



**RODRIGO ALDEIA DUARTE**

ARQUIVO PARA QUÊ?

Categorização de perfis de usos do Arquivo Nacional entre 2003 e 2018

**Junho de 2024**



Rodrigo Aldeia Duarte

## ARQUIVO PARA QUÊ?

Categorização de perfis de usos do Arquivo Nacional entre 2003 e 2018

Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do acordo de cooperação entre o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e a Universidade Federal do Rio de Janeiro/Escola de Comunicação, como requisito parcial para a obtenção do título de Doutor em Ciência da Informação.

Orientadores:

Profa. Dra. Rosali Fernandez de Souza

Prof. Dr. Gustavo Silva Saldanha

Rio de Janeiro

2024

## CIP - Catalogação na Publicação

D812a Duarte, Rodrigo Aldeia  
Arquivo para quê? Categorização de perfis de usos  
do Arquivo Nacional entre 2003 e 2018 / Rodrigo  
Aldeia Duarte. -- Rio de Janeiro, 2024.  
260 f.

Orientadora: Rosali Fernandez de Souza.  
Coorientador: Gustavo Silva Saldanha.  
Tese (doutorado) - Universidade Federal do Rio  
de Janeiro, Escola da Comunicação, Instituto  
Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia,  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação,  
2024.

1. Estudos de uso. 2. Estudos de usuário. 3.  
Ciência da Informação. 4. Arquivologia. 5. Arquivo  
Nacional (Brasil). I. Souza, Rosali Fernandez de ,  
orient. II. Saldanha, Gustavo Silva, coorient. III.  
Título.

Rodrigo Aldeia Duarte

## ARQUIVO PARA QUÊ?

Categorização de perfis de usos do Arquivo Nacional entre 2003 e 2018

Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do acordo de cooperação entre o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e a Universidade Federal do Rio de Janeiro/Escola de Comunicação, como requisito parcial para a obtenção do título de Doutor em Ciência da Informação.

Rio de Janeiro, 21 de junho de 2024

---

Profa. Dra. Rosali Fernandez de Souza (IBICT/UFRJ)

---

Prof. Dr. Gustavo Silva Saldanha (IBICT/UFRJ)

---

Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo (UFMG)

---

Prof. Dr. Miguel Soares Palmeira (USP)

---

Profa. Dra. Angélica Alves da Cunha Marques (IBICT/UFRJ)

---

Prof. Dra. Luana Farias Sales Marques (IBICT/UFRJ)

Para o menino Antônio

## **Agradecimentos**

Agradeço ao Arquivo Nacional por possibilitar a realização desta tese por meio do afastamento para participação em programa de pós-graduação *stricto sensu* no país, nos termos do Art. 96-A da Lei n. 8112/91. O desenvolvimento da pesquisa jamais poderia ter sido feito de modo adequado sem essa importante ação de valorização do quadro de servidores do órgão.

Agradeço ao próprio Arquivo Nacional, que se apresentou em minha vida e me deu uma ocupação e um tema de estudo. Uma boa parte do que sou e faço deve-se a essa instituição, aos já tantos anos que nela trabalho e aos outros tantos em que ainda trabalharei. Um privilégio.

Agradeço aos colegas dos setores de atendimento do Arquivo Nacional, cuja ajuda, inestimável, está presente nos mínimos detalhes e na construção mesma de minha vida funcional na instituição. Obrigado a todos que desde 2008 cruzaram meu caminho e dividiram comigo a experiência de trabalho cotidiano. Grato pela convivência, aprendizado, amizade e construção coletiva.

Agradeço a todos no IBICT, funcionários, docentes e colegas discentes, por todo o conhecimento partilhado, todos os momentos de amizade, debates e trocas em tantos níveis. Foi uma experiência incrível. Agradeço de mesmo modo a todos os colegas, professores e funcionários dos antigos primeiro e segundo grau, da graduação na UFF, do mestrado na UNIRIO. A tantos que me ensinaram a aprender e com quem aprendi a ensinar, aos tantos que se distanciaram ou se foram, aos ainda e sempre próximos, com todos sigo continuamente aprendendo.

Agradeço especialmente a minha orientadora, Rosali Fernandez de Souza, e a meu coorientador, Gustavo Silva Saldanha, por toda a compreensão, o carinho, os conselhos e ensinamentos nesse caminho trilhado juntos. Nada disso seria possível sem a sublime contribuição de vocês.

Agradeço aos membros da banca pela avaliação criteriosa e pelas sugestões valiosas, pelas gentis palavras e pelas colocações pertinentes. Suas participações e colaborações críticas engrandeceram demais este trabalho.

Agradeço a toda gente que me estimulou, me apoiou, me incentivou e me sustentou de tantas formas nessa longa empreitada da vida. Em especial, agradeço a todos os humanos, animais e plantas com quem convivi mais ou menos intensamente e com quem conversei e dividi angústias neste período desde meu ingresso no IBICT. Todos os momentos de amor, as

discussões, as brincadeiras, as puxadas de orelha, as festas, as brigas, as alegrias, as viagens, os papos, as tristezas, os olhares, os encontros, os desencontros, as máscaras, as vacinas, as incontáveis horas de paciência que me foram concedidas por outras pessoas. Tudo foi essencial para escapar vivo e são dessa.

Agradeço aos pavões albinos do Campo de Santana, vulgo Praça da República, pelas intensas reflexões sobre a vida. Também às cotias da mesma referida praça e seus jardins, com as quais já nutria relação antiga desde a infância.

Agradeço a todos que porventura não se tenham sentido contemplados nestas herméticas e sintéticas palavras de agradecimento. A todos que moram em meu coração.

Agradeço a minha família. A avós e avôs, os que conheci e os que não, e a seus contemporâneos, uns tantos que guardo na lembrança individual do contato, uma geração que com eles se vai. A antepassados que trago na memória das histórias de família. Ao Zêzere e ao Maranhão.

Agradeço a meu pai e minha mãe, pelo que sou. Agradeço a meu filho, pelo que serei e tenho vindo a ser.

Agradeço sobretudo por estar aqui e ter tido a oportunidade de concluir este trabalho, depois de tantas aventuras e desventuras.

As pessoas são uns lindos problemas.

**Sérgio Sampaio**

*In this age of the unmediated search, archivists must assume a role as educators as well as curators; they must come to love their users as they have long loved their collections. The first step in this romance is to make the user study as ubiquitous as the repository guide.*

**Helen Tibbo**

## Resumo

Duarte, Rodrigo. **Arquivo para quê?** Categorização de perfis de usos do Arquivo Nacional entre 2003 e 2018. 2024. 260 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia/Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2024.

Esta pesquisa apresenta um debate epistemológico e empírico sobre os estudos de uso e de usuários em Ciência da Informação amparado na análise de diferentes dados produzidos e coletados pelo Arquivo Nacional (Brasil) no registro das ações de informação de seus usuários entre 2003 e 2018. O objetivo geral é apresentar uma classificação de usos da informação em arquivos a partir de finalidades de pesquisa e práticas de uso, de modo a inferir sobre a competência crítica em informação, ou inteligência arquivística, da comunidade usuária do Arquivo Nacional (Brasil). A pesquisa recorreu a fontes teóricas da Ciência da Informação e da Arquivologia, bem como de outros campos do conhecimento. Para a análise das ações de informação dos usuários na instituição foram utilizados dados dos serviços de referência da sede da instituição, bem como do Sistema de Informações do Arquivo Nacional e do Núcleo de Estudos do Usuário. Esses dados referem-se a solicitações de acesso a documentos originais, solicitações de prestação de serviços, relatórios da Pesquisa sobre Qualidade do Atendimento e controle de atendimentos realizados no Arquivo Nacional (Brasil). Solicitações de acesso e de serviços foram classificadas em categorias segundo as finalidades de uso da informação. A partir dessa classificação verificamos a proeminência da pesquisa probatória, em especial de caráter genealógico, sobre as demais categorias de pesquisa. Os resultados demonstram que o volume de acessos a informações custodiadas no Arquivo Nacional (Brasil) relacionado à garantia de direitos e ao exercício da cidadania é maior que os acessos ligados a ações institucionais ou à produção científico-cultural. Como conclusões, apontamos a sobreposição de conceitos de uso e usuário na literatura arquivística brasileira, a necessidade de estudos de usuário qualitativos para o desenvolvimento das relações dialógicas instituição-usuário e a disparidade entre práticas científicas e técnicas adotadas na Arquivologia nacional e demandas de uso de documentos.

**Palavras-chave:** Estudos de uso; Estudos de usuário; Ciência da Informação; Arquivologia; Arquivo Nacional (Brasil)

## Abstract

Duarte, Rodrigo. **Arquivo para quê?** Categorização de perfis de usos do Arquivo Nacional entre 2003 e 2018. 2024. 260 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia/Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2024.

This research promotes an epistemological and empirical debate on user studies in the field of information supported by the analysis of different data produced and collected by the Brazilian National Archives in the register of its users' information actions between 2003 and 2018. The general goal is to present a new classification of information uses based on the research aims and use practices of information users, in order to infer on the critical information literacy, or archival intelligence, of the user community of the Brazilian National Archives. The research drew on theoretical sources from Information Science and Archival Sciences, as well as other fields of knowledge. To study the information actions of users of the institution, the research calls upon data from the reference services at the institution's headquarters, as well as from the National Archives' Information System and the institution's User Studies Centre. This data refers to requests for access to original documents, requests for the provision of services, reports from the Survey on Quality of Service and registers of provided services at the National Archives. Users and their requests for access to documents and reproductions were classified into categories according to the purpose of use of the information. Through this classification, we will demonstrate the prominence of evidentiary research, especially genealogical research, over other research categories. The results show that the volume of access to information held in the Brazilian National Archives related to guaranteeing rights and exercising citizenship is greater than the access linked to institutional actions or scientific and cultural production. As conclusions, we point out the overlapping in definition of concepts of use and user in Brazilian archival literature, the need for qualitative user studies for the development of dialogical institution-user relations and the disparity between scientific and technical practices adopted in national Archival Sciences and demands for document use.

**Keywords:** Use Studies; User Studies; Information Science; Archival Science; National Archives (Brazil)

## **Lista de Figuras**

Figura 1: Estrutura organizacional do Arquivo Nacional (Brasil) entre 2002 e 2018 .....	<b>72</b>
---	-----------

## Lista de Gráficos

Gráfico 1: Atendimentos a usuários do Arquivo Nacional (Brasil) por ano entre 2004 e 2018 .....	74
Gráfico 2: Atendimentos à distância do Arquivo Nacional (Brasil) por procedência de ..... usuários entre 2007 e 2018	76
Gráfico 3: Totais de Requisições de Documento (REQDOC) e de Requisições de Serviço (RS) ..... do Arquivo Nacional (Brasil) entre 2004 e 2018	138
Gráfico 4: Requisições de Documento (REQDOC) do Arquivo Nacional (Brasil) entre 2014 ..... e 2018	140
Gráfico 5: Requisições de Serviço (RS) do Arquivo Nacional (Brasil) entre 2014 e 2018 .....	141
Gráfico 6: Atendimentos à distância do Arquivo Nacional (Brasil) por categoria documental ..... entre 2003 e 2009	166
Gráfico 7: Requisições de Serviço (RS) do atendimento presencial do Arquivo Nacional ..... (Brasil) por encaminhamento entre 2005 e 2010	167
Gráfico 8: Requisições de Serviço (RS) do atendimento presencial do Arquivo Nacional ..... (Brasil) por encaminhamento anual entre 2005 e 2010	168
Gráfico 9: Distribuição estimada das Requisições de Serviço (RS) do atendimento presencial ..... do Arquivo Nacional (Brasil) por categoria entre 2005 e 2010	172
Gráfico 10: Requisições de Documento (REQDOC) do Arquivo Nacional (Brasil) por ..... categoria entre 2014 e 2018	173
Gráfico 11: Percentual de perfis de uso externo do Arquivo Nacional (Brasil) com Requisições ..... de Documento (REQDOC) em cada categoria de uso entre 2014 e 2018	174
Gráfico 12: Distribuição anual de Requisições de Documento (REQDOC) do Arquivo Nacional ... (Brasil) por categoria de uso entre 2014 e 2018	179
Gráfico 13: Requisições de Serviço (RS) do Arquivo Nacional (Brasil) por categoria de uso ..... entre 2014 e 2018	188
Gráfico 14: Percentual de perfis de uso externo do Arquivo Nacional (Brasil) com Requisições ..... de Serviço (RS) em cada categoria entre 2014 e 2018	190
Gráfico 15: Distribuição anual de Requisições de Serviço (RS) do Arquivo Nacional (Brasil) ..... por categoria de uso entre 2014 e 2018	198
Gráfico 16: Classificação de perfis em categorias de uso do Arquivo Nacional (Brasil) a partir ..... da Pesquisa sobre Qualidade no Atendimento (PQA) do Núcleo de Estudos do Usuário (NEU) realizada de abril a dezembro de 2018	205
Gráfico 17: Perfis de uso probatório e acadêmico no Arquivo Nacional (Brasil) por ..... escolaridade entre 1987 e 1988	207
Gráfico 18: Perfis de uso probatório e acadêmico no Arquivo Nacional (Brasil) por .....	208

procedência entre 1987 e 1988

Gráfico 19: Perfis de uso probatório e acadêmico no Arquivo Nacional (Brasil) por finalidade ..... **211**  
de pesquisa entre 1987 e 1988

Gráfico 20: Comparação entre padrões de Requisições de Documentos (REQDOC) e de ..... **218**  
Requisições de Serviço (RS) de perfis de uso no Arquivo Nacional (Brasil)  
entre 2014 e 2018

## **Lista de Quadros**

Quadro 1: Comparação de categorias de análise de usos de documentação arquivística .....	<b>56</b>
--	-----------

## Lista de Tabelas

Tabela 1: Pesquisa em arquivos franceses em 2021 por finalidade de uso da informação .....	53
Tabela 2: Usuários do Arquivo Nacional (Brasil) por escolaridade de abril a dezembro de 2018 .....	80
Tabela 3: Frequência anual de usuários externos com Requisições de Documento (REQDOC) .....	82
no Arquivo Nacional (Brasil) entre 2014 e 2018	
Tabela 4: Frequência anual de usuários externos com Requisições de Serviço (RS) no Arquivo .....	82
Nacional (Brasil) entre 2014 e 2018	
Tabela 5: Média das avaliações mensais de qualidade nos serviços de atendimento do Arquivo .....	84
Nacional (Brasil) de abril a dezembro de 2018	
Tabela 6: Quantitativo de usuários externos do Arquivo Nacional (Brasil) por tipo de requisições .	138
entre 2014 e 2018	
Tabela 7: Relação dos 20 fundos arquivísticos mais consultados no Arquivo Nacional (Brasil) .....	154
– Atribuição inicial de categorias de uso entre 2014 e 2018	
Tabela 8: Fundos arquivísticos consultados e média de Requisições de Documento (REQDOC) ....	177
do Arquivo Nacional (Brasil) por fundo em cada categoria de uso entre 2014 e 2018	
Tabela 9: Médias anuais de Requisições de Documento (REQDOC) de perfis de uso externo .....	178
do Arquivo Nacional (Brasil) por categoria de uso entre 2014 e 2018	
Tabela 10: Comparação entre quantidades de Requisições de Documento (REQDOC) de perfis .....	181
de uso externos e internos no Arquivo Nacional (Brasil) entre 2014 e 2018	
Tabela 11: Totais de usuários externos por categoria de uso no Arquivo Nacional (Brasil) .....	183
entre 2014 e 2018	
Tabela 12: Percentuais anuais por faixa de volume de Requisições de Documento (REQDOC) de ....	185
perfis de uso externos no Arquivo Nacional (Brasil) por categoria de uso entre 2014 e 2018	
Tabela 13: Frequência anual de usuários externos com Requisições de Documento (REQDOC) ....	186
no Arquivo Nacional (Brasil) por categoria de uso entre 2014 e 2018	
Tabela 14: Tipologia de serviços solicitados no Arquivo Nacional (Brasil) entre 2014 e 2018 .....	193
Tabela 15: Tipologia de serviços solicitados no Arquivo Nacional (Brasil) por gênero .....	195
documental entre 2014 e 2018	
Tabela 16: Médias anuais de Requisições de Serviço (RS) <i>per capita</i> do Arquivo Nacional .....	197
(Brasil) por categoria de uso entre 2014 e 2018	
Tabela 17: Percentuais anuais por faixa de volume de Requisições de Serviço (RS) de perfis .....	199
de uso no Arquivo Nacional (Brasil) por categoria de uso entre 2014 e 2018	

