

“Com a palavra, o usuário”

O que dizem os usuários do Arquivo Nacional sobre suas pesquisas na instituição

“Com a palavra, o usuário”: what the users of Arquivo Nacional say about their research at the institution / “Com a palavra, o usuário”: lo que dicen los usuarios del Arquivo Nacional sobre su investigación en la institución

Eliane Cristina de Freitas Rocha

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Professora do Departamento de Teoria e Gestão da Informação da UFMG, Brasil
prof.lili.rocha@gmail.com

Ivana Denise Parrella

Doutora em História pela UFMG. Professora do Departamento de Teoria e Gestão da Informação da UFMG, Brasil
ivanaparrella@ufmg.br

RESUMO

Este artigo aborda o programa “Com a palavra, o usuário”, visando esclarecer as percepções dos usuários frequentes sobre seus processos de pesquisa. Constatamos que os pesquisadores melhoram a clareza de suas questões à medida que exploram os documentos e concluímos que o uso da técnica qualitativa sinaliza a abertura para estudos orientados ao usuário pelo Arquivo Nacional brasileiro.

Palavras-chave: usuários; técnica qualitativa; Arquivo Nacional.

ABSTRACT

It presents an analysis of the program “Com a palavra, o usuário”, aiming to understand frequent user's perceptions about their research processes. It was verified that researchers improve the clearness of their questions throughout the course of their exploration of the documents and it concludes that the use of qualitative technique is indicative of user-oriented studies by Arquivo Nacional.

Keywords: users; qualitative technique; Arquivo Nacional.

RESUMEN

Presenta un análisis del programa “Com a palavra, o usuário”, con el objetivo de comprender las percepciones de los usuarios frecuentes sobre sus procesos de investigación. Se descubrió que los investigadores mejoran la claridad de sus preguntas a medida que exploran los documentos y se concluyó que el uso de la técnica cualitativa es una señal de apertura para los estudios orientados al usuario por el Arquivo Nacional.

Palabras clave: usuarios; técnica cualitativa; Arquivo Nacional.

Introdução

A seção “Documento” deste número da revista *Acervo* analisa, em caráter especial, uma categoria de registros particularmente importante para a discussão sobre usos e usuários – os arquivos audiovisuais do programa “Com a palavra, o usuário”, sob a responsabilidade do Núcleo de Estudos de Usuários de Arquivo do Arquivo Nacional (AN), construídos em conjunto com seus usuários.

O conteúdo dos registros audiovisuais foi analisado com o objetivo de esclarecer os processos de pesquisa dos usuários, neles relatados. Para contextualizar a análise, realizamos uma entrevista semiestruturada e presencial sobre o programa com duas funcionárias do Núcleo de Estudos de Usuários do AN, para conhecer seus propósitos, resultados e o contexto em que foi idealizado.

“Com a palavra, o usuário” busca desvendar os processos de busca e pesquisa realizados pelos usuários frequentes do AN, mediante a realização de eventos em que são convidados a apresentar, em um auditório, seus percursos de pesquisa, com transmissão ao vivo pela internet (via Facebook ou Youtube) e a presença de convidados e funcionários do órgão. Por meio de tais iniciativas, o AN intenta aprimorar seus processos de relacionamento com os usuários, em especial seus mecanismos de busca, e identificar a eficácia de seus instrumentos de pesquisa, dentre outros aspectos. Inspirado em outra ação do AN de mesma natureza, realizada na década de 1980, teve início em abril de 2017. Seu registro mais recente é de agosto de 2019. Os eventos passaram a ter periodicidade mensal em 2017, alterada para trimestral a partir de 2018.

Este artigo se propõe a avaliar tais registros audiovisuais para responder à seguinte questão: “O que relatam os usuários sobre seus processos de pesquisa no AN?”. Objetiva, de maneira geral, apontar os percursos e as dificuldades percebidos pelos usuários ao realizarem seus processos de busca, além de fazer uma breve avaliação da importância do programa para os estudos em arquivologia.

