

Usuários dos arquivos

Uma análise dos congressos nacionais de arquivologia

Archives' users: analysis of national archival science conferences / Usuarios de los archivos: un análisis de los congresos nacionales de archivística

RESUMO

Os eventos científicos em arquivística constituem espaço de reflexão dos aspectos teóricos e práticos do exercício profissional do arquivista. Por meio de uma pesquisa de caráter exploratório, abordando aspectos qualitativos e quantitativos, analisaram-se os pontos de discussão sobre os usuários nas edições do Congresso Nacional de Arquivologia, sendo constatada uma participação ínfima.

Palavras-chave: arquivo; pesquisador; evento científico.

ABSTRACT

The scientific events in archival science are a space for reflection on the theoretical and practical aspects of the archivist's professional practice. Through an exploratory research, addressing the qualitative and quantitative aspects, the points of discussion about users in the editions of the national archival science conference were analyzed, showing a very small participation.

Keywords: archives; researcher; scientific event.

RESUMEN

Los eventos científicos en archivística son un espacio para la reflexión sobre los aspectos teóricos y prácticos de la práctica profesional del archivero. Por medio de una investigación exploratoria, abordando los aspectos cualitativos y cuantitativos, se analizaron los puntos de discusión sobre los usuarios en las ediciones del congreso nacional de archivística, mostrando una participación muy pequeña.

Palabras clave: archivo; investigador; evento científico.

Katia Isabelli Melo

Doutora em Documentación: archivos y bibliotecas en el entorno digital pela Universidad Carlos III, Espanha. Professora do Curso de Arquivologia da Universidade de Brasília (UnB), Brasil
isabelli@unb.br

Introdução

Com o propósito de analisar as reflexões sobre os usuários dos arquivos nos eventos científicos de arquivologia, é fundamental que se apresente, inicialmente, a conceituação adotada para o termo. A definição clássica, segundo o *Dicionário brasileiro de terminologia*, publicado em 2005 pelo Arquivo Nacional, consiste em “pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador” (p. 169). Outro conceito assinala que “o usuário do arquivo é o cliente que temos que satisfazer plenamente em suas necessidades de informação” (Pabón Valencia, 1996, p. 116), com apropriação do termo “cliente”, utilizado pelas bibliotecas.

À parte do gerenciamento dos documentos e dos procedimentos que interferem em sua preservação, a razão de ser dos arquivos é manifesta ao possibilitar e garantir o acesso dos usuários às informações contidas em seu acervo documental. Entende-se, portanto, o usuário como um elemento primordial e imprescindível para o cumprimento de uma das funções arquivísticas, a difusão. Embora seja um elemento essencial que usufrui das diversas ações promovidas pelos arquivos e que revela categorizações, pouco se analisa e se discute sobre as implicações do uso que é feito dos arquivos e de como as informações têm sido prestadas aos usuários, quais os tipos de informação, suas fontes e sua qualidade, e em que frequência são concedidas.

Particularmente, alguns procedimentos internos de gerenciamento dos acervos por parte das instituições arquivísticas podem impactar e interferir nas pesquisas. Isso se aplica no tempo de duração do atendimento prestado ao usuário, na permissão de uso do acervo (Castro, 2008), ou mesmo na interferência da informação que é dada – como as sugestões e norteamentos muitas vezes podem culminar na influência sobre uma pesquisa. Como elementos dificultadores na obtenção e recuperação da informação, Hugh Taylor (1984) assinala o índice reduzido de profissionais que atuam nos arquivos, assim como a ausência de centralização das informações em uma mesma instituição. Em complemento, Helen Forde (1991), no estudo elaborado pelo Records and Archives Management Programme (Ramp), sinaliza sobre um programa de formação que contemple tanto os usuários quanto os profissionais responsáveis pelo atendimento nos arquivos, constituindo o primeiro manual que enfoca a relação entre os usuários, os arquivos e os arquivistas.

Como referencial teórico, verifica-se a ausência de publicação específica que aborde as características dos usuários e pesquisadores dos

arquivos, sendo recorrente a busca nos manuais de estudos de usuários da biblioteconomia, que diferem da realidade das instituições arquivísticas. Buscando contribuir para a disseminação de novos estudos e possibilitar outros olhares, a Associação Brasileira de Arquivologia publicou, em 2010, uma edição temática da revista *Cenário Arquivístico* abordando os usuários dos arquivos.¹

Os eventos científicos nacionais na área arquivística congregam arquivistas, docentes, estudantes de arquivologia, historiadores, profissionais que atuam nos arquivos e de áreas afins, constituindo um espaço de reflexão sobre o pensar, o fazer, o atuar nos arquivos. Esses eventos compõem o cenário ideal para os debates sobre a evolução da teoria arquivística, as funções dos arquivos, o exercício profissional do arquivista na sociedade e sua relação com os usuários, sendo abordados nas plenárias, com a participação de profissionais convidados e a temática pré-definida. Por sua vez, o espaço destinado às comunicações livres reserva-se à apresentação de pesquisas em andamento ou finalizadas, estudos de caso, contemplando os relatos de bolsistas de agências de fomento, de iniciação científica, arquivistas e discentes, contribuindo tanto para a visibilidade da área quanto para a ampliação da produção acadêmica e científica.

