

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Gláucia Aparecida Vaz

**PRÁTICAS INFORMACIONAIS EM ARQUIVOS:
QUADRO COMPORTAMENTAL E CONTEXTO SOCIAL DOS USUÁRIOS DO
ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO**

Belo Horizonte

2019

Gláucia Aparecida Vaz

**PRÁTICAS INFORMACIONAIS EM ARQUIVOS: QUADRO COMPORTAMENTAL
E CONTEXTO SOCIAL DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, como requisito parcial para obtenção do título de Doutora em Ciência da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Renato Pinto Venâncio

Belo Horizonte

2019

V393p
T

Vaz, Gláucia Aparecida

Práticas informacionais em arquivos: contexto social dos usuários do Arquivo Público Mineiro/Gláucia Aparecida Vaz.-Belo Horizonte, 2019. 232 f.

Tese-[Doutorado]-Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

Orientador: Renato Pinto Venâncio

1.Ciência da Informação—Teses.2. Arquivologia.3.Práticas Informacionais.4. Estudos de Usuários—Teses.5. Belo Horizonte[MG)—Ciência da Informação—Teses.

I. Título.II.Venâncio, Renato Pinto, -.Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

CDD 930.25



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

FOLHA DE APROVAÇÃO

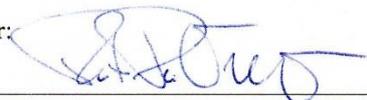
"PRÁTICAS INFORMACIONAIS EM ARQUIVOS: QUADRO COMPORTAMENTAL E CONTEXTO SOCIAL DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO"

Gláucia Aparecida Vaz

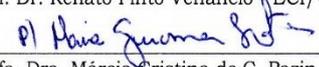
Tese submetida à Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como parte dos requisitos à obtenção do título de "**doutora em Ciência da Informação**", linha de pesquisa "**Informação, Cultura e Sociedade**".

Tese aprovada em: 11 de junho de 2019.

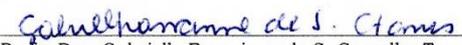
Por:



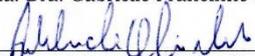
Prof. Dr. Renato Pinto Venâncio - ECI/UFMG (Orientador)



Profa. Dra. Márcia Cristina de C. Pazin Vitoriano - UNESP - por videoconferência



Profa. Dra. Gabrielle Francinne de S. Carvalho Tanus - UFRN

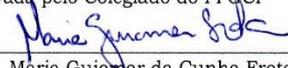


Prof. Dr. Adalson de Oliveira Nascimento - ECI/UFMG



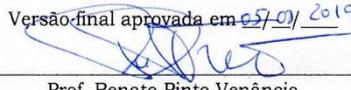
Profa. Dra. Ivana Denise Parrela - ECI/UFMG

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI



Profa. Maria Guionar da Cunha Frota
Coordenadora

Versão final aprovada em 05/07/2019



Prof. Renato Pinto Venâncio
Orientador



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

ATA DA DEFESA DE TESE DE **GLÁUCIA APARECIDA VAZ**, matrícula: 2016662179

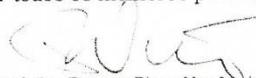
Às 14:00 horas do dia 11 de junho de 2019, reuniu-se na Biblioteca Universitária da UFMG a Comissão Examinadora aprovada *ad referendum* pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em 30/04/2019, para julgar, em exame final, o trabalho intitulado **Práticas informacionais em arquivos: quadro comportamental e contexto social dos usuários do Arquivo Público Mineiro**, requisito final para obtenção do Grau de DOUTORA em CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, área de concentração: Produção, Organização e Utilização da Informação, Linha de Pesquisa: Informação, Cultura e Sociedade. Abrindo a sessão, o Presidente da Comissão, Prof. Dr. Renato Pinto Venâncio, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra à candidata para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa da candidata. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da candidata e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:

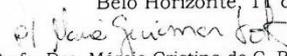
Prof. Dr. Renato Pinto Venâncio - Orientador	APROVADA
Profa. Dr. Márcia Cristina de C. Pazin Vitoriano – por videoconferência	APROVADA
Prof. Dr. Gabrielle Francinne de Souza Carvalho Tanus	APROVADA
Prof. Dr. Adalson de Oliveira Nascimento	APROVADA
Profa. Dra. Ivana Denise Parrela	APROVADA

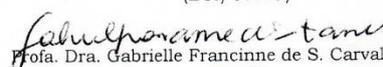
Pelas indicações, a candidata foi considerada APROVADA.

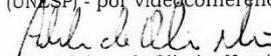
O resultado final foi comunicado publicamente à candidata pelo Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

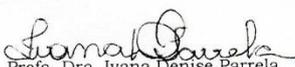
Belo Horizonte, 11 de junho de 2019.


Prof. Dr. Renato Pinto Venâncio
(ECI/UFMG)


Profa. Dra. Márcia Cristina de C. Pazin Vitoriano
(UNESP) - por videoconferência


Profa. Dra. Gabrielle Francinne de S. Carvalho Tanus
(UFRN)


Prof. Dr. Adalson de Oliveira Nascimento
(ECI/UFMG)


Profa. Dra. Ivana Denise Parrela
(ECI/UFMG)


Profa. Maria Guiomar da Cunha Frota
Coordenadora do Programa de Pós-Graduação
em Ciência da Informação

Obs: Este documento não terá validade sem a assinatura e carimbo da Coordenadora.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha família, à minha mãe Inês, ao meu pai Cláudio, e ao meu irmão Cláudio Jr, que conheci há pouco tempo e já amo tanto. Obrigada pela confiança e paciência de sempre. Obrigada, Adilson, pelo acolhimento, compreensão e apoio incondicional às minhas escolhas.

Agradeço ao meu orientador, Professor Doutor Renato Pinto Venâncio, pela postura profissional, pela sensibilidade em captar a essência de minha pesquisa, pelo socorro nos momentos de desânimo e pelas brilhantes orientações, que sempre me mostravam o caminho pelo qual eu deveria conduzir minha pesquisa.

Agradeço a todos os professores da Escola de Ciência da Informação da UFMG, pois, nesses dez anos de estudos que me trouxeram ao Doutorado, cada um de vocês teve um papel muito importante. Obrigada pelas provocações filosóficas e epistemológicas, obrigada por serem incentivo e inspiração em minha vida.

Obrigada aos colegas do Doutorado, que me acompanham há tanto tempo nesta Universidade, as trocas foram muitas e vieram vestidas de várias formas, ora com conversas sérias, carregadas de debates profundos, ora com brincadeiras e risadas que fizeram o tortuoso e às vezes doloroso percurso um pouco mais suave.

Agradeço aos meus entrevistados, que tornaram esta pesquisa possível. Obrigada pela disponibilidade, pela sinceridade, pela seriedade, pelo carinho. A presente pesquisa só foi possível porque vocês estavam dispostos a me ajudar nesta construção.

Agradeço aos funcionários do Arquivo Público Mineiro, que sempre me receberam com toda presteza e atenção, sempre abertos a me ajudar no que fosse preciso. Admiro muito todo o esforço empenhado para manter o Arquivo vivo e cumprindo sua função diante da sociedade. De forma especial, agradeço à Alessandra Palhares e ao Denis Soares, diretores incansáveis da instituição.

RESUMO

Essa tese utiliza do aparato teórico apresentado pelas práticas informacionais, em uma abordagem direcionada pela antropologia semiótica, buscando construir, por meio de uma descrição densa, um quadro comportamental dos usuários de um arquivo público, tomando como objeto de análise pessoas que já utilizaram os serviços do Arquivo Público Mineiro. Os documentos de arquivo nascem, primeiramente, com uma função de registrar as ações do Estado. Pensar sobre uma informação arquivística, segundo Jardim (1999), não é algo tão consolidado, devido ao fato de o objeto da arquivologia ser o arquivo. Nas instituições arquivísticas, o documento é compreendido e tratado pelo mais pelo seu valor histórico do que cultural, o que dificulta por vezes a ampliação do público atendido pelos arquivos públicos, que é composto massivamente por pesquisadores profissionais. A Lei de 7 Messidor, editada no segundo ano da Revolução Francesa, garantiu a todo e qualquer cidadão o acesso aos documentos públicos. Ao mesmo tempo em que conferem à Revolução Francesa a autoria da abertura dos arquivos ao cidadão, afirmam que a lei não foi seguida de imediato pela prática. A invisibilidade dos arquivos públicos diante da sociedade ainda é um cenário complexo a ser mudado. Fica evidente, portanto, que a educação patrimonial leva o indivíduo a um entendimento da memória coletiva e da importância da história e dos símbolos também construídos de forma coletiva. As ações voltadas para o ensino de história buscam despertar no indivíduo competências e habilidades com objetivo de construir uma visão mais crítica em relação a sua própria história, leva o sujeito a aprender a buscar suas próprias respostas e a refletir sobre o que lhe é apresentado, indo além de um modelo educacional puramente fundamentado em livros didáticos. Após a coleta das entrevistas, foi feita a sistematização de cada uma delas, onde foram criadas categorias que possibilitam a elaboração de um quadro comportamental desses usuários, capaz de refletir seu percurso no processo de busca de informação, com base em uma análise sociológica e simbólica, buscando compreender o significado desse processo para o usuário. A análise final buscou apontar as principais dificuldades existentes e como os fatores sociais influenciam os mesmos, visto que o Arquivo, não pode ser considerado como um sistema isolado, mas sim inserido em um macro ambiente.

Palavras-chave: Arquivo Público Mineiro. Práticas informacionais em arquivos. Letramento Arquivístico. Inteligência Arquivística.

ABSTRACT

This thesis uses the theoretical apparatus presented by information practices, in an approach directed by semiotic anthropology, seeking to construct, through a dense description, a behavioral framework of the users of a public archive, taking as object of analysis people who have already used the services of the Arquivo Público Mineiro. Archival documents are born, first, with a function of recording the actions of the State. Thinking about archival information, according to Jardim (1999), is not something so consolidated, due to the fact that the object of archiving is the archive. In archival institutions, the document is understood and treated for its historical rather than cultural value, which sometimes makes it difficult to enlarge the public served by public archives, which is massively composed by professional researchers. The Law of 7 Messidor, published in the second year of the French Revolution, guaranteed to every citizen access to public documents. While granting the French Revolution the authorship of the opening of the files to the citizen, they affirm that the law was not followed immediately by the practice. The invisibility of public archives before society is still a complex scenario to be changed. It is evident, therefore, that heritage education leads the individual to an understanding of collective memory and the importance of history and symbols also constructed collectively. The actions directed to the teaching of history seek to awaken in the individual skills and abilities with the objective of constructing a more critical vision in relation to its own history, it takes the subject to learn to seek their own answers and to reflect on what is presented to him, going beyond an educational model purely based on textbooks. After the interviews were collected, the systematization of each one was done, where categories were created that allow the elaboration of a behavioral framework of these users, capable of reflecting their path in the information search process, based on a sociological and symbolic analysis, seeking to understand the meaning of this process for the user. The final analysis sought to point out the main difficulties that exist and how the social factors influence them, since the Archive can not be considered as an isolated system, but inserted in a macro environment.

Keywords: Arquivo Público Mineiro. Informational practices in archives. Archival Literacy. Archival Intelligence.

RESUMEN

Esta tesis utiliza el aparato teórico presentado por las prácticas de información, en un enfoque dirigido por la antropología semiótica, que busca construir, a través de una descripción densa, un marco de comportamiento de los usuarios de un archivo público, tomando como objeto de análisis a las personas que ya han utilizado los servicios del Arquivo Público Mineiro. Los documentos de archivo nacen, primero, con una función de registro de las acciones del Estado. Pensar en la información de archivo, según Jardim (1999), no es algo tan consolidado, debido a que el objeto de archivo es el archivo. En las instituciones de archivo, el documento se entiende y trata por su valor histórico más que cultural, lo que a veces dificulta la ampliación del público atendido por los archivos públicos, que está compuesto de forma masiva por investigadores profesionales. La Ley del 7 Messidor, publicada en el segundo año de la Revolución Francesa, garantizó a todos los ciudadanos el acceso a los documentos públicos. Al otorgar a la Revolución francesa la autoría de la apertura de los archivos al ciudadano, afirman que la ley no fue seguida inmediatamente por la práctica. La invisibilidad de los archivos públicos ante la sociedad sigue siendo un escenario complejo que se debe cambiar. Es evidente, por lo tanto, que la educación del patrimonio lleva al individuo a una comprensión de la memoria colectiva y la importancia de la historia y los símbolos también construidos colectivamente. Las acciones dirigidas a la enseñanza de la historia buscan despertar en las habilidades y destrezas individuales con el objetivo de construir una visión más crítica en relación con su propia historia, lleva al sujeto a aprender a buscar sus propias respuestas ya reflexionar sobre lo que se le presenta. Ir más allá de un modelo educativo puramente basado en libros de texto. Luego de recolectar las entrevistas, se realizó la sistematización de cada una, donde se crearon categorías que permiten elaborar un marco de comportamiento de estos usuarios, capaz de reflejar su trayectoria en el proceso de búsqueda de información, a partir de un análisis sociológico y simbólico. , buscando entender el significado de este proceso para el usuario. El análisis final buscó señalar las principales dificultades que existen y cómo los factores sociales influyen en ellas, ya que el Archivo no puede considerarse como un sistema aislado, sino insertado en un entorno macro.

Palabras clave: Arquivo Público Mineiro. Prácticas informativas en archivos. Alfabetismo Archivístico. Inteligencia Archivística.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Terminologia de definição de Usuário	49
Quadro 2 – Etapas para elaboração de ação educativa	61
Quadro 3 - Relatório de acesso ao SIAAPM	135
Quadro 4 – Quadro Comportamental dos usuários do APM	185

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Documentação textual de fundos e coleções do APM	127
Tabela 2 – Documentação textual de fundos públicos no APM.....	128

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 O ACESSO AOS ARQUIVOS.....	15
2.1 Estado, Arquivo e o Poder da informação	17
2.2 O processo de abertura dos arquivos	20
2.3 O acesso à informação no Brasil: reflexões sobre a legislação brasileira ..	23
2.4 O caso mineiro	25
3 HISTÓRICO DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO.....	28
3.1 A abordagem tradicional	28
3.2 Abordagem alternativa ou modelo centrado no usuário	34
3.3 A abordagem social	38
4 OS ESTUDOS DE USUÁRIOS NA ARQUIVOLOGIA.....	44
4.1 Os usuários de arquivo.....	49
5 MARKETING, DIFUSÃO, AÇÃO E MEDIAÇÃO CULTURAL.....	53
5.1 O serviço educativo em arquivos	58
5.2 Mediação arquivística: o serviço de referência	63
5.3 Descrição e difusão	67
6 SOCIEDADE E ARQUIVO: O ARQUIVO COMO FERRAMENTA DE CONSTRUÇÃO SOCIAL	74
6.1 Ações e programas envolvendo os arquivos na promoção de igualdade e cidadania.....	79
6.2 A agenda 2030 da ONU e as ações dos arquivos	86
6.3. Os Arquivos pelos Direitos Humanos e pela redução das desigualdades ...	89
6.3.1 Arquivos e educação	89
6.3.2 Arquivos e resistências	105
7 METODOLOGIA	118
8 O ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO	121
8.1 Sistema Integrado de Acesso do Arquivo Público Mineiro	130
8.2 Publicações do Arquivo Público Mineiro	136
9 QUADRO COMPORTAMENTAL DOS USUÁRIOS	138
9.1 Categorias.....	140
9.1.1 <i>Construção dos conceitos de cultura, memória e patrimônio</i>	<i>140</i>
9.1.2 <i>Informação e sujeito.....</i>	<i>144</i>
9.1.3 <i>Condições socioeconômicas e acesso:.....</i>	<i>147</i>
9.1.4 <i>Instituições Culturais e Sujeito; Instituições culturais e Sociedade; Arquivo e Sujeito, Arquivo e Sociedade.....</i>	<i>151</i>
9.1.5 <i>Serviços considerados necessários serem oferecidos pelos Arquivos Públicos</i>	<i>157</i>
9.1.6 <i>Comunicação com o público.....</i>	<i>162</i>
9.1.7 <i>Divulgação: como ficou sabendo dos serviços do arquivo</i>	<i>162</i>

9.1.8 Avaliação dos serviços	175
9.2 Práticas informacionais dos usuários	179
9.2.1 Usuário A	180
9.2.3 Usuário B	181
9.2.3 Usuário C	181
9.2.4 Usuário D	182
9.2.5 Usuário E	183
9.2.6 Usuário F	183
9.2.7 Usuário G	184
9.3 Análise comparativa dos dados coletados	187
10 CONSIDERAÇÕES FINAIS	194
REFERÊNCIAS	197
APÊNDICES	211
ANEXOS	214

1 INTRODUÇÃO

Pensar sobre a questão dos estudos de usuários em Arquivos públicos, sempre foi uma grande questão a ser estudada em minha trajetória acadêmica. Iniciei a graduação em 2009, mesmo ano em que a primeira turma de Arquivologia da UFMG também se iniciava. Nesse processo de aprendizagem, tive a oportunidade de assistir disciplinas que eram ministradas de maneira conjunta para turmas de Biblioteconomia e Arquivologia. Nessa época a matriz curricular do curso de Arquivologia ainda passava por ajustes e muitas disciplinas que constavam no currículo de Biblioteconomia compunham a formação dos arquivistas, porém ainda de forma embrionária, não tendo temáticas e demandas específicas do curso direcionadas para sanar tais necessidades. A disciplina de Usuários da Informação era uma das que compunham o quadro das disciplinas chamadas de tronco comum, dessa forma foi ministrada em um auditório para duas turmas, sendo uma de Biblioteconomia e outra de Arquivologia, somando cerca de 80 alunos.

Durante as aulas os alunos do curso de Arquivologia reclamavam da falta de bibliografia voltada para estudos de usuários em arquivos. Essa lacuna não permitia aos alunos visualizar a aplicabilidade de tais métodos no contexto dos arquivos, interferindo de forma direta em sua formação profissional. Mesmo sendo um tema tão relevante, a literatura nacional da área ainda caminhava a passos lentos, sendo encontrados poucos estudos. Ainda havia o agravante desses poucos estudos estarem sempre utilizando em sua metodologia, modelos de comportamento informacional desenvolvidos em bibliotecas, não refletindo as especificidades dos usuários de arquivos.

Logo em seguida, fui selecionada para atuar em um projeto de um professor na Escola de Ciência da Informação, que buscava trabalhar de forma interdisciplinar certas temáticas dentro da Arquivologia. A pesquisa se tratava de um estudo bibliométrico para medir a produção com temáticas arquivísticas em periódicos da Ciência da Informação, bem como relacionar essa produção com as bases teóricas da Ciência da Informação. Neste projeto também ficou evidente a enorme lacuna de produção acadêmica sobre estudos de usuários na arquivologia.

Os resultados obtidos nesse projeto na graduação me levaram a uma reflexão maior sobre a necessidade de se produzir estudos para atender às demandas dos usuários de arquivos. O que primeiro me chamou a atenção foi a formação dos arquivistas, pois sua atuação profissional enquanto mediador dentro dos arquivos não estava sendo problematizada. A lacuna existente na graduação de arquivologia, fez surgir um projeto que resultou na dissertação de minha autoria intitulada “A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista”. Neste estudo buscou-se demonstrar, de acordo com as atribuições dos arquivistas, sua formação profissional e práticas profissionais, de que forma

as abordagens dos “Estudos de Usuários” poderiam contribuir para melhoria dessas práticas. Discutiu-se sobre o arquivista, e as funções atribuídas ao profissional, e de que forma seu papel foi se transformando dentro da sociedade. A partir daí abordou-se os seus diversos campos de atuação profissional, que se concentra hoje, em grande parte, na administração pública. Buscou-se compreender as questões relacionadas ao acesso aos arquivos, a partir do conhecimento da legislação mundial e brasileira a respeito do direito ao acesso à informação. A partir das leis foi possível identificar de que forma o acesso é realizado na prática no Brasil.

Foi apresentado também um histórico sobre os estudos de usuários na arquivologia com a questão da abertura dos arquivos até a consolidação de uma lei de acesso, relacionando esta evolução desde os seus primeiros estudos na década de 1960 até o estado do pensamento atual na área. Para avaliar a importância da presença de disciplinas voltadas para estudos de usuários nos currículos dos cursos, foi feita uma avaliação da situação das disciplinas por meio de suas ementas oferecidas em cada curso. Foram realizadas entrevistas com professores e coordenadores de oito cursos de arquivologia do país, a fim de entender questões históricas relacionada ao acesso aos arquivos, impactos das novas tecnologias e da Lei de Acesso à Informação, o uso e usuários de arquivos em suas três fases, estado da arte da discussão dos estudos de usuários nos arquivos e práticas capazes de garantir o acesso e promover o reconhecimento do arquivo como espaço de construção da memória coletiva e promotor de cidadania. Ao final do trabalho foi possível perceber que o cenário atual é favorável para consolidar ações e práticas, mas também de abrir uma agenda de investigação voltada para as especificidades dos usuários de arquivos.

Dando seguimento a essa linha de investigação é que posteriormente percebe-se a necessidade de desenvolver uma pesquisa teórica mais aprofundada a fim de construir um estudo que finalmente possa ser capaz de refletir as especificidades dos usuários de arquivos públicos. Bem como contribuir como instrumento de orientação para os profissionais que atuam nessas instituições.

Pensando nisso é que foi construído um projeto de doutorado que resultou neste trabalho que tem como objetivo sistematizar o processo de busca da informação de usuários de arquivo público, com o intuito de demarcar as principais barreiras encontradas e provocar uma reflexão sobre como os serviços oferecidos, em tais instituições, podem ser otimizados para melhor atender às demandas dos usuários. O Arquivo é compreendido, nesta pesquisa, como uma instituição inserida em um ambiente social, capaz de modificá-lo e também sujeito a influências externas. De maneira mais profunda, é compreendido como um sistema capaz de estabelecer relações com o usuário em um processo de construção do conhecimento.

O objeto de estudo desta tese são os usuários do Arquivo Público Mineiro (APM), que é uma superintendência da Secretaria de Estado de Cultura responsável por planejar e coordenar a gestão de documentos, assim como executar o recolhimento, a organização e a preservação de documentos provenientes do Poder Executivo de Minas Gerais e dos arquivos privados de interesse público e social (ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO, 2007).

O APM é a mais antiga Instituição cultural de Minas Gerais. Criado em Ouro Preto, pela Lei nº 126 de 11 de julho de 1895, originou-se de um projeto apresentado à câmara dos Deputados ao Congresso Mineiro, em 4 de junho de 1894, por Levindo Ferreira Lopes. Sobre tal projeto, o jornal Estado de Minas, em Ouro Preto, estampou em seu número 399, ano V, de 20 de junho de 1894, um artigo editorial, sem assinatura, mas de autoria do escritor mineiro Afonso Arinos de Melo Franco, informando sobre o projeto de criação do APM e exaltando a importância de uma instituição como a supracitada para a preservação da memória da sociedade.

O objetivo geral da tese é determinar o contexto social dos usuários do Arquivo Público Mineiro e relacioná-lo com o seu processo de pesquisa desenvolvido dentro da instituição. Como objetivos específicos pode-se destacar o levantamento das principais barreiras encontradas, a avaliação dos serviços oferecidos tanto presencialmente como de maneira remota. Os resultados obtidos a partir dessas análises podem colaborar de maneira significativa para a reformulação de serviços em determinados setores da instituição.

Essa tese aponta para o enorme potencial educativo e social dos arquivos públicos, destacando principalmente a urgência do estabelecimento de políticas públicas de informação no Brasil.

A presente tese inicia tratando e demonstrando o histórico sobre o acesso aos arquivos públicos, tanto no âmbito nacional quanto internacional, apresentando a evolução das leis e das políticas de acesso. Discute também sobre as demarcações e disputas, entre Estado e sociedade, pelo poder, por meio do controle dos documentos e de informações.

Em seguida, apresenta-se o histórico dos estudos de usuários da informação, passando pela abordagem tradicional, abordagem alternativa e abordagem social, sendo a última escolhida para direcionar a metodologia de pesquisa do mencionado trabalho, partindo do conceito de práticas informacionais. Trata-se também, de forma mais específica, sobre como se deu os estudos de usuários na arquivologia, suas abordagens e aplicações no cotidiano e o estado atual de tais estudos na área. Neste capítulo, são apresentados os diversos tipos de usuários de arquivos. São apresentados, ainda, os conceitos de *marketing*, difusão, ação e mediação cultural, no qual são apresentados os serviços educativos em arquivos, ações de mediação arquivística, serviço de referência, e os processos de difusão e descrição.

Um ponto Fundamental neste estudo são as relações estabelecidas entre arquivo e sociedade, que além de discutir sobre a invisibilidade social do arquivo, apresenta inúmeras ações que já são feitas por arquivos, visando maior imersão social. As anteriormente citadas ações são alinhadas com diversas metas, que podem contribuir de maneira significativa para a implantação da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), demonstrando, da referenciada forma, o enorme potencial cultural dos arquivos, que podem ser direcionados para colaborar na solução de desigualdades em níveis regionais e globais.

No capítulo seguinte que trata sobre a relação dos arquivos públicos e direitos humanos, a discussão foi direcionada para dois contextos: arquivos e educação, e arquivos e resistências. Sobre arquivos e educação foi feito um levantamento sobre arquivos no âmbito nacional e internacional que desenvolvem ou participam de programas que buscam uma maior integração ente arquivos e escola. Destaca-se as ações voltadas tanto para a educação patrimonial quanto para o aperfeiçoamento do ensino de história, que tem como objetivo principal desenvolver habilidades e competências no indivíduo que o torne um cidadão mais crítico diante dos fatos históricos.

O APM e sua estrutura são apresentados buscando-se melhor compreensão da instituição e do contexto de suas ações. Na análise final do trabalho, as estatísticas dos trabalhos internos são utilizadas como dados auxiliares.

Por fim, é apresentada a sistematização dos dados obtidos por meio de entrevistas, divididas em categorias que permitem um melhor entendimento das informações coletadas. A partir de tais dados, foi criado um quadro comportamental dos usuários do APM, identificando cada etapa do seu processo de pesquisa, bem como as barreiras encontradas.

O contexto social dos entrevistados também é analisado evidenciando fatores importantes relacionados principalmente ao conceito de capital cultural de Bourdieu e suas condições socioeconômicas, afetando diretamente como esses indivíduos veem os arquivos e se portam dentro dele.

2 O ACESSO AOS ARQUIVOS

Desde o século XIX, com a formação dos arquivos públicos no Brasil, a questão do acesso aos documentos públicos tornou-se um objetivo dessas instituições. Tal interesse foi renovado nos últimos tempos, em razão da demanda por acesso aos documentos da ditadura militar no País. Com a instauração da Comissão da Verdade, em 2011, muito tem se falado sobre a questão da memória e da preservação do passado, para a construção de um futuro mais justo, evitando-se cometer os mesmos erros, especialmente aqueles que ferem a cidadania e a democracia. De acordo com Menne-Haritz (2011), o arquivo não funciona como uma “fábrica de memória”, visto que a história, enquanto área do conhecimento é a construção de uma interpretação. Os arquivos, portanto, não “criam memória”, mas, sim, mantêm registros da memória com conteúdos fixos, servindo como uma prevenção à amnésia coletiva. Ainda segundo a autora, o arquivo existe para responder às questões de uma sociedade, de seus conflitos sobre sua própria história. Portanto, as velhas práticas arquivísticas devem se revestir das necessidades atuais e, para que isso aconteça, a mudança na formação e na compreensão dos profissionais se torna essencial.

A partir dessas mudanças, estamos diante de um novo paradigma, que Menne-Haritz (2011, p. 60, tradução nossa) chama de “paradigma do acesso”, que surge “transformando o lugar das diferenças, entre passado e futuro dentro do pensamento arquivístico”. Jardim (1999), por sua vez, aponta que se recorre atualmente, com muita frequência, à temática da memória, expressão de interesses e paixões e objeto de um campo interdisciplinar. Diversos termos tendem a ser associados à memória: resgate, preservação, conservação, registro, seleção *etc.*

Le Goff (1984) sugere algumas teses a respeito da memória:

- sua crucialidade, presente em noções que se remetem mutuamente: tempo e espaço, suporte e sentido, memória individual e coletiva, tradição e projeto, acaso e intenção, esquecimento e lembrança *etc.*;
- as diferenças de natureza entre sociedades com escrita ou não, influenciando na construção social da memória;
- as diferentes memórias ao longo da história;
- a memória como fonte de identidade individual e de uma dada sociedade; e
- a memória como objeto de luta das forças sociais pelo poder.

Sendo que entre as teses apresentadas por Le Goff (1984), nesse trabalho destaca-se principalmente as diferentes memórias construídas ao longo da história, a

memória colaborando para a construção de uma identidade individual e coletiva e a memória como objeto de luta das forças sociais pelo poder.

Segundo Arantes (1984),

Isso nos leva a pensar, com mais cuidado, sobre as raízes dos problemas relacionados ao acesso aos arquivos em nosso país. É um problema histórico, inserido dentro de um contexto complexo, que tem sua origem bem antes do período da ditadura brasileira. Suas causas estão mais gravemente ligadas às questões culturais de dominação implantadas desde a colonização do nosso país, no qual a cultura branca europeia influenciou e deixou resquícios de uma desvalorização do que é tido como popular. Essas ações prejudicaram e ainda trazem um reflexo negativo no processo de democratização cultural e informacional no país. (ARANTES, 1984 p. 3).

Jardim (1999) ainda destaca o discurso de Favier, na abertura do XII Congresso Internacional de Arquivos (realizado em Montreal, 1992), no qual ele é enfático a respeito da responsabilidade do profissional na preservação da memória para a construção de um futuro:

Somos arquivistas, não somos homens do passado. Nós temos a responsabilidade da memória comum dos homens e uma responsabilidade na construção do futuro. Estamos a serviço da vida, somos responsáveis por uma memória ativa que é, antes de tudo, um instrumento de trabalho para as sociedades humanas. A memória é o fundamento dos direitos dos cidadãos (FAVIER *apud* JARDIM, 1999, p. 5).

Sobre a constituição dos arquivos e seu atendimento e organização ainda precários, Jardim (1999) relata que os arquivos públicos latino-americanos se institucionalizaram como resultado de um processo de independência e formação dos Estados modernos na região. Sob os projetos emergentes de nação, as referidas instituições foram consideradas arquivos históricos e, portanto, repositórios de uma memória tida como forjadora da identidade nacional. Isto implicou no desenvolvimento de arquivos públicos e serviços arquivísticos. No século XX, porém, tais instituições foram “periferizadas”, no que diz respeito principalmente aos recursos financeiros destinados pelo Estado a essas instituições. Essa periferização dos arquivos, colocou tais instituições em segundo plano na administração pública, incapazes de fornecer informações suficientes para a tomada de decisão, à pesquisa científica e tecnológica e à sociedade como um todo.

A supracitada “periferização” também diz respeito à promoção do acesso, que apresenta problemas para se efetivar ou se generalizar. De acordo com Costa (2011, p. 22), “o acesso é elemento indispensável para se compreender a relação entre instituição arquivística e usuário”. Taylor (1984) considera que o mais importante serviço que uma instituição arquivística pode proporcionar é a disponibilização dos materiais demandados pelo usuário.

2.1 Estado, Arquivo e o Poder da informação

Os documentos de arquivo nascem, primeiramente, com uma função de registrar as ações do Estado. Pensar sobre uma informação arquivística, segundo Jardim

(1999), não é algo tão consolidado, devido ao fato de o objeto da arquivologia ser o arquivo. Trazer o arquivo para as reflexões da sociedade da informação é uma tarefa árdua e um processo ainda em construção, principalmente no Brasil, com uma democracia tão recente e ainda caminhando para uma consolidação. A sociedade da informação está “baseada, entre outros aspectos, no conhecimento e nos esforços para converter a informação em conhecimento, além da quantidade e velocidade com que a informação é produzida, transmitida e processada” (JARDIM, 1999, p. 27). Tanto a informação quanto o Estado estão entrecruzados em um processo de busca de igualdade e democracia. De acordo com Jardim (1999),

Como informativo, o Estado moderno constitui-se numa das maiores e mais importantes fontes de informação, além de requisitar uma grande quantidade das referidas para sua atuação. Seu complexo funcionamento relaciona-se diretamente com a sua ação produtora, receptora, ordenadora e disseminadora de informações. O objeto do Estado seria, em última instância, o cidadão em suas variadas demandas, inclusive aquelas de natureza informacional. A informação ‘publicizada’, produto e insumo desse processo, encontra lugar em diversos aparatos institucionais clássicos do Estado como arquivos, bibliotecas, centros de documentação *etc.* (JARDIM, 1999, p. 28).

O Estado moderno, portanto, representa hoje uma importante fonte de informação para o cidadão, não apenas informação como prestação de contas (*accountability*), mas informação como forma de acesso a direitos, levando, assim, à promoção de igualdade e à cidadania. O arquivo representa parte de tal poder informativo do Estado. Para que o arquivo possa cumprir seu papel de informar, é preciso considerar todo o equilíbrio em sua cadeia informacional referente às três idades (corrente, intermediária e permanente). De acordo com Jardim (1999), o ciclo da informação arquivística envolve:

- a) no contexto organizacional de produção:
- produção;
 - processamento técnico;
 - uso privilegiado pelo administrador e, excepcionalmente, pelo cidadão e pesquisador científico;
 - estocagem das informações de uso corrente e, em alguns casos, das que se encontram em fase intermediária; e

- eliminação e transferência / recolhimento para as instituições arquivísticas.

b) nas instituições arquivísticas:

- recolhimento;
- estocagem das informações consideradas de valor permanente e, em certas situações, daquelas em fase intermediária;
- processamento técnico; e
- uso pelo cidadão e o pesquisador científico e, eventualmente, pelo administrador público.

Ainda, segundo Jardim (1999), o gerenciamento da referenciada informação arquivística é fundamental para a elaboração e implementação de políticas públicas, que tem como pressupostos:

- o reconhecimento da informação governamental, como um recurso fundamental para o Estado e a sociedade civil;
- a informação governamental, contemplando a sociedade civil com conhecimento do Estado e da própria sociedade civil — passado e presente;
- a informação assegura transparência ao Estado, facilitando ao governo administrar suas diversas funções sociais;
- o livre fluxo de informação entre Estado e sociedade civil é essencial para uma sociedade democrática: cabe, assim, ao governo, minimizar a carga de demandas sobre a sociedade civil, diminuindo o custo de suas atividades de informação e maximizando a utilização da informação governamental; os benefícios sociais derivados da informação governamental devem exceder os custos públicos da informação, ainda que tais benefícios não possam ser sempre quantificáveis;
- o direito individual à privacidade deve ser protegido nas atividades de informação do governo;
- a gestão de documentos (correntes e intermediários) governamentais é essencial para assegurar transparência e, em conjunto com a administração dos arquivos permanentes, proteger os documentos históricos do governo e assegurar direitos legais e financeiros ao Estado e à sociedade civil;
- o intercâmbio transparente e eficiente de informação científica e tecnológica estimula a excelência na pesquisa científica e o uso efetivo dos recursos públicos de apoio à pesquisa e ao desenvolvimento; a tecnologia da

informação não é um fim em si mesmo: trata-se de um conjunto de recursos que auxilia a efetividade e a eficiência das ações do governo; e

- os gestores dos recursos de informação devem dispor de padrões, conhecimento e treinamento para a administração de tais recursos.

A gestão da informação arquivística é a ferramenta principal para garantir a organização e o acesso a todos os documentos produzidos pelo Estado. A informação arquivística é o elo entre sociedade e Estado. É, na verdade, o ponto de controle e de equilíbrio, tendo o Estado de um lado, prestando contas de seus atos, e, de outro, a sociedade civil, fiscalizando essas ações.

No trabalho desenvolvido por Jardim (1999), o autor utiliza os termos “transparência e opacidade”, em uma bem-sucedida representação das várias nuances do exercício de poder e dominação do Estado. A transparência do Estado traz condições para que haja um equilíbrio no aludido poder. A informação publicizada permite que a sociedade civil possa ter acesso e controle a todo caminho percorrido pelo Estado para a tomada de decisões, sendo capaz de apoiá-las ou, ainda, de cobrar mudanças quando não se sentir satisfeita. A opacidade trata do oculto, mas não do oculto no sentido da sua classificação de sigilo, mas aquele de não querer prestar contas a respeito ou de não produzir documentação capaz de comprovar determinadas ações. O sigilo, de acordo com a legislação, deve ser respeitado, dando sempre prioridade ao acesso. Mas o segredo, a ocultação ou a omissão não fazem parte da construção de um Estado democrático.

No Brasil, para que de fato a referenciada relação entre Estado e sociedade possa ser equilibrada, por meio do acesso aos documentos de arquivos, ainda falta um pensamento direcionado para a elaboração e a implementação de políticas públicas. Não há políticas de informação na administração federal e, sim, ações esparsas de gestão da informação, desenvolvidas, com frequência, a reboque dos projetos no campo da tecnologia da informação. Os temas que têm sido discutidos e as ações que são implementadas pelo poder público abarcam principalmente as questões relativas ao direito autoral, direito à privacidade, inclusão digital, segurança nacional e governo eletrônico (JARDIM, 1999). O que mais se aproximou de uma política pública de informação no Brasil foi o programa Sociedade da Informação, que fez parte do plano Plurianual (2000-2003) do governo federal. Em seu *site*, são apresentadas ações que deveriam ser empreendidas, todas elas voltadas para a tecnologia de informação e comunicação (RODRIGUES, 2012). Em tais poucas tentativas empreendidas, ficou nítida, também, a falta de participação popular para a construção de políticas públicas, que deveriam ser entendidas como uma construção coletiva. A legislação brasileira tem avançado no sentido de promover o acesso à informação, mas a lei, por si só, não garante a sua implementação.

Conforme dito por Jardim (1999), o arquivo é a escrita do Estado e a arquivologia é o saber do Estado, refletindo todas as suas ações. A maior violência simbólica do Estado está no fato de manter a opacidade de seus atos, de encontrar o seu poder na referenciada opacidade. É preciso que a relação entre Estado e sociedade aconteça de forma equilibrada, seja pela informação arquivística ou pelo cumprimento da legislação, que clama por transparência, além da implementação de políticas públicas capazes de inserir o cidadão no processo de construção de uma democracia plena.

2.2 O processo de abertura dos arquivos

Os arquivos nasceram com a força de uma representação da herança cultural de uma nação (os arquivos nacionais) e com a promessa de preservação dos registros dos acontecimentos “do presente e do futuro”, evitando, assim, que se somassem à coleção de ruínas do passado. “O respeito creditado aos arquivos nacionais advém da função de guardião de documentos produzidos pelo estado, por conseguinte, responsável pela proteção dos direitos e interesses do povo neles registrados” (COSTA, 2011, p. 23).

A lei de 7 Messidor, editada no segundo ano da Revolução Francesa, garantiu a todo e qualquer cidadão o acesso aos documentos públicos. Silva *et al.* (1999), ao mesmo tempo em que conferem à Revolução Francesa a autoria da abertura dos arquivos ao cidadão, afirmam que a lei não foi seguida de imediato pela prática. Segundo Souza *et al.* (1999),

[...] é, com efeito, uma ordem nova que nasce para os arquivos, se bem que, como vimos, não isenta de contradições e de aplicação não imediata, pois só em meados do século XIX surgem, de fato, salas para consulta nos arquivos, requisito de certo modo imposto pelas necessidades da ciência histórica (SOUZA *et al.*, 1999, p. 102).

Como percebemos, os historiadores e os processos de investigação histórica “pressionaram” a abertura dos arquivos para consulta às suas coleções. A tal respeito, Duchein (1983) diz que

[...] as leis e os regulamentos foram concebidos exclusivamente para facilitar a investigação de caráter histórico e erudito baseado nos documentos do passado, mas não para permitir que o cidadão comum conhecesse os procedimentos governamentais e administrativos recentes e atuais (DUCHEIN, 1983, p. 5, tradução nossa)

O interesse cultural foi o baluarte dos historiadores para impor a abertura dos arquivos. A partir de 1830, a École des Chartes abriu cursos de paleografia e diplomática, promovendo o que Silva *et al.* (1999, p. 108) denominaram “movimento de renovação da

historiografia [...] e graças ao qual se assiste a uma forte valorização das fontes históricas e da pesquisa nos arquivos”.

Segundo Costa (2011),

[...] até a primeira metade do século XX não se observam mudanças substantiva com relação à abertura dos arquivos ao público. O direito à informação só foi cogitado em 1948, com a publicação da Declaração Universal dos Direitos do Homem pela Assembleia Geral das Nações Unidas (COSTA, 2011, p. 24).

Conforme o artigo 19 da Declaração Universal do Direitos Humanos, de 10 de dezembro de 1948, “toda pessoa tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras” (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2005).

A lei deve, então, garantir a todos os cidadãos conhecer o conteúdo dos documentos produzidos e preservados pelo Estado. O cidadão comum sempre procurou nos arquivos públicos documentação probatória para o acesso a algum direito. Mas, especialmente a partir dos anos 1960, as instituições arquivísticas passaram por um novo desafio. O grande público, para outros fins que os probatórios pessoais, começa a manifestar um crescente interesse por documentos antigos existentes nesses repositórios. À medida que o cidadão começa a conhecer e exercer os seus direitos, aumenta, no cenário mundial, a propagação e o consumo da informação. Duchein (1983) conceituou tal novo “personagem” por “grande público”, que, em nosso entendimento, são todos aqueles que não são historiadores profissionais ou amadores, nem estudantes, nem interessados profissionalmente pelos arquivos. São os chamados, em uma expressão familiar e simpática, “o homem da rua”.

A Declaração dos Direitos do Homem representou a formalização legal do acesso à informação, porém, ainda ficou a cargo de cada nação regulamentar como se daria o acesso. O acesso passa a ser, então, um “acordo” estabelecido entre o Estado e o povo. Mas, de modo geral, de acordo com Costa (2011), quando se fala de acesso às informações de arquivo, o direito do cidadão encontra limitações em todos os países, uns mais e outros, menos. Segundo Duchein (1983), as restrições mais comuns decorrem de obrigações do Estado, tais como:

- resguardar o direito dos cidadãos a respeito de sua vida privada;
- proteger a segurança dos estados e suas relações multilaterais e bilaterais;

- garantir ordem pública e a segurança dos cidadãos e, em particular, de perseguir os culpados por crimes e delitos e impedir-lhes que prejudiquem a sociedade;
- proteger a propriedade intelectual;
- proteger o segredo industrial e comercial; e
- garantir o direito de livre uso dos bens privados por seus proprietários, em se tratando de arquivos privados.

Diferentemente de registros documentais encontrados em bibliotecas e museus, os documentos de arquivo produzidos por autoridade pública no exercício de suas funções devem ser administrados pelo Estado. Compete então ao Estado interferir na administração de tais documentos sob o argumento da proteção a intimidade, ao bem-estar do cidadão, da defesa nacional e da propriedade intelectual. Os arquivos públicos são gerados primeiro por necessidades administrativas e de governo e não para servir de fonte de informação à terceiros. Então, de acordo com este raciocínio, a função de disponibilizar informação para a população seria uma função secundária dos arquivos (COSTA, 2011, p. 24).

Antes da Segunda Guerra Mundial, a maioria dos países adotava prazos de manutenção de sigilo, variando entre cinquenta anos, sessenta ou mais. Após a Segunda Guerra, os arquivos viram-se forçados a avaliar suas restrições de acesso. Alguns elementos impulsionaram tal processo de abertura dos arquivos. De acordo com Duchein (1983), eles seriam:

- a mudança temática dos estudos históricos, cada vez mais interessados em eventos ocorridos em épocas recentes;
- o desenvolvimento dos métodos da pesquisa quantitativa (história demográfica, história econômica *etc.*), exigindo a consulta de uma massa de documentos para extração de dados numéricos mensuráveis;
- o crescente interesse em aspectos econômicos e sociais da história, despertando a consulta a arquivos de empresas, associações, sindicatos, até então pouco conhecidos e pouco procurados;
- a ampliação das relações internacionais e intercontinentais, influenciando os deslocamentos de pesquisadores de um país a outro e cobrando dos arquivos adaptações para atender o pesquisador estrangeiro;
- a emergência progressiva, especialmente a partir dos anos 1960, da noção de direito à informação, como um direito democrático de todo cidadão;

- a expansão dos estudos históricos, em contrapartida, trazendo o risco de deterioração dos documentos nos arquivos, devido ao grande número de manipulação; e
- o progresso tecnológico, colocando possibilidades inéditas de preservação dos documentos e acesso aos arquivos.

Dentre os aspectos apresentados, a presença do historiador dentro dos arquivos é o que de fato impulsiona o desenvolvimento dos conceitos em torno do acesso e da preservação dos documentos arquivísticos.

2.3 O acesso à informação no Brasil: reflexões sobre a legislação brasileira

Quando o Arquivo Nacional foi criado no Brasil, em 1838, a lei não previa demarcar uma política de preservação do patrimônio nacional. A proteção dos documentos históricos só veio a ser mencionada nas Cartas Constitucionais de 1934 e 1937. A defesa dos direitos dos cidadãos e esclarecimentos junto à administração pública só apareceu mais tarde, nas leis de 1946 e de 1967. O “cidadão brasileiro teve que aguardar até o final do século XX para exercer seus direitos” (COSTA, 2011, p. 26). Em 1988, foi promulgada a Constituição, que que amplia significativamente a garantia, ao menos em lei, da cidadania ao povo brasileiro.

De acordo com o artigo 5º da Constituição Federal Brasileira, de 1988, que trata dos direitos e garantias fundamentais, são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurando o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação. O inciso XXXIII, do mencionado artigo, prevê que todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo, ou geral, que serão prestados no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 1988). Em 2000, a Lei de responsabilidade fiscal (Lei Complementar nº 101, de 2000) começaria a mudar a forma pela qual a administração pública deveria se comportar em relação à divulgação de seus atos.

Em 2009, a Lei Complementar nº 131 acrescenta dispositivos à Lei nº 101, estabelecendo procedimentos de divulgação de despesas e receita para conhecimento da população. Após nove anos em tramitação no Congresso, a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) foi aprovada, representando a adesão do país a um novo regime de informações, em conformidade com a atitude de diversos países. No aludido sentido, é interessante destacar que na mesma data de promulgação da Lei de Acesso à Informação também foi promulgada a Lei de Criação da Comissão Nacional da

Verdade (Lei nº 12.528), com o intuito de abrir os arquivos de processos do período da ditadura militar brasileira (1964-1985), para desvendar os abusos cometidos pelo Estado contra desaparecidos e condenados políticos, assim como, e com mais ênfase ainda, com o intuito de oferecer uma resposta aos familiares das vítimas de tais abusos. Destacamos este fato aqui, por não se tratar apenas de uma coincidência de datas, mas pelo fato de que a Lei de Acesso à Informação oferece ferramentas para que tal investigação de um passado tão sombrio e oculto seja possível, assim, tal fato deixa claro a sinalização de que o acesso à informação abre portas para a democracia, indo em sentido contrário aos regimes autoritários.

Segundo Frota (2013, p. 79), “a atual Lei de Acesso à informação trata da questão do sigilo, mas inclui, também, diversas normas e os procedimentos necessários à viabilização do acesso à informação governamental pelos cidadãos”. Para atender à referenciada demanda do cidadão comum, foi recomendado por a mesma lei, a criação de serviços de informação ao cidadão (SIC’s), e, quando oferecidos em meio digital, chamados de “e-SIC”.

Taylor (1984 *apud* COSTA, 2011) divide o acesso em dois aspectos: físico e intelectual. O acesso físico em arquivos públicos é orientado por medidas relativas à constituição do acervo, que envolve a avaliação e a aquisição de conjuntos documentais, ao passo que, por requisitos operacionais, entende-se o horário de funcionamento, existência de sala de consulta, serviço de reprodução e serviço de informação. O acesso intelectual é dependente das operações arquivísticas de tratamento do acervo, da disponibilidade de meios de recuperação e do profissional envolvido. “Acesso físico e acesso intelectual são, portanto, complementares” (TAYLOR, 1984 *apud* COSTA, 2011, p. 27).

O que Taylor divide em físico e intelectual, Duchein (1983, p. 7) denomina de condições materiais e enumera alguns fatores que dificultam ou impedem o acesso aos arquivos públicos (COSTA, 2011, p. 27):

- a necessidade de conservar em bom estado o documento de arquivo;
- a limitação de fornecimento de cópias, a fim de proteger tal material;
- a dificuldade de se elaborar instrumentos de pesquisa suficientemente pormenorizados para que todos possam tomar conhecimento da existência do arquivo e de seu conteúdo;
- a limitação de dias e horários para funcionamento das salas de consulta e número insuficiente de empregados destinados ao atendimento do usuário; e
- o difícil manejo de equipamentos necessários para consultas à documentação especial, como, por exemplo, leitoras de microfimes.

Conforme observamos, as restrições podem ser reduzidas ou ampliadas em razão da existência ou ausência de padrões de gerenciamento informacional, bem como da disponibilidade de recursos humanos, materiais e tecnológicos.

2.4 O caso mineiro

Com a promulgação da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, popularmente conhecida como a Lei de Arquivos, as instituições arquivísticas ganharam novo fôlego. Em cada Estado, a Lei de Arquivos foi regulamentada por meio de legislação estadual, tratando de questões específicas sobre o tema, bem como as políticas culturais gerais. Em Minas Gerais, em 1994, foi promulgada a Lei nº 11.726, que dispõe sobre a política cultural do Estado, com o objetivo, conforme indica seu Art.2º, de criar condições para que todos exerçam seus direitos culturais e tenham acesso aos bens culturais. A supracitada lei também procurou incentivar a criação cultural, proteger os bens que constituem o patrimônio cultural mineiro, promover a conscientização da sociedade com vistas à preservação do patrimônio cultural mineiro e divulgar o patrimônio cultural mineiro.

Na seção III, da Lei nº 11.726, que trata sobre os arquivos, também traz a definição de arquivo público e prevê a criação de uma política estadual de arquivos, visando o fortalecimento da rede de instituições arquivísticas públicas, a efetiva gestão dos documentos públicos; a adequada formação de recursos humanos; a preservação do patrimônio arquivístico público e privado; o provimento dos recursos materiais exigidos pela atividade arquivística; a produção de documentos de interesse da área; a garantia de acesso às informações contidas nos documentos dos arquivos, respeitando os dispositivos legais. Em razão da referenciada lei, “o APM (APM) cria a Diretoria de Gestão de Documentos (DGD), com competências definidas, sendo seu público-alvo os órgãos/entidades do Poder Executivo do Estado de Minas Gerais” (CAETANO; CORSINO, 2013, p. 142). Fato também interessante a ser destacado é que, para a realização dessas ações, a Lei destaca a importância da participação da sociedade civil, com vistas à plena consecução dos objetivos da política estadual de arquivos.

Em 2011, foi promulgada a Lei nº 19420, que estabelece a política estadual de arquivos, tendo como objetivos: fortalecer a rede de instituições arquivísticas públicas; assegurar a adequada administração dos documentos públicos; preservar o patrimônio arquivístico público e privado de interesse público e social; atender às demandas informacionais do Estado para apoiar o processo decisório; assegurar o acesso às informações contidas nos arquivos, observadas as disposições legais; promover o reconhecimento dos arquivos como recursos fundamentais para o desenvolvimento do Estado e da sociedade; contribuir para a promoção da transparência do poder público por

meio da documentação de suas ações; garantir o livre fluxo de informações entre o Estado e a sociedade; proteger o direito individual à privacidade na prestação das informações contidas nos arquivos; incentivar o uso de arquivos como fonte de pesquisa e de informação científica e tecnológica; promover a adoção de inovações e o intercâmbio de informações científicas e tecnológicas na área arquivística; contribuir para a constituição e a preservação da memória estadual e da nacional; apoiar tecnicamente a constituição e a manutenção de arquivos nos Municípios; e estimular a participação da sociedade na constituição de arquivos públicos e privados de interesse social.

A supracitada lei também estabelece a criação do Conselho Estadual de Arquivos (CEA), constituído por representantes das instituições arquivísticas públicas e de instituições da sociedade. Em 2012, por sua vez, é criado o Decreto 45.969, que regulamenta o acesso à informação no âmbito do poder executivo estadual, que surge como uma necessidade imediata de adequação dos mecanismos internos à Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Lei de acesso à informação. O decreto dispõe, de acordo com seu Art.1º, sobre os procedimentos a serem observados pela administração direta do poder executivo, suas autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedade de economia mista e suas subsidiárias e empresas controladas direta e indiretamente, com vistas a garantir acesso à informação, de acordo com o que já foi proposto pela lei de acesso à informação federal, com o objetivo de demonstrar para a sociedade a destinação dos recursos públicos recebidos.

O Decreto 46.398, de 27 de dezembro de 2013, que atualiza o Decreto nº 40.187, de 22 de dezembro de 1998, reafirma a necessidade de instituir instrumentos de gestão de documentos no âmbito da administração pública do poder executivo estadual. Em seu Art. 1º, o decreto de 2013 atualiza os critérios de criação de Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo, sob a orientação e aprovação prévia do APM. Os dois instrumentos devem, portanto, ser elaborados pela Comissão de Avaliação de Documentos (CPADs) de cada órgão e entidade do poder executivo, sob a orientação do APM.

Segundo Caetano e Corsino (2013), as CPADs devem:

Abranger competências nas áreas de Arquivologia, Gestão Pública, Direito, História e áreas do conhecimento que tratam dos acervos que serão analisados, avaliados e selecionados, tendo em vista a identificação dos documentos para guarda permanente e a eliminação daqueles destituídos de valor probatório e informativo. Deve-se propagar o conceito de gestão de documentos como responsabilidade dos servidores, objetivando à educação e sensibilização de todos os responsáveis pela produção de documentos em quaisquer dos níveis hierárquicos da instituição a qual pertençam. Na construção dos atos administrativos, nas etapas de produção, uso e destinação de documentos, deve pautar-se por um elevado

profissionalismo, considerando a tarefa intensificadora de preservação do patrimônio documental do Estado (CAETANO; CORSINO, 2013, p. 145).

Em 2013, após 15 anos de trabalho, a Diretoria de Gestão de Documentos do APM considerou que, além das competências citadas anteriormente, o membro da comissão de avaliação de documento deve ter grande sensibilidade com os acervos documentais e o comprometimento com a gestão de documentos. A Diretoria também destacou a ausência de arquivistas em tais comissões nos trabalhos desenvolvidos até então, o que foi atribuído à criação tardia de um curso de arquivologia no Estado de Minas Gerais, ocorrido apenas em 2008.

3 HISTÓRICO DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Os estudos de usuários podem ser delimitados atualmente em três fases: uma abordagem tradicional, na qual Araújo (2015) afirma que construiu-se

Em torno da ideia de uso da informação, isto é, do acesso físico a itens e serviços informacionais, da caracterização de tal uso, por frequência, por partes ou setores, por urgência, grau de satisfação e de sua decomposição por aspectos sociodemográficos dos usuários (por atributos 'objetivos', tais como sexo, idade, profissão, renda, escolaridade, entre outros). (ARAÚJO, 2015, p. 23.

Araújo (2015) continua sua reflexão e destaca que a referenciada abordagem, em essência, estuda o uso físico da informação com seus conceitos consolidados por Line (1974): necessidade, desejo, demanda, uso e requisito, relacionando-se com uma ausência de informação no indivíduo, que ele só irá encontrá-la ou satisfazê-la diante de um sistema de informação; a abordagem alternativa possui uma base conceitual que se situa na compreensão entre o processo de necessidade e o uso, passando pela busca em uma dimensão cognitiva, tendo como um importante trabalho para a sua consolidação um estudo de Tom Wilson, *On Users Studies and information Needs*, publicado em 1981 (ARAÚJO, 2015); e uma possível terceira abordagem, que ainda apresenta poucos estudos no campo dos usuários, que tem como representantes os pesquisadores Mackenzie (2003) e Savolainen (1995), que desenvolveram um modelo bidimensional de práticas informacionais, denominado *Everyday Life Information Seeking* (ELIS) . Essas três abordagens demonstram a evolução dos estudos da área e, principalmente, a necessidade do campo em acompanhar as mudanças do nosso quadro social. É de imensa importância, portanto, compreender cada uma dessas fases e seus contextos.

3.1 A abordagem tradicional

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

Esta definição, apresentada por Nice Figueiredo (1994), demonstra a origem dos estudos de usuários vinculada à avaliação dos serviços de bibliotecas, o que pode estar ligado ao fato de que, já na década de 1930, foram realizados estudos de comunidade por essas instituições.

Na abordagem tradicional, a maioria dos estudos neste campo foi realizada a partir da segunda metade da década de 1940. Na Conferência da *Royal Society*, em 1948, foram apresentados trabalhos que vieram a contribuir para a preocupação em criar estudos orientados às necessidades dos usuários. A Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington, em 1958, também muito contribuiu para o desenvolvimento da referida área de investigação, com diversos trabalhos apresentados sobre o assunto, assim, tal evento foi o ápice da preocupação em entender o comportamento de busca da informação dos usuários das ciências experimentais e de tecnologia, dedicando uma parte da referenciada reunião ao tema: *Literature and reference needs of scientists: knowledge now available and methods of ascertaining requirements*. O evento convidava os pesquisadores a desenvolver métodos para melhorar a disseminação da informação científica e criar instrumentos e serviços de referências mais eficazes, buscando levantar os pontos fortes e pontos fracos dos padrões atuais da comunicação científica (GONZÁLEZ TERUEL, 2005).

Na década de 1960, os estudos de usuários seguem principalmente duas linhas: a necessidade de conhecer o comportamento de busca de informação de outros tipos de usuários, diferentes do cientista, e a necessidade de se obter resultados mais precisos, que permitam melhoras concretas dos sistemas de informação. Os estudos desenvolvidos na referenciada época tratam de investigações que procuram conhecer o usuário e o processo de comunicação científica de forma mais detalhada, dentro de um determinado contexto, tentando relacionar suas necessidades de informação e o uso dessas informações com as tarefas desenvolvidas por eles. Isso aponta mais um avanço nos estudos de usuários. Porém, o fato mais importante da citada década é que, neste momento, começam a ser desenvolvidos estudos investigando os cientistas sociais, grupo até então pouco pesquisado. Tal desconhecimento decorria do entendimento de que esses cientistas tinham que trabalhar com um volume menor de informação. Mas, com o desenvolvimento de diversos temas na área e com o aumento do volume de publicações, começam a ser criados os primeiros centros de informação especializados em várias áreas científicas. Para que esses centros pudessem oferecer serviços de qualidade, era preciso conhecer as necessidades de seus usuários.

Buscava-se conhecer detalhadamente o que ocorria em cada uma das fases do processo de comunicação científica: a produção da informação, transmissão, armazenamento e uso. O objetivo da série de investigações que foram realizadas foi o de obter informação sobre os ruídos no fluxo informacional, a estrutura e função das redes de comunicação formais e informais, a transferência de informação desde o domínio informal ao formal e a correlação entre as características dos usuários e o uso dos vários meios de comunicação. O desenvolvimento de tais estudos permitiu conhecer um tipo heterogêneo de

usuário, até então praticamente desconhecido, e estabelecer uma imagem rica em detalhes do seu comportamento na troca de informações. Permitiu, ainda, a aplicação de métodos próprios das ciências sociais, que possibilitaram compreender melhor as necessidades e o uso da informação (GONZÁLEZ TERUEL, 2005).

Menzel (1966) aponta que, diante da falta de qualidade de alguns estudos até então realizados, era necessário utilizar novas bases teóricas e metodológicas, voltadas para disciplinas como a sociologia e a psicologia. No entanto, Lipetz (1970 *apud* GONZÁLEZ TERUEL, 2005) afirma que os avanços ocorridos com a incorporação das referidas disciplinas ainda se apresentam em um estado incipiente, sendo necessário um aprofundamento na elaboração dos métodos:

[...] os anos seguintes deveriam trazer progresso e conhecimento das necessidades e uso da informação, mas provavelmente nada que revolucione imediatamente os métodos predominantes de trabalho e desenvolvimento dos sistemas de informação. O conhecimento do uso da informação abarca conceitos abstratos relacionados com a motivação humana que são difíceis de serem estabelecidos e aceitos de forma geral (LIPETZ, 1970 *apud* GONZÁLEZ TERUEL, 2005, p. 52, tradução nossa)

A década de 1970 incluiu uma maior diversidade de grupos em seus estudos. Foi uma década “dedicada aos estudos das necessidades dos cientistas sociais, e dos altos escalões da administração governamental” (FIGUEIREDO, 1994, p. 9). No entanto, se fazem mais fortes as críticas sobre a falta de aplicação dos resultados e as deficiências metodológicas de investigação. Um importante fato na história dos estudos de usuários foi a criação, no ano de 1975, do *Center for Research on Users Studies*, na Universidade de Sheffield, por iniciativa da *British Library Research and Development Department*. A criação de tal centro de estudos foi devido à tradição, de investigação nesta área, de sua pós-graduação, atualmente denominada *Department of Information Studies*. “A motivação principal para a sua criação foi a falta de habilidade no uso das técnicas de investigação social e dos investigadores junto com a necessidade de fomentar uma uniformidade no uso da metodologia” (GONZÁLEZ TERUEL, 2005, p. 52, tradução nossa).

Entre os estudos realizados no aludido centro de pesquisa, se destaca o *Information needs and services in social services departments* (INISS), que marca os estudos de usuários nas estratégias e métodos empregados. “Este estudo tinha como objetivo investigar os comportamentos e os hábitos de informação dos trabalhadores sociais britânicos com a finalidade de obter uma imagem de suas necessidades que pudesse servir para determinar quais serviços de informação seriam mais eficazes” (GONZÁLEZ TERUEL, 2005, p. 53, tradução nossa). Em um primeiro momento, foi realizada uma série de visitas aos departamentos administrativos, para que a equipe de investigação conhecesse, de

maneira mais profunda, a estrutura organizacional e os serviços de informação que estavam disponíveis. Depois, foi realizado um estudo de observação e entrevista com vinte e dois indivíduos, com escalas de trabalho diferentes. Os resultados obtidos foram transformados em melhorias, que foram incorporadas aos serviços de informação para atender e antecipar as necessidades de informação dos usuários (GONZÁLEZ TERUEL, 2005).

Os resultados dos estudos de usuários, embora nem sempre generalizáveis, oferecem, contudo, uma visão ampla dos problemas e tendências dos usuários na consulta das bibliotecas e/ou de suas coleções (FIGUEIREDO, 1994). Vale lembrar que a referenciada constatação de Figueiredo pode ser aplicada a qualquer unidade de informação.

O estudo da demanda e das necessidades de informação dos usuários pode ser realizado pela aplicação de questionários, entrevistas, observação direta (na qual o investigador observa a ação do usuário) e, também, pelo controle da interação do usuário com os sistemas computadorizados, assim, tal controle de sistemas automatizados possibilita conhecer o comportamento do usuário, a atuação do sistema, levantar estatísticas sobre o uso do vocabulário para busca, frequência de uso de um documento, inclusive o tempo gasto na busca. De acordo com Figueiredo (1994), esses dados coletados podem revelar:

- deficiências ou insuficiências do sistema representadas pela alta revocação de documentos não-relevantes ou baixa revocação dos documentos relevantes;
- necessidade de aprimoramento da estratégia da busca, a fim de evitar dificuldades para os usuários na operação do sistema;
- necessidade de alteração das políticas de indexação, de desenvolvimento de vocabulário e de importância maior à uniformidade, inclusão de dispositivos de precisão *etc.*;
- necessidade de treinar os usuários nos processos de pesquisa;
- atualização dos requisitos dos perfis; e
- frequência de descritores e, portanto, assuntos que se acham em demanda ou mudança de interesses.

Os estudos de usuários, mesmo apresentando algumas limitações, de acordo com Figueiredo (1994), apontam algumas constatações relevantes:

- acessibilidade e facilidade do uso são os fatores mais determinantes para a utilização ou não de um serviço de informação; o canal mais acessível, embora não o melhor, é escolhido primeiro e, assim, considerações sobre qualidade e confiabilidade são secundárias. Por outro lado, a percepção da acessibilidade da informação, por parte do usuário, é influenciada pela experiência pessoal, quanto mais experiência no uso de um canal mais ele se torna acessível para o usuário;
- muitos profissionais sentem existir um volume excessivo de informação, isto é, existe, na realidade, mais informação do que a desejada. No aludido caso, o que é solicitado, então, é que haja seletividade por parte do sistema de informação. A descrita seletividade é caracterizada pela produção de revisões críticas da literatura e por avaliação e síntese da informação adequada, em áreas especializadas de assunto;
- há a necessidade de que a informação fornecida seja corrente, especialmente na área das ciências. Os serviços de informação precisam, assim, disseminar, de maneira mais rápida e eficiente, os resultados de pesquisas científicas;
- os canais informais de comunicação são considerados mais importantes do que os canais formais, para satisfazer muitos tipos de necessidades de informação. Arquivos pessoais têm demonstrado ser de grande importância, pois, como muitos estudos mostraram, são a fonte primeira de busca. Vem, a seguir, a preferência pela conversa com os colegas na própria instituição e fora dela. Somente após tais passos iniciais é que a biblioteca (ou outra unidade de informação) será considerada. A preferência pelos arquivos pessoais é justificada por retratarem o interesse individual do cientista e serem fáceis de manusear, estarem em local conveniente e serem constantemente atualizados. As conversas com colegas, por outro lado, propiciam a troca de ideias entre cientistas com os mesmos interesses e, acima de tudo, propicia o *feedback* imediato, a aprovação dos pares, tão importantes nas ciências;
- a educação do usuário ou de usuários em potencial é uma área negligenciada; e
- a falta de promoção ou de *marketing* adequado para os produtos elaborados pelos serviços de informação é outro problema relacionado com a negligência na educação do usuário.

Lancaster (1979) relata algumas observações importantes para planejadores e administradores de sistemas de informação, que são resultados de estudos de usuários:

- diferentes usuários em potencial têm necessidades diferentes de informação e as necessidades de um mesmo indivíduo podem sofrer grande variação com o tempo, assim, tal tipo de problema foi clara e amplamente demonstrado nos estudos de relevância/pertinência;
- de maneira semelhante, a utilidade de um documento é relativa não somente à combinação do assunto do mencionado documento com os interesses do usuário, mas são importantes, também, as variáveis de nível, língua, formato da informação;
- deve haver um acompanhamento ou a possibilidade de o sistema de informação propiciar a acessibilidade ao documento, isto é, obter a cópia desejada, e não somente fornecer a referência bibliográfica e deixar ao usuário o problema da localização do documento;
- é necessário que o usuário tenha confiança no serviço de informação; para que isto seja alcançado, é necessário que haja continuidade na prestação de serviços e que o pessoal tenha capacidade para dialogar inteligentemente com o usuário; e
- existe evidência de que muitos indivíduos não reconhecem ter necessidade de informação e, se reconhecem isto, podem não ter a capacidade de converter ou traduzir a descrita necessidade em demanda a um serviço de informação.

Os estudos de usuários são úteis não somente para conhecer as necessidades de seus usuários reais, mas, também, de seus usuários potenciais ou não-usuários. De acordo com Lancaster (*apud* Figueiredo, 1994), em muitas situações são conhecidas apenas as demandas dos usuários atuais, pouco ou nada é sabido das necessidades de informação dos que não estão fazendo uso do serviço de informação. E destaca, ainda, que nem todas as necessidades dos usuários são convertidas em demanda. A supracitada dificuldade se dá porque nem sempre as necessidades expressas pelo usuário refletem as suas necessidades reais. Então, “existe um fator bastante perturbador: os serviços podem ser dirigidos mais para as necessidades expressas e afastadas das necessidades reais, atrás das expressas; e das necessidades dos usuários reais que não são nunca convertidas em demandas” (FIGUEIREDO, 1994, p. 42).

3.2 Abordagem alternativa ou modelo centrado no usuário

Sobre os principais modelos e pesquisadores na abordagem tema deste tópico, Araújo (2015) destaca que “apesar de suas várias diferenças, estes autores compartilhavam de um mesmo modelo de comportamento informacional, que pode ser assim resumido: um usuário, diante da ausência de determinado conhecimento para prosseguir com sua linha de ação (lacuna informacional ou estado anômalo de conhecimento, na expressão de Belkin), se vê compelido a buscar informação em alguma fonte ou sistema”.