Para atingir tais objetivos, os vídeos do programa disponibilizados pela instituição (AN, 2017a, 2017b, 2017c, 2017d, 2017e, 2017f, 2018a, 2018b, 2018c, 2018d, 2019a, 2019b e 2019c) tiveram seu conteúdo analisado por meio da técnica de procedimentos dedutivos, tendo como referências: a) o modelo do estado anômalo de conhecimento de Belkin (Anomalous State of Knowledge – ASK), com alguns apontamentos convergentes com o modelo do ISP (Information Search Process), de Carol Kuhlthau; b) o método de pesquisa histórica brevemente descrito por

Del Priori (2002); e c) a análise da importância dos estudos de usos e usuários na arquivologia, com base no estudo das referências de Hugh Taylor (1984), Jardim e Fonseca (2004) e Duff (2016).

Exaurir a proposta dos modelos teóricos que fundamentaram os processos dedutivos de análise do material ultrapassa os objetivos deste artigo. Referências indicadas podem ser consultadas para aprofundamento de cada um dos modelos, que aqui serão apresentados de maneira sumária, à medida que a análise dos registros audiovisuais avança, na próxima seção.

Análise dos registros em audiovisual do programa “Com a palavra, o usuário”

No site do Arquivo Nacional estão disponíveis 13 arquivos do programa em formato audiovisual, para consulta, apresentados no Quadro 1:

Quadro 1 – Material audiovisual disponível do programa “Com a palavra, o usuário”

	Usuário	Título	Publicação
1	Carlos Eduardo Moreira de Araújo	Pesquisando instituições: a Casa de Correção do Rio de Janeiro no Arquivo Nacional	30 mar. 2017 (AN, 2017a)
2	Antônio Venâncio	Arquivos de filmes: pesquisa x direitos	25 maio 2017 (AN, 2017b)
3	Dale Graden	O caso Bella Miguelina: um episódio de liberdade no contexto da supressão inglesa do tráfico transatlântico de africanos	27 jul. 2017 (AN, 2017c)
4	Flávio Gomes	Reinventando experiências: o historiador, pessoas e acervos	31 ago. 2017 (AN, 2017d)
5	Marlene Pessoa	Pesquisa probatória nos fundos do Arquivo Nacional: livros de notas	26 out. 2017 (AN, 2017e)
6	Clóvis Molinari, Patrícia Machado e Thaís Blank	Seminário debate: filmes de família, cinema doméstico e cinema amador, questões conceituais, produção e usos (mediação de Christiano Cantarino)	7 dez. 2017 (AN, 2017f)
7	Carlos Eugênio Líbano Soares	O Arquivo Nacional e a pesquisa em formação da sociedade urbana carioca	22 fev. 2018 (AN, 2018a)
8	Wagner Luiz Bueno dos Santos	Documentos da Marinha Imperial: experiências no acesso e na construção de instrumentos de pesquisa para a série Marinha	24 maio 2018 (AN, 2018b)
9	Ana Paula Rodrigues	Os senhores de engenho nos livros de notas: uma análise fundiária e social (século XVIII)	30 ago. 2018 (AN, 2018c)

	Usuário	Título	Publicação
10	Tatiana de Souza Castro	Assim se espera justiça: os processos de habeas corpus do Supremo Tribunal Federal	29 nov. 2018 (AN, 2018d)
11	Pedro Cantalice	Memória do cavaquinho no acervo do Arquivo Nacional: pesquisa em música no acervo	28 fev. 2019 (AN, 2019a)
12	Pedro Lopera	Entre documentos, trajetórias e lacunas: alguns apontamentos sobre pesquisa no Arquivo Nacional	30 maio 2019 (AN, 2019b)
13	Beth Formaggini	Desenvolvimento de projetos de documentário (Documentário e pesquisa audiovisual)	29 ago. 2019 (AN, 2019c)

Fonte: organizado pelas autoras.

As funcionárias do setor informaram que foram convidados usuários frequentes indicados pela Sala de Consulta e Leitura do AN e que revelaram disponibilidade para se deslocarem voluntariamente até a instituição.

A descoberta do documento e o princípio da incerteza

Independentemente das características das pesquisas, sejam acadêmicas das áreas de história e comunicação/audiovisual ou de fins probatórios (práticos), emergiu o papel fundamental do trabalho mediador exercido pelo atendente do AN. Para o usuário 1, o “atendimento próximo, no início, é fundamental”, pois muitas pesquisas surgem dentro do próprio arquivo, com a exploração dos materiais.