- Tabela 18: Frequência anual de perfis de uso externos com Requisições de Serviço (RS) no ..... **200**  
Arquivo Nacional (Brasil) por categoria de uso entre 2014 e 2018
- Tabela 19: Temas de uso no Arquivo Nacional (Brasil) de maio a dezembro de 2018 a partir ..... **203**  
da Pesquisa sobre Qualidade no Atendimento (PQA) do Núcleo de Estudos do  
Usuário (NEU)
- Tabela 20: Objetivos de uso no Arquivo Nacional (Brasil) de julho a dezembro de 2018 a partir .... **203**  
da Pesquisa sobre Qualidade no Atendimento (PQA) do Núcleo de Estudos do  
Usuário (NEU)
- Tabela 21: Comparação entre padrões de Requisições de Documentos (REQDOC) e de ..... **216**  
Requisições de Serviço (RS) de perfis de uso no Arquivo Nacional (Brasil) entre  
2014 e 2018

### **Lista de Siglas e Abreviaturas**

Assan – Associação dos Servidores do Arquivo Nacional  
Brapci – Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação  
ACA – Categoria acadêmico-científica  
ECO – Categoria econômica  
GEN – Categoria genealógica  
CUL – Categoria histórico-cultural  
TEC – Categoria técnico-administrativa  
I CNARQ – I Conferência Nacional de Arquivos  
CNPC – Conselho Nacional de Política Cultural  
Coace – Coordenação-Geral de Acesso e Difusão do Acervo  
Coadi – Coordenação de Atendimento a Distância  
Cocac – Coordenação de Consultas ao Acervo  
Codac – Coordenação de Documentos Audiovisuais e Cartográficos  
Codes – Coordenação de Documentos Escritos  
Conarq – Conselho Nacional de Arquivos  
Copac – Coordenação de Preservação do Acervo  
Copro – Coordenação de Processamento Técnico e Preservação do Acervo  
Coreg – Coordenação Regional no Distrito Federal  
FCBIA – Fundação Centro Brasileiro para Infância e Adolescência  
Neu – Núcleo de Estudos do Usuário  
PQA – Pesquisa sobre Qualidade no Atendimento  
REQDOC – Requisição de Documento  
RS – Requisição de Serviço  
Sian – Sistema de Informações do Arquivo Nacional  
Tic – Tecnologia de Informação e Comunicação

## Sumário

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>19</b>
<b>2 QUADRO TEÓRICO</b> .....	<b>39</b>
2.1 ESTUDOS DE USO, ESTUDOS DE USUÁRIO, ARQUIVOS E O ARQUIVO NACIONAL .....	40
2.1.1 Dimensões histórico-epistemológicas de estudos de uso e usuários em Biblioteconomia e Ciência da Informação .....	40
2.1.2 Arquivologia, usos e usuários .....	47
2.1.3 Sujeito informacional, Sistema informativo-documental arquivístico e mediação da informação em arquivos .....	61
2.1.4 O Arquivo Nacional e sua relação com usos e usuários .....	68
2.1.5 Usos do Arquivo Nacional: a invenção de perfis de usuário por seus rastros .....	78
2.2 REDISCUTINDO A CONDIÇÃO CIENTÍFICA DOS ARQUIVOS .....	90
2.2.1 Elementos arquivísticos .....	91
2.2.2 Inteligência arquivística como competência crítica em arquivos .....	99
2.2.3 O arquivo nas relações de poder e informação .....	105
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	<b>127</b>
3.1 COLETA E ORGANIZAÇÃO DE DADOS .....	127
3.1.1 Descrição de elementos .....	128
3.1.2 Requisições do Arquivo Nacional .....	135
3.1.3 Disposição de dados de 1987-1988 .....	143
3.2 TRATAMENTO DE DADOS .....	146
3.2.1 Dimensões analíticas das categorias de uso .....	146
3.2.2 Distribuição das requisições nas categorias de uso .....	149
3.2.3 Abordagem da Pesquisa sobre Qualidade no Atendimento.....	162
<b>4 ANÁLISE DE DADOS</b> .....	<b>164</b>
4.1 REQUISIÇÕES DO PERÍODO 2003-2010 .....	165
4.2 REQUISIÇÕES DE DOCUMENTO DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES DO ARQUIVO NACIONAL 2014-2018 .....	172
4.3 REQUISIÇÕES DE SERVIÇO DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES DO ARQUIVO NACIONAL 2014-2018 .....	187

4.4 PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO .....	201
4.5 COMPARAÇÃO DIACRÔNICA DOS PERÍODOS 1987-1988, 2003-2010 E ..... 2014-2018	205
4.6 AVALIAÇÃO QUALITATIVA DOS DADOS .....	213
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>222</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	
<b>ANEXO A – Formulário: Requisição de Documentos (REQDOC) .....</b>	<b>256</b>
<b>ANEXO B – Formulário:Requisição de Serviços (RS) – frente .....</b>	<b>257</b>
<b>ANEXO C – Formulário: Requisição de Serviços (RS) – verso .....</b>	<b>258</b>
<b>ANEXO D – Formulário: Pesquisa sobre Qualidade no Atendimento (PQA) – frente ..</b>	<b>259</b>
<b>ANEXO E – Formulário: Pesquisa sobre Qualidade no Atendimento (PQA) – verso ...</b>	<b>260</b>

## INTRODUÇÃO

Chega ao final um longo processo aberto com algumas observações iniciais feitas desde 2008, a partir do contato inicial de um jovem historiador com a principal instituição arquivística brasileira. O desenvolvimento da presente pesquisa surgiu a partir de minha experiência profissional no Arquivo Nacional (Brasil), tanto na Coordenação de Consultas ao Acervo (Cocac) quanto na Coordenação de Atendimento a Distância (Coadi), ambas integrantes da Coordenação-Geral de Acesso e Difusão do Acervo (Coace). Após ingresso por concurso público em 2008, desenvolvi atividades como técnico da Cocac nos anos de 2008 e 2009, envolvido com o atendimento presencial a usuários na sede do órgão no Rio de Janeiro.

Naquele período inicial de muito aprendizado sobre a organização institucional, sua história, e principalmente sobre seu acervo, eu verificava que muitas informações e documentos eram produzidos e acumulados no transcurso das atividades de atendimento. Essas eram informações valiosas sobre os usuários da informação do Arquivo Nacional (Brasil), os documentos por eles consultados e os serviços solicitados para suas pesquisas. Já naquele momento surgira a ideia de analisar esses dados e produzir um trabalho sobre usos e usuários da informação, sua relação e expectativas sobre o órgão, e a resposta institucional. Intuitivamente, já era possível perceber que a vasta maioria dos usuários que pleiteavam acesso a informações no Arquivo Nacional (Brasil) era composta de usuários não acadêmicos, boa parte deles em busca de documentos pessoais sobre entrada, permanência ou naturalização de imigrantes estrangeiros e registros de nascimento e casamento de seus descendentes brasileiros, em busca de obtenção de cidadania estrangeira. Essa pesquisa, de caráter genealógico, podia ser identificada empiricamente entre os servidores do setor de atendimento ao público do Arquivo Nacional (Brasil) por conta do volume de trabalho e quantidade de usuários que fazia esse tipo de solicitação, mas não era plenamente reconhecida em nível institucional. A instituição parecia demonstrar maior interesse e dedicação com temas e conjuntos documentais relacionados à pesquisa acadêmico-científica, e não dedicava atenção para públicos não especializados que poderiam, potencialmente, responder pela maior parte das consultas ao acervo. Essa situação sempre me deixou inquieto, e eu imaginava poder desenvolver uma pesquisa científica que corroborasse minha percepção empírica e propiciasse subsídios para

uma política institucional voltada a atender as principais demandas do grupo mais expressivo de usuários do órgão.

Entre 2010 e 2014, passei a trabalhar na Coadi, ainda responsável por atendimento ao público usuário, mas agora na modalidade remota, recebendo solicitações de levantamento de documentos por email e atuando como uma espécie de representante de usuários no Arquivo Nacional (Brasil), sendo um usuário interno do acervo. Nesse mesmo período, integrei a diretoria da Associação dos Servidores do Arquivo Nacional (Assan), através da qual tive intensa participação na política e na comunidade arquivística nacional. Por meio da práxis na Assan, tive a oportunidade de colaborar com a organização da I Conferência Nacional de Arquivos (I CNARQ), participando como observador da 61ª reunião plenária do Conselho Nacional de Arquivos (Conarq), em 12 de julho de 2011<sup>1</sup>, que debateu esse assunto. Naquela ocasião, tive abertura para me manifestar, apresentando argumentos para defender que não houvesse seleção prévia ou análise curricular de inscritos para participação na Conferência. Minha sugestão foi acatada pelo Conarq, garantindo assim possibilidade de participação mais ampla e democrática de interessados no debate sobre arquivos, inclusive usuários. Fui eleito delegado para participar da etapa regional Sudeste da I CNARQ, realizada em Belo Horizonte em 20 e 21 de outubro de 2011, e novamente eleito naquela etapa para participação na etapa nacional, realizada em Brasília entre 14 e 17 de dezembro do mesmo ano. Em ambas etapas da I CNARQ, atuei nos debates do eixo temático 4, Acesso aos arquivos, informação e cidadania, mas tive também grande envolvimento com diversos membros da comunidade arquivística nacional, tendo participação relevante e consistente durante o evento e em sua plenária final, sempre defendendo interesses de profissionais e usuários de arquivos. Era um momento de grande efervescência entre os arquivos, pois havia sido recentemente promulgada a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011) e a comunidade arquivística ansiava por maior visibilidade e mudanças na estrutura e na organização da Política Nacional de Arquivos, bem como de seus principais órgãos, o Arquivo Nacional (Brasil) e o Conarq. As realizações da I CNARQ foram pouco expressivas, mas diversas ideias foram amplamente exploradas e debatidas, críticas foram feitas, e novas articulações políticas nasceram no meio

---

<sup>1</sup> A ata da 61ª reunião plenária do CONARQ registrou minha colaboração nos debates, e está disponível em: <https://www.gov.br/conarq/pt-br/acesso-a-informacao/reunioes-plenarias/ata-da-61a-reuniao-plenaria-ordinaria-do-conarq>. Acesso em 10 jan. 2024.

arquivístico nacional. O histórico e as propostas debatidas podem ser consultados no relatório final da Conferência (Ministério da Justiça, 2012a).

A partir dos debates e das articulações feitas na I CNARQ, participei do processo eleitoral para o Conselho Nacional de Política Cultural (CNPC), órgão colegiado consultivo do Ministério da Cultura, criado com o Decreto 5.520, de 24 de agosto de 2005, mas cuja história remonta aos antigos Conselho Nacional de Cultura, da década de 1930, e Conselho Federal de Cultura, da época da ditadura militar (Souza, 2017)<sup>2</sup>. Naquele momento, o CNPC era um conselho paritário, com membros do governo e da sociedade civil, representando áreas técnico-artísticas e de patrimônio cultural, entre elas os arquivos<sup>3</sup>. Cada uma dessas áreas técnico-artísticas tinha um colegiado setorial, composto por 15 membros titulares e seus suplentes, eleitos em votação pelos pares inscritos na plataforma eletrônica do Ministério da Cultura. Cada área tinha também um representante titular e um suplente no plenário do CNPC, eleitos entre os membros do colegiado setorial. No processo eleitoral do CNPC de 2012, fui eleito para integrar o Colegiado Setorial de Arquivos daquele conselho. Dentre os integrantes do colegiado, fui novamente eleito membro titular do CNPC, representante da sociedade civil do setor de arquivos, para o biênio 2013-2014 (Ministério da Cultura, 2015a).

Nessa passagem pelo CNPC, além de debates e contribuições no colegiado setorial e no plenário, houve uma participação muito proveitosa dos membros do colegiado na III Conferência Nacional de Cultura, e foi produzido o Plano Setorial de Arquivos, com estratégias, ações e metas decenais para a política cultural em arquivos no Brasil (Conselho Nacional de Política Cultural, 2018).

No ano de 2013, tive a oportunidade de participar do *Stage Technique International d'Archives* (STIA)<sup>4</sup>, estágio de formação técnico-profissional internacional promovida anualmente pelo governo francês para trabalhadores de arquivo francófonos de qualquer país. Durante o estágio de um mês e meio, sediado no Arquivo Nacional da França em Paris, participei de palestras e oficinas técnicas com profissionais do próprio Arquivo Nacional francês, bem como do Instituto Nacional do Patrimônio daquele país, da Associação Internacional de Arquivistas Francófonos e da *École Nationale des Chartes*, e fiz visitas ao

---

<sup>2</sup> Disponível em: <http://portalsnc.cultura.gov.br/historico-2/>. Acesso em 10 jan. 2024.

<sup>3</sup> Disponível em: <http://thacker.diraol.eng.br/mirrors/www.cultura.gov.br/cnpc/plenario/index.html>. Acesso em 10 jan. 2024.

<sup>4</sup> Para informações sobre o STIA, ver: <https://www.inp.fr/stage-technique-international-darchives-stia>. Acesso em 10 jan. 2024.

novo prédio do Arquivo Nacional francês em Pierrefitte-sur-Seine, ao Arquivo Municipal de Créteil e ao Arquivo Departamental de Rhône, na cidade de Lyon. Além da capacitação profissional e da experiência das visitas técnicas, pude interagir com profissionais e realidades de arquivos de diversos países, como Líbano, Vietnã, Canadá, Senegal, Romênia, Mali, República Centro-Africana, Mônaco, Argélia, entre diversos outros. Naquela época, na visita ao Arquivo Departamental de Rhône, vi uma palestra da diretora daquela instituição em que ela falava sobre o principal tema de pesquisa dos usuários de arquivos franceses: a pesquisa genealógica. Entre outras coisas, a palestra versou sobre experiências francesas de indexação colaborativa nas quais os usuários interessados eram convidados a consultar documentos *online*, especialmente listas de recenseamento populacional, registros civis e de batismo, identificando eles mesmos os nomes localizados em uma plataforma eletrônica criada para esse propósito. Segundo a palestrante, essa experiência criava engajamento do público usuário e conferia respaldo social às instituições arquivísticas. E, quando confrontada com a questão interposta pela audiência sobre a conveniência de se permitir a usuários sem treinamento técnico específico participar de um processo complexo de leitura paleográfica e indexação documental, a diretora do Arquivo Departamental afirmou que a própria comunidade de usuários verificava e criticava os trabalhos de indexação realizados por outros usuários, e que o engajamento e dedicação dos usuários era tão grande que os índices de erros encontrados por profissionais do arquivo eram baixíssimos. Assim, foi implementada uma prática de baixíssimo custo, com um trabalho colaborativo que integrava usuários no cotidiano da instituição e propiciava ao arquivo maior visibilidade e relevância social<sup>5</sup>. Naquele momento, percebi que minhas ideias iniciais de pesquisa eram viáveis, relevantes e justificadas, e que seria pertinente desenvolvê-las em um trabalho acadêmico.

Posteriormente a esse período intenso, tive uma passagem por outros setores do Arquivo Nacional (Brasil) entre 2015 e 2016, em que trabalhei com tratamento técnico de documentos cartográficos e na área de gerenciamento de riscos em arquivos, ambas experiências de grande valia para minha trajetória e para a compreensão do acervo em todas as suas dimensões. Em 2017 retornei à Cocac, inicialmente para compor o recém-criado Núcleo de Acompanhamento do Plano Setorial de Arquivos, a partir de minha experiência no CNPC. Nessa função, minha principal realização foi a concepção e organização da I Semana Nacional de Arquivos, que

---

<sup>5</sup> Para consulta a diversas experiências de indexação, <https://francearchives.gouv.fr/fr/article/26288084>. Acesso em 10 jan. 2024.

estava prevista como uma das metas do plano setorial. Este evento até hoje acontece anualmente na semana do dia 9 de junho, escolhido pelo Conselho Internacional de Arquivos como o dia internacional dos arquivos<sup>6</sup>. A Semana Nacional de Arquivos foi pensada como uma oportunidade de realização de eventos culturais e técnico-arquivísticos nos diversos arquivos do país, abrindo as instituições arquivísticas para a diversidade cultural brasileira e consolidando sua identidade como equipamento cultural. Desse modo, uma das principais intenções da semana era aumentar a visibilidade dos arquivos, angariando assim novos usuários e fortalecendo o papel social e a presença cultural dos arquivos. Desde sua primeira edição, o evento foi um grande sucesso, contando com a participação de centenas de instituições públicas e privadas de todas as regiões brasileiras.

Após uma breve porém exitosa passagem pelo Núcleo de Acompanhamento do Plano Setorial de Arquivos, ainda em 2017 fui convidado a exercer o cargo de Supervisor de Atendimento a Distância, sendo no final daquele ano designado Coordenador da Cocac – responsável por toda área de acesso e mediação na sede da instituição no Rio de Janeiro – cargo desempenhado até o afastamento para ingresso no curso de doutorado em março de 2019. No setor de acesso à informação e atendimento ao público do Arquivo Nacional (Brasil), tive oportunidade de trabalhar como profissional de referência para a pesquisa presencial e remota, e também de atuar como supervisor e coordenador, percebendo e analisando as questões do trabalho tanto numa visão técnica quanto da perspectiva gerencial.

