

Perfis de usuários em arquivos: categorias, comportamento e serviços de informação

Marcia Cristina de Carvalho Pazin Vitoriano

Como citar: VITORIANO, M. C. de C. P. Perfis de usuários em arquivos: categorias, comportamento e serviços de informação. *In:* CASARIN, H. de C. S. (org.) **Usuários da Informação e Diversidade**. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2021. p. 195-218.
DOI: <https://doi.org/10.36311/2021.978-65-5954-148-5.p195-218>



All the contents of this work, except where otherwise noted, is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo o conteúdo deste trabalho, exceto quando houver ressalva, é publicado sob a licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo el contenido de esta obra, excepto donde se indique lo contrario, está bajo licencia de la licencia Creative Commons Reconocimiento-No comercial-Sin derivados 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Capítulo 7

Marcia Cristiana de Carvalho Pazin Vitoriano

PERFIS DE USUÁRIOS EM ARQUIVOS: CATEGORIAS, COMPORTAMENTO E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

1 INTRODUÇÃO

Os estudos de usuários são uma área de pesquisa razoavelmente recente na Arquivologia. Embora na Ciência da Informação e na Biblioteconomia a preocupação com o usuário tenha sido sempre relevante, somente nas últimas décadas os arquivos perceberam a real necessidade de compreenderem os usos dados aos acervos a partir da análise das características específicas de seus usuários.

Conforme diz Araújo (2014), a relação entre arquivos e usuários é uma preocupação que data da década de 1960, no âmbito da liberalização do acesso aos arquivos, com discussões ocorridas em eventos e congressos do Conselho Internacional de Arquivos. Direito à informação, direito à privacidade e confidencialidade, necessidade de preservação e segurança da informação eram temas a princípio entendidos como opostos, mas que gradativamente apareceram nas discussões.

Embora a discussão tenha se ampliado nas décadas seguintes, ainda não se tornou um tema de relevância no meio arquivístico, como são os temas relativos ao tratamento técnico ou como é o caso, atualmente, das diversas abordagens da tecnologia nos arquivos. A necessidade de conhecer os usuários parece ser uma discussão acessória em relação a todas as demandas e desafios que a área enfrenta. Jardim e Fonseca (2004, p. 1) defendem, que os estudos de usuários são, na verdade, uma face da ampliação dos usos da tecnologias da informação, uma vez que “os usuários (ao menos os não excluídos do acesso às tecnologias da

informação) produzem novas demandas aos arquivos, bibliotecas, centros de documentação e provocam a realocação ou supressão de fronteiras que demarcam tais espaços”. Para os autores, no meio arquivístico nem o usuário “se configura como sujeito do processo de transferência da informação”, nem a preocupação com o acesso “parece estar calcada numa perspectiva efetivamente dialógica envolvendo arquivistas, arquivos e usuários” (JARDIM; FONSECA, 2004, p. 4).

Ao longo de quase 20 anos após esta análise, a realidade dos estudos de usuários não parece ter evoluído muito nos arquivos. Ainda são poucos os estudos realizados e apresentados em congressos ou publicados em periódicos no Brasil. Se considerarmos os Congressos Nacionais de Arquivologia realizados desde 2004, apenas 37 artigos, ou uma média de 5,9% dos trabalhos publicados em anais, refere-se às várias abordagens de usuários em arquivos (MELO, 2020). No caso dos periódicos, embora os estudos teóricos sobre o tema tenham se expandido nos últimos anos, num levantamento realizado em periódicos da área da Ciência da Informação, foram identificados apenas 18 artigos que apresentavam relatos de experiência de estudos de usos e usuários desde a década de 1970 (VITORIANO; LEME; CASARIN, 2020).

Considerando estes números, entende-se que a compreensão sobre os usuários, suas características, necessidades e comportamentos, é um tema relevante que precisa ser aprofundado na formação dos profissionais arquivistas e na atuação dos profissionais da informação em geral. Por isso, este trabalho tem como objetivo realizar uma análise sobre as características dos diversos tipos de usuários de arquivos e identificar, dentre os serviços oferecidos pelos arquivos e os profissionais envolvidos nessa atividade, quais são as principais variáveis que vão impactar o sucesso e a qualidade do atendimento.

Para essa finalidade, foi utilizada uma revisão bibliográfica sobre os conceitos relativos aos estudos de usuários e da análise de perfis de usuários identificados pelos autores em arquivos de organizações públicas e privadas, sendo instituições arquivísticas ou arquivos administrativos. Os perfis identificados foram analisados, considerando as necessidades e demandas dos usuários e usos possíveis do acervo, a partir da ótica dos modelos de comportamento informacional, principalmente o de Wilson

(1997), utilizando como exemplos os serviços oferecidos pelo Arquivo Público do Estado de São Paulo em sua página na Internet (ARQUIVO, 2020).

2 O CONCEITO DE USUÁRIO EM ARQUIVOLOGIA

O termo usuário representa um conceito complexo. Pode ser um especialista que busca informação em uma base de dados, um cliente do serviço, seja um solicitante simples ou um pesquisador, e até mesmo o produtor da informação, na medida em que se utiliza da informação de maneira retrospectiva, como subsídio para suas atividades. No âmbito da Ciência da Informação, o conhecimento do usuário é considerado a base de orientação e da concepção dos serviços de informação, sendo possível, a partir da análise de suas necessidades, dos desejos representados, das características e das atitudes que apresenta na busca pela informação, definir os usos comuns as potencialidades do acervo. O usuário seria, portanto, o resultado da combinação de necessidades e desejos com as características e atitudes apresentadas (DIAS; PIRES, 2004).

No caso da Arquivologia, o conceito de usuário foi influenciado tanto pela evolução das teorias arquivísticas, como pelo uso efetivo dos arquivos, a partir da realidade concreta da gestão de documentos e da administração de arquivos. À medida que as teorias evoluem, a preocupação com o usuário também tem evoluído. Porém, a formulação do conceito parece não ter acompanhado essas mudanças.

No caso do Brasil, num levantamento em dicionários e glossários de terminologia da área, o termo usuário aparece identificado sempre mais ou menos da mesma maneira.

