aos Arquivos* (2012). O primeiro deles enfatiza que “[...] o público tem o direito de acesso aos arquivos de órgãos públicos.”

Quanto ao profissional que atua nos arquivos, Tarraubella I Mirabet (1997, p. 191) assinala que

[...] as quatro funções essenciais do arquivista, organizar, recolher, custodiar e difundir a documentação, não indica outra coisa que sua vontade em servir: o arquivista deve organizar e conservar a documentação para que esta possa ser utilizada pelos usuários.

O arquivista, como agente de difusão, necessita ter uma visão mais completa sobre o arquivo, seus fundos e os instrumentos de descrição, a fim de prover, com eficiência e eficácia, as demandas do usuário. Segundo Favier (2000), o arquivista atua como o elemento de ligação da tríade “pessoal, acervos e pesquisadores” e, como tal, é primordial que atente e conheça os usuários. A identificação das necessidades dos usuários é fundamental não somente para exercer uma melhor atenção ao público em geral, mas, inclusive, para melhorar a qualidade dos serviços prestados pelos arquivos.

## CONHECENDO OS USUÁRIOS

149

O conceito adotado para “usuário”, de acordo com o *Dicionário Brasileiro de Terminologia*, publicado pelo Arquivo Nacional (2005, p. 169), é “[...] pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador”. Pabón Valencia (1996, p. 116) assinala que “[...] o usuário do arquivo é o cliente que temos que satisfazer plenamente suas necessidades de informação”.

No processo da busca da informação, identificamos alguns protagonistas, sendo o documento, o arquivo, a instituição, o arquivista e o usuário. Visto que a função precípua dos arquivos, consagrada nos manuais e literatura da área, é facultar o acesso, do outro lado do balcão, o usuário estará sempre presente e torna-se o protagonista.

QUADRO 1 – O USUÁRIO INSERIDO NO CICLO VITAL DOS DOCUMENTOS

Fase	Objetivo	Usuários	
		Produtores	Investigadores
AC	Atendimento prioritário visando uma necessidade administrativa do produtor	X	
AI	Atendimento das necessidades administrativas esporádicas do produtor; cumprimento dos prazos legais de guarda; atendimento, mediante autorização, das pesquisas e demandas externas	X	X
AP	Atendimento aos cidadãos e pesquisadores na observação de direitos e garantias e na realização de estudos históricos ou informativos		X

Legenda: AC – Arquivo Corrente; AI – Arquivo Intermediário; AP – Arquivo Permanente.

Fonte: elaborado pela autora.

O Quadro 1 reflete a inclusão do usuário nas etapas do ciclo vital dos documentos arquivísticos. Nos arquivos correntes, o usuário é, basicamente, o produtor do documento. Os arquivos intermediários ou centrais facultam a inclusão de usuários externos, desde que respaldados pelos produtores dos documentos. Contudo, é na fase dos arquivos permanentes que os usuários têm maior abertura para a realização de suas pesquisas. Entretanto, os pesquisadores profissionais não constituem a maior categoria dos usuários em todos os arquivos. De acordo com o que destaca Swift (1994, p. 20), “[...] nos últimos anos, 80% dos que utilizam os serviços dos Arquivos Nacionais do Canadá pertencem ao chamado ‘público em geral’ e não aos pesquisadores acadêmicos”. Isso contribuiu favoravelmente para que os arquivos conhecessem seus usuários e suas necessidades.

A literatura arquivística apresenta, de uma maneira geral, um volume considerável de manuais, estudos, produção científica e projetos de pesquisa sobre o tratamento, organização e descrição de acervos. Mais recentemente, os estudos estão concentrados na representação da informação. No entanto, um tema pouco explorado na arquivística, até hoje, é a questão dos usuários e suas necessidades de informação. Quem são? O que buscam? Para que buscam? Quais usos fazem das informações obtidas?

Segundo Sanz Casado (1994, p. 237), estudo de usuário é

[...] o conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativa e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários, mediante a aplicação de distintos métodos, entre eles os matemáticos – principalmente estatísticos – a seu consumo de informação.

Outra contribuição é apresentada por Martín-Pozuelo (2002, p. 5):

[...] os estudos de usuários são para o arquivista a oportunidade para considerar o momento das modificações necessárias para o adequado funcionamento do arquivo. Para a arquivística a oportunidade de refletir sobre a eficiência e efetividade de cada uma das operações em que se fundamenta sua metodologia, a utilidade ou inutilidade dos instrumentos que lhe permitem desenvolvê-la e, em definitiva, a via para definir os fundamentos da mudança quando seja necessária.