Em paralelo às tantas atividades desenvolvidas nesses anos, seja na práxis política, no trabalho nos setores de referência ou a partir das experiências em demais áreas e funções exercidas no Arquivo Nacional (Brasil), mantinha meu interesse nos dados coletados sobre usuários e suas solicitações de acesso a informações. A possibilidade de realizar análises sobre o universo de dados disponível de modo a proporcionar otimização das rotinas de trabalho da instituição e maior conhecimento sobre os usos e demandas de informação estimulou a ideia de produzir uma tese de doutorado sobre o tema.

Quando ingressei no Arquivo Nacional (Brasil), um lento processo de informatização e sistematização de informações já havia sido iniciado. O grupo de pessoas que entrou no órgão após o concurso público de 2006, veio dar novo impulso ao propalado processo de modernização iniciado com procedimentos de microfilmagem nos anos 1970, mudança de

---

<sup>6</sup> Disponível em: [https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/canais\\_atendimento/imprensa/copy\\_of\\_noticias/dia-internacional-dos-arquivos](https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/canais_atendimento/imprensa/copy_of_noticias/dia-internacional-dos-arquivos). Acesso em 10 jan. 2024.

prédio para a atual localização na década de 1980, obras de revitalização do conjunto arquitetônico tombado no início dos anos 2000<sup>7</sup> e um amplo processo de digitalização de microfilmes e originais nos anos 2000 e 2010. Na segunda metade dos anos 2000, na Sala de Consultas do Arquivo Nacional (Brasil) ainda convivíamos com bases de dados produzidos em linguagens dos primórdios da computação como Pascal e Cobol, instrumentos de pesquisa impressos em impressoras matriciais ou escritos à mão e fotocopiados, catálogos impressos e fichários manuscritos de mais de 90 anos. E o Sistema de Informações do Arquivo Nacional, o Sian, que então ainda engatinhava como um projeto de organização e disposição de todos os documentos sob a guarda do Arquivo Nacional (Brasil). Viver e pesquisar no Arquivo Nacional naqueles dias era como viver num entroncamento de diversas linhas do tempo distintas, diversas eras histórico-tecnológicas convivendo ao mesmo tempo.

Na Sala de Consultas e no setor de Atendimento a Distância os controles de trabalho referentes a dados dos usuários e monitoramento da documentação eram feitos em aplicações informáticas específicas: um programa proprietário contratado pelo Arquivo Nacional (Brasil) para fazer cadastro dos usuários, bases de dados em Microsoft Access para os controles de movimentação e tramitação dos documentos. Lamentavelmente, muita dessa informação se perdeu. O programa proprietário não era aberto, e não foi possível recuperar os dados cadastrais de usuários anteriores a 2010. As bases em Microsoft Access ficaram sobrecarregadas em 2011, e boa parte dessa informação também não pode ser mais recuperada. Mesmo assim, a ideia de desenvolver um trabalho sobre os dados existentes seguia viva, à medida também que aquela memória institucional parecia cada vez mais vulnerável à obsolescência técnica e ao desinteresse da própria instituição.

Em 2017 essa ideia ganhou novo estímulo a partir da criação do Núcleo de Estudos do Usuário (Neu), vinculado à Coace, cuja principal finalidade é a constante avaliação dos procedimentos para acesso à informação, além de traçar perfis de usuários e de seu grau de satisfação com os serviços prestados pelo órgão. A atuação do Neu sobre os usuários do Arquivo Nacional (Brasil) mostrava o reconhecimento institucional da importância da promoção de estudos de usuários em instituições arquivísticas. Naquele momento, enquanto

---

<sup>7</sup> Desde 1985 o Arquivo Nacional (Brasil) ocupa a área onde funcionava a Casa da Moeda do Brasil, inicialmente restrito ao prédio anexo, hoje conhecido como Bloco F, onde atualmente ficam a maior parte dos depósitos de documentos. A partir de 2004, com a restauração do conjunto arquitetônico da antiga Casa da Moeda, os prédios históricos tombados passaram a ser ocupados de modo efetivo, e hoje abrigam a Direção-Geral, boa parte das salas de trabalho e os setores de atendimento e consulta ao acervo.

coordenador da área de acesso e atendimento do Arquivo Nacional (Brasil), eu tinha a avaliação que era necessário investigar aquele passado recente do atendimento ao público para tentar entender os padrões de uso da documentação imprimidos pelos usuários. Desse modo eu tencionava fornecer maiores subsídios sobre a demanda da sociedade para que a instituição pudesse avaliar essas informações nas suas escolhas de prioridade do tratamento de acervos, e cumprir uma função social de levar à sociedade a informação que ela necessita. Existe um amplo campo de possibilidades de pesquisa nas metodologias de estudos de uso e de usuários, que podem propiciar a formulação de indicadores para elaborar e avaliar políticas públicas, apontando possíveis estratégias e sentidos na atuação estatal no âmbito informacional. Nesse sentido, analisar e organizar os dados referentes à atenção e ao apoio às demandas informacionais do público terá um papel significativo na formulação de indicadores com vistas a interpretar o passado e planejar o futuro do atendimento ao público e do acesso à informação em instituições arquivísticas públicas, em especial o Arquivo Nacional (Brasil). A partir da percepção da quantidade e do valor das informações disponíveis, decidi desenvolver um estudo sobre os usos e usuários da informação pública no âmbito do Arquivo Nacional (Brasil), a partir dos dados coletados pela própria instituição entre os anos de 2003 e 2018. Para tanto, foram utilizados dados de distintas naturezas – relatórios institucionais, pesquisas de satisfação, dados dos sistemas de informação e controle de trabalho – da Cocac, da Coadi, do Neu e do Sistema de Informações do Arquivo Nacional (Sian), sistema informatizado de recuperação da informação da instituição. Assim, foi desenvolvido um estudo de usuários no campo empírico do Arquivo Nacional (Brasil), a partir de análise quantitativa e qualitativa de dados disponíveis referentes ao atendimento ao público na instituição.

Estudos de usos e usuários em arquivos têm tido discreta repercussão no meio acadêmico, e existe relativamente pequena quantidade de estudos dessa natureza já realizados no país em instituições arquivísticas, com suas especificidades em relação aos registros de ações do Estado e as possibilidades de (re)utilização dessa informação. Deste modo, salienta-se a relevância da pesquisa empreendida para o campo arquivístico. Relevantes trabalhos acadêmicos no contexto nacional e internacional refletem essa situação de carência (Taylor, 1984; Tibbo, 2002; Jardim; Fonseca, 2004; Oliveira, 2006; Lousada, 2015; Rhee, 2015). Buscando suplantar essa limitação e produzir um importante elemento de diálogo entre a Arquivologia, a Biblioteconomia e a Ciência da Informação no âmbito de estudos de usuários e análise do comportamento informacional é que se insere a presente pesquisa.

Apesar de pequena presença no debate acadêmico internacional, algumas iniciativas importantes de estudos de usuários chegaram a ser desenvolvidas no âmbito de instituições arquivísticas nacionais, notadamente nos EUA, na França e no Brasil. Paul Conway foi um pioneiro do estudo de usuários em arquivos. A partir de seu trabalho, tentou empreender uma iniciativa de estudo de usuário no *National Archives and Records Administration* (NARA), o Arquivo Nacional dos Estados Unidos, em 1991. A iniciativa não foi concluída pela instituição, tendo sido descrita por Conway como um estudo de usuários frustrado (Marquis, 1996).

Um relevante projeto de estudo de usuários em arquivos foi produzido na França nos últimos 30 anos, por meio de três grandes pesquisas realizadas com usuários de arquivo entre 1999 e 2021 (Mironer, 2003; França, 2006; Guigueno, 2015; Couillard; Nouvellon, 2021). Todas foram realizadas com aplicação de amplos questionários visando determinar características socioculturais dos usuários, seus temas e finalidades de pesquisa, bem como questões referentes à qualidade dos serviços ofertados pelos arquivos. Os três estudos, feitos com base em questionários aplicados a usuários, mostram o desenvolvimento de uma análise exclusiva de usuários das salas de consulta dos arquivos – no estudo inicial de 1999-2003 – passando por uma análise híbrida de salas de consulta e sites dos arquivos na internet – no segundo trabalho – até chegar a uma análise realizada exclusivamente sobre usuários *online*, incluindo também perguntas específicas sobre a consulta *in situ* nas instituições arquivísticas. Isso se deve de um lado ao expressivo desenvolvimento das Tic, da digitalização e disponibilização de documentos e do uso da internet como ferramenta de pesquisa.

A realidade dos arquivos franceses não é idêntica ao Brasil. A França é um país com regime e estrutura política diferentes. Da mesma forma, existem expressivas diferenças socioeconômicas entre as duas populações. De qualquer modo, alguns elementos e conclusões das pesquisas francesas serão utilizadas para comparação com nossa pesquisa e serão apresentadas na subseção 2.1.2, bem como serão aprofundadas em etapa posterior ao exame de qualificação.

Clara Kurtz (1990) defendeu sua dissertação neste mesmo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (PPGCI/IBICT). Trata-se de um trabalho pioneiro voltado ao estudo de uso e de usuários do Arquivo Nacional (Brasil) por meio de produção de levantamento estatístico, aplicação de questionários e entrevistas com usuários entre 1987 e 1988. Seu trabalho foi realizado com fontes analógicas de dados disponíveis na instituição à época, tais como livros de registro de

visitantes, fichas de controle de consultantes e fichas de consulta a documentos. Apesar das diferenças das fontes de pesquisa utilizadas em relação aos demais registros analisados em nossa pesquisa, consideramos suas análises e conclusões pertinentes e passíveis de comparação.

Nesta tese empreendemos uma pesquisa baseada principalmente em dados de trabalho produzidos pelo Arquivo Nacional (Brasil) no período 2003-2018 referente a seus usuários e os perfis de uso da documentação por eles praticados. Este recorte cronológico foi utilizado levando em consideração uma série de características sobre os dados disponíveis e as particularidades do trabalho no órgão. Parte da memória institucional não pode ser levantada por questões de escassez documental ou obsolescência tecnológica. Durante esse período foi possível levantar dados consistentes sobre os totais de atendimentos realizados pela instituição. Dados mais específicos sobre os atendimentos foram recuperados a partir de documentos de trabalho das unidades de atendimento da sede (Cocac e Coadi) para o período 2003-2010. O período entre 2014 e 2018 foi o período inicial de implantação do Sian, a partir do qual todas as requisições de acesso a documentos originais e as solicitações de prestação de serviços feitas pelos usuários ao Arquivo Nacional (Brasil) passaram a ser implementadas no sistema. Após 2018, a metodologia de trabalho da Coadi teve uma grande modificação com a implantação do Módulo de Atendimento a Distância, que acredito mereceria uma análise específica sobre sua influência no fluxo e no volume de atendimentos realizados. Além disso, a pandemia de COVID-19 a partir de 2020 causou imensos transtornos aos serviços de atendimento da instituição, bem como à sociedade como um todo. Assim, creio que a continuidade da pesquisa para além desse momento traria mais inconsistências que benefícios à tese.

Os estudos de usos e usuários, de seu comportamento e práticas informacionais, são relevantes para áreas do conhecimento que se preocupem com as dinâmicas informacionais na sociedade contemporânea. Ao mesmo tempo, com as transformações e reconfigurações pelas quais passam as diferentes instituições informacionais, tais como Arquivos, Bibliotecas, Museus, Centros de Documentação no regime de informação atual, é cada vez mais importante compreender o papel do profissional de informação na mediação do acesso e as limitações e virtudes da pesquisa remota de usuários realizada sem intermediação por meio dos sistemas informatizados de recuperação de informação. A tese se inscreve assim no contexto de estudos de usos e usuários da informação, abordando os contatos e diálogos possíveis entre os campos da Arquivologia e Ciência da Informação.

Os dados disponíveis permitem realizar distintos recortes e desenvolver diversas perspectivas de análise, cruzando resultados e chegando a quadros de comportamento informacional. Pretende-se traçar perfis de usuário e analisar padrões de uso da documentação, relacionando requisições de documento (solicitações de acesso a documentos originais) e requisições de serviço (solicitações de prestação de serviço da instituição sobre a documentação ou sobre a frequência e os padrões de uso das pessoas usuárias) às categorias de uso de documentos segundo a finalidade de pesquisa que são propostas nesta pesquisa, como veremos adiante. Os dados disponíveis são limitados para a produção de perfis de usuário mais complexos. A investigação aqui desenvolvida sobre as fontes permite tecer comentários sobre perfis de usuário e cruzar as informações obtidas com os demais dados disponíveis, possibilitando uma variedade de perspectivas de análise. Desse modo, poderemos analisar diferentes tipos de usuário e quais suas demandas informacionais específicas. Porém, a ênfase neste estudo, tendo em vista os dados utilizados, será analisar os usos da documentação do Arquivo Nacional (Brasil), representados nas distintas séries documentais analisadas na pesquisa. Os usuários serão analisados aqui segundo seus padrões de uso de documentos, representados pelo agrupamento de suas requisições de documento (REQDOC) e requisições de serviços (RS) em categorias de uso. Tanto as solicitações de acesso a documentos originais, representadas pelas REQDOC, quanto os serviços solicitados ao órgão sobre a documentação consulta ou sobre demandas complementares à consulta serão consideradas como usos da informação para os fins desta pesquisa científica. Nesse sentido, nesta tese os usuários serão entendidos como indivíduos com padrões de uso identificáveis na interação com o sistema de recuperação de informação e de solicitação de acesso e serviços no Arquivo Nacional (Brasil), o Sian. Para isso, procederemos à avaliação de padrões de alterações no volume de pesquisas segundo a classificação por categorias de uso da documentação. Organizar os dados referentes a documentos utilizados para o atendimento ao público em distintas categorias, separadas por conjuntos documentais específicos ou por grupos de conjuntos documentais conexos, permitirá delinear quadros comparativos entre variadas temáticas de pesquisa. Entender sobre quais conjuntos documentais dá-se maior incidência de pesquisa, quais são os períodos mais consultados ou os principais temas de pesquisa, trará respostas que auxiliarão na compreensão das principais demandas informacionais e na definição de estratégias específicas para lidar com os distintos perfis de uso manifestados por pessoas usuárias. Do mesmo modo, compreender as

demandas informacionais da comunidade usuária de arquivo fornecerá indicadores que auxiliarão a elaborar novas abordagens para a organização e difusão de acervos arquivísticos.

Ao produzir esta pesquisa, por conta das possibilidades de análise sobre os dados disponíveis, adotamos um enfoque mais centrado nos usos da documentação que na caracterização de perfis de usuários. Procuramos combinar olhares voltados para a instituição e para os usos e usuários da informação. De um lado temos o foco institucional, balizado na avaliação de dados reunidos pelo Arquivo Nacional (Brasil) no desenvolvimento das funções de atendimento. De outra parte, uma análise das demandas de acesso de pessoas usuárias por seus padrões de uso, representando suas estratégias de apropriação da informação dentro do sistema informativo-documental abordado. Para isso foram examinados dados preexistentes coletados pelo Arquivo Nacional (Brasil) entre 2003 e 2018, criando um trabalho que possa constituir um marco na memória institucional. Esses dados também serão comparados com as análises da supracitada dissertação de Kurtz (1990). Analisamos o universo de dados coletados no atendimento, sistematizando as informações pertinentes para análise tanto do trabalho da instituição quanto dos distintos usos da documentação arquivística e das condicionantes histórico-culturais e temáticas das pesquisas das pessoas usuárias.

No desenvolvimento da presente pesquisa com dados de acesso à informação do Arquivo Nacional (Brasil) foi possível perceber padrões gerais de pesquisa e uso da informação entre os usuários. Demonstramos como esses padrões são compartilhados por grupos de pessoas usuárias ao dividirmos esses grupos em categorias por finalidade de pesquisa e uso da documentação. O próprio Arquivo Nacional (Brasil) utiliza uma divisão genérica entre usuários acadêmicos e probatórios, ligada fundamentalmente à finalidade de pesquisa. Esse tipo de padronização está em consonância com as noções de valor primário e secundário, em especial com o desdobramento do valor secundário, pelo qual os documentos podem ter um papel probatório de comprovação de atos e direitos, ou informativo, como fonte para pesquisas diversas (Schellenberg, 2003).

Entretanto, acreditamos que a classificação de usos e usuários em probatórios e acadêmicos não dá conta da diversidade das ações de interação entre instituição, sistema e comunidade, de usos da informação e finalidades de pesquisa dos diversos tipos de pessoas usuárias. Nenhum dos dois conceitos consegue captar com precisão o usuário movido por mero interesse pessoal ou curiosidade, que busca o arquivo apenas como fonte de conhecimento, sem estar integrado a uma pesquisa profissional, vínculo acadêmico ou projeto cultural e sem

necessidade de garantia de direitos. O usuário diletante, curioso e leigo, motivado somente por questões íntimas como colecionismo, genealogia amadora, curiosidade ou amor pela história, fica apagado na classificação de usuários tradicionalmente utilizada no Arquivo Nacional (Brasil) e na Arquivologia brasileira de modo geral, ao ser rotulado como probatório ou acadêmico, mais em função dos tipos de documentos que consulta do que pela finalidade de sua pesquisa. Do mesmo modo, a divisão genérica entre usos probatórios e acadêmicos, atribuída por extensão aos usuários, mascara a atuação de pesquisadores profissionais (como despachantes, advogados, estudantes de graduação e pós-graduação, profissionais de pesquisa documental, entre outros) que atuam realizando pesquisas para terceiros tanto no âmbito da pesquisa para salvaguarda de direitos quanto na pesquisa para produção histórico-cultural.