A pesquisa se propõe a identificar qual é a parcela de indagação sobre os usuários no contexto do Congresso Nacional de Arquivologia (CNA), buscando estabelecer um paralelo com a proposta de Melo (2017), ao considerar que o tema carece de maior abordagem nos programas de formação dos cursos de arquivologia.

No campo metodológico, a pesquisa, de caráter exploratório, analisou os aspectos quantitativos e qualitativos dos artigos apresentados nas sessões de comunicações livres das oito edições do CNA, contemplando o espaço temporal de 2004 a 2018, com predominância do usuário dos arquivos e seus variados contextos. Na análise qualitativa, estabeleceram-se sete categorias que expressam a similaridade com o termo “usuário”: formação, acessibilidade, qualidade nos arquivos, web, difusão, estudos de usuários e mediação da informação. Em complemento, agregou-se o perfil dos autores.

Inicialmente mensuraram-se os artigos de acordo com as edições do CNA. Num segundo momento, elegeram-se, com base nos títulos, palavras-chave e resumos desses artigos, os estudos que indicavam similaridade

¹ Após a edição desse número temático, a revista *Cenário Arquivístico* deixou de ser publicada.

com o usuário, seja nas questões de acessibilidade, estudos para identificar o perfil, mediação da informação ou ainda nos aspectos avaliativos da qualidade dos serviços e produtos disponibilizados. Como fontes de pesquisa bibliográfica, foram considerados tanto o programa oficial e o caderno de resumos das edições do congresso quanto os anais² disponíveis na web, no formato PDF.

Conhecendo os usuários

O usuário interno caracteriza-se como aquele que produz a informação em âmbito institucional e que poderá apropriar-se dela posteriormente. Qualificados como usuários externos à organização, inserem-se aqueles que acodem aos arquivos com o propósito de atender às suas indagações, seja comprovando-as ou refutando-as. Esse grupo é integrado por quatro categorias, conforme definido por Tarraubella Mirabet (1997): os pesquisadores profissionais, os pesquisadores aficionados, os estudantes, universitários ou não, e os cidadãos em geral.

A literatura arquivística carece de publicações específicas e manuais que abordem os usuários. Um dos manuais aplicados com adaptações aos estudos dos usuários nos arquivos consiste em um estudo do professor Elias Sanz Casado, da Universidad Carlos III, de Madrid, autor da obra *Manual de estudios de usuarios*, que reflete a realidade das bibliotecas.

Alguns estudos discorrendo sobre a política de acesso, a transferência da informação e os serviços de arquivos foram publicados pelo Records and Archives Management Programme (Ramp), sendo um dos pioneiros *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*, de Michel Duchein (1983). Posteriormente, Hugh Taylor publica *Los servicios de archivos y el concepto de usuario: estudio del Ramp*, em 1984. Completando o ciclo, em 1993, James Rhoads surge com a contribuição intitulada *La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: un estudio del Ramp*.

Os usuários contam com outro aporte, as cartas de serviço, estabelecidas em função do decreto n. 9.094, de 17 de julho de 2017.³ Por meio das cartas, as instituições públicas informam sobre os serviços e produtos

2 Em algumas edições, foram percebidas alterações no aspecto quantitativo total, sem que isso inviabilizasse a análise qualitativa, visto que os textos com referência aos usuários e usos dos arquivos estavam acessíveis na íntegra.

3 O referido ato normativo revogou o decreto n. 6.932, de 11 de agosto de 2009.

que disponibilizam, incluindo instruções sobre os tipos de atendimento, se presencial ou a distância, abarcando os prazos de tempo previstos para resposta à demanda apresentada. Revela-se como o compromisso de excelência assumido no atendimento de qualidade para o cidadão, conforme estabelecido na carta do Arquivo Nacional (2016).

Ao estabelecerem direitos e deveres dos usuários, os órgãos públicos adotam atos normativos que especificam essas questões. Na esfera municipal, identificou-se o decreto n. 985, de 15 de março de 2011, do município de Mesquita, no Rio de Janeiro, que “dispõe sobre as normas e procedimentos de protocolo, documentação e Arquivo Público Municipal de Mesquita”. Posteriormente, com proposta similar, o Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro, por meio da portaria n. 9, de 18 de abril de 2013, especifica instruções para os seus usuários e pesquisadores em geral.

Na esfera federal, no que se refere à política de acesso e às normas legais, o Estado brasileiro promulgou a lei n.12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI). Quanto aos prazos de sigilo aplicados a determinadas categorias de documentos, a LAI assemelha-se aos preceitos aceitos em diversos países.⁴ Pretende-se, com o instrumento normativo, uma aproximação mais efetiva do cidadão em geral na busca às informações e às instituições arquivísticas.

No âmbito acadêmico, constatou-se que a temática dos usuários dos arquivos revela-se pouco expressiva, maiormente nas pesquisas vinculadas aos programas de pós-graduação.⁵ Paradoxalmente, os estudos com maior incidência resultam dos trabalhos de conclusão de curso, sobretudo com a identificação do perfil do usuário de instituições arquivísticas, embora as reflexões sobre os usuários revelem a abordagem superficial do tema nos programas dos cursos de formação em arquivologia. Em alguns cursos, percebe-se uma disciplina que enfoca, mais precisamente, os estudos sobre os usuários, assemelhando-se às propostas oriundas das bibliotecas (Melo, 2017).