Com os esforços despendidos nos anos anteriores, a década de 1980 foi marcada pela atenção especial dada ao desenvolvimento teórico e metodológico nos estudos de usuários. A supracitada tendência foi tratada por Dervin e Nilan (1986) no *Annual Review of information science and technology*, no qual realizaram uma revisão de literatura dos trabalhos anteriores, destacando a mudança de orientação sofrida por as referidas pesquisas, passando de um modelo tradicional, voltado para os sistemas, para um modelo centrado no usuário. Os estudos centrados nos sistemas consideravam o usuário como um receptor passivo de informação, sem considerar os aspectos que influenciam seu comportamento no processo de busca da informação. O modelo centrado no usuário atribui a ele um papel ativo na busca de informação, de tal maneira que o valor atribuído à informação depende de sua percepção. De acordo com Fidel (2000), o modelo centrado no usuário busca mais que ensinar ao usuário como utilizar um sistema de busca de informação – trata-se de descobrir como o usuário busca a informação e, a partir daí, desenvolver sistemas que se adaptem às suas necessidades.

Dervin e Nilan (1986) identificaram um problema nos estudos tradicionais sobre necessidades e uso da informação. Trata-se de uma falta de definição e delimitação de conceitos fundamentais presentes no processo de busca da informação. De acordo com os autores, assim, tal problema acabou impedindo a construção de um marco conceitual apropriado para o descrito tipo de investigação. Por isso, vários autores, no início dos anos 1980, se esforçaram para identificar tais problemas e desenvolver alternativas. Esses esforços resultaram no desenvolvimento de uma série de modelos e teorias com diversas formas de investigação no campo das necessidades e uso.

Uma das primeiras pesquisas sobre a busca de informação centradas no usuário foi realizada por Belkin, em 1980. De acordo com Belkin (1980),

Pessoas em situações problemáticas, que buscavam informações, sentiam a inadequação de seu estado de conhecimento: as inadequações de um estado de conhecimento podem ser de vários tipos, como lapsos ou falhas, incertezas ou incoerências, que só têm em comum uma sensação de erro. (BELKIN, 1980, p. 137).

Belkin (1980) denominou esses lapsos ou falhas de estado anômalo de conhecimento. Segundo Choo (2003, p. 80):

A hipótese do estado anômalo de conhecimento implica que os que buscam a informação são quase sempre incapazes de especificar suas necessidades, já que não conseguem expressar prontamente o que não sabem ou o que está faltando. Os sistemas de armazenamento da informação que dependem que os usuários especifiquem suas necessidades, provavelmente não vão funcionar bem, *a priori*. A hipótese do estado anômalo de conhecimento, ao contrário, sugere que o sistema de informação seja concebido para ajudar o usuário a descobrir e representar o que sabe de uma situação problemática, em especial as anomalias que impedem a especificação da necessidade. (CHOO, 2003, p.80).

Em 1983, Brenda Dervin desenvolveu a teoria *Sense-Making*, pela qual considera que cada indivíduo tem uma imagem do mundo, que vai variando conforme vai adquirindo diferentes informações. Por isso, é centrada no modo em que o usuário utiliza a informação ao longo do processo. A supracitada teoria apresenta um processo de busca da informação, constituído por três elementos: uma necessidade; em um tempo; e em um espaço – que definem o contexto em que os problemas de informação surgem.

O trabalho teórico e empírico de Dervin, ao desenvolver um modelo de criação de significado, indica uma abordagem. Choo avalia que o modelo de Dervin,

na metáfora de criação de significado, a pessoa move-se no espaço e no tempo, dando passos por meio das experiências. Um novo passo é dado a cada novo movimento. Mesmo que o passo seja a repetição de uma ação passada, é um novo passo, porque ocorre num novo momento no espaço e no tempo. O movimento é acompanhado pela pessoa, que continuamente cria significado para suas ações e para o ambiente. Enquanto a pessoa for capaz de construir significados, o movimento para a frente é possível. Entretanto, de quando em quando, o movimento é bloqueado por uma descontinuidade. A pessoa pára numa situação em que o movimento para a frente é impedido pela percepção de um vazio cognitivo. A pessoa perde o sentido interno e a necessidade de criar novos significados. Ela define a natureza do vazio e, baseada nessa interpretação, escolhe táticas para transpô-lo. A busca e o uso da informação são analisados em termos do triângulo situação-vazio-uso (CHOO, 2003, p. 86).

Wilson (1981), por sua vez, desenvolveu um modelo para explicar a motivação que leva o usuário a buscar informação. Seu modelo de comportamento de busca da informação (*Information seeking behaviour*) considera as necessidades psicológicas, cognitivas e afetivas do indivíduo, como necessidades básicas das quais derivam as necessidades de informação. O autor adota uma perspectiva fenomenológica e “acredita que os indivíduos estão constantemente construindo seu mundo social a partir do mundo de aparência que os cerca. As necessidades de

informação nascem dessas tentativas de dar sentido ao mundo” (CHOO, 2003, p. 81).

Araújo (2015), em um artigo no qual trata os paradigmas da ciência da informação e as mudanças no campo de estudos de usuários, faz uma reflexão sobre a questão do símbolo tratada por Wilson, que é uma representação que se refere a modos de apreensão do mundo: uma apreensão direta, por meio dos nossos cinco sentidos; e indiretas, quando o objeto não está presente. Aí reside o campo do simbólico.

O primeiro modelo apresentado por Wilson (1981) traz a ideia de um mecanismo de ativação, que faz com que o indivíduo inicie uma busca, satisfazendo ou não a sua necessidade. Já em seu modelo revisado, Wilson apresenta variáveis afetivas, cognitivas e psicológicas inerentes ao indivíduo, relacionadas com os seus ambientes sociais e variáveis intervenientes, que são os fatores que podem interferir positivamente ou negativamente no processo de busca da informação.

Além dos modelos de Dervin e Wilson, Elis (1989) descreve o processo de busca de informação de cientistas sociais e engenheiros, a partir de uma série de características comuns que os definem. O modelo propõe que se formos capazes de definir o tipo de comportamento de cada indivíduo no processo de busca da informação, será possível adaptar o sistema de recuperação a tal comportamento intuitivo do usuário. O modelo descreve oito atividades genéricas de busca: iniciar, encadear, vasculhar, diferenciar, monitorar, extrair, verificar e finalizar.

Taylor (1991) criou um quadro chamado de ambientes de uso da informação, "aqueles elementos que (a) afetam o fluxo e o uso das mensagens que entram ou circulam dentro de qualquer entidade; e (b) determinam os critérios pelos quais o valor das mensagens pode ser julgado" (TAYLOR, 1991, p. 93). Neste modelo, os elementos do ambiente de uso da informação podem ser agrupados em quatro categorias: grupos de pessoas, dimensões do problema, ambiente de trabalho e pressupostos para a solução dos problemas.

Carol Kuhlthau (1991) caracteriza o processo de busca da informação com a sucessão das seguintes etapas: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleção e apresentação. Da mesma forma que Elis, Kuhlthau tenta estabelecer possíveis padrões de comportamento de busca da informação, neste caso para determinar o tipo de intervenção necessária por parte das unidades de informação diante das necessidades dos usuários. Fundamental no modelo do processo de busca da informação de Kuhlthau é a noção de que a incerteza (vivenciada tanto como estado cognitivo quanto como reação emocional) aumenta e diminui à medida que o processo se efetiva. Kuhlthau denominou tal modelo de princípio de incerteza na busca da informação (CHOO, 2003, p. 91). A autora destaca que, neste modelo, que busca representar o processo de produção de sentido do usuário na

busca de informação, se deve incorporar três domínios de atividades: **físico**: ações realmente executadas; **afetivo**: sentimentos experimentados; **cognitivo**: ideias relacionadas tanto ao processo quanto ao conteúdo. Uma pessoa passa do estado inicial de necessidade de informação para o estado de solução do problema por uma série de escolhas, feitas por meio de uma complexa interação entre esses três domínios (KUHLTHAU, 1981).

De acordo com González Teruel (2005), o desenvolvimento de tais modelos possibilitou:

- delimitar, definir e relacionar os diferentes aspectos do processo de busca da informação;
- estabelecer as diferenças entre os variados modelos de investigação de estudos centrados no usuário, desde o ponto de vista de seus objetivos até à aplicabilidade de seus resultados;
- sistematizar o nível de abstração da investigação;
- utilizar um marco de referência para interpretar o comportamento do usuário diante de sua necessidade de informação; e
- estabelecer uma relação entre teoria e investigação empírica, de tal maneira que a teoria guie a investigação e esta, por sua vez, alimente a teoria (tradução nossa).

Na década de 1990, os marcos teóricos e metodológicos desenvolvidos nos são reconhecidos e incorporados às novas investigações. Nesse período, surge um importante evento voltado à discussão dos estudos de usuários e uso da informação, o *Information Seeking in Context*, iniciado em 1996 e celebrado posteriormente a cada dois anos. Os estudos apresentados focam, cada vez mais, na importância de se considerar a vida social, a historicidade, a influência do ambiente, as organizações e as culturas no processo de busca da informação do indivíduo.

No citado momento, ocorre uma “popularização” da Internet e o aumento do uso da Web como fonte de informação. A internet torna-se então um novo mediador para o usuário remoto. Isto leva os pesquisadores a uma adaptação aos diferentes modelos desenvolvidos, diante de tal novo cenário a encontrar um modo de atender tal “usuário virtual”. Um exemplo é o trabalho desenvolvido por Choo, Derlor e Turnbull (1998), que criaram um modelo de comportamento informacional na Web, baseado, entre outros, no modelo proposto por Ellis (1989).

Já são mais de 60 anos de investigação sobre as necessidades e o uso da informação. Atualmente, o que se pode afirmar é que os estudos estão em uma fase de

consolidação, diante os diversos modelos adotados. Pode ser considerado, também, como o campo da biblioteconomia e da documentação que mais tem despendido esforços dos pesquisadores para o desenvolvimento de uma base teórica consolidada.

A partir da década de 1990, mais precisamente com a inauguração dos estudos de Savolainen (1995) e seu modelo *Everyday Life Information Seeking* (ELIS), entramos em mais uma mudança de paradigma, passando da abordagem alternativa para a chamada abordagem social.

3.3 A abordagem social

O pesquisador Reijo Savolainen, professor da Universidade de Tampere – Finlândia, apresenta, em 1995, um estudo que traz uma mudança de orientação para os estudos de usuários. Na referenciada nova abordagem, Savolainen identificou três situações que podem desencadear uma necessidade de informação: a) situação da ação, b) desempenho da tarefa e c) diálogo. De acordo com Rocha; Duarte; Paula (2017):

Na situação da ação, a necessidade informacional emerge a partir de uma situação e pode variar conforme fatores temporais, espaciais e situacionais. No desempenho da tarefa, a necessidade informacional surge a partir de uma tarefa a ser realizada ou de um problema a ser resolvido e o sucesso da busca de informação pode ser determinante para a conclusão da tarefa. Já o diálogo tem origem nas comunicações escritas ou verbais entre dois ou mais sujeitos, e a necessidade informacional é um entendimento construído conjuntamente, por meio de negociação discursiva. (ROCHA; DUARTE; PAULA, 2017, p.40)

Savolainen apresenta o seu estudo intitulado *Everyday Life Information Seeking: Approaching Information Seeking in the Context of “Way of Life”*, que traz um olhar diferenciado para a observação das práticas informacionais do sujeito em seu dia a dia, buscando fontes informais de informação e não uma biblioteca ou outra unidade formal como fonte principal de informação. Seria uma proposta de realização de estudos fora do ambiente e das necessidades de trabalho (*nonwork*), dentro do contexto do que ele chamou de *Way of Life*, que pode ser traduzido para o português como “estilo de vida”, considerando todos os ambientes que afetam o sujeito e o nível de satisfação de tal sujeito com a sua situação. A supracitada nova abordagem é chamada de *Everyday Life Information Seeking* (ELIS).

No trabalho descrito, o autor faz uma pequena análise das abordagens e dos modelos anteriores, reafirmando que a abordagem tradicional é bastante deficiente, uma vez que enxerga o sujeito apenas como um sujeito passivo. Reconhece, ainda, a importante contribuição dos modelos da abordagem alternativa, destacando o modelo *Sense-Making*,

criado por Brenda Dervin, que abriu novas perspectivas para os modelos de busca de informação. A sua ressalva quanto a esses modelos se apoia na opinião de que:

Estes processos serem abordados em um nível bastante geral, concentrando-se em características "genéricas" de busca e uso da informação, questões relacionadas com a essência das características individuais, bem como determinantes socioculturais de busca de informação parecem merecer mais atenção do que o que tem sido abordado (Savolainen, 1995, p. 260, tradução nossa).

O "*Way of Life*" compõe o quadro de conceitos básicos do ELIS e tem sua fundamentação em Pierre Bourdieu, pela Teoria do Habitus, que é definida como:

Um sistema social e culturalmente determinado pela percepção, avaliação, e internalização pelo indivíduo. Habitus é relativamente um sistema estável de disposições pelos quais os indivíduos integram as suas experiências e avaliam a importância das suas diferentes opções. Habitus tem um duplo sentido. Por um lado, ele pode ser visto como um princípio gerador de juízo de valor (habitus como uma 'estrutura estruturante' que organiza diferentes disposições). Por outro lado, habitus é um sistema de classificação das referidas práticas (habitus como uma 'estrutura estruturada' que divide as coisas em diferentes grupos de acordo com seu valor). Neste duplo papel, habitus manifesta a incorporação de normas e expectativas sociais dentro de um indivíduo. Assim, habitus é mais do que um conjunto de características pessoais. É um sistema socialmente e culturalmente intermediado pela classificação, habitus dá um direcionamento para as escolhas feitas na vida cotidiana, indicando que as escolhas são naturais ou desejáveis em relação à sua classe social ou grupo cultural (BOURDIEU, 1984, p. 170, tradução nossa).

O Habitus, então, surge como uma maneira de fundamentar a análise nos processos de busca de informação na vida cotidiana do sujeito como algo natural, inserindo, portanto, o conceito de "práticas informacionais" – ações naturais e inerentes a cada indivíduo e seu contexto, considerando seus gostos pessoais, sua classe social e o seu capital cultural. Savolainen apresenta, também, os conceitos de "ordem das coisas" no "*Way of Life*" e de *Mastery of Life* (controle da vida). A "ordem das coisas" pode ser vista como as atividades no cotidiano do sujeito e o tempo que elas ocupam em sua vida. Para o *Mastery of Life*, ele traz conceitos da psicologia, definindo-a como a gestão da própria vida, controle da vida ou enfrentamento. Neste caso, o sujeito pode estar satisfeito com o seu modo de vida (passivo) ou insatisfeito, quando passa por algum problema ou ocasião que pode abalar a referenciada estrutura do seu modo de vida (ativo).

Outra abordagem é de Elis, que busca uma abordagem que vai além do cognitivo, afetivo ou emocional, presentes nos modelos da abordagem alternativa, especialmente nos trabalhos de Kuhlthau, Dervin e Wilson, embora, em seus trabalhos mais recentes, Savolainen (1995) foque suas análises em quadros afetivos e emocionais no

processo de busca de informação. O diferencial de tal novo quadro conceitual é partir de uma perspectiva do “não-modelo”, pois considera que cada estudo e cada sujeito se apresentam naquela circunstância de uma maneira única, que deve ser tratada e analisada, respeitando cada uma dessas particularidades, nos remetendo ao conceito do interacionismo simbólico de Blumer (1977), que,

[...] baseia-se, em última análise, em três premissas. A primeira estabelece que os seres humanos agem em relação ao mundo fundamentando-se nos significados que, assim, tal lhes oferece. Tais elementos abrangem tudo o que é possível ao homem observar em seu universo-objetos físicos, como árvores ou cadeiras; outras pessoas, como mães ou balconista de loja; categorias de seres humanos, como amigos ou inimigos; instituições, como escolas ou governo; ideais norteadores, como independência individual ou honestidade; atividades alheias, como ordens e solicitações de outrem- além das situações com que o indivíduo se depara em seu dia-a-dia. A segunda premissa consiste no fato de os significados de tais elementos serem provenientes da ou provocados pela interação social que se mantém com as demais pessoas. A terceira premissa reza que tais significados são manipulados por um processo interpretativo (e por tais modificados) utilizado pela pessoa ao se relacionar com os elementos que entra em contato (BLUMER, 1977, p. 119).

Sendo assim, os fatores que significativamente estruturam as práticas cotidianas e ELIS são as relações entre trabalho, lazer e modelos de consumo, todo o contexto vivenciado pelo indivíduo que o afeta e é afetado no processo de representação, significação e busca de informação.

Em seus mais recentes trabalhos, Savolainen tem voltado a sua atenção para os fatores afetivos e emocionais no processo de busca de informação, como fica explicitado em seu artigo *Emotions as motivators for information seeking: A conceptual analysis*, pelo qual são abordados, de maneira mais profunda, os conceitos de emoção, afeto e sentimento. O estudo parte de uma análise de um trabalho de Dervin e Reinhard (2007), que diz que “fatores afetivos podem motivar significativamente as formas de acesso, a busca e o uso de informações em diversos contextos”, e tem como objetivo principal detectar a visão dos pesquisadores sobre emoções e sentimentos como motivadores para a busca da informação. Passa, ainda, por uma análise dos modelos de Dervin, Kuhlthau e Wilson, destacando neles a ausência de um aprofundamento teórico psicológico na abordagem das emoções e sentimentos e suas interferências no processo de busca da informação.

O problema de pesquisa levantado pretende compreender como, de fato, eles (emoções e sentimentos) são caracterizados como fatores que desencadeiam ou inibem a busca da informação, limitando o seu objeto especificamente no comportamento de busca de informação; outros domínios como, por exemplo, recuperação de informação, não serão tratados. A partir do mencionado estudo, criou-se um quadro com as etapas do processo de

busca e seus modos de ativação, divididos em: iniciar e expandir; limitar e concluir; e evitar a busca de informação, sendo que, em cada uma dessas situações, foram descritos os sentimentos dos indivíduos e o grau de satisfação diante da busca. Tuominen e Savolainen (1997, p. 92) propõem uma abordagem construtivista da análise dos discursos para o estudo do processo de busca por informações, considerando seus contextos sociais, para poder fornecer um entendimento dos caminhos nos quais "as construções discursivas da informação são contextualmente designadas para servirem aos diferentes propósitos de comunicação".

Em outro trabalho, denominado *Approaching the affective factors of information seeking: the viewpoint of the information search process model*, Savolainen (2015) analisa o modelo de busca de informação de Carol Kuhlthau, que, segundo o autor, seria o modelo melhor estruturado para uma análise cognitiva e afetiva do processo de busca de informação. Acrescenta em sua análise teorias da psicologia e filosofia, como formas de aumentar a eficiência de tal modelo. Em pesquisas realizadas em 2015, como em *Expressing emotions in information sharing: a study of online discussion about immigration*, avalia como as emoções são expressas no compartilhamento de informação em tópicos controversos de grupos de discussão na Web, buscando identificar como as emoções expressas pelos colaboradores nas discussões *online* variam em relação aos vários tipos de comentários. Os estudos da referenciada nova abordagem ainda se apresentam de uma maneira tímida, tendo Reijo Savolainen como seu principal precursor.

Seguindo a linha da abordagem social, outro exemplo é o trabalho desenvolvido por Mackenzie (2003), pelo qual a autora apresenta o seu modelo bidimensional do processo de busca de informação e sugere que a utilização do termo "práticas informacionais" seria mais adequado que o termo "comportamento informacional", por tratar de uma dimensão mais natural do processo de busca de informação no cotidiano de cada indivíduo. Apresenta um novo conceito chamado de *Serendipity*, que trata da possibilidade de se fazer descobertas importantes por acaso, ou, no caso, encontrar determinados recursos informacionais relevantes sem estar procurando por eles (ARAÚJO, 2015, p. 14).

No modelo são descritos quatro modos de busca de informação: (1) busca ativa (*active seeking*); (2) varredura ativa (*active scanning*); (3) monitoramento não-dirigido (*non-directed monitoring*) e (4) por procuração (*by proxy*). O modelo bidimensional contempla ainda duas etapas de busca de informação: (1) conexão (*connecting*) e (2) interação (*interacting*). Os quatro modos de busca não são, necessariamente, sequenciais; já as duas etapas são, uma vez que uma interação sempre é precedida pela conexão (ROCHA; DUARTE; PAULA, 2017).

Yeoman (2010) investigou as práticas informacionais de 35 mulheres inglesas na menopausa, com o intuito de relacionar os resultados encontrados ao modelo bidimensional

de Mackenzie(2003). Como resultado, Yeoman apresentou uma versão estendida do modelo de Mackenzie. No aludido novo modelo é apresentada mais uma etapa relativa ao uso da informação. E em todas as etapas, a autora destaca que os sujeitos podem se tornar fontes de informação, para outros, nas redes de interações.

Outros dois pesquisadores, Isah (2009) e Harlan (2012) trazem em seus trabalhos os quatro principais contextos em que os estudos sobre práticas informacionais têm se desenvolvido: no ambiente de trabalho (*workplace*), no ambiente acadêmico (*academic*), a aprendizagem no local de trabalho (*workplace learning*) e na vida cotidiana (*everyday life*).

No Brasil, Araújo (2012) também inspirado no paradigma social da Ciência da Informação e da nova abordagem inaugurada pelas práticas informacionais nos estudos de usuários, apresenta o conceito de abordagem interacionista para tratar da busca em

Aproximar os avanços recentes no campo de estudos de usuários, exemplificados acima com as teorias de Choo, Golbold, Wilson, Tuominen, Talja e Savolainen, com a proposta de um 'paradigma social' apresentada por Capurro e compartilhada por autores como Hjørland, Frohmann e Brier. Nos dois grupos de contribuições, cada um a seu modo, certos elementos comuns emergem: a natureza social e coletiva do uso da informação; seu enraizamento num contexto concreto da experiência; o caráter ativo do usuário em sua relação com a informação; a natureza cognitiva, mas não só, do processo de busca e uso da informação (ARAÚJO, 2012, p. 149).

O conceito de interação é dado, portanto, como uma “ação recíproca”. O significado da abordagem interacionista está bastante fundamentado no interacionismo simbólico, pois “teríamos que, numa perspectiva interacionista, o usuário não é totalmente determinado pelo contexto que o insere, nem é totalmente isolado ou alheio a ele; a determinação que o contexto exerce existe, é real, mas não é mecânica nem absoluta, é interpretada e alterada pelo sujeito” (ARAÚJO, 2012, p. 149).

O trabalho de Silva (2008) intitulado “As práticas informacionais das profissionais do sexo da zona boêmia de Belo Horizonte” é um exemplo dos tipos de estudos desenvolvidos no Brasil que demonstram o caráter de estudo do processo de busca de informação em um contexto muito mais abrangente que apenas o acadêmico. No citado trabalho, o autor buscou compreender a interação das profissionais com a informação, não criando um modelo de processo de busca de informação, mas demonstrando o contexto social em que vivem essas profissionais.

Pinto (2012), em seu estudo “Práticas informacionais na organização político-sindical dos professores da Rede Municipal de Belo Horizonte”, busca refletir sobre a maneira dos professores produzirem, disseminarem e apropriarem-se de informações para a sua organização político sindical, considerando as suas posições como sindicalizado, não

sindicalizado, militante de organização política e dirigente sindical. Sendo também um estudo que considera a subjetividade da construção de cada indivíduo para se chegar a uma análise global.

Silva e Netto (2013) exploram as práticas informacionais no ambiente museológico, com o trabalho “Práticas informacionais expositivas um estudo sobre o Museu casa de José Américo”. O universo da pesquisa é a exposição permanente do Museu Casa de José Américo, localizado na cidade de João Pessoa – Paraíba, cujo acervo representa a vida e obra do escritor e político José Américo. Nesta pesquisa, os autores demonstram que as práticas informacionais se dão no museu durante as exposições, sendo um espaço de construção de significados. A exposição museológica como campo e objeto de pesquisa pode ser compreendida, portanto como um espaço de disseminação da informação.

Gandra e Araújo (2016) apresentam o estudo “Práticas informacionais dos visitantes do Museu Itinerante Ponto UFMG”. Tal estudo explora o ponto de interlocução entre estudos de usuários da informação e estudos de visitante da museologia e investiga a interação dos visitantes do museu com a informação, embasando-se no conceito de práticas informacionais enquanto um fazer etnográfico.

Todos os estudos e modelos apresentados até aqui não pretendem encerrarem em si mesmos, ou apresentarem-se como única forma de análise do processo de busca de informação; são, na verdade, complementares e devem ser utilizados de acordo com cada objeto de análise. Conforme já foi dito por Araújo (2012), mais do que apontar dicotomias, a tendência de todos os estudos parece apontar para sua integração dinâmica, para a indicação de que os fenômenos estudados são, ao mesmo tempo, uma coisa e a outra – como vem sendo, aliás, reivindicado pelas perspectivas contemporâneas, que defendem o paradigma da complexidade nas ciências humanas e sociais.

4 OS ESTUDOS DE USUÁRIOS NA ARQUIVOLOGIA

A discussão sobre os usuários em arquivos começou na década de 1960, sendo discutido em três grandes eventos: Conselho Internacional de Arquivos: o Congresso Extraordinário, realizado em Washington, em 1966; a X Conferência da *Table Rounde*, que ocorreu em Copenhague, em 1967; e o VI Congresso Internacional, que aconteceu em Madri no ano de 1968 (SILVA *et al*, 1998). E ganhou força na década seguinte. Mas, mesmo assim, duas décadas depois, a temática continuou sendo muito pouco expressiva no âmbito do conhecimento científico gerado na Arquivologia.

Segundo Araújo (2013), na década de 1980, basicamente duas linhas de pesquisa se delinearão. Por um lado, desenvolveram-se estudos para garantir maior acesso aos documentos arquivísticos, por meio da eliminação de barreiras (DUCHEIN, 1983), criação de instrumentos de recuperação (DOOLEY, 1992 *apud* ARAÚJO, 2013) e maior conhecimento dos interesses dos públicos (PUGH, 1982 *apud* ARAÚJO, 2013). De outro lado, desenvolveu-se um conjunto de estudos que buscaram perceber, na prática de estudos com usuários, uma reorientação da prática profissional como um todo, de forma a que os resultados de tais estudos interferissem nas demais ações e práticas arquivísticas (JIMERSON, 1989 *apud* ARAÚJO, 2013). Essas duas linhas acabaram por aproximar os arquivos das pesquisas de necessidade de informação.

De acordo com Ávila e Souza (2011),

[...] essa aproximação dos estudos de usuários de arquivo com a Ciência da Informação deu-se com grande ênfase em relação aos estudos sobre comportamento informacional, gerando inclusive abordagens específicas a partir de progressiva consolidação das tipologias de usuários: Essencialmente, a literatura arquivística classifica três grupos distintos de potenciais usos dos registros orgânicos: a) acadêmico-científico; b) administrativo; e c) popular (ÁVILA; SOUZA, 2011, p. 43).

Dentro de novas demandas provocadas por uma chamada “sociedade da informação”, nos últimos anos temos vivenciado, em diversos níveis e realidades sociais, vários aspectos resultantes da ampliação do uso das tecnologias da informação e da comunicação. Tal processo vem moldando novas dimensões às relações políticas, econômicas, culturais entre indivíduos, grupos sociais e Estados. A emergência de práticas inéditas de produção, transferência e uso da informação abre possibilidades ilimitadas para seu uso e oferta, envolvendo um conjunto cada vez mais amplo e “anônimo” de indivíduos (JARDIM; FONSECA, 1999, p. 2).

De acordo com Jardim (1999):

- o conceito de "lugar" torna-se secundário para o profissional da informação e para os usuários;
- onde a informação se encontra não é o mais importante e sim o acesso à informação;
- a ênfase na gestão da informação desloca-se do acervo para o acesso, do estoque para o fluxo da informação, dos sistemas para as redes;
- instituições como arquivos, bibliotecas e centros de documentação adquirem novas vocações, renovam funções que lhe são históricas e superam outras;
- sob a banalização das tecnologias da informação, os usuários (aos 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;
- emergem espaços informacionais virtuais (bibliotecas, arquivos. etc.) cuja existência, longe de excluir as instituições documentais tradicionais, sugere-lhes novas possibilidades de gestão da informação.

Segundo Jardim e Fonseca (1999), do ponto de vista dos impactos do mencionado contexto no universo arquivístico, alguns autores sugerem que não apenas necessitamos nos movermos em direção a um paradigma da pós-custódia arquivística, mas também partirmos do modelo "arquivos direcionados para os arquivistas" para "arquivos direcionados para os usuários". É cada vez mais ressaltado que arquivistas não servem aos arquivos, mas à sociedade e seus diversos agentes. No Congresso Internacional de Arquivos de 1996, assinalava Ketellar (1996):

Aqui estamos nós, 2500 arquivistas juntos, conversando uma semana inteira sobre a nossa profissão. Mas onde estão os usuários, nossa razão de ser? Eles estão do lado de fora, num mundo que nós não podemos ver porque não há janelas, não há janelas neste salão, não há janelas nos depósitos arquivísticos, não há janelas em nosso pensamento profissional (KETELLAR, 1996).

A reflexão de Ketellar chama a atenção para a necessidade de uma arquivologia cada vez mais centrada no usuário. Como lembra-nos Tálamo (1996, p. 12), "a informação é inseparável do sujeito, tanto daquele que a gera, como daquele que a transforma e a trata, como daquele que a recebe e a aplica, transformando-a ou não em outros conteúdos". De acordo com Wilson (1995), estamos, efetivamente, no limite de uma necessária e vital transformação na disciplina e nas práticas arquivísticas.

Em um estudo de Jardim e Fonseca (1999), em que procuravam mapear as pesquisas sobre estudos de usuários em arquivologia, seus resultados detectaram que:

- a literatura arquivística sobre estudos de usuários é pouco expressiva quando comparada a outros temas como transferência de documentos, avaliação, arranjo e descrição *etc.*;
- a preocupação com o acesso à informação é evidente, reiterando o compromisso ético-profissional do arquivista com tal tema. A ênfase, porém, encontra-se nos aspectos legais, oferta de instrumentos de pesquisas, normalização *etc.*;
- a noção de acesso à informação arquivística tende a estar mais relacionada aos atributos do arquivista e aos deveres da instituição arquivística do que a um processo de transferência da informação que envolve necessariamente a participação do usuário.
- de maneira geral, o usuário não se configura como sujeito do processo de transferência da informação e sim como objeto (nem sempre explicitado) do acesso à informação;
- no que se refere aos estudos de usos e usuários de arquivos não se plasma uma literatura que aprofunde, assim, tal tema do ponto de vista teórico e prático;
- a preocupação com o acesso aos arquivos não parece estar calcada numa perspectiva efetivamente dialógica envolvendo arquivista, arquivos e usuário;
- os estudos tendem a privilegiar o usuário do arquivo permanente, sem contemplar as especificidades que envolvem os usos e usuários das demais fases do ciclo vital arquivístico,

Parece ocorrer no campo arquivístico algo semelhante ao que menciona Le Coadic (1997) quando aborda a questão no campo da Biblioteconomia e da Documentação, inicialmente procuraram-se respostas

Aos problemas colocados pelas coleções (constituição, crescimento, classificação, catalogação, conservação), depois aqueles colocados pelas bibliotecas em si, enquanto serviço organizado (regulamento, pessoal, contabilidade, local, mobiliário) e somente por último, os problemas colocados pelos leitores, pelos usuários. (LE COADIC, 1997, p. 7)

Sem minimizar os mecanismos que determinam o predomínio da difusão de conhecimento em nosso campo, aparentemente é no âmbito da literatura arquivística norte-americana que a questão do usuário se mostra mais enfatizada.

Esses diagnósticos apontam para uma arquivologia mais preocupada com a gestão arquivística, com os problemas de classificação, com legislação e menos voltada para o acesso de usuários. No Brasil, a pesquisa de Jardim e Fonseca (1999) sobre a produção e difusão de conhecimento arquivístico no país nos anos 1990, revela que dos 109 artigos, comunicações e relatos de experiência publicados, apenas um tem como tema central os usos e usuários dos arquivos. A descrita baixa produção científica sobre o tema pode ser também um reflexo da ausência ou da pouca importância dada ao tema nos cursos de graduação em arquivologia. Kurtz (1990), em um trabalho abordando a temática de estudos de usuários em arquivos, destaca alguns aspectos que podem explicar a pouca discussão sobre o tema, dentre eles, o autor destaca: “a pouca ênfase da formação de arquivistas no estudo dos usuários e usos dos arquivos”

A ausência do tema se reproduz também nos principais manuais da área, ao contrário do que ocorre em obras do mencionado mesmo teor na área de Documentação e Biblioteconomia, nas quais verifica-se frequentemente um capítulo voltado para as necessidades informacionais e estudos de usuários (JARDIM; FONSECA, 2004, p. 6).

Dowle (1992), por sua vez, sugere uma agenda de investigação sobre a disponibilidade e uso dos arquivos: "se os arquivistas desejam compreender o mecanismo das práticas arquivísticas e as razões dos princípios e teorias, devemos dirigir nossa atenção dos acervos físicos ao uso da documentação". Para tal, Dowle (1992) sugere que os arquivistas busquem nas Ciências Sociais e na teoria da informação os marcos conceituais e métodos para investigar os diversos aspectos da prática arquivística. Recorrendo a Freeman, Dowle (1992, p.65) assinala: "devemos começar a aprender de maneira sistemática e não por simples impressões como fazemos agora, temos de pensar a administração de arquivos como uma administração centrada no cliente e não nos materiais". Na sua perspectiva, identificar não só o uso real bem como o uso potencial de arquivos ("comunidade de usuários") é fundamental: "as perguntas colocadas pelos usuários, os métodos que utilizam e inclusive os usos potenciais são tão importantes como o conhecimento sobre o que realmente se utiliza".

Alguns estudos de usuários já foram realizados em arquivos, tendo exemplos de pesquisas trabalhando na perspectiva da abordagem tradicional e da abordagem alternativa. Como exemplo de um estudo dentro da abordagem tradicional pode-se citar a pesquisa de Portella e Perez (2013), “Perfil dos usuários do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul”, tendo como objetivo identificar o perfil dos usuários do arquivo, sendo caracterizada

como uma pesquisa descritiva, de cunho quantitativo e de natureza aplicada. Os instrumentos utilizados para a coleta de dados foram os registros de atendimento ao solicitante, atendimento ao público, tema de pesquisa, acervo manuseado e cópia por solicitante. Os autores apresentaram a partir da análise de tais registros as categorias de usuários de forma quantificada e o número de acessos realizados por cada grupo. Apontou ainda o número de acessos realizados por pesquisadores e cidadãos comuns, relatando um fato interessante de a maioria dos acessos serem feitos pelo usuários caracterizado como cidadão comum, mas um acesso que se limita ao registro civil (serviço oferecido pelo arquivo, em que funciona como um cartório), não sendo possível analisar ou verificar se existe algum interesse por parte de tal usuário em seu acervo histórico.

Trabalhando dentro da abordagem alternativa pode-se citar o estudo de Barros e Neves (2009), “Estudo de usuários no Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM): analisando as estratégias metacognitivas no processo de busca de informação”. A supracitada pesquisa é resultado de uma dissertação de mestrado que buscou analisar o processo de busca de informação de pesquisadores, a fim de avaliar suas convergências e divergências. O universo escolhido para análise foi de doze pesquisadores, sendo seis professores universitários, seis historiadores e dois profissionais dos arquivos. O modelo utilizado para a análise foi o de Ellis, Cox e Hall (1993), combinado com o conceito de metacognição, “que designa o que está para além da cognição, é o conhecimento das próprias atividades cognitivas” (BARROS; NEVES, 2009, p. 233). Tal conhecimento sobre suas próprias atividades cognitivas dá ao indivíduo de traçar estratégias frente a obstáculos para alcançar a resolução de problemas. Ao final da análise a etapa “monitorar” do modelo de Ellis não foi identificada no processo de busca de informação dos pesquisadores, segundo as autoras devido à natureza das pesquisas realizadas, e foram criadas, uma subcategoria, chamada de “Divulgar”, e uma nova categoria denominada “Transcrever”, ambas buscando adequar o modelo às especificidades observadas no processo de busca de informação no arquivo.

Os estudos acima citados demonstram avanços na preocupação e na consolidação da temática na área, porém demonstram ainda lacunas existentes e a necessidade de aprofundamento utilizando novas abordagens e a ampliação da investigação, no intuito de verificar as necessidades, a busca e o uso de informação de todos os usuários do arquivo e não apenas de categorias específicas, a fim de melhorar o conjunto dos serviços dos arquivos e não apenas parte deles.

4.1 Os usuários de arquivo

É importante destacar aqui as definições do termo usuários na arquivologia. Diferente da biblioteconomia e da documentação, o próprio arquivista em alguns casos é considerado também como usuário, o que Silva (2011) chama de “usuário do lado de dentro do balcão ou agente público”, já que em muitas instituições, o arquivista realiza a função de gestor da informação, mas também é função dele consultar as informações com o auxílio das ferramentas desenvolvidas por ele mesmo. Ao se recorrer a alguns dicionários arquivísticos nacionais, percebeu-se que o termo usuário está ligado àqueles que consultam arquivos permanentes, conforme exposto no Quadro 1. No Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 159) usuário é definido como a “pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador” (PORTELLA; PEREZ, 2011, p. 4).

Quadro 1 – Terminologia de definição de Usuário

Dicionário	Definição
Associação dos 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 ou pesquisador.
Cunha e Cavalcanti (2008)	Pessoa que consulta os documentos de um arquivo. Erroneamente denominado leitor.

Fonte: Silva (2011, p. 11).

As definições apresentadas acima permitem notar que:

[...] o perfil daqueles que recorrem aos documentos de arquivo é estabelecido de acordo com a idade do documento procurado, mas pelo viés da terminologia usuário. Aqueles que recorrem aos arquivos correntes e intermediários são definidos como usuários que exercem suas funções na própria instituição e que necessitam da documentação para dar continuidade as suas atividades ou para comprová-las. Já os usuários que recorrem ao arquivo permanente são em grande parte pesquisadores que buscam documentos cujo valor já não mais corresponde à finalidade para a qual foi produzido/ acumulado institucionalmente, mas sim às potencialidades informacionais vinculadas a fins científicos, sociais ou culturais (SILVA, 2011, p. 12).

Albergh i Fugueras *et al.* (2001) destaca a importância de identificar a tipologia dos usuários de arquivos, como um dos três elementos fundamentais para a ampliação da

dimensão cultural dos arquivos, além da criação de instrumentos de descrição e informação úteis e eficientes e a necessidade da criação de serviços de formação de novos usuários. Divide os usuários de arquivos como internos e externos. Os usuários internos são os administradores da entidade produtora e os usuários externos são os pesquisadores, estudantes e os cidadãos em geral. Sobre o usuário pesquisador ou usuário especializado, os autores apresentam a seguinte reflexão:

São os usuários tradicionais os arquivos até a diversificação que se produz a partir dos anos 50. Trata-se de um usuário com formação universitária, que geralmente conhece a organização e o funcionamento dos arquivos, que está familiarizado com a utilização dos sistemas de classificação e dos inventários de documentação e que procura os arquivos para atender necessidades intelectuais. O investigador profissional é geralmente paciente, conhece as dificuldades de localizar os documentos ou a informação desejada e está disposto a investir uma boa parte de seu tempo na realização da investigação (Alberch i Figueras, 2001, p. 62).

O cidadão em geral, ou cidadão sem formação científica, conforme denominado pelos autores, também chamado de maneira simpática de “*el hombre de la calle*” ou o “homem da rua” se referem:

Aos usuários que consultam o arquivo de forma esporádica e tem apresentado um notável aumento das consultas nos últimos anos. Trata-se de um grupo heterogêneo que exige muita atenção e mostra uma dependência, as vezes excessiva, do profissional. Nos arquivos permanentes costumam se concentrar no setor de genealogia. (ALBERCH I FUGUERAS, 2001, p. 85).

O grupo de usuários definido como estudantes são descritos por Alberch i Figueras *et al.* (2001) fundamentalmente como estudantes de nível superior dos cursos de história, arquitetura, geografia, antropologia, entre outros, que buscam o arquivo como um meio de ajudar na sua formação acadêmica. Ávila e Souza (2011) ainda apresentam de forma mais aprofundada o perfil de cada tipo de usuário de arquivo. Segundo os autores, também existe um usuário interno que se caracteriza por solicitar ao arquivo o cumprimento das funções básicas que dele se espera; organizar, transferir e tornar acessível a documentação. Quanto aos usuários externos, são definidas quatro categorias: os investigadores profissionais, os investigadores aficionados, os estudantes e os cidadãos em geral.

Os investigadores profissionais se direcionam ao arquivo com o intuito de satisfazer suas necessidades intelectuais ou de estudo, tendo uma formação universitária definida. “Além disso, querem ter acesso à documentação sem a ajuda dos documentos de descrição. Porém são mais pacientes e familiarizados com os serviços” (ÁVILA; SOUZA,

2011, p. 42). Em contrapartida, os investigadores aficionados têm uma formação variável e por isso apresentam necessidades estranhas aos arquivos. Por isso, sentem-se muitas vezes frustrados por não conhecerem o funcionamento e a realidade da instituição. A categoria dos estudantes geralmente busca os documentos de arquivo devido a um trabalho de curso. “Chegam à instituição sem uma preparação prévia e sem o contato anterior com as técnicas e metodologias de investigação” (ÁVILA; SOUZA, 2011, p. 42). Isso acaba gerando impaciência, ao observar que o trabalho requer tempo para execução. Os autores ainda destacam a falta de cuidado de tal tipo de usuário com o documento, que na realidade é um patrimônio histórico.

Os cidadãos em geral são descritos como aqueles que realizam consultas esporádicas nos arquivos, e a aparição de tal grupo se relaciona ao direito de acesso à informação. “Muitas vezes se equivocam na maneira como veem tais serviços por considerá-los um departamento administrativo, negligenciando os conceitos de patrimônio documental que estão atrelados a esta fase” (ÁVILA; SOUZA, 2011, p. 43).

De acordo com Ávila e Souza (2011), as concepções apresentadas para usuário na arquivística guardam uma estreita vinculação com o receptor dos documentos da fase permanente. Borrás (2001) assevera que as referidas concepções acabam por não fazer menção a outras categorias de usuários externos e, sobretudo, excluem os próprios produtores dos documentos ou usuários internos da organização. Borrás (2001) aprofunda as definições sobre os usuários internos e os divide em três categorias: a) os diretores, que planejam e supervisionam os procedimentos administrativos; b) os responsáveis pelas unidades administrativas, que coordenam junto com os arquivistas os sistemas de gestão de documentos, e; c) aqueles que executam diretamente a implantação da gestão. Segundo Borrás, o arquivista deve coordenar suas ações em conjunto com todos esses atores do ambiente interno.

Blais (1995 *apud* ÁVILA; SOUZA, 2011, p. 43) ressalta que a democratização de acesso às informações arquivísticas resulta na aparição de um novo estrato aos sistemas de arquivo, que a autora designa como “usuário-cidadão”. Além da referenciada categoria, a autora especifica um grupo a mais: o “pesquisador-amador”. “O principal motivo para o contato de tal usuário com o arquivo é a sua curiosidade pessoal por grandes fatos e eventos históricos” (BLAIS, 1995 *apud* ÁVILA; SOUZA, 2011, p. 43).

Mas seja qual for o perfil do usuário, Portella e Perez (2011, p. 2) destacam que:

O arquivista, como profissional da informação deve disponibilizá-la para quem dela precisar, independentemente do perfil do usuário do arquivo. Compreender e prever o seu comportamento, hábitos e necessidades são vitais para que a infraestrutura adequada ao seu pleno acesso à informação seja concretizada, satisfazendo as suas necessidades de informação, além

de buscar a continua melhoria da qualidade do atendimento (PORTELLA; PEREZ, 2011, p. 2).

Estudos recentes mostram um fenômeno universal, que é o surgimento de um novo usuário, que chama a atenção por sua diversidade de procedência e de interesse: o usuário remoto, que por meio da internet pode acessar o acervo digitalizado do Arquivo. O usuário remoto inclui diversas categorias de usuários, se aproximando em muitos momentos de um pesquisador-amador, acessando o acervo não necessariamente para realizar uma pesquisa ou sanar uma dúvida, mas apenas por curiosidade (PORTELLA, PEREZ, 2011).

5 MARKETING, DIFUSÃO, AÇÃO E MEDIAÇÃO CULTURAL

Disponibilizar as informações para o maior número de pessoas é o objetivo principal em um processo de difusão. Isso já está implícito nas atividades desenvolvidas dentro da maioria das instituições arquivísticas. Não basta tratar a documentação, devemos também disponibilizá-las. Quanto maior o número de usuários acessando as informações, maior será o êxito obtido (BLAYA PEREZ, 2008). Em meio às discussões sobre o paradigma pós-custodial, ou paradigma de acesso, como é chamado por Menne-Haritz (2011), surgem as questões de como conseguir levar a informação de forma eficiente aos mais diversos tipos de usuários com necessidades tão específicas. Menezes (2012) *apud* Rockembach (2015) fala de a necessidade dos profissionais da informação promoverem os produtos e serviços oferecidos pelos arquivos, trazendo mais usuários à instituição, fidelizando-os e transformando a tradicional concepção de que o arquivo é algo destinado a uma minoria dos cidadãos. A supracitada promoção dos serviços e a fidelização dos usuários, ou clientes, proporcionam uma reflexão sobre os serviços de difusão realizados pelos arquivos e introduz um novo conceito à arquivologia: o *marketing*.

Os conceitos de *marketing*, difusão, ação cultural e mediação cultural por vezes se confundem, torna-se, portanto, necessário sua conceituação a partir de uma análise de como essas ações são caracterizadas por alguns autores. Rockembach (2015) vê a difusão como um ponto de ligação interdisciplinar:

Um dos pontos de interseção que reúne disciplinas como Arquivologia, Biblioteconomia, Ciência da Informação, Ciência da Comunicação e mesmo a Informática ou Ciência da Computação é, certamente, a difusão da informação. Os arquivos e as bibliotecas têm como pressuposto difundir o seu acervo, variando conforme o público e conteúdo a ser disponibilizado (ROCKEMBACH, 2015, p. 100)

Rosseau e Couture (1998, p. 48) ainda destacam que a difusão é “quatro grandes sectores principais que foram objeto dos trabalhos dos especialistas dos arquivos, o tratamento, a conservação, a criação e a difusão” Rockembach (2015) na tentativa de compreender melhor o significado de difusão buscou sua definição no Dicionário Houaiss (DIFUSÃO, 2009), no qual ela pode ser considerada como a “divulgação (de culturas, ideias *etc.*); propagação, multiplicação” e difuso é aquilo que “se espalha largamente por todas as direções; disseminado, divulgado abundante em palavras; prolixo, difusivo” (DIFUSÃO, 2009). O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005) não traz a conceituação de difusão, então Rockembach (2015) utiliza a conceituação do termo “Disseminação da Informação,” que segundo o autor seria o que mais se aproxima do conceito de difusão: “fornecimento e difusão de informações através de canais formais de comunicação”

(ARQUIVO NACIONAL DO BRASIL, 2005, p. 71). O Arquivo Nacional também conceitua o termo “Divulgação” que é o “Conjunto de atividades destinadas a aproximar o público dos arquivos, por meio de publicações e da promoção de eventos, como exposições e conferências” (ARQUIVO NACIONAL DO BRASIL, 2005, p. 72). Sobre a referenciada questão terminológica Rockembach faz ainda uma importante observação:

Pelas traduções que o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005) traz vinculados a cada verbete, advindos de três versões do Dictionary of archival terminology (DAT 1, 2 e 3), produzidos pelo Conselho Internacional de Arquivos (CIA), temos como equivalência idiomática ao termo ‘Divulgação’ em espanhol ‘*Programa de Actividades Culturales*’ e em francês ‘*activités culturelles*’ e, ainda, ‘*action culturelle*’ (ibid). Isto indica a vertente das escolas francesa e espanhola que liga a divulgação em arquivos ao planejamento e execução de atividades de cunho cultural, tradição herdada por grande parte das instituições arquivísticas públicas brasileiras (ROCKEMBACH, 2015, p. 101)

A supracitada tradição citada acima, que coloca o processo de difusão como ações concretas a serem realizadas nos arquivos se apresentam de forma eficiente, mas ainda pouco exploradas no país, sendo mais exploradas no âmbito dos museus, especialmente com a realização de exposições e ficando restritos aos arquivos permanentes, devido ao seu acervo potencialmente histórico e patrimonial que é confirmada por Rockembach “uma das abordagens correntes em difusão de arquivos, que também vemos aplicada a demais instituições de memória, como os museus e memoriais, é a educação patrimonial. Segundo o Guia Básico de Educação Patrimonial, “trata-se de um processo permanente e sistemático de trabalho educacional centrado no Patrimônio Cultural como fonte primária de conhecimento e enriquecimento individual e coletivo”. A educação patrimonial envolve tanto a ação cultural voltada para o público adulto e a mediação cultural voltada para o público infantil, sendo que nos dois casos, podem ser realizadas atividades semelhantes, apenas com a diferença de estarem estruturadas de maneira que possa alcançar cada público. Ainda podemos dividir o processo de difusão de arquivos em três modelos: difusão educativa, ligada mais ao público escolar; difusão editorial, voltada para a criação de materiais para divulgação dos serviços; e difusão cultural voltada para o desenvolvimento de diferentes projetos culturais (BELLOTTO, 2004).

Torna-se necessária uma atenção a três elementos na difusão: o usuário da informação, o conteúdo a ser difundido e o uso de tecnologias de informação e comunicação (ROCKEMBACH, 2015, p. 105). Para que a difusão seja eficiente no arquivo, é preciso antes de tudo que seja realizado um planejamento, que envolve primeiramente a caracterização dos seus usuários e o tipo de informação que cada um procura na instituição. A informação desejada pelo usuário é o conteúdo a ser difundido pelo arquivo, ou ao menos

as indicações de como ele poderá alcançá-la. O uso de tecnologias de informação e comunicação também podem ser potencializadores do processo de difusão, inclusive conseguindo atingir os usuários que estão fisicamente distantes da instituição, ou até mesmo poupar tempo do usuário no processo de busca da informação.

Rockembach (2015) traz também à discussão o papel do arquivista, que ainda é descrito com uma atuação passiva, apenas esperando a demanda de informação do usuário para então poder agir. O autor destaca que no aludido novo contexto social e no processo de difusão o arquivista é visto como um mediador, mas não apenas que busca, encontra e transmite a informação, mas com uma atitude de um profissional que conhece o seu usuário e é capaz de antecipar suas necessidades levando até ele o serviço e o produto necessários. Então, atuando como mediador entre a informação e o usuário, o arquivista:

Traz qualidade na organização, recuperação e difusão de conteúdos, por meio do que Almeida Junior (2008) chama de interferência, isto é, a ideia de que a ação do profissional da informação sobre os acervos não é neutra ou imparcial, resultando sempre em uma interferência, mas diferenciando-a da manipulação da informação. O papel ativo do profissional da informação também se revela quando de tal interferência, pois 'nega a postura, enfaticamente defendida, de que tal profissional é passivo, subserviente, destituído de uma atitude proativa, sem iniciativa, que apenas contribui, auxilia e apoia' (ALMEIDA JUNIOR, 2008, p. 48).

O processo de difusão nos arquivos traz inúmeras mudanças nos serviços da instituição e principalmente na relação arquivo-sociedade. Sendo uma oportunidade de divulgação da instituição fazendo com que o cidadão se sinta parte da construção de tal patrimônio guardado pelos arquivos. Para que a difusão seja realizada é necessário um conjunto de buscas de estratégias de acessibilidade, transparência e principalmente de compreensão de quem é seu público e quais são suas habilidades envolvendo pesquisas sobre estudos de usuários e competência informacional (ROCKEMBACH, 2015)

O *marketing* está inserido dentro de tal processo de difusão nos arquivos. Segundo Rockembach (2015, p. 108), o *marketing* compõe-se em uma visão mercadológica, numa relação produto-cliente, em um complexo sistema que inclui a análise do mercado global, macroambiente (econômico, social, político e tecnológico), microambiente (concorrentes, fornecedores, intermediários, entidades públicas e privadas) e ambiente organizacional (*marketing*, recursos humanos, finanças, produção, tecnologia da informação), formando um ambiente de *marketing* e, ao mesmo tempo, aplicando métodos comunicacionais persuasivos para passar a mensagem e atingir seu público-alvo. De acordo com Fugueras *et al.* (2001), as instituições arquivísticas, geralmente, permanecem em um desconhecimento geral de seus objetivos e funções. No aludido sentido, cabe destacar que o cidadão comum, e também uma boa parte dos gestores e políticos, tem

grande dificuldades para estabelecer uma relação entre suas necessidades de informação e os serviços oferecidos pelos arquivos. A supracitada constatação, reforça que, apesar dos esforços de conscientização na gestão cotidiana dos arquivos e documentos, as ações dos profissionais têm sido pouco eficazes para melhorar a percepção que a sociedade tem sobre os arquivos. Tal distanciamento também pode ser evidenciado pela identificação excessiva da Arquivologia com a preocupação com a documentação eminentemente histórica, reduzindo-a, na maioria dos casos, a uma prática elitista e erudita (FUGUERAS *et al*, 2001). Para mudar a referenciada concepção, um tanto negativa, e estreitar o diálogo entre arquivo e sociedade, tem sido construído nos últimos anos o conceito de *marketing*, que na Arquivologia está bastante associado à propaganda e constituem uma ferramenta essencial para a realização dos serviços dentro do arquivo. *Marketing* também pode ser concebido como uma ação que “trata, realmente, de como dar bens e serviços que possam satisfazer as necessidades dos clientes. É uma função e gestão e, como tal, é parte do trabalho dos gestores, incluindo os arquivistas. O *marketing* não tem nada a ver com enganar mediante falsas informações” (Lewis, 1993).

Para que tais ações sejam realizadas, Fugueras *et. al* (2001). destacam a importância de os serviços prestados pelo arquivo estarem conectados com o ambiente que o cerca. Classificando a referenciada atitude como pedra angular da filosofia do *Marketing*, motivando o arquivista:

a) estar constantemente ouvindo as necessidades e desejos dos clientes (usuários e não usuários); b) ajustar o serviço de arquivo, sobretudo organização e produtos ou serviços, em função dessas necessidades; c) conhecer os usuários; d) medir constantemente o grau de satisfação dos usuários diante do serviço para efetuar, se há a necessidade de correções (SAVARD, 1988).

Fugueras *et. al* (2001) trazem reflexões relevantes e profundas em torno do direito à informação, que fez com que nos últimos anos tenha aumentado a preocupação com ações de difusão e *marketing* nos arquivos, para promover uma dinamização cultural. Para que ocorra a referenciada dinamização cultural, é necessária uma formação específica dirigida aos profissionais que atuam nos arquivos e aos usuários do arquivo. Os autores apresentam um exemplo de direcionamento da formação do profissional de arquivo para ações de difusão cultural na Espanha:

Na proposta do programa de estudos universitários realizada pela Comissão de Estudos de Arquivística da Associação dos Arquivistas de Catalunha e na proposta levada ao Ministério de Educação e Cultura pela Coordenadora das Associações Profissionais de Arquivos da Espanha solicitando uma licenciatura específica em Arquivística (ano 2000) contemplava uma área denominada Administração e difusão dos centros de arquivos com duas

especializações: Técnicas de direção e gestão e Difusão; que teriam o objetivo de preencher essa lacuna (FUGUERAS *et al.* p. 23, 2001).

Na França há uma situação mais estável no aludido sentido, tendo como referência o caso do curso em Arquivística da Universidade de Haute-Alsace, em Mulhouse, em que estão presentes conteúdos voltados para a animação cultural na graduação, mestrado e especializações. Como reflexo disso, vários estudantes da referenciada universidade já demonstram um crescente interesse em construir dentro das instituições um serviço pedagógico, preocupado em adaptar-se para atender os diversos tipos de usuários de arquivos, mas de maneira particular o público escolar (FUGUERAS *et al.*, 2001)

Dentro das ações de *marketing* e recorrendo aos conceitos da administração, Fugueras *et al.* (2001) apresentam o conceito de “qualidade total”, em que os serviços são orientados para o cliente, com foco na gestão dos processos e uma orientação para uma melhora contínua em todos os serviços oferecidos através de avaliações dos indicadores e dados da instituição. No caso dos arquivos, a qualidade total está mais relacionada com a gestão documental integrada. Para aplicar um plano básico de qualidade em um arquivo, Fugueras *et al.* (2001) partem de uma experiência concreta do Arquivo Municipal de Barcelona. De acordo com os autores, sinteticamente o processo se caracteriza por:

- Elaboração de um catálogo que identifique os serviços que o arquivo presta e que podem agrupar-se em três grandes grupos: serviços de acesso ou consulta, serviço de reprodução de documentos e serviços e difusão cultural.
- Estabelecimento de um parâmetro de qualidade capaz de ser medido e avaliado para cada um dos serviços com o compromisso de cumprimento.
- Difusão do compromisso do arquivo com os cidadãos mediante aos serviços oferecidos.
- Disponibilidade de um procedimento para atender às reclamações e sugestões que partam do compromisso assumido.
- Formação e envolvimento de todos os funcionários do arquivo, desde os altos cargos de direção até os subalternos (FUGUERAS *et al.*, 2001, p. 34, tradução nossa)

Fugueras *et al.* (2001) ainda destacam que é importante reconhecer que o *marketing*, ou *merchandising*, é muito útil para o setor de patrimônio cultural. Tal área ajuda no processo de conhecimento dos documentos e contribui para a sua difusão, contribui para aumentar o nível cultural dos cidadãos, inserindo-os em um contexto até então considerado

como elitista e ajuda a incrementar a disponibilização de recursos econômicos do arquivo, em relação ao órgão do qual dependem.

A superação da visão tradicional do arquivo, visto como um local de guarda e concebido para atender a um grupo restrito de pessoas, tem aberto a área para a discussão da dimensão social e cultural do arquivo, levando os profissionais a refletirem sobre ações para ampliação da atuação do arquivo, tratado como um espaço público com a função de difundir todo o patrimônio cultural sob sua responsabilidade. Seguindo a referenciada perspectiva, Fontana (1996) diz que:

Existe uma relação direta entre patrimônio, consciência coletiva e processo de aprendizagem e, por sua vez, uma relação direta entre educação e patrimônio cultural, assim, este é o suporte didático básico para conseguir um ensino democrático que forme cidadãos livres e participativos. A longo prazo só se conserva aquilo que se valoriza, e só se valoriza que se conhece e que é reconhecido como útil e, neste caso, como culturalmente útil (FONTANA, 1996, p. 31).

Portanto, a aproximação entre Arquivo e sociedade é importante para dar ao cidadão a consciência de pertencimento a um contexto histórico e cultural. Para que a sociedade valorize o que é tido como patrimônio, é necessário que primeiro ele conheça e reconheça tal patrimônio como parte de seu cotidiano. O reconhecimento social é a maior garantia de sobrevivência dos Arquivos.

5.1 O serviço educativo em arquivos

Para entender os serviços educativos em arquivos, é importante entender as duas modalidades que podem ser desenvolvidas. Esses serviços podem estar focados na educação patrimonial e na produção de conhecimento histórico educacional, voltados para o ensino de história. De acordo com Koyama (2013, p. 207):

Vistas a partir das experiências de ação educativa dos arquivos, principalmente desde a década de 1980, as atividades educativas visam, principalmente, a valorização do patrimônio documental, e são pensadas como parte da chamada educação patrimonial. Já nas pesquisas sobre a produção de conhecimento histórico educacional, os arquivos e seus documentos são pensados mais fortemente como espaços e recursos potenciais para o ensino de História. Esses vínculos de origem institucional, cultural, disciplinar e intelectual expressam-se nas formas que os projetos estudados adquirem. (KOYAMA, 2013, p. 207)

Observa-se então o enorme potencial educativo do documento arquivístico, e conseqüentemente das instituições arquivísticas. A educação patrimonial leva o indivíduo a um entendimento da memória coletiva e da importância da história e dos símbolos também construídos de forma coletiva. As ações voltadas para o ensino de história buscam despertar no indivíduo competências e habilidades com objetivo de construir uma visão mais

crítica em relação a sua própria história, leva o sujeito a aprender a buscar suas próprias respostas e a refletir sobre o que lhe é apresentado, indo além de um modelo educacional puramente fundamentado em livros didáticos.

O NARA (*National Archives and Records Administration*) dos Estados Unidos e o *National Archives* do Reino Unido tem desenvolvido ações que buscam integrar as ações educativas feitas pelos arquivos com os currículos escolares (KOYAMA, 2013). No Brasil, também foi detectado o desejo de convergência e reflexões de ações integradoras entre arquivo e escola. Essas discussões iniciaram na década de 1980 com a “Proposta curricular de História” da Coordenadoria de Estudos e Normas Pedagógicas (CENP-São Paulo), em 1986, que já descrevia a importância do contato do aluno com a documentação textual e iconográfica (KOYAMA, 2013).

No ano seguinte, as propostas elaboradas pelo CENP-São Paulo se refletiram nas formas de seleção para ingresso dos alunos em universidades:

Essas proposições ganharam expressão no vestibular da Unicamp, a partir de 1987, quando essa universidade saiu do modelo unificado paulista para criar sua própria prova de seleção. A Unicamp foi a primeira, entre as universidades brasileiras, a formatar seu vestibular com questões dissertativas, tanto na primeira como na segunda fase. A prova de história passou a se basear, fortemente, em leituras de fragmentos de documentos. Tal formato foi adotado parcialmente pela USP e UNESP, e depois, também, por muitas outras universidades (KOYAMA, 2013, p. 62).

Em 1997, a referenciada proposição se tornou uma das metas dos Parâmetros Curriculares Nacionais para o ensino de História. O contato com os documentos é incentivado já no primeiro ciclo, que prevê que os alunos possam identificar e discernir informações nos documentos históricos.

O Guia Básico de Educação Patrimonial também é outra proposta buscando a melhoria da educação patrimonial brasileira. De acordo com Fratini (2009, p. 29)

O Guia Básico de educação patrimonial é uma iniciativa muito relevante vinda do Iphan (Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional) para ações na área de educação patrimonial no país. É um roteiro de orientações que apresenta experiências desenvolvidas no aludido âmbito, as quais podem ser aplicadas em diferentes realidades, e pretende despertar novas ideias e projetos. A publicação é direcionada a professores e também a instituições e aborda inicialmente uma breve discussão sobre patrimônio, cultura, passado – história e memória –, identidade e as relações de tais valores e significados com a educação, isto é, a importância de trabalhos que envolvam essas questões para o aprendizado do aluno, os conceitos e habilidades que podem ser apropriados por ele e pelos cidadãos. O Guia explora passo a passo aquilo que pode e deve ser desempenhado nas e pelas instituições detentoras do acervo patrimonial dentro e fora da escola, desde a metodologia a exemplos de atividades, sugestões de relações interdisciplinares (como, por exemplo, entre linguagem, ciências, tecnologia, geografia e história), elaboração de material didático de apoio, planejamento

de visitas, modelos de avaliação e referências para professores. A publicação é muito didática e as atividades pedagógicas são bem detalhadas e mostram-se fundamentais para quem deseja trabalhar com tal tema. (FRATINI, 2009, p. 29)

Percebe-se aqui que o Brasil possui parâmetros bem construídos para o direcionamento e desenvolvimento de serviços educativos entre escola e instituições culturais, contemplando também os arquivos. Porém, não é percebido ainda um planejamento dessas atividades para que a parceria arquivo-escola seja consolidada. Segundo Koyama (2013), os parâmetros brasileiros são bem semelhantes aos apresentados e desenvolvidos no NARA (National Archives and Records Administration) nos Estados Unidos e no NA (National Archives) no Reino Unido. A diferença é que nesses países foram estruturados programas que trabalham em harmonia com os parâmetros curriculares, que são planejados e avaliados constantemente.

O Brasil possui algumas ações isoladas de alguns arquivos públicos. Apresentaremos aqui algumas iniciativas do Arquivo Público da Cidade de Belo Horizonte (APCBH), do Arquivo Histórico de São Paulo (AHSP) e do Arquivo Público do Estado de São Paulo (APESP). O Arquivo Público da Cidade de Belo Horizonte foi concebido desde a sua criação, em 1991, como espaço cultural. Outro diferencial é que o seu conceito de difusão já se agregava à noção de atividades voltadas ao público escolar. Isso também ocorreu no Arquivo Histórico de São Paulo e no Arquivo Público do Estado de São Paulo (BARBOSA, 2013)

De maneira geral, as ações educativas no cenário brasileiro avançam em algumas instituições, com ações pontuais, faltando ainda a sistematização de uma política pública eficiente. No cenário internacional, o pioneirismo em serviços educativos foi da França, com a criação do primeiro serviço educativo no Arquivo Nacional, em 1950. Dois anos mais tarde, tal serviço foi ampliado para a rede de arquivos regionais franceses, através de “Projetos de ação educativa” impulsionados pelo Ministério da Cultura. Essas experiências foram coroadas de sucesso e resultaram em sua internacionalização, por ocasião da *Table Round des Archives* do Congresso Internacional de Arquivos, ocorrido em 1954.

No Reino Unido e na Irlanda, as primeiras ações educativas nos arquivos iniciaram também na década de 1950, mas apenas na década de 1970 é que houve maior investimento de recursos em tais ações. Na Itália, as atividades educativas incluem, desde a última década, relações com o sistema educativo e formação especializada dos profissionais. Na Espanha essas experiências são mais tardias. No entanto, têm sido realizadas ações educativas muito interessantes, ainda que de forma pontual e isolada, sem um programa educativo unificado e nem planejado, e ainda com recursos materiais

insuficientes. “As iniciativas exemplares e com programas e publicações limitam-se aos Arquivos Históricos” (FUGUERAS *et al.*, 2001, p. 59, tradução nossa).

Iturrante (1994) elaborou um quadro com as etapas para a elaboração de uma ação educativa, com a descrição de atividades a serem realizadas em cada uma delas:

Quadro 2 – Etapas para elaboração de ação educativa

Preparação da atividade	<p>a) Escolha do tema por parte do arquivista e do professor. Necessita-se de um conhecimento prévio das possibilidades do equipamento. É programada uma visita ao arquivo em que o professor é assessorado pelo arquivista.</p> <p>b) Introdução do tema no programa escolar. Preparação dos alunos em aula, explicação da experiência que vai ser realizada. Definição do método, dos objetivos e da duração da prática educativa.</p> <p>c) Contato escola-arquivo para determinar normas, funções e calendário de visitas.</p>
Atividade pedagógica	<p>a) Trabalho no arquivo. O aluno entra em contato com a documentação da época que está estudando. Trabalha individualmente, ou em equipe, a partir de documentos previamente definidos pelo arquivista e pelo professor. A evolução dos trabalhos dos alunos e da experiência são realizadas por etapas.</p> <p>b)</p>
Após a prática pedagógica	<p>a) Uma vez terminado o trabalho é feita uma reflexão e se organizam atividades diferentes, segundo a iniciativa e forma de trabalho utilizada em grupo. É uma fase em que os materiais utilizados pelo arquivo são tratados de forma diferenciada para realizar atividades que possam complementar o trabalho final: exposições, audiovisuais, itinerários, jogos, et., atividades de dinamização para aumentar o volume documental consultado.</p>

Fonte: Iturrante (1994)

As exposições, conforme apresentado no Quadro 2, são uma das formas de apresentar o acervo aos usuários do arquivo de uma maneira mais lúdica e dinâmica, podendo ser utilizadas em diversas ocasiões, aproveitando datas históricas e comemorações locais como forma de inserção dos documentos no cotidiano das pessoas. i Fugueras *et. al* (2001, p. 85) definem as exposições como:

[...] o meio mais eficaz de promover o conhecimento amplo da sociedade sobre o patrimônio histórico e cultura de uma comunidade. Em uma época onde comunicar é indispensável, uma exposição proporciona uma melhora na imagem tradicional que os cidadãos tem sobre o arquivo. Provavelmente, as exposições constituem o preceito básico para difundir o trabalho do arquivo e dos fundos documentais sob sua guarda, é também uma possibilidade de enriquecer os fundos com a integração de novos fundos privados, de planejar e fazer avançar linhas de trabalho e demonstrar a utilidade da investigação nos arquivos. (FUGUERAS *et al*, 2001, p. 85)

Também pode-se observar que para que as ações educativas sejam implementadas no espaço do arquivo é necessária uma parceria entre arquivo e escola, um envolvimento entre professor e arquivista. O arquivista deve elaborar as atividades, selecionar o material a ser trabalhado no contexto do arquivo, mas sempre com a participação do professor que será o responsável por levar a atividade para dentro da sala de aula. A atividade desenvolvida durante a ação educativa não deve limitar-se ao cenário arquivístico, deve contribuir no processo de formação escolar do aluno.