Sem o trabalho de vocês não tem como fazer a pesquisa aqui dentro. [...] A cabeça do arquivista [...] opera de maneira diferente da do historiador. [...] A gente passa por outros caminhos. Aquilo que para vocês é simples, a notação se faz assim, o número 3, o 4, o 7, o 8. É nesta ordem porque é assim. A gente não pensa assim. (AN, 2017a, usuário 1)

Do ponto de vista do modelo de estado anômalo de conhecimento (ASK),¹ a fala do usuário 1 aponta para as possíveis diferenças entre o uni-

¹ O modelo de estado anômalo de conhecimento, no âmbito da ciência da informação (Anomalous State of Knowledge – ASK), de Belkin, proposto em 1980 (Cunha; Amaral; Dantas, 2015), tem como pressuposto que qualquer usuário envolvido em processo de busca de informação não tem exata clareza de suas formulações logo que inicia seu processo. Contribuem para o

verso conceitual do arquivista de referência/atendente e o do sistema de consulta dos dados e instrumentos de pesquisa em relação ao universo conceitual do usuário. A aproximação desses universos conceituais e a introdução do usuário na cultura arquivística são necessárias, assumindo papel fundamental nesse processo os funcionários do AN, que têm amplo conhecimento do acervo e dos instrumentos de pesquisa.

Trata-se aqui da importância do trabalho de mediação explícita em um contexto de recuperação da informação, tal como acontece em bibliotecas e em sistemas de informação, exigindo o esforço de promover a aproximação conceitual do usuário com os serviços de referência e suporte (Rocha, 2018). Em relação ao conhecimento do setor de atendimento e do modelo conceitual do arquivista, as dificuldades dessa aproximação dizem respeito ao próprio gigantismo de suas coleções e fundos. Tal como já apontado na literatura por Taylor (1984), é impossível para um arquivista dominar todos os fundos e instrumentos de pesquisa de uma instituição, o que também acontece no AN. Segundo as funcionárias entrevistadas, os instrumentos de pesquisa não são uniformizados para todos os fundos, pois as equipes de trabalho que cuidam de seu tratamento são diferentes. Os acervos digitalizados no site do AN nem sempre são oferecidos por fundo ou série, mas em recortes pouco divulgados pela instituição, também por questões de organização do trabalho e dos fundos. Isso pode dificultar a compreensão do usuário, induzindo-o a acreditar que o que está on-line é fruto de uma seleção e não corresponde a todo fundo ou nem mesmo a toda série. A incompreensão do usuário em relação à história arquivística dos fundos dificulta o processo de busca. Mas isso pode ser solucionado por conta tanto de melhorias no treinamento e educação de usuários como por melhorias nos instrumentos de busca presenciais e on-line. Para o usuário 1, o trabalho dos atendentes é “pedagógico”, o que é característico de mediação explícita (Rocha, 2018).

Quanto à busca de documentos probatórios e não exatamente com fins de pesquisa histórica, por exemplo, para a produção de documentários audiovisuais, é preciso realizar uma operação de tradução da solicitação do usuário para a linguagem e a forma como os fundos são organizados. O usuário final que solicita uma certidão ao cartório de notas, em outro exemplo, não conhece a natureza dos documentos e dos fundos, o que requer o trabalho mediador do cartório perante o Arquivo Nacional.

esclarecimento de suas questões: a) a natureza do sistema; b) os possíveis auxílios apresentados por profissionais de serviços de referência; e c) o estado de conhecimento do usuário sobre a questão que procura solucionar, que pode ser muito pouco claro ou mais formalizado.

Destacadamente na percepção dos usuários 5 e 7, é preciso conhecer a origem dos documentos e a forma como foram tratados. Para a usuária 10 (AN, 2018d), que trabalhou com documentos do Judiciário para estudar *habeas corpus*, apontar temáticas dos processos seria interessante, o que está além da organização pela proveniência. “Fiquei vendo o uso assunto [...] a minha tipologia [...] pensei em coisa temática como ‘vadiagem, jogo do bicho, imigrantes, guarda dos filhos, defloramento’”. A usuária também destacou que precisou pesquisar sobre o organograma do Poder Judiciário da Primeira República (estrutura administrativa) e o contexto, como a mudança da capital do Rio de Janeiro para Brasília, o que também interferiu em sua busca, a qual não poderia estar restrita ao Distrito Federal.

