



III Congresso Nacional de Arquivologia

20 a 24 de outubro - Rio de Janeiro

Anais do III Congresso Nacional de Arquivologia
"Arquivologia e suas múltiplas interfaces"
Edição Ampliada



AAERJ

Associação dos Arquivistas
do Estado do Rio de Janeiro



ENARA

Executiva Nacional das Associações
Regionais de Arquivologia

De 20 a 24 de outubro de 2008
Rio de Janeiro

Executiva Nacional Das Associações Regionais De Arquivologia - ENARA

Coordenador: Daniel Beltran Motta

Entidades Filiadas:

ABARQ - Associação Brasiliense de Arquivologia

Presidente: Guaraci Paes

AAERJ - Associação dos Arquivistas do Estado do Rio de Janeiro (Coord.)

Presidente: Carlos Frederico Machado

AARQES - Associação dos Arquivistas do Estado do Espírito Santo

Presidente: André Malverdes

AAPR - Associação dos Arquivistas do Paraná

Presidente: Eleopécio Fiori

AABA - Associação dos Arquivistas da Bahia

Presidente: Pablo Soledade de Almeida Santos

Coordenação do III Congresso Nacional de Arquivologia

AAERJ - Associação dos Arquivistas do Estado do Rio de Janeiro

Coordenação Geral:

Daniel Beltran Motta - Coordenador da ENARA

Carlos Frederico Machado - Presidente da AAERJ

Anna Carla Almeida Mariz - Presidente da Comissão Científica do III CNA

Equipe de Apoio:

Alex Pereira de Holanda

Lucina Ferreira Matos

Marcelo Nogueira de Siqueira

Patrícia Kelly dos Santos

Paulo Rodrigues

Renato Motta

Vanessa de Arruda Jorge

Welder Antônio Silva

Wagner Ridolphi

Equipe de Divulgação:

Paraíba: Marcela Teixeira	Rio Grande do Sul: Vinícius Mitto Navarro
Bahia: Ricardo Sodré Andrade	São Paulo: Inaldo Nascimento Conceição
Goiás: José Adilson Dantas	Distrito Federal: Associação Brasiliense de Arquivologia – ABARQ
Paraná: Associação dos Arquivistas do Paraná – AAPR	Espírito Santo: Associação dos Arquivistas do Estado do Espírito Santo - AARQES

Comissão Científica

Anna Carla Almeida Mariz, DSc (Presidente)

José Maria Jardim, DSc

Luiz Cleber Gak, DSc

Julia Bellesse da Silva Lins, DSc

Vanderlei Batista dos Santos, MSc

Daniel Flores, DSc

Elaine Coutinho Marcial, MSc

Márcia Valéria Brito Costa, MSc

Comissão de Apoio Científico:

Alex Pereira de Holanda

Lucina Ferreira Matos

Marcelo Nogueira de Siqueira

Vanessa de Arruda Jorge

Welder Antônio Silva

Equipe Editorial

Coordenação:

Anna Carla Almeida Mariz
Daniel Beltran Motta

Projeto Gráfico:

Anna Carla Almeida Mariz
Daniel Beltran Motta
Welder Antônio Silva
Michel El-Chaer Saddock de Sá

Redação e Organização:

Anna Carla Almeida Mariz
Daniel Beltran Motta
Lucina Ferreira Matos
Vanessa de Arruda Jorge
Welder Antônio Silva

Revisão:

Anna Carla Almeida Mariz
Daniel Beltran Motta
Vanessa de Arruda Jorge
Welder Antônio Silva

Edição e Distribuição:

ENARA - Executiva Nacional das Associações Regionais de Arquivologia
AAERJ - Associação dos Arquivistas do Estado do Rio de Janeiro
III Congresso Nacional de Arquivologia

C749t Congresso Nacional de Arquivologia (3. : 2008 : Rio de Janeiro, RJ)
III Congresso Nacional de Arquivologia : tema, arquivologia e suas múltiplas interfaces . - ed. aum. - Rio de Janeiro : ENARA : AAERJ, 2008.
1 cd-rom ; 4 ¾ pol.