A utilização do arquivo como espaço educativo se justifica porque somente por meio do contato do aluno com o documento, será dada a oportunidade de criar vínculos com a história, com a memória e para melhor se conhecer as razões em se pensar sobre a conservação do patrimônio histórico e cultural. Além disso, o uso do documento contribui para o desenvolvimento de finalidades próprias do ensino da história, e proporciona a formação de cidadãos críticos capazes de diferenciar informações verdadeiras e falsas. “Mas para que isso ocorra é essencial o desenvolvimento de um programa didático direcionado para cada nível de ensino, e o trabalho colaborativo entre arquivistas e professores” (FUGUERAS *et al.*, 2001, p. 62, tradução nossa).

Entre outras possibilidades, os serviços educativos oferecidos aos alunos do ensino fundamental, médio e de graduação, podem contribuir como fonte de pesquisa para desenvolver trabalhos acadêmicos, teses e dissertações. A relação entre arquivo e universidade se caracteriza pela realização de ações conjuntas, principalmente no que diz respeito à criação e à estruturação de cursos de formação complementar, assim como à organização de seminários e conferências a fim de promover a atualização dos profissionais inseridos no mercado de trabalho (FUGUERAS *et al*, 2001).

Os exemplos de formas de difusão mais comuns são cursos, elaboração de páginas na internet, exposições, folhetos informativos, mostras de pesquisa, palestras, periódicos, publicação de instrumentos de pesquisa (guias, catálogos, inventários, índices), visitas guiadas e visitas técnicas (MENEZES, 2012).

As exposições colocam o arquivista em uma nova posição, que a partir do paradigma de acesso começa a surgir, a posição de mediador entre o documento e o usuário do arquivo. A postura profissional deve, portanto, acompanhar tal novo contexto,

apresentando-se de maneira proativa e com muita disposição e criatividade para tentar alcançar a compreensão do grande público. Para que uma exposição seja organizada, diversos fatores devem ser considerados, como, por exemplo, os recursos materiais disponíveis, profissionais habilitados para planejar e executar as ações e instrumentos de descrição adequados. Além de tais fatores, outros pontos podem dificultar a organização e execução de exposições. Fugueras *et al.* (2001, p. 68) apontam “a falta de locais adequados, o estado de organização dos fundos e um certo complexo de inferioridade em relação a outras instituições culturais, fazendo com que a realização de exposições não seja ainda uma prática recorrente”.

O tipo de exposição realizada dependerá das possibilidades do arquivo público, podendo ser permanentes, temporárias e itinerantes; e, “com os avanços das novas tecnologias de informação e comunicação, também é possível realizar exposições virtuais” (FUGUERAS *et al.*, 2001, p. 88).

5.2 Mediação arquivística: o serviço de referência

Para o cumprimento de sua função de mediador, o arquivista e, principalmente, as instituições devem também estar atentos ao serviço de referência que é oferecido ao usuário. Com os avanços das tecnologias de informação e comunicação, houve uma ampliação dos usuários de arquivos, não sendo necessariamente mais representados pela figura do pesquisador em história ou estudante. Os usuários que nunca tiveram acesso ao arquivo físico, podem hoje acessar de seus computadores em casa, todo o acervo disponibilizado por uma instituição arquivística. O serviço de referência é importante tanto para atender o usuário presencial quanto o usuário remoto, sendo essencial que os serviços sejam planejados com o objetivo de atender às necessidades e às especificidades de cada um.

Apesar de toda a relevância de tal tipo de serviço, o tema é ainda pouco explorado. De acordo com Duff (2016):

Muitos arquivistas observaram a carência de literatura especializada que discuta os serviços de referência na área de arquivo. Frank Burke afirma que a revista *American Archivist* veiculou apenas 22 artigos sobre referências desde sua criação em 1938, e Carolyn Heald observa que, em seus primeiros 12 anos, a palavra ‘referência’ não apareceu em um único título de artigo publicado no mesmo periódico. Além disso, Frances O’Donnell observa que a *Library Literature*, o principal indexador da área, continha apenas três citações sob a rubrica Arquivos-Serviço de Referência entre 1962 e 1973 e somente 68 citações entre 1984 e 1988 (DUFF, 2016, p. 171).

Na clássica obra “Arquivos Modernos: princípios e técnicas” de Theodore Schellenberg (1973) é dedicado um pequeno capítulo ao assunto. Mas a abordagem apresentada pelo autor chama atenção principalmente para questões relacionadas à legislação, apontando a necessidade de o arquivista estar atento às restrições de acesso determinadas pela legislação de cada país. A legislação, é, claro, extremamente importante para delinear as políticas de acesso e todos os serviços oferecidos aos usuários pela instituição. Mas não pode de maneira nenhuma ser o único ponto a ser discutido. O autor fala sobre o uso da sala de consulta e da importância da presença do arquivista, sem demonstrar qual a melhor maneira de realizar tal tarefa. Destaca ainda o empréstimo entre instituições arquivísticas e a observação dos termos de responsabilidade tanto da instituição que detém a guarda quanto da instituição solicitante. Discute os serviços de reprodução, determinando em que circunstâncias podem ser realizadas; e também fala sobre os serviços de informações, que são na verdade parte importante do serviço de referência, em que o arquivista deve dar informações sobre os documentos e auxiliar o pesquisador no processo de busca de informação.

O processo do serviço de referência, segundo Grogan (2001), ocorre em oito etapas consecutivas, apresentadas a seguir:

- o problema: o problema pode ser compreendido com uma determinada circunstância que atrai a atenção do usuário para o acervo. Pode ser gerado por uma fonte interna, de origem psicológica ou cognitiva, ou de uma fonte externa, contexto social ou situacional.
- a necessidade de informação: para se lidar com um problema o usuário sente a necessidade de obter informações. A necessidade poderá ser meramente vaga ou mesmo uma curiosidade que motivará o indivíduo a obter uma resposta.
- a questão inicial: O usuário formula uma pergunta e a direciona ao profissional da informação.
- a questão negociada: uma vez formulada a questão inicial começa-se o processo de referência. A questão inicial poderá exigir maiores esclarecimentos ou ajustes para se certificar qual seria a necessidade de informação subjacente. A questão é então comparada com a maneira como as informações estão registradas no acervo. A comparação permite a reformulação da questão em conformidade com a terminologia e a estrutura das informações a serem consultadas.
- a estratégia de busca: decide-se como o acervo de informações será consultado e quais de suas partes serão consultadas e em que ordem.

- o processo de busca: o profissional executa a busca no acervo.
- a resposta: uma vez encontrada uma resposta, o profissional a apresenta ao usuário para verificar se ela atende à necessidade informacional do usuário.
- a solução: tendo a resposta atendido às expectativas do usuário o processo dá-se por finalizado.

Duff (2016) divide o serviço de referência em seis passos: registro, identificação, orientação, entrevista de referência, interação contínua e, por fim, a entrevista de saída. O autor ainda destaca:

As entrevistas de referência são realizadas de forma a confirmar a identidade do pesquisador, como medida de segurança; determinar os objetivos do pesquisador e suas demandas por informações; guiar o pesquisador às ferramentas adequadas de acesso e às fontes relevantes; informar o pesquisador sobre os procedimentos básicos e sobre as limitações impostas ao acesso, ao manuseio dos documentos e à reprodução; por fim, quando a pesquisa estiver concluída, avaliar o sucesso da visita e a eficácia do serviço de referência oferecido. (DUFF, 2016, p. 86)

Mas, Duff (2016) também destaca os processos de elaboração da questão inicial e da importância do processo de negociação da pergunta para a compreensão da real necessidade do usuário. O processo de entrevista é complexo e multifacetado, não acontece da mesma forma com todos os usuários. Não só é possível que os usuários não saibam o que querem ou precisam, como talvez eles sequer saibam traduzir tal conhecimento em uma linguagem arquivística. Nem sempre sua necessidade é real, por vezes, por falta de conhecimento dos serviços oferecidos e do acervo da instituição ele não consegue elaborar sua questão de maneira objetiva. “Portanto, o arquivista deve ajudar os usuários a esclarecerem e a detalharem suas demandas, explicar as regras e procedimentos e fornecer orientações gerais sobre o arquivo e os seus sistemas de acesso” (Duff, 2000, p. 176).

Trabalhar no serviço de referência significa também ter uma sensibilidade em observar todo o gestual do usuário, principalmente as formas de comunicação não-verbal que podem indicar o nível de satisfação do usuário. Estabelecer uma atmosfera receptiva e confortável é essencial para que o usuário se sinta à vontade para expor sua necessidade.

Mary Jo Pugh (1982) destaca como elementos fundamentais do serviço de referência o arranjo e a descrição, os elementos humanos e os procedimentos administrativos, que dará condições para que o usuário possa ter suas demandas atendidas de forma mais eficiente possível. O serviço de referência pode ser considerado, o setor em que todo o trabalho realizado dentro do arquivo, desde o arranjo até a difusão, é posto à

prova, pois é em tal momento é que é detectado a eficiência da instituição em fornecer informações para os mais diversos fins. Segundo a autora, os serviços de referência podem fornecer:

- Informações sobre o arquivo;
- Informações sobre o acervo;
- Informações coletadas no acervo;
- Informações sobre os produtores dos documentos;
- Referenciais de outros arquivos ou outras fontes correlatas;
- Informações sobre leis e sobre a ética concernentes ao uso da informação;
- Instruções sobre o uso dos documentos;
- Orientações sobre o processo de pesquisa;
- Acesso físico ao acervo.

Nota-se, então, que para que o serviço de referência exista e funcione em uma instituição é necessário que toda a sua estrutura administrativa seja bem definida e organizada; e que disponha de pessoal qualificado para a execução de cada função de maneira integrada. O enfoque do serviço de referência não é só o documento, é o arquivo, é o produtor, é a capacidade de mediação do arquivista.

Os métodos de localização de informações utilizados pelos arquivistas são: o método de indexação por conteúdo (método IC) e o método de proveniência (método P). Mas um problema apontado no serviço de referência por Duff (2016) é que os arquivos são arranjados e descritos de acordo com a proveniência e não pelos assuntos que os usuários buscam. O método P depende do conhecimento sobre os processos de criação dos documentos, sobre as funções e atividades das instituições e dos indivíduos que criaram. O método IC exige que os arquivistas criem índices temáticos e descrevam os documentos por tópicos (Duff, 2016). De um lado tem-se os defensores do método da proveniência, a fim de garantirem a integridade do papel do arquivista, e, por outro, tem-se os defensores do método de indexação por conteúdo, a fim de facilitarem o acesso para o usuário. Freeman (1984) diz que os arquivos não devem ser centrados no cliente, não devem criar sistemas de acordo com a preferência dos usuários, pois corre-se o risco de se tornarem irrelevantes para a maioria deles. Mas se o arquivo tem como objetivo final o uso, não se pode idealizar um sistema de busca de informação que não reflita em nada as necessidades dos usuários. Criar dicotomias, neste caso, não é ideal; uma possível solução seria criar sistemas que combinem o método P com o método IC.

O serviço de referência que surge com os avanços das TIC's exige que sejam elaborados serviços específicos capazes de atender às demandas dos usuários remotos. Embora esses novos usuários possuam menos experiência com o uso de arquivos e precisem até de mais orientação, poucos arquivistas de referência tentam oferecer algum tipo de ensinamento específico aos usuários remotos. Pouco arquivos oferecem serviços de chat ou referência síncrona e quando oferecem, o período de disponibilidade costuma ser limitado (Duff, 2016). Receber uma resposta remota pode ser mais demorado que receber uma resposta no balcão do serviço de referência do arquivo, o que pode, de certa maneira, frustrar o usuário que nos dias atuais sempre precisa de respostas rápidas. É importante que o arquivo que se proponha a disponibilizar tal tipo de serviço possa contar com uma equipe que se dedique exclusivamente à referenciada atividade; as tecnologias são importantes na construção de um serviço como esse, mas a instituição depende também de um material humano suficiente e capacitado. O arquivo deve possuir também uma estrutura financeira capaz de manter e aprimorar o serviço. Helen Tibbo recomenda que os arquivistas solicitem ao usuário uma avaliação dos serviços oferecidos e indaguem a tais se as informações que eles necessitam foram localizadas. Avaliar o serviço é indispensável para que se possa realizar ajustes ou se é necessário planejar uma nova forma de atender às demandas dos usuários. O serviço de referência não é um fim, é a porta que abre as possibilidades para os serviços de difusão em arquivos.

5.3 Descrição e difusão

A descrição é tanto processo quanto produto. É amplamente aceita como um elemento essencial no controle dos documentos de arquivo (YEO,2016). A descrição é fundamental para a elaboração de instrumentos de pesquisa que possibilitam melhorar a acessibilidade do usuário funcionando como auxiliar na localização do documento. Segundo Geoffrey Yeo (2016) a referenciada perspectiva é limitada, visto que os produtos da descrição atuam também como ferramentas de gestão de conjuntos documentais. Sousa *et al.* apresentam uma definição mais completa, em que a descrição arquivística:

É o ato de descrever e representar informações contidas em documentos e/ou fundos de arquivo, gerando instrumentos de pesquisa, os quais explicam os documentos de arquivo quanto a sua localização, identificação e gestão, além de situar o pesquisador quanto ao contexto e os sistemas de arquivo que os gerou. As atividades de descrição são importantes em um arquivo porque garantem a compreensão do acervo arquivístico (SOUSA *et al.*, 2006).

Geofrey Yeo (2016) destaca as diferentes percepções sobre o papel da descrição que varia de acordo com o foco de cada profissional, que pode estar hora no documento, hora no usuário. Portanto a descrição nos arquivos pode ser vista como uma representação de uma atividade ou como instâncias de conteúdo informativo. Yeo (2016) chama a atenção para o fato que a ênfase exagerada no documento pode refletir uma falta de interesse na acessibilidade e nos usos culturais do arquivo. Para tal autor, a descrição a partir do método da proveniência (método P) é considerada base fundamental para a recuperação do documento e manutenção dos fundamentos arquivísticos:

Todos os envolvidos no debate concordam que a descrição deveria seguir o princípio da proveniência. Em sua acepção mais ampla, tal princípio exige que os documentos sejam descritos num primeiro momento com referência a seus contextos originais, mas não sobre seu tema (YEO, 2016, p. 137).

Apesar da referenciada afirmação, o princípio da ordem original já foi questionado por Carl Gustav Weibull na década de 1930, quando o arquivista defendeu a classificação a partir do tema ou assunto. Outros pesquisadores também defenderam a referenciada nova linha de pensamento, como Adolf Breneke, Ernst Posner, Greme Powell e Frank Boles, que longe de querer anular o princípio da proveniência, apenas defendia que seria possível uma nova reflexão para o seu aperfeiçoamento (Yeo, 2016). O questionamento sobre o *Respect des Fondes* surge principalmente na configuração do Estado moderno, em que ocorrem mudanças nas estruturas institucionais. O sistema australiano de séries, desenvolvido na década de 1960 por Peter Scott, permite que uma série possa estar vinculada a diversas entidades criadoras, proporcionando, segundo o autor, representações mais reais. Cook (1992) afirma que a referenciada crítica a uma possível rigidez do princípio da proveniência surge a partir do pensamento equivocado de que o fundo é uma entidade física, quando na realidade deveria ser visto como um constructo intelectual. O fundo é o Conjunto de documentos de documentos uma mesma proveniência, ou seja, que vem de uma mesma entidade coletiva, pessoa ou família (ARQUIVO NACIONAL, 2005)

Outro ponto fundamental em torno da discussão sobre a descrição é sobre a maneira como ela deve ser feita. Geralmente ela é realizada retrospectivamente, no momento em que são transferidos para os arquivos de custódia, o que pode causar falhas em vários aspectos, pois exige informações que o arquivista não tem acesso e causa enormes gargalos de processamento (Bearman, 1986). Bearman defende, por isso mesmo, a integração do regime de controle de gestão de documentos, que resultou na criação do modelo do *continuum*, adotado na Austrália e surgindo como resultado das reflexões de Peter Scott. Tal modelo sugere que a descrição deve ser feita desde o momento da criação

do documento. A supracitada discussão alcança os ambientes digitais, tipo de suporte em que a justaposição física dos documentos não é importante e a ordenação física é imperceptível. Em meio digital, a descrição ocorre durante toda o percurso do documento desde a sua criação, não sendo mais uma tarefa restrita à fase permanente.

Mas, para os defensores da descrição retrospectiva, Yeo (2016) destaca que:

Um benefício específico da descrição retrospectiva é sua capacidade de fornecer visões gerais de agregações de documentos, sejam em fundos conceituais ou acervos físicos. Os usuários, especialmente os que utilizam os documentos para fins culturais, costumam achar úteis essas visões gerais, não apenas para a interpretação contextual, mas também para o uso pragmático na avaliação do escopo dos recursos disponíveis e no planejamento da pesquisa (YEO, 2016, p. 143).

Desde a década de 1980, vêm sendo promulgadas várias normas descritivas que eventualmente refletem tradições arquivísticas nacionais, mas ao longo dos últimos anos vem se buscando aperfeiçoar sua padronização para que possam ser aplicadas de maneira global. A ISAD(G), “Norma Internacional de descrição arquivística”, estabelece normas gerais para a descrição arquivística, devendo ser usada em conjunto com normas nacionais existentes ou como base para sua criação, assim, tal conjunto de regras gerais para a descrição arquivística faz parte e um processo que visa:

- Assegurar a criação de descrições consistentes, apropriadas e autoexplicativas;
- Facilitar a recuperação e a troca de informações sobre documentos arquivísticos;
- Possibilitar o compartilhamento de dados de autoridade e;
- Tornar possível a integração de descrições e diferentes arquivos num sistema unificado de informação (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2001).

As normas de descrição são baseadas em princípios teóricos aceitos, procedendo do geral para o particular respeitando o princípio do respeito aos fundos. Pode existir uma descrição no nível do fundo, no nível da série, no nível do dossiê/processo e/ou uma descrição no nível do item. A ISAD(G) possui apenas seis elementos considerados essenciais para o intercâmbio internacional de informação descritiva: código de referência, título, produtor, data, dimensão da unidade de descrição e nível da descrição.

No Brasil, foi criada a NOBRADE (Norma Brasileira de Descrição Arquivística), baseada na ISAD(G) visando a padronização de procedimentos em sistemas de arquivos

e/ou entidades custodiadoras. Apresenta como peculiaridade a área de pontos de acesso e indexação de assuntos que não existem na ISAD(G).

A ISAAR(CPF) (Norma Internacional de Registro de Autoridade Arquivística para Entidades Coletivas, Pessoas e Famílias) tem como objetivo preparar registros que possam descrever entidades coletivas, pessoas e famílias relacionadas à produção e manutenção de arquivos. Os registros de autoridade arquivística podem ser usados para:

- Descrever uma entidade coletiva, pessoas ou família como unidades dentro de um sistema de descrição arquivística;
- Controlar a criação e o uso de pontos de acesso em descrições arquivísticas;
- Documentar relações entre diferentes produtores de documentos e entre essas entidades e os documentos que produziram e/ou outros recursos produzidos por essas mesmas entidades (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2001).

Os objetivos de tal norma são: possibilitar o acesso, fornecer aos usuários uma melhor compreensão do contexto da produção dos documentos, a identificação precisa dos produtores e os relacionamentos entre eles e o intercâmbio de informações entre as instituições.

A ISDF (Norma Internacional para Descrição de Funções) dá diretrizes para a preparação de descrição de funções de entidades coletivas associadas à produção e manutenção de arquivos. O termo “função” é usado nesta norma para incluir não somente funções, mas também qualquer uma das subdivisões de uma função, tais como subfunção, procedimento operacional, atividade, tarefa, transação ou outro termo de uso internacional, nacional ou local. As funções são mais estáveis que estruturas organizacionais, da referenciada forma, a descrição de funções exerce um papel vital na explicação da proveniência de documentos, devendo ser utilizada em conjunção com a ISAD(G) e a ISAAR(CPF) (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2007)

A ISDIAH (Norma Internacional para Descrição de Instituições com Acervo Arquivístico) permite o fornecimento de orientação prática na identificação e contato com instituições com acervos arquivísticos e no acesso ao acervo e aos serviços disponíveis, devendo também ser usada em conjunção com a ISAD(G), ISAAR(CPF) e ISDF.

Conforme pôde ser observado, as normas de descrição atuam de maneira Fundamental no processo de difusão nos arquivos. A ISAD(G), ISAAR(CPF), ISDF e, no caso brasileiro, a NOBRADE surge para fortalecer a função do arquivo na guarda e manutenção dos documentos e também para facilitar o acesso, a compreensão do contexto de criação do documento e da entidade produtora. O contexto é essencial no processo de

busca da informação, no âmbito dos arquivos se torna uma característica ainda mais especial, visto que um documento fora do seu contexto corre o risco de perder seu significado. A conexão das descrições amplia o escopo da pesquisa do usuário e torna o acervo mais próximo de seu alcance.

A peculiaridade da NOBRADE, ao apresentar um campo exclusivo para a indexação de assunto, demonstra o surgimento de uma reflexão de uma descrição mais eficiente e centrada no usuário. Tal aspecto, de certa maneira, é uma “tradição nacional” incorporada à norma descritiva. A supracitada incorporação decorre da marcante presença de profissionais de biblioteconomia na formação do campo arquivístico brasileiro. Já a ISDIAH reflete uma das funções primordiais de um serviço de referência, pois orienta o usuário não somente quanto ao acervo, mas também quanto à estrutura dos prédios das instituições e suas condições de acessibilidade, presta importante orientação quanto aos serviços oferecidos e até mesmo áreas públicas dentro dos arquivos, como lanchonetes, lojas, acesso à internet e exposições permanentes, podendo portanto ser uma ferramenta auxiliar importante para o setor de referência minimizando as dúvidas dos usuários e fazendo com que ele ao chegar na instituição se sinta mais familiarizado.

Yeo (2016) levanta uma importante discussão a respeito da representatividade de uma descrição. A representatividade diz respeito sobre o que ela reflete, se o pensamento de uma época, dos descritores ou a visão de mundo do arquivista. Geoffrey Yeo fala de “vozes”, na verdade questiona de quem são as vozes refletidas nas descrições. É uma tentativa de buscar novas abordagens para melhorar os produtos da descrição, no aludido sentido, mais uma vez a descrição baseada no princípio da proveniência é questionada. Nesmith (ano?) defende a “proveniência social”, que envolve “todas as pessoas, organizações e entidades cujas decisões e ações explicam a existência, as características e a história em movimento do arquivo” (NESMITH *apud* YEO, 2016, p. 150). A proveniência social se relaciona de forma direta com o conceito do interacionismo simbólico de Blumer, que é uma abordagem sociológica das relações humanas que considera de suma importância a influência, na interação social, dos significados bem particulares trazidos pelo indivíduo à interação, assim como os significados bastante particulares que ele obtém a partir da referenciada interação sob sua interpretação pessoal. O que considera não somente o impacto dos arquivos na vida do indivíduo, mas também a influência e as transformações que tal indivíduo pode causar no arquivo. A supracitada transformação deve se dar principalmente no que diz respeito às condições de acesso, em que por vezes, o usuário é negligenciado.

Iniciativas que buscam o envolvimento dos usuários na construção do conteúdo descritivo já podem ser vistas no Canadá, França, Holanda, Reino Unido, Estados Unidos, entre outros (YEO, 2016). No caso estadunidense, por exemplo, tal programa se chama

Citizen Archivist Missions. Ele envolve a transcrição de manuscritos e descrição colaborativa, via etiquetagem (*tagging*). A supracitada contribuição se dá por meio de softwares sociais, em que o usuário tem a oportunidade de inserir sua própria descrição a um determinado documento. Tal iniciativa permite a descoberta de informações que talvez não sejam encontradas em meios formais, trazendo um grande enriquecimento. Mas, por outro lado, pode também descaracterizar a descrição de um documento se não houver critérios e limites. Então a grande questão é: até que ponto a descrição deve ser feita para o usuário e/ou com a colaboração dele? Frente a tal desafio, a solução apresentada por alguns softwares consiste no estabelecimento de critérios de redundância da informação, como, por exemplo, a exigência de a mesma data de um documento (como no caso das fotografias) ser inserida no sistema várias vezes (4, 5, 6 ou mais) por diferentes “cidadãos arquivistas”.

Lancaster (2004) diz que

a indexação não constitui um fim em si mesma. Define-se de modo muito pragmático a ‘boa indexação’ como a indexação que permite que se recuperem itens de uma base de dados durante buscas para as quais sejam respostas úteis, e que impede que sejam recuperados quando não sejam respostas úteis (LANCASTER, 2004, p. 83).

Percebe-se que o processo de descrição, que envolve a etapa de indexação não pode ser considerada perfeito, pois não consegue abarcar o todo, e que a qualidade da indexação está na precisão da resposta dada pelo sistema, ou pelo arquivista que auxilia durante o processo de busca em um arquivo. É importante trazer para esta discussão a reflexão sobre o uso da linguagem natural e da linguagem controlada.

A linguagem natural vem do vocabulário mais utilizado pelo usuário, geralmente retirado do conteúdo do próprio texto, chamado por Lancaster de “texto livre” por não passar por uma análise técnica mais apurada. A linguagem controlada é uma lista de termos autorizados estruturados hierarquicamente. São três os principais vocabulários controlados: listas de cabeçalho de assunto, esquemas de classificação bibliográfica e os tesouros (Lancaster, 2004, p. 19).

Lancaster sugere que uma indexação “ideal”, ou ao menos aquela que apresenta melhores resultados, seria aquela capaz de combinar a linguagem natural com a linguagem controlada, que, segundo os resultados de suas pesquisas, apresentam um bom índice de precisão e revocação. No caso dos arquivos, que utilizam o método P (método da proveniência) e o método IC (método de indexação de conteúdo), podemos considerar o método P como a linguagem controlada e o método IC como uma combinação de linguagem natural. O método P reflete uma linguagem controlada por se preocupar apenas com as informações inerentes à criação do documento, sendo necessário grande conhecimento

técnico para a sua elaboração. O método IC reflete a linguagem natural pois extrai o tema do texto do documento ou do conjunto documental para definir seu assunto, e pode se aproximar mais da linguagem utilizada pelo usuário. Combinar esses dois métodos durante o processo de descrição poderia melhorar de forma significativa a recuperação de informação.

Mas, ainda é cedo para ter uma resposta definitiva, “é óbvio que o arquivo de uma sociedade, de uma cultura, ou de uma civilização não pode ser descrito de maneira exhaustiva [...] O arquivo não pode ser descrito em sua totalidade” (Foucault, 1972, p. 130). As iniciativas de descrição colaborativa ainda se encontram em estágio inicial, e será preciso um longo tempo para avaliar seus reflexos. É preciso que o arquivo encontre um ponto de equilíbrio para continuar exercendo sua função primordial de guarda e difusão da informação arquivística.

6 SOCIEDADE E ARQUIVO: O ARQUIVO COMO FERRAMENTA DE CONSTRUÇÃO SOCIAL

Cumprindo o desafio que é compreender os Arquivos como sendo ora fruto, ora ferramenta, no processo de construção social, considera-se fundamental tratar como os Arquivos têm atuado em diversos aspectos e acontecimentos históricos e sociais para a promoção de igualdade e democracia. O Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) afirma que os arquivos públicos possuem uma função social perante o cidadão, com o objetivo de aproximá-lo da cultura e do desenvolvimento científico, além de ratificar o direito de acesso à informação (CONARQ, 2014). Quando se refere aos arquivos públicos está englobada a referenciada diversidade de instituições que, além de atenderem às necessidades administrativas, jurídicas e históricas, também possuem responsabilidade social com relação à identidade, inserção e justiça social (MACNEIL, 2016). Pensar em uma prática informacional nos Arquivos leva-nos a uma reflexão de que quão importante são (ou ao menos deveriam ser observadas) todas as ações possíveis a serem realizadas por as referidas instituições para colaborar para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária em todos os aspectos.

Sempre que se relacionam os termos Arquivos e Sociedade é recorrente tratar sobre a invisibilidade social do Arquivo, do desconhecimento por parte da sociedade, da falta de valorização e de reconhecimento do trabalho do arquivista. Para aprofundar na referenciada discussão, torna-se necessário apontar seu objeto principal: o documento.

Desde a mais alta antiguidade, o homem demonstrou a necessidade de conservar sua própria “memória”, inicialmente sob a forma oral, depois sob a forma de *grafite* e desenhos e, enfim, graças a um sistema codificado. A memória, assim registrada e conservada, constituiu e constitui ainda a base de toda atividade humana: a existência de um grupo social seria impossível sem o registro da memória, sem os arquivos (MERLO; KONRAD, 2015, p. 34)

O documento, portanto, é a memória registrada. De acordo com o Arquivo Nacional (2011), o fator determinante que confere a um documento a sua condição de documento arquivístico é que ele faça parte de um conjunto orgânico e cumpra uma determinada função ao ser produzido; de tal forma, qualquer ação ou acontecimento que se deve comprovar precisa da produção de um documento. Indolfo (2016), por sua vez, destaca a importância dos documentos e dos registros para a humanidade: o documento ou, ainda, a informação registrada, sempre foi o instrumento de base do registro das ações de todas as administrações, ao longo de sua produção e utilização, pelas mais diversas sociedades e civilizações, épocas e regimes. Entretanto, basta reconhecer que os documentos serviram e servem tanto para a comprovação dos direitos e para o exercício do

poder, como para o registro da memória (INDOLFO, 2007 *apud* MERLO; KONRAD, 2015 p. 29).

O documento de arquivo, produzido por uma instituição, ao longo de suas atividades, é, portanto, reflexo de uma atividade humana, muitas vezes involuntária, decorrente de rotinas institucionais, buscando documentar ações que quando ganham um valor informacional, permanecendo sempre com valor de prova. A supracitada dimensão de “prova” também integra o processo de construção da memória coletiva. Pode-se, por exemplo, discutir as diversas interpretações dos motivos de genocídios do passado (de indígenas, armênios, judeus *etc.*), mas a referenciada diversidade de pontos de vista não implica em momento algum na negação “factual” dos genocídios, e os documentos de arquivos servem para provar isso. A partir da supracitada perspectiva, pode-se entender que cada fundo, em poder dos Arquivos Públicos, são registros de memórias, capazes de reconstituir diversas facetas das práticas e dos valores individuais e coletivos.

Sobre a relação memória e arquivos, pode-se dizer, ainda, que “visto que os documentos são uma forma de expressão da memória, então os arquivos são os detentores da memória individual e coletiva” (PEREIRA, 2011, p. 24 *apud* MERLO; KONRAD, 2015, p. 35) Diversos autores tentaram delimitar e diferenciar a relação entre história e memória. Merlo e Konrad (2015), por exemplo, acreditam que:

A relação entre memória e história, nunca é demais lembrar, não é uma equação simples, na qual dois conjuntos bem delimitados de elementos se tangenciam em pontos específicos. Embora não se confundam, posto que memória é, fundamentalmente, uma construção cultural livre, enquanto a história é operação intelectual enquadrada em convenções científicas, as duas frequentemente se embaralham. O problema da ‘verdade’ que, em princípio, poderia ser utilizado como o delimitador entre história e memória, tampouco é um demarcador de fronteiras entre as duas. Nem a história é uma ponte direta para ‘aquilo que realmente aconteceu’ como sonhavam os pais fundadores da disciplina no século XIX, nem a memória é, necessariamente, uma ficção imaginativa sem nenhum compromisso com o real. (MERLO; KONRAD, 2015, p.32).

Então seja para a construção de uma memória coletiva ou para o resgate de uma construção histórica, os arquivos se fazem presentes e essenciais no processo. Marcar a presença dos arquivos em acontecimentos sociais importantes permite que seja vista a extensão de suas ações que chegam hoje a um nível global.

É importante também destacar que mesmo tendo programas e ações propostas em todo o globo, precisa-se reconhecer que as referidas ações ainda têm muito por fazer. Equilibrar condições de acesso e de políticas que permitam, assim, tal acesso é o grande desafio. As grandes disparidades sociais, os conflitos e suas consequências como a miséria e a pobreza, a desigualdade de gêneros e o racismo podem ser vistos em primeiro momento

como imensas barreiras a serem vencidas. Mas de fato o que será demonstrado aqui é que essas barreiras são os pontos para os quais os arquivos podem voltar suas ações para a diminuição das desigualdades no mundo.

De acordo com Alberti, Alves e Heymann (2017), a conexão entre arquivos e direitos está na base da própria noção de arquivos, já que documentos arquivísticos funcionam como evidência, podendo ser acionados em demandas individuais e coletivas visando à garantia de direitos, entre outras circunstâncias de natureza jurídica. Os documentos de arquivo, como subprodutos de atividades praticadas por instituições e indivíduos, no cumprimento de suas funções, de acordo com os padrões jurídicos da sociedade em que se inserem, já nascem com estatuto probatório.

Da referenciada maneira, pode-se observar, pela própria natureza de prova inerente ao documento arquivístico, que os arquivos são fundamentais não apenas na preservação da memória, da história e na construção de uma identidade coletiva, mas também para o resgate de provas para a promoção de justiça. Para compreender melhor o papel do arquivo nos processos de transição de governo para fortalecimento da democracia é necessário que alguns conceitos sejam apresentados e discutidos.

Muito se fala sobre o uso do documento de arquivo como forma de promoção de justiça, principalmente em momentos delicados, em que os países estão se reestruturando democraticamente, dentro de tal escopo nos deparamos com o conceito de justiça de transição, ou direito à verdade, à memória e à justiça. De acordo com Nazar (2017):

A justiça de transição é definida como 'o conjunto de medidas judiciais e políticas que vários países usaram como reparações para as violações massivas de direitos humanos'. Neste conjunto, incluem-se as ações penais, comissões da verdade, os programas de reparação, as reformas institucionais, a justiça de gênero e as comemorações. Para que essas medidas sejam implementadas, é necessário, entre outras coisas, contar com meios de provas. No aludido contexto, as provas documentais fornecidas pelos arquivos possuem valor extraordinário. (NAZAR, 2017, p. 25)

Portanto, é fundamental que o acesso a esses registros seja garantido, e que permitam de fato entender o que aconteceu para que a verdade ande sempre ao lado da justiça. Neste sentido, Nazar (2017) ainda nos apresenta dentro do entendimento da verdade, justiça e memória, quais os tipos de ações podem/devem ser realizados em cada contexto:

- Verdade: como direito individual e coletivo de saber o que aconteceu;
- Justiça: tanto para promover ações contra a impunidade como para acionamento de reparações materiais e simbólicas para as vítimas;

- Memória: para garantir que os fatos não se repitam e para divulgar e gerar uma consciência social que valorize o respeito aos direitos humanos.

Quintana (2017) reafirma o potencial de ações que o arquivo possui para o exercício real da maioria dos direitos enunciados na Declaração Universal dos Direitos Humanos, principalmente no que diz respeito ao caso concreto do direito à propriedade, considerando o registro civil e o registro de propriedade, os pais dos arquivos públicos contemporâneos. Mas, sabemos que o lugar do arquivo em processos de transição é potencialmente ampliado no contexto da promoção de justiça. Para que todo o citado mecanismo funcione e o arquivo seja capaz de atuar em tais esferas, é preciso antes de tudo haver a compreensão da política de memória e da política arquivística.

Esses dois conceitos por vezes confundem-se, de acordo com Quintana (2017):

Políticas de memória ou, para ser mais preciso, políticas de gestão do passado não são o mesmo que políticas arquivísticas, ainda que às vezes se confundam. As políticas públicas de memória são sempre conjunturais e de curto alcance, enquanto que, em geral, as políticas arquivísticas se desenham em longo prazo e costumam ser muito estáveis, garantindo assim a confiança nos arquivos como entes testemunhais que baseiam sua credibilidade em sua permanência e neutralidade. Porém, como ilustraremos, as segundas são necessárias para que as primeiras sejam eficazes. Assim, podemos afirmar que as políticas arquivísticas são essenciais, e até determinantes das políticas de gestão do passado. Se excetuarmos o modelo amnésico da paradigmática transição espanhola, em quase todos os demais modelos de transição encontramos medidas concretas de Justiça Transicional. Entre elas, incluiríamos os julgamentos penais contra os responsáveis pelas atrocidades cometidas no regime superado, tanto em nível nacional como em tribunais internacionais; a criação de comissões da verdade; o estabelecimento de mecanismos de depuração das administrações; e o desenvolvimento de medidas de reabilitação das vítimas ou de reparação ou compensação por dano infligindo a estas. Os arquivos são necessários para se colocar em marcha, com garantia de êxito, tais medidas de justiça transicional. (QUINTANA, 2017, p. 13)

As políticas de memória, portanto, são ações mais gerais que buscam, por meio dos registros dos documentos de arquivo, garantir que tais fatos não se repitam, promovendo ações de preservação e divulgação das informações. As políticas arquivísticas, são um conjunto de ações mais pontuais e inerentes às funções do arquivo, buscando, por meio dos conceitos básicos da disciplina arquivística, promover o acesso a garantir a integridade e a fidedignidade dos documentos relacionados à violação de direitos.

Nazar (2017) chama a atenção da necessidade de se pensar o lugar do arquivo na organização das políticas públicas:

Dado que o nosso trabalho como arquivistas é o de garantir a preservação e o acesso aos documentos de arquivo e que, geralmente, quando se trata de políticas de memória esses itens são incluídos automaticamente; nos cabe refletir sobre como definir uma política de memória; quais seriam as variáveis a se analisar e como se poderia analisar a política pública em matéria de Arquivos relacionado à memória? Identificar o como analisar as políticas públicas de memória deveria integrar uma secção que fizesse referência ao lugar que nelas ocupa o Arquivo. Seja o lugar retórico (se é que existe, se é que aparece, se é que está mencionado), seja o lugar efetivo em que o Arquivo venha a cumprir em tais políticas. Nossa percepção é de que, assim, tal lugar não é 'dado', nem é único. Para pensar e comparar experiências é preciso ter claros os pontos que ajudem a entender quando uma política é 'de governo', ou se instala como política pública de Estado. O que, por sua vez, permitiria esclarecer ações para que as mudanças de conjuntura não nos obrigassem a ter uma política regressiva em matéria de direitos. (NAZAR, 2017, p. 32)

O papel do arquivo, portanto, é amplo, e cabe, principalmente aos profissionais que nele atuam, estarem atentos para as ações desenvolvidas e apresentar ações potenciais a serem implementadas. O lugar do arquivo, está em que ele possa a partir de seus fundamentos e de suas funções atuar não apenas com o papel de guarda da história e da memória, mas como órgão essencial nas políticas de transição. Nazar (2017) também alerta que o Estado ao desenvolver as políticas de memória, deveria incluir as políticas arquivísticas, o que não ocorre ainda em todos os casos. O autor explica que a histórica ausência de uma política integral em matéria de Arquivos, somada a (ou formando parte de) à debilidade da disciplina arquivística em nosso país foram o cenário em que tais políticas de memória se desenvolveram e isto levou a que não houvesse uma adequada atenção aos especiais requisitos que uma política arquivística necessitava para ser eficiente.

O Código de Ética do Conselho Internacional de Arquivos (ICA), de 1996, a Declaração Universal sobre os Arquivos, adotadas pela Unesco em 2011, e os Princípios de Acesso aos Arquivos promulgados pelo o ICA em 2012, são ferramentas que tornam visível o significado que os arquivos e o trabalho dos arquivistas podem ter para todas as nações, já que oferecem um marco geral em relação às responsabilidades da profissão (NAZAR, 2017).

A arquivística transicional também compõe o escopo das ações do arquivo para a garantia de direitos aos cidadãos. Os documentos de arquivo referentes às violações de direitos não estão submetidos ao mesmo tratamento de outros conjuntos documentais. Os processos de transição exigem ações imediatas que, a priori, não de fornecer a informação necessária para desenvolver as políticas de gestão do passado que a sociedade escolher (QUINTANA, 2017)

O mesmo autor também destaca o que ele chama de "novos arquivos independentes", que são instituições arquivísticas criadas com um prazo determinado de funcionamento, com o objetivo de administrar exclusivamente arquivos repressivos no

período de transição política. O primeiro exemplo de tal tipo de iniciativa foi na Alemanha com a criação do Comissariado Federal para a Administração dos Arquivos da Stasi. A supracitada iniciativa serviu como exemplo a ser seguido por países da Europa central e do leste. Na América latina e na África os problemas não estavam apenas centrados na administração dos arquivos, mas na localização dos documentos repressivos produzidos pelas polícias políticas e militares.

6.1 Ações e programas envolvendo os arquivos na promoção de igualdade e cidadania

A Unesco, em 1992 instituiu o Programa Memória do Mundo visando a proteger o patrimônio cultural mundial. O ímpeto originou-se do aumento de conscientização sobre a condição lamentável de preservação e acesso ao patrimônio documental em várias partes do mundo. Guerras e conflitos sociais, bem como a grande falta de recursos, fizeram com que piorassem os problemas existentes há vários séculos. Coleções de grande importância ao redor do mundo têm tido vários destinos, como: saques, dispersão, tráfico ilegal, destruição, arquivamento e investimento inadequados. Muitas coleções já se perderam para sempre, e muitas outras estão ameaçadas de extinção, mas, felizmente, alguns patrimônios documentais às vezes são redescobertos.

Em 1993, um Comitê Consultivo Internacional (*International Advisory Committee* – IAC) foi formado e reuniu-se pela primeira vez em Pultusk, Polônia, para produzir um plano de ação que afirmou o papel da UNESCO como coordenadora e catalisadora para sensibilizar governos, organizações e fundações internacionais, além de promover parcerias para a implementação de projetos. A partir daí foram formados subcomitês técnicos e de *marketing*, e a Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Bibliotecas (IFLA) foi contratada para preparar diretrizes gerais para o Programa e, em conjunto com o Conselho Internacional de Arquivos (ICA), compilar listas de coleções de bibliotecas e de acervos de arquivos danificados de forma irreparável.

No mesmo ano, a UNESCO, por meio de suas Comissões Nacionais, preparou uma lista de acervos de bibliotecas e arquivos, bem como uma lista mundial de patrimônios cinematográficos nacionais. Além disso, deu-se início a uma gama de projetos-piloto com emprego de tecnologia contemporânea para reproduzir o patrimônio documental original em outros meios (incluindo, por exemplo, um CD-ROM das Crônicas de Radzivil, do século XIII, que traça as origens dos povos da Europa; e a Memória da Ibero-América, um projeto de microfilmagem de jornais, envolvendo sete países latino-americanos). Esses projetos aumentaram o acesso a tal patrimônio documental e contribuíram com a sua preservação.

Desde então, reuniões do IAC acontecem a cada dois anos, e vários comitês regionais e nacionais do Programa Memória do Mundo têm sido estabelecidos ao redor do mundo. Os comitês regionais buscam alcançar os objetivos do Programa, enquanto os comitês nacionais coordenam os planos de ação e os mecanismos do Programa em cada país.

O Programa Memória do Mundo busca atingir seus objetivos ao incentivar projetos e atividades, não somente de âmbito global, mas também regional, nacional e local. Os comitês regionais e nacionais da Memória do Mundo são partes cruciais na estrutura do Programa, pois, quando apropriado, eles são encorajados a implementar suas cinco estratégias fundamentais (identificação de patrimônio documental, conscientização, preservação, acesso, estruturas, status e relações). O sucesso do Programa depende muito da condução, iniciativa e entusiasmo dos comitês regionais e nacionais.

A visão do Programa Memória do Mundo é a de que o patrimônio documental mundial pertence a todos, e deve ser completamente preservado e protegido por todos, com o devido reconhecimento e respeito por hábitos e práticas culturais, devendo ser permanentemente acessível a todos, sem obstáculos.

A missão do Programa Memória do Mundo consiste em: facilitar a preservação, por meio das técnicas mais apropriadas, do patrimônio documental mundial. Isso deve ser feito pela assistência prática direta, pela disseminação de aconselhamento e informação, e pelo encorajamento de treinamento, ou por patrocínios e apoios vinculados a projetos adequados.

Assistir o acesso universal ao patrimônio documental. Isso inclui o encorajamento do preparo de cópias digitalizadas e catálogos disponíveis na internet, bem como a publicação e a distribuição de livros, CDs, DVDs e outros produtos, da forma mais abrangente e equitativa possível. Nos casos em que o acesso tiver implicações sobre a custódia, ela será respeitada. Também serão reconhecidas as limitações legais (ou de qualquer outra natureza) quanto à acessibilidade de arquivos. Serão respeitadas as peculiaridades culturais, incluindo a custódia de materiais de comunidades indígenas e suas restrições de acesso. Direitos restritos de propriedade serão garantidos por lei.

Aumentar a conscientização mundial quanto ao exercício e à significância do patrimônio documental. Os meios incluem, mas não são limitados ao desenvolvimento dos registros da Memória do Mundo, a mídia e as publicações promocionais e informativas. A preservação e o acesso a tal material não somente complementam um ao outro, como também aumenta a conscientização, uma vez que o acesso demanda o estímulo do trabalho de preservação. Incentiva-se a confecção de cópias acessíveis, para reduzir a pressão sobre o manuseio de materiais preservados.

O Registro da Memória do Mundo é uma lista do patrimônio documental mundial, que é recomendada pelo Comitê Consultivo Internacional (IAC) e endossada pela diretora-geral da Unesco. Os critérios de seleção para a inscrição de um acervo documental na lista do Registro da Memória do Mundo estão relacionados à sua importância mundial e ao seu destacado valor universal.

O Registro da Memória do Mundo é o aspecto com maior visibilidade pública do Programa Memória do Mundo. Ele foi fundado em 1995, e tem se ampliado por meio de inscrições aprovadas em sucessivas reuniões do IAC:

- Lista do Registro da Memória do Mundo: a descrita página fornece acesso às inscrições no Registro Internacional listado por diferentes categorias como: região, país e ano.
- Registros da Memória do Mundo do Brasil: oferece a mesma lista em caráter regional.

Em 2004 o Brasil, aderiu ao programa, criando o Comitê Nacional do Brasil do Programa Memória do Mundo da UNESCO, com a finalidade de “assegurar a preservação das coleções documentais” para, então, “democratizar o seu acesso e criar a consciência sobre sua importância e a necessidade de preservá-lo” (PAVEZI, 2010, p. 28 *apud* MERLO e KONRAD, 2015, p. 37).

O Programa ainda apresenta um tópico específico destacando a importância das bibliotecas e dos arquivos para a consolidação de suas ações. O documento considera que as bibliotecas e os arquivos são componentes essenciais para estratégias que visam a promover o acesso à informação, tanto para o público em geral quanto para grupos especializados. Desde sua criação, a Unesco apoia o fortalecimento de tais tipos de serviço.

O desenvolvimento das tecnologias de informação, particularmente o da internet, vem criando um ambiente completamente novo, que torna necessário haver uma ampla revisão do papel dos serviços de informação tradicionais. O potencial das redes, da cooperação e da digitalização modificam substancialmente as funções de adquirir, arquivar e disseminar a informação e o conhecimento. Atenção especial deve ser dedicada aos países menos desenvolvidos, para que não fiquem excluídos nos avanços tecnológicos.

É apresentado também dentro do mencionado grande programa o projeto *Records and Archives Management Programme* (RAMP), estabelecido em 1979, que visa a:

- Conscientizar o público em geral e tomadores de decisão sobre a importância dos registros e arquivos para o planejamento e desenvolvimento da salvaguarda do patrimônio nacional;
- Assistir os Estados-membros no estabelecimento de infraestruturas de gestão de registros e arquivos eficientes por meio de padronização, legislação arquivística, treinamento e melhoria de infraestrutura (prédios e equipamentos);
- Promover debates internacionais sobre as principais questões na área de arquivologia.

Com o decorrer do tempo, diante de novas demandas sociais apresentadas, a inserção dos arquivos na promoção dos direitos humanos foi aprofundada, fazendo parte do debate de conferências internacionais.

A Declaração Universal sobre os Arquivos, adotada na 36ª Sessão da Conferência Geral da UNESCO, 42ª CITRA, realizada em Oslo em 17 de setembro de 2010, reconhece o papel essencial dos arquivos para o desenvolvimento social. A descrita declaração reconhece que:

- o caráter singular dos arquivos como evidência autêntica das atividades administrativas, culturais e intelectuais e também como um reflexo da evolução das sociedades;
- o caráter fundamental dos arquivos no apoio à condução eficiente, responsável e transparente de negócios, proteção dos direitos dos cidadãos, fundamentação da memória individual e coletiva, compreensão do passado, documentação do presente e orientação das ações futuras;
- a diversidade dos arquivos ao registrarem todas as áreas da atividade humana;
- a multiplicidade de suportes e formatos em que os documentos são produzidos, incluindo papel, audiovisual, digital e outros;
- o papel dos arquivistas, profissionais qualificados, com formação apropriada e contínua, que servem às suas sociedades, apoiando a produção, seleção e conservação dos documentos, e os tornam disponíveis para uso;
- a responsabilidade de todos, cidadãos, gestores e autoridades públicas, proprietários ou detentores de arquivos públicos ou privados, arquivistas e outros profissionais do campo da informação, na gestão de arquivos.

Tais pessoas citadas deveriam, assim, se comprometerem a trabalhar juntas, para que:

- sejam adotadas e aplicadas nacionalmente políticas e legislação arquivística adequadas;
- a gestão de arquivos seja valorizada e realizada com competência por todos os organismos, públicos ou privados, que produzem e usam documentos de arquivo na condução de seus negócios;
- sejam disponibilizados os recursos necessários para apoiar a adequada gestão dos arquivos, inclusive a contratação de profissionais capacitados;
- os arquivos sejam geridos e conservados de forma a garantir a sua autenticidade, confiabilidade, integridade e uso;
- os arquivos sejam acessíveis a todos, respeitando a legislação pertinente e os direitos dos indivíduos, produtores, proprietários e usuários;
- os arquivos sejam utilizados de modo a contribuir para a promoção de uma cidadania responsável.

Os princípios para acesso aos arquivos, entende que acesso é a disponibilidade de documentos para consulta como resultado tanto de autorização legal quanto da existência de instrumentos de pesquisa. Desde 1994, o Conselho Internacional de Arquivos (CIA) publicou quatro normas de descrição arquivística: ISAD(G) em 1994, ISAAR(CPF) em 1996, e em 2008 a ISDF e a ISDIAH. Essas normas se referem aos instrumentos de pesquisa (um dos dois elementos-chave de acesso aos arquivos) e transformaram a prática da descrição. A descrita declaração de princípios centra-se no outro elemento do acesso: a autoridade legal para consultar arquivos (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2012)

Em 2010, o Comitê de Boas Práticas e Normas solicitou a um pequeno grupo de arquivistas que discutisse a possibilidade de desenvolver uma norma de boas práticas para o acesso público a todos os arquivos, governamentais e não governamentais. Os integrantes do Grupo de Trabalho representavam uma variedade de tradições arquivísticas: Trudy Huskamp Peterson, Estados Unidos, Section of Professional Associations, assumiu como presidente do grupo, que teve como membros Sarah Choy, Hong Kong, Legislative Council Archives, East Asian Regional Branch; Victoras Domarkas, diretor do Arquivo Nacional da Lituânia, European Regional Branch (EURBICA); Chido Houbraken, Holanda, consultor em gestão de documentos, EURBICA; Silvia Ninita de Moura do Arquivo Nacional do Brasil e da Associação Latino-Americana de Arquivos; Helene Servant, Service

interministerial des archives de France, EURBICA; Maggie Shapley, Arquivo da Australian National University, Section on University Archives and Research Institutions (SUV).

Após uma reunião inicial em Paris, em maio de 2010, os membros do grupo esboçaram dois documentos principais: uma declaração de Princípios de acesso aos arquivos e um relatório técnico referente à implementação dos Princípios. Os Princípios estiveram disponíveis para consulta pública entre agosto de 2011 e início de fevereiro de 2012. Além da publicação da versão preliminar no site do CIA e de um e-mail enviado no mês de janeiro recordando aos membros que o período da consulta ainda estava aberto, foram feitos convites para comentários a cerca de vinte e quatro organizações profissionais da área e associações de pesquisa (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2012)

Os Princípios de acesso aos arquivos têm como finalidade oferecerem aos arquivistas uma base de referência internacional para avaliação das práticas e políticas de acesso existentes e um quadro para uso quando do desenvolvimento ou modificação de regras de acesso. E abrangem os direitos de acesso pelo público, e a responsabilidade dos arquivistas em propiciar o acesso aos arquivos e às informações sobre eles (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2012). Os dez princípios apresentados são:

- 1 O público tem o direito de acesso aos arquivos de órgãos públicos. Entidades públicas e privadas devem abrir seus arquivos o mais amplamente possível;
- 2 Instituições custodiadoras de arquivos tornam pública a existência dos arquivos, inclusive a de documentos fechados ao acesso, e divulgam as restrições que afetam os arquivos;
- 3 Instituições custodiadoras de arquivos adotam uma abordagem proativa para acesso;
- 4 Instituições custodiadoras asseguram que restrições de acesso sejam claras e de duração determinada, baseadas em legislação pertinente, reconhecem o direito de privacidade de acordo com as normas culturais e respeitam os direitos dos proprietários de documentos privados;
- 5 Arquivos são disponibilizados em condições de acesso igualitárias e justas;
- 6 Instituições custodiadoras de arquivos garantem que vítimas de crimes graves, segundo as leis internacionais, tenham acesso a documentos que proporcionam a evidência necessária à afirmação de seus direitos humanos e à prova de sua violação, mesmo se esses documentos estiverem fechados ao público em geral;
- 7 Usuários têm o direito de apelar de uma negação de acesso;
- 8 Instituições custodiadoras de arquivos garantem que as restrições operacionais não impeçam o acesso aos arquivos;

9 Arquivistas têm acesso a todos os arquivos fechados e neles realizam o trabalho arquivístico necessário;

10 Arquivistas participam do processo de tomada de decisão sobre acesso.

Em linhas gerais, esses princípios buscam destacar o papel dos Arquivos e principalmente o papel dos arquivistas na promoção de igualdade, cidadania e democracia. Destacam também a necessidade de os usuários serem capazes de detectar quais instituições arquivísticas possuem o documento de seu interesse, o que requer do profissional que trabalhe ativamente para o desenvolvimento e implantação de serviços de difusão e acesso.

Destarte, ressalta a responsabilidade ética do arquivista no que diz respeito a estar sempre atento à legislação vigente, buscando cumprir as determinações legais quanto às restrições, mas trabalhando sempre para a divulgação da informação, promovendo o mais amplo acesso possível. O arquivista deve também participar de todo o processo de gestão de tais documentos e de todas as decisões tomadas dentro das instituições arquivísticas, pois é o profissional que possui maior autoridade em discutir e avaliar as políticas arquivísticas e o processo de gestão documental.

O documento Princípios Básicos Sobre o Papel dos Arquivistas na Defesa dos Direitos Humanos, desenvolvido pelo Grupo de Trabalho sobre Direitos Humanos do CIA (Human Rights Working Group), tem como objetivos principais: ajudar as instituições que preservam arquivos na sua tarefa de assegurar o papel adequado dos arquivistas no apoio aos direitos humanos, fornecer diretrizes aos arquivistas que, no decurso do seu trabalho diário, devem tomar decisões que podem afetar a aplicação e a proteção dos direitos humanos, dar apoio a associações profissionais de arquivistas e ajudar os funcionários de organismos internacionais que lidam com questões de direitos humanos a entender a importância das questões abrangidas pelos princípios e a contribuição que os arquivistas profissionais podem fornecer à proteção dos direitos humanos (QUINTANA, 2016).

Esses princípios foram desenvolvidos baseados em tratados internacionais, acordos e opiniões e material relativo à matéria para fundamentá-los. São apresentados 25 princípios que dialogam com a Declaração Universal dos Direitos humanos, com o Conjunto atualizado de princípios para a luta contra a impunidade do Alto comissariado das Nações Unidas, com a Convenção Internacional para a Proteção de todas as Pessoas contra os Desaparecimentos Forçados, com o Pacto Internacional sobre direitos Civis e Políticos, com o Código de Ética do Conselho Internacional de Arquivos, e com os Princípios de Acesso aos arquivos.

O diálogo entre todas essas resoluções e princípios visam, principalmente, de alguma forma garantir que o arquivista possa se associar com outros profissionais,

facilitando a troca de experiências e informações, e vem com a missão de alertar a cada um de tais profissionais sobre a sua obrigação de proteger, preservar e respeitar o patrimônio documental de cada país. Além disso, o arquivista deve estar apto a identificar documentos que possivelmente tratem de violações de direitos humanos e deve sempre que necessário comunicar qualquer tentativa de destruição de tais registros. Deve ater-se a desenvolver o seu trabalho respeitando a privacidade do cidadão e não expor de forma pública, mesmo que se afaste do exercício da profissão, informações adquiridas no exercício de sua função.

O Estado também tem sua grande parcela de contribuição neste trabalho, fornecendo todas as ferramentas necessárias para o seu desenvolvimento e implantação, oferecendo uma formação contínua aos profissionais e recursos tecnológicos que ajudem no processo de preservação do acervo e divulgação de informações.

6.2 A agenda 2030 da ONU e as ações dos arquivos

Chefes de Estado e de Governo e altos representantes, reunidos na sede das Nações Unidas em Nova York de 25 a 27 de setembro de 2015, decidiram os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável globais. O documento reúne 17 objetivos, que se desdobram em 169 metas que buscam concretizar os direitos humanos de todos, construindo uma sociedade mais justa e caminhando de maneira sustentável, pensando no bem-estar das pessoas e do planeta.

Em seu preâmbulo, a Agenda 2030 apresenta como um dos principais objetivos:

[...] acabar com a pobreza e a fome em todos os lugares; combater as desigualdades dentro e entre os países; construir sociedades pacíficas, justas e inclusivas; proteger os direitos humanos e promover a igualdade de gênero e o empoderamento das mulheres e meninas; e assegurar a proteção duradoura do planeta e seus recursos naturais. Resolvemos também criar condições para um crescimento sustentável, inclusivo e economicamente sustentado, prosperidade compartilhada e trabalho decente para todos, tendo em conta os diferentes níveis de desenvolvimento e capacidades nacionais (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2015, p. 3).

O documento foi elaborado pelo Grupo de Trabalho Aberto sobre Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Assembleia Geral e pelas Nações Unidas, com a participação da sociedade civil, tendo ficado aberto para consulta pública por dois anos. Os objetivos e metas traçados entraram em vigor em 1º de janeiro de 2016. Para implementá-la a Onu reconhece a importância da participação de todos, por meio do envolvimento das mais diversas instituições atuando em diversos campos do conhecimento.

Entende-se que os Arquivos Públicos têm um enorme potencial de colaboração para concretização de muitos dos objetivos e metas. O seu caráter presente, para a garantia

dos direitos humanos, manutenção da democracia, igualdade e respeito às diversas culturas e povos, o coloca em uma posição plenamente capaz de assumir o compromisso de ajudar a levar a humanidade para o desenvolvimento de uma sociedade mais justa e inclusiva.

Tanto em seus Princípios de acesso aos arquivos (2012) quanto nos Princípios básicos sobre o papel dos arquivistas na defesa dos direitos humanos (2016), foram fundamentados primeiramente na Declaração dos Direitos Humanos, ambos os documentos também destacam a necessidade de respeito às culturas, da importância do não desmembramento de documentos, não apenas por uma questão de gestão documental, mas pelo respeito e preservação dos povos, reconhecendo o direito que cada cidadão tem de conhecer sobre suas origens.

Além disso, o Arquivo Público também pode promover e divulgar seu acervo de diversas maneiras, buscando não apenas mostrar que possui determinado documento, mas também transmitir as diversas formas que ele pode ser explorado. O documento tem seu caráter informativo e histórico, por isso pode ser utilizado como instrumento de verdade, justiça e memória. Transcendendo seu caráter de prova, o documento arquivístico pode assumir o caráter de luta. Lembrando a todos os fatos históricos, alguns gloriosos outros vergonhosos, possibilitando uma profunda reflexão sobre o que queremos continuar fazendo e aquilo que não queremos mais repetir.

Os 17 objetivos para o desenvolvimento sustentável são:

- Objetivo 1.** Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares;
- Objetivo 2.** Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável;
- Objetivo 3.** Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades;
- Objetivo 4.** Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos;
- Objetivo 5.** Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas
- Objetivo 6.** Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos;
- Objetivo 7.** Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todos;
- Objetivo 8.** Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos;
- Objetivo 9.** Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação;
- Objetivo 10.** Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles;
- Objetivo 11.** Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis;
- Objetivo 12.** Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis;
- Objetivo 13.** Tomar medidas urgentes para combater a mudança climática e seus impactos;
- Objetivo 14.** Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável;

Objetivo 15. Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade;

Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis;

Objetivo 17. Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2015, p. 10-11).

Reconhecendo o Arquivo Público com todo o descrito potencial de promoção de igualdade e inclusão, serão apresentados, a seguir, os objetivos e metas que podem ser implantados dentro dessas instituições, citando alguns exemplos já realizados. Eis os objetivos fundamentais à presente pesquisa:

Objetivo 4. Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos.

Metas:

4.7 Até 2030, garantir que todos os alunos adquiram conhecimentos e habilidades necessárias para promover o desenvolvimento sustentável, inclusive, entre outros, por meio da educação para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida sustentáveis, direitos humanos, igualdade de gênero, promoção de uma cultura de paz e não violência, cidadania global e valorização da diversidade cultural e da contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável.

4.a Construir e melhorar instalações físicas para educação, apropriadas para crianças e sensíveis às deficiências e ao gênero, e que proporcionem ambientes de aprendizagem seguros e não violentos, inclusivos e eficazes para todos.

Objetivo 5. Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas.

Metas:

5.1 Acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e meninas em toda parte.

5.2 Eliminar todas as formas de violência contra todas as mulheres e meninas nas esferas públicas e privadas, incluindo o tráfico e exploração sexual e de outros tipos.

5.3 Eliminar todas as práticas nocivas, como os casamentos prematuros, forçados e de crianças e mutilações genitais femininas.

5.4 Aumentar o uso de tecnologias de base, em particular as tecnologias de informação e comunicação, para promover o empoderamento das mulheres.

Objetivo 8. Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos.

Metas:

8.9 Até 2030, elaborar e implementar políticas para promover o turismo sustentável, que gera empregos e promove a cultura e os produtos locais.

Objetivo 10. Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles.

Metas:

10.2 Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.

Objetivo 11. Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis.

Metas:

11.4 Fortalecer esforços para proteger e salvaguardar o patrimônio cultural e natural do mundo.

Objetivo 12. Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis.

Metas:

12.8 Até 2030, garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante e conscientização para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza.

Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.

Metas:

16.3 Promover o Estado de Direito, em nível nacional e internacional, e garantir a igualdade de acesso à justiça para todos.

16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.

16.7 Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis.

16.10 Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2015b).

6.3. Os Arquivos pelos Direitos Humanos e pela redução das desigualdades

6.3.1 Arquivos e educação

Uma educação de qualidade está diretamente ligada ao desenvolvimento de habilidades nos alunos que os capacitem para a vida. Neste sentido, a descrita capacitação deve proporcionar ao sujeito uma capacidade crítica possibilitando-o a fazer diversas leituras sobre o mundo que o cerca.

Os arquivos públicos são detentores de um enorme potencial cultural e educativo. As atividades didáticas no arquivo, conforme já foi dito, podem ser estruturadas para a educação patrimonial e para o ensino de história. Sendo que a primeira busca dar ao indivíduo uma visão mais coletiva dos conceitos de memória, patrimônio e história, e o segundo busca capacitar o sujeito na leitura documental, no processo de pesquisa e na sua habilidade crítica que deve ser fundamentada além dos livros didáticos de história.

Segundo Koyama (2013):

O manejo e análise de fontes permite aos estudantes colocar em prática a reconstrução do passado e potencializar sua capacidade crítica frente ao conhecimento histórico que estão aprendendo. No aludido processo de aprendizagem, as fontes históricas (primárias e secundárias) se transformam em um elemento didático central, já que constituem a base para o desenvolvimento de algumas das habilidades fundamentais para a reconstrução histórica, como a interrogação, o cotejo e a reelaboração de interpretações históricas, as quais, por sua vez, estimulam uma aprendizagem significativa e de qualidade. (KOYAMA, 2013, p. 49)

Portanto, o contato direto do aluno com o documento é importante não apenas para aguçar seus sentidos ao tocar ou ler tal documento. A experiência de tais sentidos é parte importante do processo, porém tal contato com o documento em seu contexto permite

que sua compreensão a respeito da construção da história seja grandemente ampliada. A partir do momento em que o aluno tem a oportunidade de questionar um fato ou pensar em outras formas de interpretações sobre o mesmo, ele está se transformando em um sujeito mais crítico e melhor preparado para realizar escolhas.

Sobre a importância do contato com o documento de arquivo, Taylor aponta que:

A experiência sensível de leitura de documentos de arquivo implica serem percebidos em seu contexto de produção, imersos em suas séries e correlacionados a outros documentos e séries do mesmo produtor. Também implica serem apreendidos em sua materialidade, cheiros, toque, cores e tintas, e no enfrentamento das dificuldades de sua compreensão, sem limpezas, transcrições e outras pontes 'facilitadoras' de sua leitura. Essa experiência sensível só é possível na pesquisa real, feita nos arquivos, e foge dos tempos e restrições das experiências didáticas prevalentes. A interrogação sobre as possibilidades de realização de experiências assim concebidas, nas ações educativas em arquivos é, por si só, um núcleo de pesquisas extraordinário (TAYLOR, 1972, p. 319).

Taylor reforça, ainda, a importância da referenciada experiência sensível que é estar em contato com o documento de arquivo, percebendo as ações do tempo, cada detalhe peculiar que cada documento carrega, criando uma atmosfera mais próxima dos fatos históricos e do processo da construção ou reconstrução de tais fatos. Entender o documento em seu contexto se alinha primeiramente ao princípio arquivístico da proveniência, que visa garantir que o documento não saia de seu contexto e, assim, não perca seu sentido. O autor ainda chama a atenção para a necessidade de que essas atividades sejam realizadas em um tempo diferente da sala de aula, que sejam feitas no tempo do arquivo, apreciando cada detalhe.

Vários pesquisadores em Arquivologia vêm apontando em seus trabalhos como vem sendo construído a relação arquivo e escola. Francesca Cavazzana Romanelli, faz considerações sobre a convergência de forças que tem aproximado escolas e arquivos. Em um seminário de 2002 na Universidade de Firenze, "Archivi, didattica e nuove tecnologie", a pesquisadora e arquivista apresentou um workshop com o nome de "La didattica della storia. Archivi, reti, strumenti digitali: esperienze in corso", em que afirma que "a promoção didática dos arquivos não foi fruto de ações unilaterais, mas o resultado da convergência de movimentos e realidades entre o mundo das escolas e arquivos". Em seu artigo para a *Archivum* (XLV, 2000, pp. 267-284), revista do International Council on Archives (ICA), Romanelli descreve a referenciada aproximação, que vem ocorrendo desde o final da década de 1970 (KOYAMA, 2013).

A supracitada convergência arquivo-escola leva para a reflexão sobre a necessidade de adaptação dos currículos escolares que já convergem nos parâmetros curriculares atuais para o favorecimento de práticas de aprendizagem baseadas em

aquisição de competências e habilidades. “Na visão de Eamon, a estrutura de tais currículos permite aos arquivos criarem exercícios voltados para a aprendizagem de habilidades específicas e transversais” (KOYAMA, 2013, p. 68). Osborne (1986, p. 20), por sua vez, “acredita que ampliar o público dos arquivos é fundamental para obter suporte social, garantia de existência e continuidade dos arquivos. Ou seja, a ampliação do suporte social aos arquivos é parte de uma busca empreendida pelo reconhecimento de seu papel”.

Oferecer serviços educativos integradores e de qualidade beneficia a sociedade como um todo e é garantia de continuidade de existência dos arquivos que dependem de tal reconhecimento de seu lugar como instrumento de mudança social para continuar atuando. O reconhecimento de seu papel se dá no momento que o indivíduo consegue entender o arquivo não apenas como o lugar de guarda e preservação e documentos, mas quando a referenciada compreensão é ampliada e o arquivo passa a ser o lugar da construção de sua própria história e em que o sujeito tem a liberdade de pensar e questionar.