Quadro 1: Definições de usuário de arquivo em dicionários

Dicionário	Definição
Associação de Arquivistas Brasileiros (1990)	Pessoa que consulta ou pesquisa documentos num arquivo
Camargo e Bellotto (1996)	Pessoa que consulta ou pesquisa documentos num arquivo.
Arquivo Nacional (2005)	Pessoa física ou jurídica que consulta documentos de arquivo. Também chamada de consulente, leitor, pesquisador.
Cunha e Cavalcanti (2008)	Pessoa que consulta os documentos de um arquivo. Erroneamente denominado leitor.

Fonte: Silva (2011, p. 11)

É interessante notar que nas definições, prevalece o verbo consultar para definir o usuário. Usuário é aquele que consulta. Nos dicionários, um dos significados possíveis para consultar é “buscar informações (em livro, dicionário, catálogo etc, em um serviço de informações ou em alguma coisa que forneça dados, indícios, esclarecimentos etc)” (HOUAISS, 2011, n. p), que denota o acesso a informação como o principal objetivo do usuário da informação em arquivos. Cunha e Cavalcante (2008, p. 104) definem consulta como uma “tarefa-padrão de recuperação na qual o usuário especifica a sua necessidade de informação, a qual inicia a busca (realizada pelo sistema de informação) por documentos que devem ser relevantes para o usuário. Em relação à definição comum, a definição técnica amplia o escopo relacionando o processo de organização da informação realizado previamente à busca. No mesmo verbete, a consulta, como termo associado à Arquivologia está ligada ao termo “acesso”, que se refere à “disponibilidade para consulta a documentos de um arquivo” (CUNHA; CAVALCANTI, 2004, p. 3). Neste sentido, a consulta é o que o usuário faz quando lhe é permitido entrar em contato com o documento, ter acesso a ele.

Outro verbo usado para definir a atividade do usuário de arquivos é “pesquisar”. Usuário é o que faz pesquisa; aquele que realiza um “conjunto de atividades que têm por finalidade a descoberta de novos conhecimentos

no domínio científico, literário, artístico” (HOUAISS, 2011, n. p). Neste caso, o objetivo do usuário é conhecimento, mas conhecimento de uma natureza científica ou artística. Numa outra acepção, um conhecimento técnico especializado, como demonstram as definições propostas por Cunha e Cavalcanti (2008, p. 281): “estudo cuidadoso e sistemático de um campo do conhecimento, com o objetivo de estabelecer fatos ou princípios” ou “ação, obedecendo, em geral, a um método científico”.

Se o primeiro termo traz uma visão generalista da busca por informação, em sentido comum ou em sentido técnico, seja num arquivo ou em outro lugar qualquer, a segunda apresenta a dimensão científica do usuário. Seria esta última a acepção clássica e prioritária que tem sido utilizada para definir o usuário em arquivos. O usuário seria o pesquisador, no sentido daquele profissional, muitas vezes acadêmico, que vai ao arquivo buscar documentos que tenham as informações associadas à sua pesquisa. Estes documentos serão analisados, cotejados, criticados, compilados, para daí, sim, extrair as conclusões necessárias à investigação em curso.

Embora na literatura especializada dos estudos de usuários sejam referidos a agrupamentos possíveis de usuários, considerando estudantes, professores, pesquisadores, pessoal de produção, planejadores, administradores, políticos, cidadãos, entre outros, tradicionalmente, o “pesquisador” é o usuário que ficou associado aos arquivos quando falamos em estudos de usuários. Porém, ao longo dos últimos anos outros perfis de usuários têm surgido, a partir de novos usos dados aos arquivos. Essas mudanças demonstram a necessidade de ampliação tanto do conceito aplicado, quanto do escopo de atividades oferecidas pelos Arquivos.

Nesse sentido, o conceito de comunidade, ligado aos estudos de usuários em bibliotecas pode ser relevante para a análise e compreensão dos usuários em arquivos. Como definem Dias e Pires (2004, p. 7), o termo comunidade é, originalmente, “utilizado quando se quer referir ao público que frequenta ou poderia frequentar a biblioteca pública”. Mas também pode ser o conjunto de usuários de uma biblioteca escolar, composto por alunos e professores, ou numa biblioteca universitária, o corpo docente, discente e de funcionários. Generalizando, uma comunidade corresponde ao conjunto dos usuários reais e usuários potenciais de um serviço de informação, mas que não necessariamente estão usando.

O conceito de comunidade traz em si a ideia de que para compreender os usuários de um sistema de informação é necessário analisar e compreender também as possibilidades de uso de um acervo, ou de um arquivo. Para isso, é necessário identificar as categorias de usuários de um arquivo e também os usos do acervo, numa perspectiva de ampliação do espectro de usos possíveis e da capacidade de atendimento do serviço.

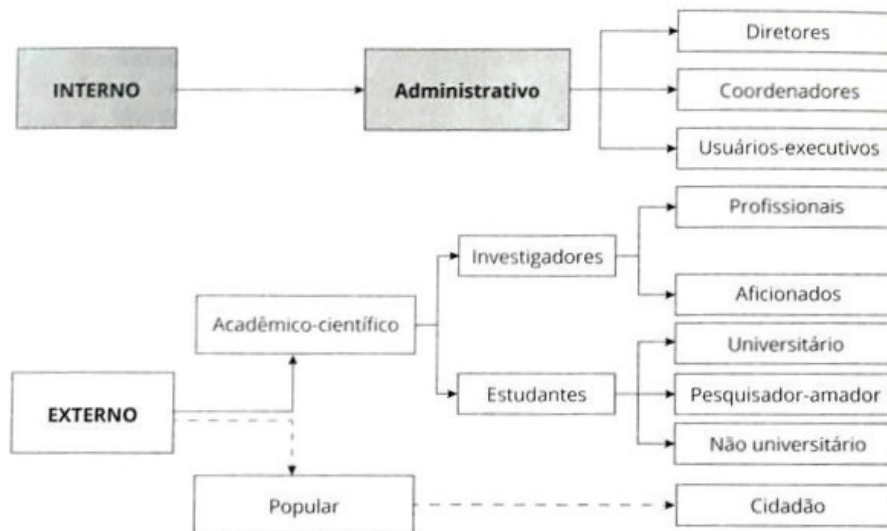
3 CATEGORIAS DOS USUÁRIOS DE ARQUIVO

Segundo os estudiosos do tema, a categorização dos usuários de arquivos parte da divisão básica entre usuários internos e externos, utilizadas para delimitar os dois eixos centrais da teoria arquivística no que se refere a “promover o acesso à informação orgânica registrada pelos produtores, relacionado às fases de gestão; e de outro, torna-lo acessível ao usuário do arquivo permanente, característica orientada pelo valor histórico e de pesquisa” (ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 42).