⁴ 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 dois a trinta anos, ou mais.

⁵ Inicialmente, a pesquisa se propunha a identificar a produção científica sobre os usuários dos arquivos nas teses e dissertações da faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília (UnB). Constatada a quase inexistência de dados, recebeu um novo direcionamento. A pesquisa foi desenvolvida por Ester Eiko Duarte Kimura e Mayara Dias Miranda, graduandas do curso de arquivologia, sob orientação da professora doutora Katia Isabelli Melo. Os resultados estão em fase de atualização para submissão à publicação.

Contudo, é importante observar que esse campo de estudos constitui um aporte na identificação do perfil do usuário, ao mesmo tempo em que permite medir o grau de satisfação dos usuários em relação à qualidade dos serviços e produtos oferecidos pelos arquivos. Nesse aspecto, a carta de serviços, citada anteriormente, apresenta os indicadores que possibilitam essa medição. Verifica-se, ainda, poucas abordagens na associação dos usos e usuários dos arquivos e, em outras ocasiões, as reflexões estão associadas a disciplinas na modalidade optativa, inibindo a participação efetiva da totalidade dos discentes, assim como novos olhares sobre o tema (Melo, 2017).

A comunidade arquivística brasileira tem produzido, nos últimos anos, diversos estudos, sendo parte deles decorrentes das pesquisas de doutorado realizadas tanto no país quanto no exterior. Entretanto, existem lacunas a serem preenchidas, sobretudo com novos olhares e reflexões sobre a relação dos usuários com os arquivos, com o arquivista.

Na tentativa de mais aproximação e integração com o usuário, as instituições arquivísticas desenvolvem ações de difusão, projetos e parcerias. O Arquivo Nacional, a partir de 2017, desenvolve o projeto “Com a palavra, o usuário”, no qual permite que os pesquisadores experientes possam discorrer e dialogar com a instituição sobre as etapas de desenvolvimento de suas pesquisas. O relato é gravado e veiculado pelas redes sociais em tempo real, facultando ao usuário uma aproximação e um *feedback* com a própria instituição, visando a um atendimento com nível de excelência e qualidade.

Surgimento do Congresso Nacional de Arquivologia

Brasília foi palco do primeiro CNA, ocorrido em 2004. Como promotora do evento, a Associação Brasileira de Arquivologia (Abarq) convidou o curso de arquivologia da Universidade de Brasília (UnB) para uma parceria. O congresso, inicialmente sem a pretensão de manter-se em edições subsequentes, congregou arquivistas, profissionais de áreas afins, docentes, pesquisadores, discentes e interessados na área.

A partir da primeira edição, o evento se estabelece com edições bienais. De 2004 até a presente data, ocorreram oito edições do CNA, sendo a última realizada em João Pessoa, no ano de 2018. O Quadro 1 reflete as edições do congresso, o ano de realização, as associações promotoras e a temática abordada.

Quadro 1 – Edições do CNA⁶

Edição	Período de realização	Associação	Local	Tema
I	23 a 26 de novembro de 2004	Associação Brasileira de Arquivologia, Abarq	Brasília (DF)	Os arquivos no século XXI: políticas e práticas de acesso à informação
II	23 a 27 de julho de 2006	Associação dos Arquivistas do Estado do Rio Grande do Sul, AARS	Porto Alegre (RS)	Os desafios do arquivista na sociedade do conhecimento
III	20 a 24 de outubro de 2008	Associação dos Arquivistas do Estado do Rio de Janeiro, AAERJ	Rio de Janeiro (RJ)	Arquivologia e suas múltiplas interfaces
IV ⁷	19 a 22 de outubro de 2010	Associação dos Arquivistas do Estado do Espírito Santo, AARQES	Vitória (ES)	A gestão de documentos arquivísticos e o impacto das novas tecnologias de informação e comunicação
V	1 a 5 de outubro de 2012	Associação dos Arquivistas da Bahia, AABA	Salvador (BA)	Arquivologia e internet: conexões para o futuro
VI	20 a 23 de outubro de 2014	Associação dos Arquivistas do Estado do Rio Grande do Sul, AARS	Santa Maria (RS)	Arquivologia, sustentabilidade e inovação
VII	17 a 21 de outubro de 2016	Associação de Arquivistas do Estado do Ceará, Archive-CE	Fortaleza (CE)	Arquivologia: da interdisciplinaridade à interoperabilidade
VIII	8 a 11 de outubro de 2018	Associação dos Arquivistas da Paraíba, AAPB	João Pessoa (PB)	Ética, responsabilidade social e políticas de acessibilidade para a arquivologia

De acordo com a distribuição geográfica, a região Centro-Oeste realizou a primeira edição; até o momento, a região Nordeste promoveu o maior número de edições: em 2012 e as duas últimas, em 2016 e 2018; na região Sudeste ocorreram dois congressos subsequentes, em 2008 e 2010;

⁶ Os quadros e tabelas que compõem o artigo foram elaborados pela autora.