Além disso, Koyama (2013) destaca que:

Segundo vários dos textos de tais arquivistas, essa ampliação traria a garantia de continuidade de recebimento de recursos financeiros pelos arquivos e também a segurança da preservação da documentação arquivística. Seguindo essa cadeia argumentativa, desse modo, finalmente, as ações educativas dos arquivos estariam colaborando, decisivamente, para a preservação da memória social e da identidade cultural de seu território. Em 1986, Trabalhar diretamente com as escolas pode encurtar distâncias entre os arquivos e o público-alvo das ações educativas: Trabalhar com as escolas auxilia [o arquivo] a criar um foco que não é sempre fácil de encontrar quando se lida com a educação de forma mais ampla, em que é difícil saber quem é o público alvo e como melhor atingi-lo. Por outro lado, o sistema escolar é bem definido: ele tem um currículo, tem canais para desenvolvimento profissional e em serviço para os professores, tem um sistema de comunicações; acima de tudo, tem alunos em grupos organizados, encarregados da tarefa de aprender coisas específicas – e tudo isso torna possível atividades focadas, precisas e voltadas para resultados. (KOYAMA, 2013, p. 72).

Da referenciada forma percebe-se que as ações educativas desenvolvidas nos arquivos públicos abrem caminho para o tão debatido e sonhado reconhecimento por parte da sociedade. Tal reconhecimento por sua vez que reforça a sua importância social, garante investimentos de recursos financeiros. A melhor maneira de conseguir uma maior penetração social é por meio de ações nas escolas, estruturadas em todos os níveis escolares. A estrutura dos currículos pode favorecer o planejamento de ações educativas auxiliando o arquivo a encontrar seu público alvo e trabalhar de acordo com suas demandas.

Ao estabelecer a referenciada ponte com as escolas, os arquivos públicos assumem um papel de auxiliares no processo educacional. Conforme já foi abordado neste

trabalho: o desenvolvimento de habilidades e competências, principalmente no campo da informação e da pesquisa é foco tanto dos parâmetros curriculares, tanto de guias voltados para a educação patrimonial no âmbito nacional e internacional. Sobre o desenvolvimento dessas habilidade e competências, o artigo *Integrating Primary Sources into the Elementary School Classroom: A Case Study of Teachers' Perspectives* (1999), de Gilliland-Swetland, descreve suas pesquisas, feitas na University of California, Los Angeles (UCLA), sobre possibilidades de ensino de História e de estudos sociais com leituras de coleções de documentos de arquivo digitalizados (KOYAMA, 2013). Em tal estudo ela apresenta um novo conceito, que busca descrever o que são esses conjuntos de habilidades e competências no âmbito dos arquivos:

Letramento arquivístico diz respeito à consciência dos usuários de seu patrimônio documental e do papel que os documentos de arquivo têm no estabelecimento e na proteção de seus direitos, e no registro e comunicação desse patrimônio. Letramento arquivístico também relaciona-se às competências dos usuários em fazer uso das habilidades de pesquisa em busca de prova e de informação. Essas habilidades incluem a capacidade de considerar os documentos em seu contexto arquivístico, de construir significados a partir da leitura de materiais não sintetizados ou não redigidos, de levar em conta as circunstâncias da criação do documento (isto é, perguntar quem o que, quando, por que, onde e como), analisar a forma e a natureza do documento, determinar se é um original, e em que versão, e compreender sua cadeia de custódia (GILLIAND-SWETLAND, 1999 p. 93 *apud* KOYAMA, 2013, p. 74)

O letramento arquivístico reúne tanto as características de ações que são desenvolvidas pela educação patrimonial quanto de ações mais estruturadas voltadas ao ensino de história. O conjunto dessas ações possibilitam o despertar para a consciência do valor de um patrimônio documental, com finalidades de sua preservação e perpetuação. Faz com que o sujeito compreenda o contexto de criação do documento e não apenas pontos isolados, despertando uma consciência global no processo de construção do conhecimento.

Em uma pesquisa mais aprofundada sobre “Archival Literacy”, Weiner, Morris e Mikytiuk (2014, p. 397) definem o termo letramento arquivístico como “o conhecimento, conjunto de habilidades e competências necessárias para encontrar, interpretar e usar eficientemente os arquivos, manuscritos e outros tipos de fontes primárias únicas e não publicadas”, sendo que tais pesquisadores desenvolveram uma pesquisa a fim de listar quais seriam as habilidades e competências necessárias para alunos do curso de história conseguirem maior êxito em suas pesquisas nos arquivos. A supracitada pesquisa foi dividida em duas etapas, sendo a primeira etapa apresentada no artigo “Archival Literacy for History Students: Identifying Faculty Expectations of Archival Research Skills”. De acordo com Weiner, Morris e Mikytiuk (2014), embora encontrar, interpretar e usar arquivos seja inerente ao estudo de história, não existe na literatura um padrão que descreva quais

habilidades esses estudantes devem possuir. O objetivo do estudo foi identificar nos cursos de história, as expectativas dos graduandos em relação às habilidades necessárias para desenvolverem pesquisas em arquivos, criando uma lista de competências de pesquisa arquivística que poderiam ser incorporadas nos cursos de história ou introduzido pelos arquivistas nos arquivos por meio de ações educativas.

Segundo os autores, os cursos de história não oferecem um treinamento sistemático em arquivos. Nos dados levantados durante o desenvolvimento da pesquisa, os autores acima citados apontaram que, em vez de ensinar habilidades de pesquisa em arquivos, os cursos de história, em sua maioria, ensinam a desenvolver pesquisas por tentativa e erro, que consiste em realizar várias tentativas para se chegar a uma solução, quando a tentativa não consegue êxito, é realizado uma nova busca até que se alcance a solução do problema. O que torna o processo de pesquisa frustrante, resultando em uma insatisfação dos historiadores com os arquivistas. Os arquivistas podem ajudar a preencher uma lacuna educacional para os estudantes de história, mas primeiro eles precisam identificar quais habilidades os historiadores precisam utilizar de forma eficaz os serviços oferecidos pelos arquivos. Os arquivistas também precisam estreitar a comunicação com as universidades criando um processo de aprendizagem global, conectando universidades e arquivos. O objetivo da primeira fase do estudo foi identificar até que ponto as fontes primárias são incorporadas nos cursos de história da Purdue University.

A lista de habilidades e competências destina-se a ser usada por arquivistas, bibliotecários e professores dos cursos de história, para que possa criar aulas baseadas em um conteúdo para o letramento arquivístico. Na referenciada primeira etapa, os autores apontaram para um outro estudo das pesquisadoras Beth Yaker e Deborah Torres, em que foram identificadas algumas dificuldades enfrentadas por usuários de arquivos: dificuldade com a terminologia arquivística, regras e procedimentos dentro dos arquivos, dificuldade no uso de instrumentos de pesquisa e, mais grave ainda, de utilização das fontes primárias. Em outra pesquisa, Peter Carini identificou uma pequena lista de conceitos que poderiam servir como ponto de partida para a criação de uma lista de habilidades e competências em pesquisa arquivística. Em seu artigo, ele defende que os arquivistas se envolvam mais em tais ações e ainda identificou uma clara necessidade do desenvolvimento de diretrizes sobre o que os alunos precisam saber sobre os arquivos. Apontou também para a necessidade dessas discussões estarem presentes também nos cursos de arquivologia.

Em 2012, a *American Historical Association* iniciou um projeto para identificar as habilidades e competências que um estudante deve ter após a conclusão de um curso de História. O documento preliminar confirmou a necessidade de os formandos de história serem capazes de distinguir fontes primárias e secundárias, compreender o contexto histórico das fontes e avaliá-las quanto à credibilidade, assim como deveriam selecionar

fontes primárias e secundárias apropriadas como evidência para comprovação de fatos. Surpreendentemente, o documento não mencionou a habilidade de utilização dos materiais de arquivo ou as habilidades específicas necessárias para localizá-los e usá-los efetivamente.

A lista de habilidades e competências de alunos do curso de história, em seus processos de pesquisa e utilização dos arquivos, foi construída com base em uma lista de um arquivista da Pardue University, que apresentava inicialmente 13 pontos fundamentais. Foi realizada também uma análise dos currículos dos cursos de história oferecidos pela Pardue University naquele período em 2012. Após a referenciada análise, foram realizadas entrevistas com o corpo docente do Departamento de História, em que os professores foram convidados a comentar sobre a lista inicial, o que resultou em uma lista maior com 51 habilidades e competências inerentes aos alunos do curso de História.

Na segunda etapa de tal estudo, a pesquisa foi ampliada para um total de 47 instituições de ensino superior, sendo que 27 delas ofereciam cursos de mestrado em História e 20 ofereciam o curso de Doutorado em História. O objetivo da referenciada segunda fase era saber a opinião de bibliotecários, arquivistas e historiadores sobre a lista de habilidades e competências desenvolvida na primeira fase. Os pesquisadores queriam saber se os profissionais concordavam ou discordavam com a lista e se deveria ser acrescentado ou retirado algum item. Ao final do estudo, Weiner, Morris e Mykytiuk (2015, p. 165) apresentam a seguinte lista: Lista de competências de letramento arquivístico para cursos de graduação em história (Revisada em setembro de 2014):

FONTES PRIMÁRIAS CONCEBIDAS DE FORMA PRECISA

1. Definir e articular as diferenças entre fontes primárias, secundárias e terciárias.
2. Listar tipos comuns de fontes primárias empregadas na condução de pesquisas históricas.
3. Articular sobre o valor das fontes primárias junto a pesquisa histórica, comunicando o valor ilustrativo de um exemplo real ou imaginário. Explicar o porquê se espera que historiadores recorram a fontes primárias em suas pesquisas e estudos.

LOCALIZAÇÃO DAS FONTES PRIMÁRIAS

4. Estabelecer diferença entre tipos de repositórios que coletem fontes primárias, incluindo bibliotecas, arquivos, museus e coleções especiais.
5. Nomear algumas das grandes variedades de tipos de repositórios de arquivo, usando adjetivos que se referem às várias esferas de atividade organizada, como no caso de 'negócios', por exemplo.
6. Dar exemplos de alguns tipos de materiais presentes em diferentes tipos de repositórios de arquivos, tais como arquivos religiosos, arquivos de negócios, arquivos de universidades, arquivos governamentais *etc.*
7. Localizar e usar de forma efetiva os web sites criados pelos repositórios de arquivos e coleções especiais em bibliotecas, incluindo revisar os itens encontrados.
8. Localizar particularmente coleções especiais e repositórios de arquivos em uma dada localidade geográfica próxima, incluindo a capacidade de obtenção de cópias dos documentos sem que isso implique na necessidade

de viagem, assim como pesquisar de forma efetiva fontes primárias de arquivos e coleções especiais, existentes na comunidade, estado, região e país.

9. Identificar e usar de forma efetiva (ou seja, na pesquisa) as maiores bases de dados bibliográficas existentes, em busca de fontes primárias.

10. Descrever como localizar e usar aquilo que for encontrado nos arquivos.

11. Explicar a falta de acesso online a muitos materiais de arquivo.

USAR UMA PESQUISA POR PERGUNTAS, EVIDÊNCIAS E ARGUMENTAÇÃO DE MODO A DESENVOLVER A UMA TESE

12. Formular e desenvolver uma pergunta de pesquisa a ser respondida usando as fontes primárias.

13. Acumular múltiplas fontes primárias, assim como fontes secundárias, para construir ou dar suporte a uma pesquisa ou a um argumento.

14. Avaliar e sintetizar informação e argumentos de fontes primária e secundária, para construir uma evidência.

15. Elaborar um argumento usando materiais das fontes primárias.

16. Explicar a natureza da construção do conhecimento histórico e algumas possíveis razões para as lacunas nos registros históricos, que podem resultar de tempos de guerra e outras circunstâncias, assim como identificar possíveis e promissoras estratégias de busca alternativas de informação.

17. Reconhecer as características paleográficas do documento. Ler manuscritos e livros impressos.

18. Interpretar e analisar fontes primárias impressas e digitais. Incluir: descrição das características e vulnerabilidades do objeto físico ou digital, meios para se avaliar a autenticidade incluindo a procedência, métodos de contextualização histórica, indicações de propósito e apropriação, assim como observações que possam ser usadas para identificar um ou mais vieses.

19. Interpretar tipos variados de fontes primárias, para recuperação das informações nelas contidas. Analisar criticamente e descrever criticamente a variedade de tipos de fontes utilizadas em pesquisas históricas, tais como registros institucionais, livros raros, fotografias, tabelas e mapas, manuscritos e papéis pessoais, efêmeros, materiais criados em formato digital, artefatos em 3-D, materiais audiovisuais e entrevistas.

20. Articular aspectos em comum nas fontes primárias e secundárias, para assim verificar seu grau de confiabilidade.

21. Descrever táticas para se ter acesso a múltiplas perspectivas e narrativas documentais.

OBTENHA ORIENTAÇÃO DE ARQUIVISTAS

22. Explicar o objetivo e o valor potencial da pesquisa orientada por membros do arquivo.

23. Comunicar a variedade de necessidades informacionais, de forma clara e efetiva, de forma oral e por escrito, aos arquivistas.

DEMONSTRE FAMILIARIDADE COM OS ARQUIVOS

24. Definir os termos comuns utilizados por arquivistas e historiadores durante a condução da pesquisa, tais como 'repositório', 'manuscrito', 'proveniência' etc.

25. Descrever as diferenças entre registros institucionais de arquivo, documentos pessoais e livros raros.

26. Comunicar a lógica que endossa as medidas de segurança e de preservação, tomadas pelos arquivos públicos.

27. Identificar as restrições de acesso nos arquivos públicos.

28. Descrever políticas e protocolos em comum para se conduzir uma pesquisa em arquivos públicos, incluindo o processo de registro de pesquisadores, os tipos de materiais que são comumente não permitidos e os procedimentos de reprodução de documentos.

29. Descrever os procedimentos de cuidado e manuseio para uso dos materiais físicos originais. Explicar quanto a ambos as razões para as quais tais processos se fazem necessários e porque eles são tão importantes.

30. Articular os modos pelos quais o uso, a pesquisa e o lidar com fontes primárias originais se diferem dos referentes às fontes primárias digitais (quer eles tenham sido originalmente criadas em formato digital ou sido digitalizadas) ou outros tipos de fontes fac-símiles (microfilmes, microfichas etc.).

SIGA OS PROTOCOLOS DE PUBLICAÇÃO

31. Descrever como é possível legalmente e eticamente incorporar fontes não publicadas em um trabalho.

32. Tomar notas efetivas quanto a materiais não publicados, para registrar informações sobre citações por completo para os materiais em um artigo.

33. Citar diferentes tipos de fontes primárias não publicadas, tais como documentos, fotografias e artefatos, usando mais de um estilo de citação.

34. Descrever como obter permissão do repositório de arquivos ou biblioteca a citar, reproduzir e/ou reutilizar as coleções em papel ou outro tipo de trabalho publicado.

HABILIDADES AVANÇADAS (NÃO SÃO REQUISITOS PARA DISCIPLINAS DE GRADUAÇÃO EM HISTÓRIA)

35. Explicar as diferenças quanto aos direitos autorais para fontes publicadas e não publicadas.

36. Especificar algumas restrições comuns colocadas em materiais não publicados e justificar tais restrições ao fornecer as razões éticas ou legais para elas.

37. Usar materiais de múltiplos repositórios de arquivos ou coleções especiais de bibliotecas.

38. Comunicar de forma efetiva sobre a experiência de pesquisa de um usuário de forma oral, visual e por escrito.

39. Produzir um trabalho acadêmico que incorpore fontes primárias e secundárias, como evidência, e que seja apropriado para publicação, de forma escrita e formalmente em uma apresentação ou demonstração oral / visual.

40. Articular questões relacionadas a memória histórica da sociedade, que sejam relevantes na pesquisa em arquivos.

41. Descrever algumas das razões pelas quais uma disciplina de história deve ser levada em consideração na formação profissional do arquivista.

42. Explicar como localizar coleções especiais e repositórios de arquivos de forma internacional.

43. Descrever alguns modos pelos quais os materiais de arquivos são coletados e processados por arquivistas, bem como a teoria básica dos arquivos e práticas que guiam tal tipo de trabalho (proveniência, ordem original etc.).

44. Reconhecer técnicas comuns de preservação, organização e processamento arquivístico para distinguir os modos como os materiais tenham sido alterados, desde que foram adquiridos por um repositório. Procurar distinguir entre o trabalho que um arquivista pode realizar para fazer com que uma coleção seja acessível e para preservá-lo *versus* o trabalho que um autor, criador ou colecionador poderá ter, e dar alguns exemplos e circunstâncias de quando se deve evitar tecer falsas conclusões, baseadas na aparência dos itens.

45. Dar exemplos de fatores que podem influenciar a ordem na qual os materiais são organizados em um repositório de arquivo.

46. Descrever técnicas efetivas para conduzir entrevistas históricas orais, de modo que as entrevistas possam ser reutilizadas em uma publicação ou trabalho acadêmico.

47. Descrever requisitos comuns para criação, armazenamento e publicação de histórias orais (Certificados IRB para condução de pesquisas com sujeitos humanos).

48. Descrever algumas formas pelas quais repositórios de arquivos funcionam em outros países e como o acesso a fontes primárias pode ser diferente nesses países.

49. Listar várias maneiras pelas quais as coleções em repositórios de arquivos e coleções especiais crescem ao longo do tempo e como os materiais que podem não ter sido avaliados nas visitas iniciais aos arquivos se tornam disponíveis no futuro.

50. Planejar, com antecedência, todos os aspectos de uma visita ao arquivo que requeiram viagem e acomodações, incluindo bolsas de pesquisa e opções de viagens disponíveis.

51. Descrever algumas das maneiras comuns pelas quais os registros são criados, agrupados, coletados e transmitidos, antes de serem adquiridos pelos arquivos públicos, e como alguns fatores, como a cadeia de custódia e a procedência de uma fonte, podem influenciar a sua autenticidade (diplomática). (WEINER; MORRIS; MYkytiuk, 2015, p. 165).

A supracitada lista apresenta habilidades e competências, que para serem bem desenvolvidas e estarem consolidadas, precisam ser estruturadas e trabalhadas desde o ingresso nas séries iniciais de ensino. A lista propõe não apenas habilidades no processo de busca de informação, mas um conhecimento do funcionamento global de um arquivo. Para que se tenha tal conhecimento é necessário, primeiramente, que o aluno tenha o contato direto com o documento para que veja e entenda questões sobre conservação, os danos e mudanças que sofreu ao longo dos anos. É essencial que o arquivo público ofereça programas que permitam tal tipo de contato. São habilidades que podem ser atendidas quando se tem as ações dos arquivos públicos integradas aos currículos escolares.

Além disso, a lista de habilidades destaca a necessidade de o aluno ser capaz de elaborar uma questão, coletar evidências e a partir disso elaborar argumentos de pesquisa. Habilidades que para serem desenvolvidas necessitam de um conjunto de ações no âmbito educacional e que são desenvolvidas a longo prazo e não de forma imediata.

A colaboração dos arquivistas neste processo também é fundamental, visto que é atribuição do mencionado profissional familiarizar o aluno ao ambiente do arquivo, fornecendo informações sobre o funcionamento da instituição, os trâmites para solicitação de documentos, serviços oferecidos, e conhecimento de termos e conceitos arquivísticos. Outra habilidade importante é o conhecimento dos protocolos para publicação, que nos alerta sobre a necessidade da citação das fontes. Utilizar fontes de outros repositórios, como bibliotecas e centros de documentação, também é um fator que pode enriquecer o resultado final de uma pesquisa.

Pode-se perceber, portanto, que a lista de habilidades de letramento arquivístico esboça as características desejáveis em um aluno de graduação em História, mas, também, aponta para os caminhos que devem ser seguidos para que essas habilidades sejam alcançadas. A lista deixa evidente que a consolidação dessas habilidades é algo que deve ser estruturado em um conjunto de ações que possibilitem o desenvolvimento de competências ao longo da vida do aluno, e não podem ser sanadas de forma imediata. O letramento arquivístico deve ser parte de uma política arquivística e educacional integradas.

Nimer e Daines (2012) apresentam, no artigo “*Teaching Undergraduates to Think Archivally*”, um estudo de caso que descreve os esforços do L. Tom Perry *Special Collections* em ajudar a construir e desenvolver em estudantes de graduação habilidades e competências de Letramento Arquivístico. O objetivo do estudo foi fornecer aos alunos uma base mais sólida para a análise de fontes primárias, assim, tal trabalho foi baseado em um modelo para desenvolvimento de habilidades nos usuários proposto por Elizabeth Yakel e Deborah Torres em 2003, que apresenta três áreas distintas de conhecimentos necessários para desenvolvimento de um trabalho bem-sucedido com fontes primárias. Essas áreas são “*domain knowledge*” (uma compreensão profunda do tópico pesquisado), “*artifactual literacy*” (a capacidade de interpretar e analisar fontes primárias), e “*archival intelligence*” (uma compreensão dos princípios arquivísticos, teoria e prática, bem como as habilidades necessárias para aplicar tal conhecimento a fontes de pesquisa). Yakel e Torres afirmaram que os arquivistas são responsáveis em ajudar a desenvolver nos usuários a “*archival intelligence*” (inteligência arquivística)

O curso “*Archives and Archival Research*” desenvolvido por Nimer e Daines (2013), na Brigham Young University em 2009, nos Estados Unidos foi estruturado especialmente em dois aspectos do modelo de Yakel e Torres (2003): *archival intelligence* e *artifactual literacy*. O curso deveria ser uma resposta direta ao argumento de Yakel e Torres (2003) de que os arquivistas precisam estar mais envolvidos no processo de educação dos usuários de arquivos. Também queriam responder à argumentação de Yakel e Torres (2003) que para pesquisadores se tornarem usuários experientes de arquivos e coleções de manuscrito, deveriam ser desenvolvidos conhecimentos conceituais básicos, ter conhecimento do processo de gestão arquivística, representação e práticas descritivas e de formulação de questões e pesquisas. O curso foi projetado então para colocar os alunos no caminho de se tornarem usuários experientes de arquivo.

Ao concluir o curso os alunos deveriam:

- Demonstrar uma compreensão dos processos e procedimentos arquivísticos, e seus princípios subjacentes [*archival intelligence*].
- Descrever o papel histórico dos arquivos na civilização ocidental [*archival intelligence*].
- Localizar fontes primárias em bancos de dados locais e nacionais, índices e outras fontes [*archival intelligence*].
- Identificar métodos empregados por cientistas sociais para analisar e usar fontes [*artefactual literacy*].
- Aplicar seus conhecimentos sobre arquivos e pesquisa documental em seus próprios projetos [*artefactual literacy*] (NIMER; DAINES, 2012, p. 6).

O curso foi dividido em três seções principais. Cada seção apresentava uma variedade de palestras e discussões. A primeira seção foi explicitamente projetada para

ensinar aos alunos os principais conceitos necessários para entender os materiais de arquivo e seu uso. Foi incluído também um espaço para discutir as várias habilidades necessárias para interpretar documentos de arquivo, incluindo paleografia, análise textual e análise estatística. A seção final do curso foi projetada para apresentar aos alunos a variedade de habilidades necessárias para adquirir *artefactual literacy*, incluindo uma discussão sobre diplomacia, heráldica, codicografia e sigilografia, entre outros tópicos.

Em 2011, o curso passou por uma reformulação, mas mantendo os objetivos iniciais. Nimer e Daines (2012) concluíram, por meio dos resultados alcançados, que o curso conseguiu atingir os níveis de aprendizagem que foram estabelecidos inicialmente. Tal estudo de caso é mais um exemplo da importância da atuação do arquivista no processo de ambientação dos alunos no espaço do arquivo. O domínio e desenvolvimento de habilidades e competências em arquivos só é possível por meio de ação contínua e bem estruturada.

Hesley, Murphy e Swain (2014) apresentaram no artigo “*Analyzing Archival Intelligence*”, um estudo colaborativo entre arquivistas e bibliotecários que desenvolvem programas educacionais em bibliotecas na Universidade de Illinois, nos Estados Unidos, assim, tal estudo também se fundamentou no conceito de *archival intelligence*, desenvolvido por Yakel e Torres (2003). Esses autores destacaram três elementos da *Archival Intelligence*: o conhecimento sobre teoria arquivística, práticas e procedimentos nos arquivos; (b) a capacidade de usar estratégias para reduzir incerteza; e (c) habilidades cognitivas. Cada uma dessas dimensões é caracterizada por pontos específicos do conhecimento. Os pesquisadores focaram na primeira dimensão da *Archival Intelligence* (inteligência arquivística), que propõe que um pesquisador deverá possuir (a) compreensão do uso de linguagem em arquivos; (b) internalização de regras; e (c) a conscientização e avaliação do seu conhecimento e do conhecimento do arquivista.

Nesta pesquisa, Hesley, Murphy e Swain (2014) destacam que o principal objetivo do estudo não é ensinar como fazer pesquisa, mas sim criar um movimento em direção e uma compreensão mais global sobre como desenvolver habilidades e competências nos usuários de arquivos. Fazendo com que esses usuários sejam capazes de utilizar múltiplos repositórios como fontes de pesquisa e, principalmente, que eles reconheçam com facilidade as fontes primárias. Os autores também destacam a importância da internalização das regras dos arquivos pelos pesquisadores, pois uma pesquisa bem-sucedida depende também do conhecimento dos trâmites burocráticos para acessar os serviços dos arquivos.

O programa de Educação em Arquivos desenvolvido na Universidade de Illinois foi feito a partir de aulas expositivas que forneciam informações sobre o funcionamento de arquivos, serviços oferecidos, procedimentos *etc.* Após as explicações, foi realizada

entrevistas em profundidade com os alunos para verificar se houve melhora no momento de utilização dos serviços de arquivos.

Os resultados da referenciada pesquisa indicam que o arquivista precisa desenvolver novas técnicas para envolver os alunos com os materiais dos arquivos, permitindo uma melhor compreensão das políticas, procedimentos, e teorias arquivísticas, para acesso e uso. Embora o arquivista nas sessões de educação nos arquivos tenha abordado questões sobre teoria arquivística, práticas e procedimentos, os resultados das entrevistas mostraram que os alunos precisam de mais ajuda para obter o nível necessário de compreensão sobre arquivos e pesquisa. Os resultados do mencionado estudo indicaram que é necessário o desenvolvimento de um programa de letramento informacional em torno dos arquivos e, para isso, seria necessário mais que uma visita dos estudantes de graduação.

Koyama (2013, p. 78) aponta que os conhecimentos apontados por Gilliland-Swetland como “*archival literacy*”, “não são comuns, mesmo entre historiadores, o que por si só justificaria a aproximação entre arquivos e ensino de História, inclusive nos cursos de graduação”. O que pode explicar as dificuldades encontradas mesmo por pesquisadores profissionais nos processos de pesquisa em arquivos públicos.

No cenário internacional, conforme foi apresentado, temos algumas ações de instituições arquivísticas que tem caminhado para a construção e desenvolvimento do “*archival literacy*” por meio de ações educativas. Encontramos alguns exemplos de utilização de conjuntos de documentos para fins didáticos na Inglaterra desde o início do século XX:

Nas escolas inglesas, o uso de reproduções de fragmentos de documentos, impressos ficou conhecido como ‘metodologia das fontes’, e uma das primeiras publicações da Historical Association, em 1906, dizia respeito à publicação de fontes documentais. A metodologia das fontes derivou de uma ação americana. O Relatório de 1903, do ‘Committee of Seven’ para a American Historical Association, *The Study of History in Schools*, apontou as fontes documentais como complementos do bom trabalho com os livros texto de História. Desde então, têm sido publicados, de forma continuada, livros com seleções de documentos para uso escolar (TAYLOR, 1972, p. 318).

Em sua pesquisa, Koyama (2013, p. 93) constatou, investigando o site do Arquivo Nacional Inglês fez algumas considerações:

Se abrirmos hoje o site do Arquivo Nacional inglês vamos encontrar um enorme botão laranja, em que está escrito Education, dominando todo o lado esquerdo superior da sua página principal. No aludido link abrem-se opções de pesquisa por período, da alta idade média à contemporaneidade, ou por gênero, com áudio, vídeos, jogos online, oficinas que podem ser agendadas no Arquivo e com as quais também temos a opção de interagir online, e muitos planos de aula, disponíveis para download, pré-formatados

por série, tema e indicação de relações com os parâmetros curriculares ingleses. Na seção educativa do National Archives, UK, as lições são publicadas com indicação de sua adequação aos ciclos (key stages) e aos componentes curriculares, com o seguinte texto: Nossas sequências didáticas são investigações singulares, referenciadas pelo currículo, que podem ser realizadas em uma aula, ou acompanhadas como lição de casa. Cada sequência tem um PDF para impressão, e seu tamanho pode ser adaptado ao quadro eletrônico. Use-as tal como estão ou adapte as às necessidades de seu grupo. (KAYOMA, 2013, p. 93)

O Arquivo Nacional inglês estrutura suas ações educativas de acordo com o currículo escolar e permite que o professor utilize jogos e planos de aula sem precisar se deslocar ao arquivo. É importante destacar que isso só é possível porque o país possui uma política educacional totalmente integrada ao uso das instituições culturais que passa por avaliações periódicas que garantem a constante adequação e evolução dos conteúdos oferecidos, além dos recursos financeiros para a manutenção dos serviços. Outro diferencial apontado por Koyama (2013) são as séries de arquivos de áudio digital, que apresentam palestras de pesquisadores universitários renomados, feitas especialmente para alunos, ao lado de investigações, em estilo radiofônico, de temas históricos, utilizando documentos do Arquivo Nacional, lidos por atores e que podem ser incorporados pelos usuários. O usuário ainda pode ler as transcrições de apresentações e palestras e ter acesso a imagens dos documentos que estão sendo discutidos.

A experiência francesa, descrita por (PEGEON, 2012, p. 90), no Arquivo Nacional francês, faz referência:

Às visitas guiadas, às exposições e às salas do Musée de l'Histoire de France, em que a abordagem se aproximava à de uma aula inaugural – mesmo se o contato com a fonte documental fosse privilegiado –, sucederam, no começo dos anos de 1980, as oficinas, nas quais o aluno é colocado mais diretamente em contato com o documento original. Oficinas de caligrafia, sigilografia ou heráldica, para não citar aquelas que se encontram em todos os serviços educativos de arquivos na França, propõem, após a apresentação do local e da função dos arquivos, uma abordagem teórica da questão escolhida, depois uma reapropriação dos conhecimentos adquiridos pelos alunos na forma de um trabalho técnico ou artístico, apresentado oralmente. O Archives Nationales dispõe, até o momento, de mais de trinta oficinas que compreendem o conjunto dos períodos medieval, moderno e contemporâneo. (PEGEON, 2012, p. 90)

O Arquivo Nacional francês promove visitas, apenas o primeiro passo para uma profunda imersão no mundo dos arquivos, que permitem o contato com documentos originais, o que desperta ainda mais o interesse dos alunos. A reapropriação do conhecimento é outro ponto importante dentro das atividades oferecidas pelo arquivo, pois é nesta etapa que o aluno pode refletir e construir a sua própria visão sobre determinado

tema. A oportunidade de reconstrução da história colabora para o desenvolvimento crítico do sujeito, que passa a compreender o conhecimento como algo plural, e não singular.

Koyama (2013, p. 78) também encontrou ações interessantes no Arquivo Chileno:

No manual para professores publicado no site do Archivo Nacional de Chile (2009) lemos que seu projeto educativo visa aproximá-lo das escolas, para assim difundir entre as comunidades escolares a função arquivística e o patrimônio custodiado pelo Arquivo Nacional chileno, contribuindo dessa maneira para o fortalecimento da consciência patrimonial das novas gerações. Esta iniciativa está fundada nas necessidades que surgem na sociedade chilena atual, relativas ao patrimônio e à educação. Em primeiro lugar, responde à tendência social de revalorização dos bens patrimoniais e, portanto, às visões de sociedade educativa, que propõem e impulsionam outros atores, e não só a escola, a assumirem responsabilidades sobre a função de ensinar. Neste quadro, todos os agentes sociais, particularmente as instituições culturais públicas, assumem um compromisso com a educação, relacionado ao acesso à cultura e ao patrimônio. (KAYOMA, 2013, p. 98)

No caso chileno, percebe-se não apenas a sua preocupação em despertar a consciência da preservação patrimonial, mas principalmente a de atender anseios da sociedade atual, reconhecendo o arquivo como um instrumento social, que por isso deve acompanhar suas mudanças. Chama-se a atenção não apenas para o papel do arquivo, mas de todas as instituições culturais públicas.

No cenário nacional, Koyama (2013, p. 86) apresenta o exemplo do arquivo Público do Estado de São Paulo (Apeesp):

O Núcleo de Ação Educativa desempenha o papel de difundir os serviços e o acervo do Arquivo Público do Estado de São Paulo, devolvendo o conhecimento ali produzido à sociedade. Entre as atividades desenvolvidas pela equipe da Ação Educativa, destacam-se a organização de oficinas, cursos e seminários. Também faz parte das atribuições do núcleo o atendimento a grupos que queiram visitar o Arquivo Público do Estado de São Paulo. Dessa forma, a Ação Educativa divulga a importância do acervo do Arquivo Público do Estado de São Paulo para a sociedade, tanto no seu potencial de pesquisa quanto na sua utilidade pública. Para cumprir essa missão, trabalha principalmente na área educacional, através de projetos que visam aproximar a Unidade de Arquivo de instituições de ensino fundamental, médio e superior. (KOYAMA, 2013, p. 86)

As ações do Apeesp também são destacadas por Barbosa (2013) quando, em 1997, elaborou o seu primeiro projeto de "Ação Educativa e Cultural no Arquivo do Estado de São Paulo", que consistia em um programa contínuo de atividades com objetivo de aproximar arquivo e escola. Os inúmeros projetos desenvolvidos contribuíram tanto para a formação de professores quanto de alunos.

O Arquivo Histórico do Município de São Paulo (AHSP) implementou ações educativas com maior intensidade após a década de 1990, por meio de seminários, oficinas e exposições. Porém essas ações não se mantiveram estáveis. Somente após 2012 é que houve uma retomada nas atividades, quando as ações educativas voltadas para o público escolar passaram a ser uma atribuição legal (BARBOSA, 2013).

O Arquivo Público da Cidade de Belo Horizonte (APCBH) desenvolve atividades de educação patrimonial buscando integrar toda a comunidade, desde alunos do ensino Fundamental até o público da terceira idade. O projeto Cestas da Memória foi criado com o intuito de identificar pessoas, eventos e lugares no acervo fotográfico da instituição, contando, para isso, com a participação da comunidade. Buscando trabalhar o ensino de história foi desenvolvida a “Coleção história dos bairros de Belo Horizonte: uma proposta de estudo da história local” em 1999. Tal projeto surgiu da demanda do público escolar que frequentava o arquivo em busca de informações sobre seus respectivos bairros. Foi feito um levantamento de documentação referente a cada bairro e regionais da capital a fim de facilitar a identificação de informações. O material é composto por nove cartilhas e um material exclusivo do professor. O material foi distribuído para as bibliotecas escolares da rede municipal de ensino de Belo Horizonte. Da referenciada maneira, alunos e professores puderam conhecer melhor todo o potencial do acervo do APCBH (BARBOSA, 2013).

Koyama (2013, p. 89) apresenta também a experiência do Arquivo Público de Uberaba, que em 2010, divulgou a atividade “Arquivo Itinerante”:

O Projeto ‘Arquivo Itinerante’, um dos pioneiros do Arquivo Público de Uberaba, criado em 1987, vem desenvolvendo um trabalho de informação e divulgação sobre a evolução Histórica de Uberaba, junto às escolas das redes públicas e privadas da comunidade uberabense. Para a disseminação dos conhecimentos, que abrangem os aspectos socioeconômicos, políticos e culturais do município, são ministradas diversas palestras, subsidiadas em pesquisas extraídas do acervo documental do Arquivo Público de Uberaba. Os conteúdos são adaptados aos programas da disciplina do ensino Fundamental e médio, e, geralmente ilustrados com fotografias, *slides*, mapas e documentos relativos ao tema abordado, atuando como reforço de aprendizagem [...]. Percebe-se, a partir da prática do ‘Arquivo Itinerante’, um maior envolvimento dos alunos com as origens e evolução histórica de Uberaba, momento em que aprendem a valorizá-la, sentindo-se parte integrante do processo de desenvolvimento da cidade. (KAYOMA, 2013, p. 89)

Voltando à discussão internacional, cabe destacar que a página Teach Archives é um recurso inovador voltado para professores, administradores, bibliotecários, arquivistas e educadores. Tal site oferece exercícios e artigos com base em uma nova abordagem de ensino nos arquivos. Tal iniciativa é o resultado de um trabalho cooperativo entre alunos e professores nos arquivos, com o apoio do Departamento de Educação dos Estados Unidos (SAFA). Foi um trabalho desenvolvido ao longo de três anos em parceria entre a *Brooklyn*

Historical Society (BHS) com 18 professores de três universidades: *Long Island University Brooklyn*, *New York City College of Technology (City Tech)* e *Saint Francis College*. De 2011 a 2013, mais de 1.100 alunos da *Brooklyn Historical Society* analisaram documentos originais. Avaliadores independentes descobriram que os estudantes participantes do programa eram mais engajados e apresentavam melhores desempenho do que alunos que não participaram do treinamento (TEACH ARCHIVES, 2013)

O site da Teach Archives apresenta sua filosofia de ensino e seus objetivos explicando sobre os benefícios de aplicar essas ações no ensino primário. O programa da referenciada iniciativa ensina a criar objetos de aprendizagem, fornece orientação sobre a escolha dos documentos para o desenvolvimento de atividades, como criar folhetos de divulgação, ensina sobre o cuidado e manuseio dos documentos, como usar tablets e câmeras no auxílio das atividades, construir um planejamento que envolva todos os envolvidos no processo ensino-aprendizagem (alunos, professores e arquivistas), orientação para tomada de decisões, fala sobre citações, contexto documental, orienta para a construção de habilidades em paleografia e aprendizagem de localização do documento.

A página também divulga as experiências realizadas por várias instituições, com o intuito de compartilhar conhecimento e inspirar outros educadores e arquivistas a implantar programas de ações educativas. Os programas e ações apresentados até aqui tanto no cenário nacional, quanto no internacional, demonstram o potencial dos arquivos públicos na colaboração e promoção de uma educação integrada, capaz de despertar nas pessoas senso crítico e uma capacidade de contextualização durante o processo de desenvolvimento de pesquisas.

O resultado entre a integração arquivo-escola capacita pessoas para o desenvolvimento de pesquisas, para a compreensão da importância das fontes primárias na construção da história e na preservação da memória. Além disso contribui para a promoção de cidadania e inserção social. O sujeito passa a ser capaz de questionar os fatos apresentados, indo além daquilo que é apresentado como oficial. O contato com os documentos de arquivos permite o reconhecimento do arquivo e sua documentação como algo pertencente à comunidade, não sendo apenas um lugar a serviço do Estado, mas a serviço de uma sociedade. A integração sujeito e objeto (neste caso, o documento de arquivo) promove a conscientização para o reconhecimento da importância da preservação patrimonial, visto que passa a entender o patrimônio como um conceito próximo, presente em seu cotidiano, compondo também parte de sua história.

6.3.2 Arquivos e resistências

Além da função educacional, os arquivos públicos têm um caráter histórico e de resistência, de celebrar a lembrança para evitar o esquecimento. Os chamados arquivos da resistência guardam documentos que demonstram a luta de determinados grupos e principalmente relembram abusos e desrespeitos aos direitos humanos. Tanto os documentos produzidos por instituições quanto documentos referentes a arquivos privados são essenciais para a reconstituição de fatos e compreensão do contexto de tais acontecimentos. Segundo Napolitano (2015):

A relação entre memória e história, nunca é demais lembrar, não é uma equação simples, na qual dois conjuntos bem delimitados de elementos se tangenciam em pontos específicos. Embora não se confundam, posto que memória é, fundamentalmente, uma construção cultural livre, enquanto a história é operação intelectual enquadrada em convenções científicas, as duas frequentemente se embaralham. O problema da 'verdade' que, em princípio, poderia ser utilizado como o delimitador entre história e memória, tampouco é um demarcador de fronteiras entre as duas. Nem a história é uma ponte direta para 'aquilo que realmente aconteceu' como sonhavam os pais fundadores da disciplina no século XIX, nem a memória é, necessariamente, uma ficção imaginativa sem nenhum compromisso com o real. (NAPOLITANO, 2015, p. 10).

Daí a importância de se buscar compreender as diversas histórias produzidas, a partir de diferentes pontos de vistas, que podem surgir por meio de documentos públicos e privados. A análise dessas diferentes perspectivas é capaz de fornecer uma retratação mais fiel do real. Napolitano (2015) apresenta os diversos atores sociais, individuais e coletivos que estão envolvidos no processo de construção da memória e que tem a capacidade de legitimar seus argumentos no debate público. Na referenciada disputa pela memória e seus usos políticos, o autor destaca:

- Instituições político-ideológicas e associações de classe: partidos, organizações não governamentais, institutos, sindicatos, entidades empresariais e associações de classe;
- Instituições e atores voltados à produção e preservação de memórias: associações, museus, arquivos, públicos ou privados;
- Mídia jornalística impressa, eletrônica e digital.
- Campo artístico: sobretudo aquelas vinculadas aos meios massivos (cinema, música popular, televisão)
- Universidades e outros epicentros da produção do conhecimento legitimado em uma sociedade.
- Movimentos sociais e culturais, ligados ou não a instituições mais amplas (como a Igreja Católica ou a partidos políticos) são particularmente importantes na construção de uma memória identitária militante (NAPOLITANO, 2015, p. 15).

Esses espaços e instituições são realmente importantes na construção da memória, mas é preciso destacar as redes de sociabilidade privada, que incluem a família, a vizinhança e círculos culturais que também refletem um determinado período histórico. Os círculos de convívio menores, que por muitas vezes não parecem na história oficial também devem ter suas vozes ouvidas e ampliadas.

Para compreender o papel dos arquivos na construção de uma memória, na reparação de danos e promoção de justiça e verdade, faz-se necessário entender primeiro, no caso do Brasil, como se deu a construção da memória social sobre a ditadura e sobre outros movimentos sociais. No caso da ditadura militar no Brasil, Napolitano (2015) desenvolveu uma linha do tempo dividida em quatro fases que demonstram a construção da memória de resistência e contra a repressão:

- A primeira fase, pode ser identificada entre 1964-1974, marcada por experiências históricas matriciais que servirão de experiência primária para as construções e reconstruções posteriores no campo da memória, destacando-se os seguintes processos e eventos: o golpe de Estado, a derrota do reformismo de esquerda, as vicissitudes do governo Castelo Branco (oscilando entre o legalismo e a construção da nova ordem autoritária), as primeiras dissidências liberais, a luta armada de esquerda, as manifestações estudantis de 1968, a censura prévia, a disseminação do terror de Estado como métodos repressivos após o AI-5 e o “milagre econômico”;
- Segunda fase (1974-1994): a construção da memória crítica, que foi a fase primordial na construção social da memória hegemônica sobre o regime militar. Em linhas gerais, isso significou um processo complexo e multifacetado de revisão e de construção de novos sentidos para as experiências matrizes do período anterior pelos protagonistas e analistas. O início do governo Geisel e suas promessas de liberalização, se articulou à percepção generalizada entre os grupos liberais de que o país havia entrado em uma espiral de violência que opôs diretamente Estado e grupos guerrilheiros, arrastando todos os atores políticos e sociedade civil. Neste período, fixa-se entre os militares a memória do ‘castelismo’ como projeto político perdido do regime, em grande parte sancionado pela imprensa liberal. A mesma imprensa que entre 1966 e 1967, considerava Castelo um ditador e depositava as esperanças de liberalização em Costa e Silva. Entre as oposições, liberal e de esquerda (sobretudo a esquerda ligada ao PCB), o tema da democracia se consolida como o mote central da ‘resistência’, esboçando um frentismo que não resistirá ao fim da década de 1970 e as

mudanças no quadro partidário com a reforma de 1979. Portanto, o binômio democracia/democratização, em suas diversas e contraditórias leituras, passou a dar o tom das ações políticas do governo e da oposição, pautando o *mainstream* ideológico do campo da oposição após a derrota da luta armada. Ainda dentro de tal fase, é preciso lembrar que a classe média escolarizada e os movimentos sociais se tornaram protagonistas na construção de uma memória crítica ao regime, ajudando a desgastá-lo e a deslegitimá-lo perante a opinião pública;

- Terceira fase (1995-2004): As “leis memória” e a política de Estado com o predomínio da uma memória hegemônica crítica ao regime influenciou as políticas do Estado brasileiro pós-ditadura. A partir dos anos 1990, o Estado tem desenvolvido uma política de memória, ainda que tímida, pontual e um tanto desencontrada, calcada na memória das vítimas das violências do regime que se tornou mais explícita e normatizada a partir de 1995. A partir do mencionado ano, como veremos adiante, o Estado se pautou por uma política de reparações e de recuperação das histórias de vida (e morte) das vítimas da violência do regime militar, ao mesmo tempo em que tem promovido ações institucionais e simbólicas situadas no campo da memória hegemônica crítica à ditadura. A instauração da Comissão Nacional da Verdade, em 2012, é um exemplo de tal política. Sua missão era esclarecer fatos ainda obscuros ligados sobretudo à repressão política contra opositores e produzir uma espécie de história oficial do período a partir da perspectiva de uma democracia golpeada;
- Quarta fase (2003-2014): revisionismos ideológicos e historiográficos A quarta e última fase da memória social acerca do regime militar é uma das mais ricas e complexas, desafiando a capacidade de síntese dos analistas. Em linhas gerais, ela coincide com os três governos petistas (Luís Inácio Lula da Silva e Dilma Rousseff) durante os quais se percebe dois movimentos contraditórios: de um lado, o aprofundamento de uma política de memória do Estado, calcada na memória hegemônica, crítica ao regime militar e tributária da cultura democrática; de outro, no plano da sociedade civil, o crescimento do revisionismo, em alguns casos partilhado por historiadores reconhecidos e de viés progressista, que indica uma fissura nas bases da memória hegemônica construída desde os anos 1970. O fato que nos importa é que esta nova conjuntura político-ideológica-partidária abalou um espaço sócio-político (institucional e simbólico) que sustentava a memória hegemônica do regime militar, espaço, assim, tal que sempre foi conflitivo, mas que não hesitava em

defender o aprofundamento da democracia, o protagonismo da sociedade civil e a condenação do autoritarismo da direita. Ao que parece, a memória hegemônica ancorada neste espaço não se diluiu totalmente, mas tem enfrentado questionamentos, tendo que dividir espaço público com memórias inorgânicas e difusas, claramente de extrema direita, que chegaram a esboçar reedições patéticas da “marcha da Família” e de passeatas pela “volta dos militares”, eventos impensáveis antes de 2014/2015. Para sorte da democracia brasileira, as referidas memórias ainda não têm a hegemonia dos espaços de formatação e reprodução da memória socialmente legítima da sociedade, citados anteriormente (universidade, imprensa, meios de comunicação legitimados). Mas as vozes públicas que defendem a ditadura e uma solução autoritária para conflitos políticos e sociais ganham espaço e volume, sobretudo nas redes sociais e *blogs*. Isto não implica dizer que todo o revisionismo historiográfico se encaminha para a direita, mas ainda não temos como avaliar o grau de apropriação das novas perspectivas historiográficas por autores mais preocupados com alavancar visões de direita do que propor novas perspectivas historiográficas para o período. Enfim, na última fase examinada neste artigo, a política de memória se adensa, mas o revisionismo ganha espaço. O aspecto mais instigante do revisionismo historiográfico em curso (obviamente, não isento de valores ideológicos), feito por historiadores jornalistas, sintomaticamente têm adotado a problematização da categoria “resistência” como eixo norteador da memória. (NAPOLITANO, 2015).

As quatro fases apresentadas demonstram primeiro a experiência dentro do regime implantado, o movimento da sociedade civil organizada levantando-se contra o regime, momentos de revisão e reflexão, uma fase de deslegitimação do regime, uma preparação para a transição ao regime democrático. Após o fim do regime, o que se vê é um movimento que levou o governo à tentativa de reparação por meio da Criação da Comissão Nacional da Verdade, em que a memória das vítimas e de suas famílias são investigadas e expostas como forma de reflexão.

Hodiernamente, como relata o próprio autor, a situação ainda requer cuidado em qualquer análise, pois o país vive uma fase em que existe um grupo que se movimenta para o retorno do regime militar, revivendo momentos históricos ocorridos no regime com intuito de enaltecer a fase, como a melhor já vivida no país. De fato, tal pensamento não reflete os anseios da maioria, mas sinaliza para uma outra fase de revisão de conceitos e a forma como a referenciada memória está sendo reconstruída.

A contribuição das narrativas dos familiares de presos políticos, para a construção de uma memória histórica da ditadura militar no Brasil, se revela um cenário pouco explorado na educação patrimonial que utiliza documentos históricos. Gianordoli-Nascimento *et al.* (2012) apontam:

como as memórias pessoais dizem não apenas de um passado vivido pelas entrevistadas, mas também de um fato histórico cujos elementos podem ou não estar presentes na memória coletiva. Além disso, podem se caracterizar como memórias históricas orais, uma vez que retratam não apenas as vivências de familiares ou de militantes, mas de um período histórico importante no Brasil. Trabalhos dessa natureza, realizados a partir de uma perspectiva psicossocial, denotam a importante articulação entre história e memória para a compreensão dos fatos históricos de uma época, bem como dos processos e das circunstâncias segundo os quais as memórias sociais são construídas, reconstruídas e atualizadas. Tratam-se então, de investigações inseridas no campo da memória histórica, compreendida [...] como uma 'memória da história', englobando memórias orais e memórias documentais, para cuja construção contribuem: (1) tanto memórias coletivas quanto memórias comuns e memórias pessoais; (2) tanto a história vivida quanto os testemunhos ouvidos; (3) tanto os documentos históricos *stricto sensu* quanto as produções didáticas, midiáticas e artísticas posteriores. (GIANORDOLI-NASCIMENTO *et al.*, 2012, p. 105).

Por meio das histórias individuais busca-se unir fragmentos de um mesmo fato, observando não apenas os reflexos já conhecidos e partilhados coletivamente no país, como também sentimentos vivenciados individualmente, que por vezes escapam do registro histórico tradicional. Em um estudo realizado em 2012, Gianordoli-Nascimento *et al.*, entrevistaram sete famílias de desaparecidos políticos em Minas Gerais e Espírito Santo, com o intuito de aprofundar a experiência vivida pelas famílias durante o período da ditadura militar, buscando determinar seus sentimentos e aprendizados.

A supracitada pesquisa registrou a alteração no cotidiano da família, em que os familiares relataram uma vida constantemente aflita, com casas invadidas, medo de perseguição e principalmente a sensação de privação da liberdade, visto que saíam pelas ruas sempre apreensivos pois não sabiam se estavam sendo vigiados ou não. A clandestinidade também foi apontada como uma nova alternativa, alterando a maneira como essas famílias se relacionavam no meio social. Por vezes eram obrigados a viver em uma clandestinidade total, desaparecendo totalmente do convívio social, e, por outras vezes, viviam em uma situação de semiclandestinidade, alterando alguns de seus hábitos cotidianos. Um simples encontro ou comunicação entre o militante e a família era um grande risco, provocando apreensão e trazendo grande sofrimento a todos.

No tópico sobre prisão e tortura, Gianordoli-Nascimento *et al.* (2012) relata o sofrimento das mulheres, muitas vezes na condição de esposas dos perseguidos políticos. Os autores destacam principalmente o duplo papel transgressor que as mulheres

desempenharam no aludido período: o de agente político, que atuava contra o regime, e o de gênero, subvertendo o padrão de comportamento esperado das mulheres. As famílias dos perseguidos também foram fundamentais nas denúncias dos abusos e por tal motivo também sofriam constantes ameaças de tortura. Percebe-se, da referenciada forma, que o período do regime militar no Brasil, não alterou apenas a situação institucional do país. Quando se fala em violação de direitos, a história do sujeito mostra uma face da história até então silenciada, ou com sua importância diminuída. Gianordoli-Nascimento (2012) destaca a relação e importância das memórias pessoais e coletivas:

As memórias pessoais são aquelas ligadas aos atos e testemunhos pessoais, à história de vida do sujeito, não sendo meramente individuais, mas fruto de uma construção social. As memórias comuns são compostas por lembranças comuns a grupos de pessoas que nem sempre estão em interação, mas vivenciaram períodos históricos e experiências comuns, construindo assim memórias semelhantes. As memórias comuns e pessoais 'não são concebidas em contraposição às memórias coletivas, como um processo estritamente individual, mas sim em sua operação em contextos sociais e sob a influência ou determinação do mencionados'. (GIANORDOLI-NASCIMENTO, 2012, p. 117)

Os Arquivos públicos podem contribuir para a ampliação das vozes esquecidas e silenciadas. A história oral é um problema para os arquivos públicos, pois a função deles não é gerar acervos, mas sim custodiar acervos produzidos na esfera de poder institucional que a instituição se vincula. No entanto, programas de educação patrimonial, em parcerias com universidades e centros de memória, podem estimular o registro de vivências e emoções de atores de um período histórico, aproximando mais a sociedade do arquivo e promovendo melhor compreensão de um contexto histórico que para muitos parece distante.

O Fundo Clamor, localizado no Centro de Documentação e Informação Científica Cedec, da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo tem uma grande contribuição para o processo de resgate da memória histórica dos casos de sequestro, prisões e tortura de crianças e adolescentes, durante as ditaduras militares no Brasil, Argentina, Chile, Uruguai e Paraguai. A prática de sequestros e desaparecimento de filhos de militantes políticos era uma prática comum durante o regime militar no Cone Sul. Essas práticas foram denunciadas por sobreviventes e familiares de presos políticos entre os anos de 1970 e 1990. Além do Fundo Clamor, foi realizada uma pesquisa documental dos Arquivos do Terror, no Centro de Documentação e Arquivo para a Defesa dos Direitos Humanos (CDyA) da Corte Suprema de Justiça do Paraguai, que contém registros dos trinta e cinco anos da ditadura militar de Alfredo Stroessner no Paraguai (BARRETO, 2013).

O Fundo Clamor foi criado a partir de denúncias levadas ao Arcebispo Dom Paulo Evaristo Arns, que acolheu a ideia de divulgar as atrocidades cometidas durante o regime militar em países da América do Sul. Solicitou ainda que o Comitê em defesa dos

Diretos Humanos para Países do Cone Sul, por motivos de segurança, permanecesse vinculado à Comissão Arquidiocesana de Pastoral dos Direitos Humanos e Marginalizados, da Arquidiocese de São Paulo.

A base de dados dos Arquivos do Terror contém cerca de 60.000 registros, custodiados no Centro de Documentação e Arquivo para a Defesa dos Direitos Humanos (CDDA) do Supremo Tribunal de Justiça do Paraguai. A descrita base de Base de dados foi desenvolvida através do Projeto Memória Histórica, Democracia e Direitos Humanos (MHDDH), acordo firmado entre o Supremo Tribunal de Justiça, da Universidade Católica de Assunção e da ONG *The National Security Archive* (BARRETO, 2013)

A documentação disponibilizada nesses arquivos possibilitou levantar os assombrosos números de abusos e violação de direitos humanos. O Brasil lidera o *ranking* de abusos com 50 mil pessoas presas, 20 mil torturadas, 356 mortas e desaparecidas, com quatro crianças provavelmente sequestradas. As crianças sequestradas, geralmente eram encaminhadas para outras famílias, nas quais junto aos torturadores, poderiam receber uma educação livre das más influências dos pais, que eram opositores ao governo. Na Argentina foi criado um manual com instruções sobre os procedimentos que deveriam ser adotados com menores de idades, filhos de presos políticos. O manual foi intitulado “*Instrucciones sobre procedimiento a seguir con menores de edad hijos de dirigentes políticos o gremiales cuando sus progenitores se encuentran detenidos os desaparecidos*” ratificava a intenção dos militares de encaminhar para orfanatos ou famílias de militares, crianças de até quatro anos de idade. Outras inúmeras crianças nascidas em cativeiro, se encontram desaparecidas até hoje. As crianças por inúmeras vezes permaneciam em celas, assim como seus pais, e aquelas que tiveram seus pais assassinados não tiveram o direito de desfrutar da convivência familiar, escolar ou comunitária. Seus relacionamentos eram marcados por restrições e segredos. Os finais de semana eram passados em cadeias, únicas ocasiões que podiam visitar seus pais (BARRETO, 2013).

O acervo do Fundo Clamor permite perceber o protagonismo brasileiro em ações de torturas e na identificação dos abusos sofridos por diversas famílias. O resgate do conteúdo do mencionado Fundo e de outros semelhantes é crucial para percebermos a política de cooperação adotada entre os países do Cone Sul, inclusive o Brasil, bem como o protagonismo brasileiro nas ações de repressão, troca de prisioneiros e treinamento em áreas de inteligência e técnicas de interrogatórios (BARRETO, 2013).

Outra iniciativa a ser destacada é a do Arquivo Público do Estado de São Paulo que, em 1º de abril de 2013, disponibilizou para livre consulta na internet cerca de 1 milhão de imagens do acervo Deops/SP. Apoiado na Lei de Acesso e na regulamentação estadual da lei, o Apeesp então disponibilizou na internet uma parte da documentação que antes só podia ser consultada em seus salões de consulta, sem mais ter a necessidade da assinatura

do termo de responsabilidade. A ação dá continuidade à política do Estado de São Paulo de optar pela disponibilização pública para consulta de arquivos relacionados a violações de direitos humanos, que se iniciou com a Regulamentação Estadual do Decreto Federal nº 8.159 – que autorizava a liberação à consulta do acervo Deops/SP mediante a assinatura de um termo de responsabilidade, no qual o consulente se responsabilizava por qualquer uso indevido da documentação. Tal medida foi tomada após a transferência do acervo do Deops/SP da Polícia Federal ao Apesp, em 1991, fruto de reivindicações da população civil organizada, que lutava para que o acervo fosse salvaguardado dos antigos agentes da repressão (BORIN; SOARES, 2013).

Neste caso, percebe-se uma vez mais a força do Arquivo Público, quando a sociedade compreende a sua importância, pois foi a reivindicação da sociedade civil organizada que possibilitou que o acervo pudesse ter o seu acesso ampliado. O Arquivo Público do Estado de São Paulo possui ainda mais dois projetos que contribuíram para a formação da base de dados do Site Memória Política e Resistência: O Memórias reveladas e o Projeto Preservação e Difusão da Memória Pública: modernização e ampliação dos laboratórios do Arquivo Público do Estado de São Paulo. O Site Memória Política e Resistência, além de disponibilizar o acervo do DEOPS/SP, oferece uma parte voltada para uma publicação periódica trimestral com matérias relacionadas às temáticas do acervo disponibilizado (BORIN; SOARES, 2013).

Borin e Soares (2013) observaram que a disponibilização de tal acervo na web, aumentou uma procura de familiares de desaparecidos e presos políticos. Um público que já poderia ter acesso a tal acervo desde 1991, mas a maioria dessas pessoas não sabiam que tinham tal direito. A divulgação maciça do lançamento do site trouxe, o que os pesquisadores chamaram de uma demanda reprimida. Isso demonstra que o trabalho de difusão tem a função também de conscientizar e despertar o cidadão para o que arquivo possui e o direito que ele tem de conhecer sobre sua história.

O Apesp foi um dos precursores na disponibilização de tal tipo de acervo na internet, apoiando ações de promoção de direitos humanos, e dando sustentação a ações de reparação e a difusão da memória pública. Preocupado com a reparação de danos sofridos por diversos cidadãos e suas famílias, o Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (Apers) buscou desenvolver instrumentos de pesquisas que pudessem facilitar o acesso aos processos administrativos oriundos da Comissão Especial de Indenização, instituída pela Lei Estadual nº 11.042, de 18 de novembro de 1997. A descrita Lei reconhece a responsabilidade do Estado do Rio Grande do Sul por danos físicos e psicológicos causados às pessoas detidas, por motivos políticos, no período de 02 de agosto de 1961 a 15 de agosto de 1979, e estabelece normas para que sejam indenizadas. A Lei de criação

foi alterada pela Lei Estadual nº 11.815, de 26 de junho de 2002, que fixa novo prazo para encaminhamento (VASCONCELOS; MENEZES, 2013).

Os autores destacam o cuidado com o qual deve ser tratado o acesso em torno de tal tipo de documentação e alerta para a responsabilidade do profissional que deve considerar sempre a veracidade das informações contidas nesses documentos. Os processos administrativos oriundos da Comissão Especial de Indenização possuem os dados pessoais e depoimentos das vítimas que relatam com detalhes os abusos sofridos. Apresentam também documentos oficiais, como certidões de órgãos públicos estaduais e federais e inquéritos policiais e militares.

Foi formada uma equipe de historiadores e arquivistas para desenvolver o instrumento de busca, que contém entradas por vários verbetes, sendo possível localizar companheiros de celas e até o nome dos torturadores. A supracitada documentação é necessária para as vítimas e para seus familiares, pois permitem provar os maus tratos e abusos sofridos. A preocupação da instituição em facilitar tal processo de busca de informações trabalha ao encontro da promoção da verdade, justiça e reparação.

Além da referenciada iniciativa o Apers possui um Programa de Educação Patrimonial, que oferece atividades de formação para professores, estudantes de História e áreas afins. Oferece oficinas para alunos do ensino fundamental. Uma delas abre debates sobre a escravidão no Brasil e outra discute o ofício do historiador e a produção de conhecimento (ALVES; BRANDO, 2015).

O projeto “Marcas da Memória: História Oral da Anistia no Brasil”, realizado por meio de uma parceria entre a Comissão de Anistia do Ministério da Justiça e a Universidade Federal do Rio de Janeiro produziu um importante acervo de história oral. O objetivo principal do mencionado projeto foi construir um acervo de fontes orais e audiovisuais, a partir da realização de entrevistas com pessoas cujas histórias de vida são atreladas à perseguição política durante a última ditadura militar no Brasil, assim, tal acervo de história oral suscita questionamentos acerca do potencial histórico do testemunho e das temáticas referentes às subjetividades e trajetórias de vida. No aludido sentido, pode servir como fonte e objeto de estudo para os historiadores, constituindo-se, portanto, em um rico manancial para os estudos históricos do Brasil contemporâneo (SANTOS; SILVA, 2015).

Um exemplo de como os arquivos pessoais podem ajudar na reconstituição histórica é o Arquivo José Gregori, doado pelo titular ao Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil (CPDoc) da Fundação Getúlio Vargas em 2008; composto de mais de 16 mil documentos, reflete os debates realizados e incorporados à agenda política de direitos humanos no Brasil após a redemocratização até o início dos anos 2000. José Gregori foi chefe de Gabinete do Ministério da Justiça (1995-1997), quando o Programa Nacional de Direitos Humanos começou a ser gestado; primeiro

titular da Secretaria Nacional de Direitos Humanos (1997-2000) e Ministro da Justiça (2000-2001) (ALBERTI, ALVES, HEYMANN, 2017). Segundo Alberti, Alves e Heymann (2017, p. 91) trata-se de um arquivo de direitos humanos, pois, “por meio de seus documentos, é possível reconstituir os debates que acompanharam a elaboração e a implantação de políticas públicas fundamentais no campo dos direitos humanos no Brasil”

Desde que foi sancionada a Lei de Acesso à Informação (12.527/2012) e a Lei de criação da Comissão Nacional da Verdade (12.528/2011), houve diversos avanços que possibilitaram a abertura e acesso aos arquivos da repressão para a promoção de justiça, por meio do conhecimento da verdade. Essas ações, infelizmente, ainda não conseguiram reparar e nem tampouco identificar todos as pessoas que sofreram abusos no período de Ditadura Militar no Brasil.

Como determinava a Lei 12.528/2011, a CNV trabalhou por dois anos e sete meses. Ao final do mencionado período, entregou um relatório de três volumes, seis tomos, e mais de quatro mil páginas à Presidenta Dilma Roussef, em uma cerimônia realizada no dia 10 de dezembro de 2014 (PEDRETTI, 2017). Após o término dos trabalhos da Comissão Nacional da Verdade em 2015, seu acervo foi recolhido ao Arquivo Nacional, recebendo diversas críticas. Uma delas chama a atenção: Gilney Viana, ex-presos político e militante, declarou ao Jornal “O Globo” que

Particpei das comissões indígena e camponesa (composta por entidades e movimentos sociais). Os crimes contra eles não foram reconhecidos no relatório. Cria, assim, duas categorias de perseguidos ao não os incluírem na relação das 434 vítimas. Tal é o ponto mais débil desse relatório. É o seu ponto fraco. Mantém a invisibilidade dos que mais sofreram. Eles não estavam em partidos políticos nem pertenciam a organizações de esquerda (PEDRETTI, 2017, p. 67).

O Movimento Independente Mães de Maio, formado por familiares vítimas de violência policial, também declararam que a história de negros e indígenas foram ignoradas no relatório final da Comissão Nacional da Verdade (PEDRETTI, 2017). Em razão da referenciada constatação, Pedretti (2017) investigou o Fundo “Comissão Nacional da Verdade”, mais especificamente a série “Violações de Direitos Humanos”. O pesquisador destaca dois documentos da referenciada série: “Repressão aos negros durante a ditadura” e “Violações do Direitos Humanos dos Povos Indígenas”. Pedretti ainda destaca que a discussão em torno da repressão aos negros na ditadura não avançou muito até se repensar na forma de abordagem da temática, buscando destacar como “a ditadura agiu no cerceamento da cultura negra e das manifestações políticas e sociais dos variados grupos negros que se organizaram pelos direitos humanos”. O cerceamento cultural é vivenciado tanto pela população negra quanto pela população indígena. O autor chama atenção para a

ausência de debates quanto à violação dos direitos de negros e de indígenas em seus documentos.

Detectada a descrita lacuna, que é reflexo de uma institucionalização e naturalização do preconceito racial, os arquivos públicos e os arquivistas podem de alguma forma tentar ajudar nesta reparação, divulgando tal documentação, chamando atenção até para a forma como foi elaborado, e, de uma maneira educativa, para que seja possível de fato lembrar e para que isso não se repita, ao mesmo tempo em que se defende que a igualdade e a verdade sejam garantidas aos diversos grupos e atores sociais.

A história das classes subalternas é sempre fragmentar e episódica (GRAMSCI, 1977 *apud* MARQUES; STAMPA, 2010). A construção ou reconstituição histórica de movimentos sociais e questões de importância a serem debatidas sobre interesses e garantias de direitos das minorias é sempre complexa. De maneira que os arquivos públicos não abrigam toda a documentação sobre esses movimentos. A maior parte das informações vem de arquivos pessoais, dispersos e que necessitam de um pesquisador ávido para juntar, compreender e contextualizar todas as histórias.

A memória dos movimentos sociais serve para demonstrar à sociedade a sua força de mobilização e de sustentação da democracia que está sedimentada na liberdade de manifestação, nas lutas diárias e reivindicações em busca do estabelecimento da igualdade e de direitos urgentes que surgem de acordo com os avanços de comportamento e pensamento sociais. De acordo com Marques e Stampa (2010):

O trabalho de investigação sobre esses temas se defronta com a fragilidade dos documentos, a precariedade dos registros, a falta de conservação de fontes, o parco registro da memória social, limites próprios aos grupos sociais subalternos em razão mesmo das dificuldades que eles têm de produzir sua própria história. Mas também se depara com dificuldades teórico-metodológicas, que envolvem a discussão da importância dessas lutas, de formas a trabalhá-las de maneira a se aproximar de uma narrativa que ultrapasse uma história de organizações (importante, mas não suficiente) a as conduza para uma história de grupos sociais, que explicita a densidade das experiências vivenciadas, a singularidade dos embates, a complexidade dos elementos neles envolvidos e que supõem conflitos, alianças, lealdades, reciprocidades. (MARQUES; STAMPA, 2010, p. 28)

Geralmente esses movimentos sociais não possuem uma organização bem estruturada, o que se encontra de maneira geral são documentos fragmentados de seu contexto o que dificulta muito o processo de reconstrução histórica e perpetuação da memória.

Os movimentos dos trabalhadores no Brasil também sofrem com a referenciada fragmentação, embora hoje existam diversas iniciativas que buscam a preservação da memória de tais movimentos. O sindicalismo trouxe diversas conquistas para os

trabalhadores, especialmente após o período da ditadura militar, reocupando um espaço político que foi tomado pelos governos repressivos (MARQUES; STAMPA, 2010).