Em 1984, Hugh Taylor comentou que, no primeiro contato do usuário com a instituição arquivística, algumas indagações surgem que refletem o desconhecimento acerca da função dos arquivos: “É aqui onde

posso encontrar respostas para minhas perguntas?"; "Como devo me comunicar nesse ambiente?"; "Como posso me orientar aqui?". Os estudos de usuários possibilitam uma identificação e entendimento acerca do pesquisador, permitindo identificá-lo a fim de atender as suas demandas de informação.

## UMA BREVE RETROSPECTIVA SOBRE USUÁRIO NO PANORAMA MUNDIAL

As primeiras discussões acerca da política de acesso nos arquivos surgiram na década de 1970. Contudo, as reflexões envolvendo os usuários ocorreram, praticamente, há pouco mais de 30 anos, em meados dos anos 1980, nos arquivos norte-americanos. (RUIZ CAGIGAL, 2004).

151

Considerado como evento pioneiro na abordagem da temática, o CIA promove, em 1981, a 20ª Conferência Internacional da Mesa Redonda de Arquivos, abordando "A Informação e a orientação aos usuários de arquivos".

Na sequência, três publicações do Records and Archives Management Programme (RAMP) apresentam as primeiras reflexões envolvendo os usuários. Em 1983, Michel Duchein aborda as dificuldades na realização de pesquisas com a obra *Los obstáculos que se oponen al acceso, a utilización y a transferencia de información conservada los archivos: estudio del Ramp*. Outros entraves apontados pelo autor e que podem inibir o acesso e a difusão dos arquivos consistem no horário de funcionamento da instituição, na organização do acervo, no estado de conservação dos documentos, dentre outros.

No ano seguinte, 1984, foi a vez de Hugh Taylor publicar um estudo conceituando os usuários, intitulado *Los servicios de archivos y el concepto de usuario: del RAMP*. Na obra, são incluídas as expressões "necessidades do usuário" e "informações desejadas".

Foi em 1993 que James Rhoads, na publicação *La función de gestión de documentos y archivos los sistemas nacionales de información: estudio del RAMP*, mencionou que tanto as instituições arquivísticas quanto os arquivistas têm que observar determinados procedimentos que atendam aos usuários, sendo:

- a) dispor de pessoal qualificado que conheça a documentação e suas possibilidades de obtenção de informação;

- b) pôr ao alcance do usuário os instrumentos de descrição e recuperação da informação adequada para o conhecimento dos fundos documentais e de seu conteúdo;
- c) dispor das condições necessárias para a utilização dos documentos e sua reprodução.

É fundamental que os arquivos atentem para sanar as dificuldades administrativas, pessoais e técnicas, a fim de atender os usuários com nível de excelência e qualidade, dispondo de todos os meios e recursos necessários.

152

A convocação para que os profissionais detivessem um novo olhar sobre os usuários remonta a mais de três décadas. Em 1990, Carol Couture (apud BARATA, 1997) sugere algumas possibilidades de linha de pesquisa na área arquivística, sendo contemplados:

- a) objetivo e objeto da arquivística;
- b) papel social e lugar da arquivística na sociedade;
- c) desenvolvimento da disciplina inserindo;
- d) o conhecimento do meio no qual os arquivos evoluem;
- e) a formação;
- f) os estudos do utilizador/usuário;
- g) a avaliação dos serviços;
- h) a história dos arquivos;
- i) a história da arquivística.

No que se refere aos usuários, a produção resultou em índices de baixa representação. Após um período de dez anos, a Espanha apresenta uma contribuição significativa de produção científica com temáticas que discutem as questões de acesso, difusão e qualidade dos arquivos. No entanto, revela uma baixa incidência de estudos sobre os usuários dos arquivos. Na análise comparativa dos temas de interesse em teses doutorais e artigos científicos, realizada pelo Professor Bonal Zazo, em 2000, os usuários dos arquivos nem sequer estão presentes como objeto de estudo, conforme apresentado na tabela a seguir.