Conforme demonstrado por Ávila (2011), essa categorização básica amplia-se quando analisamos as variáveis intervenientes do modelo de Wilson (1997) aplicadas aos usuários de arquivos. Para cada tipo de usuário, essas variáveis se combinam de maneira diferente, a partir das necessidades individuais, refletindo-se em diversas subcategorias, a partir do eixo que se divide em usuário interno e usuário externo. O eixo interno contempla um usuário de natureza administrativa, e se refere ao uso da informação por profissionais ligados à gestão organizacional, à tomada de decisão ou à execução de atividades profissionais de natureza técnica.

Os usuários externos, por sua vez, estariam subdivididos em usuário acadêmico-científico e usuário popular, sendo a primeira categoria voltada aos pesquisadores e estudantes e a segunda ao cidadão comum que utiliza os arquivos. A figura 01 resume a categorização de Ávila (2011).

Figura 1: Classificação dos usuários de arquivo



Fonte: Ávila (2011 *apud* CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 30)

Com base nessa primeira categorização, algumas inferências podem ser feitas em relação às especificidades identificadas em usuários a partir das realidades observadas tanto nos arquivos de organizações quanto nos arquivos públicos. A primeira diferenciação possível em relação ao modelo apresentado inclui um terceiro elemento que aqui denominamos de usuário híbrido. Aquele profissional que, fazendo parte da organização e utilizando a documentação arquivística como parte de sua atividade profissional, seja como gestor administrativo ou como técnico de alguma atividade-fim, também utiliza o acervo como fonte para ações de pesquisa de interesse pessoal, seja técnica, acadêmica ou científica, como por exemplo para o desenvolvimento de teses e dissertações. Esta categoria de pesquisador acaba se configurando num usuário com características diferentes tanto do usuário interno puro, quanto do usuário externo e pode apresentar vantagens e desvantagens em relação às outras duas categorias, como a proximidade do acervo e o conhecimento privilegiado dos documentos ou, em contrapartida, a excessiva interferência de questões pessoais de pesquisa nos processos de trabalho.

Uma segunda diferenciação pode ser utilizada a partir do conceito

de usuário “administrativo”, que se apresenta dividido entre diretores, coordenadores, usuários-executivos, conforme indicado na figura 02. Embora o termo “administrativo” seja abrangente e já esteja consolidado para definir o valor dado aos documentos que servem “ao desempenho das atividades-fim e das atividades-meio de uma instituição” (CAMARGO; BELLOTO, 2012 p. 82), entendemos que ele não é suficiente para descrever os usos possíveis no contexto das funções técnico-científicas realizadas pelas diversas organizações. Nos dias de hoje, muitas organizações, principalmente aquelas voltadas ao desenvolvimento de produtos de diversas naturezas, incorporam atividades de pesquisa tecnológica não identificadas nas organizações tradicionais. Neste caso, uma outra categoria de usuário, de natureza técnica, poderia ser incorporada a essa estrutura.

A partir dessa discussão, podemos identificar alguns perfis de usuários e usos, mais comumente encontrados em Arquivos. Dentre os usuários internos, três grandes categorias podem ser consideradas: o produtor/gestor administrativo, o arquivista/gestor da informação e o profissional técnico. A categoria do produtor/gestor administrativo incorpora os diretores, coordenadores e usuários executivos indicados por Ávila (2011), unificados a partir do interesse pela documentação para uso da gestão administrativa. Considera-se que o nível hierárquico diferencia a abrangência e a complexidade da necessidade de informação envolvida, mas não a sua natureza. Seja em nível estratégico, tático ou operacional, esse usuário busca documentos e informações que possibilitem a realização de suas atividades na gestão administrativa, ou mesmo técnica. O arquivista/gestor da informação, por outro lado, busca documentos e informações relativas à sua atividade técnico-profissional no âmbito da gestão de documentos e de informações. Sendo responsável pelo tratamento da informação, sua função envolve a pesquisa constante sobre o funcionamento organizacional, o que demanda pesquisa ao arquivo. Por fim, o profissional técnico difere dos dois anteriores pela natureza da utilização do arquivo. Trata-se de pesquisa técnica, voltada a atividades específicas de desenvolvimento e inovação, presentes principalmente nas organizações do setor produtivo, mas também nos setores culturais e de serviços. Embora o mesmo profissional também possa cumprir também o papel de usuário produtor/gestor administrativo, considera-se importante

diferenciar e especificar essa categoria de usuário pela natureza das demandas trazidas pelos profissionais das áreas técnicas, muito ligadas à criação de conhecimento relevante para as organizações.

Entre os usuários externos, eixo que prevalece nos arquivos públicos e centros de documentação especializados, há um maior número de categorias: pesquisadores acadêmicos, profissionais técnicos, estudantes (nível universitário e da educação básica), professores, além da população em geral, categorizado por Ávila (2011), como popular / cidadão.

A título de exemplo para a análise das categorias de usuários externos, podemos utilizar o caso da comunidade de usuários identificada no Arquivo Público do Estado de São Paulo, e os usos possíveis do acervo, a partir dos serviços oferecidos em seu sitio de internet (ARQUIVO, 2020a).

Assim como em todos os arquivos públicos, a primeira categoria de usuário externo identificada é o pesquisador acadêmico-científico. Seja historiador, cientista social, geógrafo, médico ou engenheiro, entre outros especialistas das diversas áreas do conhecimento, é um usuário que se caracteriza pelo uso do acervo para pesquisa acadêmica e científica. Diferentemente da categorização proposta por Ávila (2011) que trata este grupo de maneira mais abrangente, incluindo estudantes e investigadores profissionais, entendemos que a categoria de pesquisador acadêmico-científico corresponde a uma categoria específica, que pode reunir aqueles que realizam pesquisas acadêmicas em nível de pós-graduação (mestrado e doutorado) ou pesquisadores profissionais ligados às Universidades e Institutos de Pesquisa, sejam docentes ou pesquisadores científicos.