De acordo com Marques e Stampa (2010), o movimento trabalhista no Brasil:

Em grande medida, embora não exclusivamente, coube a CUT (e aos sindicatos a ela filiados) ser canal e estímulo para as inúmeras mobilizações e greves que marcaram aqueles anos, inclusive algumas greves gerais de caráter nacional. Nos marcos de suas reivindicações podemos incluir desde a quase onipresente questão salarial, passando pela resistência às práticas de relações de trabalho autoritárias, indo até a luta contra os sucessivos pacotes econômicos governamentais, os quais, em busca de correções nos rumos da economia, então marcada pelas altas taxas de inflação, acertavam duros golpes nas condições de vida dos trabalhadores. (MARQUES, STAMPA, 2010, p. 58)

Percebe-se que esses movimentos são mais do que apenas movimentos para reivindicações de direitos trabalhistas, que também são essenciais, mas a análise deve ser feita além das questões salariais, passando pelas decisões econômicas tomadas pelo Estado e que influenciam de maneira direta no modo de vida de toda a população. Segundo Marques e Stampa (2010):

o universo operário não pode significar apenas lutas sindicais e/ou práticas partidárias, perdendo-se a dimensão social e política do cotidiano. A condição operária se expressa também no campo do trabalho, da saúde, da sexualidade, do lazer, da qualidade de vida, que por sua vez se vincula as práticas sociais organizadas. Aí se encontra os maiores desafios arquivísticos, analíticos e políticos: como desenvolver as teorias e práticas capazes de captar as realidades informais e experiências subjetivas e vinculá-los com as dinâmicas de organização formal e institucional da luta de classes. (MARQUES, STAMPA, 2010, p. 98)

A subjetividade de tais movimentos é o grande desafio para os arquivos de descobrir uma maneira de estruturar a história de tais movimentos sem deixar se perder a essência dessas instituições. Da referenciada maneira, “as noções de experiência e de autoconstrução dos grupos sociais e da classe são, neste sentido, referências centrais ao trabalho, orientando não só a pesquisa e análise, como, no plano documental, a consideração da lógica interna de organização de informações e coleções de militantes ou institucionais” (MARQUES; STAMPA, 2010, p. 225).

Pessanha e Rodrigues (2010) destacam o trabalho do AMORJ (Arquivo de Memória Operária do Rio de Janeiro) que é um núcleo de pesquisa e documentação sediado no Instituto de Filosofia e Ciências Sociais da Universidade Federal do Rio de Janeiro. É voltado para a recuperação, registro e preservação do patrimônio material e imaterial referente à história do trabalho, dos trabalhadores e suas organizações. Partindo de uma perspectiva bastante abrangente, o AMORJ tem tentado cobrir as características de constituição e trajetória de diversos segmentos da classe trabalhadora, sua experiência de

trabalho em diferentes ambientes, seus esforços de reprodução, suas manifestações culturais, suas várias formas de resistência e atuação política, além da história das instituições relacionadas ao mundo do trabalho.

A fragmentação da documentação, entre outros inúmeros problemas estruturais, fruto de uma ausência de política nacional de arquivos e de uma política documental é o principal desafio a ser enfrentado. A documentação referente a movimentos sociais deve ser compreendida além da objetividade do documento de arquivo, pois possui uma subjetividade, que exige um tratamento especial e formas de difusão igualmente diferenciadas para que o público em geral possa conhecer a referenciada história que permanece em grande parte a margem da história oficial divulgada e tomada como verdade absoluta no âmbito escolar. Fato, assim, tal que fragmenta não só a nossa história e memória passados, mas compromete de forma significativa o nosso futuro, quando não nos permite conhecer as várias faces e os vários atores que contribuem para a construção da história nacional.

7 METODOLOGIA

Partindo do conceito de “paradigma social”, proclamado por Menne-Haritz (2001), em que o arquivo é reconhecido não como um guardador de memórias, mas como uma ferramenta importante na ativação da memória, por meio de suas ações, este trabalho considera que não é mais possível realizar estudos de usuários dicotomizados, sendo ora focados no sujeito (abordagem cognitiva) ou ora focados no sistema (abordagem tradicional), considerando-os como fatores socialmente isolados. Tal proposta, mostra-se bastante adequada para a resolução de tal impasse, que Lima (1994) chamou de “psicologização” e “sociologização”, que consiste no enriquecimento das análises dos estudos de usuários, utilizando o aparato teórico da psicologia e sociologia.

Para entender o conceito de “práticas informacionais”, primeiro vamos destacar o conceito de “prática”, conceito que busca ver em que medida os “fatos sociais” são constantemente produzidos pelos indivíduos. O segundo conceito é o de “*accountability*”, que se relaciona com a maneira reflexiva com que os indivíduos tornam, para si mesmos e para os outros, disponíveis, relatáveis, suas experiências e ações. (ARAÚJO, 2010). As práticas informacionais não se apresentam centradas no usuário, nem nos sistemas de informação. A supracitada nova abordagem se apresenta como *Knowledge formation-centered*, isto é, “sensível à percepção de como o usuário assume distintas condições de sujeito conforme e também conforme a sua inserção social, interferindo, também ele, naquilo que é o coletivo” (ARAÚJO, 2010, p. 26)

De acordo com Ferreira (1996):

Estudos tradicionais examinam os sistemas apenas com base em características grupais e demográficas de seus usuários [...] Pesquisas anteriores provam que atributos demográficos (sexo, idade, raça, religião, renda familiar) não são indicadores potenciais do comportamento de busca e uso da informação. O uso exclusivo deles contribui para que sejam ignoradas as mudanças temporais e espaciais que ocorrem no cotidiano dos indivíduos (FERREIRA, 1996, p. 221-222).

Abordagens que contribuíram para o desenvolvimento do paradigma social na Ciência da Informação (CI), segundo Capurro, foram o interacionismo simbólico, a etnometodologia e a antropologia semiótica (GEERTZ, 1978), que estuda a cultura como um conjunto de teias de significados e analisa a ação humana como uma atuação em meio a essas teias. Assim, segundo Araújo (2010):

O estudo da ação humana jamais poderia se ater ao comportamento externamente observável – seu estudo científico precisa incluir necessariamente o significado que o sujeito dá para a ação que desempenha. Um exemplo simples do autor: uma piscadela consiste no ato fisiológico de contrair as pálpebras. Mas a prática humana de piscar é muito mais do que o ato fisiológico: pode ser uma paquera, uma combinação, uma pequena mentira ou enganação, um tique nervoso, uma imitação de alguém que tem um tique nervoso... O mesmo ato fisiológico comporta diferentes práticas. O mesmo vale para o estudo do uso da informação. Usar uma fonte, pegar um livro na biblioteca, acessar um site, são todos comportamentos externamente observáveis. Para se ver o que efetivamente são, a ‘prática informacional’ por detrás deles, é preciso estudar o significado dado pelo usuário que as usou. A essa análise científica, de ver o comportamento e o significado do comportamento para quem o executa, Geertz denomina ‘descrição densa’. (ARAÚJO, 2010, p.27).

A descrição densa é um tipo de análise da ação humana que inclui o estudo do comportamento e dos significados que as pessoas atribuem ao seu próprio comportamento. A origem da referenciada ideia está em Weber, cujo conceito de ação social consiste na “conduta humana (ato, omissão, permissão) dotada de um significado subjetivo dado por quem o executa, o qual orienta seu próprio comportamento” (QUINTANEIRO *et al.*, 1996, p. 107).

A descrição densa está, portanto, por detrás daquilo que vemos e interpretamos de maneira superficial, localizada como objeto central da etnografia, em que o sentido de cada ação é dado pelo próprio sujeito que a pratica, sendo mais observadora e menos interpretativa. Geertz (2010) diz a tal respeito que:

Generalizar dentro dos casos é chamado habitualmente, pelo menos em medicina e em psicologia profunda, uma inferência clínica. Em vez de começar com um conjunto de observações e tentar subordiná-las a uma lei ordenadora, essa inferência começa com um conjunto de significantes (presumíveis) e tenta enquadrá-los de forma inteligível. As medidas são calculadas para as previsões teóricas, mas os sintomas (mesmo quando mensurados) são escrutinados em busca de peculiaridades teóricas — isto é, eles são diagnosticados. No estudo da cultura, os significantes não são sintomas ou conjuntos de sintomas, mas atos simbólicos ou conjuntos de atos simbólicos e o objetivo não é a terapia, mas a análise do discurso social. Mas a maneira pela qual a teoria é usada — investigar a importância não-aparente das coisas — é a mesma. Somos levados, assim, à segunda condição da teoria cultural: ela não é, pelo menos no sentido estrito do termo, profética. (GEERTZ, 2010, p. 68).

Diante disso, esta pesquisa irá utilizar do aparato teórico apresentado pelas práticas informacionais, em uma abordagem direcionada pela antropologia semiótica, buscando construir, por meio de uma descrição densa, um quadro comportamental dos usuários de um arquivo público, tomando como objeto de análise pessoas que já utilizaram os serviços do APM. A coleta de dados foi feita por meio de entrevistas semiestruturadas, conforme Apêndice 1, em que o usuário será direcionado a relatar sua experiência no

processo de busca de informação, a fim de detectar cada ação realizada, barreiras e facilidades encontradas, assim como a forma como avalia tal experiência e o significado que dá a cada etapa do processo. A condução desses relatos foi baseado na técnica do incidente crítico que:

Consiste em um conjunto de procedimentos para a coleta de observações diretas do comportamento humano, de modo a facilitar sua utilização potencial na solução de problemas práticos e no desenvolvimento de amplos princípios psicológicos, delineando também procedimentos para a coleta de incidentes observados que apresentem significação especial e para o encontro de critérios sistematicamente definidos. Por incidente entende-se qualquer atividade humana observável que seja suficientemente completa em si mesma para permitir inferências e previsões a respeito da pessoa que executa o ato. Para ser crítico um incidente deve ocorrer em uma situação onde o propósito ou intenção do ato pareça razoavelmente claro ao observador e onde suas consequências sejam suficientemente definidas para deixar poucas dúvidas no que se refere aos seus efeitos. (FLANAGA, 1973, p. 99).

O APM forneceu ainda registros feitos entre 2010 e 2017 sobre os fundos mais acessados e perfil dos usuários, que foi registrado nos anos de 2010 e 2011. Forneceram ainda os relatórios de acesso ao SIAAPM, contabilizando o número de acessos. Esses documentos serviram como fonte de pesquisa por meio de análise documental.

Após a coleta das entrevistas, foi feita a sistematização de cada uma delas, na qual foram criadas categorias que possibilitam a elaboração de um quadro comportamental de tais usuários, capaz de refletir seu percurso no processo de busca de informação, com base em uma análise sociológica e simbólica, buscando compreender o significado de tal processo para o usuário. A análise final buscou apontar as principais dificuldades existentes e como os fatores sociais as influenciam, visto que o Arquivo, não pode ser considerado como um sistema isolado, mas sim inserido em um macroambiente.

Foi também realizada uma entrevista semiestruturada, conforme Apêndice 2 com a Diretoria de Acesso do APM, com o objetivo de compreender melhor a estrutura da instituição, seu funcionamento e os serviços oferecidos. As tabelas de controle de acesso, com o perfil dos usuários, foram cedidas pela Diretoria de Acesso do APM, para que possa ser realizada uma análise comparativa dos dados, garantindo maior consistência dos resultados na análise final.

A grande dificuldade da pesquisa foi conseguir uma maior variabilidade na tipologia dos usuários entrevistados. Inicialmente buscou-se principalmente por cidadãos comuns, mas sem sucesso. Esse fato por si só já apontava para um público ainda limitado e elitizado privilegiando de forma considerável pesquisadores e estudantes predominantemente alunos dos cursos de história.

8 O ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO

O Arquivo Público Mineiro (APM) é uma superintendência da Secretaria de Estado de Cultura, responsável por planejar e coordenar a gestão de documentos, executar o recolhimento, a organização e a preservação de documentos provenientes do Poder Executivo de Minas Gerais e dos arquivos privados de interesse público e social (APM).

O APM é a mais antiga Instituição cultural de Minas Gerais. Criado em Ouro Preto, pela Lei nº 126 de 11 de julho de 1895, originou-se de um projeto apresentado à câmara do Deputados ao Congresso Mineiro, a 4 de junho de 1894 por Levindo Ferreira Lopes. Sobre tal projeto, o jornal Estado de Minas em Ouro Preto, estampou em seu número 399, ano V, de 20 de junho de 1894, um artigo editorial, sem assinatura, mas de autoria do escritor mineiro Afonso Arinos de Melo Franco informando sobre o projeto de criação do arquivo e exaltando a importância de uma instituição como a referenciada para a preservação da memória da sociedade.

O APM foi regulamentado pelo Decreto nº 860, de 19 de setembro de 1895, assinado pelo Presidente do Estado Dr. Crispim Jacques Bias Fortes, e pelo Secretário do Interior, Dr. Henrique Augusto de Oliveira Diniz. Tinha como atribuições receber, conservar e classificar os documentos referentes ao direito público, à legislação, à administração, à história e à geografia e às manifestações do movimento científico, literário e artístico do Estado. Era responsável, ainda, pelo recolhimento, guarda e classificação de pinturas, esculturas e mobiliário de valor artístico ou histórico.

Sua primeira sede foi na cidade de Ouro Preto, tendo como funcionários, um diretor, um secretário-arquivista, dois oficiais sub-arquivistas, dois amanuenses, um porteiro e um contínuo. Em 1895, foi nomeado o primeiro diretor do APM, José Pedro Xavier da Veiga que se dedicou à constituição e organização do Arquivo. O APM surge também com a responsabilidade de funcionar como um núcleo para a constituição da Biblioteca Mineira e do Museu Mineiro. A Biblioteca Mineira foi idealizada como complementar ao APM e pretendia-se que se tornasse mais tarde, uma instituição independente do arquivo, o que nunca veio a acontecer. A Lei de criação do APM também determinava que além de documentos, o APM deveria recolher quadros, móveis, bordados, rendas, obras de cerâmica, até que o Museu Mineiro fosse criado. O Museu Mineiro como conhecemos atualmente só foi constituído na década de 1980, e guarda apenas 832 peças oriundas da coleção construída pelo APM (PARRELLA, 2009).

[...] Xavier da Veiga mantinha um espaço para o debate sobre suas principais preocupações políticas: instrução pública, organização administrativa, ordem e força pública, imigração, escravidão, saneamento, abastecimento, indústria e progresso. Dentre essas preocupações, teriam destaque as duas últimas, que motivariam Xavier da Veiga e o grupo político que comungava as mesmas preocupações a fundar a Sociedade de Geografia Econômica de Minas Gerais, em 1889. A Sociedade tinha como objetivos principais: promover a indústria, o comércio e a imigração em Minas Gerais; organizar museus permanentes, com amostras de produtos de Minas Gerais; e zelar pelas questões logísticas necessárias à montagem dessas exposições. (PARRELLA, 2009, p. 59)

Xavier da Veiga também foi o autor das Efemérides Mineiras, criado com o intuito de promover uma legitimação histórica e fortalecer o Estado, tendo contribuído para a aceleração do processo de organização dos acervos que já se encontravam reunidos no Arquivo e para a captação de novos acervos que ainda estavam espalhados pelas repartições do estado e dos municípios. Um ano depois de assumir a direção do APM criou a Revista do APM e estruturou uma rede de colaboradores para a instituição (PARRELLA, 2009).

A captação de acervos era feita por meio de uma rede de colaboradores que em sua maioria exerciam carreira política no Estado e eram membros de famílias tradicionais. Mesmo quando não realizavam pesquisas, tinham o hábito de visitar o APM para conversas e rever amigos, o APM era considerado um ponto de encontro para debates. A captação de acervos passava pelas relações pessoais dos diretores da instituição (PARRELLA, 2009).

No final do ano 1901, o APM sofreu uma paralisação temporária em sua atuação, devido a problemas financeiros pelos quais passava o Estado. O Decreto nº1.479, (art. 2º), de 21 de setembro daquele mesmo ano, colocou em execução a Lei nº 318, de 16 de setembro, e então o APM foi anexado à Secretaria do Interior e transferido de Ouro Preto para Cidade de Minas, atual Belo Horizonte. No aludido período teve como Diretor Antônio Augusto de Lima, que ampliou o leque de pesquisas do APM ao tomar frente de uma comissão de estudos sobre os limites entre Minas Gerais e Espírito Santo. Foi muito importante para a criação do Instituto Histórico no Estado, criado em 1907 (PARRELLA, 2009). Em 1909, o APM teve as suas atividades retomadas, com o fim da crise financeira. O regulamento aprovado pelo Decreto nº 2.492, de 30 de março daquele ano, determinou em seu artigo 68, que o APM se constituísse como antes, em uma diretoria separada, sendo regido por regulamentos especiais.

Outro diretor que merece destaque devido a sua contribuição é Feu de Carvalho:

Salles Oliveira, em 1923, comentava a situação do Arquivo antes da chegada de Feu à direção. Para o autor, o APM era uma 'repartição desorganizada, onde reinava a falta de método e a incúria, tornando quase impossíveis os trabalhos de pesquisa, análises, leituras e buscas [...], que se transformou em uma repartição verdadeiramente modelar'. Feu de Carvalho teria feito isso com a adoção de 'novos processos administrativos [...] proveitosas reformas'. Em relação ao tratamento do acervo, Feu de Carvalho foi o responsável pela elaboração de boa parte dos instrumentos de pesquisa¹⁰⁸ já acumulados pelo Arquivo no período em que trabalhou na repartição como revisor dos primeiros catálogos desenvolvidos na gestão de Xavier da Veiga¹⁰⁹, criador de um Índice Geral para os primeiros dezoito volumes da Revista do Arquivo, publicado em 1914, e principal divulgador do acervo, tanto para o público das áreas de história, geografia e estatística, que reconhecia a sua seriedade e erudição, como para os leigos, por meios dos artigos publicados em jornais sobre os mais diversos temas (PARRELLA, 2009, p. 90).

Sua primeira sede em Belo Horizonte foi à Rua da Bahia, nº 1863, na Secretaria do Interior e das Finanças, a quem era subordinado. Esse prédio foi construído para abrigar inicialmente a Imprensa Oficial, e onde durante anos funcionou o Externato do Ginásio Mineiro. Além do APM, o prédio abrigava a Junta Comercial e a Coletoria Estadual. A casa que hoje abriga a Instituição, localizada na Av. João Pinheiro, foi construída em 1897 pela Comissão Construtora da Nova Capital para servir de residência ao secretário das Finanças. Em 1938, a referida casa, até então ocupada pela Prefeitura de Belo Horizonte, passou a servir de sede do APM.

Durante sua trajetória, o APM foi, ainda, subordinado à Secretaria de Educação e à Secretaria de Governo e, a partir 1983, passou a subordinado à Secretaria de Estado de Cultura. Atualmente está subordinado à Secretaria de Estado de Turismo e Cultura. O APM tem sob sua guarda a documentação pública proveniente de órgãos do Poder Executivo da Capitania, Província e Estado e do Legislativo Provincial e Estadual até 1935. Com a reabertura da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais em 1947, após o período ditatorial, o APM, deixa então de recolher os documentos produzidos pelo Legislativo Estadual.

Entre 1994 e 2011, as ações do poder público relacionadas com a atividade arquivística ficaram inseridas no âmbito da política estadual de cultura. Nesse período, cabe destacar o ano de 1997, quando foi promulgado o Decreto 39.504, que instituiu o Conselho Estadual de Arquivos de Minas Gerais, presidido pelo superintendente do Arquivo Público Mineiro e com representantes do Instituto Estadual do Patrimônio Histórico e Artístico de Minas Gerais (IEPHA-MG), assim como dos arquivos mantidos pelos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, do Ministério Público e do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais. Em 11 de janeiro de 2011, com a promulgação da Lei 19.420, o Estado de Minas Gerais passou a contar com uma Lei específica, que estabeleceu a política estadual de arquivos. A supracitada política compreende as ações do Estado relacionadas com a

produção, a classificação, o uso a destinação, o acesso e a preservação de arquivos públicos e privados considerados de interesse público e social. O APM é responsável pela implementação e acompanhamento da política estadual de arquivos no âmbito do Poder Executivo do Estado de Minas Gerais.

Apesar desses avanços legislativos, o acervo do APM é composto do fundos e coleções bem anteriores a esse período. Esse acervo é constituído de documentos manuscritos, impressos, mapas, plantas, fotografias, gravuras, filmes, livros, folhetos e periódicos. São documentos de origem pública referentes à Administração Estadual de Minas Gerais e, em sua maioria, produzidos desde o século XVIII, período colonial brasileiro, até a Primeira República, também havendo documentos de origem privada de interesse público e social.

Os fundos privados do APM são:

- AAM - Aristides de Araújo Maia;
- AB - Arthur da Silva Fernandes;
- ABF - Arthur Bernardes Filho;
- ALP - Luiz Antônio Pinto;
- AP - Aurélio Pires
- BHM - Barão Homem de Melo;
- CBF - Chrispim Jacques Bias Fortes;
- CFP - Camillo Filinto Prates;
- DJP - Dermeval José Pimenta;
- DMC - David Moretsohn Campista;
- FAB - Francisco de Assis Barbosa;
- FAG - Francisco de Assis Gonçalves;
- FGH - Felisberto Gouveia Horta;
- FM - Folha de Minas;
- FMV - Francisco Magalhães do Valle;
- FPB - Francisco Augusto de Paiva Brandão;
- JAO - José Aparecido de Oliveira;
- JBB - Júlio Bueno Brandão;
- JDF - João Dornas Filho;
- JP - João Pinheiro da Silva;
- JPG - Junta Provisória de Governo;
- MAA - Moacyr Assis Andrade
- MBF - Manoel Basílio Furtado;

- OM - Olegário Maciel;
- PA - Pedro Aleixo;
- PCG - Paulo Campos Magalhães;
- PF - Percival Farquhar;
- RADT - Romeu Andrade Duffes Teixeira;
- SMS - Sigefredo Marques Soares;
- TFC - Theofilo Feu de Carvalho;
- WE - Walter Euler.

Os fundos públicos são:

- AL - Assembleia Legislativa Provincial;
- CAM - Conselho Administrativo do Estado de Minas Gerais;
- CCE - Conselho Consultivo do Estado de Minas Gerais;
- CD - Câmara dos Deputados;
- CDBH - Conselho Deliberativo de Belo Horizonte;
- CGP - Conselho Geral da Província;
- CMC - Câmara Municipal de Caeté;
- CMF - Câmara Municipal de Formiga;
- CMM - Câmara Municipal de Mariana;
- CMOP - Câmara Municipal de Ouro Preto;
- CMP - Câmara Municipal de Paracatu;
- CMPI - Câmara Municipal de Pitangui;
- CMS - Câmara Municipal de Sabará;
- CV - Câmara Municipal de Curvelo;
- DAM - Departamento Administrativo do Estado de Minas Gerais;
- DOPS - Departamento de Ordem Política e social;
- FAPM - APM;
- Fazenda provincial;
- GA - Governador das Armas;
- IP - Instrução Pública;
- ITI - Instituto de Tecnologia Industrial;
- JGP - Junta provisória de Governo;
- OP - Obras Públicas;
- POL - Chefia de Polícia;
- PP - Presidência da Província;

- AS - Secretaria da Agricultura;
- SC - Secretaria de Governo da Capitania;
- SEG - Secretaria de Estado de Governo
- SF - Secretaria das Finanças;
- SG - Secretaria de Governo da Província;
- SI - Secretaria do Interior;
- SM - Senado Mineiro;
- SP - Seção Provincial;
- SSA - Secretaria de Segurança e Assistência Pública;
- SVOP - Secretaria de Viação e Obras Públicas;
- TD - Delegacia do Terrenos Diamantinos;
- TP - Repartição Especial das Terras Públicas.

E as coleções:

- DIP - Departamento de Imprensa e Propaganda;
- FJBF - Família Joaquina Bernarda de Pompéu;
- PE - Personalidades;
- TG - Tipografia Guimarães;
- CG - Constância Guimarães;
- DPL - Diplomas do APM;
- ETC - Emília Teixeira de Carvalho;
- FDD - Família Juscelino Barbosa;
- FRP - Família Rodrigues Pereira;
- JAF - João de Almeida Ferber;
- JBA - João Bart Silva Araújo;
- JNP - Jayr Nabuco Porto;
- MM - Municípios Mineiros;
- NCS - Nelson Coelho de Senna;
- WAB - Waldemar de Almeida Barbosa;
- AIM - Atas de instalação de câmaras, municípios, comarcas, termos, distritos e vilas;
- AVC - Avulsos da Capitania de Minas Gerais;
- CAPM - APM;
- CC - Casa dos Contos;

- IM - Inconfidência Mineira;
- LG - Litogravuras do APM;
- LM - Leis Mineiras-(1835-1889);
- MP - Mapas da população;
- VER - Revolução de 1930.Parte superior do formulário

Os dados acima podem ser sistematizados e apresentados de duas maneiras, sendo elas descritas na sequência, bem como apresentadas em forma sistematizada por meio de tabelas:

- a) A primeira delas diz respeito à proveniência do acervo, em termos de origem pública ou privada, ou então de perda da organicidade, conforme pode ser confirmado em razão da existência de coleções. Através da metragem da documentação (somente a textual) percebe-se, como seria de esperar, a predominância de fundos arquivísticos frente às coleções.

Tabela 1 – Documentação textual de fundos e coleções do APM

Proveniência	Metros lineares	%
Coleções privadas	1,58	0,07
Coleções públicas	61,39	2,96
Fundos privados	94,05	4,53
Fundos públicos	1.922,22	92,4
Total	2.079,21	100,0

Fonte: Venancio e Barbosa (2018)

- b) a segunda tabela é uma forma de apresentar tal acervo identificando fundos.

Tabela 2 – Documentação textual de fundos públicos no APM

Fundo	Datas- limites	Metros lineares
Advocacia Geral do Estado	1935-2007	31,32
Assembleia Legislativa Provincial	1835-1891	53,67
Câmara dos Deputados	1891-1989	17, 20
Chefia de Polícia	1842-1956	169,0
Conselho Administrativo do Estado de Minas Gerais	1939-1948	0,60
Conselho Consultivo do Estado de Minas Gerais	1931-1937	2,22
Conselho Deliberativo de Belo Horizonte	1899-1930	1,28
Conselho Geral da Província	1824-1835	4,05
Câmara Municipal de Caeté	1739-1844	0,60
Câmara Municipal de Curvelo	1828-1954	1,25
Câmara Municipal de Formiga	1876-1924	0,48
Câmara Municipal de Mariana	1708-1855	2,25
Câmara Municipal de Ouro Preto	1711-1889	53,4
Câmara Municipal de Paracatu	1744-1894	0,60
Câmara Municipal de Pitangui	1780-1891	0,80
Câmara Municipal de Sabará	1719-1896	12,70
Delegacia dos Terrenos Diamantinos	1853-1933	1,33
Departamento Administrativo do Estado de Minas Gerais	1939-1943	0,43
Fazenda Provincial	1821-1890	18,60
Governador das Armas	1822-1830	2,00
Instrução Pública	1818-1899	36,25
Instituto de Tecnologia Industrial	1944-1972	20,26
Junta Provisória de Governo	1821-1824	4,50
Obras Públicas	1825-1893	34,14
Presidência da Província	1818-1889	218,94
Repartição Especial das Terras Públicas	1850-1875	7,20
Seção Provincial	1820-1890	80,05
Secretaria da Agricultura, Viação e Obras Públicas	1891-1957	83,00
Secretaria de Casa Civil e Relações Institucionais	2011	11, 16
Secretaria de Estado do Governo	1946-1975	0,70
Secretaria de Estado da Segurança e Assistência Pública	1925-1955	17,28
Secretaria das Finanças	1893-1968	4,75
Secretaria de Governo da Capitania	1605-1849	45,00
Secretaria de Governo da Província	1818-1898	90,05
Secretaria do Interior	1891-1957	586,00
Senado Mineiro	1891-1937	31,3
Secretaria de Viação e Obras Públicas	1935-1995	277,91
Total	1605-2011	1.922,22

Fonte: Venancio e Barbosa (2018)

Além da documentação textual, o APM dispõe de coleções de cerca de 250 mil fotografias, 20 mil mapas e plantas, e 300 registros de imagens em movimento. Na referenciada instituição há também uma biblioteca especializada em história de Minas Gerais e arquivologia, com cerca de 12.000 títulos, sendo que ela destina-se ao atendimento da pesquisa institucional para organização de acervos e suporte à pesquisa de seus usuários. Fazem parte do acervo publicações técnicas de arquivos e bibliotecas, anais e

anuários de órgãos públicos estaduais e federais, mensagens e relatórios do governo mineiro, legislação estadual e federal, biografias, genealogias, bibliografia e um número relevante de livros, periódicos e folhetos sobre a história de Minas Gerais, do Brasil e do Império Português. Em parceria com a Superintendência de Bibliotecas Públicas de Minas Gerais, o acervo da Biblioteca do APM está sendo disponibilizado no Sistema Pergamum¹.

Em sua longa trajetória, o APM teve como diretores e diretores interinos:

- José Pedro Xavier da Veiga (1895-1900);
- Antônio de Carvalho Brandão (1900-1901);
- Antônio Augusto de Lima (1901-1910);
- Francisco Soares Peixoto de Moura (1910-1920);
- Teófilo Feu de Carvalho (1920-1922);
- Mario Franzen de Lima (1922-1936);
- Adolfo Júlio Timburibá (1923-1926);
- Teófilo Feu de Carvalho (1926-1927);
- Aurélio Pires (1927-1930);
- Teófilo Feu de Carvalho (1933-1936);
- Arduino Fontes Bolivar (1936-1938);
- Oscar Bhering (1938-1948);
- João Gomes Teixeira (1948-1973);
- Paulo Rehfeld (1950-1950);
- Ivo Porto de Menezes (1974-1975);
- Francisco de Assis Andrade 1975/1987
- Augusto Elísio de Matos Chelotti 1987/1988
- Neide Pestana Thomazi 1988/1989
- Aquiles Mauro Mitraud de Castro Leite 1989/1995
- Norma de Góes Monteiro 1995/1999
- Edilaine Carneiro (1999-2005);
- Renato Venâncio (2005-2009);
- Maria Efigênia Lage Resende (2009 a 2011);
- Vilma Moreira dos Santos (2011 a 2015);
- Thiago Veloso (2015 a 2019).

¹ Software de catalogação que tem por finalidade melhorar a qualidade global dos serviços dos usuários, promover a cooperação no tratamento da informação e o compartilhamento de recursos de informação.

Após a promulgação da Lei nº11.726, de 30 de dezembro de 1994, que dispõe sobre a política cultural de Minas Gerais, o APM também se tornou responsável pela gestão de documentos no Estado. No aludido ano foi criada a Diretoria de Gestão de Documentos, com competências definidas, tendo como seu público alvo os órgãos/entidades do poder executivo estadual. Com o Decreto 40.186, de 1998, que trata da fixação de prazos para a constituição de Comissões Permanentes de Avaliação de Documentos, e com o Decreto 40.187, que trata da aprovação do plano de classificação de documentos das atividades mantenedoras da administração pública do Estado de Minas Gerais e a respectiva tabela de temporalidade e destinação de documentos de arquivo. A partir daí foram constituídas muitas CPADs. Segundo Caetano e Corsino (2013)

A Lei nº 19.420/2011,10 que institui a política estadual de arquivos, veio, de forma decisiva, destacar a CPAD, como o grupo responsável pela execução da política de gestão de documentos, em seus órgãos/ entidades. Uma vez enumerados os princípios constitucionais norteadores da formação desse grupo interdisciplinar junto aos órgãos/entidades do Poder Executivo mineiro, há que se sobressair os princípios e conceitos arquivísticos: princípios da proveniência e da ordem original; o conceito do ciclo vital dos documentos; o conceito e as etapas da gestão de documentos: produção, utilização e destinação, as regras dos arquivos correntes que abrangem a produção, a classificação, a organização física, o controle, a tramitação e o arquivamento; a destinação para a guarda e/ou eliminação dos documentos destituídos de valor probatório e informativo. Tais princípios e conceitos deram sustentação e continuam sustentando o fazer da DGD/APM (CAETANO; CORSINO, 2013, p. 145).

Em 2006 foi idealizado e, em 2007, disponibilizado no SIAAPM, com o objetivo de difundir o acervo da instituição. Também na referenciada plataforma foi estabelecido o módulo “Gestão de Documentos”, com o intuito de contribuir, principalmente, com as Comissões Permanentes de Avaliação de Documentos de Arquivo dos órgãos/entidades. No aludido módulo são divulgados os instrumentos de gestão de documentos (Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos dos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado de Minas Gerais), assim como as orientações sobre o recolhimento e a eliminação de documentos, publicações, textos, legislação e links, assim, tal módulo serve de apoio aos municípios mineiros, no processo de elaboração e implementação das políticas municipais de gestão de documentos (inserir nota de rodapé, disponível no site do APM).

8.1 Sistema Integrado de Acesso do Arquivo Público Mineiro

Os Arquivos Públicos Estaduais têm o dever de disseminar informação a todos os seus usuários. Por isso mesmo, a partir da década de 1990, muitos arquivos públicos

começaram a criar suas páginas na internet, ampliando o público atendido, abrindo as portas para o usuário remoto ou usuário virtual. O Conselho Nacional de Arquivos (Conarq) criou diretrizes para orientar os arquivos públicos a estruturar suas páginas Web. Para melhor avaliar os serviços prestados pelos arquivos públicos na web, Amaral e Guimarães (2002) criaram alguns indicadores baseados nas funções das instituições arquivísticas: função informacional, função promocional, função instrucional, função referencial, função de pesquisa e função de comunicação. Archer (2011, p. 7) descreve as referenciadas funções como:

- Função informacional: informações sobre a instituição, sua história, missão localização *etc.*;
- Função referencial: apresentação ao usuário das ferramentas que auxiliem na navegação, tais como ferramentas de busca para o conteúdo do site, *links* para *sites* de outros arquivos e para publicações eletrônicas de interesse da área;
- Função pesquisa: presença de recursos que auxiliem o usuário em sua busca, como bancos de dados com informações descritivas do acervo, bases de imagem dos documentos, listagens dos serviços oferecidos;
- Função instrucional: recursos para instruir e guiar o usuário no uso do *site* ou do arquivo, tais como perguntas frequentes (FAQs), instruções sobre a consulta às bases de dados, mapa do *site*;
- Função comunicação: canais para contato com o usuário como: números de telefone, cadastro para mala-direta, pesquisa de opinião sobre o *site*, mensagens instantâneas, vídeos ou *links* para vídeos sobre o acervo e/ou arquivo;
- Função colaboração: utilização de recursos das mídias sociais (*web 2.0*) nos *sites* visando possibilitar a participação e colaboração dos usuários, seja incluindo comentários, *links* e textos em *blogs* ou *wikis*, seja utilizando recursos de *sites* externos para visualização, inclusão, comentários e votação de fotos, vídeos, seja marcando *sites* favoritos, seja assinando *feeds* RSS para receber informações sobre atualização das páginas desejadas, ou ainda acrescentando etiquetas (*tags*).

Em estudo mais recente de Souza e Cândido (2014), autoras buscaram analisar as páginas web dos arquivos públicos. Das 27 unidades da federação (26 estados e um Distrito Federal), apenas a Paraíba e o Tocantins não possuíam arquivos públicos estaduais à época da realização da pesquisa. Foram identificadas 17 páginas web de arquivos

públicos, sendo que nem todos possuem domínio próprio, estando vinculados na maioria dos casos aos órgãos aos quais estão subordinados (SOUZA; CÂNDIDO, 2014).

No citado estudo as autoras identificaram que apenas o APM disponibilizava as informações em um idioma alternativo, indicador que demonstra uma maior possibilidade de aproximação com o usuário potencial e pesquisadores estrangeiros. O APM também está na frente quanto aos registros de acesso dos seus usuários virtuais e presenciais, juntamente com o Arquivo do Estado do Rio de Janeiro que também mantinha tal controle estatístico. Em comparação à situação de outros arquivos públicos estaduais, o APM está em uma condição de vanguarda com a implantação de seu sistema de acesso virtual.

O Sistema Integrado de Acesso do APM foi inaugurado oficialmente em 5 de outubro de 2007, em meio a um cenário de profundas modificações tecnológicas, com grande destaque para a vulgarização do computador e a consolidação da internet como plataforma global de publicação de informação. Nele estão disponíveis para consulta: instrumentos de pesquisa em formato digital, milhares de documentos, fotografias, filmes e a coleção centenária da Revista do APM (RAPM) (BERTHOLDO, 2010).

O APM vem desenvolvendo projetos de digitalização desde 1999, quando incluiu em seu plano diretor um programa voltado para informatização do acervo. Na fase inicial, optou-se por priorizar as coleções mais sensíveis a fatores de degradação, documentos mais acessados e os acervos de guarda compartilhada ou dispersos em várias instituições. Em pouco mais de cinco anos, já haviam sido digitalizados 350 mil páginas de documentos textuais, 11 mil fotografias e 200 mapas e plantas (LOPES; VALE; VIEIRA; AMORIM *apud* BERTHOLDO, 2010). Vários projetos de digitalização foram realizados no APM - vários em parceria com outras instituições -, entre eles: imagens do acervo fotográfico do APM-preservação e acesso em meio digital; Acervo do DOPS-acesso em meio digital; projeto cooperativo Digitalização da Comissão Construtora da Nova Capital; edição eletrônica da RAPM e preservação e acesso aos acervos das câmaras municipais. A digitalização do citado acervo foi possível por haver previamente instrumentos de pesquisa a respeito deles, assegurando a qualidade da recuperação da informação. Até 2007, a equipe do APM optou pela utilização de sistemas de informação específicos para cada projeto (BERTHOLDO, 2010). Isso gerou um caos em termos de manutenção de tais sistemas. Em 2005, sete deles funcionavam sem nenhuma integração. Ademais, eles foram desenvolvidos por estagiários de Ciência da Computação, que nem sempre documentavam em relatórios os processos de sua elaboração, dificultando ou mesmo tornando impossível a manutenção de tais sistemas.

De acordo com Bertoldo (2010, p. 141), responsável pela empresa que desenvolveu o SIAAPM:

A equipe de implantação dos sistemas, composta na sua maioria por estudantes de graduação e mestrands em Ciência da Computação, optou por uma plataforma de *software* comumente utilizada no final dos anos 1990. Os sistemas de informação foram desenvolvidos na linguagem de programação *Microsoft Visual Basic* e utilizadas as bases de dados do *Microsoft Access*. Foram desenvolvidos sistemas específicos para cada acervo. Apesar de apresentarem características comuns, cada sistema correspondia a uma aplicação isolada. A distribuição era realizada por meio de mídia óptica (CD-ROM ou DVD-ROM), que podia ser utilizada apenas na plataforma *Windows* da *Microsoft*. Cada sistema podia ser distribuído por meio de um conjunto de cinco ou mais discos, contendo o sistema de pesquisa propriamente dito, a base de dados e as imagens digitalizadas dos documentos. O sistema de pesquisa dispunha de busca por palavras-chave e ferramenta de visualização de imagens com recurso de *zoom*. (BERTHOLDO, 2010, p. 141)

Até 2007, os sistemas produzidos foram disponibilizados na sala de consultas do APM, não estando disponíveis na internet. A partir de 2006, buscando atender às políticas públicas de democratização da informação, o APM buscou estudar formas para reimplantar os sistemas e acabou seguindo um caminho próprio. “O novo sistema nascia com um diferencial conceitual: sua elaboração foi pautada em seis princípios” (BERTHOLDO, 2010, p. 143):

- **Acesso remoto:** o sistema deve garantir acesso independentemente da localização geográfica do consulente e ser elaborado em plataforma *web*, permitindo amplo acesso por meio da internet;
- **Plataforma de *software* livre:** a plataforma utilizada como base para a elaboração do sistema deve privilegiar a utilização de *software* livre. A supracitada utilização deve levar em conta desde a linguagem de programação até o sistema gerenciador de banco de dados. A referida medida, além procurar a redução de despesas financeiras na aquisição e licenciamento de *software*, visa minimizar os riscos de obsolescência tecnológica inerente à plataforma de *software* adotada. A utilização de *software* proprietário está mais sujeita ao processo de obsolescência devido ao frequente lançamento de novas versões;
- **Código aberto:** o sistema deve obrigatoriamente ser implementado como uma aplicação de código aberto. Ou seja, o código-fonte deve ser disponibilizado na sua totalidade ao APM. A supracitada medida visa garantir à instituição a condição de manter e ampliar o sistema, independentemente das pessoas ou empresas que realizarem sua manutenção;
- **Infraestrutura compartilhada:** o sistema deve ser implementado na forma de estrutura única de *software*, permitindo que diversos subsistemas possam compartilhar recursos e operar de forma integrada. A aludida medida visa

simplificar o processo de manutenção do *software* uma vez que funcionalidades comuns podem ser implementadas apenas uma vez. Tal estratégia tem sido fortemente utilizada pela indústria de *software* em diversos sistemas. Pode-se destacar em especial o ERP (do inglês *Enterprise resource planning*), que se caracteriza por um conjunto de sistemas integrados destinados ao gerenciamento de processos empresariais;

- **Implementação modular:** o sistema deve ser elaborado como um conjunto de módulos que podem operar de forma integrada e compartilhando infraestrutura comum. Tal modelo de implementação permite que novas funcionalidades possam ser adicionadas ao sistema sem a necessidade de sua reimplementação. Vale destacar que tal princípio se opõe radicalmente ao utilizado anteriormente, no qual cada sistema era implementado como uma aplicação isolada e independente. O modelo planejado considera cada acervo a ser disponibilizado como um novo módulo. Observa-se que, apesar de um módulo poder apresentar características próprias, ainda assim deve preservar a compatibilidade com o núcleo do sistema e os demais módulos;
- **Sistema de pesquisa integrado:** o sistema deve permitir que pesquisas sejam realizadas de forma integrada e simultânea em todos os acervos disponíveis. Busca-se um padrão de uso similar ao das máquinas de busca da internet, nas quais, independentemente da origem da informação, pode-se efetuar pesquisas por palavras-chave. O consulente pode pesquisar simultaneamente por termos em diversos fundos e coleções e receber um conjunto de respostas consolidadas (BERTHOLDO, 2010).

Foi realizada uma migração das bases de dados já existentes para a infraestrutura do SIAAPM, já possuindo instrumentos de pesquisas digitais e boa parte de seu conjunto documental via internet. Atualmente, os seguintes módulos do acervo do APM podem ser acessados (SANTANA, 2010): Guia de Fundos e Coleções, acervo iconográfico, Assembleia Legislativa Provincial e Congresso Mineiro, Câmara de Caeté, Câmara de Mariana, Câmara de Ouro Preto, Câmara de Sabará, Câmara Municipal de Paracatu, Casa dos Contos, Conselho Geral da Província, Documentos Cartográficos, DOPS/MG, Imagens em Movimento, Imigrantes, Jornais Mineiros, Leis Mineiras, Mapas de População, Repartição Especial das Terras Públicas, Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social, Secretaria de Governo da Capitania, Secretaria de Governo da Província, Plataforma Hélio Gravatá e Theses Médicas.

Sobre o Guia de fundos e Coleções, Parrela (2015, p. 69) faz importantes considerações sobre tal instrumento de pesquisa:

O *Guia de Fundos e Coleções do Arquivo Público Mineiro*, publicado em 2006, que teve seu histórico dos fundos e coleções escrito por Ana Maria de Souza e Marina Mesquita Camisasca, só pelo volume – um total de 166 páginas – já demonstra a intenção de maior refinamento da descrição, em comparação com seu antecessor, que era um guia geral da instituição, de 1993, com apenas 35 páginas. Ana Maria de Souza, técnica das mais experientes do Arquivo Público Mineiro, também havia participado do trabalho anterior. Devemos, no entanto, observar que na década de 1990 o APM mantinha uma parceria com o curso de História da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas) e o texto daquele momento é bastante influenciado pelo olhar e interesse histórico de seu parceiro. No texto do *Guia de Fundos e Coleções* de 2006 é possível perceber maior preocupação da equipe em difundir o acervo do APM sob nova perspectiva, que enfatiza o trabalho arquivístico. Na apresentação geral do trabalho, o superintendente do APM alerta para as finalidades do instrumento de pesquisa: ‘O caráter de tal publicação não é meramente informativo, mas também didático, uma vez que a mesma instrui, orienta e auxilia o consulente durante seu processo de pesquisa’. Na apresentação da estrutura do Arquivo Público Mineiro e de suas funções já aparece a referência direta ao compromisso da Diretoria de Arquivos Permanentes em obedecer aos padrões técnicos internacionais e à norma Isad(G). No capítulo ‘Acervo’, o *Guia* de 2006 também inova ao nos oferecer números sobre cada conjunto documental. Na época ele continha aproximadamente um quilômetro e meio de documentos textuais e cerca de 65.000 documentos em outros suportes: fotografias, filmes ou mapas. Também é quantificado o acervo da biblioteca do APM: 10.500 títulos, sendo 2.000 obras raras. O *Guia* estrutura-se em três partes, de acordo com a origem dos documentos: fundos de origem pública, fundos de origem privada ou coleções. (PARRELA, 2015, p. 69)

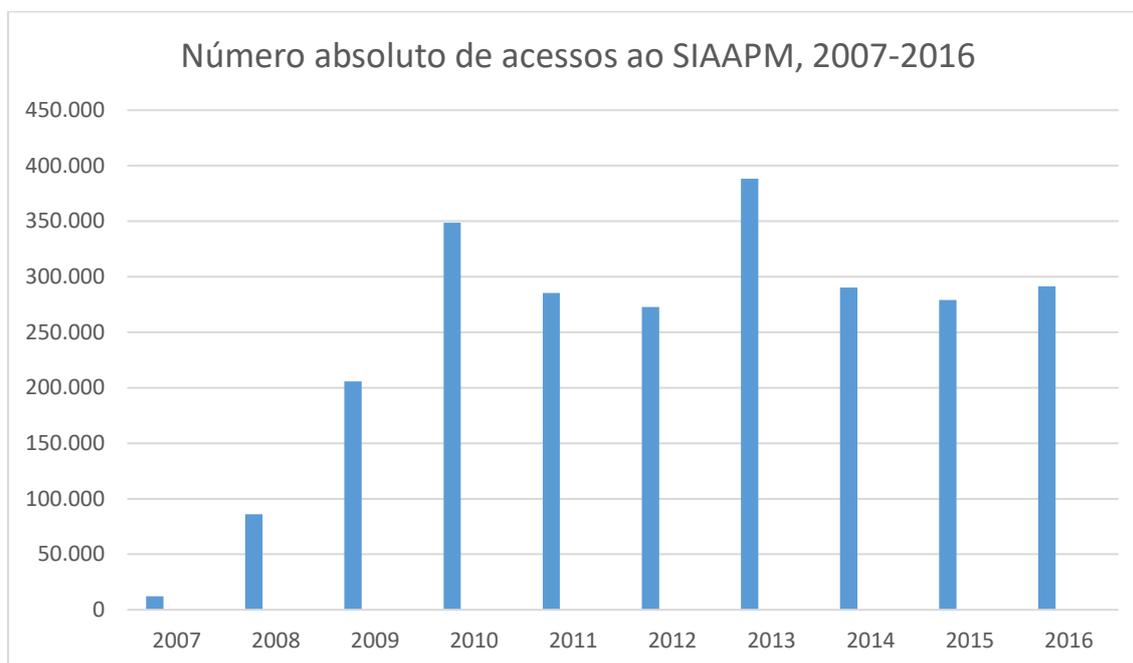
Isso demonstra a preocupação do APM em focar-se em uma boa gestão de documentos para avançar nos programas de difusão do acervo. O guia também informa sobre os inventários existentes, sobre o trabalho de microfilmagem desenvolvido e indicação de outras instituições em que seus instrumentos de pesquisa e microfilme poderiam ser acessados (PARRELLA, 2015).

No quadro abaixo, o número de acessos na primeira década do SIAAPM.

Quadro 3 - Relatório de acesso ao SIAAPM

Ano	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
2007											6586	5427	12.013
2008	6341	5001	2830	11356	8149	5742	5868	6386	9004	9826	8809	6710	86.022
2009	7789	9668	19153	19508	23906	20628	15711	16527	18569	20405	17607	16374	205.845
2010	17701	15731	16450	15098	16764	14074	983	98503	96100	15275	21334	20714	348.727
2011	28384	28753	24045	19225	21777	20986	23925	25625	22688	25687	26341	18016	285.452
2012	19719	26401	2653	21166	18281	17881	16362	22560	26946	27885	27334	21691	272.765
2013	27709	21783	32546	35142	25364	27038	25201	25235	23395	63175	53106	27995	388.229
2014	30703	29289	39117	25460	21776	19887	19974	19971	28449	18642	21436	15473	290.177
2015	5732	12626	15660	103	20720	28834	27510	31383	20066	22648	28536	46228	278.982
2016	33506	23309	27673	29964	30008	22758	19902	21088	21111	25190	20101	16738	291.348
Total													2.459.560

Fonte: Elaborado pela autora com base nos relatórios de acesso ao SIAAPM da Diretoria de Acesso do APM (2019).

Gráfico 1- Acessos ao SIAAPM

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

A grande variação no número de acessos, segundo a Diretoria de Acesso à Informação e Pesquisa, se deve ao fato de em determinados períodos, quando um novo fundo é disponibilizado no sistema (alguns deles de grande impacto, como o de matrícula de imigrantes e do DOPS), ele passa a ser bastante divulgado, despertando a curiosidade dos usuários sobre a documentação. As quedas bruscas se devem a quedas no servidor, que está sob controle de uma empresa terceirizada. O trabalho de difusão, ou a ausência dele, também é um grande influenciador na flutuação de tais números.

A contagem de acesso feita pelo sistema, conta um acesso a cada uma hora. Se um usuário entra no sistema e fica por uma hora é contabilizado um acesso. Se permanecer por mais horas, é contabilizado como vários acessos.

8.2 Publicações do Arquivo Público Mineiro

A mesma lei estadual que determinou a criação do APM, em 1895, estabeleceu também a criação de duas publicações para servirem de ferramentas de registro da história mineira: As Efemérides, publicadas em 1897 pela Imprensa Oficial e a Revista do APM – RAPM, que teve o seu primeiro volume em 1896. A revista circulou até 1913, ficando paralisada por 7 anos, voltando a circular em 1921, 1924, 1927 a 1933 e 1937. Após mais de 30 anos de paralisação, em 1975 voltou a ser editada até 1995.

Já em 1965, o APM deu início a uma série de publicações independentes da RAPM, com o objetivo de divulgar os documentos do seu acervo e contribuir para a

elucidação de fatos relativos à história e à cultura mineira. Entre elas estão o caderno *Escavidão em Minas Gerais*, publicado em 1988, *História da Música nas Irmandades de Vila Rica*, em 1979 e *João Pinheiro – Documentário sobre sua vida*, em 1966.

Em 2005, após 10 anos de ausência, a RAPM voltou a ser editada, com novo projeto gráfico e considerável transformação editorial. Tais alterações foram necessárias para o alinhamento da revista aos padrões atuais de publicação acadêmico-científica. A revista tem um papel importante pois

Em sua nova fase, a revista tem se organizado em dossiês temáticos, que se estruturam em função da difusão de seu acervo e de novos tratamentos dados a alguns fundos ou coleções. Tal conteúdo é enriquecido por entrevistas, seções regulares dedicadas à Arquivologia, à bibliografia sobre Minas Gerais e a resenhas de textos antigo (PARRELA, 2015, p. 69).

O APM é responsável também por uma coleção de cadernos técnicos, da qual fazem parte o Plano de Classificação de Documentos e a Tabela de Temporalidade, além do Manual de Gestão de Documentos. Todos eles importantes ferramentas do programa de Gestão Documental do Governo do Estado de Minas Gerais, que foi implantado em 1996.

Com o apoio da Secretaria de Estado da Cultura o APM lançou, em 2007, a coleção “Tesouros do Arquivo”. Com linha editorial inovadora, voltada à reedição de clássicos da historiografia mineira e à edição de conjuntos documentais pouco conhecidos, a referenciada coleção consolida o comprometimento do APM com a manutenção de um programa regular de publicações que permite a divulgação do seu acervo para um público cada vez mais amplo.

9 QUADRO COMPORTAMENTAL DOS USUÁRIOS

Para a construção de um quadro comportamental dos usuários do APM, foram entrevistadas sete pessoas que já utilizaram os seus serviços ao menos por uma vez. O método utilizado para seleção e localização dos entrevistados foi o “Bola de Neve”, que pode ser descrito como:

Uma forma de amostra não probabilística, que utiliza cadeias de referência. Ou seja, a partir desse tipo específico de amostragem não é possível determinar a probabilidade de seleção de cada participante na pesquisa, mas torna-se útil para estudar determinados grupos difíceis de serem acessados. A execução da amostragem em bola de neve se constrói da seguinte maneira: para o pontapé inicial, lança-se mão de documentos e/ou informantes-chaves, nomeados como sementes, a fim de localizar algumas pessoas com o perfil necessário para a pesquisa, dentro da população geral. Isso acontece porque uma amostra probabilística inicial é impossível ou impraticável, e assim as sementes ajudam o pesquisador a iniciar seus contatos e a tatear o grupo a ser pesquisado. Em seguida, solicita-se que as pessoas indicadas pelas sementes indiquem novos contatos com as características desejadas, a partir de sua própria rede pessoal, e assim sucessivamente e, dessa forma, o quadro de amostragem pode crescer a cada entrevista, caso seja do interesse do pesquisador. (VINUTO, 2014, p.203)

O perfil dos usuários entrevistados apresentou pouca variabilidade sendo composto massivamente por historiadores e um arquivista:

- **Usuário A:** 36 anos, licenciada em história e doutoranda em História;
- **Usuário B:** 25 anos, estudante de história;
- **Usuário C:** 42 anos, historiador, atua na área de patrimônio cultural;
- **Usuário D:** 37 anos, arquivista;
- **Usuário E:** 25 anos, historiador;
- **Usuário F:** 24 anos, historiador;
- **Usuário G:** 57 anos, historiadora e metra em Ciências Sociais, atua na área de patrimônio cultural.

O roteiro das entrevistas está disponível no Apêndice 1. A entrevista foi semiestruturada, sendo que em sua primeira parte procurou-se compreender a relação do sujeito com conceitos como cultura, memória, patrimônio e informação, bem como identificar esses termos como parte de uma construção social, pontuando a influência da família ou de outras pessoas.

Na segunda parte, procurou-se compreender questões específicas sobre o APM durante o processo de pesquisa de cada indivíduo. Trabalhou-se também com a metodologia do incidente crítico que:

Consiste em um conjunto de procedimentos para a coleta de observações diretas do comportamento humano, de modo a facilitar sua utilização potencial na solução de problemas práticos e no desenvolvimento de amplos princípios psicológicos, delineando também procedimentos para a coleta de incidentes observados que apresentem significação especial e para o encontro de critérios sistematicamente definidos. Por incidente entende-se qualquer atividade humana observável que seja suficientemente completa em si mesma para permitir inferências e previsões a respeito da pessoa que executa o ato. Para ser crítico um incidente deve ocorrer em uma situação onde o propósito ou intenção do ato pareça razoavelmente claro ao observador e onde suas consequências sejam suficientemente definidas para deixar poucas dúvidas no que se refere aos seus efeitos. (FLANAGA, 1973, p. 99).

Na última questão apresentada, foi solicitado a cada usuário que ele contasse uma experiência de pesquisa no APM, a fim de pontuar de maneira mais clara e objetiva todo o processo de pesquisa ou de busca de informação na instituição. A supracitada análise buscou esclarecer o máximo possível o comportamento no momento em que o usuário vai buscar uma informação em Arquivo Público, seja de forma presencial ou remota.

Por meio da análise de conteúdo, fundamentado em BARDIN (2011) foram criadas categorias para que fosse possível identificar de maneira mais profunda os dados coletados:

1. Construção dos conceitos de cultura, memória e patrimônio;
2. Informação e sujeito;
3. Condições socioeconômicas e acesso;
4. Instituições culturais e sujeito;
5. Instituições culturais sociedade;
6. Arquivo e sujeito;
7. Arquivo e sociedade;
8. Serviços considerados necessários em um Arquivo Público;
9. O Arquivo Público Mineiro;
 - 9.1 Divulgação do APM;
 - 9.2 Motivação para realização da pesquisa no APM;
 - 9.3 Dificuldades e pontos positivos encontrados durante o processo de pesquisa;
 - 9.4 O SIAAPM;

9.5 Qualidade do atendimento;

9.6 Satisfação no resultado final da pesquisa.

Além das entrevistas realizadas com os usuários, foram utilizadas, como fonte para análise comparativa dos dados, informações fornecidas por meio de entrevista semiestruturada com a Diretoria de Acesso à Informação e Pesquisa e pela Diretoria de Arquivo Permanente do APM.

Foi realizada também análise documental dos dados dos registros feitos pelo APM disponíveis no Anexo I.

9.1 Categorias

9.1.1 Construção dos conceitos de cultura, memória e patrimônio

A análise feita na referenciada categoria não visa conceituar esses três termos, mas avaliar a contribuição de tais elementos no processo de definição social usuários de arquivos públicos, partindo do interacionismo simbólico de Blumer, que estabelece que:

os seres humanos agem em relação ao mundo fundamentando-se nos significados que, assim, tal lhes oferece. Tais elementos abrangem tudo o que é possível ao homem observar em seu universo-objetos físicos, como árvores ou cadeiras; outras pessoas, como mães ou balconista de loja; categorias de seres humanos, como amigos ou inimigos; instituições, como escolas ou governo; ideais norteadores, como independência individual ou honestidade; atividades alheias, como ordens e solicitações de outrem-além das situações com que o indivíduo se depara em seu dia-a-dia. A segunda premissa consiste no fato de os significados de tais elementos serem provenientes da ou provocados pela interação social que se mantém com as demais pessoas. A terceira premissa reza que tais significados são manipulados por um processo interpretativo (e por tais modificados) utilizado pela pessoa ao se relacionar com os elementos que entra em contato (BLUMER, 1977, p. 119).

É importante, portanto, identificar os conceitos na fala dos usuários. Em nossa pesquisa, exploramos os conceitos relativos à cultura, memória e patrimônio, os associando a processos de socialização.

Na obra *Les héritiers* de Bourdieu e Passeron (1964), defende-se que a valorização de tais conceitos decorre da influência de formas de socialização, como as que ocorrem na família e na escola. O **Usuário A** cursa Doutorado em História e estabelece uma clara relação entre valorização do patrimônio e vida familiar:

Minha primeira relação com a ideia de patrimônio e cultura foi familiar, porque minha família materna é de Ouro Preto, então você vive num mundo que gira em torno de um patrimônio cultural e um patrimônio cultural nacional, enfim, que é uma cidade movimentada por turistas. Então, desde criança, eu tive um pouco de contato mais com tal mundo da cultura e do patrimônio. E depois pela educação da graduação. (FONTE??)

De maneira geral, Bordieu (1964) valoriza em suas obras o peso simbólico e o lugar proeminente da cultura nos processos de hierarquização e diferenciação social, sendo a referenciada última dimensão predominante. Outro famoso estudo foi realizado por Clérc (1970) em 1963, no qual o autor se debruçou sobre a análise do nível intelectual de crianças em idade escolar, relacionando diretamente os fatores familiares ao sucesso escolar. A supracitada pesquisa demonstrou que o ambiente familiar pode influenciar de diversas maneiras as possibilidades de sucesso escolar, seja durante o ano escolar, quando a criança frequenta a escola elementar, seja durante a escolaridade anterior, seja ainda na pequena infância (CUNHA, 2007). Tal pesquisa envolveu 1.096 famílias nos anos de 1962 e 1963, antecipa de certa forma a temática que seria vertiginosa na obra de Bourdieu e Passeron (1964), qual seja, a transmissão laboriosa do capital cultural pelas famílias das classes dominantes e a legitimação do mencionado capital pela escola. O papel da família nos trajetos bem-sucedidos das crianças matriculadas no *Sixième* levou Clérc (1970) a afirmar que não é simplesmente a intervenção na vida escolar dos filhos que é a causa do sucesso escolar, mas a qualidade de tal intervenção, sua riqueza, que pode ir de um simples controle disciplinar a um verdadeiro preceptorado (CUNHA, 2007).

Uma vez mais, o **Usuário A** confirma a importância da referenciada dimensão em sua trajetória intelectual:

Meu pai era Vendedor de livros, (risos) então a leitura para mim foi muito importante e, a partir da leitura, eu fui me interessando por História, e conhecer a minha história, da minha família, e aí a relação com o patrimônio veio um pouco disso.

[...] O meu bisavô tinha uma atuação em Ouro Preto, no carnaval. Ele fundou um dos primeiros blocos de carnaval e era atuante na área cultural de certa forma. E a minha família foi guardando muita informação, recorte, conta história, muita fotografia antiga, fotografia de festas, de lugares, e isso sempre foi-me passado, cartas. Então, foi me despertando o interesse no aludido sentido de conhecer os lugares que... por exemplo, hoje tem uma escola que foi um parque que ele fundou, tem uma praça em homenagem a ele. Então, tal interesse em ir percorrendo esses lugares e a família foi me despertando um pouco para a História também, com a relação de memória, identidade.. [...].

Bourdieu e Passeron enfatizam que o sucesso escolar não é uma questão de “dom”, mas, sim, de orientação precoce que emana do meio familiar (BOURDIEU; PASSERON, 1964, p. 26). De acordo com os autores, a ação do meio familiar sobre o

sucesso escolar parece quase exclusivamente cultural, uma vez que a proporção de “bons alunos” parece aumentar com a renda e o nível do diploma do pai. As duas instâncias, quando conjugadas, permitem aos pais não somente intervir com competência na escolaridade dos filhos, mas influenciar no desenvolvimento do aluno por meio do ambiente familiar, e notadamente as conversas e os diálogos entretidos entre pais e filhos. Antes, é uma ação direta dos hábitos culturais familiares e as disposições herdadas do meio de origem que são reforçadas pela lógica escolar. A escola afigura-se como a instituição por excelência que trabalha para consagrar os favorecidos (CUNHA, 2007).

Os entrevistados parecem ter plena consciência da maior importância da família do que da escola, no desenvolvimento de sensibilidade cultural frente aos conceitos cultura memória e patrimônio. Eis o que afirma o **Usuário C**, Historiador e profissional na área de patrimônio:

Nó, você está falando da minha vida inteira, a minha vida praticamente é pensar isso. Bom, são três conceitos que permeiam a minha vida desde o ponto de vista profissional, como Historiador, como Professor de Memória e Patrimônio, como Agente Cultural, profissional de museu. E até mesmo questões mais íntimas e dentro de casa porque são pessoas que foram formativas para mim e permanecem, como colecionador de livro, colecionador de obra de arte, como sei lá pessoa envolvida com a área, com a família completamente envolvida na área da cultura – meu irmão é Produtor Cultural, por exemplo. Então, a relação é a mais íntima possível.

Mais ainda:

Bom, de cultura desde pequeno. Na verdade, é algo que vem de dois lados: a família do meu pai e a família da minha mãe. A família do meu pai é até mais fácil de falar, porque meu avô era advogado, mas um colecionador de livro, leitor inveterado, o que ele me dava de presente a vida inteira foi livro, que ele sabia que eu gostava e incentivava isso. Meu avô paterno. O irmão dele, Professor da UFMG, depois foi Reitor de uma universidade de São Paulo, Escritor. Então, a família do lado dele sempre teve muito tal elemento presente. Na casa da minha mãe era a cultura. Um lado bem acadêmico, da literatura, e o da minha mãe é cultura. Uma casa que todas as mulheres eram formadas, tiveram formação artística – na música, na pintura. Meu avô materno era estudioso de letras, apesar de não ter formação acadêmica, ele escrita para revistas de linguística, umas coisas assim, e tinha coleção gigantesca de livros e discos de ópera. A vida da casa era a vida de música. Então eu fui criado dentro de tais dois ambientes. A cultura fazia parte da vida familiar [...].Então, desde o ponto de vista da vivência do patrimônio, a gente sempre... turismo familiar, sempre foi turismo para cidades históricas, cidades com patrimônio, nunca foi aquela coisa muito assim ‘ah, vamos para a praia’, ‘ah, vamos para o shopping’. Não. Era um tipo de relação em que a gente visitava era museu, cidade antiga, pontos patrimoniais, que eu não sabia dar o nome, mas era a vivência da gente, nossa, familiar. Então, na verdade, acho que até minhas escolhas profissionais são decorrência dessa construção de indivíduo mesmo.

Clérc (1970) chama de “volume cultural” o nível de escolaridade dos pais e a influência que tal fator pode ter no desenvolvimento dos filhos. Da referenciada forma, conclui-se que o ensino regular nas escolas, o contato com elementos ligados a cultura, memória e patrimônio são muito importantes para o desenvolvimento de habilidades e competências, porém a herança familiar aquilo que é passado e reforçado pela família acabam por influenciá-los de maneira mais direta.

A influência da escola, porém, não é negada. O **Usuário B**, estudante de História, afirma em relação a sua experiência escolar:

Principalmente, depois que eu entrei no curso de História, que eu comecei a observar – sempre gostei muito de História da Arte – comecei a fazer algumas conexões. Mas na escola, por exemplo, durante o Ensino Fundamental, eu lembro que a minha escola trabalhou também esses conceitos. Por exemplo, uma Professora pediu para a gente fazer um trabalho em cemitérios das cidades, em praças da cidade, lugares de memória, história oral... tudo isso vai tendo uma bagagem, vai juntando uma bagagem na gente. Então, ao longo da minha vida, eu sempre fui mais sensível a essas áreas, mas agora está mais forte ainda.

Contudo, mesmo no aludido caso a valorização da escola é subordinada à origem familiar, que, por sinal, possibilita a boa formação educacional:

Eu venho de uma classe privilegiada, então eu sempre tive acesso muito fácil a isso: poder viajar para conhecer museus... enfim, essa questão mesmo que eu estou te falando de comprar revista, comprar livros. Na minha casa tem uma biblioteca – na casa dos meus pais – então sempre foi mais fácil para mim.

[...]Sim. Eu tenho uma tia que é Historiadora, irmã do meu pai. Ela é Coordenadora do curso de História, hoje, na PUC. Eu tenho uma prima também, que é a filha dela, que fez História. Então a gente sempre trocou muita figurinha sim. E sempre tem aquelas pessoas da família que incentiva: dá um livro de aniversário [...].

Eis, portanto, a primeira dimensão a ser considerada em relação aos usuários de arquivo público. Como a referenciada instituição não é voltada ao entretenimento, à cultura de massa, e pressupõe habilidades especiais, assim como a compreensão de conceitos nem sempre valorizados na vida escolar, o número de usuários da referenciada instituição tende a ser relativamente restrito. O **Usuário G** é historiador e atua na área de patrimônio cultural, inclusive reconhece a referenciada dimensão:

Essa relação eu acho que tem uma parte que vem de... aí eu acho que é uma coisa até se você pegar o Bourdieu mesmo, que é essa questão do capital cultural, que você tem essa coisa que é um legado familiar que te passa. Eu tive a sorte ou sei lá o quê de ter nascido em uma família de um lado que eram artistas – artistas e assim... falido... toda assim. E do outro lado uma família que era uma classe média, mas que tinha herdeiros na

área de História, principalmente, e com uma ligação muito grande na área de patrimônio.

Fica evidente, portanto, o peso que o legado da família tem na perpetuação de uma herança cultural, influenciando de sobremaneira o comportamento do indivíduo em seu processo de aprendizagem.

9.1.2 Informação e sujeito

O conceito de informação utilizado no cotidiano é sempre no sentido de conhecimento comunicado, desempenhando um papel central na sociedade contemporânea. É lugar comum também considerar a informação como condição básica para o desenvolvimento humano e social. E deve-se considerar, ainda, que o impacto das tecnologias da informação e comunicação tornou o conceito ainda mais controvertido (CAPURRO, 2007). Percebe-se essas contradições no relato do **usuário A**, que cursa doutorado em História:

Eu acredito que...eu tive um bom acesso à informação, apesar de vir de uma família com poucos recursos para estudar, enfim, mas eu sempre tive acesso a livro, quando possível, logo no início da popularização do computador, eu tive acesso ao computador, à internet. Já acesso à cultura, por exemplo, frequentar museu e o próprio arquivo foi mediante a graduação mesmo, eu não tinha tal contato com o universo cultural tão próximo, além de Ouro Preto. Fora de Ouro Preto não, eu fui ter só na graduação mesmo.