TABELA 1 – ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE OS TEMAS DE INTERESSE EXISTENTES NAS TESES DOUTORAIS E NOS ARTIGOS DE REVISTAS

Produção bibliográfica/ grau de interesse	Temas de interesse nas teses doutorais espanholas	Temas de interesse nos artigos das revistas espanholas
Temas de interesse alto	Instrumentos de descrição (23,6%)	Funções arquivísticas (29,78%)
	Estudos diplomáticos (23,6%)	Tipos de arquivo (21,75%)
	Edição crítica de documentos (19,44%)	
Temas de interesse médio	Transcrição de documentos (9,72%)	Gestão de programas e serviços de arquivo (7,11%)
	História dos arquivos (6,9%)	Arquivos e sociedade (10,043)
	Arquivos clínicos e de farmácia (5,5%)	História dos arquivos e da arquivística (7,11%)
		Novas tecnologias (5,02%)
Temas de interesse baixo	Organização de arquivos (4,16%)	Objeto e finalidade da arquivística (4,39%)
	Tipos de arquivos (4,16%)	Tipos de arquivos em função do suporte (3,55%)
	Suportes documentais (1,3%)	
	Análise de documentos (1,3%)	

Fonte: Bonal Zazo (2000, p. 356).

Nas teses doutorais, os instrumentos de descrição e os estudos diplomáticos apresentam o mesmo percentual (23,6%). Já as funções arquivísticas representam 29,78% dos artigos publicados nas revistas científicas.

Situação anterior indicada por Paulo Barata, em 1997, expõe caso similar com baixa incidência de estudos envolvendo os usuários dos arquivos. O autor menciona que os estudos de usuários representam apenas:

- a) 1,8% das tendências de pesquisa em Arquivologia em Portugal, França e Estados Unidos;
- b) 2,8% dos Estudos RAMP, produzidos pela Unesco;
- c) 3,9% dos títulos constantes da base de dados BARC do Centro de Información Documental de Archivos (CIDA-Espanha). (BARATA, 1997, p. 32-33).

Mais recentemente, além da difusão, os arquivos começaram a analisar e discutir sobre o tema da visibilidade, ou seja, como o arquivo é visto pela sociedade, por seus usuários, fora de sua dimensão espacial geográfica. Em 2004, no CIA realizado em Viena, a visibilidade foi amplamente discutida.<sup>2</sup> Ainda em 2004, Ruiz Cagigal, em seu artigo *Estudios de usuarios y archivística: una alianza lógica*, comenta a respeito da necessidade de se conhecer os usuários dos arquivos, reforçando que os estudos sobre esse tema são praticamente inexistentes na Espanha e confirmando a pesquisa de Bonal Zazo, citada anteriormente.

## O USUÁRIO DOS ARQUIVOS NO CENÁRIO BRASILEIRO

Os diálogos entre arquivistas e usuários dos arquivos no cenário brasileiro revelam índices reduzidos. Uma das primeiras reflexões foi apresentada por José Pedro Pinto Esposel, em 1979, por ocasião do 4º Congresso Brasileiro de Arquivologia, abordando o tema “A formação de recursos humanos para a área de arquivos permanentes e o que o arquivista espera do usuário”. No mesmo evento, a Professora Ismênia de Lima Martins abordou os resultados da pesquisa denominada “Relacionamento e cooperação entre arquivistas e usuários, particularmente o historiador”.

Sem a pretensão de sermos exaustivos, identificamos outra discussão, em 1990, apresentada pela Professora Clara Kurtz, envolvendo o usuário do Arquivo Nacional. Ainda nos anos 1990, três pesquisas abordam a relação dos usuários com os arquivos públicos. A primeira, em 1994, apresentada por Junia Guimarães e Silva, denomina-se “O atendimento a usuários não-especializados no Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro: o direito à informação, o direito à memória e o direito à cidadania”. Dois anos depois, a mesma autora defende uma dissertação enfocando a “Socialização da Informação Arquivística: a viabilidade do enfoque participativo na Transferência de Informação”. No mesmo ano de 1996, outro arquivo público revela aproximação com o tema exposta por Marco Aurélio de Lemos Santos. A pesquisa abordou o atendimento aos usuários do Arquivo Público do Distrito Federal. O uso dos arquivos pelos alunos do ensino fundamental e médio, constituindo uma nova

---

2 Ver 15º Congresso Internacional de Arquivos. <[www.wien2004.ica.org](http://www.wien2004.ica.org)>.

categoria de pesquisadores, esteve presente na discussão de Katia Isabelli Melo de Souza, defendida em 1997.