O segundo grupo, que chamaremos aqui de profissionais técnicos, corresponde àqueles usuários que consultam o arquivo em busca de informações pontuais necessárias às suas atividades profissionais. Dentre estes, podemos incluir jornalistas, arquitetos, engenheiros, geógrafos, produtores culturais ou outros profissionais que buscam informações existentes em documentos específicos. Pode ser um jornalista buscando imagens para ilustrar uma reportagem sobre o aniversário da cidade ou um produtor de televisão em busca de material para subsidiar um programa de entretenimento, como uma novela ou minissérie de televisão. Pode ser um arquiteto em busca de plantas históricas da cidade, visando identificar

detalhes do estilo arquitetônico para uma restauração de edifício, ou um engenheiro buscando plantas específicas do sistema de canalização de gás, necessárias em virtude de obras de novas obras. Dependendo do acervo, outros profissionais poderão realizar consultas desta natureza.

Esse usuário difere do pesquisador porque seu uso do acervo é pontual, específico para uma finalidade profissional de natureza técnica ou tecnológica. Aproxima-se do conceito de consultante, conforme apresentado nas definições de usuários em Arquivologia, demonstrados no quadro 01.

No caso do Arquivo Público do Estado, há uma subcategoria de profissionais técnicos ligados à gestão de documentos. São gestores de arquivos e de serviços de informações das diversas Secretarias e demais órgãos estaduais. Considerando que o Arquivo Público é o órgão gestor do Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo (SAESP), estes profissionais recebem treinamentos e orientação técnica para desenvolverem as atividades de arquivo em seus órgãos, principalmente no que se refere à aplicação das políticas arquivísticas e elaboração de instrumentos gestão de documentos. Trata-se de um usuário externo que guarda alguma relação com o conceito de usuário interno, mas que possui independência administrativa em relação ao Arquivo Público, muito embora ele seja o órgão gestor da política arquivística em nível estadual. Além dos gestores estaduais, também os gestores municipais recebem orientações dos técnicos do arquivo sobre os mesmos temas, num serviço denominado Atendimento aos Municípios. Diferem do grupo anterior por não haver nenhum nível de subordinação hierárquica entre eles e o Arquivo. Enquanto os órgãos estaduais estão subordinados ao SIARQ, os municípios são instâncias autônomas do ponto de vista da legislação arquivística brasileira, que instituiu a política nacional de arquivos públicos e privados (BRASIL, 1991).

A terceira categoria é aqui denominada de Estudantes. No caso de um arquivo público estadual, é importante separar o estudante universitário em nível de graduação dos demais níveis educacionais. Embora os estudantes universitários possam realizar suas pesquisas no acervo, este não é o uso mais comum, ao menos nos arquivos públicos de maior porte. Porém, em alguns cursos, principalmente nas Humanidades, o contato com documentos permanentes como fonte de pesquisa é incentivado pelos

docentes desde a graduação. Dentre os estudantes universitários, também alunos das áreas ligadas à documentação, principalmente Arquivologia e Biblioteconomia, costumam manter contato com os Arquivos Públicos, visando a realização de visitas técnicas, estágios e oficinas especializadas voltadas à formação profissional.

No caso dos estudantes de nível fundamental e médio, levados ao Arquivo Público por professores das mais diversas áreas, a visita ao Arquivo é uma ferramenta de aprendizagem, seja para conhecer o espaço, ou o acervo, seja para realização de projetos especiais: são usuários típicos de difusão do acervo. No caso, do Arquivo Público, a área de Ação Educativa ministra oficinas pedagógicas, de sensibilização para alunos do Ensino Fundamental e Médio, voltadas ao conhecimento de documentos históricos e à conservação preventiva (ARQUIVO, 2020c, n. p.)

Ligado ao anterior, o quarto grupo é composto por professores, principalmente de ensino fundamental e médio. Estes docentes têm contato com o acervo a partir do interesse em associar a atividade pedagógica em sala de aula a outras fontes de informação, como é o caso de um Arquivo Histórico. Para este usuário, o principal contato se dá oficinas pedagógicas de preparação para as ações educativas oferecidas pelo Arquivo ou em treinamentos para uso de documentos históricos em sala de aula. Embora tenha formação profissional muitas vezes semelhante ao usuário pesquisador, diferentemente destes, os professores fazem uso típico de difusão do acervo, visando a prática pedagógica.

Por fim, o quinto e último usuário categorizado aqui é aquele denominado de cidadão comum, que corresponde à categoria “popular” de Ávila (2011). Trata-se de um usuário que busca o arquivo público com dois objetivos mais comuns: um deles voltado à consulta a documentos que podem garantir direitos individuais ou coletivos e o outro voltado à fruição cultural. No caso da busca por direitos, o uso mais comum no Arquivo Público está ligado à emissão de Certidões de Documentos custodiados no arquivo. Um exemplo bastante conhecido são as Certidões de “Desembarque e de Registro da Delegacia Especializada de Estrangeiros do Estado de São Paulo” (ARQUIVO, 2020a). Esses documentos se referem, principalmente, aos livros de registro de desembarque de imigrantes de navios vindos de diversos locais do mundo no Porto de Santos,

de entrada na Hospedaria dos Imigrantes, além dos registros da Delegacia de Estrangeiros, abarcando o período entre o final do século XIX e a década de 1980. Muito consultadas por descendentes de imigrantes, essas certidões são necessárias, entre outros objetivos, para integrar o processo de solicitação de dupla cidadania. O serviço de certidões passou a ser oferecido pelo Arquivo Público após a transferência do acervo documental do Memorial do Imigrante e digitalização da documentação. Mas, além das certidões de desembarque, o Arquivo fornece também certidões dos livros de cartórios e tabelionados preservados ou de sesmarias, inventários, testamentos, provisões, entre outros, que podem ser utilizados para as mais diversas finalidades jurídicas (ARQUIVO, 2020b). Para dar a dimensão de como essa categoria de usuário vem se tornando relevante para o Arquivo Público, em 2019, foram realizadas 11.821 consultas para certidões, com a “emissão de 1.859 certidões, sendo 1.792 certidões de imigração, 49 certidões de inteiro teor de registros de terra, autos cíveis e outros e 18 certidões de prontuários da Maternidade São Paulo” (ARQUIVO, 2019, n. p.).