⁷ As informações sobre a produção científica do congresso foram obtidas com seus organizadores.

e a região Sul integra-se com duas edições, ocorridas em 2006 e 2014. A próxima edição do CNA, em 2020, inicialmente prevista para ocorrer na cidade de Londrina, no Paraná, teve o local transferido para a cidade do Rio de Janeiro.⁸ A região Norte ainda não promoveu nenhuma edição do congresso.

Os textos apresentados nas plenárias e comunicações livres da primeira edição do CNA estão disponíveis no formato CD-ROM. As demais edições podem ser recuperadas em arquivos em formato digital (PDF), disponibilizados nas páginas dos eventos, na internet.⁹

Há que se destacar os temas estabelecidos como objeto de discussão nas edições do CNA. Na primeira edição, a proposta contemplou os arquivos e a política de acesso à informação. Em sua segunda edição, o arquivista se apresenta como protagonista, ainda que com uma representação praticamente ausente das discussões do evento, segundo Melo e Cardoso (2018). As autoras destacam que o evento teve como objetivo

promover reflexões e debates sobre o papel do arquivista na sociedade contemporânea, assuntos que pretendiam auxiliar no estabelecimento da identidade profissional do arquivista, na capacitação profissional e na superação dos desafios impostos pela era da informação, o que se aplica também aos tempos atuais. Entretanto, apenas nove discussões protagonizadas pelo arquivista surgiram. (Melo; Cardoso, 2018, p. 81)

Por outro lado, nas demais edições, a arquivologia se manteve como o elemento básico dos debates, estabelecendo interface com as novas tecnologias, funções arquivísticas, sustentabilidade, interdisciplinaridade, ética, papel social e políticas de acessibilidade. O olhar sobre os usuários sempre esteve à margem das discussões apresentadas.

Abordagens sobre os usuários dos arquivos nos CNAs

Do ponto de vista temporal, o período de realização dos CNAs tem oscilado de quatro a cinco dias. Diferindo de outros eventos científicos, suas edições adotaram uma nova estrutura em sua programação. Mantiveram-

⁸ O congresso foi cancelado, em virtude da pandemia de covid-19, conforme indicado pelo Fórum Nacional das Associações de Arquivologia do Brasil (FNArq).

⁹ Algumas páginas não apresentam boa funcionalidade, comprometendo as pesquisas e a recuperação das informações, principalmente pela ausência de busca por descritores.

se as sessões plenárias com a participação de palestrantes convidados e ampliou-se a sessão de comunicações livres, possibilitando a divulgação das pesquisas desenvolvidas por graduandos dos cursos de arquivologia¹⁰ inseridos em projetos de iniciação científica e trabalhos de conclusão de curso. É importante ressaltar que nenhuma das edições evoca “usos e usuários” em suas temáticas principais, o que não inibe as discussões de modo isolado, conforme constatado.

A Tabela 1 demonstra o quantitativo dos artigos apresentados na sessão de comunicações livres em sua totalidade (627) e o indicativo dos que abordam os usuários e refletem ações sobre o uso dos arquivos (37), representando o índice de 5,9%. Esse cenário reflete a baixa representatividade do usuário/pesquisador na área arquivística.

Tabela 1 – Análise quantitativa dos artigos em relação aos que abordam os usuários

Edição do CNA ¹¹	Total de artigos	Abordagem sobre usuário	Percentual
I	76	3	3,95%
II	80	3	3,75%
III	47	3	6,38%
IV	89	3	3,37%
V	118	12	10,17%
VI	86	3	3,49%
VII	62 ¹²	4	6,45%
VIII	69 ¹³	6	8,70%
TOTAL	627	37	5,90%

As edições apresentam pouca variação no aspecto quantitativo das discussões envolvendo os usuários, oscilando de três a 12 apresentações.

¹⁰ A participação de discentes era praticamente inexistente nos eventos científicos promovidos até então.

¹¹ Nas edições III, IV e V, não constam da programação os artigos apresentados nos eventos paralelos.

¹² Foram aprovados 67 artigos, ainda que na página do evento conste o número 62.

¹³ A programação indica o total de 85 artigos e os anais registram 69 trabalhos.

Em cinco das edições, o tema esteve em destaque por três ocasiões. A quinta edição, realizada em Salvador, teve o maior quantitativo de artigos apresentados em relação às demais (118), sendo que as abordagens referentes aos usuários indicam 12 estudos, refletindo o maior percentual, 10,17%.

A questão da acessibilidade esteve representada na última edição do CNA, realizada em 2018, na cidade de João Pessoa. Ao considerar como tema central “Ética, responsabilidade social e políticas de acessibilidade para a arquivologia”, buscou-se determinar um espaço específico para as reflexões sobre os usuários. O eixo temático definido como “Representação arquivística, acesso e acessibilidade” contemplou os estudos de usuários, os aspectos teóricos para a representação arquivística, a descrição arquivística e a questão da acessibilidade e os arquivos. Dos oito estudos, cinco possuíam vinculação com os usuários dos arquivos. Associado a outro estudo, apresentado no eixo “Ética e responsabilidade social”, a edição perfaz o segundo melhor percentual de temáticas abordando os usuários, 8,7%.

A terceira edição, que abordou as múltiplas interfaces da arquivologia, indica o menor índice de estudos (47), e somente três contemplam os usuários, o que representa 6,38%.