É desafiadora, desde os estudos de Taylor (1984), e também comentada por Duff (2016), a questão da apresentação de inventários com base no princípio da proveniência ou da indexação de conteúdo (disposição de organização temática para os usuários) para facilitar a recuperação pelo usuário. Evidencia-se, portanto, a necessidade de uma mediação, tanto implícita quanto explícita (Rocha, 2018), para que o usuário compreenda melhor o universo dos arquivos e seu contexto. Ou seja, é necessário melhorar tanto os instrumentos de pesquisa (tarefa de mediação implícita) quanto o já elogiado pelos usuários serviço de referência do atendente (mediação explícita).

Pesquisa histórica e descoberta

Realizar aproximações sucessivas com o objeto é muito comum à natureza da pesquisa histórica.

Conforme Del Priore (2002), historiadora escolhida como referência por já ter trabalhado bastante com as fontes do AN e na instituição, na medida em que explora suas questões pelo primado da questão sobre o documento, o historiador poderá abrir novas perspectivas de pesquisa. Como menciona o usuário 1 (AN, 2017a), “às vezes, encontra outras coisas, e não o que procurava”.

Os usuários 1, 4 e 10 ressaltam que o contato com as fontes é essencial para a construção do caminho de pesquisa.

Essa coisa é interessante, né, o *making off*. Todo mundo quer saber, mas ninguém revela. Nunca tem o pulo do gato. [...] É uma coisa pessoal. Como é que você organiza a tua pesquisa e a passagem da tua pesquisa para a escrita. [...] Movimento de enxergar ou não tem a ver com expectativas. [...] Nenhum

documento é definitivamente esgotado. Amanhã o cara pode fazer a mesma pesquisa sobre quilombos [...] ler de novo o material com outras preocupações que eu não vi, porque eu não estava interessado em ler. [...] Qualquer fonte pode ser revisitada. (AN, 2017e, usuário 4)

O “pulo do gato” pode estar relacionado ao corolário da formulação de Khulthau (2004): o usuário vai além do que é dado e atribui sentido ao que vê, lê, àquilo com o que interage. No que diz respeito à pesquisa histórica, o historiador também vai além das fontes e procura relações com o contexto, interpreta e critica o que lê. As descobertas que muitos usuários participantes chamaram de “sorte” ou “acaso” é, muitas vezes, decorrência da organicidade dos conjuntos documentais. Tanto que alguns expressam dificuldades justamente com o Gifi,² acervo que ainda demanda novos tratamentos.

O historiador não pode inventar nada, conforme afirma o usuário 8 (AN, 2018b). Citando Hobsbawn, o arquivo é o local da memória, são as trevas onde estão as histórias, as memórias. Deve-se saber como acessá-lo. Para este usuário, citando Fernand Braudel, a “história é a ciência do passado e do presente, um e outro inseparáveis. [...] Não é só meramente contar os fatos. [...] Não é só chegar no arquivo, ler o documento e tratá-lo. [...] É necessária uma análise. É necessário um cuidado. [...] Construir um objeto a partir do seu presente”. A análise do contexto de produção documental e do presente é essencial. O historiador constrói o objeto a partir do seu momento, das questões postas pelo seu tempo.

No que diz respeito ao contexto de produção documental, o usuário 3 (AN, 2017c) dá pistas quando afirma não ter encontrado diretamente no AN muita informação sobre a pessoa que buscava (um africano), mas sobre o contexto, o ano de 1848, em diversos fundos da Justiça, que auxiliaram muito a interpretar suas questões sobre o tráfico de escravos, a compreender aquele tempo.

Já em relação à investigação que não é de natureza histórica, a usuária 13 (AN, 2019c), que realiza buscas para a realização de documentários audiovisuais, informa que a pesquisa é essencial. Assim como o texto do historiador, o profissional de audiovisual tem que encontrar não só seu

2 Gifi – Grupo de Identificação de Fundos Internos; sigla usada para guias de identificação de um conjunto de documentos que não pertence a um fundo; agrupamento de documentos que tinham sido extraviados do fundo original e que não contam com quantificação total. Nas listas Gifi, os temas das pesquisas são frequentemente encontrados por acaso, pela própria diversidade das origens dos documentos.