1. Arquivologia - Congressos. I. Executiva Nacional das Associações Regionais de Arquivistas (Brasil).
II. Associação dos Arquivistas do Estado do Rio de Janeiro.
III. Título.

CDD: 027
ISBN: 978-85-62320-00-2

III Congresso Nacional de Arquivologia

Tema: "Arquivologia e suas múltiplas interfaces"

Eixos temáticos:

A Arquivologia contemporânea: métodos, objetos e dimensões teóricas.

A Arquivologia e suas relações com outros campos do conhecimento (seja nas práticas profissionais ou na produção do saber arquivístico)

Áreas de concentração:

1. Ensino e pesquisa em Arquivologia
2. Políticas arquivísticas
3. Normalização arquivística
4. Gestão e preservação de documentos digitais
5. Gestão e preservação de documentos audiovisuais
6. Tendências no mercado de trabalho
7. Relações interdisciplinares: confluências e antinomias.

Ementa:

A Arquivologia como território interdisciplinar. A arquivologia e as ligações que podem contribuir para o seu desenvolvimento. Os pontos de união com as outras áreas com as quais se relaciona e/ou faz fronteira, a compreensão dessas relações, os pontos de convergência e divergência e as disciplinas que favorecem os estudos arquivísticos e são favorecidas por eles. A arquivologia e o seu próprio território. A relação entre as partes do todo. O fortalecimento e o desenvolvimento da arquivologia. Reflexões sobre a área e as questões referentes ao seu objeto de estudo, considerando as suas especificidades.

Sessão de Abertura

Dia 20/10 – Arquivo Nacional
18hmin – 21h00min

Palestra:

Construção das múltiplas interfaces da Arquivologia

Maria Izabel de Oliveira

Sessões Plenárias

Dia 21/10 - Auditório – 25º andar
9h00min - 12h30min

Ensino e Relações Interdisciplinares da Arquivologia

Mediador: Renato Tarciso Barbosa de Sousa

Palestras:

Dimensões interdisciplinares da Arquivologia

José Maria Jardim

Ensino: tendências para a formação em Arquivologia

Luiz Cleber Gak

**Archivística y Sociedad. Un alianza imprescindible para el afianzamiento de la
profesión**

Maria da Paz Martín-Pozuelo Campillos

Dia 23/10 - Auditório – 25º andar
9h00min - 12h30min

Gestão e Preservação de Documentos Digitais

Mediador: Vanderlei Batista dos Santos

Palestras:

Fatores de risco de perda de documentos eletrônicos de caráter arquivístico
Mário Augusto Muniz Guedes

**Certificação Digital integrada ao GED: conceitos,
fundamentos, aplicabilidades e desafios para migração de documentos
analógicos para digitais**
Stefano Kubiça

Dia 24/10 - Auditório – 25º andar
9h00min - 12h30min

Normalizações e Políticas Arquivísticas

Mediador: Paulo Knauss

Palestras:

Normas e Políticas Públicas Arquivísticas: uma abordagem conceitual
Ana Celeste Indolfo

ISDF: Uma nova norma para a recuperação do contexto
Vitor Manoel Marques da Fonseca

Análisis prospectivo de las políticas archivísticas en españa
Maria da Paz Martín-Pozuelo Campillos

Comunicações Livres

Dia 21/10 - Sala 4 – 18º andar
14h00min – 17h30min

Moderador: Ricardo Sodré Andrade
(Mestrando em Ciência da Informação - UFBA)

Programa de Gestão Documental do Estado do Espírito Santo– PROGED
Alessandra Baptista Lyrio, Herlon Nardoto Gomes, Sandro Pandolpho da Costa,
Jussara Texeira, Ruth Mirian Salay de Mello, Aline Souza Gaigher, Silas Raasch

Integração de instrumentos de gestão documental ao sistema de correspondência e processos administrativos da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)

Vânia Medeiros Ribeiro, Maria Lourdes Blatt Ohira, Delsi Fries Davok

Gestão Arquivística de Documentos no Jornal Correio Braziliense: do planejamento à ação