Para a análise qualitativa dos 36 artigos, foram definidas sete categorias, apresentadas de forma escalonada no Quadro 2, que revelam similaridade com o termo usuário e/ou indicam uma abordagem sobre o uso dos acervos, sendo elas: formação, acessibilidade, qualidade nos arquivos, web, difusão, estudos de usuários e mediação da informação. Acrescenta-se, ainda, que o perfil da autoria dos artigos é, majoritariamente, de docentes e arquivistas, com nove pesquisas atribuídas a cada um. Neste segmento, incluem-se sete estudos elaborados em parceria entre arquivistas e docentes. Técnicos vinculados a instituições, assim como mestrandos e seus orientadores, contribuíram com quatro investigações. Com menor representação, surgem quatro comunicações desenvolvidas por: uma museóloga, uma bibliotecária, uma parceria entre arquivista e doutoranda, e uma profissional com dupla formação, arquivologia e biblioteconomia.

Quadro 2 – Categorização dos artigos

Categoria	Título	Perfil do autor
Formação	A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista	Mestranda e docente
Acessibilidade	A função social do arquivista: uma abordagem sobre inclusão e acessibilidade nos arquivos	Arquivistas
	Acessibilidade em arquivos: estudo sobre garantias de direitos aos portadores de necessidades especiais	Arquivista e docente
	Atendimento ao usuário portador de necessidades especiais	Arquivistas
	Inserção do profissional arquivista nos serviços de informação ao cidadão das universidades federais do Brasil	Arquivistas
Qualidade nos arquivos	A recuperação da informação sob a ótica dos usuários: um estudo de caso do uso da base de dados Accessus	Técnico
	Análise do uso da “tabela de assuntos” pelos servidores da Procuradoria da República na Paraíba	Arquivista e doutoranda
	Avaliação do serviço de atendimento aos usuários da Junta Comercial do Estado do Espírito Santo	Arquivistas e docente
	Nível de satisfação da organização documental da Usina Hidrelétrica de Itiquira (MT)	Bibliotecárias
Web	A face oculta da interface: serviços de informação arquivística na web centrados no usuário	Técnicos
	Avaliação do uso das tecnologias da informação e comunicação no arquivo de um escritório de advocacia	Arquivista e docente
	Centrando o olhar no usuário: organização e dinamização informacional do site de arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba	Técnicos
	Internet e arquivologia: instituições arquivísticas, usuários e lei de acesso à informação	Docente
	Utilização das páginas web como ferramenta para difusão dos produtos e serviços informacionais dos arquivos nacionais do Mercosul	Arquivistas e docente

Categoria	Título	Perfil do autor
Difusão	A difusão e a pós-difusão cultural como estratégia de disseminação dos serviços de arquivo	Arquivista e docente
	A difusão no uso dos documentos eletrônicos e a função do arquivista nesse novo cenário	Arquivista e docente
	Acesso e uso da informação em arquivos sob a perspectiva dos serviços de difusão cultural e ações educativas	Mestranda e docente
	Ações educativas em arquivos: relato de experiência em oficinas socioeducativas na rede municipal de ensino em Santarém (PA)	Arquivistas
	O marketing como ferramenta de difusão das atividades arquivísticas	Mestranda e docente
	Sistema integrado de acesso do Arquivo Público Mineiro (SIA-APM): uma experiência de difusão on-line	docente
Estudos de usuários	Dimensões metacognitivas no processo de busca da informação arquivística	Docentes
	Estudo de usuários como instrumento para gestão de arquivos permanentes: aplicação na casa de Oswaldo Cruz/Fiocruz	Técnico
	Estudo de usuários do Programa de História Oral do Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil da Fundação Getúlio Vargas	Arquivista
	Estudo de usuários em arquivos: o caso do Cedoc da UnB	Arquivista
	Investigação do uso do Arquivo Municipal de São José do Norte: uma visão através dos funcionários das secretarias do município	Arquivista
	Perfil do usuário do Arquivo Público da Cidade de Belo Horizonte	Docente
	Usuários e pesquisas do Arquivo da Casa de Memória Edmundo Cardoso	Docente

Categoria	Título	Perfil do autor
Mediação da informação	A busca e o uso da informação por meio de canais de comunicação interna: estudo de caso na Agência Central do Banestes	Arquivista e docentes
	Acervo documental do curso especial de educação física da Escola Superior de Educação Física (1931-1960) da Universidade Federal do Espírito Santo: fragilidades e possibilidades de usos	Arquivista
	Além do que se vê: uso e “pós-uso” da informação orgânica arquivística	Mestrando e docente
	O profissional da informação como mediador entre o documento e o usuário: a experiência do acervo fotográfico da Fundação Joaquim Nabuco	Bibliotecária/ arquivista
	O uso da informação para cidadania no Arquivo Público do Estado da Bahia	Arquivista e docente
	O uso e “pós-uso” da informação orgânica arquivística	Docente
	Retrospectivas e prospectivas no ensino da preservação de acervos como disciplina acadêmica: do tombamento ao uso da informação	Docente
	Tratamento arquivístico do prontuário do paciente: um contraponto terminológico a Galvão, Ferreira e Ricarte	Docente
	Usuários de instituições de arquivo: mensageiros do “caos” ou parceiros do conhecimento e da ação comunicativa	Museóloga