A designação de usuário probatório obscurece as distintas necessidades de comprovação de direitos dos usuários, que recorrem ao Arquivo Nacional (Brasil) em busca de documentos e informações para garantia do exercício básico da cidadania (registros civis de nascimento e casamento e registro de estrangeiro do próprio usuário), comprovação de sua ancestralidade (registros civis, listas de desembarque de imigrantes, registros de estrangeiro e processos de naturalização de antepassados do usuário), preservação de prerrogativas econômicas (documentação para fins de aposentadoria e outros benefícios) e defesa de direitos patrimoniais (registros de terras, sesmarias, escrituras de compra e venda, entre outros). Por outro lado, o rótulo de usuário acadêmico também oculta particularidades da pesquisa documental dos usuários, que pode estar associada à produção de conhecimento científico-acadêmico, mas também à produção de conteúdo para bens culturais ou à pesquisa diletante sem finalidade específica que não a mera curiosidade.

Essa divisão entre probatórios e acadêmicos reflete uma visão tradicional da instituição arquivística em reflexão sobre si mesma. O raciocínio parece mais voltado a entender o que o documento pode fornecer (prova ou informação) do que aquilo que se pode produzir através da interação com ele (garantia de direitos, busca de ancestralidade, engrandecimento pessoal, conhecimento científico, bem cultural, reivindicação de questões econômico-patrimoniais, etc). A teoria dos valores é adequada, e fala dos valores primordiais do documento: o valor de prova de um ato, intrínseco ao documento em sua gênese, e o valor informacional, derivado das distintas possibilidades de uso que se possa fazer dele para além de seu objetivo de criação. Porém, tanto a comprovação pode se dar sobre questões diversas, quanto o valor informativo permite a criação de saberes e a produção de conteúdos os mais variados.

A classificação de usuários em probatório ou acadêmico é antes uma classificação dos indivíduos consulentes por seu uso da documentação ou pela finalidade de suas pesquisas que propriamente uma caracterização dos usuários enquanto indivíduos ou cidadãos. Nesse sentido, de modo a conferir maior complexidade à análise de usos e de indivíduos usuários por seus padrões de uso, pretendemos nesta tese sugerir uma classificação de usos que permita perceber maior diversidade e densidade nos acessos à informação de indivíduos consulentes em seu recurso a arquivos públicos, a partir do exemplo dos usuários do Arquivo Nacional (Brasil).

Como veremos mais profundamente na seção primária 2, outras classificações de usuários também foram propostas. García Belsunce (1986) fala em usuários acadêmicos, que fazem um uso especulativo da documentação para fins científicos, técnicos ou profissionais, usuários práticos, com uso operativo para questões administrativas, e usuários populares, de uso informativo para as mais diversas finalidades estabelecidas por cidadãos comuns. A terceira das pesquisas de usuários franceses (Couillard; Nouvellon, 2021) divide os usuários também em três grupos: históricos e profissionais, genealógicos, e episódicos e iniciantes. Essas duas propostas, apesar de adicionarem um pouco mais de complexidade à habitual divisão de usuários em probatórios e acadêmicos, não me parecem dar conta dos distintos usos que são feitos da informação constante nos documentos de arquivo sob a custódia do Arquivo Nacional (Brasil) e dos diferentes perfis de comunidades de usuários. Além disso, parece-me que ambas propostas mesclam elementos de método ou finalidade de utilização de documentos com categorizações de usuários, não utilizando um princípio de divisão em termos mutuamente exclusivos. As propostas de classificação de usuários abordadas são antes análises de uso da documentação, mais do que investigações sobre os usuários e seus comportamentos informacionais específicos.

Tradicionalmente os estudos de uso constroem sistemas de classificação a partir da relação usuário-sistema, costumeiramente focados em dados quantitativos e variáveis tangíveis e, quando incluem dados qualitativos, buscam também variáveis que permitem objetivar ao máximo a complexidade do uso para converter em ações sistêmicas as respostas à dinâmica do uso. Nesse tipo de estudo as pessoas usuárias deixam rastros de busca nas estruturas pré-determinadas pelo sistema. Já os estudos de usuário constroem sistema de classificação a partir da relação organização-usuário, nos quais a instituição constrói e aplica metodologias para a análise das pessoas. Nesses casos, em geral o caminho mais adequado é um conjunto de métodos qualitativos, que procuram entender a comunidade por ela própria, envolvendo o

questionamento das necessidades sociais como fruto de entrecruzamentos políticos, econômicos, culturais. A partir dessas considerações, esta pesquisa apresenta um estudo de uso da informação no campo empírico do Arquivo Nacional (Brasil), tomando como principal elemento a análise de dados estatísticos de consulta a documentos e uso do sistema pela comunidade usuária da instituição. Os usos da informação serão classificados segundo categorias de uso e os usuários serão analisados segundo os padrões de uso identificados em suas demandas de acesso a documentos e a serviços prestados pelo Arquivo Nacional (Brasil). Dados específicos dos usuários, obtidos através das respostas à Pesquisa sobre Qualidade de Atendimento (PQA) do Neu também serão utilizados, de modo complementar, para entender as principais características da comunidade usuária do Arquivo Nacional (Brasil).

Historicamente na literatura em arquivos os termos uso e usuário tem sido utilizados quase como sinônimos, tomando assim considerações sobre métodos e padrões de uso de informação como constituintes das pessoas que praticam esses usos. Isso acaba muitas vezes por reduzir seres humanos que usam o arquivo a classificações derivadas de seus padrões de uso, apagando seus atributos sociais, econômicos, culturais, políticos, e passando ao largo de uma compreensão dessas pessoas como indivíduos com necessidades informacionais próprias, específicas e particulares. Desse modo, a ausência de uma perspectiva dialógica na relação entre pessoas usuárias e sistemas informativo-documentais arquivísticos constrói um conceito de usuário de arquivo quase inteiramente baseado em seus métodos e práticas de uso da informação, apagando sua dimensão humana, limitando a dimensão cidadã dos usuários como sujeitos informacionais e condicionando-os exclusivamente a elementos utentes de um sistema informacional. O poder desumanizador que a ciência e as instituições arquivísticas imprimem sobre seus usuários, compreendidos como meros utilizadores da informação, tem gerado ações e prioridades de trabalho que, por desconhecimento e alheamento, nem sempre levam em consideração as necessidades informacionais dos indivíduos usuários que recorrem aos arquivos. Em outras palavras, a invenção do perfil de usuário de arquivos, quer como probatório, acadêmico, prático ou outro nome, é determinado pelo modo de uso e não pelo modo de vida. Usuários, como conceito e como seres humanos, são muito mais que meros registros de uso num sistema.

Ainda assim, acreditamos ser possível analisar os usos da documentação e perceber padrões de uso da comunidade usuária de modo a compreender quais as principais ações de informação que se colocam frente ao Arquivo Nacional (Brasil). Sem perder de vista que os

usuários são sujeitos em pleno exercício de sua cidadania e sua autonomia informacional, pretendemos compreender e analisar volumes de padrões identificáveis de uso manifestos por pessoas usuárias em sua relação com o sistema informativo-documental. Por conta inclusive dos dados disponíveis, privilegiamos metodologias de estudo de uso, de análise quantitativa de dados de demandas formalizadas na instituição pelas pessoas usuárias. Nesse sentido, termos como consulta, acesso, pesquisa, solicitação, serão empregados no sentido de uso da informação sob custódia do Arquivo Nacional (Brasil). Os termos requisição de documento e requisição de serviços (REQDOC e RS) serão empregados como nomenclatura dos instrumentos de formalização de demandas de uso da documentação. Não obstante, os padrões, métodos, ações e representações sociais de uso de documentos são produzidos e operados por pessoas usuárias em sua relação com o sistema. Então, serão utilizados termos como indivíduos usuários, usuário individual, pessoas usuárias, público usuário, comunidade usuária, perfil de uso e, em menor medida, consultantes, quando for necessário identificar pessoas ou conjuntos de pessoas que manifestam os ditos padrões, métodos, ações e representações sociais de uso da documentação, sem com isso supor que essa nomenclatura possa dar conta da subjetividade dos usuários como sujeitos informacionais em sua plenitude. Em determinados casos, também será usado o termo de cadastro individual de usuário, refletindo a identidade de cada pessoa usuária no Sian, sob a qual são produzidas as REQDOC e RS para uso e acesso a documentos.

Na análise de usos da informação dos documentos de arquivo, acreditamos que seja possível perceber maior complexidade que a divisão consagrada de uso acadêmico ou probatório a partir da teoria de valor, introduzindo elementos de usos específicos que pude identificar em minha experiência de trabalho nas áreas de atendimento ao público no Arquivo Nacional (Brasil). Acreditamos que se pode perceber a diversidade de ações informativas dos usuários com uma classificação que dê mais luz sobre os distintos perfis de uso de documentos dos indivíduos usuários, caracterizados por seus padrões de uso da documentação. A partir da experiência de trabalho descrita anteriormente e da pesquisa científica realizada, propomos aqui classificar os usuários que recorrem à instituição em pelo menos cinco grandes categorias por finalidade de pesquisa: acadêmico-científica; genealógica; econômico-patrimonial; produção histórico-cultural; e técnico-administrativa. Os usuários acadêmico-científicos (ACA) são os usuários mais tradicionais dos arquivos, aqueles que utilizam a informação para fins de produção de conhecimento científico em suas distintas áreas do saber. A categoria genealógica (GEN) corresponde aos usuários que recorrem ao Arquivo Nacional (Brasil) para fins de

localização de informações pessoais ou de antepassados para fins de comprovação de direitos (identificação, nacionalidade) ou para construção de árvores genealógicas. A categoria de usuários econômico-patrimoniais (ECO) trata daqueles que buscam informações de registros de atos comerciais ou de documentos para fins de benefícios previdenciários. Usuários de produção histórico-cultural (CUL) são usuários que buscam informações para fins de produção de bens culturais, normalmente de cunho histórico. Finalmente os usuários técnico-administrativos (TEC) são os que precisam de subsídios para suas tarefas institucionais ou aqueles que fazem pesquisas sobre questões técnicas específicas no desempenho de suas funções.

A partir dessas categorias, conseguiremos perceber um pouco melhor as distinções existentes entre o público usuário do Arquivo Nacional (Brasil). Analisando a frequência dos usuários no período 2014-2018 poderemos também captar parte dos perfis de uso diletantes e profissionais. Assim, examinaremos dados referentes aos métodos, técnicas e processos dos pedidos de acesso a documentos e solicitações de serviços, tais como, reprodução, digitalização, transcrição, de forma a ordenar as pessoas usuárias por seus padrões de uso da informação sob a guarda da instituição. Apresentaremos uma classificação para organizar os usuários e suas requisições de acesso a documentos e serviços em categorias por finalidade de pesquisa. Com essa classificação obteremos os volumes e quantidades de pesquisas em cada categoria, de modo a avaliar suas variações durante o período.

A hipótese central da tese de doutorado é a seguinte:

- A partir da análise de características dos documentos consultados e de padrões de uso de documentos das pessoas usuárias é possível formular uma classificação de usos de documentos em sistemas informativo-documentais arquivísticos, permitindo análises sobre os critérios de finalidade de uso da informação por distintos perfis de pessoas usuárias.

Hipóteses secundárias:

- a) as relações de poder, manifestadas em modelos científicos limitados, e a reprodução profissional acrítica de práticas obsoletas da Arquivologia brasileira sobre dinâmicas informacionais do comportamento de usuários ocultam perfis e tendências de uso de pessoas usuárias do patrimônio documental do país.
- b) os métodos histórico-teóricos de estudos de usuários tradicionalmente desenvolvidos na Arquivologia nacional, e aplicados pelo Arquivo Nacional (Brasil), são fonte de determinação de padrões de uso;

c) a documentação do Arquivo Nacional (Brasil) sobre as pessoas usuárias é fonte de ressignificação das aparências de demarcação de perfis de consulentes ao longo de sua história como instituição pública do poder informacional no país.

O objetivo principal desta tese é:

- Sistematizar a classificação crítica de usos da informação e de perfis de uso, de modo a evidenciar a complexidade da comunidade usuária do Arquivo Nacional (Brasil).

Como objetivos específicos, pretendemos:

- a) Investigar o processo histórico de construção teórico-metodológica de estudos de uso e estudos de usuários buscando apoio para a análise de dados do campo empírico do Arquivo Nacional e de sua comunidade consulente;
- b) Analisar as avaliações dos usuários sobre os serviços ofertados e correlacionar a questões apresentadas com as categorias de pesquisa;
- c) Comparar os dados desta pesquisa com dados anteriores da década de 1980 para estabelecer uma análise diacrônica da relação do Arquivo Nacional (Brasil) com usos e usuários;
- d) Desenvolver a classificação sistemática crítica de usos e usuários e de perfis de uso da estrutura nacional da Arquivologia brasileira a partir da experiência no Arquivo Nacional (Brasil).

Apresentaremos nas seções seguintes os parâmetros teóricos que fundamentam a pesquisa, as escolhas e práticas metodológicas implementadas e os resultados obtidos até o momento. Na seção 2, **Quadro teórico**, traçaremos o arcabouço sob o qual será desenvolvida a pesquisa. Iniciaremos com um balanço do desenvolvimento de diferentes vertentes de estudos de uso e de usuários nos campos científicos de Ciência da Informação, Biblioteconomia e Arquivologia. Analisaremos o quadro nacional e internacional de estudos de uso e de usuários no campo da Arquivologia. Procuraremos avaliar a importância e a relevância do tema na produção acadêmico-científica sobre arquivos. Veremos algumas experiências de trabalho com dados de uso e usuários em arquivos nacionais no Brasil e outros países. Faremos também a descrição do arcabouço institucional e das interações com usuários, considerando os agenciamentos e práticas informacionais desenvolvidas entre a instituição arquivística e os usuários da informação. Nesta seção já introduziremos alguns dados das análises de requisições de documentos (REQDOC) e de serviços (RS) e da Pesquisa de Qualidade no Atendimento (PQA), no sentido de fazer uma caracterização do universo de pessoas usuárias e dos usos de documento no Arquivo Nacional (Brasil). Posteriormente iremos nos deter sobre conceitos

mais específicos da relação entre usos, usuários e instituições arquivísticas, discorrendo sobre a definição de sujeito informacional, o conceito de sistema informativo-documental e sua aplicação aos arquivos, e a importância da noção de mediação da informação em arquivos.

Abordaremos ainda conceitos referentes a estudos de uso e de usuários e debateremos a configuração do campo científico da informação, de modo a compreender as possíveis interlocuções, semelhanças ou divergências entre estudos de usuários na Biblioteconomia e na Ciência da Informação, nas quais esses estudos têm maior tradição, e na Arquivologia, na qual os estudos de uso e de usuários tiveram um desenvolvimento mais tardio ante outros campos. Serão também apresentadas nesta seção características gerais das atividades arquivísticas, aspectos do trabalho de mediação da informação dos profissionais de referência dos setores de atendimento do Arquivo Nacional (Brasil), seu papel na construção do conhecimento junto aos usuários, e a noção de competência em arquivos ou inteligência arquivística (Yakel; Torres, 2003; Duff; Yakel; Tibbo, 2013; Duff, 2016), atributo construído coletivamente na interação entre a instituição e seus usuários.

Na seção 3, **Procedimentos metodológicos**, iremos alinhar questões práticas e estruturantes do trabalho de pesquisa desenvolvido. Esta seção incluirá apontamentos sobre os dados disponíveis, suas especificidades e características próprias, bem como os mecanismos utilizados para sua coleta e organização, de modo a produzir bases distintas de dados para cada fonte de informação relevante acerca dos usos e usuários da informação do Arquivo Nacional (Brasil). São elas: relatórios e pesquisas de satisfação do usuário do Neu; memorandos, relatórios do serviço de atendimento à distância; dados do sistema do serviço de atendimento presencial; e dados obtidos do Sian. Nosso objetivo será organizar esses dados de fontes e formatos distintos, de modo a produzir cruzamentos que permitam produzir conhecimento científico sobre os usuários da instituição e suas diversas demandas por informação, além de avaliar os desafios apresentados à instituição, as eventuais inter-relações entre as práticas informacionais dos usuários e as estratégias e práticas arquivísticas selecionadas. Durante a descrição da pesquisa e análise de fontes, será apresentado um processo de tabulação e organização dos dados para estudo. A constituição de grandes séries permitirá entender as fontes não em sua unicidade, mas em sua relação orgânica com os demais dados, salientando o valor relativo das informações em seus contextos específicos. Essa reorganização da informação a partir de critérios objetivos de análise proporcionará uma compreensão geral dos dados balizada pelas perspectivas do trabalho proposto, dando ensejo às futuras conclusões

acerca dos usuários e usos da informação sob custódia do Arquivo Nacional (Brasil). Ao longo de todo o período da pesquisa, diversas variações ocorreram nas estruturas de atendimento e nos processos de produção e recolhimento dos dados disponíveis. Essas transformações nas metodologias de trabalho tornam a organização de dados e formação de séries quantitativas para análise uma tarefa árdua, que proporcionará distintas abordagens legítimas sobre o universo de dados. A própria estrutura técnica do arquivo e suas práticas condicionam e moldam, em diversos níveis, o acesso à informação e seus usos potenciais. Do mesmo modo, as vicissitudes, deficiências e méritos da organização dos dados históricos da memória institucional do atendimento ao público terão influências diretas no desenvolvimento da pesquisa e nas leituras possíveis da realidade.