Vânia Caldas, Paulo Vinícius Sette de Lima Mello, Michelle Ribeiro Cortês

Sistema de Acervos e Arquivos da Universidade Federal do Rio Grande do Sul: o projeto-piloto na Faculdade de Ciências Econômicas

Flavia Helena Conrado, Maria do Rocio Fontoura Teixeira

A gestão arquivística em uma instituição de ensino em saúde: um estudo de caso

Aline Pestana de Menezes, Ana Carolina Andrade dos Santos, Janete Romeiro, José Mauro da Conceição Pinto, Rodrigo Ferreira do Carmo

Padronização de instrumentos de classificação de documentos arquivísticos: uma proposta para as Instituições Federais de Ensino Superior e Tecnológico do Ministério da Educação

Inaldo Nascimento Conceição

Identificação de tipologias documentais como parâmetro para avaliação de documentos contábeis

Rafaela Augusta de Almeida

Dia 21/10 - Sala 5 – 18º andar
14h00min – 17h30min

Moderadora: Lucina Ferreira Matos
(Mestranda em História, Política e Bens Culturais - FGV)

A contribuição da Arquivística para a gestão do acervo fotográfico de um Museu: O caso do Museu Histórico e de Artes de Ibiporã – PR - “Espaço de Memória”

Gleice Carlos Nogueira Rodrigues

Acervo fotográfico: produto das funções e atividades da Escola de Enfermagem Nossa Senhora Medianeira
Luciana Souza de Brito

Caricatura: análise, interpretação e representação documentária da imagem/texto
Rita de Cássia Souza Ribeiro

Representação e uso da fotografia jornalística em banco de imagens
Joice Cleide Cardoso Ennes de Souza

A migração de suporte para preservação do acervo sonoro da Rádio MEC
Marcelo de Oliveira Albuquerque e Munik de Araujo Miranda

Nova dança para uma velha orquestra: os sistemas nacionais de informação
Miriane da Costa Peregrino

A engenharia social e os profissionais da informação de arquivos empresariais
Tiago Braga da Silva, Attilio Provedel

Dia 22/10 - Sala 4 – 18º andar
14h00min – 17h30min

Moderador: André Ricardo de A. V. Luz
(Mestrando em Ciência da Informação - UFF/IBICT)

Fluxos documentais em ambientes empresariais: características, tipologias e usos
Danilo André Bueno, Marta Lígia Pomim Valentim

Letramento digital: um subsídio na formação do profissional arquivista
Carlos Eugênio da Silva Neto, Janecely Silveira de Lima, João Wandemberg Gonçalves Maciel

Uma nova geração de instrumentos arquivísticos de referência: a publicação dos produtos das descrições arquivísticas em meio eletrônico
Ricardo S. Andrade, Rubens R. G. da Silva

Repositórios Digitais e unidades de informação tradicionais e suas interfaces na Sociedade Informacional
Sílvia Mendes Masson

Documentos eletrônicos em processos comerciais: o caso das cidades de Angra dos Reis (RJ) e São Paulo (SP)
Alexandre de Souza Costa, Alexandre de Souza Pontes

Projeto de modernização dos arquivos do TJDFT – ÁREA-FIM – PROMA

Otacílio Guedes Marques

Proposta de critérios para escolha de software gerenciador de arquivo: o caso do Centro de Memória da Extensão da UFES

Alzinete Maria Rocon Biancardi, Edílson Freire Filho, Luiz Carlos da Silva

Assinatura digital como fenômeno infocomunicacional: estudo de caso no judiciário brasileiro

Moisés Rockembach, Lizete Dias de Oliveira

Dia 22/10 - Sala 5 – 18º andar
14h00min – 17h30min

Moderador: Flávio Leal da Silva
(Professor da UNIRIO e Doutorando em Memória Social – UNIRIO)

O arquivo e a memória das minorias sociais: um estudo do fundo “Grupo Somos” do Arquivo Edgard Leuenroth

Antonio Gouveia de Sousa

Memória do trabalho: o tratamento do fundo documental do Sindicomerciários-ES e a sua importância para a história local