Segundo Melo (2017), refletir sobre o papel social do arquivista, incluindo o estabelecimento de uma relação de proximidade do seu espaço de trabalho com o usuário dos fundos arquivísticos e do pesquisador em geral, constitui-se como objetivo dos programas de formação. Sem embargo, um dado lamentável consiste justamente no reduzido espaço de discursividade sobre os usuários nos programas de formação em arquivologia, obstaculizando a construção de novas ações de parceria entre os arquivistas, os arquivos e as instituições arquivísticas. Tal cenário se reproduz na participação de apenas um estudo abordando a formação formal em arquivologia e as relações estabelecidas com o usuário nas edições do CNA, cuja autoria coube a uma mestranda e seu orientador.

A questão da acessibilidade, definida em legislação específica, contempla as formas de inclusão das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida,¹⁴ possibilitando igualdade e oportunidades de espaços e postos de trabalho. Em complemento, as discussões evocam as possibilidades de acesso desse grupo de pessoas aos serviços disponíveis, com linguagem acessível, letras ampliadas, linguagem de sinais, e outras boas práticas adotadas pelos arquivos que atendem às necessidades de acessibilidade informacional. A acessibilidade, temática principal da última edição do CNA, se mostrou em quatro ocasiões, nas comunicações livres,¹⁵ com autoria de arquivistas, sendo que um estudo feito em parceria com um docente.

Definiu-se uma categoria para analisar os estudos referentes ao uso dos arquivos, do ponto de vista da avaliação da qualidade dos serviços e do grau de satisfação na percepção do usuário, inclusive interno. A categoria qualidade nos arquivos se ateve a quatro estudos produzidos por docentes, arquivista, profissional técnico e bibliotecária. O resultado indica a baixa incidência de estudos dessa natureza, refletindo o pouco conhecimento das instituições arquivísticas acerca das possibilidades de uso dos processos de trabalho de atendimento a seus pesquisadores e suas necessidades de informação. Esse desconhecimento compromete o estabelecimento de parcerias institucionais com o seu público-alvo.

Na categoria web foram consideradas as análises que contemplam os recursos tecnológicos, a interface com o usuário, o desenvolvimento de páginas virtuais, incluindo o acesso e os serviços disponibilizados na internet. Identificaram-se cinco estudos envolvendo os usuários com os serviços de informação e a comunicação arquivística. Parcerias entre docente e arquivista ocorreram em duas situações, o mesmo índice de produção apresentado pelos técnicos vinculados às instituições arquivísticas. Somente uma pesquisa, elaborada por uma docente, vinculada à quinta edição do CNA, abordou, especificamente, a temática “Arquivologia e internet: conexões para o futuro”.

A difusão dos arquivos, teoricamente estabelecida como uma função arquivística (Rousseau; Couture, 1998), representa ações de promoção das instituições arquivísticas e de seus acervos com a gama de seus usuários, sobretudo com os pesquisadores externos. A produção científica sobre difusão aponta que as ações educativas, as mostras e exposições, inclusive

14. Anteriormente, adotava-se o termo portador de necessidade especial (PNE), conceito substituído por pessoa com deficiência (PcD).

15 Na oitava edição, os usuários foram destaque em duas plenárias e um evento paralelo. No entanto, a pesquisa estabeleceu-se somente no universo das comunicações livres.

virtuais, constituem formas de aproximação e relacionamento institucional adotadas de maneira recorrente pelos arquivos. Uma pesquisa recente de Martendal; Silva (2020) corrobora nesse sentido ao analisar artigos de periódicos científicos A1 das áreas do conhecimento com enfoque para a difusão arquivística, revelando as variadas formas adotadas pelos arquivos na aproximação com o usuário. Observaram-se seis debates dessa categoria nas edições do CNA, elaborados por arquivistas, docentes e mestrandsos.

Na literatura arquivística, os estudos que revelam o perfil do usuário dos arquivos ocorrem, com maior frequência, como prerrogativa das instituições arquivísticas públicas e de seus profissionais, contemplando os usuários presenciais e os usuários externos, de atendimento à distância (Souza; Steindel; Ardigo, 2019; Lobato; Rocha, 2019). Nas edições do CNA, essa categoria apresenta sete relatos. Os docentes e os arquivistas surgem como investigadores dessa abordagem em três ocasiões, somadas a uma pesquisa de um técnico.

Constatou-se que, em âmbito geral, a tendência das discussões analisadas nas edições do CNA coube à categoria mediação da informação, com nove pesquisas. Almeida Júnior (2015) estabelece o entendimento do termo ao considerar que

Mediação da informação é toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional. (Almeida Júnior, 2015, p. 25 apud Santos Neto; Bortolin, 2019, p. 2-3)

Buscou-se, portanto, inserir nessa categoria as pesquisas com abordagens sobre as necessidades de informação dos usuários e suas formas de uso mediadas pelo profissional da informação. Salienta-se que a mediação também se processa nas ações que antecedem as demandas do usuário, ou seja, nas etapas de tratamento da informação, conforme explicitado por Ferreira; Almeida Júnior (2013). A produção dos estudos esteve bem distribuída: com maior participação de docentes, em três situações, e de arquivistas em parceria com docentes, em dois casos. Os demais autores contribuíram com um estudo cada um, sendo categorizados como: museóloga, arquivista, dupla formação – arquivologia e biblioteconomia –, e um mestrando e seu orientador.