Outro objetivo do cidadão comum no uso dos arquivos está relacionado ao uso cultural do acervo. São recentes os mecanismos de difusão de acervos efetivamente implantados nos arquivos públicos brasileiros. Como já dizia Ramon Alberch *et al.* (2001), em que pese o crescente envolvimento dos arquivos na gestão de documentos, que favoreceu em muito o desenvolvimento da Arquivologia, não houve o correspondente crescimento das ações de difusão cultural. Com exceção das publicações que tiveram um certo impulso ao longo das últimas décadas, a ação educativa e as exposições em arquivos pouco ampliaram em iniciativas e público.

O usuário que faz um uso cultural do acervo é de difícil categorização, mas corresponde ao adepto do turismo cultural, que tem interesse por diversos aspectos culturais das cidades que visita ou em que mora. Utilizando o mesmo exemplo do Arquivo Público do Estado de São Paulo e de alguns Arquivos Históricos Municipais que desenvolvem produtos culturais, podemos identificar as exposições temáticas e as campanhas culturais como maiores interesses desse público. As exposições talvez sejam a iniciativa de maior destaque dos arquivos no âmbito cultural.

Sejam presenciais ou virtuais, a realização de uma exposição que aproxime o público do acervo é uma fonte de inserção cultural que os arquivos somente nos últimos anos conseguem realizar.

Por fim, para complementar o exemplo de usuários do Arquivo Público do Estado de São Paulo, é importante retomar a questão dos usuários internos. A própria natureza do Arquivo Público contempla dois tipos de usuários internos já citados anteriormente: o arquivista / gestor da informação e o usuário administrativo. No primeiro caso, trata-se dos usuários responsáveis pelo tratamento do acervo. Composto por documentos da administração pública desde o período colonial, ainda no século XVIII, o tratamento técnico envolve, por exemplo, um volume considerável de pesquisa da história administrativa da Colônia e do Império até o período republicano, visando reconfigurar o contexto de produção documental em cada momento e para cada conjunto documental. O profissional da informação será responsável pela pesquisa e pela análise da documentação, revisitando o acervo em busca de evidências que contribuam com seu trabalho. Por fim, o uso administrativo, relativo aos profissionais da gestão do Arquivo, que necessitam pesquisar a documentação retrospectiva produzida pela própria entidade, visando solucionar questões da atividade administrativa, no mesmo modelo apresentado por Ávila (2011).

Considerando a análise realizada podemos resumir os principais perfis de usuários e usos em arquivos no seguinte quadro.

Quadro 2: Categorias de Usuários e Usos em Arquivos

(continua)

Nível	Usuário	Usos
Interno (principalmente corrente / intermediário, mas também permanente)	<ul style="list-style-type: none"> - Produtor, - Gestor administrativo; - Gestor da informação; - Arquivista; - Profissional técnico 	<ul style="list-style-type: none"> - Ação administrativa; - Tomada de decisão; - Garantia de direitos e deveres; - Desenvolvimento tecnológico; - Gestão do conhecimento;

Nível	Usuário	Usos
Externo (principalmente permanente, mas eventualmente corrente / intermediário)	<ul style="list-style-type: none">- Pesquisador acadêmico;- Pesquisador profissional;- Professor;- Estudante;- População em geral	<ul style="list-style-type: none">- Pesquisa técnica e científica;- Garantia de direitos e deveres;- Apoio pedagógico;- Ampliação do conhecimento escolar;- Geração de conhecimento
Híbrido	<ul style="list-style-type: none">- Produtor / pesquisador- Gestor / pesquisador- Arquivista / pesquisador	<ul style="list-style-type: none">- Ação administrativa e técnica;- Gestão;- Pesquisa técnica e científica.

Fonte: adaptado pela autora, a partir de Vitoriano, Leme e Casarin (2020), Ávila (2011) e Ávila e Sousa (2011)

A estrutura aqui proposta apresenta uma variedade de possibilidades de composição entre diferentes usuários que desafiam os profissionais de arquivo. Pouco habituados aos estudos de usuários, como ficou demonstrado nas pesquisas relacionadas no início do capítulo (MELO, 2020, VITORIANO; LEME CASARIN, 2020), os profissionais de arquivos necessitam de ferramentas que permitam ampliar a compreensão sobre seus usuários específicos. Nesse sentido os estudos de usuários baseados nos modelos de comportamento informacional, podem auxiliar no desenvolvimento de serviços de informação em arquivos mais adequados à comunidade de usuários de cada arquivo.

4 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM ARQUIVOS

Em Arquivos, assim como em outros serviços de informação, o comportamento do usuário na busca por informação é influenciado por

uma série de características pessoais e ambientais que foram denominadas por Wilson (1997) como variáveis intervenientes, em seu modelo revisado de comportamento informacional.

Aspectos como características pessoais, variáveis emocionais e educacionais, variáveis demográficas, sociais, ambientais e econômicas, assim como uma série de variáveis relativas às fontes de informação interferem no comportamento informacional dos usuários. Compreender o usuário, e as características passíveis de serem analisadas, permite ao profissional de arquivo planejar um serviço de informação mais adequado ao seu público-alvo. A partir das categorias de usuários identificados anteriormente, tentaremos identificar algumas características comuns aos usuários, a interferência das variáveis em sua busca por informação e documentos e as ações indicadas aos profissionais e serviços de arquivo.

A primeira questão que se coloca é a diferenciação entre usuários internos e externos. Em instituições arquivísticas, como arquivos públicos, centro de documentação arquivística e demais institutos voltados à custódia e preservação de acervos documentais, o usuário externo é o público-alvo e o arquivo faz parte da missão da organização, sendo atividade-fim. Neste caso, tende a haver uma preocupação maior com o usuário do que nos casos das instituições não arquivísticas, em que o usuário é predominantemente interno. Nestas instituições, o arquivo tem lugar de atividade-meio e, portanto, o usuário tem características específicas.