André Malverdes

Arquivos pessoais como fonte de pesquisa para a Memória Institucional

Renato Crivelli Duarte

Estudo dos princípios de indexação e recuperação da informação em entrevistas de história oral

Daniele Cavaliere Brando

Usuários e pesquisas do arquivo da Casa de Memória Edmundo Cardoso (ACMEC)

Tassiara Jaqueline Fanck Kich, Carlos Blaya Perez

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

Ivone Pereira de Sá, Jean Maciel Xavier

Tratamento da documentação processual manuscrita do acervo do Tribunal Regional Federal do Rio de Janeiro século XIX e XX - características e peculiaridades

Solange Barbosa Bittencourt, Rosangela Maria Gaudie Ley Meneses

Antecedentes y perspectivas de la gestión del conocimiento en el Archivo Nacional de la República de Cuba desde la actividad de superación y postgrado visto a través de fuentes documentales

Edison Yamir Toledo Díaz

Dia 23/10 - Sala 4 – 18º andar
14h00min – 17h30min

Moderador: Welder Antônio Silva
(Mestrando em Ciência da Informação – UFF/IBICT)

A noção de informação arquivística na produção de conhecimento em
Arquivologia no Brasil (1996-2006)
Eliezer Pires da Silva

A produção científica relacionada à Arquivística no Brasil: configuração de
um campo extradisciplinar
Angelica Alves da Cunha Marques, Georgete Medleg Rodrigues

A construção discursiva em Arquivologia: aspectos conceituais
Thiago Henrique Bragato Barros, João Batista Ernesto de Moraes

A trajetória da Arquivologia: três visões sobre os arquivos
Eliezer Pires da Silva

A formação do estudante de Arquivologia da Universidade Estadual da
Paraíba
Aryelly S. C. de Sousa, Francinete F. de Sousa, Josivan Soares Ferreira, José Tavares dos Santos

O mercado de trabalho do profissional arquivista da UEL face à sua formação
Edilene Fatel Aureliano, Gisele Barreiros Oliveira, Linete Bartalo

A importância da leitura para os discentes do Curso de Arquivologia da
Universidade Estadual da Paraíba/UEPB
Josivaldo Soares Ferreira, Josivan Soares Ferreira, Marli Batista Fidelis, Josenildo Forte de Brito

Monitoria Eletrônica e Hipertextos: relevância de sua aplicação no ensino aos
profissionais da informação
Fernanda Pereira, Benildes Coura M. S. Maculan, Gercina Angela Borém O. Lima

Trabalhos apresentados nos Eventos Paralelos

21/10 - Auditório - 25º andar
14h00min – 17h30min

IV Reunião de Arquivos Judiciais

Gestão de documentos no Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro: uma evolução em gestão de documentos públicos
Gilberto de Souza Cardoso

22/10 - Auditório – 22º andar
09h00min – 12h30min

I Encontro Nacional de Arquivos Médicos

Projeto de revitalização e modernização dos Arquivos Médicos
Vania Franco de Oliveira

22 /10 - Sala 1 - 18º andar
09h00min – 12h30min

I Encontro Nacional de Documentação do Setor Energético

Nível de satisfação da organização documental da Usina Hidrelétrica de Itiquira – MT
Mariza Inês da Silva Pinheiro, Josilaine Oliveira César

23/10 - Sala 1 - 18º andar
14h00min – 17h30min

V Encontro de Paleografia e Diplomática

A Diplomática Arquivística Contemporânea: o papel teórico de Luciana Durante
Natália Bolfarini Tognoli

22/10 - Auditório – 22º andar
14h00min – 17h30min

II Encontro de Arquivos do Poder Legislativo

Os arquivos do Poder Legislativo da Paraíba: uma proposta de gestão documental
Ana Isabel de Souza Leão Andrade