recorte temático, mas também as imagens em movimento que permitam construir seu argumento, seu enredo. Para ela, documentário não é tema, não é assunto; é conceito. Até chegar à ideia de um filme, a usuária diz que “tem que fazer igual pizzaiolo: a massa está enxuta quando o corpo está molhado [suar muito para achar o que quer]”. Para ela, a pesquisa parte de uma ideia, não exatamente de um assunto, e pode ser realizada de diversas maneiras. Para fazer um documentário, por exemplo, sobre Noel Rosa, ela disse ser essencial conhecer a Vila Isabel. São diversos os caminhos que podem ser percorridos: a) pesquisa de conteúdo: levantamento de conteúdo em um banco de teses da Capes, por exemplo. Com base no que foi escrito, procura documentos originais, não só em arquivos, mas também em outros locais, como a Biblioteca Nacional, onde são encontradas várias publicações de jornal, pesquisa em fontes primárias (outros arquivos, vários tipos de documento e coleções, por exemplo, coleção de Noel Rosa, pesquisa no Museu da Imagem e do Som; b) pesquisa de localização: sobre os locais e ambientes do espaço que são abordados; c) pesquisa de personagem: pessoas que conviveram com o pesquisado, por exemplo, aquelas que se relacionaram com Fernando Pessoa, em um documentário sobre ele; e d) pesquisa para discutir a conceituação, que envolve também entendimento histórico para desenvolver o argumento.

No que diz respeito aos documentários de arquivo, o usuário 2 (AN, 2017b) aponta as grandes dificuldades para recuperar fotografias e instrumentos de pesquisa específicos para imagens audiovisuais. Para os debatedores da mesa sobre cinema doméstico (AN, 2017g, usuário 6), o contexto de produção das imagens é muito importante nessa recuperação. Um dos participantes menciona que encontrou uma rara imagem em filme de família de um voo do Zeppelin de grande interesse histórico. Desse modo, tanto a pesquisa de interesse historiográfico quanto a de produção audiovisual carecem de grande investimento em contexto sócio-histórico, assim como em instrumentos de pesquisa.

Curioso notar que Taylor (1984) já advertia sobre as dificuldades de tratamento de materiais privados em relação aos fundos públicos, como também de interesse em materiais pictóricos e audiovisuais em relação aos textuais. O desafio, segundo o autor, consiste em reconhecer o melhor uso de tais materiais presentes nas instituições arquivísticas: com base na tradição biblioteconômica, com catalogação e controle de nível, ou na tradição de arquivos públicos, segundo órgão e setor de origem, além de ordem original de criação.

Já o tratamento de imagens, tanto estáticas quanto em movimento, exigiria, talvez, método temático e formas de organização que estão para

além de sua proveniência; ou melhor, que ofereçam um nível de descrição analítico mais apurado. Logo, a forma de atendimento e tratamento das questões pode ser diferente conforme as características dos usuários e dos materiais.

Os estudos de usuários e o programa “Com a palavra, o usuário”

Jardim e Fonseca (2004) e Duff (2016) afirmam que a literatura da área da arquivologia concede pouca atenção ao usuário. Para estes autores, é necessário que o arquivo esteja voltado para seus usuários, e não para si próprio. Com frequência, a questão da preservação e conservação dos documentos sobrepujou o papel de abertura das instituições arquivísticas aos seus usuários, podendo hoje ser presenciais ou remotos, demandando mais trabalho de mediação das instituições (Rocha, 2018; Lobato; Rocha, 2019).

Poucos estudos acadêmicos são empreendidos sobre os usuários, predominando abordagens quantitativas. A prática das instituições arquivísticas apresenta atuação em serviços de referência e coleta sistemática de fichas de atendimento com viés quantitativo (Rocha, 2018; Lobato; Rocha, 2019), sem destaque para ações de coleta de dados qualitativos sobre as experiências dos usuários. O Arquivo Nacional, além de adotar técnica quantitativa de pesquisa, por meio de formulários coletados de maneira sistemática, conforme prática recorrente em outras instituições arquivísticas, também procura se aproximar do usuário qualitativamente,³ por meio do programa que aqui se analisa.