A seguir, na seção 4, intitulada **Análise de dados**, abordaremos os dados apresentados à luz da metodologia proposta na seção 3, com vistas à produção de conhecimento relevante para a Arquivologia e a Ciência da Informação. Nesse sentido, procuraremos traçar distintos perfis de usuários de informação no Arquivo Nacional (Brasil) a partir de suas demandas de informação e das requisições de acesso e reprodução de documentos. Também os relatórios do Neu permitirão analisar as respostas de usuários à pesquisa de qualidade e satisfação realizada pelo Arquivo Nacional (Brasil), expondo dados socioeconômicos desses usuários e suas considerações sobre a instituição e os serviços oferecidos. Os dados apresentados foram devidamente anonimizados e tratados somente com a finalidade de entender quem são e o que buscam os usuários de informação quando recorrem aos serviços de atendimento do Arquivo Nacional (Brasil).

A pesquisa nos leva a demonstrar e analisar a maior incidência de um público usuário não acadêmico, em especial com finalidade de pesquisa genealógica, sobre o público de pesquisa científico-acadêmico. O primeiro grupo de usuários, chamado genericamente de probatório, apresenta interesses específicos de garantia ou exercício de direitos em seu recurso à informação pública, pratica em geral uma utilização pontual do arquivo, focada na obtenção de documentos específicos que atendam suas demandas informacionais. O segundo grupo, um público ligado à produção de conhecimento, que tende a consultar um número maior de documentos em pesquisas mais longas. Muitos usuários são frequentadores recorrentes e muitos são pesquisadores profissionais, que atendem de diversas formas aos diferentes públicos.

Na seção final apresentaremos as conclusões tiradas a partir dos elementos analisados no desenvolvimento da tese. Buscaremos produzir um estudo de usos da informação centrado

na realidade do Arquivo Nacional (Brasil), tomando por base dados da interação entre usuários e instituição nas atividades de solicitação de acesso a documentos e serviços. Utilizaremos dados coletados do sistema de informações, dos instrumentos de controle de atendimento e de relatórios de trabalho da instituição, produzindo uma grande compilação das ações informativas de usuários do Arquivo Nacional (Brasil) de 2003 a 2018. Este exercício de sistematização e análise dos *corpora* do órgão permite promoção e valorização da história institucional, construindo um grande quadro de ações de informação dos usuários no período.

A análise dos *corpora* será também comparada com dados dos anos 1987 e 1988, extraídos do trabalho produzido por Clara Kurtz (1990). Iremos ainda traçar perfis de usuários e analisar as avaliações dos usuários em relação à instituição a partir de dados da unidade de estudos de usuários montada no Arquivo Nacional (Brasil) em 2017. Pretendemos contribuir de forma relevante para os estudos de uso e de usuários no campo arquivístico, promovendo um debate teórico e conceitual concernente às relações entre os distintos elementos do sistema informativo-documental do Arquivo Nacional (Brasil). Será feito um exame das ações de informação de distintos grupos de usuários segundo uma classificação em categorias por finalidade de pesquisa. A partir dos *corpora* analisados, podemos extrair informações referentes ao conjunto de usuários, como dados de escolaridade, procedência geográfica, frequência de pesquisa, bem como suas avaliações e comentários sobre a instituição. Do mesmo modo, os dados fornecem ainda informações sobre os padrões de uso de documentos da comunidade usuária, como suas solicitações de acesso a documentos originais, formalizadas nas REQDOC, e suas solicitações de serviço à instituição, representadas nas RS. Esses dados serão classificados nas categorias de uso propostas para entender as dinâmicas de uso da informação da comunidade usuário do Arquivo Nacional (Brasil).

Demonstraremos, com base na análise dos dados apresentados, a prevalência de usos não acadêmicos, voltadas ao levantamento de documentos para fins de garantia e comprovação de direitos, sobre os usos acadêmicos para produção de conhecimento científico no Arquivo Nacional (Brasil). Especificamente, apontaremos a predominância de pesquisas de caráter genealógico sobre as demais categorias de pesquisa atribuídas aos usuários.

## 2 QUADRO TEÓRICO

Abordaremos nesta seção os fundamentos teóricos que embasam esta pesquisa. Apresentaremos inicialmente uma revisão do desenvolvimento dos estudos de uso e estudos de usuários no campo da Ciência da Informação, demonstrando seus principais elementos históricos e epistemológicos desde a década de 1930. Na sequência veremos como esses estudos surgiram na Arquivologia a partir dos anos 1980 e seu estado atual, avaliando alguns exemplos nacionais e internacionais pertinentes no âmbito de arquivos nacionais de distintos países. Examinaremos a seguir a organização do Arquivo Nacional (Brasil) e sua estrutura de relação com usuários e atendimento ao público. Posteriormente iremos nos deter sobre conceitos mais específicos sobre a relação entre usuários e instituições arquivísticas, abordando a definição de sujeito informacional, o conceito de sistema informativo-documental e sua aplicação aos arquivos, e a importância da noção de mediação da informação em arquivos para esta tese. Mais à frente trataremos de conceitos estruturais a partir da análise de contribuições de diversos autores, principalmente Bourdieu (1983b, 2004, 2008), Knorr-Cetina (1981, 1999), Marques (2011; 2013a; 2013b, 2017), Rendón Rojas (2012), Frohmann (1995) e González de Gómez (2012). Analisaremos aspectos sobre a consolidação do campo científico da informação e seus subcampos, em especial a Biblioteconomia, Ciência da Informação e a Arquivologia, bem como as configurações do regime de informação. Desta forma pretendemos traçar um plano geral do objeto de análise para a continuidade do andamento da tese, delimitando o desenvolvimento histórico dos estudos de uso e estudos de usuários no campo da informação, sua manifestação na Arquivologia e as estratégias institucionais elaboradas pelo Arquivo Nacional (Brasil) para o atendimento às demandas apresentadas por seu público usuário.

Serão analisadas ainda as relações entre os principais elementos constituintes do campo da informação com o intuito de compreender como isso se reflete nas interações no sistema informativo-documental arquivístico, seus modelos, seus métodos e suas técnicas. Faremos um balanço das diversas etapas do trabalho arquivístico, desde o momento da produção de documentos até sua guarda permanente, buscando entender sua relação com o acesso à informação. Veremos também a competência crítica – ou inteligência arquivística – necessária à pesquisa em arquivos. Para isso, utilizaremos como base de referência teórica trabalhos de Delmas (2010), Cook (2018), Duff (2016), Bezerra (2019), Bezerra, Saldanha e Schneider (2019).

## 2.1 ESTUDOS DE USO, ESTUDOS DE USUÁRIOS, ARQUIVOS E O ARQUIVO NACIONAL

Nesta subseção iniciaremos traçando um panorama histórico da constituição dos estudos de usuários em Biblioteconomia, Ciência da Informação e Arquivologia, de modo a avaliar seus desenvolvimentos específicos. Analisaremos mais pormenorizadamente distintos enfoques sobre o conceito de usuário, buscando discuti-lo como agente da apropriação da informação e sujeito do processo informacional. Posteriormente, veremos ainda o conceito de sistema informativo-documental, entendido como unidade constituinte das disciplinas do campo da informação. Iremos analisar a inserção dos sujeitos informacionais (usuários e profissionais de informação) nesse sistema, e a aplicabilidade desse conceito à Arquivologia. Avaliaremos também o papel da mediação da informação como atividade de integração e diálogo entre agentes humanos e não-humanos no interior do sistema informativo-documental, condicionando as práticas e ações informacionais dos sujeitos informacionais no sistema-informativo documental dos arquivos, em especial do Arquivo Nacional (Brasil).

Finalmente, examinaremos também a estrutura do Arquivo Nacional (Brasil) e sua configuração para o atendimento a usuários, de modo a melhor compreender e enquadrar os elementos do campo empírico desta tese, bem como faremos uma análise mais pormenorizada da comunidade usuária da instituição. Faremos ainda uma análise de dados coletados sobre as pessoas usuárias que recorreram à instituição entre 2014 e 2018, e descreveremos os principais elementos constitutivos das categorias de classificação de uso de documentos propostas nesta tese.

### **2.1.1 Dimensões histórico-epistemológicas de estudos de uso e usuários em Biblioteconomia e Ciência da Informação**

Os estudos de uso e de usuários têm uma longa tradição na Ciência da Informação, remontando sua história à primeira metade do século XX no âmbito específico da Biblioteconomia. Já na década de 1930 pesquisas desenvolvidas na Universidade de Chicago deram início a essa tendência no campo da informação. O ambiente sociocultural e econômico da cidade de Chicago, com rápido crescimento a partir de massiva imigração estrangeira, bem como os desequilíbrios nas estruturas sociais após a crise financeira dos anos 1920, com efeitos

como desemprego, fome e alta criminalidade, criava um quadro de diversidade linguística e cultural, mas com pouca coesão e limitados instrumentos de compreensão mútua entre os distintos grupos. Nesse contexto, o poder público e as instituições de pesquisa acadêmica passam a buscar estratégias para o reconhecimento, integração e alocação dessas populações na sociedade estadunidense. A Biblioteconomia se apresenta como um dos campos do conhecimento que contribui para a mediação junto ao universo de populações imigrantes (Araújo, 2008, 2017; Pinto; Geraldo, 2021).

Os primeiros trabalhos desenvolvidos, ainda sob a nomenclatura de estudos de comunidade, buscavam conhecer o público usuário em sua multiplicidade, estabelecendo indicadores demográficos e o levantamento de dados com vistas a adequar e aperfeiçoar os próprios instrumentos e serviços oferecidos pelas bibliotecas. Esses trabalhos com foco na comunidade tentavam dar conta de questões sociais e do tema da integração de imigrantes à sociedade. A visão humanista dos estudos de comunidade teve grande influência em autores consagrados da Ciência da Informação, como Jesse Shera, e contribuíram para a consolidação dos estudos de usuários da informação (Vieira; Karpinski, 2019, p. 63-70). Gradativamente, estudos dessa natureza passaram a representar um instrumento administrativo essencial para bibliotecas (Araújo, 2008, p. 5).

Posteriormente, a conferência de 1948 da *Royal Society* de Londres discutiu amplamente questões referentes a necessidade, busca e uso da informação, em especial no contexto dos fluxos informacionais entre cientistas e técnicos e da comunicação científica. Estudos voltados tanto aos sistemas de informação quanto às pessoas que utilizavam esses sistemas se multiplicaram até o final da década de 1970 (Berti; Araújo, 2017, P. 391).

Na revisão de literatura da *Aslib proceedings* referente aos anos de 1966 a 1970, mais de 100 estudos de usuários foram examinados (Wood, 1971, p. 12). Segundo D. N. Wood, a metodologia básica naquele momento era o questionário autoadministrado, muitas vezes complementado com entrevistas. A metodologia parece ter se mantido relativamente inalterada no período, com um foco intenso na ideia de transferência de informação. O autor afirma que os estudos de usuários e questionários passaram a ser feitos com maior rigor científico e estatístico, e que a opinião passou a ter um papel cada vez menos significativo (Wood, 1971, p. 11).

Susan Crawford (1978) estima em cerca de 1000 o número de trabalhos publicados em Biblioteconomia e Ciência da Informação sobre comportamento do usuário e uso de sistemas

de informação entre os anos 1930 e 1978. Esses estudos podem ser divididos primordialmente em: 1) estudos de preferência ou demanda, que incluem requisições de informação e impactos de serviços de mediação da informação; 2) estudos de uso, canais de comunicação e incidentes na recepção da informação e; 3) interação de usuários em sistemas de disseminação, como estudos do fluxo de informações em conferências científicas.

A partir da década de 1970, um conjunto de teorias críticas e novas abordagens começaram a se fortalecer no cenário da Ciência da Informação. Brenda Dervin e Michael Nilan identificaram um paradigma tradicional e distintas abordagens alternativas em contraposição a essa visão no campo dos estudos de usuários. O paradigma tradicional vê a informação como algo objetivo e os usuários como receptores da informação. Os estudos sob essa orientação refletem questões voltadas aos sistemas de informação e ao uso que deles é feito, tentando associar esse uso a dados estatísticos e sociológicos observados entre os usuários. Já o paradigma alternativo vê a informação como um constructo humano, e os usuários como elementos autônomos e agentes dessa construção de sentido (Dervin; Nilan, 1986).

Essa grande transformação teórica fazia parte de um movimento mais amplo no âmbito da Ciência da Informação, de oposição entre o paradigma físico e o paradigma cognitivo. Nessa visão, defendida por Rafael Capurro (2003) estudos de usuários tradicionais estariam vinculados ao paradigma físico, enquanto os estudos alternativos seriam relacionados ao cognitivo (Araújo, 2008; Pinto; Geraldo, 2021).

Os estudos de usuários têm várias vertentes teóricas e podem ser divididos em categorias distintas. Fernanda Ribeiro divide-as em estudos de necessidades e usos, focados no comportamento de usuários no processo de pesquisa; estudos de satisfação, que visam entender se a informação satisfaz as necessidades de informação da pesquisa; e estudos de impacto e benefício, que analisam a contribuição que a informação gera para os usuários (Ribeiro, 2009; Duarte, 2012). Também podemos dividir os estudos de usuários em tradicionais, que entendem a informação como objetiva, ao atribuir ao usuário a ação de busca da informação externa a ele; ou alternativos, que percebem a informação como subjetiva, cujo significado é atribuído pelo usuário em interação com a mesma, portanto com foco no indivíduo. Esta visão do indivíduo, entretanto, pode deixar de lado os aspectos sociais dos processos informacionais e o contexto sociocultural tanto dos usuários quanto dos sistemas de informação (Talja, 1997). Deve-se levar em conta que as estruturas de conhecimento são construídas social e culturalmente, o que também é válido para os sistemas informativo-documentais.

González Teruel identifica duas grandes vertentes no estudo do comportamento informativo: um objetivista, de inspiração tradicional e positivista, e um interpretativo, alternativo ou construtivista. Este paradigma alternativo compreende diferentes linhagens: construtivismo ou *sense-making*, no qual o usuário é entendido como agente individual e construtor ativo do conhecimento; construcionismo social e análise do discurso, com o conhecimento sujeito a práticas humanas, construídas por meio de interações humanas em contexto sociocultural; fenomenologia, com estudos baseados na percepção intersubjetiva na construção de significados e conhecimentos; e uma última categoria ampla, englobando demais perspectivas mais recentes, com maior interação com outras ciências sociais e perspectivas de ordens diversas. Estas abordagens mais recentes questionam pressupostos dominantes e apresentam novas perspectivas no trato com usuários. Sob estes vários ângulos, pode-se pensar alternativas ao individualismo e à indefinição do contexto social em sua relação com a busca e uso de informações. Ao mesmo tempo, o surgimento de uma nova configuração sociotécnica do regime de informação com o avanço das mídias sociais ampliou a percepção sobre as limitações em abordagens teóricas até então proeminentes (González Teruel, 2017).

Carlos Alberto Ávila Araújo afirma que a prática informativa tem uma dupla dinâmica: por um lado, o uso da informação é o resultado da aplicação de significados coletivos pelos sujeitos e por outro, as referências sociais são construídas pelos mesmos sujeitos no decorrer de suas ações. O autor descreve quatro grandes tradições de estudos de usuários. Primeiro a abordagem tradicional, que se identifica com a perspectiva positivista no campo das ciências humanas e sociais, e com o conceito material de informação. Segundo a perspectiva crítica ou marxista, a partir da noção de informação social, inserida no debate sobre a exclusão informacional e o papel social da Ciência da Informação. Uma terceira abordagem seria a abordagem cognitiva, baseada na noção de comportamento informacional, enfocando o sujeito e suas interações com a informação. A quarta perspectiva é o resultado de uma reorientação do conceito de informação para uma visão intersubjetiva ou sociocultural, a fim de compreender os contextos nos quais o sujeito está inserido, com ênfase na noção de práticas informacionais. Neste sentido, o conhecimento é o resultado da ideia de informação como coisa e das estratégias cognitivas utilizadas pelos usuários para interpretar esta coisa (Araújo, 2017a).