Sendo profissional, o usuário produtor traz questões específicas que precisa responder no menor tempo possível: precisa de objetividade no seu tratamento. Para o bom desenvolvimento das atividades deste profissional, um sistema de informação bem estruturado é essencial. Este usuário busca por documentos para comprovação de ações ou por dados presentes nestes documentos. Neste sentido, tanto o tipo de necessidade, os mecanismos ativadores de busca, quanto as variáveis intervenientes, estão ligados à função desempenhada. Usuários jurídicos solicitam mais comumente a seleção e organização de documentos para ações judiciais específicas, enquanto usuários gerenciais podem solicitar dados extraídos de documentos para análise da situação pregressa da instituição. É neste sentido que analisamos a categorização de Avila (2011) entre, diretores, coordenadores e usuários-executivos como sendo uma sub-categoria da

categoria “produtor”.

Por outro lado, embora o arquivo seja seu objeto de trabalho, o próprio arquivista ou gestor de documentos é usuário da informação no ambiente organizacional. Na medida em que necessita realizar pesquisas ao acervo ou entrevistas com profissionais das diversas áreas da organização em que atua, sofrerá influência do ambiente organizacional. Uma das situações em que isso é perceptível é apresentada por Nascimento e Vitoriano (2017) com a análise do comportamento informacional de arquivistas no processo de avaliação documental a partir do modelo de Wilson (1997). Num contexto de necessidade de informação para elaboração dos instrumentos de gestão de documentos (Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade), o arquivista é levado a buscar informações dentro e fora da organização. Aspectos como a cultura organizacional (variável psicológica), o nível de aprofundamento técnico (variável funcional), natureza da organização, se pública ou privada (variável ambiental) e as características das fontes, se internas ou externa, composta por documentos (variável das fontes) vão determinar o desenvolvimento das etapas seguintes de busca por informação. Neste caso, o próprio profissional da informação deverá atuar para melhorar as condições de trabalho, realizando ações que solucionem os problemas identificados.

O usuário técnico, por outro lado, demanda um alto grau de conhecimento da área de atuação pelo profissional da informação. Neste caso, as variáveis de meio-ambiente e de características das fontes são muito relevantes. Em arquivos técnicos, o arquivista deve se envolver na pesquisa técnica a ponto de compreender o jargão especializado com o qual os profissionais se comunicam como, por exemplo, a terminologia jurídica ou os termos técnicos utilizados nos diversos ramos da engenharia. Deve também estudar de maneira mais aprofundada a tipologia documental característica do acervo, de modo a compreender a informação contida em documentos técnicos para desenvolver instrumentos de pesquisa que atendam adequadamente as necessidades da área.

Uma das grandes características do usuário interno é, portanto, a predominância de um ambiente profissional, onde a busca por informação está relacionada a necessidades derivadas do cumprimento de funções administrativas ou técnicas. Para os usuários externos, por outro lado,

o ambiente tende a ser mais diversificado. Neste caso, o profissional da informação terá um desafio a mais, que é o de modular o atendimento às diferentes necessidades e abordagens de cada tipo de usuário.

Dentre os usuários externos, o pesquisador acadêmico-científico é o mais estudado há muitos anos. Sabe-se que busca informação exaustiva e pouco elaborada. E que, por isso, o volume informacional solicitado é sempre muito maior (SANZ CASADO, 1994). O tipo de acervo preservado nos arquivos públicos e sua predominância fez dele um usuário preferencial, principalmente o pesquisador de ciências humanas, que tende a utilizar informação de períodos mais antigos, em relação aos pesquisadores de ciência e tecnologia. Esse pesquisador passará mais tempo no arquivo e sua pesquisa é mais abrangente do ponto de vista do volume de documentos que deverá consultar para realizar as análises que necessita.

Em virtude disso, o pesquisador acadêmico tem a necessidade de bons instrumentos de pesquisa: bons guias, inventários e catálogos que o auxiliem a ampliar a abrangência de sua pesquisa. Ao mesmo tempo demanda que os profissionais responsáveis pelo atendimento também tenham uma atitude de pesquisa. Neste caso, o profissional da informação deve ser responsável pelo estabelecimento de um diálogo constante com o pesquisador, de modo a compreender suas necessidades e demandas e ampliar a capacidade de resposta do acervo. Essa importância é tanto maior quanto menos organizado estiver o acervo ou naqueles casos em que há poucos instrumentos de pesquisa disponíveis, o que é o caso da grande maioria dos arquivos públicos no Brasil.

Quando tratado como usuário externo, o profissional técnico, embora pertença à mesma categoria do usuário interno, cria demandas diferentes do profissional da informação que o atende. Inicialmente, porque é uma categoria de usuário muito heterogênea. Diferentemente do ambiente interno, em que esse profissional está voltado exclusivamente a desempenhar a missão da organização, no caso dos arquivos públicos, principalmente naqueles em que o acervo é temporalmente abrangente e bastante diversificado, como no exemplo do Arquivo Público do Estado de São Paulo de que tratamos na seção anterior, as demandas recebidas podem ser muito diferentes entre si. Novamente, bons instrumentos de pesquisa são essenciais. Mas, neste caso, a questão temporal se torna mais

relevante do que para o pesquisador acadêmico. Profissionais que buscam os arquivos para consulta ou pesquisa técnica têm prazos muito menores e necessidades muito mais específicas do que os pesquisadores acadêmicos.

Por isso, requerem agilidade da equipe de atendimento, tanto para o agendamento quanto para o resultado da pesquisa. E, da mesma forma que ocorre com o pesquisador acadêmico, a equipe deve acompanhar o pesquisador, buscando melhorar as condições de pesquisa para ampliar o retorno e a qualidade da pesquisa.

É importante salientar que, ao abordarmos os instrumentos de pesquisa, estamos tratando de instrumentos disponibilizados online, normalizados, bem estruturados, seguindo os padrões das normas de descrição arquivística (NOBRAD, ISAD-G, ISAAR-CPF) e, tanto quanto possível, autoexplicativos. Também significa que o atendimento em si poderá ser, também, todo ele online, o que agiliza em muito o processo.