O programa “Com a palavra, o usuário”, em si, é destacado, pela experiência empírica das funcionárias responsáveis, como pioneiro na abordagem do usuário em relação a outras instituições brasileiras. Tal percepção encontra ressonância no trabalho realizado por Rocha (2018), em seu

³ Outras ações de aproximação do usuário podem acontecer tanto no ambiente presencial como on-line. Em diversas falas dos usuários emergiu a importância de atividades colaborativas no processo de busca. Também foi possível notar seu interesse em contribuir para o AN, seja com os instrumentos de pesquisa ou indicando materiais para salvaguarda. Um bom parâmetro para essas investidas pode ser encontrado no site do arquivo nacional do Reino Unido, organizado a partir de 2005, que, além de oferecer abas com instruções didáticas, pensadas especialmente para o pesquisador pouco experiente, sobre como realizar uma pesquisa, permite, por meio de cadastro, que o usuário não só consiga rever sua trajetória de pesquisas como também “taguear” seus percursos. Além disso, o site oferece espaços de contribuição, nos quais é possível participar com textos, imagens e documentos (conteúdo) para melhorar as descrições dos catálogos on-line do arquivo e outros recursos. As contribuições dos usuários são diferenciadas das informações oficiais, indicadas como “feedback”, “comentários”, “etiquetas de usuários” ou expressões semelhantes (The National Archives, 2019).

estudo com profissionais atuantes em arquivos e outras instituições, em que as práticas relativas aos usuários em instituições arquivísticas têm acontecido por meio de ações de mediação em salas de atendimento e do setor de difusão, sem destaque específico para um setor que organize dados de pesquisa de usuários de maneira sistemática. O programa procura se aproximar dos usuários que têm o perfil de pesquisadores acadêmicos, dada a insuficiência dos mecanismos de pesquisa quantitativos (como os formulários utilizados na sala de consulta), para compreendê-los. É do entendimento de seus responsáveis que os formulários são instrumentos importantes e necessários para compreender, em especial, as demandas de usuários que não têm o perfil acadêmico e visitam o arquivo eventualmente, potencializando a melhoria dos serviços, em uma visão conhecida pela literatura de estudos de usuários como “centrada no sistema” (Cunha; Amaral; Dantas, 2015). Já os usuários que não têm relação pontual com a instituição requerem trabalho mais próximo, possível apenas com técnicas qualitativas de pesquisa, como a empregada por meio do programa. A avaliação dos limites da técnica quantitativa em relação à qualitativa encontra ressonância na literatura de estudos de usuários: o esforço de compreensão do pesquisador em suas formas de pensar, por suas próprias falas, é característico de estudos orientados ao usuário (Cunha; Amaral; Dantas, 2015) e sinaliza a abertura da instituição a ele, abrindo espaços de fala pouco usuais na literatura prática arquivística.

Considerações finais

É de grande destaque o uso da metodologia qualitativa para conhecer o usuário, na medida em que permite entender suas dificuldades e promover mudanças que possam enriquecer sua relação com o Arquivo Nacional de maneira fundamentada cientificamente.

Os usuários enfrentam incertezas e delícias ao longo do processo de busca. Há dificuldades associadas aos instrumentos de pesquisa, tipicamente relativas às diferenças entre universos conceituais, linguagens dos sistemas e instrumentos de busca.

Este artigo destacou as impressões do usuário sobre suas pesquisas com base em modelos já existentes na literatura. Todavia, ainda é possível explorar cada um dos vídeos para entender mais a fundo o uso dos instrumentos de pesquisa on-line e os detalhes sobre as dificuldades e investimentos realizados em cada fundo consultado, com seus problemas e potencialidades relacionados. Aliás, como é de se esperar pelo primado da questão sobre o documento, os arquivos aqui analisados permitem

outra variedade de leituras que podem ser orientadas para diversos propósitos, inclusive para pensar sobre a construção de sistemas colaborativos de consulta para, por e junto com os usuários.

Tal ação empreendida deixa clara a orientação do Arquivo Nacional ao seu usuário, aventando possibilidades de criação de novos rumos de sua relação em perspectivas participativas e colaborativas perante a instituição.