Novas pesquisas surgem a partir dos anos 2000 como resultado da produção acadêmica científica dos cursos de pós-graduação. Em 2004, Junia Guimarães e Silva apresenta o estudo denominado “Usuários de instituições de arquivo: mensageiros do ‘caos’ ou parceiros do conhecimento e da ação comunicativa”. No mesmo ano, o Professor José Maria Jardim e a Professora Maria Odila Fonseca discorrem sobre o estado da arte dos estudos de usuários em arquivos.

Em 2006, identificamos duas pesquisas. A primeira, de Lucia Maria Velloso de Oliveira, discute a questão do “Usuário como agente no processo de transferência dos conteúdos informacionais arquivísticos”. A monografia de Cláudio César Temóteo Galvino aborda os usuários do Arquivo Público Estadual Jordão Emerenciano.

Seguindo as pesquisas acadêmicas, em 2011, Rodrigo Fortes de Ávila defende a dissertação *Além do que se vê: uso e “pós-uso” da informação orgânica arquivística*. No mesmo ano, um estudo pontual, inserido na disciplina optativa sobre os usuários dos arquivos do curso de Arquivologia da Universidade de Brasília (UnB), foi desenvolvido por Kathyane Vasconcelos, Fátima Veras e Katia Isabelli Souza, abrangendo os diálogos entre as instituições públicas e os usuários.

A inclusão do uso das novas tecnologias como um meio de aproximação com os usuários tornou-se o objeto da pesquisa de Cândido Siqueira e Souza, recebendo premiação no XVI Encontro Nacional dos Estudantes de Arquivologia, ocorrido na Universidade Federal do Espírito Santo, em 2012. No mesmo ano, Cássia Hernandes analisa dez pesquisas, incluindo monografias de especialização, artigos e trabalhos apresentados em congressos, que indicam como objeto o estudo dos usuários dos arquivos. Os resultados indicam incidência de pesquisa acerca dos usuários dos arquivos públicos com a apropriação das ferramentas adotadas pela biblioteconomia.

Quanto à inserção das discussões nas revistas científicas, a revista *Cenário Arquivístico*, editada pela Associação Brasileira de Arquivologia (Abarq), dedicou um número especial ao tema dos usuários dos arquivos em 2011.

Com o objetivo de identificar a produção das teses e dissertações do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação (PPGCINF), da Faculdade de Ciência da Informação da UnB, que refletisse os usuários dos arquivos, desenvolvemos, em 2014, uma pesquisa no âmbito do Programa

de Iniciação Científica (Proic). Os resultados quantitativos foram pífios, o que levou a alterar o objeto de pesquisa.<sup>3</sup>

## USUÁRIOS E A FORMAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA

Atualmente, o curso de graduação em Arquivologia é ministrado em universidades públicas brasileiras. Uma análise detalhada das ofertas das disciplinas obrigatórias e optativas dos cursos consta da publicação de Souza (2011), *Arquivista, visibilidade profissional: formação, associativismo e mercado de trabalho*. A pesquisa aponta somente sete cursos que incluem alguma discussão envolvendo os usuários dos arquivos, sendo a Universidade Federal Fluminense (UFF), a Universidade Estadual de Londrina (UEL), a Universidade Federal do Estado do Rio Grande do Sul (UFRGS), a Universidade Federal da Paraíba, (UFPB), a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e a Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). O Quadro 2 a seguir indica as disciplinas obrigatórias com as respectivas ementas.

156

---

3 Inicialmente, a pesquisa denominava-se “Usos e usuários de arquivos e o profissional arquivista como objeto da pesquisa acadêmica científica do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, PPGCINF, da Universidade de Brasília”. Considerando que os resultados não justificavam uma análise qualitativa, a pesquisa recebeu um novo direcionamento, contemplando o “Panorama da produção científica do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Ciência da Informação, da Universidade de Brasília”. A pesquisa foi desenvolvida por Ester Eiko Kimura e Mayara Miranda, alunas do curso de Arquivologia da UnB, sob orientação da Professora Katia Isabelli Melo de Souza.