O **usuário B**, estudante de história também compreende a informação como conceito essencial para o desenvolvimento humano e social, inserido, portanto, em um contexto coletivo:

Sim. Eu me considero privilegiada por ter estudado...tido acesso a escolas particulares, escolas muito boas, e ter acesso à internet – que é coisa que a gente pensa que todo mundo tem hoje em dia, mas não é, ainda tem muita gente que não tem acesso, poder ler uma revista, ler um jornal, poder ter acesso a tal tipo de coisa. Então eu me considero sim.

Quando falamos de informação, é preciso também considerar uma avaliação sobre diferentes perspectivas a fim de determinar, em um contexto particular, o que está sendo considerado como informativo. Braman (1989) destaca que se deve considerar a informação como uma força constitutiva na sociedade. O **usuário C**, Historiador e profissional na área de patrimônio demonstra a compreensão da existência das diferentes perspectivas em Informação:

Bom, aí vamos pensar do ponto de vista do senso comum, informação do senso comum. Eu sempre senti que tal envolvimento cultural me fornecia informações que outras pessoas não tinham [...] Do ponto de vista da informação como um conceito acadêmico, é um conceito que chegou para mim já até relativamente bem tarde – meio tarde assim final da graduação, início de mestrado, quando eu tive o desafio de trabalhar em arquivo, que eu tive uma experiência curta com documentação, e aí que eu tive que aprender e descobrir o conceito.

É interessante notar que cada usuário, em sua respectiva fala, destaca o significado de informação em sua vida. Fato, assim, tal que vai ao encontro da teoria do Significado de Wittgenstein (1958), que enfatiza justamente o aspecto de como as pessoas empregam cada termo, sendo que o uso real dos termos pode ser diferente das suas definições mais formais, demonstrando um conflito entre as definições científicas explícitas e as definições implícitas de uso comum. Como pode ser identificado no relato do **usuário E**, historiador:

É interessante. Acesso à informação, sim, porque, até pelo fato de ter 25 anos, a partir dos 10, 11 anos eu já entrei na fase da geração da internet [...]. Mas a questão da criticidade em relação a essa informação que me é fornecida, ela veio também com a graduação.

O **usuário F**, também Historiador, vê uma relação entre a informação e construção de uma capacidade crítica dentro da escola:

[...] porque essa professora que eu comentei, no Fundamental, ela já instigava muito os alunos a serem crítico com tudo que tinha informação 'olha, você vê isso na televisão, mas seja um pouco mais crítico [...].

Deve-se considerar também para a referenciada análise que informação é o que é informático para uma determinada pessoas, e o que é informativo depende das necessidades interpretativas e habilidades de cada indivíduo. Capurro (1978), por exemplo, apresenta um resumo sobre as raízes latinas e gregas do termo informação:

O Thesaurus Language Latinae (1900) dá referências detalhadas dos usos em latim de informação e informo desde Virgílio[70-19 A.C.) até o século VIII. Existem dois contextos básicos, a saber, um tangível (corporaliter) e um intangível (incorporaliter). O prefixo in pode ter o significado de negação como em informis ou informitas, mas, em nosso caso, ele fortalece o ato de dar forma a alguma coisa, como nos versos de Virgílio sobre Vulcano e os Cíclopes produzindo (informatum) flechas de raios para Zeus{Eneida , 42) ou um enorme escudo para Enéas (Eneida , 447). Referências anteriores ao uso de informo estão localizadas em um contexto biológico, por exemplo, em Varro (116-27 d.C.) que descreve como um feto está sendo informado (informatur) pela cabeça e coluna vertebral. O contexto intangível ou espiritual diz respeito a usos morais pedagógicos desde o II século d.C. e

revelam não apenas a influência do cristianismo, mas, em muitos casos, também uma referência explícita a filosofia grega, particularmente a Platão e Aristóteles. Muitas palavras gregas foram traduzidas por *informatio* ou *informo*, como *Hypotyposis* (que significa modelo, especialmente em um contexto moral) e *prolepsis* (representação), mas a maioria dos usos de nível mais elevado são explicitamente relacionados a *eidos*, *idea*, *typos* e *morphe*; isto é, a conceitos-chave da ontologia e epistemologia gregas. Várias referências existem para o uso de *informo* tanto no contexto biológico como no pedagógico e moral (CAPURRO; HJORLAND, 1978, p. 72).

A informação é um conceito amplo e interdisciplinar. Há ainda um amplo debate filosófico que diz que o conceito deveria remeter ao processo de conhecimento, incluindo, como condição necessária, um conhecedor humano, ou no mínimo, um sistema interpretativo e até mesmo a exclusão dos estados mentais e as intenções relacionadas aos usuários. O **usuário D**, Arquivista, demonstra ter conhecimento da amplitude desse conceito e de suas várias perspectivas, mesmo considerando que tal contato foi tardio, por ter se dado a partir de seu ingresso na Universidade: “Toda a referenciada questão de informação, o valor da informação, como ela se iniciou, todas essas questões eu tive contato dentro da universidade”

Dentro das ciências humanas e sociais, Qvortrup (1993) entende a informação como uma mudança no mundo externo, “uma diferença que faz diferença”. Destacando a mudança que um certo dado pode trazer a um indivíduo. Algo ligado aos processos cognitivos e que não são passíveis de uma medição, permitindo uma classificação de qual sujeito é mais ou menos informado, ou até mesmo na classificação do que é informativo ou menos informativo, pois depende da necessidade de cada indivíduo em um determinado momento. O **usuário G**, Historiador, confirma tal afirmação dizendo que:

Eu acho que isso é muito relativo, porque depende da área que você fala, porque eu posso ser muito bem informada em ciências humanas, ciências políticas, mas de ciências exatas eu não sei nada. Eu sei que existe um tal de um teorema número 5, que o pessoal está brigando aí, eu não tenho a mínima ideia o quê que signifique isso.

Da referenciada forma a análise das respostas dos usuários entrevistados na referenciada categoria foi feita baseada exclusivamente a partir da perspectiva que cada um apresentou sobre se considerar um sujeito que teve acesso à informação e domínio sobre a referenciada informação.

Uma dimensão a ser considerada, portanto, na referenciada categoria é o fato de que os usuários possuem compreensão do que é Informação, mesmo que por vezes exista uma confusão entre o que é senso comum e o que é descrito pela ciência. A confusão também se dá em relação ao uso das tecnologias e mídias sociais, que ora são vistas como meios de propagação da informação, ora como a informação em seu estado bruto pronta

para ser consumida. O conceito apresentado por Qvortrup (1993), que entende a informação considerando as mudanças internas, como algo capaz de fazer a diferença, fica explícito em grande parte dos relatos, quando é lembrado o fator crítico que cada indivíduo deve ter ao que é “informado”.

9.1.3 Condições socioeconômicas e acesso:

A supracitada categoria tem como objetivo analisar a perspectiva dos usuários entrevistados se há uma relação a ser estabelecida entre as condições socioeconômicas dos indivíduos e acesso aos espaços culturais e educacionais. No caso brasileiro, Arantes (1984) destaca que os aspectos técnicos têm sido privilegiados nas discussões sobre patrimônio, esquecendo, por vezes, o seu sentido político mais amplo. Como resultado disso, o país ainda hoje carrega uma herança agrária e escravista da nossa cultura, valorizando a cultura da elite representada pelos colonizadores europeus, o que torna o nosso patrimônio distante para a maioria da população, e questiona a permanente valorização de um padrão de cultura que insiste em manter a população distante de uma apreensão plural e democrática da realidade social que nos envolve.

Para melhor compreensão da referenciada hegemonia social emanada de uma determinada classe econômica e suas influências no acesso aos bens culturais, recorre-se novamente a Bourdieu. Em um trabalho de análise sobre as obras de Bourdieu, Almeida (2007, p. 47) destaca que:

Convém ressaltar que os sistemas simbólicos dominantes ou legítimos numa dada configuração social são aqueles construídos e operados pelos grupos que conseguiram se colocar em posição dominante. A cultura torna-se, então, dominante porque é a cultura dos grupos dominantes, e não porque carrega em si algum elemento que a torne superior. De tal forma, para Bourdieu, não há nenhum elemento objetivo que diga que uma cultura é superior às outras, mas sim os valores tácitos atribuídos por certos grupos em posição dominante numa dada configuração social é que fazem dela a cultura legítima.

E tal valores tácitos atribuídos estão arraigados de maneira tão profundas em nosso meio social, que sem perceber continuamos a legitimar e valorizar a cultura elitizada, sendo por vezes colocada como grande objeto de desejo e diferenciação social. A violência cultural vem junto com o processo de colonização, que também trouxe consigo a tensão da disputa entre grupos para a legitimação de um capital cultural.

A cultura aparece como um bem que pode sancionar a condição de herdeiros, uma vez que o acesso à cultura e a aquisição de tal entre os grupos sociais distintos conferem aos mais privilegiados um poder real e simbólico que os habilita a apresentar não

somente os melhores desempenhos escolares, como também uma relação de naturalidade e de intimidade com as práticas sociais e culturais mais valorizadas socialmente (SETTON, 2005, p. 80-81).

Segundo Almeida (2007):

A desigual distribuição do mencionado recurso raro (capital cultural) estimula ainda mais o conflito pela posse desse bem, o que denuncia o constante jogo de dominação de um grupo sobre o outro para manter estrategicamente a estrutura simbólica reconhecida e legitimamente aceita por todos. Assim, a noção de 'capital cultural', para se tornar operacional, exige dispositivos que arbitrem e definam a cultura de um determinado grupo como a cultura legítima e que se constituam como instância de validação da posse dessa (ou do pertencimento a essa) cultura, emitindo indicadores, na forma ou não de certificados, que dão entrada às posições reservadas àqueles que detêm essa cultura. (ALMEIDA, 2007, p. 50).

Bourdieu também faz uma aproximação ao conceito de aculturação, discutido por Herskovits e Mead (1938), em que versavam sobre as relações raciais de comunidades negras e indígenas com os colonizadores. Mas a referenciada aproximação foi no sentido de fazer uma crítica, e concordando apenas com o caráter descontínuo da aculturação e compreendendo o termo como algo tangível apenas no sentido de detectar ou determinar a transformação em todos os envolvidos e não apenas de maneira unilateral, proveniente de um "choque de culturas distintas". O termo "choque de civilizações" era, então, designado por Bourdieu para assinalar o confronto entre dois sistemas sociais fechados em relações assimétricas de poder material e simbólico (ALMEIDA, 2007).

As diferenças socioeconômicas destacam principalmente o fato de que:

A posse desse 'capital' permitiria o acesso a percursos escolares marcados pelo sucesso e pela distinção, legitimando, pela via da escola, um 'patrimônio' familiar – a cultura – transmitido por herança às futuras gerações entre famílias de classe social favorecida. As análises de Bourdieu e Passeron (1964) sobre, assim, tal conceito contribuíram para a superação da ideia naturalizada pelo senso comum, que atribuía às classes sociais favorecidas certa 'intimidade' com a cultura escolar (familiarização insensível) e que prescindiria de qualquer atitude laboriosa. Seria então o 'dom' ou 'as aptidões naturais e predisposições' que fariam a mediação para a aquisição de uma cultura legítima, valorizada pela classe dominante (ALMEIDA, 2007, p. 51).

Assim, segundo as análises de Bourdieu e Passeron (1964), os estudantes de origem social mais favorecida são aqueles que mais se beneficiam da cultura escolar porquanto sabem jogar as regras do jogo. O que não quer dizer que as classes populares não irão conseguir ter acesso aos espaços que socialmente e culturalmente lhe são negados. Fato relatado pelo **usuário C**:

[...] Não consigo ser determinista. Eu percebo que uma condição social... que eu cresci numa família financeiramente tranquila, que tinha acesso a uma série de coisas que outras pessoas não têm, isso facilitava o acesso a determinadas coisas que outras pessoas teriam que fazer um esforço enorme para chegar àquele ponto. Mas pessoas... eu convivi em escola... eu estudei em uma escola de elite em Belo Horizonte, não tem como esconder isso. As pessoas que tinham mais condições sócio-econômicas para alcançar determinado tipo de formação, não necessariamente tinham. Na verdade, hoje eu percebo, continuando o contato com eles, que pessoas de outros estratos sociais tinham muito mais interesse e acesso, mesmo que seja batalhando, do que essas pessoas. Então eu acho que é muito perigoso pensar do ponto de vista apenas econômico e financeiro de acesso, porque existe um quesito que foge a isso tudo, que é vontade. Interesse, vontade, aptidão, gosto e outras coisas que fazem com que a pessoa possa ir atrás de tais elementos [...].

E ainda pelo **usuário F**, Historiador:

[...] Eu acho que...eu percebi muito bem, quando eu entrei na universidade, que minhas colegas que tinham um passado em que os pais levavam a museus, que pagavam viagens para elas conhecerem outros lugares, que incentivava a ler, essas coisas, tinha outro contexto intelectual um pouco melhor, no aludido sentido. Mas também assim, eu sempre corri muito atrás, eu sabia que eu não tinha tantas condições, mas eu corri atrás [...].

As classes populares necessitam de maior esforço para aceder a uma cultura escolar canônica. As classes médias também necessitam de um certo esforço, mas tem o privilégio e a liberdade de se entregarem de maneira mais confortável à referenciada aventura do conhecimento, por serem detentores de uma estabilidade no seu passado e no seu presente e pode se dar à elegância do desprendimento e assumir riscos da virtude (BOURDIEU; PASSERON, 1964, p. 39). Afirmação comprovada no relato do **usuário A**, doutorando em História:

[...] Capital cultural conta muito. Hoje a minha família não tem recursos, mas nessa época da minha vó para trás, eles tinham bastante recurso financeiro e tinha uma atuação na sociedade ali local [...].Em Belo Horizonte, como eu te falei, eu não tinha acesso, porque aí a condição era outra. A gente não tinha como acessar muito esses instrumentos culturais, esses lugares, pela lógica financeira, tipo ir, pagar, frequentar e tal, mas o incentivo estava presente [...].

E segue com o relato do **usuário B**, estudante de História: “Eu acho que isso tem a ver com a formação do capital cultural da pessoa. Se a pessoa tem mais possibilidade financeira, logo ela vai poder buscar mais, ter mais liberdade [...]”.

A cultura da elite é muito próxima da cultura escolar e, portanto, todos os espaços e elementos culturais e educacionais são tidos como algo natural em seu cotidiano, não exigindo esforços para adaptação. A familiaridade com tudo que lhe é dado faz com que os indivíduos de tal grupo estejam sempre à frente, vivendo tudo como se fosse um “dom”.

Todavia, o grau de adesão ao jogo intelectual e aos valores que ele engaja não são jamais independentes da origem social (ALMEIDA, 2007, p. 51). Conclusão observada no relato do **usuário E**, Historiador:

Eu acho que influencia, porque a condição da família do meu pai é diferente da minha mãe. A valorização do patrimônio, por exemplo, vista da família da minha mãe é muito maior. Até pelo fato de ter crescido numa cidade como Juiz de Fora, de ter tido uma estrutura diferente. Então isso, na minha visão, influencia sim, e influencia bastante.

Perspectiva também confirmada pelo **usuário G**, Historiador: “[...] desde cedo eu tive esta vivência com patrimônio. E, de uma certa forma, eu acho que sim... as condições financeiras influenciam”.

Bourdieu e Passeron (1964) finalizam a obra *Les héritiers* propondo o que eles chamam de “Pedagogia Racional”, uma maneira de neutralizar, desde a escola maternal à universidade, a ação dos fatores de desigualdade cultural. Para os autores, a vontade política de oferecer a todos chances iguais diante do ensino não poderia vir a reboque das desigualdades reais. O oferecimento de oportunidades iguais só é possível se houver correções sociais importantes. Essas correções são complexas pois necessitam de ações que legitimem e valorizem o capital cultural de cada indivíduo e do meio em que vive. No aludido sentido, observa-se no relato do **usuário D**, Arquivista, uma lacuna em relação à referenciada falta de equilíbrio e da necessidade de se nomear os conceitos, fornecendo assim, ferramentas necessárias para corrigir tal desequilíbrio cultural:

[...] mas é como eu já te disse anteriormente: não que eu não tivesse alguma informação dentro de casa, não que eu não tivesse acesso a um pouco de cultura, um pouco disso ou um pouco daquilo, mas eu nunca fui levada a acreditar que isso tinha um nome, que isso era uma coisa importante para o meu dia a dia. As coisas iam acontecendo e elas não eram nomeadas, nunca ninguém me falou sobre isso.

Todos os usuários entrevistados consideram que as condições socioeconômicas influenciam diretamente no acesso aos espaços e bens culturais, porém é destacado outros fatores importantes para tal acesso, como o esforço individual e auxílio de terceiros, geralmente professores, elementos ligados à escola e ao processo de aprendizagem. Percebe-se que os indivíduos que herdaram o capital cultural de suas famílias experimentaram vivências mais livres e naturais com os conceitos de cultura, informação, memória e patrimônio do que aqueles que tiveram que buscar fora de seu círculo familiar tais vivências. A percepção tardia de uma desvantagem na referenciada corrida pelo conhecimento, comprova também a sensação de eterna desvantagem das classes menos favorecidas apontada por Bourdieu e Passeron (1964).

Constata-se, dessa forma, que os condicionamentos sociais, econômicos e culturais de usuários de arquivos públicos são múltiplos e tendem a impor restrições.

9.1.4 Instituições Culturais e Sujeito; Instituições culturais e Sociedade; Arquivo e Sujeito, Arquivo e Sociedade

As categorias “Instituições culturais e sujeito”, “Instituições culturais e sociedade”, “Arquivo e Sujeito” e “Arquivo e Sociedade” têm como objetivo compreender como se dá a relação pessoal de cada usuário entrevistado com os espaços culturais de maneira geral e com os arquivos, em particular; bem como veem a atuação dessas instituições diante da sociedade. As temáticas abordadas nas quatro categorias estão intrinsecamente relacionadas e por isso foram analisadas de forma conjunta.

O processo de abertura de arquivos, museus e bibliotecas tem um marco importante na Revolução Francesa (1789-1799), a partir principalmente do seu segundo ano, quando foi editada a Lei de 7 Messidor, que garantia a todo e qualquer cidadão acesso aos documentos públicos. Ketelaar (2007) salienta que a Revolução Francesa, apesar de estabelecer a patrimonialização e a nacionalização dos acervos documentais públicos e privados, não reconheceu os arquivos como patrimônio cultural.

A Lei de 25 de junho de 1794 também estabeleceu a distinção entre os documentos relativos ao domínio nacional e à ordem judicial e aqueles relativos à história, à ciência e às artes (MIRANDA, 2011). Dessa maneira museus e bibliotecas também passaram por um processo de abertura, que naquele momento ainda estava longe dos ideais que vislumbramos hoje de um acesso universalizado. Tal processo de democratização da cultura e da informação é algo que perdura até os dias atuais, mas tem na Revolução Francesa um marco inicial buscando levar ao povo algo que até então era privilégio de reis.

Os arquivos, os museus e bibliotecas nascem, portanto, com uma força de herança cultural e de representação nacional sendo instituições reconhecidas como guardiãs de documentos, de registros do conhecimento, potencialmente úteis para a história e memória de um povo (COSTA, 2011). Tal reconhecimento pode ser confirmado no relato do **usuário A**, doutorando em História:

Eu compreendo o arquivo público não só como o lugar de guarda oficial, um dispositivo do governo, mas sim um lugar que tem que ter uma atuação para a sociedade, porque é um lugar também de construção da memória [...]. o arquivo também tem um papel nisso, fazer com que a sociedade participe ali dentro, conheça o que tem ali dentro. Preservar essa memória. Dar suporte para a construção dessas narrativas [...].

Sobre a valorização do documento de arquivo, sob a perspectiva do seu valor histórico, o **usuário C**, Historiador, faz uma observação sobre o impacto disso no APM:

Mas eu acho que ele [o APM] é uma instituição que se coloca como quase que um braço do Estado, naquele sentido de repartição pública. As pessoas não vão frequentar e não vão gostar enquanto não perceberem que ali é uma instituição cultural. Ele [o APM] se apresenta muito pouco como instituição cultural e muito como repartição, no meu ponto de vista.

Napolitano (2015) traz para a discussão diversos atores sociais, individuais e coletivos que estão envolvidos no processo de construção da memória e classifica as instituições culturais como associações, museus e arquivos, como atores atuantes e necessários para a preservação da memória, desempenhando um papel tão importante quanto as mídias impressas e digitais, as instituições políticas-ideológicas e as associações de classe, o campo artístico, as universidades e os movimentos sociais e culturais. Essas instituições são, portanto, componentes essenciais na construção de uma identidade individual e coletiva. Jardim (1999), por sua vez, destaca a ascensão e queda dos arquivos que foram resultado, na América Latina, dos processos de independência e, assim como no caso francês, vem com a missão de custodiar a memória nacional. O autor relata que, após o início do século XX, essas instituições, no caso da América Latina, foram periféricas na administração pública, sendo incapazes de fornecer informações suficientes para a tomada de decisão e de responder aos anseios da sociedade como um todo.

No plano teórico, arquivos, bibliotecas e museus assumem um papel importantíssimo para a construção e valorização de uma nação, mas no plano prático são tratadas pelo Estado como setores de pouca importância (JARDIM,1999). O **usuário C**, Historiador externaliza a preocupação com a referenciada precarização:

Eu acho que, por exemplo, os museus, ou bibliotecas, desempenham um papel muito aquém daqueles para os quais eles foram planejados. Seja por falta de recurso, por falta de planejamento, mas uma das coisas que eu acho que é principal, por falta de interesse de quem está lá dentro.

Esse testemunho mostra a importância do estudo de usuários, caso as instituições arquivísticas públicas queiram ser reconhecidas pela sociedade civil. Ao não comunicarem suas funções com clareza, tais instituições criam falsas expectativas junto a seu público efetivo e potencial.

Jardim (1999) destaca, ainda, a importância do livre fluxo de informação entre Estado e Sociedade civil para a construção da democracia e deve diminuir os custos de suas atividades para o cidadão. A transparência e a opacidade no caso dos arquivos são determinantes para avaliar o nível de evolução e de estabilidade de um governo democrático. Portanto, o Estado tem importante papel no processo de estabelecimento de um vínculo dessas instituições com a sociedade. A supracitada responsabilidade do Estado

pode ser confirmada no relato do **usuário D**, Arquivista, que vê a necessidade da criação de políticas contínuas para o estabelecimento de tais vínculos sociais:

Eu acho que a relação das instituições com as pessoas é uma relação pontual. Porque às vezes essas instituições têm algumas campanhas, alguma coisa que chama o cidadão para dentro da instituição, mas são cidadãos que é uma parcela pequena da sociedade, que tem acesso, que já tem uma noção de cultura, que já tem uma noção do que aquela instituição apresenta e do que ela oferece. Então, eu acho que para o cidadão que eu chamei de comum, que é o trabalhador, que sai de manhã e chega à noite e não tem tempo de ler ou entrar na internet para ver o quê que está acontecendo de cultural dentro da cidade, eu acho que não tem influência não. [...].

O que é também destacado pelo **usuário F**:

Mas eu acho que, ao mesmo tempo, eu me decepcionei muito também com as instituições, porque eu acreditava que elas eram um instrumento... que deveriam ter uma importância maior [...].

E é necessário destacar novamente que não há políticas de informação na administração federal e, sim, ações esparsas de gestão da informação, desenvolvidas, com frequência, a reboque dos projetos no campo da tecnologia da informação. Os temas que têm sido discutidos e as ações que são implementadas pelo poder público abarcam principalmente as questões relativas ao direito autoral, direito à privacidade, inclusão digital, segurança nacional e governo eletrônico (JARDIM, 1999). O que mais se aproximou de uma política pública de informação no Brasil foi o programa Sociedade da Informação, que fez parte do plano Plurianual (2000-2003) do governo federal. A falta de políticas e de ações contínuas são mais uma barreira para seu reconhecimento social. Fato mais uma vez confirmado pelo **usuário G**: “[...] Essas instituições eu acho que – e isso é fatal – estão sujeitas a políticas, não digo diretamente a política pública, mas a política governamental. Então, você não tem muitas vezes um programa direcionado para isso [...]”.

De acordo com Fugueras *et al.* (2001), os arquivos permanecem em um desconhecimento geral de seus objetivos e funções. No aludido sentido, cabe destacar que o cidadão comum, e também uma boa parte dos gestores e políticos, tem grandes dificuldades para estabelecer uma relação entre suas necessidades de informação e os serviços oferecidos pelos arquivos. A supracitada constatação reforça que, apesar dos esforços de conscientização na gestão cotidiana dos arquivos e documentos, as ações dos profissionais têm sido pouco eficazes para melhorar a percepção que a sociedade tem sobre os arquivos. Tal distanciamento também pode ser evidenciado pela identificação excessiva da Arquivologia com a preocupação com a documentação eminentemente histórica, reduzindo-a, na maioria dos casos, a uma prática elitista e erudita (FUGUERAS *et al.*, 2001).

Isso pode ser percebido no relato do **usuário A**, demonstrando uma relação voltada mais estritamente a questões profissionais:

No meu cotidiano via, atualmente, a profissão. Então, a minha relação com esses dispositivos culturais é via minha relação. Meu acesso, por exemplo, ao Arquivo Público Mineiro foi estritamente da minha formação [...]. Então, o que eu conheço do arquivo hoje é a partir do meu olhar de Historiadora e não a partir de uma cidadã comum que visita os lugares e que vai atrás de informação. Não, isso não.

Confirmada também pelo **usuário E**, Historiador:

É mais profissional [...]. Eu tenho um contato muito próximo com a questão dos arquivos, principalmente Arquivo Público Mineiro, do IPHAN[...]Então acaba que isso está muito envolto no meu dia a dia, mas é através da minha vida profissional, através das escolhas profissionais que eu fiz para a minha vida.

Evidente também no relato do **usuário B**, Estudante de História:

Eu enxergo como uma coisa que já está incluída no meu cotidiano. Para mim, é normal ir ali no museu, ir num arquivo. É uma coisa que eu sei que é pública, que está aberta ao público, que posso ir lá e entrar, que é direito meu enquanto cidadã. O que é diferente de muitas pessoas, que entendem aquilo ali como espaço restrito e elitizado – o que realmente é, na minha visão [...].

[...] Infelizmente, a grande maioria de tais espaços são pensados por pessoas privilegiadas, que estão em outra classe social. Como que elas vão pensar em tudo? Não, elas vão pensar nos iguais dela, não vão pensar nos outros [...].

A elitização das instituições culturais e dos Arquivos também pode ser evidenciada pelo **usuário F**, Historiador:

Eu acho assim que... nesses últimos anos, que a gente percebeu tal avanço social, em termos sociais, as instituições estão correndo atrás para corrigir erros do passado. No sentido que antes você tinha um ambiente cultural muito mais elitizado, mas hoje também continua. Eu acho que ainda assim... eu gosto de entrar nos museus e ficar olhando o público, quem está no aludido museu, ou quem está mesmo na Praça, quem entra no museu, quem deixa de entrar no museu. Então eu percebo assim que, por mais que a... tal esforço ainda não está conseguindo... eu acho que está lento.

Em relação ao APM, o **usuário A**, doutorando em História, também percebe uma tendência à elitização de seu público: “O APM, para mim, ele atende Pesquisadores de nível acadêmico, acho que a maioria das pessoas que vão – pelo que eu observei, pelo que eu sei de pessoas que vão – são acadêmicas, embora tenha visitas”

O **usuário E**, Historiador, também alerta para a necessidade do APM oferecer ações voltadas para o cidadão comum:

Eu acho que agora, com a criação da Praça da Liberdade, o Circuito, há um esforço maior em querer tentar dar uma visibilidade para o arquivo. Só que também fica essa questão de 'é um arquivo' e o público dele é mais centrado em ou acadêmicos ou pessoas que estão formando para ser Arquivistas... lá como um local mesmo para você ver o prático, a teoria acontecer. Mas em termos de atividades para público como escolas, para mim é mais apagado. Se acontece alguma, está bem apagado, não tem uma divulgação grande.

Observa-se também o enorme potencial educativo do documento arquivístico, e conseqüentemente das instituições arquivísticas. A educação patrimonial leva o indivíduo a um entendimento da memória coletiva e da importância da história e dos símbolos também construídos de forma coletiva. As ações voltadas para o ensino de história buscam despertar no indivíduo competências e habilidades com objetivo de construir uma visão mais crítica em relação à sua própria história, levando o sujeito a aprender a buscar suas próprias respostas e a refletir sobre o que lhe é apresentado, indo além de um modelo educacional puramente fundamentado em livros didáticos. A importância da presença dos Arquivos nas Escolas é destacada pelo **usuário E**:

[...] Eu acho que falta um trabalho oposto: dessa instituição ir atrás da sociedade. Precisa de ir e principalmente, não só a sociedade adulta, a sociedade profissional, se nós pensarmos dessa forma, mas principalmente nas escolas [...]. Mas eu acho que faltam os arquivos irem e se oferecerem em tais escolas [...]. Eu acho que falta essas instituições procurarem tal setor educacional, irem em busca deles, não esperarem só que tal setor o procure.

E reafirma o mesmo para a situação do APM: "Aquilo que a gente vinha conversando no início. Eu acho que falta o APM procurar a referenciada sociedade e falta um contato com a escola. Não tem contato com a escola".

O oferecimento de tais serviços e ações trariam a garantia de continuidade de recebimento de recursos financeiros pelos arquivos e também a segurança da preservação da documentação arquivística. Seguindo a referenciada cadeia argumentativa, de tal modo, finalmente, as ações educativas dos arquivos estariam colaborando, decisivamente, para a preservação da memória social e da identidade cultural de seu território. Trabalhar diretamente com as escolas pode encurtar distâncias entre os arquivos e o público-alvo das ações educativas: Trabalhar com as escolas auxilia o arquivo a criar um foco que não é sempre fácil de encontrar quando se lida com a educação de forma mais ampla, em que é difícil saber quem é o público alvo e como melhor atingi-lo. Por outro lado, o sistema escolar

é bem definido: ele tem um currículo, tem canais para desenvolvimento profissional e tem serviço para os professores, tem um sistema de comunicações; acima de tudo, tem alunos em grupos organizados, encarregados da tarefa de aprender coisas específicas – e tudo isso torna possível atividades focadas, precisas e voltadas para resultados, e o mais importante, traz uma inserção social imensa (KOYAMA, 2013).

A relação entre arquivo e universidade se caracteriza pela realização de ações conjuntas, principalmente no que diz respeito à criação e à estruturação de cursos de formação complementar e à organização de seminários e conferências a fim de promover a atualização dos profissionais inseridos no mercado de trabalho (FUGUERAS *et al*, 2001, p. 67). A atualização profissional não está apenas ligada às disciplinas técnicas, mas a fim de levar a uma compreensão do seu papel social que contribuiria muito para a diminuição da sua invisibilidade. De acordo com Alberti, Alves e Heymann (2017), o arquivo deve servir à sociedade na manutenção de direitos e promoção de justiça, já que documentos arquivísticos funcionam como evidência, podendo ser acionados em demandas individuais e coletivas visando à garantia de direitos, entre outras circunstâncias de natureza jurídica. Os documentos de arquivo, como subprodutos de atividades praticadas por instituições e indivíduos, no cumprimento de suas funções, de acordo com os padrões jurídicos da sociedade em que se inserem, já nascem com estatuto probatório.

O Arquivo assim como os museus e bibliotecas podem buscar atividades integradoras promovendo a inclusão das minorias e trabalhando para a divulgação e preservação da documentação de movimentos sociais importantes. De acordo com Osborne (1986, p. 20), ampliar o público dos arquivos é fundamental para obter suporte social, garantia de existência e continuidade dos arquivos. Ou seja, a ampliação do suporte social aos arquivos é parte de uma busca empreendida pelo reconhecimento de seu papel”.

As experiências pessoais dos usuários entrevistados confirmam diversos aspectos sobre isso. A compreensão da atuação das instituições culturais e dos arquivos em suas vidas refletem anseios e problemas de âmbito nacional. A relação estabelecida com essas instituições, conforme apontado na literatura, ainda é algo muito conectado as condições socioeconômicas e ao volume cultural dos pais. Fato que vida evidente nos relatos do **usuário C**, Historiador:

Essas instituições foram formadoras para mim. Desde o ponto de vista de uma escola, porque eu estudei em escolas que eram escolas de elite[...]. Então elas eram, de uma certa maneira, uma instituição cultural. Mas também, desde pequeno, eu estudei música, eu estava visitando teatro, visitando museu, e isso mudou completamente a minha forma de ver o mundo [...].

Também confirmado pelo **usuário G**, Historiador, de uma condição social mais privilegiada: “Pra mim, eu vivo dessas instituições. Ou vivo nelas. Ou vivo delas ou vivo nelas. Eu acho que... por exemplo, eu não deixo de visitar, qualquer lugar que eu for, eu não deixo de ir a um museu, a um centro cultural, a um teatro, alguma coisa assim [...]”. Um fato curioso do **usuário C** é que, mesmo sendo de uma classe economicamente privilegiada e tendo contato com diversas instituições culturais desde a infância, ainda relatou sua dificuldade com os Arquivos Públicos:

[...]Arquivo público no geral, para mim, desde o início e até muito tarde, ele era o lugar do proibido. Era o lugar que eu tinha medo de entrar – imagina, um Historiador – medo de entrar, incômodo de entrar, eu sempre achava que eu estava atrapalhando e que tudo que eu queria seria proibido. Essa foi a sensação que eu carreguei comigo até metade do doutorado. Por que? Primeiro, que antes de entender, tentar trabalhar com arquivo, o arquivo era um lugar que eu nem sabia que existia e, quando existia, parece que é um lugar que não é para você, é como se fosse um departamento do estado que o cidadão não pode entrar [...].

Então, uma dimensão importante também fica evidente, que mesmo em condições socioeconômicas privilegiadas e herdando um capital cultural ou volume cultural dos pais, a distância entre o Arquivo e a Sociedade é ainda considerável. O que nos leva a pensar em outro fator, que diz respeito à elaboração de programas para o desenvolvimento de inteligência arquivística, habilidades em pesquisa e a ausência de políticas integradoras e contínuas para a construção de cidadãos e usuários melhores preparados e familiarizados com o ambiente dessas instituições. Tais iniciativas poderiam recorrer à internet como ferramenta para ampliação da visibilidade institucional. Em outras palavras, são necessárias políticas de comunicação em redes sociais, políticas estruturadas e para além da apresentação de itens isolados do acervo. A invisibilidade social dessas instituições se deve principalmente à ausência dessa e de outras políticas públicas de acesso e preservação do patrimônio, que acabam por sucatear ou inviabilizar os serviços oferecidos.

O contato com essas instituições geralmente acontece mais tarde, não fazendo parte de sua construção enquanto sujeito desde a infância. A supracitada lacuna aberta provoca grandes vazios sociais, perpetua a elitização da cultura, e impede a construção de sujeitos mais críticos e conhecedores de sua própria história.

9.1.5 Serviços considerados necessários serem oferecidos pelos Arquivos Públicos

Esta categoria tem como objetivo relatar os serviços que os entrevistados consideram necessários a serem oferecidos pelos Arquivos Públicos. O serviço que os usuários mais sentem faltam são os ligados às ações educativas e a um processo de

difusão mais eficiente dos Arquivos. Quanto aos serviços educativos, Koyama (2013) já nos mostrou que o Brasil promove apenas algumas ações isoladas, que se restringem a poucas instituições. A integração entre Arquivo e Escola também é uma enorme lacuna no país. Em outros países como França, Inglaterra, Estados Unidos e Canadá, tal processo já é uma realidade.

A solução para tais anseios está na educação patrimonial que envolve tanto a ação cultural voltada para o público adulto e a mediação cultural voltada para o público infantil, sendo que nos dois casos, podem ser realizadas atividades semelhantes, apenas com a diferença de estarem estruturadas de maneira que possa alcançar cada público. O reconhecimento da necessidade de uma ação continuada em programas de educação patrimonial é destacado pelo **usuário D**, Arquivista

[...] Mas eu acho que, para início, eu acho que a questão educativa... chama ação educativa, mas é uma questão de chamar tal público para dentro do arquivo, mostrar o que tem, falar 'olha, aqui tem a história de Minas Gerais, contando desde... desde quando? (riso), desde a época do ouro e tudo, que é uma coisa interessante, todo mundo quer saber sobre isso – ou não (riso). Mas eu acho que isso seria um jeito de iniciar a chamar tal outro público. Porque o arquivo tem o público dele, muito grande, mas é um público eu acho bem específico.

Sendo também confirmado pelo **usuário E**, Historiador:

Olha, principalmente no setor educacional. Eu acho que a questão educacional dos arquivos é frágil. Falta essa procura dos arquivos pelas instituições educacionais. Procura por alunos, talvez um evento, como por exemplo, 'final de semana no arquivo', 'final de semana...', igual fazem por exemplo 'domingo na praça', 'domingo nos museus', 'domingo nos arquivos', para que haja um incentivo (sic), uma valorização por parte da população.

E pelo **usuário C**, Historiador:

[...] E serviços culturais fenomenais: os melhores arquivos que eu fui são arquivos que fazem exposições, que divulgam culturalmente seu acervo, que publicam livro, que promovem palestras, coisa que aqui raríssimas vezes acontece. Esses são arquivos que são arquivos que eu percebo que eles têm um papel social gigantesco. Isso. É um pouco por aí [...].

O processo de difusão de arquivos é dividido por Bellotto (2004) em três modelos: difusão educativa, ligada mais ao público escolar; difusão editorial, voltada para a criação de materiais para divulgação dos serviços; e difusão cultural voltada para o desenvolvimento de diferentes projetos culturais (BELLOTTO, 2004). Esses três modelos desenvolvidos dentro de um Arquivo são capazes de fornecer ao usuário as informações

básicas que ele necessita antes de iniciar um processo de pesquisa dentro da instituição. A necessidade de uma boa difusão editorial é relatada pelo **usuário A**, doutoranda em História:

Acredito que uma divulgação melhor do que eles têm, porque quem sabe isso é o Pesquisador, que vai ali e conhece o acervo. Mas, por exemplo, uma forma de... não é tornar o arquivo um museu, nem um lugar de exposição, mas criar programas de divulgação do que eles têm. Uma coisa bacana é o que a hemeroteca faz, a Coleção Mineiriana: toda vez que você vai lá, logo na entrada tem vitrines, toda vez eles destacam um tema de coisas que eles têm.

Além de tais parâmetros, existem outros já estabelecidos dentro da Arquivologia para normatizar o processo de difusão nos Arquivos em suas diferentes modalidades. As normas de descrição atuam de maneira Fundamental no processo de difusão nos arquivos. A ISAD(G), ISAAR(CPF), ISDF e no caso brasileiro, a Nobrade surge para fortalecer a função do arquivo na guarda e manutenção dos documentos e também para facilitar o acesso, a compreensão do contexto de criação do documento e da entidade produtora. O contexto é essencial no processo de busca da informação, no âmbito dos arquivos se torna uma característica ainda mais especial, visto que um documento fora do seu contexto corre o risco de perder seu significado. A conexão das descrições amplia o escopo da pesquisa do usuário e torna o acervo mais próximo de seu alcance.

A ISDIAH reflete uma das funções primordiais de um serviço de referência, pois orienta o usuário não somente quanto ao acervo, mas também quanto à estrutura dos prédios das instituições e suas condições de acessibilidade, presta importante orientação quanto aos serviços oferecidos e até mesmo áreas públicas dentro dos arquivos, como lanchonetes, lojas, acesso à internet e exposições permanentes, podendo portanto ser uma ferramenta auxiliar importante para o setor de referência minimizando as dúvidas dos usuários e fazendo com que ele ao chegar na instituição se sinta mais familiarizado. Dúvidas quanto ao acesso ao acervo são muito frequentes, como relatado pelo Usuário F, Historiador:

[...] Eu cheguei lá para pesquisar, ele cria uma burocratização imensa, horrorosa... tipo eu cheguei – não estava explícito no site que você tinha que reservar o documento 5 dias antes, no mínimo – eu cheguei lá para ver o documento e eles falaram que eu tinha que esperar 5 dias e eu estava de viagem (riso) Então, isso vai criando barreiras.

O serviço de reprodução de documentos também já foi abordado por Schellenberg (1973), destacando a importância da determinação das circunstâncias em que pode ser realizada, deixando a referenciada informação clara para o usuário. Tal ponto também mereceu destaque dos usuários entrevistados, conforme relatado pelo **usuário C**:

[...] Por exemplo, arquivos de fora que eu trabalho têm excelentes sistemas de digitalização por demanda: ao invés de digitalizar o que você supõe que alguém vai precisar, ou o acervo inteiro, eles fazem a digitalização por demanda, você paga baratíssimo, e uma vez que está digitalizado, está disponível para todo mundo [...]. No setor do luxo ainda, tem situações que eu já vivi e que eu gostaria de ver em arquivos públicos aqui: um arquivo que eu frequento fora, ele tem a mesa preparada, que você só encaixa a sua máquina fotográfica, você tira uma foto de alta qualidade de um documento para trabalhar depois. Tem mesa de digitalização de microfilme, você põe o pen drive, digitaliza e leva [...].

O serviço de referência do Arquivo é o seu cartão de apresentação e, por isso, exige muita atenção na sua estruturação. Grogan (2001) entende o serviço de referência como o início do processo de pesquisa do usuário, sendo dividido em oito etapas: o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta, a solução. Sendo que, durante essas etapas, o funcionário responsável pelo serviço de referência deve atuar com sensibilidade para deixar o usuário se sentir o mais confortável possível, para que possa esclarecer o que realmente deseja.

Por sua vez, Duff (2000) entende que o serviço de referência começa com o registro e a identificação do usuário logo na entrada do Arquivo, pois na referenciada fase inicial ele precisa ser direcionado para o setor que poderá melhor lhe atender. As etapas de registro e identificação são seguidas pela orientação, entrevista de referência, interação contínua e, por fim, a entrevista de saída, em que a avaliação do serviço oferecido é feita. Sobre a otimização de tal serviço, o **usuário G**, Historiador sente necessidade da ampliação dos serviços de referência oferecidos pelos Arquivos Públicos:

Olha, uma coisa que eu acho, por exemplo, principalmente para aqui, para o Arquivo Público Mineiro e Cidade de Belo Horizonte é um procedimento que o Arquivo Nacional adota que eu acho que é superinteressante. Antes de você ir ao local fazer a pesquisa, você envia um e-mail para a sala de consulta, falando o tema que você quer e eles já separam toda a documentação de diversas fontes sobre aquilo que você quer pesquisar.

Duff (2016) também destaca os processos de elaboração da questão inicial e da importância do processo de negociação da pergunta para a compreensão da real necessidade do usuário. O processo de entrevista é complexo e multifacetado, não acontece da mesma forma com todos os usuários. Não só é possível que os usuários não saibam o que querem ou precisam, como talvez eles sequer saibam traduzir tal conhecimento em uma linguagem arquivística. Nem sempre sua necessidade é real, por vezes, por falta de conhecimento dos serviços oferecidos e do acervo da instituição, ele não consegue elaborar sua questão de maneira objetiva. “Portanto, o arquivista deve ajudar os

usuários a esclarecerem e a detalharem suas demandas, explicar as regras e procedimentos e fornecer orientações gerais sobre o arquivo e os seus sistemas de acesso” (DUFF, 2016, p. 176). Estabelecer uma atmosfera receptiva e confortável é essencial para que o usuário se sinta à vontade para expor sua necessidade.

Pugh (2016) destaca como elementos fundamentais do serviço de referência o arranjo e a descrição, os elementos humanos e os procedimentos administrativos, que darão condições para que o usuário possa ter suas demandas atendidas de forma mais eficientemente possível. Outro elemento importante é que ao identificar que a instituição não pode atender à demanda do usuário, a descrita deve ser capaz de indicar o local em que ele possa encontrar determinada informação, portanto, estabelecer parcerias com outras instituições também faz parte dos serviços necessários para atender às necessidades de um usuário de Arquivo. Desejo que fica evidente na fala do **usuário C**:

[...] Contato com outros arquivos: quando você não resolve uma coisa, ele consegue te indicar com uma chance muito forte de acertar outro local que você pode procurar [...].

A ISDIAH (Norma Internacional para Descrição de Instituições com Acervo Arquivístico) também permite o fornecimento de orientação prática na identificação e contato com instituições com acervos arquivísticos e no acesso ao acervo e aos serviços disponíveis.

Outro serviço que deve ser oferecido pelos Arquivos Público Estaduais é o apoio aos municípios, no processo de elaboração e implementação das políticas municipais de gestão de documentos. Em Minas Gerais, na da Lei nº11.726, de 30 de dezembro de 1994, que dispõe sobre a política cultural de Minas Gerais, o Arquivo Público Mineiro também se tornou responsável pela gestão de documentos no Estado. No aludido ano, foi criada a Diretoria de Gestão de Documentos, com competências definidas, tendo seu público alvo os órgãos/entidades do poder executivo estadual, de acordo com o Decreto 40.186, de 1998, que trata da fixação de prazos para a constituição de Comissões Permanentes de Avaliação de Documentos, e com o Decreto 40.187, que trata da aprovação do plano de classificação de documentos das atividades mantenedoras da administração pública do Estado de Minas Gerais e a respectiva tabela de temporalidade e destinação de documentos de arquivo. No caso mineiro, o APM deve auxiliar os municípios na criação de suas políticas de gestão de documentos. A respeito disso, o **usuário B**, estudante de História relata:

‘Olha, eu acho que poderia... Por exemplo, o Arquivo Público Mineiro – que é um arquivo grande, de respeito, bem consolidado – poderia ajudar, eu sei que não tem gente suficiente para isso, outros municípios a gerirem o seu arquivo, ou a criar o seu próprio arquivo (11’12’), por exemplo, não tem arquivo assim [...].

E segue:

‘Eu acho que o arquivo tinha que ter mais proatividade em fazer tal contato com os municípios. Porque o arquivo está lá, de braço cruzado, esperando ‘ah, quem procurar, eu ajudo’, mas os municípios nem sabem muitas das vezes que existe isso, que existe essa possibilidade. Como que eles vão procurar? Então eu não sei como que seria feito tal contato. Fazer um levantamento de quais municípios mineiros – não vão ser muitos – que não têm tal arquivo e tal. Enviar um ofício, por exemplo, falando ‘olha, nós estamos aqui, nós estamos à disposição, para orientar, caso precise’. Não sei. Fazer um contato mais próximo assim [...].

Esse último depoimento sugere que o APM deva melhorar sua comunicação com seus usuários, pois o serviço demandado já é realizado e se encontra disponível no site institucional (SIAAPM). A condição financeira da instituição também é muito importante para que o Arquivo consiga oferecer e manter todos esses serviços.

Os justos anseios apresentados pelos usuários possuem parâmetros e modelos consolidados dentro da Arquivologia, o que realmente falta é a ação contínua promovida por meio da implantação de políticas públicas de cultura e informação, que sejam capazes de oferecer serviços de educação patrimonial eficientes e integradores, serviços de difusão educativa, editorial e cultural, estabelecimento de parcerias com outras instituições e uma estrutura com ambiente confortável e acolhedor para todos os tipos de usuários.

9.1.6 Comunicação com o público

As categorias seguintes tratam de questões específicas relacionadas ao APM. Tem como objetivo compreender como cada usuário ficou sabendo sobre os serviços oferecidos pelo APM, a sua motivação para pesquisa, bem como apontar as dificuldades encontradas e os pontos positivos em suas visitas e na utilização do Sistema Integrado de Acesso do APM (SIAAPM) e avaliar a qualidade do atendimento e satisfação no resultado final da pesquisa, coletando dados que possam fornecer um direcionamento para o aprimoramento do serviço de referência.

9.1.7 Divulgação: como ficou sabendo dos serviços do arquivo

A Divulgação dos serviços oferecidos pelos Arquivos Públicos é a parte Fundamental de suas ações para a democratização do acesso. A difusão editorial, voltada para a criação de materiais para divulgação dos serviços, também faz toda diferença para que o usuário se informe sobre as questões ligadas ao processo de pesquisa, bem como horário de atendimento da instituição (BELLOTTO, 2004). O serviço de referência completa

o ciclo de difusão. Mary Jo Pugh (ano) destaca como elementos fundamentais do serviço de referência o arranjo e a descrição, os elementos humanos e os procedimentos administrativos, que darão condições para que o usuário possa ter suas demandas atendidas de forma mais eficiente possível. O serviço de referência pode ser considerado, o setor em que todo o trabalho realizado dentro do arquivo, desde o arranjo até a difusão, é posto à prova, pois neste momento é que é detectado a eficiência da instituição em fornecer informações para os mais diversos fins.

Outro fator importante para favorecer uma boa divulgação dos serviços oferecidos está diretamente ligado a programas de educação patrimonial, que conforme apresentado por Koyama (2013), favorecem o contato dos alunos com os documentos arquivísticos desde as séries iniciais. Esses programas existem no Brasil apenas de forma isolada, não havendo continuidade em suas ações. Iturrante (1994), por sua vez, elaborou um quadro com as etapas para a elaboração de uma ação educativa, em que demonstra a necessidade da integração entre arquivistas e professores. O autor também demonstra a importância de ter ações desenvolvidas dentro do ambiente dos Arquivos e que essas atividades devem ser, assim, estendidas para a sala de aula e para o cotidiano dos alunos.

Sobre tal fato, o **usuário A**, doutorando em História, relata seu conhecimento tardio sobre o APM: “O APM... o meu primeiro contato foi logo no início da graduação, porque eu tive...Vai para 10 anos. Que eu tinha que fazer um trabalho e a Professora indicou ir no arquivo [...]”. Tal fato também pode ser observado no depoimento do **usuário B**, estudante de História:

[...] Através do Gabriel, meu colega, que já pesquisava lá e me orientou, falou com quem que eu ia conversar. E o Professor que me orientava na UFMG, que era o Eduardo França Paiva, pediu que eu fosse até lá procurar um documento, na época era para a iniciação científica, e me orientou também como que faria para pesquisar.

E segue também com o **usuário D**, Arquivista:

Eu fiquei sabendo dos serviços do arquivo justamente no aludido primeiro momento que a gente fez a visita técnica [...]. Enquanto eu estava na graduação, acho que no primeiro ou segundo período já a gente foi no arquivo... acho que no primeiro período [...].

Também confirmado pelo **usuário C**, Historiador: “[...]O meu conhecimento de tudo que o arquivo tem para oferecer foi em momentos de necessidade de pesquisa, na universidade [...]. O **usuário F**, Historiador, também relata o seu primeiro contato com o Arquivo por meio da Universidade:

A primeira vez que eu o utilizei foi em 2002, quando eu comecei a universidade, porque o Professor pediu para a gente entrar no site, pesquisar qualquer coisa, conhecer o site, porque ele reforçava muito a importância do Arquivo Público Mineiro para estudar a história de Minas Colonial, por exemplo.

Depoimento semelhante continua com o **usuário G**, Historiador: “Porque eu frequento muito o arquivo, desde que eu era estudante. Eu sempre fazia pesquisa para Professores em bolsa de iniciação científica [...]. Foi na universidade”

Fica evidente que o primeiro contato ocorre dentro das universidades, fato que deveria ser utilizado como mais um motivo para estreitar os laços entre universidade e Arquivo. A relação entre Arquivo e universidade se caracteriza pela realização de ações conjuntas, principalmente no que diz respeito à criação e à estruturação de cursos de formação complementar e à organização de seminários e conferências a fim de promover a atualização dos profissionais inseridos no mercado de trabalho (FUGUERAS *et al*, 2001, p. 67). A atualização profissional não está apenas ligada às disciplinas técnicas, mas a fim de levar a uma compreensão do seu papel social que contribuiria muito para a diminuição da sua invisibilidade.

Os conceitos de “Letramento Arquivístico”, cunhado por Gilliland-Swetland (1999), e de “Inteligência Arquivística”, criado por Yakel e Torres (2003), determinam que o usuário deve ser preparado para conhecer a instituição, seu acervo e utilização e instrumentos, fatores tais que dependem diretamente de ações integradas de educação patrimonial, em que o arquivista é muito importante para tal processo de ambientação nos Arquivos. A falta de uma preparação que forneça ao usuário essas habilidades fica evidente no relato do **usuário A**, doutorando em História:

[...] E eu não sabia como acessar, eu não sabia o quê que eu tinha que fazer, eu não sabia que tinha que levar luva, eu não sabia nada. Levei até lanche (riso) sem nenhuma orientação. E eu cheguei lá, fiquei meio perdida. As pessoas que me receberam me auxiliaram. Eu não sabia direito nem o quê que eles tinham de acervo, eu não sabia como que era formado – era Colonial, Imperial, eu não tinha essa informação. Eu cheguei, simplesmente porque eu fui encaminhada ‘ah, lá você vai achar tal tema’, mas não sabia como pesquisar.

A dimensão que deve ser considerada aqui é que o processo de divulgação dos serviços do APM é ainda deficiente pela ausência de um programa de educação patrimonial integrado com escolas e Universidades, que poderiam colaborar para a diminuição de sua invisibilidade. O serviço de referência também apresenta deficiências sobre a orientação dos usuários em como proceder no ambiente do Arquivo para a realização da pesquisa.

9.1.7.1 Motivação de pesquisa

Os Estudos de Usuários nos apresentam em seu quadro teórico e metodológico diversos modelos que tentam explicar como ocorre a motivação de uma pesquisa, ou fatores que podem desencadear uma necessidade de informação. Compreender a motivação da busca possibilita traçar o perfil dos usuários e quais serviços devem ser melhorados ou até mesmo criados para atender a essas demandas.

A supracitada categoria visa pontuar a principal motivação dos usuários a procurarem os serviços do APM. Conforme demonstrando na categoria anterior, a maioria dos usuários tiveram seu primeiro contato com o Arquivo durante a graduação, tendo, portanto, suas experiências voltadas mais para solução de problemas no meio acadêmico.

Sobre os principais modelos e pesquisadores para compreender essa abordagem, Araújo (2019, p.26) destaca que:

apesar de suas várias diferenças, estes autores compartilhavam de um mesmo modelo de comportamento informacional, que pode ser assim resumido: um usuário, diante da ausência de determinado conhecimento para prosseguir com sua linha de ação 'lacuna informacional ou estado anômalo de conhecimento', na expressão de Belkin, se vê compelido a buscar informação em alguma fonte ou sistema. (ARAÚJO, 2019, p. 26)

Dervin (1983) desenvolveu a teoria *Sense-Making*, pela qual considera que cada indivíduo tem uma imagem do mundo, que vai variando conforme vai adquirindo diferentes informações. Por isso é centrada no modo em que o usuário utiliza a informação ao longo do processo. A supracitada teoria apresenta um processo de busca da informação, constituído por três elementos: uma necessidade; em um tempo; e em um espaço – que definem o contexto no qual os problemas de informação surgem.

Wilson (1981), por sua vez, desenvolveu um modelo para explicar a motivação que leva o usuário a buscar informação. Seu modelo de comportamento de busca da informação (*Information seeking behaviour*) considera as necessidades psicológicas, cognitivas e afetivas do indivíduo como necessidades básicas das quais derivam as necessidades de informação. O autor adota uma perspectiva fenomenológica e “acredita que os indivíduos estão constantemente construindo seu mundo social a partir do mundo de aparência que os cerca. As necessidades de informação nascem dessas tentativas de dar sentido ao mundo” (CHOO, 2003, p. 81).

O pesquisador Reijo Savolainen, professor da Universidade de Tampere – Finlândia, apresenta, em 1995, um estudo que traz uma mudança de orientação para os estudos de usuários. Na referenciada nova abordagem, Savolainen identificou três situações

que podem desencadear uma necessidade de informação: a) situação da ação, b) desempenho da tarefa e c) diálogo. De acordo com Rocha, Duarte e Paula (2017, p. 40):

Na situação da ação, a necessidade informacional emerge a partir de uma situação e pode variar conforme fatores temporais, espaciais e situacionais. No desempenho da tarefa, a necessidade informacional surge a partir de uma tarefa a ser realizada ou de um problema a ser resolvido e o sucesso da busca de informação pode ser determinante para a conclusão da tarefa. Já o diálogo tem origem nas comunicações escritas ou verbais entre dois ou mais sujeitos, e a necessidade informacional é um entendimento construído conjuntamente, por meio de negociação discursiva. (ROCHA; DUARTE; PAULA, 2017, p. 40)

Os usuários entrevistados manifestam uma necessidade informacional principalmente emergente do desempenho da tarefa, pois surge da necessidade da realização de uma tarefa a ser realizada, nos casos relatados, voltados especificamente para trabalhos acadêmicos e profissionais, conforme relatado pelo **usuário B**, estudante de história: “Não, lá foi só acadêmica mesmo” e confirmado também pelo **usuário C**, Historiador: “Questões acadêmicas [...]. Para desenvolver pesquisa pra mim ou para outras pessoas”. O que também é reafirmado pelo **usuário D**, Arquivista: “Não. É a questão da especificidade mesmo. Porque eu estava trabalhando com o arquivo de Nelson Coelho de Sena e ele foi um dos pesquisadores do APM”.

Outra dimensão a ser considerada e que também explica a busca do Arquivo motivada por questões profissionais e acadêmicas, é o ambiente ainda elitizado dos arquivos, e a valorização do seu potencial histórico em detrimento da construção e implantação de uma política cultural e de informação. Os Historiadores e os processos de investigação histórica contribuíram muito para pressionar a abertura dos arquivos para consulta às suas coleções (DUCHEIN, 1983). A tal respeito Duchein (1983) diz que:

[...] as leis e os regulamentos foram concebidos exclusivamente para facilitar a investigação de caráter histórico e erudito baseado nos documentos do passado, mas não para permitir que o cidadão comum conhecesse os procedimentos governamentais e administrativos recentes e atuais (DUCHEIN, 1983, p. 5, tradução nossa).

Percebe-se, na fala dos usuários entrevistados, uma tendência a buscar o arquivo única e exclusivamente por demandas vindas de uma necessidade de uma pesquisa histórica, para atender questões acadêmicas ou profissionais. O **usuário A**, doutorando em história também relata a mesma situação: “Quando eu trabalhei no Arquivo Público da Cidade, eu fui para questões profissionais: a gente foi fazer uma visita técnica, depois reuniões sobre digitalização. Foi mais profissional [...]”. Sendo mais uma vez confirmado

pelo **usuário G**, Historiador: “Foi exatamente numa pesquisa que eu estava trabalhando para a Fundação João Pinheiro, em um projeto sobre municípios mineiros”

Outros fatores, como a lentidão da elaboração de leis favoráveis à democratização de acesso aos documentos de arquivo, também corroboraram para colocar os Arquivos em lugar mais voltado a pesquisa histórica do que como um ambiente promotor de cidadania e para preservação e divulgação de cultura. De acordo com Costa (2011):

[...] até a primeira metade do século XX não se observam mudanças substantiva com relação à abertura dos arquivos ao público. O direito à informação só foi cogitado em 1948, com a publicação da Declaração Universal dos Direitos do Homem pela Assembleia Geral das Nações Unidas (COSTA, 2011, p. 24).

A lei, então, garante a todos os cidadãos conhecer o conteúdo dos documentos produzidos e preservados pelo Estado. O cidadão comum sempre procurou nos arquivos públicos documentação probatória para o acesso a algum direito. Mas, especialmente a partir dos anos 1960, as instituições arquivísticas passaram por um novo desafio. O grande público, para outros fins que os probatórios pessoais, começa a manifestar um crescente interesse por documentos antigos existentes nesses repositórios (DUCHEIN, 1983, p. 9). Tal interesse pessoal como motivador na busca pelo arquivo fica comprovado pelo **usuário E**, Historiador: “A minha pesquisa acadêmica que é as relações familiares partiu de uma pesquisa genealógica da minha própria família. Então o primeiro pontapé inicial foi pessoal”

E também pelo **usuário F**, Historiador:

Acho que, se eu não me engano...é porque essa mania meio boba de querer conhecer, saber mais sobre as coisas... Então, teve um ano que eu gostava de pesquisar mais sobre a comissão construtora da cidade de Belo Horizonte, então eu queria ver as fotos, ver o acervo que tem, mas era por conta própria, não era nada de pesquisa não [...].

A dimensão a ser considerada na referenciada categoria é que os usuários do APM buscaram os serviços do arquivo a partir de uma motivação para o desempenho da tarefa, para atender a uma necessidade de pesquisa acadêmica e profissional. Houve apenas dois usuários que relataram uma motivação pessoal, pelo simples fato de apenas querer conhecer mais sobre determinado assunto. Os fatores a serem considerados como desencadeadores de tal quadro podem ser a visão e a atuação elitizada dos arquivos públicos que ainda são reconhecidos potencialmente pelo seu valor histórico e a ausência de políticas culturais e de informação que favoreçam a presença de outros tipos de usuários.

9.1.7.2 Dificuldades e pontos positivos encontrados no processo de desenvolvimento de pesquisas

Esta categoria tem como objetivo identificar as principais dificuldades encontradas pelos usuários entrevistados durante suas experiências no APM, bem como os pontos positivos de tal processo. As dificuldades relatadas estão relacionadas à qualidade e à manutenção dos suportes dos documentos, à ausência de informações sobre a utilização do espaço do arquivo, à falta de preparo dos funcionários e à dificuldade na formulação dos termos de busca para pesquisa no SIAAPM.

A manutenção da qualidade dos suportes dos documentos é um grande desafio para as instituições arquivísticas. A manutenção e a conservação de suportes digitais é algo que gera um custo alto para as instituições, a solução seria a utilização de digitalização por demanda, comumente aplicada em várias instituições para a diminuição dos custos. A migração de suporte também é um serviço caro que, por vezes, o Arquivo não tem condições de realizar. Dificuldade encontrada pelo **usuário A**, doutorando em História em uma determinada experiência:

Eu tive muita dificuldade lá especificamente com os microfimes, porque era códice, e era um códice colonial, e então me deram os microfimes. Esses microfimes eu acho que são da década de 1970 ou 80, não lembro direito, mas especificamente a parte que eu precisava pesquisar, eu não conseguia ler no microfilme, porque já estava deteriorado.

É importante destacar que a referenciada dificuldade pontual em uma das experiências de pesquisa do **usuário A**, ele vê também como ponto positivo a organização do acervo e o trabalho de conservação e digitalização, o que demonstra avanços nos serviços oferecidos:

A organização deles é grande, tem um setor de conservação e de digitalização, preocupado em dar acesso. E as vezes que eu cheguei, apesar dessa indicação 'ah, olha na internet' ou 'olha no microfilme', os documentos estão lá e eles conseguem ir atrás [...].

Serviço também elogiado pelo **usuário B**, Historiador, que vê problemas apenas na resolução dos documentos disponíveis *on-line*:

[...] Eu acho que é muito bom você ter esses documentos disponibilizados na internet, só que o negativo que eu destaco é a resolução. Às vezes a resolução dos documentos não está sendo boa e, para a leitura paleográfica, nossa!, é muito difícil [...].

Quanto ao trabalho de conservação, o **usuário G**, Historiador também destaca:

[...] Eu acho que hoje essas novas tecnologias e tudo mais deu ao arquivo uma nova vida. Você vê que os documentos estão bem cuidados, eles estão dentro de pastas, tratados com PH não sei das quantas, isso, aquilo. Isso eu acho que é uma evolução dentro do próprio arquivo [...].

Uma barreira importante no processo de busca de informação é a falta de orientação sobre o que é permitido no ambiente, formas de utilizar, procedimentos para a pesquisa, informações importantes que podem ser solucionadas com o uso da ISDIAH (Norma Internacional para Descrição de Instituições com Acervo Arquivístico) e com a aplicação de ações educativas a fim de conscientizar e familiarizar os usuários com o ambiente de arquivo, envolvendo mais uma vez as técnicas de letramento arquivístico e inteligência arquivística. Os computadores antigos da instituição também foram considerados uma barreira no processo de pesquisa, pois tornavam o processo mais lento. Outra dificuldade foi sobre a falta de informação sobre as formas de acesso ao documento, se poderia ser realizado *online* ou de forma presencial. A ISAD(G), assim como a Nobrade, apresenta nos Elementos para Descrição, a área de identificação, em que tem o campo dimensão e suporte, em que podem ser fornecidas tais tipos de informação.

É preciso que os gestores dos arquivos também se preocupem com a aplicação de um plano básico de qualidade total na instituição Fugueras *et. al.* (2001) partem de uma experiência concreta do Arquivo Municipal de Barcelona. A partir da dessa experiência destacam no processo a necessidade de elaboração de um catálogo que identifique os serviços que o arquivo presta e que podem agrupar-se em três grandes grupos: serviços de acesso ou consulta, serviço de reprodução de documentos e serviços e difusão cultural. A dificuldade diretamente relacionada ao processo de difusão do arquivo e sobre informações básicas a serem divulgadas pelo serviço de referência fica evidenciada no relato do Usuário B, Estudante de História:

Encontrei, porque eu acho que quem já pesquisa lá, já chega, já sabe onde que deixa a bolsa, que pega onde que pesquisa. Eu fiquei meio perdida. Eu cheguei e fiquei assim 'nossa...'. Eu não sabia que não podia levar garrafinha de água, essas coisas. Então, foi meio que um constrangimento essa primeira vez: eu saio com a garrafinha de água 'não, não pode levar não', aí volta e guarda na sala. A questão da própria pesquisa nos computadores: na época que eu pesquisei, os computadores eram muito antigos, demorava a pesquisar. O documento que eu queria não podia ter acesso, sendo que se tivesse falando no site, por exemplo, 'tal documento aqui não pode pegar, só no computador mesmo', eu não teria ido lá. Então, dificuldades nesse sentido.

É preciso considerar que nem sempre a necessidade do usuário é real, as vezes, por falta de conhecimento dos serviços oferecidos e do acervo da instituição, ele não consegue elaborar sua questão de maneira objetiva. “Portanto, o arquivista deve ajudar os usuários a esclarecerem e a detalharem suas demandas, explicar as regras e procedimentos e fornecer orientações gerais sobre o arquivo e os seus sistemas de acesso” (DUFF, 2000, p. 176). Por isso, é essencial o planejamento para a estruturação de um bom serviço de referência. Duff (2016, p. 76) divide o serviço de referência em seis passos: registro, identificação, orientação, entrevista de referência, interação contínua e, por fim, a entrevista de saída. O autor ainda destaca:

As entrevistas de referência são realizadas de forma a confirmar a identidade do pesquisador, como medida de segurança; determinar os objetivos do pesquisador e suas demandas por informações; guiar o pesquisador às ferramentas adequadas de acesso e às fontes relevantes; informar o pesquisador sobre os procedimentos básicos e sobre as limitações impostas ao acesso, ao manuseio dos documentos e à reprodução; por fim, quando a pesquisa estiver concluída, avaliar o sucesso da visita e a eficácia do serviço de referência oferecido. (DUFF, 2016, p. 76)

Rockembach (2015) traz também à discussão o papel do arquivista, que ainda é descrito com uma atuação passiva, apenas esperando a demanda de informação do usuário para então poder agir. O autor destaca que no aludido novo contexto social e no processo de difusão o arquivista é visto como um mediador, mas não apenas que busca, encontra e transmite a informação, mas com uma atitude de um profissional que conhece o seu usuário e é capaz de antecipar suas necessidades levando até ele o serviço e o produto necessários. Fato confirmado pelo **usuário D**, Arquivista, que destaca tal ponto como o melhor em seu processo de pesquisa no APM:

Eu acho que as pessoas, que foram muito importantes. Porque, por mais que a gente esteja no dia a dia pesquisando, sempre surge uma dúvida e tal, e as pessoas de dentro do arquivo foram muito solícitas e prestativas para poder me auxiliar em alguma coisa que eu não estava conseguindo achar, ou que eu não estava entendendo porque tinha duas referências e, quando eu ia procurar, tinha só uma ou vice-versa. Então, eu destaco as pessoas, que eu acho que é o mais importante de tudo, sempre.

O material humano também é lembrado pelo **usuário E**, Historiador: “Olha...a solicitude dos funcionários e a organização do arquivo [...]”. Seguido também pelo **usuário F**, historiador: “Quem atende, os Atendentes são ágeis, não demora tanto [...]”.