Numa abordagem em que considera as relações entre sujeito e agência informacional Rodrigo Rabello (2017) identifica distintos pontos de vista que resultam em diferentes conceitos de sujeito informacional. Em perspectiva mais estrita da relação entre usuários e

sistemas de informação, o autor identifica as concepções de comportamento informacional de Tom Wilson (2000a; 2000b) e de prática informacional de Reijo Savolainen (2007); ambos propondo grandes conceitos guarda-chuva, sendo o discurso sobre o comportamento da informação de viés cognitivo com foco em rotinas estabelecidas na interação do usuário com o sistema, enquanto a prática da informação percebe o sujeito para além das rotinas, inserido em processos de busca e uso da informação construídos socialmente. Já o conceito de ação de informação de Gernot Wersig e Gunther Windel (1985), pensado inicialmente também como uma alternativa à perspectiva comportamental, vê a ação de informação como um meio de solução de situações de necessidade de informação, considerando tanto aspectos sociais quanto subjetivos. Esse conceito de ação ganha nova problematização com o trabalho de Maria Nélide González de Gómez (1999), que vê a ação informacional como definidora de regras produtivas e articuladoras de relação entre informações, ao mesmo tempo inserida em contextos sociais, produtivos e de sentido, e articulada com demais ações de informação. Consideramos que a noção de ação de informação, como desenvolvida por González de Gómez, oferece mais complexidade para o debate, por ao mesmo tempo perceber as dimensões sociais da informação, seu caráter metainformacional e sua natureza interdependente dentro de um regime de informação. Abordaremos novamente essas questões na subseção 2.2.

A Ciência da Informação e demais disciplinas do campo da informação já têm, em contraste com um viés tecnicista e uma certa relutância ao debate epistemológico da produção acadêmica da primeira metade do século XX, algum repertório teórico relevante influenciado pelo humanismo e pela epistemologia social. Entretanto, a perspectiva da informação como fenômeno de dimensão eminentemente social, embora amplamente reconhecida, ainda é muitas vezes ofuscada por aspectos físicos, tecnológicos ou cognitivos do fenômeno (Rabello; González De Gómez, 2017). Uma perspectiva teórica crítica deve avaliar o fenômeno num contexto de crítica social, percebendo como a sociedade influencia a informação e como as condições objetivas de interação com a informação são distribuídas entre todos (Fuchs, 2009).

Desde os debates promovidos por Jesse Shera, a epistemologia social tem encontrado seu lugar na Ciência da Informação, fornecendo uma base teórica para a epistemologia da organização do conhecimento e para o trabalho em sistemas informativo-documentais. Esta abordagem teórica fornece suporte para a análise de contextos sociais e culturais distintos, em uma noção tanto interdisciplinar quanto antropológica. É uma base para encarar a Ciência da

Informação em comparação com os sistemas sociais que a cercam e sobre os quais ela também intervém (Saldanha, 2019).

Segundo Nice Figueiredo, estudos de usuário são pesquisas feitas

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.

Através destes estudos verifica-se por que, como, e para quais fins os indivíduos usam informação. (Figueiredo, 1994, p. 7).

A autora identifica diferentes objetivos e metodologias de estudos de usuários. Entre os objetivos analisados, esta tese está inserida no estudo do “uso feito dos documentos”, com a metodologia focada principalmente no “uso de dados quantitativos” (Figueiredo, 1994, p. 8-12). Desenvolvemos nesta pesquisa um estudo de uso centrado no levantamento retrospectivo, a partir de dados de identificação de usuários e de suas requisições no Sian, de uso de fundos arquivísticos segundo categorias de uso estabelecidas pelas finalidades de pesquisa, entendendo que é possível perceber padrões nas ações de informação da comunidade usuária. Assim, esta tese analisa demandas informacionais expressas formalmente em requisições de documento ou de serviço, e não necessidades informacionais dos usuários, o que demandaria um estudo qualitativo mais amplo.

Figueiredo define uso como:

o que um indivíduo realmente utiliza. Um uso pode ser uma demanda satisfeita, ou pode ser o resultado de uma leitura casual (*browsing*) ou acidental (por exemplo, uma conversa), isto é, uma informação reconhecida como uma necessidade ou um desejo, quando recebida por um indivíduo, e apesar de não ter sido manifesta numa demanda. Os indivíduos podem utilizar somente o que está disponível: o uso é portanto dependente, fortemente, da provisão e acessibilidade da biblioteca ou serviço de informação. Um uso geralmente representa uma necessidade de algum tipo. (Figueiredo, 1994, p. 35).

O Dicionário brasileiro de Biblioteconomia e Arquivologia não apresenta uma definição específica de estudos de uso, e remete para o verbete de estudos de usuários. Os estudos de usuário são definidos como pesquisas voltadas para conhece

o que as pessoas necessitam em matéria de informação ou se essas pessoas estão satisfeitas e sendo atendidas adequadamente por seus provedores. Esses estudos compreendem, também, a investigação de como e para que a informação é utilizada pelos usuários, assim como as formas que essas necessidades são expressas e conhecidas, [e podem incluir] entrevistas ou observação de pessoas, levantamento de grupos e o estudo de mecanismos de uso (tais como estatísticas de consulta). (Cunha; Cavalcanti, 2008, p. 159).

Desse modo, podemos definir a pesquisa aqui desenvolvida como um estudo de usos e usuários da informação no campo empírico do Arquivo Nacional (Brasil), centrado na avaliação de dados quantitativos de estatísticas de consulta e com ênfase nos padrões de uso da documentação da comunidade de usuários pela classificação nas categorias de uso propostas. Nosso objetivo é a sistematização da classificação crítica de usos e perfis de uso da documentação, demonstrando a complexidade e a diversidade da comunidade usuária do Arquivo Nacional (Brasil).

Avaliamos nesta seção o desenvolvimento histórico dos estudos de uso e de usuários na Biblioteconomia e Ciência da Informação, bem como estabelecemos o enquadramento conceitual de nossa pesquisa. Veremos agora a trajetória dos estudos de uso e usuários na Arquivologia. Posteriormente desenvolveremos alguns aspectos iniciais da classificação de usos e usuários por categorias de uso proposta nesta tese.

### **2.1.2 Arquivologia, usos e usuários**

Na literatura científica no campo da informação, estudos de usuários em instituições arquivísticas e mediação da informação em arquivos ainda são temas de discreta repercussão. Existe relativamente pequena quantidade de estudos dessa natureza já realizados no Brasil em instituições arquivísticas, com suas especificidades em relação aos registros de ações do Estado e as possibilidades de (re)utilização e apropriação dessa informação pela comunidade. Segundo José Maria Jardim e Maria Odila Fonseca,

é minoritária no campo arquivístico a perspectiva da informação como objeto da Arquivologia e dos arquivos como serviços de informação. Se esta discussão não for aprofundada e superada, os estudos de usuários em arquivos permanecerão limitados. (Jardim; Fonseca, 2004, p. 1).

Trabalhos posteriores como de Lúcia Oliveira (2006), Kelley Gasque e Sely Costa (2010) e Mariana Lousada (2015), seguem constatando as mesmas carências nos estudos de usuários relativos a instituições arquivísticas.

Juan Voutssás Márquez (2016), ao analisar e produzir classificação temática da produção acadêmica ibero-americana de 1986 a 2016, compilou 3861 publicações científicas em arquivística no período, num trabalho bibliográfico realizado a partir das informações da UNAM e do *Archivo General de la Nación* mexicano. Nesse trabalho, o autor identificou apenas 10 publicações sobre estudos de usuários em arquivos, 21 relacionados com usuários

em associação a outros temas, 13 relativas ao uso da informação e 3 sobre mediação, configurando menos de 1,5% do universo analisado. No âmbito norte-americano, estudos como os de Hea Rhee (2015) e a perspectiva de Helen Tibbo (2002) confirmam uma situação semelhante. Esta relativa escassez de estudos de usuários na literatura científica de arquivos se reflete em vários aspectos do desempenho dos profissionais de arquivos, mas especialmente em sua formação.

Em levantamento de 2019 em parceria com Camila Costa, foram identificados uma média de apenas 1,06 cursos dedicados a usuários de informação ou temas relacionados em cursos de graduação em Arquivologia no Brasil (Duarte; Costa, 2019). Ainda nessa linha, em revisão da literatura arquivística brasileira de 1972 a 2019 produzida com Rosali Fernandez de Souza e Gustavo Saldanha, encontramos apenas 27 artigos utilizando conceitos como usuário, demanda, comportamento e necessidade, em sua maioria produzidos nos últimos 15 anos do período. Os dados analisados mostram a ausência de uma produção metainformacional capaz de ordenar e apoiar a discussão sobre o conceito de usuário em diferentes contextos. (Duarte; Souza; Saldanha, 2020). Os autores identificaram falta de reflexão epistemológica mais profunda sobre os usuários e seus requerimentos de acesso à informação. Segundo Kurtz, “os arquivistas não têm ainda um procedimento definido para estabelecer quem é seu usuário, o que ele busca e qual o uso que ele faz dessa informação” (Kurtz, 1990, p. 164). Em outro levantamento, Kátia Melo afirma que entre os trabalhos apresentados nos Congressos Nacionais de Arquivologia de 2004 a 2018 apenas 5,9% abordam usuários e usos de informação em arquivos (Melo, 2020, p. 144).

Em artigo de 2015, Hea Rhee traça um amplo quadro de estudos de usuários em arquivos na América do Norte, especialmente EUA e Canadá (2015, p. 29-31). A autora argumenta, como já expusemos, que estudos dessa natureza já tem uma sólida presença na Biblioteconomia desde os anos 1940, mas que na Arquivologia esse tipo de análise foi iniciado apenas na década de 1980, a partir do trabalho de Paul Conway (1986). Apesar de terem ganhado algum fôlego a partir de 1990, segundo a autora os estudos de usuários em arquivos não apresentaram aumento expressivo nos anos subsequentes. No artigo ela identifica 45 estudos de usuários entre 1977 e 2011, inicialmente produzidos quase exclusivamente por profissionais de arquivo, de base eminentemente empírica. Somente a partir de meados dos anos 1990 surgiu um maior interesse do setor acadêmico pela área de estudos de usuários (Rhee, 2015). Isso dá uma média muito baixa de menos de 1,5 trabalhos publicados por ano. Para Rhee, se nas bibliotecas uma das

funções principais é justamente o atendimento ao usuário, no domínio dos arquivos são as atividades de organização e preservação de materiais históricos e itens únicos<sup>8</sup> que assume a predominância em detrimento de serviços de referência e mediação da informação. Do mesmo modo, a insuficiência de recursos em arquivos em geral faz com que as prioridades de trabalho sejam condicionadas à ação sobre a documentação, deixando pouco espaço, recurso e equipe para iniciativas de estudos de usuários (Rhee, 2015; Duarte; Costa, 2019). Neste trabalho, Rhee afirma que, apesar da insistência da comunidade arquivística sobre a necessidade de estudos de usuários, o número de trabalhos na área manteve-se baixo. Mesmo nos anos 2000, quando a temática já passara a fazer parte de debates no campo arquivístico, ainda havia diversos artigos (Tibbo, 2002) com o mesmo discurso: anunciar a escassez de estudos de usuários e incentivar sua produção no âmbito de instituições arquivísticas (2015, p. 31).

No contexto brasileiro, como vimos a partir do trabalho de Melo (2020) e das análises complementares de não foi constatada grande presença de estudos de usuários em instituições arquivísticas. Apesar de evidente e genuíno interesse com questões referentes ao acesso à informação, a questão é em geral considerada antes por aspectos legais, técnicos ou institucionais, e não pelo viés humano dos usuários (Jardim; Fonseca, 2004). Segundo Clara Kurtz,

A literatura sobre estudos de usuário de arquivo é limitada, poucos trabalhos são conhecidos sobre o assunto. Os arquivistas, no entanto, começam a se preocupar em melhor conhecer seu usuário e a formas de tratar seus acervos e, principalmente, em criar e aperfeiçoar os serviços de referência com sistemas de recuperação automatizados para localização rápida do documento procurado (Kurtz, 1990, p. 3).

A partir da década de 2010, vemos algum incremento na quantidade de estudos sobre usos, usuários, demanda, necessidade e comportamento informacional em arquivos no Brasil, além de maior presença nos cursos de graduação em Arquivologia (Gasque; Costa, 2010; Duarte; Costa, 2019).

No patamar de instituições arquivísticas de caráter nacional, encontramos desde a década de 1980 algumas experiências que valem ser citadas a título de comparação com nossa pesquisa. Como vimos, nos EUA, na França e no Brasil foram criadas iniciativas de estudos de

---

<sup>8</sup> Nas palavras de Clara Kurtz (1990, p. 11), o documento é “único em virtude da exclusiva vinculação com o assunto que impulsionou sua criação em um determinado momento e, por outro lado, é orgânico porque deve sua existência ao funcionamento de uma entidade estruturada, e mantém um relacionamento com outros documentos dentro do mesmo órgão”.

usuários relevantes. Abordaremos a iniciativa dos EUA, para em seguida aprofundarmos-nos nos trabalhos produzidos na França e no Brasil.

Como visto anteriormente, Paul Conway foi pioneiro em tentar trazer as metodologias de estudos de usuários para a Arquivologia, sugerindo a execução de um trabalho no Arquivo Nacional dos EUA. O autor propõe um amplo modelo estrutural para estudos de usuários em arquivos, voltado para avaliação institucional de programas e serviços de arquivos sob os critérios de qualidade, integridade e valor. No critério qualidade, avalia a compreensão institucional sobre as demandas e necessidades de seus usuários e a qualidade da resposta a essas demandas e necessidades. No critério integridade, avalia a identificação de usuários e controle de movimentação de documentos, para garantir a integridade da informação. No critério valor, avalia os efeitos do arquivo em indivíduos, grupos e na sociedade em geral, percebendo o alcance do uso da informação de documentos arquivísticos e sua relação com outras fontes de informação. Ao mesmo tempo que busca identificar os grupos de beneficiários do arquivo e compreender o processo de transferência de informação além dos arquivos, o modelo de Conway procura entender como indivíduos definem necessidades informacionais específicas, como buscam sua resposta em arquivos e como ações arquivísticas podem influenciar os fatores que determinam necessidades informacionais. Pretende avaliar tanto o impacto físico do manuseio de documentos quanto o impacto da informação de arquivo para além da instituição arquivística, de modo a permitir melhor compreensão, avaliação e planejamento das ações institucionais referentes ao acesso à informação em arquivos (Conway, 1986). Seu trabalho no NARA não foi levado adiante, e seu estudo se manteve como um marco teórico-metodológico dos estudos de usuários em arquivos, sem, contudo, ter efetivamente sido implementado naquela ou em outra instituição de mesmo porte (Marquis, 1996).

As experiências francesas de estudos de usuários dos arquivos empreendidas pelo Ministério da Cultura e da Comunicação já citadas são bastante ricas em suas variáveis de compreensão de usos e usuários. Trazem informações sobre os usuários, como idade e escolaridade, além de sua frequência aos arquivos e o interesse primordial de suas pesquisas. Apesar de tratarem sobre uma ampla gama de instituições por todo país, com acervos e focos diferentes entre si, acreditamos ser possível utilizar parte de suas conclusões a título de comparação. Como vimos na introdução, o Ministério da Cultura e Comunicação do país promoveu três grandes pesquisas com usuários, em 1999-2003 (Mironer, 2003; França, 2006), em 2013-14 (Guigueno, 2015) e novamente em 2021 (Couillard; Nouvellon, 2021). A pesquisa

de 1999 (Mironer, 2003) tratava exclusivamente de usuários em consulta direta nos arquivos, sem considerar a consulta remota. Além disso, foi feita entre usuários de arquivos departamentais e comunais franceses, e não com usuários dos *Archives Nationales*. Assim, teve menos relevância para nossa pesquisa e será citada apenas eventualmente.

A pesquisa realizada em 2014 (Guigueno, 2015) apresenta uma comparação entre essa pesquisa e a anterior realizada em 1999. Traz os resultados de cada categoria de arquivo (nacionais, departamentais, municipais) e uma média entre os três tipos de instituição. Isso se dá porque os documentos de cada tipo de arquivo são de naturezas um pouco distintas: enquanto os arquivos locais têm mais documentos de registros civis e paroquiais, além de outros documentos produzidos e acumulados localmente, o Arquivo Nacional da França tem mais documentos característicos do governo central daquele país.

A realidade dos arquivos franceses não é semelhante à brasileira. A França não é um governo federativo com autonomia entre as esferas. Lá, os arquivos departamentais, regionais, municipais e comunais estão diretamente submetidos ao Arquivo Nacional, que por sua vez integra a Diretoria Geral de Patrimônio do Ministério da Cultura e da Comunicação. Assim, as pesquisas são realizadas sobre o sistema de arquivos como um todo em rede. E nessas pesquisas, os arquivos de competência nacional (*Archives Nationales* e *Archives Nationales d'outre-mer*) correspondem a cerca de 3% do total de usuários das 100 instituições que participaram do trabalho (Couillard; Nouvellon, 2021, p. 17). Mesmo assim, dada a especificidade do Arquivo Nacional (Brasil) brasileiro, que apresenta grande quantidade de documentos concernentes à pesquisa probatória, como documentos cartoriais e de registro civil do Rio de Janeiro, bem como documentos sobre entrada e permanência de estrangeiros no país, acreditamos ser possível fazer a comparação com os dados médios franceses.