QUADRO 2 – DISCIPLINAS OBRIGATORIAS DOS CURSOS DE ARQUIVOLOGIA

Disciplinas	Ementas	Universidade	Modalidade
Ação Cultural em Unidades de Informação <sup>4</sup>	-	UFF	Obrigatória
Estudo de Uso e Usuário de Arquivos	Usuário e usos da informação. Fatores socioeconômicos que interferem no uso da informação. Estudos de uso e de usuários como áreas de pesquisa e base para o desenvolvimento de serviços. Interface usuário/tecnologia.	UEL	Obrigatória
Estudos de Usuário da Informação	Informação, conhecimento e ambiente organizacional. Necessidades de informação diferenciadas de acordo com os públicos. Métodos e técnicas de estudos de uso e de usuários da informação.	UFRGS	Obrigatória
Estudos de Usuário da Informação	Evolução dos estudos de usuário. Tipologia dos usuários da informação. Conceitos básicos relacionados ao estudo de usuário. Metodologia de estudos de usuários. Educação de usuários.	UFPB	Obrigatória
Usuários da Informação	Trata dos fundamentos básicos de estudos de usuários da informação, dos tipos e características dos serviços de arquivos e das metodologias aplicáveis aos de estudos de usuários da informação arquivística. Enfoca o estudo da demanda e do uso da informação arquivística, com prática de elaboração de um projeto de estudo de usuários de arquivos.	UFSC	Obrigatória
Usos e Usuários da Informação Arquivística <sup>2</sup>	Estudo de usuários: conceitos, evolução e tendências. Usuários e sistemas de informação. Ambientes de uso da informação. Modelos de comportamento informacional. Tipos de usuários e não usuários: características e necessidades. Metodologias de estudo de usos e usuários.	UFMG	Obrigatória
	-	UEPB	Obrigatória

Fonte: Souza (2011).<sup>5</sup>

4 Ementa não disponível na página do curso de Arquivologia.

5 Ementa não disponível na página do curso de Arquivologia.

As disciplinas optativas são apresentadas em duas situações distintas. Considerando que o usuário constitui uma temática que apresenta similaridade com a questão de acesso e difusão dos arquivos, uma parcela dos cursos de Arquivologia reconheceu e abriu espaço para incluí-la como uma disciplina optativa no currículo. Como outra possibilidade, os discentes de Arquivologia cursam a disciplina obrigatória do currículo do curso de Biblioteconomia, “Estudo de Usuário”, na modalidade de optativa.

QUADRO 3 – DISCIPLINAS OPTATIVAS DOS CURSOS DE ARQUIVOLOGIA

Disciplina	Ementa	Universidade	Modalidade
Estudos de Usuários	Estudo de comunidade. Usuários e não usuários: conceituação. Tipos de estudos de usuários. Treinamento de usuários. O problema metodológico dos estudos de usuários.	UFES	Optativa
Estudo de comunidades e usuários (B)	Estudo da comunidade e do usuário como base para o desenvolvimento de sistemas de Informação.	UFRGS	Optativa
Usos e Usuários da Informação Arquivística	Usos e usuários das informações arquivísticas: características e contextos sócio-organizacionais. Processos, produtos e serviços de informação arquivística. Tecnologias da informação e comunicação na difusão da informação arquivística. “Marketing” e arquivos. Orientação ao usuário, serviços e produtos de referência e informação arquivísticos. Estudos de usos e usuários: impactos na gestão arquivística. Avaliação dos serviços de referência arquivísticos.	Uni-Rio (2013)	Optativa
Usos e Usuários dos Arquivos	Usuários dos arquivos: conceitos, evolução e tendências. Transferência de informação nos Arquivos. Tipos de usuários e não usuários: características e necessidades. Metodologia e técnicas qualitativas e quantitativas. Difusão institucional dos arquivos.	UnB	Optativa

Fonte: adaptado de Souza, 2011, p. 99-105.

No panorama laboral, isto é, no cenário em que atua o principal dos atores dos arquivos, o arquivista adquire preeminência com o convencimento de que sua posição na estrutura da informação arquivística é central, porque é o profissional responsável pela intermediação entre a instituição e a busca da informação, entre o usuário e o acervo, entre o documento e a representação da informação. (SOUZA, 2011) Na intermediação com o usuário, o arquivista precisa adotar uma política inclusiva, inserindo-o no contexto de seu trabalho, de suas atividades. E, nesse aspecto, os programas de formação possuem a responsabilidade de ampliar tais reflexões.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde o final do século passado, as unidades de informação, incluindo as instituições arquivísticas públicas, iniciaram um processo de mudança em relação às formas de produção, de trabalho e da maneira de atender aos diversos tipos de usuários. As modificações mais sentidas são as que dizem respeito aos produtos oferecidos aos usuários, buscando atender suas necessidades com eficácia e eficiência. Quanto mais conhecemos os usuários, mais podemos oferecer serviços com qualidade. Entretanto, os usuários necessitam reconhecer seu papel dentro de um sistema de informação e exigir o direito de acesso a uma informação de qualidade.