Agradecimentos

Ana Lúcia Ferreira Gonçalves

André Ricardo Luz

Anna Szlejcher

Beatriz Kushnir

Carla Cavalcante de Hollanda

Carlos Wilton

Charley Luz

Cláudia Bemfica

Clube de Engenharia

Conselho Nacional de Arquivos

Ely Bastos de Lima

Fernanda Soares

Flávio Leal da Silva

João Euripedes Franklin Leal

João Nepomuceno

Lamberto Ricarte Serra Júnior

Marcos Moyses da Cunha

Maria Luiza Cavalcanti Jardim

Roberto da Costa Cardoso

Secretaria de Turismo da Prefeitura do Rio

Tereza Eleutério de Sousa

Vânia Maria Franco de Oliveira

Abertura do Congresso

A construção das múltiplas interfaces da arquivologia	18
---	----

Sessões Plenárias

Dia 21-10 Tema: Ensino e Relações Interdisciplinares da Arquivologia

Resumo do Mediador	27
--------------------	----

Ensino e relações interdisciplinares da Arquivologia	30
--	----

Ensino: tendências para a formação em Arquivologia	44
--	----

Archivística y Sociedad. Un alianza imprescindible para el afianzamiento de la profesión
(Texto não enviado pela palestrante)

Dia 23-10 Tema: Gestão e Preservação de Documentos Digitais

Resumo do Mediador	60
--------------------	----

Fatores de Risco de Perda de Documentos Eletrônicos de Caráter Arquivístico	63
---	----

Certificação Digital integrada ao GED: conceitos, fundamentos, aplicabilidades e desafios para migração de documentos analógicos para digitais	99
--	----

Dia 24-10 Tema: Normalizações e Políticas Arquivísticas

Resumo do Mediador	123
--------------------	-----

Normas e políticas públicas arquivísticas: uma abordagem conceitual	126
---	-----

ISDF: uma nova norma para a recuperação do contexto	138
---	-----

Análisis prospectivo de las políticas archivísticas en españa (Texto não enviado pela palestrante)

Comunicações Livres

Dia 21-10 sala 4

Resumo do moderador	146
Programa de gestão documental do estado do Espírito Santo – PROGED	148
A Gestão Arquivística em uma Instituição de Ensino em Saúde: um Estudo de Caso	157
O Sistema de Acervos e Arquivos da Universidade Federal do Rio Grande do Sul: um relato das atividades do projeto-piloto de organização do acervo documental da Faculdade de Ciências Econômicas	170
Padronização de instrumentos de classificação de documentos arquivísticos: uma proposta para as instituições federais de ensino superior e tecnológico do ministério da educação.	185
Gestão arquivística de documentos no jornal correio brasileiro : do planejamento à ação	203
Identificação de tipologias documentais como parâmetro para avaliação de documentos contábeis.	223
Integração dos instrumentos de gestão documental ao sistema de correspondência e processos administrativos (CPA) da universidade do estado de santa catarina (UDESC)	249

Dia 21-10 sala 5

Resumo do moderador	267
A engenharia social e os profissionais da informação de arquivos empresariais	269
A contribuição da arquivística para a gestão do acervo fotográfico de um museu.	283
Representação e uso da fotografia jornalística em banco de imagens	300
Acervo fotográfico: produto das funções e atividades da Escola de Enfermagem. Nossa Senhora Medianeira de Santa Maria	319
A migração de suporte para preservação do acervo fonográfico da rádio MEC	333
Nova dança para uma velha orquestra os sistemas nacionais de informação	346
Caricatura: análise, interpretação e representação documentária da imagem/texto	366

Dia 22-10 sala 4

Resumo do moderador (Texto não enviado pelo moderador)

Documentos eletrônicos em processos comerciais: o caso das cidades de Angra dos Reis (RJ) e São Paulo (SP)	386
Fluxos documentais em ambientes empresariais: características, tipologias e usos	405
Letramento digital: um subsídio na formação do profissional arquivista	416
Proposta de Critérios para Escolha de Software Gerenciador de Arquivo: O Caso do Centro de Memória da Extensão da Ufes	430

Assinatura digital como fenômeno infocomunicacional: estudo de caso no judiciário brasileiro	440
Projeto de modernização dos arquivos do TJDFT – área-fim – PROMA	453
Uma nova geração de instrumentos arquivísticos de referência: a publicação dos produtos das descrições arquivísticas em meio eletrônico	468
Repositórios Digitais e unidades de informação tradicionais e suas interfaces na Sociedade Informacional	482