Guigueno identifica os principais objetivos de pesquisa presencial como: pesquisa histórica, pesquisa genealógica, questão profissional, curiosidade, procedimentos administrativos e pesquisa universitária. A pesquisa histórica responde por 50% das consultas aos arquivos franceses, correspondendo a 76% no caso específico do serviço de competência nacional do Arquivo Nacional do país. A pesquisa genealógica é o motivo da consulta para 40% dos usuários. 20% usam os arquivos por questões profissionais e 14% por curiosidade. A pesquisa universitária responde por apenas 1%, e nesse caso o trabalho faz a ressalva que diversas categorias, como pesquisa histórica, questão profissional e pesquisa universitária, podem apresentar sobreposição entre si. A pesquisa ressalta ainda que a baixa taxa de pesquisa

para procedimentos administrativos (4%) não está em conformidade com a frequência real de usuários probatórios que necessitam de informações dos arquivos. Segundo a pesquisa, esse tipo de usuário normalmente recorre ao arquivo uma única vez com urgência de obter as informações necessárias. Neste caso, reconhece-se que o alongado questionário proposto pode ter tido baixa taxa de resposta entre esse público. A pesquisa ainda fala sobre uma diminuição relativa do peso da pesquisa genealógica em relação à pesquisa de 1999-2003 (Mironer, 2003), que é explicada pela digitalização e disponibilização em rede dos principais documentos para esse tipo de pesquisa: notadamente documentos de estado civil, mas também recenseamentos populacionais e registros de matrículas militares. Nesse sentido, o usuário genealogista na França se tornou, em grande parte, um usuário *online*. Outro dado importante que talvez demonstre com mais precisão a relevância de cada tipo de pesquisa é a informação sobre os interesses de pesquisa dos usuários. Nesse caso, a genealogia aparece como o tipo de pesquisa mais relevante (53%), mas a pesquisa histórica também tem bastante incidência com os temas de história política e social (39%), história da arte e cultura (21%), biografias e monografias (16%) e história das ciências e medicina (4%). Pesquisas administrativas apresentam índice de 13% de interesse de pesquisa, bem superior aos 4% citados como motivo da visita aos arquivos e mais condizente com a procura normalmente verificada por este tipo de documento em arquivos. Em particular no caso dos serviços de arquivo nacionais franceses, apesar de minoritária, a consulta a documentos de estado civil saltou de menos de 5% em 2003 para 15% em 2013 (Guigueno, 2015, p. 36-38).

O relatório de pesquisa produzido por Brigitte Guigueno apresenta ainda, a partir dos resultados, um perfil genérico de três tipos de usuário. Os usuários genealógicos, que frequentam o arquivo “para conhecer melhor a si mesmo”, em tradução nossa, são usuários frequentes, normalmente associados a uma associação de genealogia. São em geral aposentados ou exercem apenas tarefas domésticas, com idade superior a 60 anos, e fazem buscas em diversos tipos de documentos, inclusive do século XVIII e anteriores, de modo a traçar árvores genealógicas que remontam a muitas gerações. Usuários envolvidos em pesquisas administrativas têm idade entre 45 e 59 anos e são pessoas ainda em atividade, na maior parte das vezes mulheres. Têm pouca familiaridade com instituições arquivísticas e de patrimônio, e fazem suas pesquisas principalmente em documentos administrativos posteriores a 1945. Já usuários movidos pela curiosidade e com finalidade de edificar-se e adquirir conhecimento frequentam o arquivo com alguma regularidade, e suas pesquisas estão em geral associadas a

biografias e monografias, o que o leva a procurar principalmente documentos jornalísticos, bibliográficos e iconográficos. São em geral aposentados ou estão em busca de emprego. Esses três tipos de usuário não têm necessariamente formação superior, tendo em geral o equivalente a nosso ensino médio ou técnico (Guigueno, 2015, p. 39-40).

A pesquisa de 2021 (Couillard; Nouvellon, 2021) analisa as descobertas de 2014 e percebe que embora os perfis de públicos pareçam ser diferentes, existe uma semelhança em perfis sociais e nas relações com os arquivos entre usuários remotos e presenciais, mostrando conformidades dos usos *online* e *in situ*. A nova edição da pesquisa parece confirmar esta observação: o público apresentava um movimento de ir e vir entre espaços de pesquisa *online* e presenciais de acordo com as oportunidades e as suas necessidades desta ou daquela informação ou documento, digitalizados ou não. As salas de leitura das instituições arquivísticas francesas foram ampliadas por conta dos sites institucionais, o que incrementa o acesso e permite a todos os usuários explorar os arquivos digitalizados e consultar instrumentos de pesquisa remotamente. Além disso, o público usuário já não é apenas o público utilizador de um único serviço de arquivo, mas de várias instituições arquivísticas, movendo-se mais facilmente do que antes de uma instituição a outra. A crescente demanda por digitalização de documentos testemunha o sucesso dos arquivistas na democratização do acesso aos documentos preservados e na criação e retenção de audiências em linha com utilização frequente e regular. Assim, os públicos *online* e presencial não se opõem como dois gêneros diferentes de usuário, demonstrando antes uma complementaridade entre essas formas de pesquisa. Na sua maioria, existe uma continuidade de práticas: os mesmos públicos alternam entre estas duas formas de acesso aos arquivos. É uma relação com os arquivos sob diferentes formas e para diferentes usos que compõem o universo de respostas. Essa pesquisa, mais ampla e realizada exclusivamente pela internet, apresenta resultados característicos e tem particularidades bastante interessantes para nosso trabalho, salientando um estudo de uso da informação, com ênfase na interação do público com o sistema de arquivos.

A Tabela 1 apresenta os objetivos declarados da pesquisa *online* por tipo de instituição arquivística francesa (AN: arquivos nacionais; AD: arquivos departamentais; AM: arquivos municipais) e o percentual de respostas ao questionário. Para fins de nossa pesquisa, os grupos de pesquisa histórica e de pesquisa por conta de trabalho foram reagrupados pela similaridade dos perfis. Na Tabela 1 vemos que a pesquisa genealógica é o principal objetivo dos usuários franceses, correspondendo a 51% dos usuários dos Arquivos Nacionais e 84% do total de

usuários de arquivos do país. Isso demonstra um forte incremento das pesquisas genealógicas, que talvez tenha sido parcialmente ocultada nas pesquisas anteriores porque seu foco não se voltava para as pesquisas realizadas virtualmente com documentos digitalizados.

**Tabela 1: Pesquisa em arquivos franceses em 2021 por finalidade de uso da informação**

<b>Tipos de pesquisa</b>	<b>AN</b>	<b>AD</b>	<b>AM</b>	<b>Total</b>
Pesquisa genealógica	51%	87%	57%	<b>84%</b>
Pesquisa histórica e profissional	40%	10%	28%	<b>11%</b>
Curiosidade e aquisição de conhecimento	4%	3%	12%	<b>4%</b>
Procedimento administrativo	6%	0,4%	2,0%	<b>0,6%</b>

**Fonte: Reelaborado pelo autor a partir de Couillard e Nouvellon (2021, p. 28).**

Partindo das quatro motivações elencadas neste estudo de uso, os autores produziram três perfis de usuário, segundo sua frequência de uso e tipo de pesquisa, levando em consideração os dados estatísticos mais representativos de cada categoria na pesquisa: a) usuários genealógicos, b) usuários históricos e profissionais e c) usuários episódicos e iniciantes. Os a) usuários genealógicos, como vimos, representam a maior parte dos usuários de arquivos. São geralmente idosos aposentados. Sua familiaridade com instituições culturais é maior que a média da população francesa, com um interesse especial em eventos e instituições históricas. São pesquisadores frequentes que usam os arquivos ao menos uma vez por semana, seja online ou presencialmente, e realizam pesquisas de longo prazo. Seus documentos mais buscados são registros paroquiais ou de estado civil, recenseamentos e registros de matrículas militares. Muitos utilizam diferentes instituições arquivísticas em suas buscas, e complementam suas pesquisas em blogs e sites de internet, sem um uso constante de referências acadêmicas. Um terço deles usam apenas a internet como ferramenta de busca. Sua familiaridade com os instrumentos de pesquisa facilita seu uso dos arquivos. Em contraposição à pesquisa de 2014, quando esses usuários criticavam bastante os arquivos, atualmente eles demonstram satisfação com as instituições, talvez explicado em grande parte pelo forte incremento na digitalização de documentos de estado civil nas últimas décadas. Uma questão essencial para esses usuários é a expansão da digitalização de documentos, tornando mais fácil e democrática a pesquisa em arquivos. Em seguida, os b) usuários históricos e profissionais são um público eminentemente masculino e de idade inferior a 60 anos, com escolaridade mais alta, e alto índice de pessoas com pós-graduação. São em geral trabalhadores com funções relevantes nos âmbitos cultural e patrimonial. São ainda mais familiarizados com instituições culturais e de patrimônio que os

genealogistas. Têm um nível avançado de pesquisa, e recorrem a literatura científica e sites especializados como trabalho complementar. Ao contrário dos genealogistas, são menos satisfeitos com os serviços ofertados pelos arquivos, criticam os sites e instrumentos de pesquisa, e recorrem mais frequentemente à mediação dos profissionais de arquivo para suas pesquisas. São usuários mais exigentes, que contestam muitas das práticas arquivísticas de organização de documentos e os métodos de recuperação da informação. Desejam o aperfeiçoamento de instrumentos de pesquisa, apresentação dos resultados de pesquisa em panoramas temáticos ou cronológicos. Têm demandas específicas, como informações jurídicas precisas sobre direitos de uso das informações, digitalização de documentos específicos por demanda, espaços privilegiados nas salas de consulta e atendimento diferenciado dos profissionais de mediação. Por último, na classe de c) usuários episódicos e iniciantes, a pesquisa reuniu dois grupos distintos, mas similares: os usuários que chegam ao arquivo por curiosidade ou para adquirir conhecimento e os usuários que buscam documentos e informações para garantia de direitos no bojo de procedimentos administrativos. São usuários que buscam o arquivo uma única vez ou muito eventualmente. São o perfil mais jovem de usuário, com menos de 55 anos, e em geral ainda estão em atividade ou em estudos. Tem familiaridade com a internet e em geral terminam sua utilização de arquivo tão logo tenham obtido a informação desejada. Tem como demanda específica a personalização de elementos do site para facilitar suas buscas singulares. Também nesse grupo foi identificada uma sobrerrepresentação de estrangeiros, em especial originários de ex-colônias francesas, com pesquisas destinadas à comprovação de direitos próprios. Esses usuários costumam realizar pesquisas exclusivamente *online* e na maioria das vezes necessitam de auxílio dos profissionais de arquivo em suas pesquisas (Couillard; Nouvellon, 2021).

Acreditamos, assim, que os principais elementos que podemos extrair da pesquisa francesa de 2021 a título de comparação com nosso trabalho são: o expressivo aumento do índice de pesquisas genealógicas nos arquivos franceses nas últimas décadas, que chegam a patamares superiores a 80% dos respondentes da pesquisa; e a divisão estabelecida entre três tipos de usuário, quais sejam, usuários genealógicos, usuários históricos e profissionais e usuários episódicos e iniciantes. Essa divisão em três conjuntos torna um pouco mais complexa a já clássica divisão entre usuários acadêmicos e probatórios (Schellenberg, 2003). Divisão semelhante em três conjuntos de usuários foi apresentada por César García Belsunce, que separa

os usuários em acadêmico, prático e popular (Garcia Belsunce, 1986; Kurtz, 1990; Bellotto, 2014).

Acreditamos, porém, que as divisões propostas tanto por Couillard e Nouvellon quanto por García Belsunce merecem maior reflexão. Na divisão da pesquisa francesa parece haver uma indefinição, misturando elementos de características profissionais com finalidades de uso e formas de acesso aos arquivos. No Arquivo Nacional (Brasil), podemos identificar uso episódico dos documentos em todas as categorias propostas nesta pesquisa, especialmente de usuários das categorias genealógica e econômico-patrimonial. Do mesmo modo, há profissionais que se encarregam de pesquisa para terceiros buscando documentos de todas as categorias. O uso genealógico no Arquivo Nacional (Brasil) também é diferente da realidade francesa, em que a pesquisa genealógica tem um caráter de conhecimento de histórias de família e formação de árvores genealógicas. A divisão proposta por García Belsunce estabelece o uso acadêmico como uma utilização de documentos de caráter especulativo, voltado para a produção científica, realizado fundamentalmente por pesquisadores profissionais. O uso prático seria um uso operativo, realizado por funcionários dos diferentes órgãos cujos documentos se encontram nos arquivos (uso interno), ou por usuários de diferentes inserções profissionais (uso externo), ambos voltados para tomada de decisões ou ações. O uso popular seria o uso de documentos por cidadãos comuns, mais interessados na informação em si mesma que nas eventuais aplicações dela, portanto diretamente relacionado à necessidade de informação e ao valor secundário ou informativo da documentação (Garcia Belsunce, 1986, p. 61-2).

A divisão de García Belsunce é adequada para marcar o surgimento, em oposição ao tradicional usuário acadêmico, do que o autor chama de novos públicos de arquivos: os usuários práticos, que recorrem ao arquivo para localizar informações específicas e pontuais para fins de tomada de decisão ou ações práticas, e os usuários populares que utilizam a documentação de arquivos para desfrute pessoal nos mais variados temas. Porém, essa divisão não nos parece determinada em classes exaustivas e mutuamente excludentes: o uso acadêmico também pode ser prático, no sentido que pode ser pontual com finalidade específica, o uso prático também pode requerer ampla pesquisa especulativa, e o uso popular pode ter conexões com as duas outras categorias.

Nesse sentido, procuramos nesta tese problematizar, sistematizar e classificar criticamente as condicionantes de usos e usuários de arquivos históricos ou permanentes, com categorias mais voltadas à finalidade de usos dos documentos que ao método de busca ou às

características profissionais dos usuários. Entendemos que as pessoas usuárias trazem consigo demandas e necessidades de informação que apresentam à instituição, e que, no trabalho de mediação realizado pelos profissionais de referência, suas demandas e necessidades são consubstanciadas em solicitações de acesso a documentos ou de serviços de reprodução, emissão de certidões, entre outros. Acreditamos que essas solicitações de acesso a documentos originais e de serviços estão firmemente condicionadas pela finalidade de pesquisa de usuários, e que, no contexto do sistema informativo-documental do Arquivo Nacional (Brasil) e de seu acervo documental, dividem-se em usos acadêmico/científicos, usos genealógicos, usos de produção cultural de caráter histórico, usos econômico/patrimoniais e usos técnico/arquivísticos. Essas categorias de uso da documentação permeiam as ações de informação de usuários do Arquivo Nacional (Brasil), que refletem sua inteligência arquivística em buscar, no acervo institucional, informações que possam atender suas demandas e necessidades. Mais adiante, na subseção 3.2, faremos uma análise mais pormenorizada das características de cada categoria.

Considerando as categorias de usos e usuários analisadas, apresentamos o seguinte quadro comparativo, no qual fazemos uma correlação entre as divisões propostas por Schellenberg (2003), García Belsunce (1986), Couillard e Nouvellon (2021) e a nova categorização exposta nesta tese:

**Quadro 1: Comparação de categorias de análise de usos de documentação arquivística**

Schellenberg	Garcia Belsunce	Couillard e Nouvellon	Rodrigo Duarte
Acadêmico	Acadêmico	Histórico/Profissional	Acadêmico (ACA)
			Histórico-cultural (CUL)
Probatório	Prático	Procedimento administrativo	Econômico-patrimonial (ECO)
			Técnico-administrativo (TEC)
			Genealógico (GEN)
	Popular	Genealógico	Curiosidade
ACA, CUL, GEN			

Fonte: Elaborado pelo autor

No Quadro 1 apresentamos uma correspondência esquemática entre as distintas categorizações de uso da documentação arquivística. A partir da divisão tradicional proposta por Schellenberg entre usos acadêmicos e probatórios a partir de sua teoria do valor, vemos que García Belsunce já sugere um elemento a mais nessa divisão, e acreditamos que, dentro da noção de usuário probatório, é possível encaixar sua divisão entre usos práticos, voltados para um fim administrativo específico ou uma tomada de decisão, e usos populares, sem uma finalidade predeterminada. Já para os resultados da pesquisa de Couillard e Nouvellon, podemos relacionar o caráter histórico/profissional com o uso acadêmico analisado tanto em Schellenberg quanto em García Belsunce, adicionando uma perspectiva profissional mais ampla que a mera dimensão acadêmica. O uso de documentos para fins de procedimentos administrativos pode ser associado ao uso prático, e o uso popular seria reconfigurado em duas vertentes, da genealogia e da curiosidade. Essa aproximação parece bastante adequada para as divisões de usos e usuários propostas nos três trabalhos citados.