A ausência dessas informações e principalmente a referenciada passividade, destacada por Rockembach (2015), acarretam uma má impressão em relação aos serviços prestados pelos profissionais que atuam na instituição, conforme relatado pelo **usuário C**,

Historiador: “Antes tinha a referenciada dificuldade muito grande de lidar com as pessoas do arquivo. Eu acho que era o grande problema para mim lá. A ponto de terem momentos em que eu cheguei a pagar outras pessoas para irem para mim, só para eu não ter que ir lá”. O **usuário C**, também pontua que houve avanços no aludido aspecto:

Bom, mais recentemente a relação com o arquivo mudou radicalmente. Hoje, o que eu preciso... já trabalhei com eles, já fiz pesquisa lá, já usei o acervo de outras formas, existe uma outra abertura. Isso em parte eu percebo que é por uma mudança muito grande de pessoas, de orientação institucional, de conformação do trabalho, de forma de entender o usuário, que mudou muito, mudou radicalmente [...].

As dificuldades com os instrumentos de pesquisa também costumam ser recorrentes. Conforme foi discutido neste trabalho, a referenciada dificuldade vem principalmente porque os arquivos são arranjados e descritos de acordo com a proveniência e não pelos assuntos que os usuários buscam (DUFF, 2016). Os métodos de localização de informações utilizados pelos arquivistas são: o método de indexação por conteúdo (método IC) e o método de proveniência (método P). Mas O método P depende do conhecimento sobre os processos de criação dos documentos, sobre as funções e atividades das instituições e dos indivíduos que criaram. O método IC exige que os arquivistas criem índices temáticos e descrevam os documentos por tópicos (DUFF, 2016).

Iniciativas que buscam o envolvimento dos usuários na construção do conteúdo descritivo já podem ser vistas no Canadá, França, Holanda, Reino Unido, Estados Unidos, entre outros (YEO, 2016). No caso norte-americano, por exemplo, tal programa se chama Citizen Archivist Missions. Ele envolve a transcrição de manuscritos e descrição colaborativa, via etiquetagem (*tagging*). A supracitada contribuição se dá por meio de softwares sociais, em que o usuário tem a oportunidade de inserir sua própria descrição a um determinado documento. A supracitada iniciativa permite a descoberta de informações que talvez não sejam encontradas em meios formais, trazendo um grande enriquecimento. A supracitada dificuldade é claramente identificada pelo **usuário E**, Historiador:

Quando eu comecei com uma pesquisa pessoal, ainda no Ensino Médio, eu tinha dificuldade com a plataforma on-line [...]. Ele não tinha a estrutura que ele tem hoje. Depois que eu entrei na faculdade, eu não sei por uma questão de conhecer melhor os trâmites ou por uma questão de também uma evolução que o arquivo foi tendo, hoje eu não vejo dificuldade nenhuma.

Confirmada também pelo **usuário F**, Historiador:

[...] Eu tenho que pensar, porque a escrita do Arquivista é bem diferente do Historiador, no caso. Então, há termos que a gente pensa na hora da pesquisa, mas que o Arquivista não pensou, então isso dificulta achar documento. Ou então quando você digita tipo 'comarca', vai aparecer muita comarca e aí você se perde na pesquisa. Tem as ferramentas mais profundas, mas eu acho elas bem mais complicadas de mexer, aí você tem que pensar bem mais mesmo para você achar um documento, e pode ser que usando essa ferramenta você não acha mesmo o documento.

Em contrapartida o **usuário F**, Historiador, classifica os instrumentos de busca, principalmente a base de dados *online* (SIAAPM) como eficiente:

[...] Por mais que há alguma complicação, eu acho que a base de dados deles é interessante, ela não é tão atrasada, não é tão complicada. A do Arquivo Nacional eu não consigo pesquisar nela, de tanto que é... é confusa demais, e a deles já é mais limpa, consegue pensar melhor. Eu acho que é isso [...].

Outro ponto fundamental em torno da discussão sobre a descrição é sobre a maneira como ela deve ser feita. Geralmente, ela é realizada retrospectivamente, no momento em que são transferidos para os arquivos de custódia, o que pode causar falhas em vários aspectos, pois exige informações que o arquivista não tem acesso e causa enormes gargalos de processamento (BEARMAN, 1986). Bearman defende então a integração do regime de controle de gestão de documentos, o que resultou na criação do modelo do continuum, adotado na Austrália. O modelo sugere que a descrição deve ser feita desde o momento da criação do documento.

Lancaster (2004) sugere a combinação de uma linguagem natural com a linguagem controlada, que no caso dos Arquivos seria a combinação do método da proveniência (p) com o método de indexação por conteúdo (IC). Como já foi citado, as iniciativas de descrição colaborativa aplicadas em Arquivos de outros países, como o Canadá, também seria uma solução válida.

A dificuldade com o processo de leitura e transcrição de documentos antigos, conhecido como paleografia, também foi destacada. Geralmente o curso de paleografia é oferecido de forma livre no Brasil, podendo ser feitos como uma formação complementar ou uma especialização. O estudo de Weiner, Morris e Mykytiuk (2015) apresentado no aludido trabalho sugere a inclusão da paleografia no currículo dos cursos de História. Sugerem também que o arquivo também ofereça oficinas para o público em geral e parcerias de aperfeiçoamento profissional com as universidades. A ausência de tal suporte é destacada pelo **usuário G**, Historiador:

Olha, eu vou te relatar uma que apareceu há pouco tempo. Isso depende muito, é relativo ao período que você trabalha lá dentro do arquivo, com que tipo de documentação que você trabalha. Mas uma coisa que eu acho que deve ser um problema – eu nunca enfrentei não – é a questão da paleografia.

Uma dimensão importante a ser considerada na referenciada categoria é lembrada por Weiner, Morris, Mykytiuk (2014) diz que os cursos de história não oferecem um treinamento sistemático em arquivos. Nos dados levantados durante o desenvolvimento de sua pesquisa, os autores apontaram que, em vez de ensinar habilidades de pesquisa em arquivos, os cursos de história, em sua maioria, ensinam a desenvolver pesquisas por tentativa e erro, que consiste em realizar várias tentativas para se chegar a uma solução, quando a tentativa não consegue êxito, é realizado uma nova busca até que se alcance a solução do problema. Também deveriam ensinar sobre as funções arquivísticas, pois os usuários de arquivos públicos deveriam saber que a reformatação de acervos é para preservá-los, pois são únicos e insubstituíveis. Além disso, é importante lembrar que o não acesso aos originais preserva o arranjo da documentação. As dificuldades desse acesso podem tornar o processo de pesquisa frustrante, resultando em uma insatisfação dos historiadores com os arquivistas. Os arquivistas podem ajudar a preencher uma lacuna educacional para os estudantes de história, mas primeiro eles precisam identificar quais habilidades os historiadores precisam utilizar de forma eficaz os serviços oferecidos pelos arquivos. Os arquivistas também precisam estreitar a comunicação com as universidades, criando um processo de aprendizagem global, conectando universidades e arquivos.

9.1.7.3 Opinião sobre a utilização da internet

Nesta categoria, os usuários relataram suas experiências com os instrumentos de busca, dando atenção especial ao uso do SIAAPM. De acordo com Bertholdo (2010), responsável pela empresa que desenvolveu o SIAAPM, o sistema foi desenvolvido por um grupo composto em sua maioria por estudantes de graduação e mestrados em Ciência da Computação. Quando foi desenvolvido, sua distribuição era realizada por meio de mídias ópticas (CD-ROM ou DVD-ROM), que ficavam disponibilizadas na sala de consulta e já dispunham de busca por palavra-chave e recurso de visualização de imagens por meio de *zoom*.

Apenas a partir de 2006 é que buscou estudar formas para reimplantar os sistemas e acabou seguindo um caminho próprio. “O novo sistema nascia com um diferencial conceitual: sua elaboração foi pautada em seis princípios”: acesso remoto, plataforma de *software* livre, código aberto, infraestrutura compartilhada, implementação modular e sistema de pesquisa integrado em que o consultante pode pesquisar

simultaneamente por termos em diversos fundos e coleções e receber um conjunto de respostas consolidadas (BERTHOLDO, 2010).

O método da Proveniência, historicamente nos arquivos, tem como sua característica principal o processo de indexação feito retrospectivamente. Pensar em uma outra metodologia ainda é difícil devido à grande massa documental recebida pelas instituições arquivísticas. De toda forma, volta-se aqui à discussão sobre a possibilidade de utilização do que é proposto pelo modelo do *continuum*, em que o documento é descrito desde o momento de sua criação, mas isso dependeria de uma gestão documental, infelizmente não compreendida pelos gestores públicos.

A forma como os documentos são indexados pode ajudar como também dificultar a busca do usuário, que tende, por certo desconhecimento dos métodos de pesquisa, a utilizar termos não autorizados, conforme relata o **usuário B**, estudante de história:

Eu achei muito ultrapassado. Posso estar enganada, mas eu achei difícil. Por exemplo, procurava um documento. Aí depois eu ia procurar o mesmo documento, se eu colocasse alguma coisinha lá diferente, já não achava o documento. Então eu tive um pouco de dificuldade.

Observado também pelo **usuário D**, Arquivista:

Na verdade, utilizei o guia deles e o próprio documento. Porque na sala de consulta eles já têm alguns exemplares de alguns livros e o que eu precisava já estava na sala de consulta. E o restante foi on-line mesmo. Mas pude consultar lá mesmo e fui auxiliada lá pelo caminho, porque às vezes a coisa está on-line, mas não é tão fácil de você...[chegar]

E confirmado pelo **usuário G**, Historiador, que devido à dificuldade percebida na busca *online*, prefere os catálogos impressos:

Até porque, na hora que você faz a busca por meio eletrônico, você tem que direcionar direitinho o quê que você quer. Na hora que você folheia, na hora que você folheia um catálogo... é que nem um livro: eu posso ter o título dele, mas na hora que eu tenho acesso ao livro e eu vejo os capítulos, isso me interessa muito mais do que a capa do livro.

O serviço de referência que surge com os avanços das TIC's exige que sejam elaborados serviços específicos capazes de atender às demandas dos usuários remotos. Embora esses novos usuários possuam menos experiência com o uso de arquivos e precisem até de mais orientação, poucos arquivistas de referência tentam oferecer algum tipo de ensinamento específico aos usuários remotos. Pouco arquivos oferecem serviços de *chat* ou referência síncrona e quando oferecem, o período de disponibilidade costuma ser

limitado (DUFF, 2016). A necessidade de otimização de tais serviços pode ser observada no relato do **usuário A**, doutorando em História:

[...] Mas, enfim, já estava lá na minha casa, era muito fácil, já estava acessível. Mas, ao mesmo tempo, não tinha uma política de ter uma ficha que aí eu pedia uma autorização pelo site mesmo e aí eles me mandavam a foto. Não. Eu tive que ir lá. Então foi um pouquinho chato. Eu tenho acesso à documentação, mas ao mesmo tempo eu não tenho, oficialmente eu não tenho, eu não posso colocar no meu trabalho sem ter que ir lá.

Uma dimensão importante observada na referenciada categoria é que se torna necessário uma atenção a três elementos na difusão: o usuário da informação, o conteúdo a ser difundido e o uso de tecnologias de informação e comunicação (ROCKEMBACH, 2015, p. 105). Para que a difusão seja eficiente no arquivo, é preciso, antes de tudo, que seja realizado um planejamento, que envolve primeiramente a caracterização dos seus usuários e o tipo de informação que cada um procura na instituição. A informação desejada pelo usuário é o conteúdo a ser difundido pelo arquivo, ou ao menos as indicações de como ele poderá alcançá-la. O uso de tecnologias de informação e comunicação também podem ser potencializadores do processo de difusão, inclusive conseguindo atingir os usuários que estão fisicamente distantes da instituição, ou até mesmo poupar tempo do usuário no processo de busca da informação.

9.1.8 Avaliação dos serviços

Esta categoria envolve duas subcategorias: qualidade do atendimento e satisfação no resultado final da pesquisa. Essas categorias são importantes para entender a relação estabelecida entre os usuários e o APM bem como entender a satisfação final do usuário. A importância de avaliação da satisfação dos usuários é destacada por Savard (1988) que alerta para a necessidade da instituição:

a) estar constantemente ouvindo as necessidades e desejos dos clientes (usuários e não usuários); b) ajustar o serviço de arquivo, sobretudo organização e produtos ou serviços, em função dessas necessidades; c) conhecer os usuários; d) medir constantemente o grau de satisfação dos usuários diante do serviço para efetuar, se há a necessidade de correções (SAVARD, 1988, p. 32).

Além de conhecer o perfil dos usuários, deve traçar programas capazes de atender suas necessidades. Para que suas ações possam alcançar o resultado esperado que é atender às demandas de pesquisadores, estudantes e cidadãos comuns, o serviço deve passar por avaliações periódicas para que possíveis ajustes possam ser feitos. Isso

justifica-se principalmente porque as demandas dos usuários em um dado momento não será o mesmo em outro. As demandas da sociedade são mutantes e o Arquivo, junto com seus serviços, deve ser capaz de acompanhá-las.

Sobre a Qualidade do Atendimento, principalmente no que compete aos funcionários, Fugueras *et al.* (2001) recomendam que seja realizada um programa de “formação e envolvimento de todos os funcionários do arquivo, desde os altos cargos de direção até os subalternos” (FUGUERAS *et al.*, 2001, p. 34, tradução nossa). A falta de treinamento adequado pode interferir de forma negativa na avaliação do atendimento pelo usuário, pode-se observar a referenciada lacuna no relato do **usuário B**, Estudante de História:

[...] Parece que o pessoal que vai lá já é frequente, então, quando chega uma pessoa nova, fica meio perdida, porque eu acho que os funcionários meio que acomodaram na função deles. Claro, se perguntar eles vão te falar. Mas eu esperava uma recepção mais calorosa [...].

Aspecto também observado pelo **usuário C**, Historiador: “[...] Nas primeiras vezes não fui bem atendido, a ponto de até documento que eu já tinha visitado uma vez – já aconteceu – documento que eu já tinha consultado, de voltar para consultar o mesmo documento e sair de lá sem poder [...]”.

Por outro lado, a qualidade do atendimento foi bem avaliada pelo **usuário D**, Arquivista:

Fui muito bem recebida, tanto pelo corpo de funcionários do arquivo, tanto quanto pelos Estagiários que estavam... algumas vezes que eu fui na sala de consulta tinha Estagiário. Então assim, fui muito bem recebida.

Comportamento, uma vez mais, confirmado por outro usuário, o **usuário E**, Historiador: “Ah, excelente. A recepção deles é muito boa, extremamente solícitos, resolvem fácil o que a gente precisa, rápido”. O mesmo sendo declarado pelo **usuário F**: “Considero que fui bem atendido”.

A variação na avaliação da qualidade do atendimento feita pelos usuários, pode estar relacionada ao rodízio alto de funcionários, compostos em sua maioria por estagiários, que passam pouco tempo na instituição. Talvez, eles não tenham tempo suficiente para se envolverem de maneira de forma mais profunda em suas ações. Fato confirmado pelo **usuário A**, doutoranda em História:

A recepção... cada vez que você vai, você é o conhecido, você fica cada vez mais conhecido, mas ao mesmo tempo você é atendido por pessoas diferentes. Há um rodízio muito grande de Estagiários, funcionários de setor. Acho que eu fui lá umas duas vezes que eu fui atendida pela mesma pessoa; as outras vezes foram pessoas diferentes, a maioria Estagiários.

Entre as ações necessárias para aumentar o nível de satisfação do usuário no momento do atendimento, deve pensar em serviços que deixem claro os procedimentos de pesquisa na instituição, que pode ser sanada por meio da “elaboração de um catálogo que identifique os serviços que o arquivo presta e que podem agrupar-se em três grandes grupos: serviços de acesso ou consulta, serviço de reprodução de documentos e serviços e difusão cultural” (FUGUERAS *et al.*, 2001, p. 34).

Além disso, Fugueras *et al* (2001) recomenda que sejam estabelecidos parâmetros de qualidade capazes de serem medidos e avaliados para cada um dos serviços com o compromisso de cumprimento; criação de um programa de difusão do compromisso do arquivo com os cidadãos mediante aos serviços oferecidos e disponibilidade de um procedimento para atender às reclamações e sugestões que partam do compromisso assumido. Duff (2016), por sua vez, também recomenda que os arquivistas solicitem ao usuário uma avaliação dos serviços oferecidos e indaguem a tais se as informações que eles necessitam foram localizadas. Avaliar o serviço é indispensável para que se possa realizar ajustes ou, se necessário, planejar uma nova forma de atender às demandas dos usuários.

As deficiências na qualidade do atendimento acarretam uma avaliação negativa quanto à satisfação final no processo de pesquisa do usuário, conforme observado pelo usuário B, estudante de História: “Muitas das vezes, não. Aí eu não sei se eu que não soube pesquisar ou se realmente não tem, mas eu não encontrei”. E pelo **usuário C**, Historiador: “Não, nem todas as vezes” A satisfação final no processo de pesquisa foi considerada satisfatório pelo Usuário D, Arquivista: “Foi sim. Foi. Foi bem satisfatória”. O mesmo sendo dito pelo **usuário E**, Historiador:

Olha, excelente. O trabalho todo foi desenvolvido através de fontes físicas, consultadas nesses arquivos, e principalmente no Arquivo Público Mineiro. E não senti falta de nada que pudesse... ou que não estivesse ali por falta de acesso, alguma coisa no aludido sentido. Dentro do que possuía no arquivo, é muito bem cuidado, é muito bem notado, que foi algo que facilitou muito o desenvolvimento da pesquisa.

Perspectiva também compartilhada pelo **usuário F**: “De grande parte, sim. Sim. Eu fiquei satisfeito”.

Observa-se que a variação no grau de satisfação no resultado final da pesquisa pode ser compreendido pelo que já foi apresentado por Morris, Mykytiuk e Weiner (2014),

que detectaram em suas pesquisa que, em vez de ensinar habilidades de pesquisa em arquivos, os cursos de história, em sua maioria, deveriam ensinar a fazer pesquisas por tentativa e erro, que consiste em realizar várias tentativas para se chegar a uma solução, quando a tentativa não consegue êxito, é realizado uma nova busca até que se alcance a solução do problema.

A importância de ter habilidades de pesquisa em arquivos bem desenvolvidas foi notada pelo **usuário A**, Doutoranda em História:

Não, porque aí vai do lugar, da pesquisa do Historiador. Muitas das coisas que a gente pesquisa, não necessariamente a gente vai usar. Então, por exemplo, eu já passei lá o dia inteiro lendo um documento, transcrevendo e depois, quando eu terminei, eu falei '...', não vai adiantar nada não, não tem aqui o que eu preciso (riso) É da prática mesmo, da pesquisa história.

A necessidade de retrabalho de pesquisa também foi reconhecida pelo **usuário G**, Historiadora:

É... foram assim... porque, como eu sou Historiadora, eu vou lá para buscar um documento, ou um fato, ou um livro, alguma coisa que me dê subsídio para criação de outra coisa. Sempre foi satisfatório. Não só lá. Porque eu acho que você também tem que ir ao arquivo sabendo o quê que você vai buscar. Porque não adianta você chegar lá e falar assim 'ah... quero pesquisar sobre Juscelino Kubitschek', mas é Juscelino Kubitschek o quê? Governo, presidente, prefeito, gestão, vida pessoal, deputado federal... o quê que você quer? Você tem que ir mais afinado para a sua pesquisa.

Estabelecer uma atmosfera receptiva e confortável é essencial para que o usuário se sinta à vontade para expor sua necessidade. Para aumentar qualidade do atendimento e aumento do grau de satisfação, Duff (2016) lista quais os tipos de informação o Arquivo deve ser capaz de fornecer:

- Informações sobre o arquivo;
- Informações sobre o acervo;
- Informações coletadas no acervo;
- Informações sobre os produtores dos documentos;
- Referenciais de outros arquivos ou outras fontes correlatas;
- Informações sobre leis e sobre a ética concernentes ao uso da informação;
- Instruções sobre o uso dos documentos;
- Orientações sobre o processo de pesquisa;
- Acesso físico ao acervo.

Uma dimensão que deve ser considerada nesta categoria vem a partir da compreensão da estrutura de um bom serviço de referência que, segundo Duff (2016), se divide em seis passos: registro, identificação, orientação, entrevista de referência, interação contínua e, por fim, a entrevista de saída. Para Grogan (2001), o serviço de referência ocorre em oito etapas consecutivas: o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta e a solução. Percebe-se que falta a estruturação de tal serviço no APM, não existe um programa consolidado na instituição para, assim, buscar planejamento das ações e treinamento constante dos funcionários. No quesito planejamento falta principalmente a necessidade de a instituição disponibilizar um canal de comunicação em que o usuário possa dar retorno sobre a qualidade do serviço prestado e satisfação no resultado final da pesquisa.

9.2 Práticas informacionais dos usuários

Na última etapa da entrevista, utilizando o método do incidente crítico, fundamentado em Bardin (2011), os usuários relataram uma de suas experiências de pesquisa no APM. A partir dos relatos foram identificadas e demarcadas cada fase no processo de busca de informação. De acordo com a nova proposta da abordagem social e dos estudos sobre práticas informacionais, o diferencial de tal novo quadro conceitual é partir de uma perspectiva do “não-modelo”, pois considera que cada estudo e cada sujeito se apresentam naquela circunstância de uma maneira única, que deve ser tratada e analisada, respeitando cada uma dessas particularidades, nos remetendo ao conceito do interacionismo simbólico de Blumer. Portanto, o quadro criado reflete o contexto dos usuários entrevistados, não tendo a pretensão de tornar-se um modelo único ou universal.

A partir dessa análise, deve-se destacar também o conceito de uma abordagem interacionista, como trata Araújo (2019), onde o conceito de interação que é dado como uma ação recíproca, em que “teríamos que, numa perspectiva interacionista, o usuário não é totalmente determinado pelo contexto que o insere, nem é totalmente isolado ou alheio a ele; a determinação que o contexto exerce existe, é real, mas não é mecânica nem absoluta, é interpretada e alterada pelo sujeito” (ARAÚJO, 2019, p. 149).

O conceito do *Habitus* também é identificado. O *Habitus*, então, surge como uma maneira de fundamentar a análise nos processos de busca de informação na vida cotidiana do sujeito como algo natural, inserindo, portanto, o conceito de “práticas informacionais” – ações naturais e inerentes a cada indivíduo e seu contexto, considerando seus gostos pessoais, sua classe social e o seu capital cultural (Bourdieu; Passeron, 1964) Mas é importante lembrar que sua classe social e seu capital cultural, não são determinantes em

seu destino, o sujeito pode alterar o sentido das coisas e a partir de novas interações, criar novos caminhos.

O quadro comportamental criado a partir dos relatos dos usuários está dividido em 5 etapas:

- Motivação da pesquisa;
- Seleção de fontes;
- Extração;
- Revisão;
- Finalização.

Em cada etapa foram identificados suas ações, barreiras e a ajuda de terceiros para o andamento do processo de busca de informação. Foi detectado também a formação de um canal informal de informações entre pesquisadores a partir do compartilhamento de descobertas importantes feitas ao acaso, ou no caso de encontrar determinados recursos informacionais relevantes, sem estar procurando por eles, que se identifica diretamente ao conceito chamado por Mackenzie (2013) de *Serendipity*.

Em cada relato foram demarcadas as cinco etapas listadas e a descrição de suas ações de forma individualizada:

9.2.1 Usuário A

1. Motivação da pesquisa = pesquisa acadêmica =Tema: Políticas que envolviam preservação de matas na Colônia e no Império.
2. Seleção de fontes: Encontrou no APM apenas algumas fontes pontuais que foram correlacionadas com fontes de outras instituições. Nesta fase, o usuário A relata que durante a seleção de fontes costuma separar para colegas documentos que possam ajuda-los em suas pesquisas. Trata-se de material que não se relaciona com sua pesquisa, mas que pode vir a ajudar outros pesquisadores, formando o que chamo de uma rede colaborativa não oficializada. O material é compartilhado por *email* ou mídias sociais.
3. Extração: foi até o arquivo e leu a documentação em microfilme, fazendo a transcrição.
4. Revisão: Após a transcrição, levava para a casa os dados coletados no APM para cruzar com outras documentações de outras instituições que também estavam sendo analisadas. Nesta fase o usuário A relata a necessidade de

ajuda de outros profissionais. Para esta pesquisa precisou de especialistas em paleografia.

5. Finalização: Após todas as fases e revisões necessárias a pesquisa é finalizada. Neste caso o usuário A disse ter tido uma resposta satisfatória para sua pesquisa.

9.2.3 Usuário B

1. Motivação da pesquisa = pesquisa acadêmica (pesquisa para terceiros)
=Tema: Não especificado
2. Seleção de fontes: Não fez levantamento prévio, foi direto ao APM. Foi orientada no APM a utilizar primeiro o SIAAPM (aqui o usuário relata sensação de confusão e dúvida por não saber utilizar bem o sistema e nem compreender o seu funcionamento). A supracitada orientação foi passada devido ao fato de muitos documentos não poderem ser manuseados.
Nesta fase procurou informação com colegas pesquisadores sobre o funcionamento do APM.
3. Extração: Foi toda feita pelo SIAAPM e referenciada em casa para leitura (o usuário relata má qualidade da digitalização, o que atrasou muito o desenvolvimento de sua pesquisa)
4. Revisão: leitura dos documentos em casa. Em muitos momentos precisou de ajuda de outro profissional, neste caso um especialista em paleografia.
5. Finalização: após todas as revisões a pesquisa é finalizada. O usuário considerou o resultado final de tal pesquisa satisfatório, porém com muitos obstáculos para acesso aos documentos.

9.2.3 Usuário C

1. Motivação da pesquisa =trabalho (pesquisa encomendada por uma instituição)
=Tema: modernismo
2. Seleção das fontes: Já tinha conhecimento do documento que precisava, tratava-se da Revista da Pampulha (costuma utilizar primeiro os instrumentos de pesquisa *on-line*)
Relata, nesta fase, sensação de aflição causada por funcionários do arquivo. Procura realizar primeiro a consulta *on-line* para evitar que isso aconteça.
Costuma fotografar ou digitalizar um volume grande de documentos, até aqueles que no momento não são necessários, mas que podem vir a ser utilizados no futuro.

3. Extração: Mesmo com todos os dados do documento, não conseguiu encontra-lo. Só conseguiu ter acesso à revista quatro anos depois, quando retornou para tentar fazer a consulta novamente.
4. Revisão: leitura de cópia em casa por falta de tempo de estar no arquivo (relata sentir falta às vezes de ter contato direto com o documento original, considera isso importante para o historiador) considera a materialidade importante, verificar uma mancha, dobra *etc.*)
Destaca que o pesquisador atual não desenvolve sua pesquisa dentro do espaço físico do arquivo e, portanto, as instituições devem adaptar-se a isso.
Às vezes busca ajuda de colegas para a interpretação de um documento e não para encontrar um documento.
5. Finalização: entrega do documento solicitado ao interessado. Ficou satisfeito com o resultado da pesquisa.

9.2.4 Usuário D

1. Motivação da pesquisa = Pesquisa acadêmica (mestrado) = Tema: arquivo de Nelson Coelho de Sena.
2. Seleção das fontes: já havia sido determinado o fundo a ser pesquisado por causa do tema de pesquisa. Houve indicação que o APM possuía tal acervo. Buscou informações com colegas sobre o funcionamento do APM.
3. Extração: Ao chegar ao Arquivo foram consultados os anuários de Nelson Coelho de Sena. Foram consultados anuários de Nelson Coelho de Sena em outras instituições. Foram pesquisadas as fotos que ele doou em vida para o APM.
Houve dificuldade para encontrar as fotos no SIAAPM. O usuário relata que os termos de busca eram confusos e que tinha um caminho para chegar até esses documentos que foram explicados por um funcionário. Sem a referenciada ajuda não teria conseguido localizar as fotos.
Solicitou ajuda de colegas para entender o funcionamento do SIAAPM.
4. Revisão: a maior parte da documentação foi consultada pelo SIAAPM. Em algumas visitas ao arquivo, fazia anotações e, em casos de dúvidas em casa durante a análise dos documentos, retornava ao arquivo para possíveis esclarecimentos.
5. Finalização: Considerou a busca satisfatória.

9.2.5 Usuário E

1. Motivação da pesquisa: Pesquisa de Iniciação Científica = Tema: queijo da Serra Canastra (devido ao tombamento do queijo da Serra da Canastra).
2. Seleção das fontes: inicialmente a ordem era levantar toda a documentação que tratasse sobre queijo no APM.
3. Extração: A busca foi feita em catálogos manuais, que levaram às buscas em cartas pessoais, documentos de governadores, testamentos e inventário. Por fim, foi utilizado um livro com notações antigas do APM referentes aos documentos sobre queijos. A notação antiga foi atualizada para a notação atual do APM para tentar chegar até os documentos.

No citado ponto da pesquisa, foi preciso auxílio de outros pesquisadores para orientar como poderiam encontrar determinados documentos, para auxiliar na atualização das notações antigas.

A dificuldade relatada foi a ausência de qualquer material na internet e a desatualização de alguns instrumentos de pesquisa, o que atrasou o desenvolvimento da pesquisa.

4. Revisão: os documentos foram consultados fisicamente no APM, demandando um trabalho em grupo para avaliação dos documentos encontrados e levados para apreciação da orientadora da pesquisa.
5. Finalização: foi entregue como produto final um portfólio de 120 páginas sobre a documentação transcrita e encontradas no APM. Considerou o resultado da pesquisa satisfatório.

9.2.6 Usuário F

1. Motivação da pesquisa: montagem de uma exposição = Tema não informado.
2. Seleção das fontes: foi realizada uma pré-seleção do acervo pela orientadora do projeto, disponibilizada em planilha.
3. Extração: a tabela foi desmembrada para a historiografia e para a museologia. A maior parte do acervo estava disponível na internet e grande parte da pesquisa foi realizada *on-line*.

A grande dificuldade é que muitas informações não batiam, como por exemplo das medidas dos documentos, não estava padronizado o que era largura e o que era altura.

Foi necessário que a equipe fosse ao Arquivo para fazer as medições para que enfim houvesse uma padronização.

Outro obstáculo foram as notações dos documentos que também estavam incorretos dificultando sua localização no acervo.

Em uma segunda fase da pesquisa os documentos foram fotografados para a exposição. O usuário relata que não houve o apoio de funcionários para auxiliar principalmente nas questões relacionadas a conservação dos documentos.

Houve problemas com as descrições dos documentos, algumas estavam conforme a escrita da época e tiveram que ser atualizadas.

4. Revisão: o processo de análise foi todo baseado em várias visitas ao arquivo com coleta de dados para a criação de planilhas para controle. As visitas eram tanto para conferir informações como para avaliar a condição de conservação dos documentos para serem expostos.

Buscou-se também ajuda de outros profissionais para tirar dúvidas sobre os documentos.

5. Finalização: montagem da exposição. Apesar de todos os obstáculos considerou o resultado da pesquisa satisfatório.

9.2.7 Usuário G

1. Motivação da pesquisa: Bolsa de iniciação científica (acadêmica) = Tema: Confederação Geral dos Trabalhadores.
2. Seleção das fontes: Tema previamente determinado pela orientadora, era parte da pesquisa de sua tese. Seria consultada a Hemeroteca do APM.
3. Extração: Consulta aos jornais e revistas sobre a CGT da época do governo de Getúlio Vargas. A pesquisa foi toda realizada dentro do APM. Não buscou ajuda de colegas ou outros profissionais no processo de desenvolvimento da referenciada pesquisa.
4. Revisão: todas as notícias encontradas em jornais e revistas de tal período eram selecionadas para serem entregues à orientadora.
5. Finalização: Todas notícias selecionadas serviram para compor a tese da orientadora, que mais tarde foi publicada como livro. Considerou o resultado da pesquisa satisfatório.

Após a análise de cada etapa em cada uma das experiências relatadas foi elaborado o quadro comportamental dos usuários do APM:

Quadro 4 – Quadro Comportamental dos usuários do APM

Etapas	Descrição	Barreiras	Informação ao acaso	Ajuda de terceiros
Motivação da pesquisa [fator que levou usuário a iniciar o processo de pesquisa]	-Pesquisa Acadêmica; -Trabalho; Montagem de Exposição.			
Seleção de Fontes [momento em que o usuário faz um levantamento para decidir qual fonte será mais adequada a sua pesquisa]	-Levantamento prévio; -Determinação das fontes devido a delimitação do tema; -levantamento feito no APM.	-Dificuldade em formular termos de busca no SIAAPM; -Falta de auxílio de funcionários;	Informações coletadas para terceiros ou que poderiam ser úteis no futuro.	Busca ajuda de outros pesquisadores
Extração [quando usuário por meio dos instrumentos seleciona os documentos necessários]	-Uso de instrumentos de pesquisa impressos; -Uso do SIAAPM. -Hemeroteca.	-Má qualidade da digitalização dos documentos; -ausência de documentos na internet; -Desatualização dos instrumentos de pesquisa; -Falta de padronização das informações sobre os documentos; -notações desatualizadas.	Informações coletadas para terceiros ou que poderiam ser úteis no futuro.	Busca ajuda de outros pesquisadores
Revisão [fase em que o usuário após a seleção dos documentos, realiza sua leitura, compara dados coletados ou associa com outras fontes]	-Leitura dos documentos em casa; -leitura dos documentos no APM; -Visitas ao APM para conferência de documentos.	-Falta de contato com o documento original.		Busca ajuda de outros pesquisadores
Finalização [após percorrer todas as etapas, o usuário se sente satisfeito e encerra a pesquisa ou entrega o produto/documento solicitado]	- finalização da pesquisa de forma satisfatória;			

Fonte: Elaborado pela autora

Na primeira etapa, Motivação da pesquisa, está descrito os fatores desencadeadores do processo de busca da informação; no caso dos usuários do APM, suas motivações giram majoritariamente em torno do universo acadêmico e profissional. A etapa

Seleção das Fontes é o momento em que o usuário faz um levantamento para decidir qual fonte será mais adequada para sua pesquisa. A supracitada seleção das fontes em alguns casos já vem parcialmente pronta, devido a um levantamento prévio feito geralmente por terceiros. A etapa de Extração funciona como um refinamento no processo de pesquisa, pois é quando o usuário começa a selecionar os documentos que lhe serão úteis. A Extração é feita tanto em suportes impressos quanto digitais.

A Revisão é o momento em que o pesquisador faz a leitura dos documentos selecionados na Extração, analisa seus dados e por vezes faz uma comparação com outras fontes. E a Finalização é o momento quando o usuário já percorreu todas as etapas anteriores sente-se satisfeito encerrando a pesquisa, ou no caso de insatisfação recomeça os passos anteriores. As barreiras encontradas estão nas etapas de Seleção das Fontes, Extração e Revisão. Na Seleção das fontes a dificuldade está na formulação de termos de busca no SIAAPM e a falta de auxílio de funcionários. Na Extração, as dificuldades encontradas são a má qualidade da digitalização dos documentos, ausência de documentos na internet, a desatualização dos instrumentos de pesquisa, falta de padronização das informações sobre os documentos e notações desatualizadas. Na Revisão, a dificuldade é a falta de contato com o documento original.

A informação encontrada ao acaso pelos pesquisadores está presente nas etapas de Seleção de Fontes e Extração. Tal hábito pode refletir algo além que é o reflexo de uma cultura dos Historiadores em realizar a pesquisa pelo método de tentativa e erro, que faz com que ele entre em contato com uma massa documental maior do que seria necessária para a realização de sua pesquisa. E a busca de ajuda de terceiros para a realização da pesquisa acontece nas etapas de Seleção de Fontes, Extração e Revisão, que são os momentos em que o pesquisador está em contato direto com a fonte selecionada e necessita de indicações ou ajuda para a leitura do documento, que exige especialistas em paleografia.

Apesar da maioria dos usuários ser Historiadores, sendo apenas um Arquivista, tal fato não foi capaz de corrigir certas dificuldades ou desenvolver habilidades para o desenvolvimento de uma inteligência arquivística ou letramento arquivístico. A formação de tais usuários adicionada ao capital cultural de cada um, de maneira geral, também não foi capaz de diminuir a invisibilidade da instituição ou estreitar os laços dos mencionados com essa.

Em todo o contexto social analisado no universo desta tese, a dimensão que mais afeta o comportamento de tais usuários é a ausência de programas educacionais, a ausência de políticas culturais e de informação, a falta parceria entre arquivos e escolas, sendo importante também a inexistência de um vínculo com as universidades para a promoção de formação continuada para os profissionais.

O esforço do APM em proporcionar bons serviços aos seus usuários é evidente, assim como é grande o esforço dos usuários para transpor dificuldades que derivam de lacunas geradas principalmente em seus percursos de aprendizagem. O que falta entre esses esforços é um elo que pode ser chamado de responsabilidade do Estado, que precisa assumir suas prerrogativas e diminuir a distância entre arquivo e usuário. Seria recomendável que esses usuários se organizassem e fundassem associações, como as existentes na França (*Association des Usagers du Service Public des Archives Nationales - AUSPAN*), para pressionar o Estado por bons serviços das instituições arquivísticas.

9.3 Análise comparativa dos dados coletados

Os dados coletados com os usuários do APM forneceram dimensões importantes em cada uma das categorias analisadas. Para melhor compreensão dessas dimensões, elas serão comparadas a outros dois importantes dados: uma entrevista feita com a Diretoria de Acesso à Informação e Pesquisa do APM (DAIP/APM) e com os quadros sinópticos fornecidos pelo próprio APM, que registram o controle de acesso na sala de consulta, setor de referência e os perfis dos usuários da instituição.

A Diretoria de Acesso à Informação e Pesquisa do APM (DAIP/APM) tem como função primordial disponibilizar a documentação, aplicar políticas de acesso, planejar e orientar os trabalhos de atendimento nas salas de consulta e de referência e orientar e planejar as ações de difusão da instituição. A biblioteca do Arquivo também é de responsabilidade da referenciada diretoria.

A fim de compreender melhor o funcionamento do APM, foi realizada uma entrevista com a atual diretora de acesso. A entrevista buscou esclarecer pontos relacionados às políticas da instituição, às ações de difusão, sobre o acesso ao acervo, sobre os usuários do Arquivo e sobre o Sistema Integrado de Acesso do APM (SIAAPM). Outros esclarecimentos sobre o processo de indexação dos documentos e a seleção dos fundos a serem digitalizados foram prestados pela Diretoria de Arquivos Permanentes (DAP).

Na categoria Construção dos conceitos de cultura, memória e patrimônio, ficou evidente que o APM continua sendo tratado como uma instituição de alto valor histórico e menos voltada ao entretenimento, à cultura de massa, e pressupõe habilidades especiais, assim como a compreensão de conceitos nem sempre valorizados na vida escolar, fato que interfere diretamente no número de usuários da instituição, que tende a ser relativamente restrito, geralmente formado por indivíduos que tiveram uma formação voltada para essas temáticas, mesmo que o contato ainda tenha sido tardio.

A categoria Informação e sujeito nos apresenta o fato de que os usuários possuem compreensão do que é Informação, mesmo que por vezes exista uma confusão entre o que é senso comum, e o que é descrito pela ciência. Ainda assim, os usuários tem uma noção clara de que é necessário lançar um olhar crítico sobre aquilo que é informado e também sobre uma transformação interna do sujeito que recebe a informação. Apesar de terem a noção, e considerarem-se sujeitos detentores de informação, tal fator não tem uma influência direta como facilitador em seu processo de pesquisa em arquivos.

A categoria Condições socioeconômicas e acesso demonstra que os usuários reconhecem tal fator como um dos principais para facilitar ou dificultar o acesso aos espaços e bens culturais, porém reconhecem também outros fatores como o esforço individual e auxílio de terceiros, geralmente professores ou familiares. Percebe-se que os indivíduos que herdaram o capital cultural de suas famílias experimentarem vivências mais livres e naturais com os conceitos de cultura, informação, memória e patrimônio do que aqueles que tiveram que buscar fora de seu círculo familiar essas vivências.

Nas categorias Instituições Culturais e Sujeito; Instituições culturais e Sociedade; Arquivo e Sujeito; e Arquivo e Sociedade fica evidente, que mesmo em condições socioeconômicas privilegiadas e herdando um capital cultural ou volume cultural dos pais, a distância entre o Arquivo e a Sociedade é ainda considerável. O que nos leva a pensar em outro fator, que diz respeito à elaboração de programas para o desenvolvimento de inteligência arquivística, habilidades em pesquisa e a ausência de políticas integradoras e contínuas para a construção de cidadãos e usuários melhores preparados e familiarizados com o ambiente dessas instituições. A invisibilidade social dessas instituições se deve principalmente à ausência de políticas públicas de acesso e preservação do patrimônio, que acabam por sucatear os serviços oferecidos. Sobre isso a DAIP destaca a ausência de políticas de acesso específicas da instituição:

Políticas, ditas, nós não temos elaboradas. Nós partimos do princípio de: resoluções, lei de acesso, decretos que sem dizendo como dar o acesso [...] decreto. Então, nós seguimos a legislação. Nós não temos uma política interna ou uma política que a gente segue. Não foi elaborado nada disso ainda. A própria... deixa eu lembrar... esqueci a norma... a própria função do arquivo... o decreto que rege as funções do arquivo já nos dá essa orientação de dar acesso a toda a documentação do Poder Executivo do Estado. São legislações mesmo que a gente segue. Não tem uma política certa, ainda.

O entendimento dos usuários sobre a invisibilidade social das instituições culturais e dos Arquivos Públicos destaca a necessidade do desenvolvimento de uma política cultural, enquanto a DAIP enxerga primeiramente o seu cumprimento como setor

administrativo do Estado, fato que evidencia ainda mais o seu distanciamento do cidadão comum.

A categoria Serviços considerados necessários serem oferecidos pelos Arquivos Públicos demonstram que realmente falta uma ação contínua promovida por meio da implantação de políticas públicas de cultura e informação, que serão capazes de oferecer serviços de educação patrimonial eficientes e integradores, serviços de difusão educativa, editorial e cultural, estabelecimento de parcerias com outras instituições e uma estrutura com ambiente confortável e acolhedor para todos os tipos de usuários. A ausência de uma ação contínua é confirmada pela DAIP:

O arquivo não tem uma equipe, ele não tem um setor educativo. Ele nunca teve. Então, as visitas são atendidas também por demanda. Depois que entrou o Circuito Cultural, houve uma demanda maior, porque muitas vezes as pessoas entram em contato com o Circuito Cultural e solicitam a visita aos que ele chamam de equipamentos – os museus e o arquivo também está dentro do circuito – e aí solicitam para o Circuito Cultural. E aí o Circuito encaminha essa demanda para a gente também, divulgando o arquivo. O próprio site do Circuito tem lá todos os equipamentos que a pessoa possa visitar. Então, aumentou muito. Nós precisaríamos sim de um educativo, mas isso, por enquanto, por falta mesmo de equipe, nós não temos. Então, as visitas são feitas dessa forma: por demandas de escola, de algumas instituições, de empresas até privadas. No aludido sentido.

Nas categorias direcionadas especialmente para o APM, a divulgação dos serviços do APM é vista pelos Usuários ainda de forma deficiente, pela ausência de um programa de educação patrimonial integrado com escolas e Universidades, que poderiam colaborar para a diminuição de sua invisibilidade. O serviço de referência também apresenta deficiências sobre a orientação dos usuários em como proceder no ambiente do Arquivo para a realização da pesquisa. Especificamente sobre os processos de difusão do APM, a DAIP informa que:

Eu acho que o fato da gente participar de exposição com nossa documentação, o próprio Superintendente vai a muitos eventos falar sobre o arquivo... Nós não temos uma equipe de assessoria de comunicação, mas sempre que há oportunidade o arquivo vai para falar sobre o arquivo. Nós temos divulgação disso no site da própria Secretaria de Cultura, em alguns jornais... Eu acho que é pouco, mas a gente não fica calado não, a gente tenta colocar isso para o cidadão. A partir do momento que um documento é disponibilizado, que um acervo é disponibilizado, a gente tenta divulgar isso no *Facebook*. Através de alguma parceria com os museus, em exposições. Então, há tal tipo de difusão.

Nota-se que não existe um trabalho bem estruturado quanto à difusão editorial e também se apresenta pouco estruturado na sua difusão educacional, sendo realizadas apenas ações pontuais.

Na categoria Motivação para realizar pesquisa no APM, a dimensão a ser considerada é que os usuários do APM buscaram os serviços do arquivo a partir de uma motivação para o desempenho de tarefa para atender uma necessidade de pesquisa acadêmica e profissional. A DAIP reconhece o perfil elitista de seus usuários:

Nós fizemos uma pesquisa na gestão passada sobre o usuário. Eu não participei. Quem fez foi o Gabinete com essa gestora de comunicação – eu até estava procurando a pesquisa antes de você chegar, porque eu não estava lembrando mais dos dados, que já tem uns 6 anos isso – para definir justamente isso. Porque é uma coisa muito interessante para o arquivo, mas que também demanda uma pessoa para coletar essas informações, para consolidar essas informações. Então, hoje nós temos o cidadão comum, que busca a certidão probatória de cidadania. Temos muito pesquisador. O carro-chefe é pesquisador, tanto pesquisador acadêmico, quanto escritor, quanto alunos de mestrado/doutorado. Vem do estrangeiro mesmo, com bolsa, passam aqui conosco meses. O público maior nosso é esse. Temos alunos de escola... tem uns que aparecem aqui achando que é a biblioteca pública (risos), mas coincidentemente a gente tem alguma coisa para eles interessante, então é uma forma de divulgar o arquivo. O foco mesmo são os pesquisadores e tal cidadão comum que vem buscar a certidão probatória.

As Dificuldades e pontos positivos encontrados no processo de desenvolvimento de pesquisas no APM apresenta uma dimensão importante a ser considerada que é lembrada por Weiner, Morris e Mykytiuk (2014), que dizem que os cursos de história não oferecem um treinamento sistemático em arquivos. Nos dados levantados durante o desenvolvimento de sua pesquisa, os autores apontaram que, em vez de ensinar habilidades de pesquisa em arquivos, os cursos de história, em sua maioria, ensinam a desenvolver pesquisas por tentativa e erro, que consiste em realizar várias tentativas para se chegar a uma solução, quando a tentativa não consegue êxito, é realizado uma nova busca até que se alcance a solução do problema. O que torna o processo de pesquisa frustrante, resultando em uma insatisfação dos historiadores com os arquivistas. A principal barreira reconhecida pela DAIP é o reduzido número de funcionários e a ausência de um programa de treinamento

A barreira que eu vejo, que a minha Diretoria também vê, é essa morosidade na questão da disponibilização dos documentos. Que aí tange uma coisa bem mais profunda, que vem desde pouco servidores, um quadro de...Aí vem um quadro de profissionais que não são da área. Nós não temos um Arquivista dentro do arquivo. Então assim, isso eu acho que dificulta muito. Eu acho que a questão... as pessoas que trabalham conosco são orientados, são treinados, a fazer o trabalho, mas também tem uma visão diferente do que um profissional teria, uma responsabilidade... enfim... E dentre esses que não são profissionais da área, é uma equipe muito reduzida. É uma equipe aonde que as pessoas vão se aposentando e não se coloca outros no lugar. O arquivo ficou mais de 20 anos sem... o arquivo não, a SEPLAG não teve concurso para direcionar servidores há mais de 20 anos. Agora, há 3 anos atrás, 4 anos, que a gente teve um

concurso, mas a gente teve a vinda de 1 Historiador para o arquivo, que também não se identifica muito com tal que você tem que se identificar.

Na categoria Opinião sobre a utilização do SIAAPM, a dimensão a ser considerada pelos usuários é a necessidade de um planejamento, caracterização de tais usuários e o tipo de informação que cada um procura. O uso de tecnologias de informação e comunicação também podem ser potencializadores no processo de difusão da informação e ferramenta de auxílio à pesquisa, porém torna-se necessário uma reformulação da base de dados, principalmente quanto ao seu processo de indexação. Sobre o processo de indexação dos documentos no SIAAPM, a DAIP diz que:

Os instrumentos de pesquisa são construídos a partir dos campos da ISAAR(CPF) para descrição dos dados dos produtores, da ISDF para descrição das funções e da ISAD(G) e da NOBRADE para descrição dos livros, códices, dossiês e itens documentais. Eles são editados em Word e disponibilizados em PDF na versão online do Guia de Fundos e Coleções no sistema informatizado de acesso e impressos para utilização dos pesquisadores que frequentam o APM. O trabalho de descrição é feito a partir do levantamento das funções dos órgãos após pesquisa na legislação e da biografia dos titulares, no caso dos arquivos privados. Geralmente trabalhamos com catálogos e inventários que contém uma descrição mais sumária dos fundos e coleções, mas há alguns repertórios temáticos publicados nas Revistas do Arquivo Público Mineiro que descrevem os documentos de maneira mais analítica.

Percebe-se que o APM, assim como grande parte das instituições arquivísticas, trabalha com o método da Proveniência, método reconhecidamente utilizado na área. O que poderia amenizar as dificuldades de seus usuários poderia seria, talvez, a utilização de softwares colaborativos de indexação social, como meio de melhorar a resposta no momento da busca. Além disso, a instituição necessita de investimento no treinamento e desenvolvimento de habilidades arquivísticas (inteligência arquivística) para melhora de seu desempenho.

A categoria Avaliação dos serviços do APM, que apresenta duas sub categorias: Qualidade do atendimento e Satisfação, impactam no resultado final da pesquisa. A dimensão considerada pelos usuários é que falta a estruturação de tal serviço no APM, não existe um programa consolidado na instituição para tal fim, buscando planejamento das ações e treinamento constante dos funcionários. No quesito planejamento, falta principalmente a necessidade de a instituição disponibilizar um canal de comunicação em que o usuário possa dar retorno sobre a qualidade do serviço prestado e a satisfação no resultado final da pesquisa. A falta de planejamento e estruturação de ações afeta principalmente o setor de referência. A DAIP relata como é estruturado serviço atualmente, no que diz respeito aos funcionários :

[...] os servidores das duas salas, de consulta e de referência, uma é de nível médio, a outra é formada em Educação Física, já aposentada, e temos agora, que é até um servidor do Arquivo Permanente, formado em História, mas ele está há pouco em uma das salas. Então, é o setor aonde você faz a sua pesquisa por meio de instrumentos físicos e por meio do site. O atendimento... eu vejo como um atendimento muito simples, mas você é orientado naquilo que você busca e a gente tenta achar alguma coisa, te ajudar a achar alguma coisa do que você busca. Muitas vezes as pessoas vêm e não encontram.

Sobre o treinamento oferecido a esses funcionários a DAIP informa que:

Eu não chamo de treinamento não, eu chamo de orientação. Porque cada fundo que é disponibilizado, cada acervo que é disponibilizado, tem as suas... como que eu digo?... a sua forma de dar acesso. Então, a gente não tem um treinamento... tem o treinamento de atendimento a cliente, que é um básico, seja para arquivo, seja para... Sempre que tem algum treinamento que a Secretaria de Cultura oferece para atendimento ao cliente, aí eu peço a algum – pelo menos um, para poder multiplicar depois – para ir. Mas um treinamento com relação ao nosso acervo, ele tem que ser dado a cada acervo disponibilizado. Porque cada acervo tem informações diferentes, buscas diferentes, a especificação de cada um é de forma diferente. Não digo todos, mas sempre que há uma disponibilização do arquivo permanente de acervo, o servidor é orientado para a questão de como foi disponibilizado aquele acervo, seja físico, seja no site.

Da referenciada forma fica evidenciado que a falta de estrutura de um serviço de referência adequado envolve questões também relacionadas à formação dos funcionários que atuam no setor e ao treinamento oferecido, que é classificado como uma breve orientação e que não é formulada por diretrizes da própria instituição.

Na tentativa de otimizar e estruturar os serviços oferecidos, a Diretoria de Acesso à Informação e Pesquisa do APM, desde 2010, começou a registrar os dados de acesso aos fundos na sala de consulta e no setor de referência para poder facilitar o planejamento de suas ações, conforme Anexo 1. Começou a coletar também informações sobre os perfis dos usuários para conhecer melhor quem são seus usuários reais e potenciais. Os registros dos perfis dos usuários foram realizados apenas em 2010 e 2011. Os dados fornecidos pelo APM são de 2010 a 2017.

O quadro sinóptico apresenta informações sobre as consultas realizadas nas salas de referência, na divisão da Biblioteca e das publicações oficiais. As informações são contabilizadas de acordo com a tipologia documental. São registradas também as consultas remotas, feitas por telefone e por fax. Os quadros sinópticos foram feitos de 2010 a 2012, a partir de 2013 não foi feito o registro dessas informações.

Um dado interessante que pode ser observado é que as consultas presenciais foram superiores às consultas feitas de maneira remota por telefone ou fax. Em 2010, as consultas presenciais somam 3018 e as remotas 1983; em 2011 somam respectivamente,

2760 e 1749; e em 2012 as consultas presenciais somam 2658 e consultas remotas são de 1199. Mas esses números quando comparados aos números de acesso registrados no SIAAPM são bastante tímidos, mas importantes para direcionar o planejamento de serviços e a abordagem no atendimento.

As estatísticas de acesso por fundos também são importantes para direcionar quais documentos terão prioridade para o processo de digitalização e inclusão no SIAAPM. Por fim, cabe lembrar que o quadro sobre os perfis dos consulentes aparentemente foi elaborado apenas nos anos de 2010 e 2011, não havendo mais registros nos anos seguintes. O principal público do APM, de acordo com esses registros são pesquisadores que buscam o Arquivo principalmente para desenvolver pesquisas de mestrado ou doutorado. O perfil dos usuários registrado pelo APM vai ao encontro com o perfil de entrevistados participantes dessa pesquisa. De maneira geral, os usuários entrevistados também optaram massivamente pela pesquisa presencial do que pelo uso remoto do SIAAPM.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O histórico de acesso aos Arquivos Públicos, que têm seu marco principal na Revolução Francesa, revela que o processo de abertura dos Arquivos e a democratização do acesso são construções que ultrapassaram séculos e ainda assim há muito por fazer. É necessário que o equilíbrio entre Estado e Sociedade seja diariamente exercitado. Dessa forma, espera-se, partindo do Estado, ações que possibilitem dar a todo cidadão as ferramentas necessárias para que a informação pelo Estado produzida seja facilmente encontrada.

O princípio da transparência entre Estado e Sociedade pressupõe um Estado democrático a serviço de sua comunidade, priorizando sempre o acesso, evitando o sigilo. Quanto mais transparente for o Estado, mais democrático é seu governo. E a democracia tem como base principal a igualdade de direitos e a promoção de justiça.

A ausência de políticas de informação no Brasil, dificulta a elaboração e a implantação de programas contínuos nos Arquivos. A precarização dessas instituições demonstra a falta de interesse do Estado em fazer com que a população se aproprie daquilo que lhe é direito, que se torne um cidadão mais crítico e competente em suas escolhas.

A história nos mostra os erros que podem ocorrer com a ocultação de informações, como os abusos que ocorreram no período da ditadura militar. Mas a mesma história nos mostra também que os Arquivos e os documentos por ele guardados são instrumentos da verdade e permitem que as brutalidades que ocorreram no passado não se repitam.

O registro do documental de movimentos sociais lembra a seu povo do seu potencial como instrumento de mudança, recorda que as lutas sempre existiram e devem continuar a existir de forma inteligente e organizada pela sociedade civil.

O papel dos Arquivos Públicos aponta para o caminho da inclusão de populações historicamente e socialmente marginalizadas. As supracitadas populações possuem peculiaridades que devem ser profundamente estudadas para que seja possível um planejamento de ações capaz de chama-las ao Arquivo. A população negra, no período da ditadura militar sofreu uma repressão e um tipo de tortura que ia além de castigos físicos, prisões ou morte. A tortura e a morte eram aplicadas em torno de sua cultura e daquilo que ela representa para o país. O movimento feminista também pouco lembrado e com dificuldade de reconstrução histórica devido à uma pulverização documental também alerta aos Arquivos que ainda há muito o que se fazer para que as mulheres possam ter voz e narrar as suas próprias histórias.

Os Arquivos Públicos tem muito o que contribuir para redução das desigualdades no mundo, utilizando de seus recursos educacionais, culturais, informacionais, patrimoniais, históricos e de colaborador na construção da memória.

Por todo o exposto é que a proposta inicial de tal trabalho de criar um quadro comportamental dos usuários de Arquivo Público, buscando compreender não somente o processo de busca de informação, mas principalmente o contexto social do indivíduo e da instituição, entendida como objeto que influencia e sofre influências do ambiente, é um chamado para reafirmar a importância da elaboração de políticas públicas capazes de dar a todos o direito de acesso. Quando fala-se sobre acesso, não se trata apenas de disponibilizar a documentação com aplicação de técnicas de descrição, mas sim de oferecer o acesso pleno dentro da permissão da lei, inserir o documento no contexto do indivíduo para que ele se aproprie de sua história, que se reconheça como elemento importante nos processos sociais. É importante destacar as questões sobre a acessibilidade às pessoas com deficiência. Tal planejamento deve ser feito desde a estrutura do prédio até os mecanismos que permitirão que se chegue ao documento e à informação nele contida.

As experiências relatadas pelos usuários entrevistados apontam para a compreensão de que o capital cultural herdado pelos indivíduos é um fator importante no processo de desenvolvimento de habilidades e competências em informação, porém não é o único. O capital cultural geralmente vem associado às condições socioeconômicas, sendo por vezes cruel com os menos favorecidos. Indivíduos de camadas socioeconômicas mais baixas podem alcançar um volume cultural semelhante aos de indivíduos de nível social mais elevado, mas fica nítido o grande esforço necessário para que isso seja alcançado. Enquanto, tal esforço for desproporcional, continuaremos a viver em uma sociedade injusta, diante de um Estado que não trabalha efetivamente para a diminuição de tais abismos.

A cultura tida como conceito amplo e ilimitado deve ser tratada de acordo com a grandeza de seu conceito. Os indivíduos possuem uma bagagem cultural que trazem consigo, mas em certos momentos ao longo de sua trajetória é desenvolvida uma ideia equivocada de que eles devem abandonar essa bagagem para pegar outra considerada superior. O processo deve ser diferente, a bagagem do indivíduo deve ser respeitada e apenas levá-lo a conhecer outros caminhos e agregar valor a tudo que já conhece.

Daí a necessidade da criação e implantação de programas educacionais integradores, que não considerem a escola e as instituições culturais como algo que deve ser tratado isoladamente, vivendo como ilhas. O trabalho deve ser conjunto, colaborando para a capacitação do sujeito, que deve ser capaz de lidar com conhecimento e informação em todos os ambiente sociais e se sentir à vontade com isso. Tal trabalho integrado promove o letramento arquivístico e o desenvolvimento da inteligência arquivística.

A pesquisa demonstrou que os Arquivos Públicos promovem ações isoladas, movidas por boa vontade e carentes de recursos financeiros. No caso do APM, a análise comparativa entre os relatos dos usuários e da Diretoria de Acesso à Informação e pesquisa demonstram que a instituição carece de programas de difusão, demonstra que a instituição se esforça para oferecer serviços de qualidade, mas tem que lidar com um quadro de funcionários reduzido e com um orçamento limitado. Dificuldades enfrentadas por inúmeras outras instituições no país.

O acesso e o domínio de habilidades e competências em Arquivos é tão complexo que mesmo com grande capital cultural, o indivíduo ainda demonstra dificuldades para compreender os processos de busca de informação.

A grande dificuldade da pesquisa foi conseguir uma maior variabilidade na tipologia dos usuários entrevistados. Inicialmente buscou-se principalmente por cidadãos comuns, mas sem sucesso. Esse fato por si só já apontava para um público ainda limitado e elitizado privilegiando de forma considerável pesquisadores e estudantes predominantemente alunos dos cursos de história.

Este estudo, portanto, descreve usuários que precisam de ações integradas para desenvolver suas habilidades em pesquisas e um Arquivo Público que necessita de reconhecimento e valorização do Estado para que tenha os instrumentos necessários para cumprir sua função social.

O que se recomenda é a realização de estudos semelhantes em outras instituições para conseguir elaborar um quadro comportamental de usuários de arquivos mais consistente e que permita pensar em ações para facilitar o processo de pesquisa e a elaboração de ações educativas nos Arquivos Públicos brasileiros. É sempre importante lembrar que, diante dos paradigmas sociais e informacionais apresentados, o Arquivo se mostra como instrumento do Estado, mas tem urgente necessidade de se afirmar como instrumento de inclusão social.

REFERÊNCIAS

REFERÊNCIAS

ALBERTI, V.; ALVES, C.; HEYMANN, L. Impossível paraíso? Um arquivo marcado pela temática dos direitos humanos. **Revista do Arquivo**, São Paulo, Ano III, n. 5, p. 91-100, 2017. Disponível em: http://www.arquivoestado.sp.gov.br/revista_do_arquivo/05/artigo_06.php. Acesso em: 8 abr. 2019.

ALMEIDA, A. M. F. A noção de capital cultural é útil para se pensar o Brasil? *In*: PAIXÃO, L. P.; ZAGO, N. (org.) **Sociologia da educação**: pesquisa e realidade. Petrópolis: Vozes, 2007.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F.. Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 2, p. 89-103, 2008.

ALVES, C. S.; BRANDO, N.; MENEZES, V. Ação educativa e educação patrimonial em arquivos: a oficina “Resistência em Arquivo: patrimônio, ditadura e direitos humanos” no APERS. **Revista Opsi**, v. 15, n. 1, p. 09-27, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.5216/o.v15i1.34721>. Acesso em: 9 abr. 2019.

AMARAL, S. A.; GUIMARÃES, T. P. Sites das bibliotecas universitárias brasileiras: estudo das funções desempenhadas, Brasil. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, 12., 2002. Recife, **Anais** [...]. Recife: UFPE, 2002.

ARAÚJO, C. A. Á. A perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia. **Revista da Faculdade de Biblioteconomia e documentação da UFRGS**. Porto Alegre, v. 19, n. 1, p. 213-238, 2013a. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/37518>. Acesso em: 8 abr. 2019.

ARAÚJO, C. A. Á. A perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia. **Em questão**, Porto Alegre, v. 19, n. 1, p. 213-238, 2013b. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/37518>. Acesso em: 8 abr. 2019.

ARAÚJO, C. A. Á. Imaginação e sociabilidade: novos conceitos para os estudos de usuário da informação. *In*: Encontro Nacional de Pesquisa em Pós-Graduação em Ciência da Informação, 16., 2015. João Pessoa. **Anais** [...]. João Pessoa: Universidade Federal da Paraíba, 2015. Disponível em: <http://www.ufpb.br/evento/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/view/2981>. Acesso em: 8 abr. 2019.

ARAÚJO, C. A. Á. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 22,

n.1, p. 145-159, 2012. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9896>. Acesso em: 8 abr. 2019.

ARANTES, Maria Auxiliadora de Almeida Cunha. Dor e desamparo– filhos e pais, 40 anos depois. **Psicologia Clínica**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 2, p. 75-87, 2008.

ARCHER, L. Os arquivos públicos estaduais brasileiros e o relacionamento com seus usuários através da web. *In*: SIMPÓSIO BAIANO DE ARQUIVOLOGIA, 8., 2011. Salvador. **Anais** [...]. Salvador: Simpósio Baiano de arquivologia, 2011. Disponível em: <http://www.arquivistasbahia.org/3sba/wp-content/uploads/2011/09/Archer.pdf>. Acesso em: 8 abr. 2019.

ARQUIVO NACIONAL (BRASIL). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf. Acesso em: 8 abr. 2019.

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

BARBOSA, A. C. O. **Arquivo e sociedade**: experiências de ação educativa em arquivos brasileiros (1980-2011). Dissertação (Mestrado em História) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2013. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/handle/handle/12804>. Acesso em: 9 abr. 2019.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARRETO, A. F. A. L. Ditadura, direitos humanos, arquivos e educação a partir do patrimônio: documentar a ditadura para que(m)? *In*: Arquivos da repressão e da resistência: comunicações do I Seminário Internacional Documentar a Ditadura, 1., 2013, Rio de Janeiro. **Anais** [...] Rio de Janeiro: Centro de Referência Memórias Reveladas, 2013. Disponível em: http://www.memoriasreveladas.gov.br/administrator/components/com_simplefilemanager/uploads/58765932e885e0.68104022/Arquivos%20da%20Represso%20e%20da%20Resistencia.pdf. Acesso em: 9 abr. 2019.

BARROS, D.S.; NEVES, D.A. B.. O processo de busca de informação no Arquivo Público do Estado do Maranhão: estratégias meta-cognitivas desenvolvidas pelos usuários. *In*: Encontro Nacional de Pesquisa em Pós-Graduação em Ciência da Informação, 10., 2009. João Pessoa, **Anais** [...]. João Pessoa: Universidade Federal da Paraíba, 2009, p. 1075-1091. Disponível em: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/TGI004%20Estudo%20Usuario%20Arquivo%20ENANCIB.pdf>. Acesso em: 8 abr. 2019.

BEARMAN, David A.; LYTLE, Richard H. The power of the principle of provenance. **Archivaria**, Ottawa, n. 21, p.14-27, Winter 1985-86. Disponível em: <https://archivaria.ca/index.php/archivaria/article/view/11231/12170>>. Acesso em: 28 maio 2018

BELLOTTO, H. L. **Arquivos Permanentes**: tratamento documental. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 2004.

BELKIN, Nicholas. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. *The Canadian Journal of Information Science*, Toronto, v. 5, p. 133-143, 1980.

BLUMER, Herbert. A natureza do interacionismo simbólico. In: MORTENSEN, C. D. *Teoria da comunicação*: textos básicos. São Paulo: Mosaico, 1980, p. 119-138.

BERTHOLDO, F. A. R. Uma plataforma de pesquisa amplamente disponível. **Revista do Arquivo Público Mineiro**, Belo Horizonte, v. 46, n. 1, p. 136-145, 2010. Disponível em: http://www.siaapm.cultura.mg.gov.br/acervo/rapm_pdf/2010A02.pdf. Acesso em: 8 abr. 2019.

BLAYA PEREZ, C. *Marketing e difusão*. In: BLAYA PEREZ, Carlos. **Marketing aplicado aos arquivos**. Santa Maria: Ed. da UFSM. 2008, p. 30-38.

BORIN, M. F.; SOARES, S. A. R. Abrindo os arquivos do Deops/SP: a experiência da livre disponibilização na internet dos acervos da repressão. In: Arquivos da repressão e da resistência: comunicações do I Seminário Internacional Documentar a Ditadura, 1., 2013, Rio de Janeiro. **Anais [...]** Rio de Janeiro: Centro de Referência Memórias Reveladas, 2013. Disponível em: http://www.memoriasreveladas.gov.br/administrator/components/com_simplefilemanager/uploads/58765932e885e0.68104022/Arquivos%20da%20Represso%20e%20da%20Resistncia.pdf. Acesso em: 9 abr. 2019.

BLUMER, Herbert. A natureza do interacionismo simbólico. In: MORTENSEN, C.D. **Teoria da comunicação**: textos básicos. São Paulo: Mosaico, 1980, p. 119-138.

BORRÁS, J. Las relaciones entre archiveros y productores de documentos. **Revista Lligal de la Associació d'Arxivers de Catalunya**, Catalúnia, 2001. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/5576/1/A7-01.pdf>. Acesso em: 8 abr. 2019.

BOURDIEU, P.; PASSERON, Jean-Claude. **Les héritiers**: les étudiants et la culture. Paris: Les Éditions de Minuit, 1964.

BOURDIEU, Pierre. **Distinction**: a social critique of the judgement of taste. London: Doutledge, 1984.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 8 abr. 2019.

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

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 15 ago. 2014.

BRASIL. **Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Brasília: Planalto, 1991. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm. Acesso em: 15 ago. 2014.

CAETANO, A.A.C.; CORSINO, M F.S. Um passo à frente na gestão de documentos. **Revista do Arquivo Público Mineiro**, Belo Horizonte, v. 49, n. 1, p. 140-155, 2013. Disponível em: http://www.siaapm.cultura.mg.gov.br/acervo/rapm_pdf/2013A12.pdf. Acesso em: 8 abr. 2019.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: ENANCIB, 2003.

CHOO, W. C.; DETLOR, B.; TURNBULL, D.. A behavioral model of information seeking on the Web – Preliminary results of a study of how managers and IT specialists use the Web. Annual Meeting of Association for Information Science and Technology, 61., 1998, Pittsburgh. **Anais** [...]. Pittsburgh: Association for Information Science and Technology, 1998. Disponível em: <https://www.ischool.utexas.edu/~donturn/papers/asis98/asis98.html>. Acesso em: 8 abr. 2019.

CLERC, P. La famille et l'orientation scolaire au niveau de la sixième – enquête de juin 1963 dans l'agglomération parisienne. **Population et l'enseignement: démographie et sciences humaines**, Paris, 1964. Paris: Presses Universitaires de France, 1964. Disponível em: https://www.persee.fr/doc/pop_0032-4663_1964_num_19_4_8449. Acesso em: 8 abr. 2019.