Constata-se que, apesar do usuário revelar-se como uma figura de pouca expressão nos debates das edições do CNA, com índice de 5,9%,

representa um elemento essencial para o cumprimento da finalidade específica dos arquivos, facultar o acesso.

Considerações finais

Os resultados sobre a inclusão das questões que envolvem os usuários e suas relações estabelecidas com os arquivistas, os arquivos e as instituições arquivísticas nas edições do Congresso Nacional de Arquivologia se mostraram pífios. Embora uma parcela das reflexões priorize o desenho do perfil dos seus usuários, no intuito de melhor entender o seu público-alvo, essa tentativa decorre de iniciativas isoladas do envolvimento dos profissionais arquivistas e dos docentes, deixando de constituir-se como uma prática institucional. A ausência desses estudos compromete, de certa maneira, as ações que poderiam ser implementadas para as diversas categorias de usuários. Importante ressaltar que os usuários necessitam reconhecer seu papel dentro de um sistema de informação e exigir o direito de acesso a uma informação de qualidade, que constitui um compromisso dos arquivos.

Os resultados comprovam a necessidade de se incluir ou mesmo ampliar, nos espaços acadêmicos, os debates que promovam a construção da relação tríplice que se estabelece entre o profissional da informação/arquivista, o documento e seus usuários. Como novas abordagens e novos caminhos a serem adotados pelas instituições arquivísticas, sugerimos a inserção de políticas inclusivas, programas de formação de usuários, indicando uma gama de ações que se aplicam as suas diversas categorias.

Focando nos usuários e pesquisadores em geral, ou seja, nas melhores práticas de atendimento aos usuários, quer sejam internos ou externos à organização, as instituições arquivísticas podem estabelecer procedimentos que facultem o acesso e garantam um compromisso de qualidade. Nesse sentido, pensar sistemas e programas de informática que sejam de fácil navegação, localização e acesso à informação, sistematização dos dados de forma que sejam mais bem utilizados, isto é, não apenas disponibilizando a informação, mas oferecendo mecanismos que revelem ao usuário as diversas possibilidades para seu uso, tanto para a organização quanto para o cidadão e a sociedade. O que se propõe são ações proativas de aproximação entre o usuário e as instituições arquivísticas.

Sugere-se que os espaços de formação reflitam acerca da escassa produção acadêmica e científica sobre o tema nos eventos científicos e analisem a ausência dos usuários dos arquivos nas disciplinas obrigatórias e optativas dos programas de formação dos cursos de arquivologia no

Brasil. Sendo o acesso à informação a finalidade precípua dos arquivos, recomenda-se um olhar mais detalhado sobre os seus usuários a fim de que se tornem mais visíveis.

Por fim, a baixa incidência de estudos sobre os usuários dos arquivos nos eventos científicos revela pouca reflexão do tema no ambiente acadêmico e nos espaços de trabalho. Sendo esses os espaços apropriados para novas abordagens, sugere-se que ações possam ser implementadas com a inclusão da temática, de maneira mais contundente, nas próximas edições dos eventos científicos de arquivologia, onde o usuário possa ocupar um espaço central de discussão.

Este artigo contou com a colaboração de Aline da Cruz Cardoso, graduada em Arquivologia pela Universidade de Brasília (UnB).

Referências

- ARQUIVO NACIONAL (Brasil). *Carta de Serviços ao Cidadão*. Rio de Janeiro, 2016. 14p. Disponível em: <http://www.arquivonacional.gov.br/br/institucional/carta-de-servicos-cidadao>. Acesso em: 20 nov. 2019.
- ARQUIVO NACIONAL (Brasil). *Com a palavra, o usuário*. Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.arquivonacional.gov.br/br/estudos-de-usuario/com-a-palavra-o-usuario>. Acesso em: 20 dez. 2019.
- ARQUIVO NACIONAL (Brasil). *Dicionário brasileiro de terminologia arquivística*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232p. Publicações técnicas, n. 51. Disponível em: http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf. Acesso em: 20 nov. 2019.
- ARQUIVO Público do Estado do Rio de Janeiro (Aperj). Portaria Aperj n. 9, de 18 de abril de 2013. Disciplina as normas institucionais de acesso, preservação e reprodução de documentos no Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro, Aperj. *Diário Oficial do Estado*, 19 abr. 2013.
- BRASIL. Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. *Diário Oficial da União*, Poder Executivo, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 20 nov. 2019.
- BRASIL. Decreto n. 9.094, de 17 de julho de 2017. *Diário Oficial da União*, Poder Executivo, Brasília, DF, 18 jul. 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm#art25. Acesso em: 29 dez. 2019.
- CASTRO, Celso. *Pesquisando em arquivos*. Rio de Janeiro: Zahar, 2008. 60 p.
- CENÁRIO ARQUIVÍSTICO. Usuários de arquivo. Brasília: Associação Brasileira de Arquivologia, v. 4, n. 1, jan./jun. 2011.
- CONGRESSO Nacional de Arquivologia, 1., 2004, Brasília. *Anais... Brasília: Associação Brasileira de Arquivologia*, 2004. 1 CD.
- _____, 2., 2006, Porto Alegre. *Anais... Porto Alegre: Associação dos Arquivistas do Estado do Rio Grande do Sul*, 2006. Disponível em: <https://www.arquivista.net/AnaisEventos/cna2006/programacao.htm>. Acesso em: 18 nov. 2019.
- _____, 3., 2008, Rio de Janeiro. *Anais... Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas do Estado do Rio de Janeiro*, 2008. Disponível em: <http://www.aaerj.org.br/wp-content/uploads/2012/08/Anais-III-CNA.pdf>. Acesso em: 18 nov. 2019.