No contexto da sociedade da informação, da prática de difusão dos acervos, é indispensável que as instituições atentem para uma equação em que o arquivo constitui o somatório no qual se insere o acervo organizado associado aos instrumentos de recuperação da informação, intermediado pelo arquivista que identifica a política de acesso a fim de atender as demandas de informação dos usuários.

Por fim, o advento das novas tecnologias possibilita que os arquivos criem mecanismos para atender melhor a seus usuários, ampliando o nível de alcance e, inclusive, potencializando a ampliação do público em geral. E, nesse cenário, a formação acadêmica contribui significativamente, facultando discussões nas quais o usuário é o protagonista da informação.

## REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). *Dicionário brasileiro de terminologia arquivística*. Rio de Janeiro: 2005. (Publicações Técnicas, n. 51).

ÁVILA, R. F. de. *Além do que se vê: o uso e o pós-uso da informação orgânica arquivística*. 2011. 264 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) –Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2011.

BARATA, P. J. S. Investigação em arquivos: tendência dos anos 90. *Páginas a & b*, Porto, v. 1, p. 9-42, 1997.

160

BONAL ZAZO, J. L. La investigación universitaria sobre archivos y archivística en España a través de las tesis doctorales. *Cuadernos de documentación multimedia*, Madrid, v. 10, p. 351-358, 2000.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 18 nov. 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: 20 jan. 2016.

CÂNDIDO, F. de O.; SIQUEIRA, M. R.; SOUZA, K. I. M. de. Arquivos públicos estaduais e usuários virtuais: as parcerias instituídas. ENCONTRO NACIONAL DOS ESTUDANTES DE ARQUIVOLOGIA, 16., 2012, Vitória. *Anais...* Vitória: UFES, 2012a.

CÂNDIDO, F. de O.; SIQUEIRA, M. R.; SOUZA, K. I. M. de. Arquivos públicos estaduais e usuários virtuais: as parcerias instituídas. In: ENCUENTRO LATINOAMERICANO DE BIBLIOTECARIOS, ARCHIVISTAS Y MUSEÓLOGOS, 4., 2012, Buenos Aires. *Anais...* Buenos Aires: EBAM, 2012b.

CENÁRIO ARQUIVÍSTICO. Brasília, DF: Associação Brasileira de Arquivologia, 2002-. Semestral. ISSN 1676-5605. Edição temática: Usuários de arquivos.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. Comitê de Boas Práticas e Normas. Grupo de Trabalho sobre Acesso. *Princípios de acesso aos arquivos*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2012. (Publicações Técnicas, 56).

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. *Declaração Universal sobre os Arquivos*. Oslo, 2010. Disponível em: <[http://www2.iict.pt/archive/doc/ICA\\_2010\\_Universal-Declaration-on-Archives\\_PT\\_1\\_.pdf](http://www2.iict.pt/archive/doc/ICA_2010_Universal-Declaration-on-Archives_PT_1_.pdf)>. Acesso em: 20 jan. 2016.

DUCHEIN, M. *Los obstáculos que se oponen al acceso, a la utilización y a la transferencia de la información conservada en los archivos: un estudio del RAMP*. Paris: UNESCO, 1983.

ESPOSEL, J. P. P. A formação de recursos humanos para a área de arquivos permanentes e o que o arquivista espera do usuário. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ARQUIVOLOGIA, 4., 1979, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 1979. p. 87-91.

FAVIER, J. Les archivistes et les chercheurs. *Archivum: revue internationale des archives* publiée sous les auspices du Conseil International des Archives, Paris, v. 45, p. 191-197, 2000.

GALVINO, C. C. T. *Estudo de usuários do Arquivo Público Estadual Jordão Emerenciano*. 2006. 43f. Monografia (Especialização) – Centro de Artes e Comunicação. Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2006.