O usuário estudante demanda um atendimento de características diferenciadas. Inicialmente pela divisão entre estudantes universitários, em processo de formação profissional e estudantes da educação básica (ensino fundamental e médio). No primeiro caso, é um usuário que se aproxima em características dos profissionais, embora sua pesquisa tenha menor abrangência e seja mais esporádica, quando utilizam o acervo. Normalmente, necessitam de atendimento mais próximo e maior explicação sobre o funcionamento dos instrumentos de pesquisa e fazem poucas visitas em busca de documentos e informações.

Dentre os estudantes universitários, a subcategoria composta por estudantes de Arquivologia, Biblioteconomia, Ciência da Informação, entre outros cursos voltados à formação de profissionais de documentação e informação, tem interesse diferenciado, menos voltado à consulta ao acervo e mais ao funcionamento do arquivo como um todo. Buscam especialmente informações gerenciais sobre as atividades técnicas de organização, conservação, difusão, entre outras, que fazem parte da formação profissional. Para atender este público, é necessário elaborar roteiros de visitas técnicas que atendam expectativas variadas. Outra ação realizada por diversos Arquivos e Centros de Documentação preocupados com a qualidade da formação de novos quadros profissionais é a realização de oficinas técnicas com foco em temas voltados às atividades técnicas e à

política de gestão institucional ou a criação de programas de estágio que, neste caso devem ser formalizados em planos contendo etapas e conteúdos a serem desenvolvidos pelos estagiários.

Os estudantes da educação básica, por outro lado, requerem uma atenção especial. Diferentemente dos usuários profissionais, quanto menor o grau de instrução, mais o atendimento a estudantes implica na necessidade de uma equipe multidisciplinar e de maior preparação sobre os temas ligados à educação não formal. Por isso, assim como nos museus, a presença de educadores é relevante. A ação educativa em Arquivos requer o desenvolvimento de um projeto específico, indicando claramente os objetivos da ação, o público a ser atingido (um ou vários) e os instrumentos facilitadores das atividades.

Uma forma de iniciar o processo pode ser o estabelecimento de parcerias com escolas do entorno, em vista da facilidade de acesso dos alunos ao local do Arquivo. A partir destas parcerias, do levantamento de interesses da escola e das potencialidades pedagógicas do acervo, a equipe deve produzir roteiros de ação e materiais pedagógicos que possam ser utilizados para várias finalidades.

Neste grupo, as variáveis intervenientes de Wilson (1997) se mostram bastante relevantes, principalmente aquelas ligadas às características pessoais – emocionais e educacionais, e às características demográficas – sociais e econômicas. Se considerarmos que, principalmente as crianças, têm baixa capacidade de concentração, os profissionais da informação devem produzir atividades práticas e de curta duração, de modo a atender diferentes públicos. Mas, para além da produção de materiais, é interessante realizar um estudo prévio das características de cada escola, identificando, por exemplo, se se trata de escola pública ou privada, e de sua população, de modo a adaptar as atividades e o atendimento às necessidades específicas e tentar minimizar possíveis dificuldades. (ALBERCH *et al.*, 2001).

Os professores de ensino fundamental e médio serão usuários mais ou menos relevantes no Arquivo, de acordo com a população de estudantes atendida. São usuários potenciais, mas nem sempre farão parte da comunidade de usuários regulares. Em Arquivos com projetos de Ação Educativa, quando as atividades são divulgadas ao público educacional, a tendência é que os professores incluam essas atividades no planejamento

anual e programem visitas em projetos em parceria. Em locais onde o Arquivo não tem projetos específicos, somente professores com interesses específicos no uso de acervo serão usuários.

Do ponto de vista dos professores, enquanto usuários educacionais, são duas as possibilidades de atuação. A primeira, descrita acima, envolve a presença dos alunos no arquivo e o trabalho conjunto com o Arquivo na preparação das atividades, no momento da visita e no momento posterior, no retorno à sala de aula, para fixação dos conteúdos. A segunda ação possível é o treinamento no uso de fontes de pesquisa como instrumento pedagógico em sala de aula para as mais diversas finalidades, ou para a preparação de atividades de interesse dos alunos. Neste caso, o Arquivo pode programar oficinas pedagógicas voltadas à formação docente, sem necessariamente estabelecer contato com alunos.

Vale lembrar que o professor de ensino fundamental e médio não tem o mesmo perfil do pesquisador, principalmente em relação às variáveis ambientais. Considerando a alta carga horária de atividades realizadas por esse profissional, ele tem pouco tempo para se dedicar ao acompanhamento de projetos e participação de oficinas, normalmente tem dificuldades de deixar a escola para realizar atividades durante os períodos letivos. Para implementar um bom serviço educativo, os profissionais do Arquivo devem criar ações para atender este público da maneira mais próxima de suas necessidades. Uma boa estratégia é buscar auxílio na própria comunidade docente, procurando as escolas e realizando enquetes para identificar necessidades, potencialidades e possibilidades de atuação.

Por fim, o cidadão. Chamado de popular por Ávila (2011) e de pessoa comum por Sanz Casado (1994), é um usuário de difícil definição em todas as circunstâncias. Se nas bibliotecas, há dificuldades em compreender esse usuário, nos arquivos ainda mais, considerando que se trata de uma 'quase novidade' a presença de pessoas comuns nos arquivos brasileiros. Ao longo dos anos, o uso profissional tem sido a prioridade dos acervos e os usos para fins de direito ou fruição cultural ainda são bastante incomuns. Como vimos anteriormente, o acervo determinará, em parte, a presença desse usuário, caso do Arquivo Público do Estado, onde o fornecimento de certidões se tornou relevante ao longo dos últimos anos.

No caso de uso cultural, a pesquisa constante do acervo para

identificar documentos de interesse, a criação de perfis em redes sociais, para publicação de conteúdo e o desenvolvimento de exposições temáticas, podem ser elementos relevantes para ampliar a participação da população nas atividades de difusão dos arquivos. Neste caso, os temas ligados à memória regional ou à memória de alguns setores econômicos ou sociais pode alavancar ações de interesse do público. Neste sentido, o trabalho dos profissionais de arquivo envolve a mudança de mentalidade, saindo da atuação apenas técnica em direção a uma perspectiva de agente cultural.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando as categorias de usuários e a natureza dos serviços demandados aos profissionais de arquivos, é importante resumir algumas questões relevantes que vão impactar a qualidade do atendimento nos serviços de arquivo.