Referências

- ARQUIVO NACIONAL (AN). Com a palavra, o usuário. Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: <http://www.arquivonacional.gov.br/br/component/tags/tag/com-a-palavra-o-usuario>. Acesso em: 12 nov. 2019.
- _____. Com a palavra, o usuário. Rio de Janeiro, 30 mar. 2017a. Facebook: [arquivonacionalbrasil](https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/videos/1307156886044853/). Disponível em: <https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/videos/1307156886044853/>. Acesso em: out. 2019.
- _____. Com a palavra, o usuário. Rio de Janeiro, 25 maio 2017b. Facebook: [arquivonacionalbrasil](https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/videos/1365211480239393/). Disponível em: <https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/videos/1365211480239393/>. Acesso em: out. 2019.
- _____. Com a palavra, o usuário. Rio de Janeiro, 27 jul. 2017c. Facebook: [arquivonacionalbrasil](https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/videos/1428699103890630/). Disponível em: <https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/videos/1428699103890630/>. Acesso em: out. 2019.
- _____. Com a palavra, o usuário. Rio de Janeiro, 31 ago. 2017d. Facebook: [arquivonacionalbrasil](https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/videos/1459719070788633/). Disponível em: <https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/videos/1459719070788633/>. Acesso em: out. 2019.
- _____. Com a palavra, o usuário. Rio de Janeiro, 26 out. 2017e. Facebook: [arquivonacionalbrasil](https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/videos/1509396312487575/). Disponível em: <https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/videos/1509396312487575/>. Acesso em: out. 2019.
- _____. Com a palavra, o usuário. Rio de Janeiro, 7 dez. 2017f. Facebook: [arquivonacionalbrasil](https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/videos/1546797305414142/). Disponível em: <https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/videos/1546797305414142/>. Acesso em: out. 2019.
- _____. Com a palavra, o usuário. Rio de Janeiro, 22 fev. 2018a. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=2swDoydezgo>. Acesso em: out. 2019.
- _____. Com a palavra, o usuário. Rio de Janeiro, 24 maio 2018b. Facebook: [arquivonacionalbrasil](https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/videos/1718728444887693/). Disponível em: <https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/videos/1718728444887693/>. Acesso em: out. 2019.
- _____. Com a palavra, o usuário. Rio de Janeiro, 30 ago. 2018c. Facebook: [arquivonacionalbrasil](https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/videos/253472958827268/). Disponível em: <https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/videos/253472958827268/>. Acesso em: out. 2019.
- _____. Com a palavra, o usuário. Rio de Janeiro, 29 nov. 2018d. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=T-Z1xDGbjAs&feature=youtu.be>. Acesso em: out. 2019.
- _____. Com a palavra, o usuário. Rio de Janeiro, 28 fev. 2019a. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=P7mGU8I07kw>. Acesso em: out. 2019.
- _____. Com a palavra, o usuário. Rio de Janeiro, 30 maio 2019b. Facebook: [arquivonacionalbrasil](https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/videos/418792202037430/). Disponível em: <https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/videos/418792202037430/>. Acesso em: out. 2019.
- _____. Com a palavra, o usuário. Rio de Janeiro, 29 ago. 2019c. Facebook: [arquivonacionalbrasil](https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/videos/644153429410673/). Disponível em: <https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/videos/644153429410673/>. Acesso em: out. 2019.
- CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. *Manual de estudo de usuários da informação*. São Paulo: Editora Atlas, 2015. p.81-143.

- DEL PRIORE, M. Fazer história, interrogar documentos e fundar a memória: a importância dos arquivos no cotidiano do historiador. *Territórios e Fronteiras*, Cuiabá, v. 3, n. 1, 2002.
- DUFF, W. M. Mediação arquivística. In: EASTWOOD, T.; MACNEIL, H. (org.). *Correntes atuais do pensamento arquivístico*. Belo Horizonte: UFMG, 2016.
- JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. *DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação*, v. 5, n. 5, 2004. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/7650>. Acesso em: dez. 2019.
- KUHLTHAU, C. C. *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. 2. ed. London: Libraries unlimited, 2004. ISBN 9781591580942.
- LAVILLE, C.; DIONNE, J. *A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas*. Belo Horizonte: UFMG, 1999.
- LOBATO, A. P. R.; ROCHA, E. C. F. Usos e usuários do Arquivo Público Mineiro em ambiente digital e presencial. *ÁGORA: Arquivologia em debate*, Florianópolis, v. 29, n. 58, p. 1-16, mar. 2019. ISSN 0103-3557. Disponível em: <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/746>. Acesso em: 27 dez. 2019.
- ROCHA, E. C. F. Usuários e públicos nas práticas de profissionais da informação e áreas correlatas. *Biblionline*, João Pessoa, v. 14, n. 4, p. 65-82, 2018.
- TAYLOR, H. A. *Los servicios de archivo y el concepto de usuario: estudio del RAMP*. Programa General de Información y Unisist. Paris: Unesco, 1984. 72 p.
- THE NATIONAL ARCHIVES. *User participation*. 2019. Disponível em: <https://www.nationalarchives.gov.uk/legal/user-participation/>. Acesso em: 27 dez. 2019.