Dia 22-10 sala 5

Resumo do moderador	503
Memória do trabalho: o tratamento do fundo documental do Sindicomerciários-ES e a sua importância para a história local	505
O arquivo e a memória das minorias sociais: um estudo do fundo grupo 'Somos' do arquivo Edgard Leuenroth	514
Estudo dos princípios de indexação e recuperação da informação em entrevistas de história oral	526
Antecedentes y perspectivas de la gestión del conocimiento en el Archivo Nacional de la República de Cuba desde la actividad de superación y postgrado visto a través de fuentes documentales.	539
Estudo de Usuários como instrumento para gestão de arquivos permanentes: aplicação na Casa de Oswaldo Cruz/FIOCRUZ	555
Arquivos pessoais como fonte de pesquisa para a Memória Institucional	566
Tratamento da documentação processual manuscrita do acervo do tribunal regional federal do Rio de Janeiro século XIX e XX – características e peculiaridades	579
Usuários e pesquisas do arquivo da casa de memória Edmundo Cardoso (ACMEC)	594

Dia 23-10 sala 4

Resumo do moderador	610
A produção científica relacionada à Arquivística no Brasil: configuração de um campo extradisciplinar	618
A trajetória da arquivologia: três visões sobre os arquivos	636
A noção de informação arquivística na produção de conhecimento em arquivologia no Brasil (1996-2006)	656
Monitoria Eletrônica e Hipertextos: relevância de sua aplicação no ensino aos profissionais da informação	676
A formação do estudante de arquivologia da universidade estadual da Paraíba	687
O mercado de trabalho do profissional arquivista da Universidade Estadual de Londrina–UEL-face à sua formação	701
A importância da leitura para os discentes do curso de arquivologia da universidade estadual da Paraíba/UEPB	717
A construção discursiva em arquivologia: aspectos conceituais	734

Eventos Paralelos	
I Encontro Nacional de Arquivos Médicos	
Projeto de revitalização e modernização dos arquivos médicos	754
I Encontro Nacional de Documentação do Setor Energético	
Nível de satisfação da organização documental da usina hidrelétrica de Itiquira – MT	771
II Encontro de Arquivos do Poder Legislativo	
Os arquivos do poder legislativo da Paraíba: uma proposta de gestão documental	788
IV Reuniões de Arquivos Judiciais	
Gestão de documentos no poder judiciário do estado do Rio de Janeiro	801
V Encontro de Paleografia e Diplomática	
A diplomática arquivística contemporânea: o papel teórico de Luciana Duranti	824



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

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

Ivone Pereira de Sá

ivonesa@coc.fiocruz.br

Serviço de Gestão da Informação – COC/FIOCRUZ

Jean Maciel Xavier

jeanm@coc.fiocruz.br

Sala de Consulta – DAD/COC/FIOCRUZ

RESUMO:

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

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

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

PALAVRAS-CHAVE:

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



Introdução:

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

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

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

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



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

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

A importância da aplicação de Estudos de Usuários em Arquivos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Estado da Arte - andamento do projeto:

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

Elaboração de piloto do questionário para os usuários

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Próximos passos:

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

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



Considerações finais

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

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

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



Referências:

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

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

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

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

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

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

Gómez ND. **La conducta informativa de los físicos: un estudio cualitativo de usuarios.** Disponível em (<http://www.bl.fcen.uba.ar/webf fisico1.doc>). Acessado em 15 Jul. 2008.

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

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

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

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

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

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

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



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

Arquivistas unidos pelo fortalecimento da profissão!!!

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

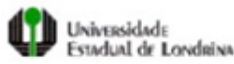
_____. **Casa de Oswaldo Cruz: estudo dos usuários do Departamento de Arquivo e Documentação** [Monografia de Graduação]. Niterói: UFF; 2000.



III Congresso Nacional de Arquivologia

20 a 24 de outubro – Rio de Janeiro

Apoiadores :



Patrocínio



Realização



Organização