Do ponto de vista técnico, a organização do acervo, com a elaboração de Planos de Classificação, e a descrição que resulte em bons instrumentos de pesquisa (guias, inventários e catálogos) são essenciais. Quanto menos organizado o acervo, mais difícil será implementar um serviço de atendimento aos usuários de qualidade.

Do ponto de vista atitudinal, a proatividade e a cultura da pesquisa são muito importantes para ampliar a capacidade e a qualidade de atendimento em qualquer arquivo e para qualquer tipo de usuários. A seleção dos profissionais que farão parte da equipe de atendimento é relevante, o que nos leva à questão da formação e estruturação da equipe.

Nesse item, a realização de treinamentos de atualização profissional deve ser uma prioridade. Mas também a composição multidisciplinar. É desejável que se identifiquem diferentes perfis profissionais, especialmente nos arquivos públicos, em que isso é mais comumente possível. Arquivistas e profissionais da informação especializados em organização e descrição documental devem conviver com profissionais de pesquisa para trabalhar com atendimento ou apoio à pesquisa e também na difusão do acervo (arquivistas, historiadores entre outros). Educadores são bem vindos quando o objetivo é implantar uma estrutura de ação educativa consistente, mas quando não é possível contar com esse perfil profissional, os próprios

responsáveis pelo acervo deverão receber formação continuada em ação educativa.

Por fim, o estabelecimento de políticas organizacionais é o mecanismo mais adequado para garantir um bom nível de planejamento das ações desejadas. Realizar um bom diagnóstico organizacional, considerando tanto o perfil e condições do acervo, quanto a comunidade de usuários potenciais do arquivo, possibilitará a elaboração de planos de ação que tenham como metas a organização e disponibilização do acervo em consonância com as necessidades e expectativas dos usuários. Neste sentido, definir claramente a política de atendimento do arquivo, com a criação de normas e procedimentos das mais diversas naturezas, incluindo normas para a cessão de direitos sobre imagens e documentos, pode reduzir as dúvidas e ampliar a capacidade de atendimento dos arquivos, sejam eles arquivos públicos ou arquivos de natureza organizacional.

REFERÊNCIAS

- ALBERCH, R. *et al.* **Archivos y cultura**: manual de dinamización. Gijón, ES: Ediciones Trea, 2001.
- ARAÚJO, C. A. A. Perspectivas contemporâneas de estudos de usuários da informação: diálogos com estudos de usuários de arquivos, bibliotecas e museus. *In*: CASARIN, H.C.S (org). **Estudos de Usuários da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2014, p. 19-46.
- ARQUIVO Público do Estado de São Paulo. **Relatório Anual**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2019. Disponível em: http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/assets/institucional/relatorios/relatorio_apesp_2019.pdf. Acesso em: 30 ago. 2020.
- ARQUIVO Público do Estado de São Paulo. **Serviços**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2020a. Disponível em <http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/institucional/servico>. Acesso em: 30 ago. 2020.
- ARQUIVO Público do Estado de São Paulo. **Memória do Imigrante**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2020b. Disponível em: http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/acervo/memoria_do_imigrante. Acesso em: 30 ago. 2020.

ARQUIVO Público do Estado de São Paulo. **Ação Educativa**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo: 2020c. Disponível em: http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/difusao/acao_educativa. Acesso em: 30 ago. 2020.

ÁVILA, R. F. **Além do que se vê: o uso e o pós-uso da informação orgânica na arquivística**. 2011. 264f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/9480>. Acesso em: 20 set. 2021.

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

BRASIL. **Lei 8.159, de 8 de janeiro de 1991**. Institui a Política Nacional de Arquivos Públicos e privados e dá outras providências. Brasília/DF: DOU, 09/01/2991. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18159.htm. Acesso em: 30 ago. 2020.

CAMARGO, A. M. C; BELLOTTO, H. L. **Dicionário de terminologia arquivística**. São Paulo: ARQ-SP, 2012.

DIAS. M. M. K; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usos-e-usuc3a1rios-da-informac3a7c3a3o.pdf>. Acesso em: 20 set. 2021.

CUNHA, M.B.; AMARAL, S.A.; DANTAS, E.B. **Manual de Estudo de Usuários da Informação**. São Paulo, Atlas, 2015.

CUNHA, M.B.; CAVALCANTI, C. R. O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/34113>. Acesso em: 20 set. 2021.

HOUAISS. A. **Dicionário Houaiss Digital**. Rio de Janeiro: Instituto Antonio Houaiss; São Paulo: UOL, 2011. Disponível em: <https://houaiss.uol.com.br>. Acesso em: 20 set. 2021.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. K. **Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte**. DataGramZero, v. 5, n. 5, 2004. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/5671>. Acesso

em: 20 set. 2021.

MELO, K. I. Usuários dos arquivos: uma análise dos congressos nacionais de Arquivologia. **Acervo**. Rio de Janeiro, v. 33, n. 3, p. 136-156, set./dez. 2020. Disponível em: <http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/1558>. Acesso em: 25 jan. 2021.

NASCIMENTO, N. M.; VITORIANO, M. C. C. P. Comportamento informacional nas organizações: a busca e o uso das informações no processo de avaliação documental. **Agora: Arquivologia em Debate**. Florianópolis, v. 27, n. 54, p. 126-157, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/636>. Acesso em: 25 jan. 2021.

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

SILVA, D. A. Arquivos: uma abordagem inicial do termo “usuário”. **Cenário Arquivístico**. Brasília-DF, v. 4, n. 1, 2011, p. 9-21.

VITORIANO, M. C. C. P.; LEME, T. F.; CASARIN, H. C. S. Estudos de usuários em arquivos: panorama dos relatos de experiência publicados em periódicos nacionais. **Acervo**. Rio de Janeiro, v. 33, n. 3, p. 154-174, set./dez. 2020. Disponível em: <http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/1612>. Acesso em: 25 jan. 2021.

WILSON, T. D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information Proceeding and Management**, [s. l.], v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0306457397000289>. Acesso em: 25 jan. 2021.