- _____, 5., 2012, Salvador. *Anais... Salvador: Associação dos Arquivistas da Bahia*, 2012. Disponível em: <https://www.arquivista.net/AnaisEventos/cna2012/>. Acesso em: 18 nov. 2019.
- _____, 6., 2014, Santa Maria. *Anais... Santa Maria: Associação dos Arquivistas do Estado do Rio Grande do Sul*, 2014. Disponível em: <https://www.slideshare.net/dfloresbr/arquivologia-sustentabilidade-e-inovao-vi-congresso-nacional-de-arquivologia-anais-do-vi-cna-2014>. Acesso em: 18 nov. 2019.
- _____, 7., 2016, Fortaleza. *Anais... Fortaleza: Associação dos Arquivistas do Ceará*, 2016. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/0Bz2-Nz2P4P4SR2RNeXpIaUEwdTA/view>. Acesso em: 18 nov. 2019.
- _____, 8., 2018, João Pessoa. *Anais... João Pessoa: Associação dos Arquivistas da Paraíba*, 2018. Publicados na Revista *Analisando em Ciência da Informação (RACIn)*, v. 6, n. especial, out. 2018. Disponível em: http://racin.arquivologiauepb.com.br/publicacaoanterior_v6nesp.htm. Acesso em: 18 nov. 2019.
- COUTURE, Carol; ROUSSEAU, Jean-Yves. *Os fundamentos da disciplina arquivística*. Lisboa: Dom Quixote, 1998.
- DUCHEIN, Michel. *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. 53 p.
- FERREIRA, Letícia Elaine; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A mediação da informação no âmbito da arquivística. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 18, n. 1, p. 158-167, jan./mar. 2013.
- FORDE, Helen (org.). *Formación del personal y los usuarios en el manejo adecuado del material de archivo: un estudio del Ramp con instrucciones*. Paris: Unesco, 1991. 33 p.
- LOBATO, A. P. R.; ROCHA, E. C. de F. *Usos e usuários do Arquivo Público Mineiro em ambiente digital e presencial*. *Ágora*, Florianópolis, v. 29, n. 58, p. 1-16, jan./jun. 2019.
- MARTENDAL, Fernanda Frasson; SILVA, Eva Cristina Leite da. A abordagem da difusão arquivística nos artigos de periódicos científicos A1 das áreas do conhecimento “Comunicação e informação” e “Educação” da Capes. *Ciência da Informação*, Maceió, v. 7, n. esp, p. 41-56, jan. 2020.
- MELO, Katia Isabelli. Usuários nos programas de formação do curso de arquivologia. In: GOMES, Henriette; FERREIRA NOVO, Hildenise (org.). *Informação e protagonismo social*. Salvador: Edufba, 2017. p. 147-163.
- _____; CARDOSO, Aline da Cruz. Arquivista como protagonista nos eventos científicos: uma análise dos congressos de arquivologia no Brasil. *Páginas a&b*, Lisboa, s. 3, n. 10, p. 71-91, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.21747/21836671/pag10a6>. Acesso em: 18 nov. 2019.
- MESQUITA (Cidade). Decreto n. 985, de 15 de março de 2011. Dispõe sobre as normas e procedimentos de protocolo, documentação e Arquivo Público Municipal de Mesquita. Disponível em: <http://www.mesquita.rj.gov.br/pmm/wp-content/uploads/2017/06/Decreto-985.pdf>. Acesso em: 18 nov. 2019.
- PABÓN VALENCIA, Jorge 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, James B. *La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: un estudio del Ramp*. Paris: Unesco, 1983.
- SANTOS NETO, J.A.; BORTOLIN, S. Mediação da informação no campo da Arquivologia. *Transinformação*, Campinas. v. 31, 2019. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1678-9865201931e180067>. Acesso em: 29 dez. 2019.
- SOUZA, L. M. K.; STEINDEL, G. E.; ARDIGO, J. D. O perfil e as necessidades de informação dos usuários do Arquivo Histórico de Joinville (SC). *Ágora*, Florianópolis, v. 29, n. 58, p. 1-13, jan./jun. 2019.
- TARRAUBELLA MIRABET, Xavier. *Los archivos y sus usuarios*. Lligall, Barcelona, v. 12, p. 190-204, 1998.
- TAYLOR, Hugh. *Los servicios de archivos y el concepto de usuario: estudio del Ramp*. Paris: Unesco, 1984.

Recebido em 31/12/2019
Aprovado em 15/4/2020