HERNANDES, C. P. *Metodologias utilizadas em estudos de usuários de arquivos*. 2012 36 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. *DataGramaZero: revista de Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, v. 5, n. 5, p. 10-15, out. 2004. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/out04/Art\\_04.htm](http://www.dgz.org.br/out04/Art_04.htm)>. Acesso em: 21 ago. 2015.

KURTZ, C. *O usuário do Arquivo Nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação*. 1990. 126 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1990.

MARTIN POZUELO, M. P. Los estudios de usuario: asignatura pendiente para la Archivística. Forinfo. *Revista Iberoamericana sobre usuarios de información*, Madrid, n. 17, 2002. Disponível em: <<http://lemi.uc3m.es/forinf@/index.php/Forinfo/article/view/75/77>>. Acesso em: 20 set. 2015.

MARTINS, I. de L. A utilização popular do arquivo. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ARQUIVOLOGIA, 4., 1979, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 1979. p. 443-449.

OLIVEIRA, L. M. V. de. *O usuário como agente no processo de transferência dos conteúdos informacionais arquivísticos*. 2006. 146 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2006. Disponível em: <<http://www.uff.br/ppgci/Dissertacao%20Lucia%20Oliveira.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2015.

PABÓN VALENCIA, J. E. Los servicios archivísticos. In: NUESTRA palabra: textos archivísticos panamericanos. Lima: Instituto Panamericano de Geografía e Historia, Comité de Archivos, 1996. p. 111-119.

RHOADS, J. B. *La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: un estudio del RAMP*. Paris: UNESCO, 1983.

RUIZ CAGIGAL, A. Estudios de usuarios y archivística: una alianza lógica. *Forinfo: revista iberoamericana sobre usuarios de información*, Madrid, n. 24, p. 7-13, 2004.

SANTOS, M. A. de L. *Atendimento a usuários de arquivos públicos: algumas reflexões e a experiência do ArPDF*. Brasília, DF: Arquivo Público do Distrito Federal, 1996. (Cadernos de Pesquisa, n. 5).

SANZ CASADO, E. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

SILVA, J. G. Usuários de instituições de arquivo: messageiros do “caos” ou parceiros do conhecimento e da ação comunicativa. In: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 1., 2004, Brasília. *Anais...* Brasília, DF: UnB, 2004. 1 CD-ROM.

SOUZA, K. I. M. de. *Arquivista: visibilidade profissional, formação, associativismo e mercado de trabalho*. Brasília, DF: Starprint, 2011.

SOUZA, K. I. M. de. *Políticas públicas: o uso dos arquivos na contemporaneidade*. Brasília, DF: Arquivo Público do Distrito Federal, 1997. (Cadernos de Pesquisa, n. 7).

SWIFT, M. El archivo: nuevas tareas, nuevos objetivos. *Tabula*, Salamanca, n. 3, p. 9-29, 1994.

TARRAUBELLA I MIRABET, X. Los archivos y sus usuarios. In: CONFERENCIA EUROPEA DE ARQUIVOS: LAS BASES DE LA PROFESIÓN, 5., 1997, Barcelona. *Anais...* Barcelona: Associació d'Arxivers de Catalunya, 1997. p. 190-204.

TAYLOR, H. *Los servicios de archivos y el concepto de usuario: estudio del RAMP*. Paris: UNESCO, 1984.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. *Resolução nº 4.033, de 9 de janeiro de 2013*. Dispõe sobre a aprovação da inclusão de disciplinas optativas na matriz curricular do Curso de Bacharelado em Arquivologia do CCH. Rio de Janeiro, jan. 2013. Disponível em: <<http://www2.unirio.br/unirio/prograd/pasta-teste/departamento-de-documentacao-e-registro-academico-ddra/normas-internas/resolucoes/resolucoes-2013/resolucoes-2013-arquivo/Resol.%204033.pdf>>. Acesso em: 1 set. 2015.

VASCONCELOS, K.; VERAS, M. de F.; SOUZA, K. I. M. de. Instituições e usuários de arquivos: as formas de diálogo. In: SIMPÓSIO BAIANO DE ARQUIVOLOGIA, 3., 2011, Salvador. *Anais ...* Salvador: Associação dos Arquivistas da Bahia, 2011. p. 1-8. Disponível em: <<http://www.arquivistasbahia.org/3sba/anais/>>. Acesso em: 1 set. 2015.

YAKEL, E. Listening to users. *Archival Issues: journal of the Midwest. Archival Issues*, Ohio, v. 26, n. 2, p. 111-127, 2002.