COELHO, A. C. L. S. Acesso aos arquivos e direitos humanos: legislação e boas práticas internacionais. **Revista do Arquivo**, São Paulo, Ano II, n. 5, p. 51-61, 2017. Disponível em: http://www.arquivoestado.sp.gov.br/revista_do_arquivo/05/artigo_03.php#inicio_artigo. Acesso em: 8 abr. 2019.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Criação e desenvolvimento de arquivos públicos municipais: transparência e acesso à informação para o exercício da cidadania**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2014. Disponível em: http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes_textos/Cartilha_criacao_arquivos_municipais.pdf. Acesso em: 8 abr. 2019.

COOK, T. The concept of the archival fonds: theory, description and provenance in the post-custodial era. In: EASTWOOD, T. M. **The archival fonds: from theory to practice**. Ottawa: Bureau of Canadian Archivists, 1992.

COSTA, M. G. Acesso aos arquivos públicos: aspectos jurídicos e práticos. **Cenário Arquivístico**, Brasília, v. 4, n. 1, p. 22-31, 2011.

COUTURE, C. **Les fonctions de l'archivistique contemporaine**. Canadá: Presses de l' Universitédu Quebec, 2003.

CUNHA, M. A. A. O conceito "capital cultural" em Pierre Bourdieu e a herança etnográfica. **Perspectiva**, Florianópolis, v. 25, n. 2, p. 503-524, 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/perspectiva/article/view/1820>. Acesso em: 8 abr. 2019.

DERVIN, B. An overview of sense-making research: Concepts, methods and results to date. *In: International Communications Association Annual Meeting, 1983, Dallas. Anais [...]*. Dallas: Communications Association, 1983.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, Nova Iorque, v. 21, p. 3-33, 1986. Disponível em: http://www2.hawaii.edu/~donnab/lis670/dervin_nilan.pdf. Acesso em: 8 abr. 2019.

Dervin, B.; Reinhard, C.D..**Sense-making the information confluence: the whys and hows of college and university user satisficing of information needs. Phase II: sense-making online survey and phone interview study**, Ohio State University, Ohio (2007)

DIFUSÃO. *In: Dicionário eletrônico Houaiss da língua portuguesa*. São Paulo: Objetiva, 2009.

DOWLE, L. Agenda de investigación sobre La disponibilidad y uso de losarchivos. *In: Foro Archivístico, 4., 1992, México. Anais [...]*. México: 1992.

DOOLEY, J. Subject indexing in context. *American Archivist*, Chicago, v. 55, p. 344-354, 1992.

DUCHEIN, M. **Obstacles to the access, use and transfer of information from archives: a RAMP study**. Paris: Unesco, 1983. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000057672>. Acesso em: 8 abr. 2019.

DUDZIAK, E. A. Competência Informacional: análise evolucionária das tendências da pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 1-22, 2010. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/7045/0>. Acesso em: 8 abr. 2019.

DUFF, W. M. Mediação arquivística. *In: EASTWOOD, T.; MACNEIL, H. (Org.). Correntes atuais do pensamento arquivístico*. Belo Horizonte: UFMG, 2016.

ELLIS, David. A behavioural approach to information retrieval design. *Journal of Documentation*, Londres, v. 45, n. 3, p. 171-212, 1989.

ELLIS, D., COX, D. and HALL, K. (1993), "A COMPARISON OF THE INFORMATION SEEKING PATTERNS OF RESEARCHERS IN THE PHYSICAL AND SOCIAL SCIENCES", *Journal of Documentation*, Vol. 49 No. 4, pp. 356-369.
FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de usos e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/handle/1/452>. Acesso em: 8 abr. 2019.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários de informação. *Ciência da informação*, Brasília, v. 25, n. 2, maio/ago. 1995.

FIDEL, R.. Conceptual frameworks in information behavior. *ARIST*, v. 35, p. 43-78, 2000.

FLANAGA, J. C. A técnica do incidente crítico. **Arq. Bras. Psic. Apl.**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 2, p. 99-141, 1973. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/abpa/article/viewFile/16975/15786>. Acesso em: 9 abr. 2019.

FONTANA, J.. **La história després de la fi de la história**. Barcelona: Eumo, 1996.

FOUCAULT, M. **A arqueologia do saber**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1972.

FRATINI, R. Educação patrimonial em arquivos. **Revista Histórica**, São Paulo, n. 34, jan. 2009.

FREEMAN, E.T.. In the eye of the beholder: archives administration from the user's point of view, *American Archivist*, n.47, p.111-123, 1984.

FROTA, Maria Guiomar da Cunha; BARBOSA NETO, P. A. . Parameters and procedures of the interamerican system in children's rights violation lawsuits. **Revista de Direito Internacional**, v. 10, p. 316-333, 2013.

FUGUERAS, R. *et al.* **Archivos y cultura: manual de dinamización**. Asturias: Ediciones Trea, 2001.

GANDRA, T. K.; ARAÚJO, C. A. Á. Práticas informacionais dos visitantes do Museu Itinerante Ponto UFMG. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 22, n. 3, p. 201-226, 2016. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/64326>. Acesso em: 8 abr. 2019.

GEERTZ, Clifford. *A interpretação das culturas*. Rio de Janeiro: Zahar, 1978

GIANORDOLI-NASCIMENTO, I. F.. **Mulheres e Militância no Espírito Santo: encontros e confrontos durante a ditadura militar**. Tese (Doutorado em Psicologia) – Centro de Ciências Humanas, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2006. Disponível em: <http://repositorio.ufes.br/handle/10/3151>. Acesso em: 10 abr. 2019.

GILLILAND-SWETLAND, A. J.; KAFAY, Y. B.; LANDIS, W. E.. Integrating primary sources into the elementary school classroom: a case study of teachers perspectives. **Archivaria**, Toronto, n. 48, p. 89-116, 1999. Disponível em: <https://archivaria.ca/index.php/archivaria/article/view/12718/13896>. Acesso em: 10 abr. 2019.

GOMES, N. L. O movimento negro no Brasil: ausências, emergências e a produção dos saberes. **Política & Sociedade**, Florianópolis, v.10, n. 18, p. 133-154, 2011.

GONZÁLEZ TERUEL, A. **Los Estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. España: Treas, 2005.

GROGAN, D. J. **A prática do serviço de referência**. Tradução: Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

HARLAN, M. A. **Information practices of teen content creators: the intersection of action and experiences**. Tese (Doutorado em Filosofia) – School of Information Systems, Science and Engineering Faculty, Queensland University of Technology, Queensland, Austrália, 2012. Disponível em: http://eprints.qut.edu.au/57125/1/Mary_Harlan_Thesis.pdf. Acesso em: 1 maio 2018.

HENSLEY, M. K.; MURPHY, B.; SWAIN, E. D. Analyzing archival intelligence: a collaboration between library instruction and archives. **Communications in Information Literacy**, v. 8, n. 1, p. 96-114, 2014. Disponível em: <http://www.comminfolit.org/index.php?journal=cil&page=article&op=view&path%5B%5D=v8i1p96>. Acesso em: 10 abr. 2019.

HJORLAND, Biger; Albrechtsen, Hanne. Toward a new horizon in information science: domain analysis. **Journal of the American Society for Information Science**, Washington, v. 46, n.6, p. 400-425, 1995.

HJORLAND, Biger. Epistemology and the socio-cognitive perspectives in Information Science. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, New York, v.53, n.4, p. 257-270, 2002.

INDOLFO, Ana Celeste. Gestão de documentos: uma renovação epistemológica nouniverso da Arquivologia. **Arquivística.net**. v. 3, n. 2, 2007. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=3553>>. Acesso em: 08 maio 2014.

ISAH, E. E. **Physicians' information practices: a case study of a medical team at a Teaching Hospital**. 2009. Tese (Doutorado em Filosofia em Biblioteconomia e Ciência da Informação) – Swedish School of Library and Information Science, University of Borås, Borås, Suécia, 2009. Disponível em: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:877020/FULLTEXT01.pdf>. Acesso em 1 maio 2018.

ITURRANTE, G. C. La incidència dels arxius en el món de l'ensenyament. Conèixer la Barcelona: um exemple de la funció cultural dels arxius,. **Gausac – Publicació del Grup d'estudis Locals de Sant Cugat del Vallés**, Barcelona, ano III, n. 4, p. 133-134, 1994. Acesso em: 9 abr. 2019.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. (org.). **A formação do arquivista no Brasil**. Rio de Janeiro: EdUFF, 1999.

JARDIM. J.M.. **Transparência e opacidade do Estado no Brasil: usos e desusos da informação governamental**, Niterói: EDUFF, 1999.

JARDIM, José Maria. A invenção da memória nos arquivos públicos. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, 1995.

KETELLAR, E. *Archivalisation and Archiving*, in: **Archives and manuscripts. The Journal of the Australian Society of Archivists** 27 (1996) 54-61. *Bewerking van een gedeelte van Archivalisering en archivering*

KOYAMA, Adriana Carvalho. **Arquivos online**: práticas de memória, de ensino de história e de educação das sensibilidades. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Educação, Campinas, São Paulo. 2013 Disponível em: <http://repositorio.unicamp.br/jspui/handle/REPOSIP/250838>. Acesso em: 10 abr. 2019.

KUHLTHAU, C. C. Inside de search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, Washington, DC, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991. DOI: [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199106\)42:5<361::AID-ASL6>3.0.CO;2-%23](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199106)42:5<361::AID-ASL6>3.0.CO;2-%23)

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

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos**: teoria e prática. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos / Livros, 2004.

LANCASTER, F. Wilfrid. **Information Retrieval systems**: characteristics, testing and evaluation. 2. Ed. New York: Willy-Interscience, 1979.

LE COADIC, Yves F.. **Usage et usagers de l'information**. Paris: Nathan, 1997.

LINE, M. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses. *Aslib Proceedings*, Londres, v. 26, n. 2, Feb. 1974.

LE GOFF, Jacques. **História e memória**. São Paulo: Editora da UNICAMP, 1990.

LIMA, Ademir Benedito Alves de. *Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas*. Londrina: EMBRAPA-CNPSO; Brasília: EMBRAPA-SPI, 1994

MACKENZIE, P.J.. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. **Journal of Documentation**, London, v. 59, n. 1.p. 19-40, 2003. Disponível em: <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/00220410310457993>. Acesso em: 9 abr. 2019.

MACNEIL, H. Correntes em transformação. In: EASTWOOD, T.; MACNEIL, H. (orgs.). **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2016.

MARQUES, A.; STAMPA, I.. **O mundo dos trabalhadores e seus arquivos**. 2. ed. – Rio de Janeiro: Arquivo Nacional; São Paulo: Central Única dos Trabalhadores, 2010.

MENEZES, P.L..O processo de difusão desenvolvido pelos arquivos públicos estaduais da região sul do Brasil. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.6, n.3, p. 47-71, 2012. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewArticle/6164>. Acesso em: 9 abr. 2019.

MENNE-HARITZ, A. Formation em arquivistique: pour répondre aux besoins de la société Du XXI e siècle. *In*: CONGRÉS INTERNACIONAL DES ARCHIVISTES, 12., 1992, Montreal. **Anais [...]** Montreal: 1992.

MENZEL, H. Information needs and uses in science and technology. *ARIST*, v. 1, p. 41-46, 1966.

MERLO, F. KONRAD, G. V. R. Documento, história e memória: a importância da preservação do patrimônio documental para o acesso à informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 20, n. 1, p. 26 – 42, 2015. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/18705>. Acesso em: 9 abr. 2019.

MINAS GERAIS. **Decreto n. 45.969, de 24 de maio de 2012**. Regulamenta o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo. Belo Horizonte: Assembleia Legislativa de Minas Gerais, 2012. Disponível em: <http://www.transparencia.mg.gov.br/images/stories/decreto-45969.pdf>. Acesso em: 9 abr. 2019.

MINAS GERAIS. **Decreto n. 46.398, de 27 de dezembro de 2013**. Institui instrumentos de gestão de documentos no âmbito da Administração
MINAS GERAIS. **Lei n. 19.420, de 11 de janeiro de 2011**. Estabelece a política estadual de arquivos. Belo Horizonte: Assembleia Legislativa de Minas Gerais, 2011. Disponível em: http://www.siaapm.cultura.mg.gov.br/acervo/acervo_gestao/lei19420.pdf. Acesso em: 9 abr. 2019.

NAPOLITANO, M. Recordar é vencer: as dinâmicas e vicissitudes da construção da memória sobre o regime militar brasileiro. **Antíteses**, Londrina, v. 8, n. 15, p. 09-45, 2015. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/antiteses/article/view/23617>. Acesso em: 9 abr. 2019.

NAZAR, M. Arquivos e direitos humanos: entre a história, memória e a justiça. *Revista do Arquivo*: , São Paulo, Ano II, Nº 5, p. 24-39, outubro de 2017.

NESMITH, T.. Reopening archives: bringing new contextualities into archival theory and practice, *Archivaria*, n.60, p. 267-269, 2005.

NIMER, C.; DAINES, G. J. Teaching undergraduates to think archivally. **Journal of Archival Organization**, v. 10, n. 1, p. 4–44, 2012. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15332748.2012.680418>. Acesso em: 10 abr. 2019.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Resolução 217 A (III): Declaração universal dos direitos humanos**. Rio de Janeiro: Organização das Nações Unidas, 2005. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/direitoshumanos/declaracao/>. Acesso em: 8 abr. 2019.

OSBORNE, K. Archives and Classroom. **Archivaria**, Toronto, n. 23, p. 16-40, 1986-87. Disponível em: <https://archivaria.ca/index.php/archivaria/article/view/11364/12305>. Acesso em: 9 abr. 2019.

PARRELA, I. D. Da gestão a difusão: avançar é preciso. **Revista do Arquivo Público Mineiro**, Belo Horizonte, v. 51, n. 1, p. 60-79, 2015. Disponível em: http://www.siaapm.cultura.mg.gov.br/acervo/rapm_pdf/2015A07.pdf. Acesso em: 9 abr. 2019.

PARRELA, I. D. **Entre arquivos, bibliotecas e museus: a construção do patrimônio documental para uma escrita da história da pátria mineira 1895-1937**. Tese (Doutorado em História) – Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

PEDRETTI, L. Silêncios que gritam: apontamentos sobre os limites da comissão nacional da verdade a partir do seu acervo. **Revista do Arquivo**, São Paulo, Ano II, n. 5, p. 62-76, 2017. Disponível em: http://www.arquivoestado.sp.gov.br/revista_do_arquivo/05/artigo_04.php. Acesso em: 10 abr. 2019.

PEGEON, A. Uma experiência pedagógica em arquivos: a disciplina “Arquivo” dos archives nacionais da França. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 1, p. 89-102, 2012.

PESSANHA.E.; RODRIGUES, M.A.S..Memória dos trabalhadores:contribuição do Arquivo de Memória Operária do Rio de Janeiro. In: MARQUES, A.; STAMPA, I..**O mundo dos trabalhadores e seus arquivos**. 2. ed. – Rio de Janeiro: Arquivo Nacional; São Paulo: Central Única dos Trabalhadores, 2010.

PINTO, F. V. M. **Práticas informacionais na organização político-sindical dos professores da rede municipal de Belo Horizonte**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais. 2012.

PORTELLA, V.P.; PEREZ, C.B. Perfil dos usuários do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul. **Em questão**, Porto Alegre, v. 19, n. 2, p. 346-363, 2013. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/22849>. Acesso em: 9 abr. 2019.

Pública do Poder Executivo. Belo Horizonte: Assembleia Legislativa de Minas Gerais, 2013. Disponível em: http://www.siaapm.cultura.mg.gov.br/acervo/acervo_gestao/decreto46398.pdf. Acesso em: 9 abr. 2019.

POSNER, E. Some aspects of archival development since the French Revoluiton, *American Archivist*, n.3, p. 169, 1940.

PUGH, M. J. **Providing reference services for archives and manuscripts**. Chicago: Society of American Archivists, 2005.

QUINTANA, A.G. Políticas arquivísticas para a defesa dos direitos humanos. *Revista do Arquivo*, São Paulo, Ano II, Nº 5, p. 10-23, outubro de 2017.

QUINTANEIRO, Tânia; BARBOSA, Maria Lígia; OLIVEIRA, Márcia. **Um toque de clássicos**: Durkheim, Marx e Weber. Belo Horizonte: Editora da UFMG, 1996.

QVORTRUP, J.. Nine theses about “childhood social phenomenon”. In: *Eurosocial Report*, nº. 47. Viena, 1993.

ROCHA, J. A. P.; DUARTE, A. B. S.; PAULA, C. P. A. Modelos de práticas informacionais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 23, n. 1, p. 36-61, 2017. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/67014/0>. Acesso em: 9 abr. 2019.

ROCKEMBACH, M.. Difusão em arquivos: uma função arquivística, informacional e comunicacional. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 98-118, 2015. Disponível em: <http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/95>. Acesso em: 9 abr. 2019.

RODRIGUES, A. M. L. **Política nacional de arquivos**: bases conceituais, ações e problemas. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/ECIC-9AHPQY>. Acesso em: 9 abr. 2019.

ROSSEAU, J.-Y.; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

SANTANA, E.N.. Acesso livre à informação pública. **Revista do Arquivo Público Mineiro**, Belo Horizonte, v. 46, n. 1, p. 128-135, 2010. Disponível em: http://www.siaapm.cultura.mg.gov.br/acervo/rapm_pdf/2010A01.pdf. Acesso em: 9 abr. 2019.

SANTOS, Desiree dos Reis; SILVA, Izabel Pimentel da. Marcas da Memória: a construção de um acervo de história oral da ditadura e anistia no Brasil. In: **Arquivos da repressão e da resistência**: comunicações do I Seminário Internacional Documentar a Ditadura. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional – Centro de Referência Memórias Reveladas, 2013. Disponível em: http://www.memoriasreveladas.gov.br/administrator/components/com_simplefile

manager/uploads/58765932e885e0.68104022/Arquivos%20da%20Represso%20e%20da%20Resistencia.pdf. Acesso em: 9 abr. 2019.

SAVARD, R. **Principes directeurs pou l'enseignement du *marketing* dans la formation des bibliothecaires, documetalistes et archivistes**. Paris: Unesco, 1988.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: approaching information seeking in the contexto of "way life". **Library and Information Science Research**, Oklahoma, v. 17, p. 259-294, 1995.

SCHELLENBERG, T. R.. **Arquivos Modernos: princípios e técnicas**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas, 1973.

SCOTT, P.J.. The Record group concept: a case for abandonment, *American Archivist*, n.29, p.495, 1966.

SILVA, A.M. et. al. **Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação**. Porto: Afrontamento, 1999.

SILVA, D. A. Arquivos: uma abordagem sobre o termo usuário. **Cenário Arquivístico**, Brasília, v. 4, n. 1, p. 9-21, 2011.

SILVA, T. V. G.; NETTO, C. X. A. Práticas informacionais expositivas: um estudo sobre o museu casa José Américo. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 23, n. 3, p. 159-172, 2013. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/15393>. Acesso em: 9 abr. 2019.

SILVA, R.. **As práticas informacionais das profissionais do sexo da zona boêmia de Belo Horizonte**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, 2008.

SOUZA, K. I. M.; CÂNDIDO, F. O. Um novo olhar pelas páginas dos arquivos públicos Estaduais brasileiros. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 102-114, 2014. Disponível em: <http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/110>. Acesso em: 9 abr. 2019.

TÁLAMO, M. F. Informação: organização e comunicação. *In: SEMINÁRIO DE ESTUDOS DE INFORMAÇÃO*, 1., 1996. **Anais [...]**. Niteroi: Eduff, 1996.

TAYLOR, H. A. Clio in the Raw: Archival Materials and the Teaching of History. **The American Archivist**, Chapel Hill, n. 35, p. 317-330, 1972. Disponível em: <https://americanarchivist.org/doi/pdf/10.17723/aarc.35.3-4.x2626ht453850482>. Acesso em: 10 abr. 2019.

TAYLOR, H.. **Los servicios archive y el concepto de usuário: studiodel RAMP**. Paris: UNESCO, 1984.

TAYLOR, Robert. *Value-added processes in information systems*. Norwood: Ablex, 1986.

TIBBO, H.R.. Interview techniques for remote reference: eletronic versus traditional enviroments, *American Archivist*, n.58, p.294-310, 1995.

TUOMINEN, K.; TALJA, S.; SAVOLAINEN, R. Discourse, cognition and reality: toward a social constructionist metatheory for library and information science. In: BRUCE, H. et al. (Orgs.). **Emerging frameworks and methods**. Greenwood Village: Libraries Unlimited, 2002, p. 271-283.

VASCONCELLOS, R. P.; MENEZES, V. A importância da elaboração de instrumentos de pesquisa para o resgate da memória: a experiência do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul na confecção de um catálogo seletivo da documentação da Comissão Especial de Indenização. In: **Arquivos da repressão e da resistência**: comunicações do I Seminário Internacional Documentar a Ditadura. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional – Centro de Referência Memórias Reveladas, 2013. Disponível em: http://www.memoriasreveladas.gov.br/administrator/components/com_simplefilemanager/uploads/58765932e885e0.68104022/Arquivos%20da%20Represso%20e%20da%20Resistncia.pdf. Acesso em: 9 abr. 2019.

VENANCIO, R. P.; BARBOSA, L. S. . Como surgem os fundos arquivísticos: administração pública e produção documental em Minas Gerais. **ACERVO: REVISTA DO ARQUIVO NACIONAL**, v. 31, p. 57-74, 2018.

VINUTO, Juliana. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitative: um debate aberto. **Temáticas**, Campinas, v. 22, n. 44, p. 203-220, 2014.

WEINER, S. A.; MORRIS, S. L.; MYKYTIUK, L. J.. Spanning Boundaries to Identify Archival Literacy Competencies. **Libraries Faculty and Staff Presentations**, West Lafayette, paper 83, 2014. Disponível em: http://docs.lib.purdue.edu/lib_fspress/83. Acesso em: 10 abr. 2019.

WEINER, S. A.; MORRIS, S.; MIKYTIUK, L. Archival literacy for history students: identifying faculty expectations of archival research skills. **The American Archivist**, Chapel Hill, v. 77, n. 2, p. 394–424, 2014. Disponível em: <https://americanarchivist.org/doi/abs/10.17723/aarc.77.2.j270637g8q11p460>. Acesso em: 10 abr. 2019.

WEINER, S. A.; MORRIS, S.L. ; MIKYTIUK, L. Archival literacy competences for undergraduate history majors. **The American Archivist**, Chapel Hill, v. 78, n. 1, p. 154–180, 2015. Disponível em: <https://americanarchivist.org/doi/full/10.17723/0360-9081.78.1.154>. Acesso em: 10 abr. 2019.

WILSON, I. Strategies for communication. **Journal of the Society of Archivists**, Paris, v.16, n. 1, p. 55-69, 1995.

WILSON, Tomas Daniel. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, Londres, v. 37, n.1, p. 03-15. 1981.

YAKEL, E.;TORRES, D. A. AI: Archival intelligence and user expertise. **The American Archivist**, Chapel Hill, v. 66, n. 1, p. 51–78, 2003. Disponível em: <https://americanarchivist.org/doi/10.17723/aarc.66.1.q022h85pn51n5800>. Acesso em: 10 abr. 2019.

YEO, G. Debates em torno da descrição. In: EASTWOOD, T.; MACNEIL, H. (Orgs.). **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte: UFMG, 2016.

YEOMAN, A. Applying McKenzie's model of information practices in everyday life information seeking in the context of the menopause transition. **Information Research**, Boras, v. 15, n. 4, 2010. Disponível em: <http://InformationR.net/ir/15-4/paper444.html>. Acesso em: 1 maio 2018.

APÊNDICES

APÊNDICE A - TÍTULO

Entrevista com os usuários

1. Pedir que o entrevistado fale sobre ele mesmo, sua idade, profissão.
2. Pedir que o entrevistado fale sobre as suas relações com a cultura, patrimônio e memória.
3. Pedir que o entrevistado identifique como se deu a construção dessas relações em sua vida.
4. Pedir ao entrevistado que identifique sua relação com a informação.
5. Pedir que ao entrevistado que relate como se deu a construção da referenciada relação.
6. Você acredita que as relações com a cultura, memória, patrimônio e informação influenciam de alguma forma em seu cotidiano?
7. Como é relação de sua família com os conceitos de cultura, memória, patrimônio e informação?
8. Como você compreende essas relações entre sua família e esses conceitos?
9. Como você classifica/compreende a relação das instituições culturais em seu cotidiano?
10. Como você classifica/compreende a relação das instituições culturais na sociedade?
11. Como você classifica/compreende o arquivo e suas ações em seu cotidiano?
12. Como você classifica/compreende o arquivo e suas ações na sociedade?
13. Quais ações/serviços você gostaria que fossem oferecidos pelos arquivos públicos?
14. Como ficou sabendo dos serviços do APM?
15. Há quanto tempo utiliza esses serviços?
16. O que te motivou a fazer a pesquisa no APM?
17. Você encontrou alguma dificuldade? Se sim, qual?
18. Você destacaria algo positivo no aludido processo?
19. Como você foi recebida no APM?
20. O que achou da referenciada “recepção”?
21. Como você classifica o tratamento recebido na instituição?
22. Você utilizou algum instrumento de auxílio à pesquisa (guia, diretório, catálogo)?
23. Se sim, você considera que esses instrumentos ajudaram no processo de busca da informação?
24. Você teve ajuda de um funcionário em algum momento?
25. Algum funcionário lhe perguntou se precisava de ajuda?
26. Você buscou ajuda com algum funcionário?

27. Você conseguiu encontrar resposta para sua pesquisa?
28. Se sim, como você classifica a referenciada resposta?
29. Como você classifica/compreende o APM e suas ações na sociedade?
30. Como você classifica/compreende o APM e suas ações em seu cotidiano?
31. Gostaria que me contasse uma experiência de pesquisa no APM (Aqui o usuário será levado a relatar todo o processo, desde a motivação que o levou ao arquivo, até a conclusão da pesquisa)

APÊNDICE B – ENTREVISTA REALIZADA COM A DIRETORIA DE ACESSO A INFORMAÇÃO E PESQUISA

Sobre as políticas da instituição

1. Quais são as políticas de acesso da instituição?
2. Quais ações/serviços são oferecidos pela instituição?

Sobre ações de difusão

1. O APM possui ações de difusão?
2. O APM realiza ações educativas ou mediação cultural? Quais?
3. Existem um grupo voltado apenas para a elaboração do citado tipo de ação?
4. Se sim, quais profissionais estão envolvidos nessa tarefa?
5. Como funciona o setor de referência do APM?
6. Qual a formação profissional do funcionário responsável pelo setor de referência?
7. Este funcionário recebe algum tipo de treinamento?
8. Quais serviços são oferecidos por este setor?
9. Como são elaborados os instrumentos de pesquisa?

Sobre o acesso

1. Como é o procedimento usual para se ter acesso a um documento no APM?
2. O usuário pode tirar cópias dos documentos? Se sim, quais critérios são seguidos?
3. A instituição identifica alguma barreira que pode dificultar o acesso dos usuários aos documentos?
4. E a instituição identifica ações que poderiam melhorar as formas de acesso?
5. A instituição oferece serviços capazes de atender usuários com necessidades especiais? Se sim, quais?

Sobre os usuários do arquivo

1. Quais os perfis de usuários atendidos pelo APM?
2. Como são identificados esses usuários?
3. Existe algum serviço específico para o usuário remoto?
4. Existe algum serviço específico para outro tipo de usuário?

Sobre o SIAAPM

1. Qual o critério de escolha de quais fundos/documentos serão disponibilizados na internet?
2. Quais critérios guiam essas escolhas?
3. Quais fatores influenciam no aumento e na diminuição do número de acesso ao sistema?
4. Cada acesso registrado corresponde a um usuário?
5. E se o mesmo usuário acessar várias vezes, eles são considerados como “vários usuários”?
6. O sistema consegue informar quais fundos/documentos são mais acessados? Como?
7. Se o sistema não possui meios de monitorar quais documentos são mais acessados, existe algum projeto dentro da instituição para que isso seja feito?
8. Como são indexados os documentos no sistema?

ANEXOS
ANEXO A – DADOS FORNECIDOS PELO ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO
 Quadro Sinóptico 2010

DIRETORIA DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PESQUISA															
QUADRO SINÓPTICO DAS ATIVIDADES DAS SALAS DE REFERÊNCIA, DE CONSULTAS E DA DIVISÃO DE BIBLIOTECA E PUBLICAÇÕES OFICIAIS - ANO 2010															
ITENS		MESES													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	
Nº PESQ. / CONSULTA		106	128	147	98	142	114	135	129	112	88	53	58	1310	
Nº PESQ. / REFERÊNCIA		145	140	216	171	166	107	189	175	146	129	59	65	1708	
CONSULTAS POR TELEFONE		42	67	104	47	63	17	41	37	27	24	2	27	498	
CONSULTAS POR CORRESPONDÊNCIA ELETRÔNICA/FAX		116	142	196	183	183	136	67	108	164	65	63	62	1485	
MICROFILMES CONSULTADOS		28	40	110	48	75	42	84	66	59	41	10	45	648	
INSTRUMENTOS IMPRESSOS CONSULTADOS		93	95	121	99	123	49	69	0	83	63	28	43	866	
PEDIDO DE REPRODUÇÃO/ CERTIDÃO PROBATÓRIA		8	1	10	8	12	5	11	18	1	6	1	2	83	
PEDIDO DE REPRODUÇÃO/ DOPS															
PESQUISA/DOPS		28	9	24	17	12	13	10	13	23	7	6	2	164	
INSTRUMENTOS CONSULTADOS NO COMPUTADOR		79	65	72	44	61	21	68	0	35	30	7	20	502	
ACERVO DOCUMENTAL CONSULTADO	TEX-TUAL	MANUSCRITOS ENCAD.	171	290	116	151	214	144	278	261	173	53	74	80	2005
		MANUSCRITOS NÃO ENCAD.	166	101	60	110	115	58	133	102	155	147	119	30	1296
ACERVO BIBLIOGRÁFICO	ESPECIAL	FOTOGRAFIAS	26	19	4	8	11	3	12	0	5	11	0	0	99
		MAPAS	6	12	6	4	4	1	5	1	0	4	1	1	45
ACERVO BIBLIOGRÁFICO	CONSULTADO	CD'S/DVD'S	6	1	4	2	1	0	6	3	0	0	0	2	25
		FOLHETOS	0	2	2	2	0	6	10	2	1	1	0	0	26
		LIVROS	24	9	7	19	14	15	19	50	38	17	10	5	227
		PERIÓDICOS	0	0	0	0	0	17	159	63	6	0	0	37	282
	RECEBIDO	CD'S/ DVD'S	1	0	1	0	1	3	3	1	0	1			11
		FOLHETOS	1	1	7	0	0	0	8	0	0	0			17
		LIVROS	12	5	4	19	9	51	12	8	25	12			157
		PERIÓDICOS	12	12	8	6	7	18	11	5	3	2			84
	REGISTRADO E INDEXADO		0	0	0	0	0	88	10	10	28	58			194
	DOADO À INSTITUIÇÕES						0	0	0	0	0	0			0
ALETARQUIVO NÚMERO DE EDIÇÕES															
													RESPONSÁVEL:		
													ELMA AMARAL DA SILVA		

Fonte: Arquivo Público Mineiro

Quadro sinóptico 2011

DIRETORIA DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PESQUISA																
QUADRO SINÓPTICO DAS ATIVIDADES DAS SALAS DE REFERÊNCIA, DE CONSULTAS E DA DIVISÃO DE BIBLIOTECA E PUBLICAÇÕES OFICIAIS - ANO 2011																
ITENS		MESES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	
Nº PESQ. / CONSULTA			140	208	76	97	147	150	133	130	152	90	74	72		
Nº PESQ. / REFERÊNCIA			144	114	111	170	123	104	144	123	129	91	87	51		
CONSULTAS POR TELEFONE			22	39	28	40	35	36	62	48	29	12	32	16		
CONSULTAS POR CORRESPONDÊNCIA ELETRÔNICA/FAX			157	142	171	118	158	120	111	79	94	100	109	91		
MICROFILMES CONSULTADOS			83	51	15	33	65	18	50	22	29	24	10	5		
INSTRUMENTOS IMPRESSOS CONSULTADOS			49	60	46	83	71	56	44	28	44	25	32	15		
PEDIDO DE REPRODUÇÃO/ CERTIDÃO PROBATÓRIA			9	2	3	3	10			3	7	2	4			
PEDIDO DE REPRODUÇÃO/ DOPS																
PESQUISA/DOPS			2	4	3	1	35	5	23	11	13	5	5	6		
INSTRUMENTOS CONSULTADOS NO COMPUTADOR			18	45	28	89	4	42	46	42	43	28	22	20		
ACERVO DOCUMENTAL CONSULTADO	TEXTUAL	MANUSCRITOS ENCAD.	235	310	86	130	349	316	143	111	149	97	118	53		
		MANUSCRITOS NÃO ENCAD.	156	123	116	112	114	166	224	121	163	40	59	59		
	ESPECIAL	FOTOGRAFIAS	2	5	0	6	0	3	2	1	0	4	5	1		
		MAPAS	0	2	0	1	0	5	2	1	0	0	0	0		
ACERVO BIBLIOGRÁFICO	CONSULTADO	CD'S/DVD'S	0	1	0	0	0	0	18	2	0	0	1	5		
		FOLHETOS			0	2		4	0	0	1	1	0	1		
		LIVROS			22	34		25	11	22	16	13	10	21		
		PERIÓDICOS			33	13		29	8	9	3	10	5	18		
	RECEBIDO	CD'S/ DVD'S														
		FOLHETOS														
		LIVROS														
		PERIÓDICOS														
	REGISTRADO E INDEXADO															
	DOADO À INSTITUIÇÕES															
ALETARQUIVO NÚMERO DE EDIÇÕES																
							RESPONSÁVEL: _____									
							ELMA AMARAL DA SILVA									

Fonte: Arquivo Público Mineiro

Quadro Sinóptico 2012

DIRETORIA DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PESQUISA															
QUADRO SINÓPTICO DAS ATIVIDADES DAS SALAS DE REFERÊNCIA, DE CONSULTAS E DA DIVISÃO DE BIBLIOTECA E PUBLICAÇÕES OFICIAIS - ANO 2012															
ITENS		MESES												TOTAL	
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ		
Nº PESQ. / CONSULTA		165	94	100	94	135	101	202	193	132	139	110	84	1549	
Nº PESQ. / REFERÊNCIA		95	87	92	92	112	100	114	129	66	83	75	64	1109	
CONSULTAS POR TELEFONE		25	21	22	21	16	27	5	20	29	26	14	10	236	
CONSULTAS POR CORRESPONDÊNCIA ELETRÔNICA/FAX		84	93	116	75	88	89	87	52	91	88	60	40	963	
MICROFILMES CONSULTADOS		45	40	27	18	17	15	18	39	14	15	5	15	268	
INSTRUMENTOS IMPRESSOS CONSULTADOS		43	28	25	32	21	26	34	30	8	15	32	17	311	
PEDIDO DE REPRODUÇÃO/ CERTIDÃO PROBATÓRIA		5	6	11	10	19	8	7	4	8	16	5		99	
PEDIDO DE REPRODUÇÃO/ DOPS		2	1	4	5	1	3	9	1	1	1	2		30	
PESQUISA/DOPS		8	5	12	15	13	12	18	16	7	3	2	5	116	
INSTRUMENTOS CONSULTADOS NO COMPUTADOR		23	28	22	33	23	39	30	44	18	26	29	14	329	
ACERVO DOCUMENTAL CONSULTADO	TEXTUAL	MANUSCRITOS ENCAD.	292	70	88	127	228	155	279	316	147	144	202	94	2142
		MANUSCRITOS NÃO ENCAD.	104	163	95	113	86	157	324	180	82	169	81	85	1639
	ESPECIAL	FOTOGRAFIAS	2	4	3	0	3	0	0	3	0	0	0	0	15
		MAPAS	0	4	2	2	10	0	2	0	1	1	2	1	25
ACERVO BIBLIOGRÁFICO	CONSULTADO	CD'S/DVD'S	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
		FOLHETOS	6	1	0	0	0	0	0	3	2	0	0	4	16
		LIVROS	39	6	5	5	27	14	8	52	25	30	24	6	241
		PERIÓDICOS	58	32	80	19	15	14	49	42	39	18	24	28	418
	RECEBIDO	CD'S/ DVD'S	6	1	0	2	0	1	1	0	0	0			11
		FOLHETOS	1	0	2	0	3	1	0	0	0	0			7
		LIVROS	45	3	6	7	17	68	14	22	9	0			191
		PERIÓDICOS	19	5	10	11	53	21	29	7	10	22			187
	REGISTRADO E INDEXADO		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	DOADO À INSTITUIÇÕES		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ALERTARQUIVO NÚMERO DE EDIÇÕES		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
RESPONSÁVEL: _____															
Vitor Diniz															

Fonte: Arquivo Público Mineiro

Estatísticas por fundo 2010

DIRETORIA DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PESQUISA														
SALA DE CONSULTA ACADÊMICA E PROBATÓRIA														
DOCUMENTAÇÃO ENCADERNADA PESQUISADA NO ANO DE 2010														
FUNDOS	MESES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Assembléia Legislativa Provincial	AL	0	0	0	0									0
Avulsos da Capitania	AVC	5	0	0	0									5
Câmara dos Deputados de MG	CD	0	0	2	0									2
Câmara Municipal de Caeté	CMC	0	0	3	0									3
Câmara Municipal de Curvelo	CV	0	1	0	0									1
Câmara Municipal de Formiga	CMF	0	0	0	0									0
Câmara Municipal de Mariana	CMM	0	0	0	0									0
Câmara Municipal de Ouro Preto	CMOP	5	6	8	5									24
Câmara Municipal de Paracatú	CMP	1	0	0	0									1
Câmara Municipal de Sabará	CMS	0	0	2	0									2
Casa dos Contos	CC	5	12	4	0									21
Congresso Mineiro	CM	0	0	0	0									0
Conselho Adm. do Estado de MG	CAM	0	0	0	0									0
Conselho Consultivo do Estado	CCE	0	0	0	0									0
Conselho Geral da Província	CGP	0	0	1	0									1
Delegacia de Terrenos Diamantinos	TD	0	0	0	0									0
Fazenda Provincial	FP	2	5	0	0									7
Instrução Pública	IP	1	0	16	0									17
Obras Públicas	OP	0	11	0	1									12
Polícia	POL	0	6	0	3									9
Repartição Especial de Terras Públicas	RTP	0	1	0	0									1
Seção Colonial	SC	0	1	2	0									3
Seção Provincial	SP	21	19	25	7									26
Secretaria da Agricultura	SA	14	6	35	16									71
Secretaria de Estado do Governo	SEG	0	0	0	0									0
Secretaria de Finanças	SF	0	0	0	0									0
Secretaria de Governo	SG	50	2	7	2									61
Secretaria do Interior	SI	28	50	135	73									286
Secretaria de Segurança e Assistência	SSA	4	1	0	0									5
Secretaria de Viação e Obras Públicas	SVOP	0	0	0	0									0
Senado Mineiro	SM	0	0	0	0									0
RESPONSÁVEL: _____														
ELMA AMARAL DA SILVA														

Fonte: Arquivo Público Mineiro

Estatísticas por fundo 2010

DIRETORIA DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PESQUISA														
SALA DE CONSULTA ACADÊMICA E PROBATÓRIA														
DOCUMENTAÇÃO NÃO ENCADERNADA PESQUISADA NO ANO DE 2010														
FUNDOS	MESES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Arq. P. Mineiro - Col. Inconfidência	APM-CI	0	0	2	9	4	4	1	4	4	5	0	0	33
Assembléia Legislativa Provincial	AL	0	0	0	1	0	8	6	5	3	4	23	1	51
Avulsos da Capitania	AVC	0	0	0	0	0	6	0	0	9	2	0	0	17
Câmara Municipal de Curvelo	CV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Câmara Municipal de Formiga	CMF	0	0	0	2	0	0	1	0	7	0	0	0	10
Câmara Municipal de Ouro Preto	CMOP	48	26	16	3	17	6	10	2	1	1	5	0	135
Câmara Municipal de Sabará	CMS	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	5	9
Casa dos Contos	CC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
Congresso Mineiro	CM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Conselho Adm. do Estado de MG	CAM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Conselho Geral da Província	CGP	0	0	1	1	0	7	0	0	0	3	6	0	18
Fazenda Provincial	FP	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	3
Governador das Armas	GA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instrução Pública	IP	15	14	8	0	7	10	30	0	8	8	6	0	106
Junta do Governo Provisório	JGP	1	0	5	0	0	0	0	0	0	2	0	1	9
Mapas de População	MP	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	4
Obras Públicas	OP	9	13	1	8	4	3	4	6	7	11	4	2	72
Polícia	POL	19	15	10	1	4	14	46	1	25	0	1	10	146
Presidência da Província	PP	64	6	17	24	44	53	15	48	14	0	46	8	339
Secretaria do Interior	SI	4	0	0	1	0	5	1	0	9	111	19	77	227
Secretaria de Governo	SG	0	0	0	0	0	8	0	0	80	0	0	1	89
ARQUIVOS PRIVADOS														
Arthur Bernardes	AB	3	2	0	5	0	6	1	0	27	12	5	0	61
João Pinheiro	JP	4	0	1	0	7	5	0	0	0	0	0	0	17
Joaquina de Pompéu	JB	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3
José Xavier da Veiga	JXV	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Constância Guimarães	CG	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Rodrígues Pereira	FRP	0	1	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	5
Aurélio Pires	AP	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Camilo Filinto Prates	CFP	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
David Moresztsohn Campista	DMC	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
RESPONSÁVEL: _____														
ELMA AMARAL DA SILVA														

Fonte: Arquivo Público Mineiro

Estatística por fundo 2011

DIRETORIA DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PESQUISA														
SALA DE CONSULTA ACADÊMICA E PROBATÓRIA														
DOCUMENTAÇÃO NÃO ENCADERNADA PESQUISADA NO ANO DE 2011														
FUNDOS	MESES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Arq. P. Mineiro - Col. Inconfidência	APM-CI	0	0	2	9	4	4	1	4	4	5	0	0	33
Assembléia Legislativa Provincial	AL	0	0	0	1	0	8	6	5	3	4	23	1	51
Avulsos da Capitania	AVC	0	0	0	0	0	6	0	0	9	2	0	0	17
Câmara Municipal de Curvelo	CV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Câmara Municipal de Formiga	CMF	0	0	0	2	0	0	1	0	7	0	0	0	10
Câmara Municipal de Ouro Preto	CMOP	48	26	16	3	17	6	10	2	1	1	5	0	135
Câmara Municipal de Sabará	CMS	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	5	9
Casa dos Contos	CC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
Congresso Mineiro	CM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Conselho Adm. do Estado de MG	CAM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Conselho Geral da Província	CGP	0	0	1	1	0	7	0	0	0	3	6	0	18
Fazenda Provincial	FP	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	3
Governador das Armas	GA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instrução Pública	IP	15	14	8	0	7	10	30	0	8	8	6	0	106
Junta do Governo Provisório	JGP	1	0	5	0	0	0	0	0	0	2	0	1	9
Mapas de População	MP	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	4
Obras Públicas	OP	9	13	1	8	4	3	4	6	7	11	4	2	72
Polícia	POL	19	15	10	1	4	14	46	1	25	0	1	10	146
Presidência da Província	PP	64	6	17	24	44	53	15	48	14	0	46	8	339
Secretaria do Interior	SI	4	0	0	1	0	5	1	0	9	111	19	77	227
Secretaria de Governo	SG	0	0	0	0	0	0	0	0	80	0	0	1	89
ARQUIVOS PRIVADOS														
Arthur Bernardes	AB	3	2	0	5	0	6	1	0	27	12	5	0	61
João Pinheiro	JP	4	0	1	0	7	5	0	0	0	0	0	0	17
Joaquina de Pompéu	JB	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3
José Xavier da Veiga	JXV	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Constância Guimarães	CG	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Rodrígues Pereira	FRP	0	1	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	5
Aurélio Pires	AP	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Camilo Filinto Prates	CFP	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
David Morestzohn Campista	DMC	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
RESPONSÁVEL: _____														
ELMA AMARAL DA SILVA														

Fonte: Arquivo Público Mineiro

Estatística por fundos 2012

DIRETORIA DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PESQUISA														
SALA DE CONSULTA ACADÊMICA E PROBATÓRIA														
DOCUMENTAÇÃO ENCADERNADA PESQUISADA NO ANO DE 2012														
FUNDOS	MESES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Assembléia Legislativa Provincial	AL	0	0	0	0									0
Avulsos da Capitania	AVC	5	0	0	0									5
Câmara dos Deputados de MG	CD	0	0	2	0									2
Câmara Municipal de Caeté	CMC	0	0	3	0									3
Câmara Municipal de Curvelo	CV	0	1	0	0									1
Câmara Municipal de Formiga	CMF	0	0	0	0									0
Câmara Municipal de Mariana	CMM	0	0	0	0									0
Câmara Municipal de Ouro Preto	CMOP	5	6	8	5									24
Câmara Municipal de Paracatú	CMP	1	0	0	0									1
Câmara Municipal de Sabará	CMS	0	0	2	0									2
Casa dos Contos	CC	5	12	4	0									21
Congresso Mineiro	CM	0	0	0	0									0
Conselho Adm. do Estado de MG	CAM	0	0	0	0									0
Conselho Consultivo do Estado	CCE	0	0	0	0									0
Conselho Geral da Província	CGP	0	0	1	0									1
Delegacia de Terrenos Diamantinos	TD	0	0	0	0									0
Fazenda Provincial	FP	2	5	0	0									7
Instrução Pública	IP	1	0	16	0									17
Obras Públicas	OP	0	11	0	1									12
Polícia	POL	0	6	0	3									9
Repartição Especial de Terras Públicas	RTP	0	1	0	0									1
Seção Colonial	SC	0	1	2	0									3
Seção Provincial	SP	21	19	25	7									26
Secretaria da Agricultura	SA	14	6	35	16									71
Secretaria de Estado do Governo	SEG	0	0	0	0									0
Secretaria de Finanças	SF	0	0	0	0									0
Secretaria de Governo	SG	50	2	7	2									61
Secretaria do Interior	SI	28	50	135	73									286
Secretaria de Segurança e Assistência	SSA	4	1	0	0									5
Secretaria de Viação e Obras Públicas	SVOP	0	0	0	0									0
Senado Mineiro	SM	0	0	0	0									0
RESPONSÁVEL: _____														
ELMA AMARAL DA SILVA														

Fonte: Arquivo Público Mineiro

Estatística por fundos 2012

DIRETORIA DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PESQUISA														
SALA DE CONSULTA ACADÊMICA E PROBATÓRIA														
DOCUMENTAÇÃO NÃO ENCADERNADA PESQUISADA NO ANO DE 2012														
FUNDOS	MESES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Arq. P. Mineiro - Col. Inconfidência	APM-CI	0	0	2	9	4	4	1	4	4	5	0	0	33
Assembléia Legislativa Provincial	AL	0	0	0	1	0	8	6	5	3	4	23	1	51
Avulsos da Capitania	AVC	0	0	0	0	0	6	0	0	9	2	0	0	17
Câmara Municipal de Curvelo	CV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Câmara Municipal de Formiga	CMF	0	0	0	2	0	0	1	0	7	0	0	0	10
Câmara Municipal de Ouro Preto	CMOP	48	26	16	3	17	6	10	2	1	1	5	0	135
Câmara Municipal de Sabará	CMS	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	5	9
Casa dos Contos	CC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
Congresso Mineiro	CM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Conselho Adm. do Estado de MG	CAM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Conselho Geral da Província	CGP	0	0	1	1	0	7	0	0	0	3	6	0	18
Fazenda Provincial	FP	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	3
Governador das Armas	GA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instrução Pública	IP	15	14	8	0	7	10	30	0	8	8	6	0	106
Junta do Governo Provisório	JGP	1	0	5	0	0	0	0	0	0	2	0	1	9
Mapas de População	MP	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	4
Obras Públicas	OP	9	13	1	8	4	3	4	6	7	11	4	2	72
Polícia	POL	19	15	10	1	4	14	46	1	25	0	1	10	146
Presidência da Província	PP	64	6	17	24	44	53	15	48	14	0	46	8	339
Secretaria do Interior	SI	4	0	0	1	0	5	1	0	9	111	19	77	227
Secretaria de Governo	SG	0	0	0	0	0	8	0	0	80	0	0	1	89
ARQUIVOS PRIVADOS														
Arthur Bernardes	AB	3	2	0	5	0	6	1	0	27	12	5	0	61
João Pinheiro	JP	4	0	1	0	7	5	0	0	0	0	0	0	17
Joaquina de Pompéu	JB	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3
José Xavier da Veiga	JXV	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Constância Guimarães	CG	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Rodrígues Pereira	FRP	0	1	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	5
Aurélio Pires	AP	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Camilo Filinto Prates	CFP	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
David Morestzohn Campista	DMC	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
RESPONSÁVEL: _____														
ELMA AMARAL DA SILVA														

Fonte: Arquivo Público Mineiro

Estatísticas por fundo 2013

DIRETORIA DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PESQUISA														
SALA DE CONSULTA ACADÊMICA E PROBATÓRIA														
DOCUMENTAÇÃO NÃO ENCADERNADA PESQUISADA NO ANO DE 2013														
FUNDOS	MESES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Arq. P. Mineiro - Col. Inconfidência	APM-CI	0	0	2	9	4	4	1	4	4	5	0	0	33
Assembléia Legislativa Provincial	AL	0	0	0	1	0	8	6	5	3	4	23	1	51
Avulsos da Capitania	AVC	0	0	0	0	0	6	0	0	9	2	0	0	17
Câmara Municipal de Curvelo	CV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Câmara Municipal de Formiga	CMF	0	0	0	2	0	0	1	0	7	0	0	0	10
Câmara Municipal de Ouro Preto	CMOP	48	26	16	3	17	6	10	2	1	1	5	0	135
Câmara Municipal de Sabará	CMS	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	5	9
Casa dos Contos	CC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
Congresso Mineiro	CM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Conselho Adm. do Estado de MG	CAM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Conselho Geral da Província	CGP	0	0	1	1	0	7	0	0	0	3	6	0	18
Fazenda Provincial	FP	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	3
Governador das Armas	GA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instrução Pública	IP	15	14	8	0	7	10	30	0	8	8	6	0	106
Junta do Governo Provisório	JGP	1	0	5	0	0	0	0	0	0	2	0	1	9
Mapas de População	MP	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	4
Obras Públicas	OP	9	13	1	8	4	3	4	6	7	11	4	2	72
Polícia	POL	19	15	10	1	4	14	46	1	25	0	1	10	146
Presidência da Província	PP	64	6	17	24	44	53	15	48	14	0	46	8	339
Secretaria do Interior	SI	4	0	0	1	0	5	1	0	9	111	19	77	227
Secretaria de Governo	SG	0	0	0	0	0	8	0	0	80	0	0	1	89
ARQUIVOS PRIVADOS														
Arthur Bernardes	AB	3	2	0	5	0	6	1	0	27	12	5	0	61
João Pinheiro	JP	4	0	1	0	7	5	0	0	0	0	0	0	17
Joaquina de Pompéu	JB	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3
José Xavier da Veiga	JXV	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Constância Guimarães	CG	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Rodrígues Pereira	FRP	0	1	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	5
Aurélio Pires	AP	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Camilo Filinto Prates	CFP	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
David Morestzohn Campista	DMC	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
RESPONSÁVEL: _____														
ELMA AMARAL DA SILVA														

Fonte: Arquivo Público Mineiro

Estatística por fundos 2014

DIRETORIA DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PESQUISA													
SALA DE CONSULTA ACADÊMICA E PROBATÓRIA													
DOCUMENTAÇÃO ENCADERNADA PESQUISADA NO ANO DE 2014													
FUNDOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Arquivo Pó APM-CI								2	1				3
Assembléia AL	2	7		13	10		10	1					43
Avulsos da AVC		3	6			5	1		1				16
Câmara dos CD											2		2
Câmara Mu CMC		2											2
Câmara Mu CV												3	3
Câmara Mu CMF							1						1
Câmara Mu CMM							4	7			1		12
Câmara Mu CMOP		4	5	3		5	3		9	5	1		35
Câmara Mu CMP													
Câmara Mu CMS		5	1				2	1	19	3			31
Casa dos C/CC		5	10	10	12	28	29	24	9	14	1	27	169
Congresso CM													
Conselho ACAM													
Conselho CCCE													
Conselho CCGP				17		37		3				9	66
Delegacia d TD													
Fazenda Pr FP		3				3	8	12					26
Governo da GA										2			2
Instrução P IP		19	19		14	4	3		3				62
Mapas da FMP						1		7	5	1		1	15
Obras Públi OP			4		6						2		12
Polícia POL		3	25	8				10	6	5	6	2	65
Repartição TP												2	2
Presidência PP		22	18	112	149	155	56	21	38	34	23	32	690
Repartição TP							4	7		1	7		19
Seção Colo SC		2	1	2	3	2	1	11	4	5	3		34
Seção Prov SP		3		15	92	5	4	15	2	1		15	152
Secretaria d SA		2	6	25	1		1					1	36
Secretaria d SEG						2		1	1		1		5
Secretaria d SF							3						3
Secretaria d SG		8	2	7	8		13	11	4	3			56
Secretaria d SI		45	26	39	28	12	17	72	56	34	13	17	359
Secretaria d SSA					2								2
Secretaria d SVOP													
Senado Mir SM													
ARQUIVOS PRIVADOS													
Aristides d AAM													
Arthur da AB				1				1					2
Arthur Beri ABF		2											2
Aurélio Pir AP	1		2	1	1			2					6
Barão Horr BHM													
Camilo Fili CFP													
Chispim J CBF	3												3
Constância CG								1					1
David Moré DMC				5								2	7
Dermeval DJP				1							1		2
Família Do FDD													
Família Ju FJB					3								3
Família Ro FRP													
Felisberto FGH													
Francisco FAB													
Francisco FMV													
João Bart JBA													
João de Al JAF													
João Domé JDF													
João Pinhé JP	13							1					14
Joaquina d JB													
José Xavie JXV													
Luiz Anton LAP													
Manoel Ba MBF													
Nelson Co NCS													
Olegário M OM													
Percival Fz PF													
Rodrigues FRP													
Tipografia TG													
Teófilo Otonni													
Walter Eul WE											2		2

Fonte: Arquivo Público Mineiro

Estatísticas por fundos 2015

DIRETORIA DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PESQUISA													
SALA DE CONSULTA ACADÊMICA E PROBATÓRIA													
DOCUMENTAÇÃO ENCADERNADA PESQUISADA NO ANO DE 2015													
FUNDOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Arquivo Pd APM-CI	1			1			8			1		1	12
Assembleia AL	2	18	8			2		1	2	1	7	2	43
Avulsos da AVC							1				2		3
Câmara dos CD													
Câmara Mu CMC								1					1
Câmara Mu CAMPANHA											3		3
Câmara Mu CV													
Câmara Mu CMF													
Câmara Mu CMM	5	4	2	1		3	6	4				5	30
Câmara Mu CMOP	9	3	3	3		6	1	14			3	9	51
Câmara Mu CMP										1			
Câmara Mu PI	1											1	1
Câmara Mu CMS		1				2	9	1					13
Câmara Municipal de TIRADENTES										9			9
Casa dos C CC	7	23	15	141	16	4	228	61	17		51	7	570
Congresso CM													
Conselho A CAM													
Conselho C CCE													
Conselho C CGP		1				2						6	7
Delegacia d TD					3	1		2			5		11
Fazenda Pr FP				1		8							9
Governo da GA		1											1
Junta Gove JGP		2											2
Instrução P IP		3	4	7	6	8	10	6	7	34	9		94
Mapas da F MP					10	2		3	9				24
Obras Públi OP		10				10	13		5				28
Polícia POL		19	24	17	10	4	10	10	8	16	3		121
Repartição TP							1						
Presidência PP	14	57	48	9	22	56		16	87	9	35	14	367
Repartição TP		4	3		1			2	25				35
Seção Colo SC	34	30	17		4	31	1	84		15	2	34	252
Seção Prov SP		13	32	2	18	14	2	18	2	8	20	5	134
Secretaria d SA			6	5		2	1	3	8	3	17		45
Secretaria d SEG													
Secretaria d SF													
Secretaria d SG	16	16	4		13	8	3	4	17	2	11	16	110
Secretaria d SI	10	63	103	42	132	118	45	28	54	31	7	10	643
Secretaria d SSA						2							2
Secretaria d SVOP					1		1			5			7
Senado Mir SM		1				1							2
ARQUIVOS PRIVADOS													
Aristides d AAM													
Arthur da AB		8	9										17
Arthur Ben ABF			4										4
Aurélio Pir AP													
Barão Hon BHM													
Camilo Fili CFP													
Chispim J CBF			5										5
Constânci CG													
David More DMC							3						3
Dermeval DJP						2		1		2			5
Família De FDD													
Família Ju FJB													
Família Rg FRP						1	3						4
Felisberto FGH							1						1
Francisco FAB													
Francisco FMV													
Israel Pinh IPS				3									3
João Bart JBA													
João de Al JAF			3										3
João Dorn JDF			1	1					1				3
João Pinhé JP		21						11					32
Joaquina d JB			1	2			3						6
José Xavie JXV													
Luiz Anton LAP									1				1
Moacyr As MAA									1				1
Manoel Ba MBF											1		1
Nelson Co NCS													
Olegário M OM													
Pedro Alei PA			6	1									7
Percival Fz PF		1											1
Rodrigues FRP													
Thiofilo Fei TFC						2			4				6
Tipografia T TG													
Teofilo Oto TO							3	1					4
Waldemar WAB													
Walter Eul WE										4			4

Fonte: Arquivo Público Mineiro

Estatística por fundos 2016

DIRETORIA DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PESQUISA													
SALA DE CONSULTA ACADÊMICA E PROBATÓRIA													
DOCUMENTAÇÃO ENCADERNADA PESQUISADA NO ANO DE 2016													
FUNDOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Arquivo Pd APM-CI			1		1		1		5		1		9
Assembleia AL		6			3	1		2			6		18
Avulsos da AVC	9		3		3	5				5	4		29
Câmara dos CD				3						5			8
Câmara Mu CMC	1		2										3
Câmara Mu CAMPANHA													
Câmara Mu CV													
Câmara Mu CMF		5											5
Câmara Mu CMM	2	1	11	1	7	4	4	4	6	1	1	1	43
Câmara Mu CMOP	16	2	20	7	13	2	14			6			80
Câmara Mu CMP						32	18	32	3	32			117
Câmara de ICMPI							1	1					2
Câmara Mu PI													
Câmara Mu CMS			2	4	2		7		32				47
Câmara Mu TIRADENTES								7	9	7			23
Casa dos C/CC	53	95	41	7	17	3		79	27	36	24	3	385
Congresso CM													
Conselho ACAM		3				2	21	3					29
Conselho CCCE						21	1	32					54
Conselho CCCP	1	4				16		2		3			26
Delegacia d/TD	6		4	8	3								21
Fazenda Pr/FP													
Governo da GA	14	14											28
Junta Gove/JGP	2		18	18	18	4	2	2		14			78
Instrução P/PI	19	35	14	14	24	18			7	24	45	32	232
Mapas da FMP		1				2			3	2			8
Obras Públi/OP	7	7		3	2				35		7	7	68
Polícia POL		10	12	36	16	13	13	6	23	4			120
Repartição TP					2					1			3
Presidência PP	44	45	96	42		29	6				31	2	295
Repartição TP	3	1		2						8	1		15
Seção Colo/SC	11	10	20	3	37	1	6				4	3	95
Seção Prov/SP	32	1	12	23	10	6	1	6			28	18	137
Secretaria d/SA		4	3	9	6	2	1		4	7	36	16	90
Secretaria d/SEE			5										5
Secretaria d/SEG		18	18	3	3								42
Secretaria d/SF		14	14	18	18		4						68
Secretaria d/SG	15	6	9	14	17	6	5	4	9	2	1		88
Secretaria d/SI	11	10	21	70	223	274	18	52	25	16	5	6	731
Secretaria d/SSA				2	2								4
Secretaria d/SVOP					1	3			9				13
Senado Mi/SM			20				5			10	6		41
ARQUIVOS PRIVADOS													
Aristides d/AAM	2												2
Arthur da AB	4	4	4			2				4			18
Arthur Ben/ABF	2	2	2	4	4								14
Aurélio Pir/AP				1	2								3
Barão Hon/BHM				1									1
Camilo Filii/CFP	1												1
Chrispim J/CBF	2								4				6
Constância/CG	1												1
David More/DMC	1												1
Dermeval J/DJP	1											4	5
Família Dc/FDD											4		4
Família Ju/FJB		5				1			2				8
Família Jo/FJBP	2	1	8										11
Família Rc/FRP			3										3
Felisberto /FGH	2		2										4
Francisco /FAB										1			1
Francisco /FMV													
Israel Pinh/IPS													
João Bart /JBA													
João de Al/JAF	4												4
João Domé/JDF		4	4	4	1								13
João Pinhé/JPS								13					13
João Pinhé/JP					4				1	1			6
Joaquina d/JB									1		3		4
José Xavie/JXV													
Luiz Anton/LAP												1	1
Moacyr As/MAA									1				1
Manoel Ba/MBF	1		1								1		1
Nelson Co/NCS													
Olegário M/OM													
Pedro Alei/PA													
Percival Fz/PF													
Rodrigues /FRP													
Thiéflio Fei/FTC													
Tipografia /TG													1
Teófilo Otc/TO					1								
Waldemar /WAB													
Walter Eul/WE			1	1									2

Fonte: Arquivo Público Mineiro

Estatística por fundos 2017

DIRETORIA DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PESQUISA													
SALA DE CONSULTA ACADÊMICA E PROBATÓRIA													
DOCUMENTAÇÃO ENCADERNADA PESQUISADA NO ANO DE 2017													
FUNDOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Arquivo Pd APM-CI										1	1	REGISTR	2
Assembléia AL			6		3								9
Atas e Inst. AIM					1								1
Avulsos da AVC	1		2		1		1						5
Câmara dos CD													
Câmara Mu CMC				4	10								14
Câmara Mu CAMPANHA													
Câmara Mu CV				4	1	2	2			1			10
Câmara Mu CMF													
Câmara Mu CMM	2				6								8
Câmara Mu CMOP		1	9		5	5	1			3	5		29
Câmara Mu CMP						1	1						2
Câmara de ICMPI													
Câmara Mu PI													
Câmara Mu CMS	6			1				1	2	1			11
Câmara Mu TIRADENTES													
Casa dos C/CC	29		16	17	27	13	2	2	7	15	14		142
Congresso CM													
Conselho ACAM													
Conselho CCE													
Conselho CCGP			1						1		3		5
Delegacia d TD													
Departamer DAM		12											12
Fazenda Pr FP	6	3											9
Governo da GA													
Junta Gover JGP								2					2
Instrução PIP			65	3	38		3	23	7	21			160
Mapas da FMP	2			1	1								2
Obras Públi OP		14				8	4	1		1	1		29
Polícia POL		87	20	21	8	17	11	12	2	16	9		226
Repartição TP	1												
Presidência PP		14	59		35	10	11	2	17	10			158
Repartição TP		2				5							7
Seção Colo SC		1	2	1	1	2			1		2		10
Seção Prov SP	2	39	12	2	1	48			1	5	2		112
Secretaria d SA	16	22	21	3	1	13	17	3	22	3	2		123
Secretaria d SE								6	2	3			11
Secretaria d SEG													
Secretaria d SF													
Secretaria d SG	8	37	23	8	3	3	54	6	6	22	3		173
Secretaria d SI	12	59	47	96	136	54	29	26	57	31	36		583
Secretaria d SSA			4							1	4		9
Secretaria d SVOP		13						2	1	1	5		22
Senado Mir SM								8					8
ARQUIVOS PRIVADOS													
Aristides d AAM													
Arthur da AB						1	31			1			33
Arthur Ben ABF				1				2					3
Aurélio Pin AP	3									2			5
Barão Hor BHM													
Camilo Filii CFP													
Chrispim J CBF		1									1		2
Constância CG													
David More DMC									1	1	2		4
Dermeval d DJP										1			1
Família Do FDD							1		4				5
Família Ju FJB													
Família Jo FJBP													
Família Ro FRP													
Felisberto FGH													
Francisco FAB													
Francisco FMV													
Israel Pinh IPS													
João Bart JBA													
João de Al JAF													
João Dorn JDF													
João Pinh JPS													
João Pinh JP		1					2	1			2		6
Joaquina d JB									2	1	1		4
José Xavie JXV													
Luiz Anton LAP		1							1				2
Moacyr As MAA													
Manoel Ba MBF													
Nelson Co NCS													
Olegário MOM									3	2			5
Pedro Alei PA													
Percival Fz PF													
Rodrigues FRP													
Thiéfio Fei TFC												5	5
Tipografia TG													
Teófilo Oto TO													
Waldemar WAB													
Walter Eul WE													

Fonte: Arquivo Público Mineiro

Perfil dos consulentes 2011

DIRETORIA DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PESQUISA A1:P42														
PERFIL DO CONSULENTE												ANO:2010		
ITENS	MESES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Nº de Pesquisadores Cadastrados		9	7	20	6	8	4	3	3	5	3			
País de origem	Brasil	9	7	20	6	8	4	3	3	5	3			
	Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Residência	Belo Horizonte	7	5	13	4	4	3	3	2	5	3			
	Outras Cidades de MG	2	0	2	2	1	0	0	1	0	0			
	Outras Cidades Brasileiras	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0			
	Cidades Estrangeiras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Sexo	Masculino	6	4	4	2	3	1	0	2	3	0			
	Feminino	3	3	16	4	4	3	3	1	2	3			
Escolaridade	1º Grau	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	2º Grau	2	0	1	1	0	0	0	0	1	0			
	2º Grau incompleto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	3º Grau / Superior	5	3	5	4	2	3	0	3	2	1			
	3º Grau incompleto	0	0	10	1	1	0	0	0	0	0			
	Mestrado	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1			
	Doutorado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Pós Graduação	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0			
Objetivo da pesquisa	Artigo/Ensaio/Livro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Biografia	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0			
	Conferência	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Dissertação de Mestrado	0	3	1	0	0	0	1	1	1	0			
	Genealogia	1	0	0	3	2	1	0	1	0	0			
	Monografia	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Projeto	0	0	4	1	0	0	0	0	0	1			
	Reportagem	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0			
	Tese de Doutorado	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0			
	Outros	3	0	8	1	1	3	2	0	2	0			

Fonte: Arquivo Público Mineiro

Perfil dos consulentes 2011

INFORMAÇÃO E PESQUISA+A1:P54A3A1:P38A1:P72A1:P74A3A1:P38A1:P76A1:P75A1:P74A														
PERFIL DO CONSULENTE												ANO:2011		
ITENS	MESES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Nº de Pesquisadores Cadastrados		9	7	20	6	8	4	3	3	5	3			
País de origem	Brasil	9	7	20	6	8	4	3	3	5	3			
	Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Residência	Belo Horizonte	7	5	13	4	4	3	3	2	5	3			
	Outras Cidades de MG	2	0	2	2	1	0	0	1	0	0			
	Outras Cidades Brasileiras	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0			
	Cidades Estrangeiras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Sexo	Masculino	6	4	4	2	3	1	0	2	3	0			
	Feminino	3	3	16	4	4	3	3	1	2	3			
Escolaridade	1º Grau	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	2º Grau	2	0	1	1	0	0	0	0	1	0			
	2º Grau incompleto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	3º Grau / Superior	5	3	5	4	2	3	0	3	2	1			
	3º Grau incompleto	0	0	10	1	1	0	0	0	0	0			
	Mestrado	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1			
	Doutorado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Pós Graduação	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0			
Objetivo da pesquisa	Artigo/Ensaio/Livro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Biografia	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0			
	Conferência	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Dissertação de Mestrado	0	3	1	0	0	0	1	1	1	0			
	Genealogia	1	0	0	3	2	1	0	1	0	0			
	Monografia	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Projeto	0	0	4	1	0	0	0	0	0	1			
	Reportagem	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0			
	Tese de Doutorado	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0			
	Outros	3	0	8	1	1	3	2	0	2	0			
RESPONSÁVEL: _____														
ELMA AMARALDA SILVA														

Fonte: Arquivo Público Mineiro