Para compará-los com a divisão em categorias proposta nesta tese, temos alguns elementos mais complexos a tratar. O uso acadêmico ou histórico/profissional corresponde em larga medida às categorias de uso acadêmico e histórico-cultural, ambas entendidas como pesquisas profissionais de caráter histórico, quer para a produção de conhecimento no primeiro caso, quer para a produção de bens culturais no segundo. Do mesmo modo, a pesquisa prática ou para fins de procedimentos administrativos encontra amparo nas categorias de uso econômico-patrimonial e técnico-administrativo, a primeira mais voltada para a garantia de direitos econômicos de usuários específicos e a segunda para uso institucional. Porém, duas de nossas categorias têm aspectos mais complexos que permitem enxergá-las de distintas formas. A categoria de pesquisa cultural, além de sua dimensão acadêmica, conjuntamente exprime uma perspectiva de uso prático, pois é compartilhada tanto por artistas quanto por pesquisadores profissionais de produção de conteúdo para o setor cultural de forma ampla, jornalistas, publicitários e outros profissionais que trabalham com imagens. A categoria de uso genealógico também apresenta uma dimensão multifacetada nesta aproximação esquemática. De um lado ela abarca a dimensão da genealogia diletante, da formação de árvores genealógicas e conhecimento de histórias familiares, colocando-a perfeitamente enquadrada no uso popular e genealógico tal como na França. Porém, grande parte da pesquisa genealógica realizada no Arquivo Nacional (Brasil) possui uma característica mais objetiva de obtenção de documentos para comprovação de direitos de cidadania em países estrangeiros, que é praticada tanto por

usuários individuais na busca de garantia de seus direitos quanto por profissionais que realizam essas pesquisas para atender a essas demandas individuais. Sendo assim, decidimos relacioná-la, no Quadro 1, tanto com o uso popular quanto com o uso prático da divisão de García Belsunce. No que se refere ao uso de curiosidade de Couillard e Nouvellon, relacionado ao uso popular de García Belsunce, também encontramos um elemento de difícil compreensão. Numa primeira análise, não é possível identificar prontamente a partir dos dados disponíveis nas Requisições de Documento (REQDOC) formalizadas para acesso a originais no Arquivo Nacional (Brasil) qualquer elemento que permita compreender a pesquisa movida por simples curiosidade. Acreditamos que esse elemento possa estar diluído e de algum modo presente em pesquisas das categorias acadêmica, histórico-cultural e genealógica. Acreditamos que esse não seja o caso para as categorias de pesquisa econômico-patrimonial e técnico-administrativa, posto que essas duas categorias são muito específicas para suscitar pesquisas diletantes e desinteressadas. Investigaremos mais à frente na seção 4 a possibilidade de reconhecer a pesquisa baseada em curiosidade cotejando a frequência de pesquisa de usuários das demais categorias e dados do Núcleo de Estudos do Usuário (Neu) do Arquivo Nacional (Brasil).

Já foi produzido um trabalho anterior sobre a comunidade usuários do Arquivo Nacional (Brasil). A dissertação de Clara Kurtz foi uma iniciativa de estudo de usos e usuários produzida sobre o público consulente da instituição, realizada entre 1987 e 1988. A autora produziu seu trabalho utilizando dados institucionais, combinados a questionários respondidos por usuários e entrevistas com usuários selecionados entre os respondentes. Em sua avaliação, os registros produzidos pelo Arquivo Nacional (Brasil) e utilizados em sua pesquisa – “Livro de Registro de Visitantes, Ficha de Controle de Consultantes e Visitantes, Ficha de Pesquisador e Ficha de Consulta”<sup>9</sup> (Kurtz, 1990, p. 104) – não oferecem dados seguros para a identificação do número verdadeiro de usuários do órgão, além de não permitirem determinar os assuntos e documentos mais consultados ou os objetivos de pesquisa.

A autora ainda descreve a dificuldade na sistematização de dados entre os diferentes livros de registro e a pouca disponibilidade de informações referentes aos usuários, que abrangia apenas “nome do usuário, profissão, número de registro, mês de início da pesquisa, endereço do usuário, resumo do assunto, número do pedido, documentos solicitados, data dos pedidos”

---

<sup>9</sup> A Ficha de Consulta era o equivalente às atuais Requisições de Documento ou REQDOC, formulários em papel utilizados para solicitação de consultas a documentos originais com informações de identificação do usuário, bem como dados para a recuperação do documento solicitado. É o instrumento utilizado para agendamento das consultas no Arquivo Nacional (Brasil).

(Kurtz, 1990, p. 104-6). Desse modo, expõe a dificuldade em tratar de registros de diferentes naturezas, dado que o controle analógico de visitantes/usuários atribuía um novo número sequencial anual de cadastro para cada pessoa que viesse ao Arquivo Nacional (Brasil), fazendo com que diversos usuários tivessem mais de um número. Para a autora o Livro de Registro de Visitantes seria mais eficiente para determinar os nomes e números de cadastro dos usuários que não chegaram a fazer nenhuma consulta, apenas visitaram o arquivo, e não para identificar os usuários efetivos da informação.

Fundamentalmente, todo visitante que se dirigisse à Sala de Consultas recebia um número de registro, e a diferença entre o grande número de registros de usuários e o de consulta a documentos efetivamente realizadas ocorre porque muitos são apenas acompanhantes dos pesquisadores, outros são prontamente informados que a informação buscada não consta do acervo do Arquivo Nacional (Brasil), alguns são funcionários enviados apenas para buscar reproduções ou certidões anteriormente solicitadas por outras pessoas, ou ainda são grupos de pesquisadores trabalhando juntos, mas que apenas um deles preenchia as fichas para solicitação de documentos.

Em seu trabalho, a autora considerou como usuários apenas aqueles indivíduos que procuraram a instituição e formalizaram um pedido de acesso a documentos, desse modo estabelecendo uma separação entre todas as pessoas que recorrem ou visitam o Arquivo Nacional (Brasil) dos efetivos usuários da informação sob sua guarda: o usuário é aquele que faz um pedido de consulta a documento. Porém, não há uma avaliação direta da relação entre a solicitação de documentos para consulta e a real localização da informação buscada no documento consultado, como seu texto parece sugerir. A pesquisa da autora ainda mantém a mesma divisão utilizada pelo Arquivo Nacional (Brasil), de usuários internos (funcionário do próprio arquivo que conduz pesquisas no acervo para o exercício de suas atividades) e externos, dividida esta última categoria em acadêmico e probatório. Mesmo assim, é feita a ressalva que a

classificação usada pelo Arquivo Nacional, de usuário interno, acadêmico e probatório prejudica a caracterização do usuário, uma vez que o usuário interno realiza pesquisa com os mesmos objetivos do acadêmico ou do probatório e, portanto, deve ser classificado num desses dois tipos. (Kurtz, 1990, p. 165).

A autora manteve a divisão utilizada pelo órgão nesses três conjuntos por conta da organização que a própria instituição dava a seus dados de controle de usuário, mas acreditamos que sua crítica é pertinente. Apresentaremos posteriormente na subseção 4.5 as informações

produzidas a partir dos dados coletados da pesquisa, cotejando-os com os demais dados do órgão sobre o período 2003-2018.

Abordamos os principais aspectos do desenrolar histórico da trajetória de estudos de usos e usuários em Biblioteconomia, Ciência da Informação e Arquivologia. Analisaremos agora aspectos da caracterização de usuários como sujeitos de ação de apropriação de informação, as características das instituições arquivísticas enquanto sistemas informativo-documentais e elementos da mediação da informação como suporte da relação entre as instituições e seus usuários.

### **2.1.3 Sujeito informacional, Sistema informativo-documental arquivístico e mediação da informação em arquivos**

A diversidade em relação ao conceito de usuário deve ser reconhecida no trabalho em informação para além de mero aspecto formal da comunicação para atender grupos de pressão e reivindicações políticas. Deve-se assumir como a característica fundamental do usuário sua diversidade, de modo que não existe um usuário típico, tampouco usuários especiais. A diversidade é parte inerente ao conceito de usuário. Não há um arquétipo de usuário, apenas usuários que se encontram cada um “enquadrado em seu peculiar ‘nicho’ pessoal dentro das diferentes estruturas da sociedade, em uma imbricação complexa de sistemas” (García Marco, 2017, p. 322, tradução nossa).

Como resumido por Murilo Cunha (1982), estudos de usuários abrangem aspectos multidisciplinares e seu escopo não é muito fácil de definir. A literatura mostra uma diversidade de definições, algumas delas contraditórias entre si. No entanto, a ideia de uma atividade profissional que não atenda às necessidades informacionais é inconcebível. Tais trabalhos seriam vazios e desprovidos de significado (Duarte, 2012; Almeida Júnior, 2009). Essa ideia, contudo, parece ter tido pouca reverberação dentro do debate epistemológico.

É necessário reconhecer a diversidade em relação aos conceitos de usuário não apenas como um aceno formal a pressões externas e agendas políticas, mas como um aspecto inerente ao próprio usuário. Para Adriana Sirihal Duarte (2012, p. 73), embora cada indivíduo seja considerado um usuário de informação, o conceito de usuário está tradicionalmente relacionado a um sistema de informação. A autora entende os usuários potenciais como aqueles que precisam de informação, e são os sujeitos para os quais os sistemas são organizados. Desta

forma, as próprias fontes documentais são organizadas e dispostas em função de atender a possíveis necessidades e demandas apresentadas. Um usuário em potencial faz uma demanda ao sistema de informação a partir de seu próprio reconhecimento de que possui uma necessidade, mas também a partir da antecipação de satisfazer a sua necessidade com as respostas encontradas. Nesse sentido, de acordo com C. W. Hanson (1971), a informação é buscada para atender a um determinado propósito sob determinadas condições, e cumpre seu potencial máximo de informação para um usuário quando satisfaz plenamente suas expectativas, tais como especificidade e complexidade da informação, tempo que leva para ser localizada e prazo para o qual a informação é necessária. O autor também afirma que uma necessidade não é o mesmo que a expressão de uma demanda. A necessidade é maior e/ou mais complexa do que a demanda que é pontualmente expressa. Muitas vezes, o sujeito não sabe a real extensão de suas necessidades.

Usuário da informação, então, é alguém em busca de informação para atender uma demanda (Ávila, 2011; Oliveira, 2006). Essa própria demanda faz surgir necessidades específicas de busca de informações e determina os modos de uso da documentação e das informações. As demandas e necessidades são parâmetros individuais de usuários, condicionadas social e culturalmente pelo contexto em que estão inseridas as pessoas usuárias. Os modos de uso da informação, ao mesmo tempo, são também diretamente influenciados pelo conjunto de documentos ou informações acessíveis e pelos meios de recuperação de informação disponíveis.

Francisco García Marco utiliza o conceito de apropriação da informação, uma vez que a moderna relação de indivíduos com a informação está marcada por relações de dominação de emissores sobre receptores, a partir de diferenças de recursos cognitivos em fatores como idade, educação formal, cultura geral, posição social, classe social, gênero, etnia, entre outros. A partir de uma leitura aristotélica do conceito de informar, ou seja, dar forma a uma matéria, o autor afirma que a relação entre cidadãos e meios de comunicação é passiva, que consiste em um esforço para moldar a consciência dos cidadãos. Esta conformação da consciência configura um requisito de coesão social e um mecanismo de poder econômico. O autor vê uma possibilidade de enfrentar esta situação através do fortalecimento dos cidadãos, que precisam de capacidade para apropriar-se criticamente da informação, tanto para se documentar e receber informação, como para divulgar suas próprias mensagens e fornecer informações (García

Marco, 2017). Pessoas usuárias são, portanto, aquelas que se apropriam criticamente da informação. Essas pessoas podem, então, ser caracterizadas como sujeitos informacionais.

As ações de informação estão inseridas no contexto político das várias práticas intersubjetivas, valores, atitudes, referências comuns, construções sociais, identidades e relações de poder às quais os sujeitos informacionais são suscetíveis em sua vida diária. Os sujeitos informacionais são agentes de apropriação da informação que enfrentam dificuldades de acesso e promovem batalhas contra práticas hegemônicas e opressões. Em oposição a uma suposta passividade da noção de usuário da informação, os sujeitos informacionais são ativos na apropriação e manipulação da informação para a transformação da sociedade. Neste sentido, Rendón Rojas e García Cervantes propõem o sujeito informacional como contraponto à noção de usuário da informação. A construção teórica de escopo interdisciplinar dos estudos de informação é essencial, a fim de criar ferramentas conceituais para conceber como as configurações da ordem social enquadram nossas vidas informacionais. Para esta construção, os autores sugerem a compreensão da informação dentro de seus ambientes sociais, em uma inspiração etnográfica, a fim de alcançar distintas práticas socioculturais, incluindo as informativas, e suas inter-relações, em uma referência direta à economia política de trocas simbólicas de Pierre Bourdieu. O sujeito informacional seria então um ensaio para ampliação do escopo sociológico de usuários da informação como atores sociais, cujas práticas de apropriação de informação são afetadas por expedientes opressivos da ordem hegemônica, tais como condições políticas, questões burocráticas e ações discriminatórias. A categoria de sujeito informacional também contempla os atores sociais em situações de vulnerabilidade e marginalidade e as dificuldades impostas às suas necessidades informacionais, levando em conta fatores socioinformacionais complexos dos quais, para os autores, a noção de usuário da informação não dá conta. Deve ser vista como uma interseção entre sujeito e informação em um processo dialético sujeito-objeto, em uma dupla dimensão da ação dos sujeitos sobre a informação, condicionada aos contextos socioculturais, e a ação oposta dos objetos sobre os sujeitos, ou como a informação afeta a vida cotidiana do sujeito. O sujeito informacional constitui uma posição crítica no campo socioinformacional, imbuído de capital social e simbólico, em uma perspectiva de denúncia das opressões e de transformação da sociedade. (Rendón Rojas; García Cervantes, 2012).

No atual regime de informação e no estágio de constante avanço das TIC, a ampla disponibilidade de informações e de meios de recuperação rápidos permite algum nível de

satisfação de demandas e necessidades de informação. As TIC disponíveis hoje permitem que qualquer pessoa seja um sujeito informacional por suas ações de uso, apropriação e reformulação da informação, sempre determinadas pelas competências críticas em informação das pessoas na busca por informações, com especial ênfase no discernimento entre informações válidas e *fake news* (Souza; Duarte, 2021). Muitas vezes, porém, necessidades específicas de informação exigem o recurso a instituições custodiadoras de acervos documentais e informacionais para serem plenamente supridas. Esses sujeitos informacionais específicos que recorrem a instituições custodiadoras são o objeto desta tese, em especial as ações de informação e as competências críticas que precisam desenvolver para pesquisas nesse quadro institucional.

Miguél Ángel Rendón Rojas (2008) sugere que a base da Biblioteconomia está erigida sobre sistemas informativo-documentais. Esses sistemas são integrados por documento, informação, instituição informativa e usuário, elementos que interagem, dentro de um determinado contexto sócio-histórico, com o objetivo de satisfazer necessidades de informação do usuário. Os elementos funcionam no interior desses sistemas de forma complementar e interdependente; isolá-los dessa correlação é descontextualizá-los (Martínez Rider; Rendón Rojas, 2004, p. 28). Porém, o sistema informativo-documental não é autônomo e fechado, pois “o mundo de vida dos sujeitos deve estar acima do sistema, dado que este existe, funciona e tem sentido apenas em relação com os sujeitos”. (Martínez Rider; Rendón Rojas, 2004, p. 29, tradução nossa). A esse sistema deve ainda ser incluído um quinto elemento, o profissional de informação. Os profissionais refletem, em paralelo aos usuários, a natureza social e humana da ciência da informação, fruto de ações de indivíduos que influenciaram na criação, transformação e funcionamento dos sistemas informativo-documentais (Rendón Rojas, 2008). São as relações efetivas entre os distintos elementos – humanos e não-humanos – que mantêm o sistema informativo-documental coeso. E, permeando essas relações, temos a interação usuário-profissional-instituição, um trinômio que abrange as mais variadas disputas internas da sociedade como luta de classes, conflitos entre sociedade civil e Estado, disputas de poder, etc. Nesse sentido, as ações informacionais de sujeitos informacionais em contextos de instituições de guarda e tratamento de documentos e informações (González De Gómez, 1999; Rabello, 2017) atribuem sentido e valor à informação a partir de parâmetros gnosiológicos e culturais dentro de sistemas informativo-documentais inseridos no regime de informação.

Em nosso entendimento, a Arquivologia pertence, numa leitura bourdieusiana, ao mesmo campo científico (ou antes ao campo transcientífico, na perspectiva de Karin Knorr-Cetina) da Ciência da Informação e da Biblioteconomia, o campo da informação documentária (Rendón Rojas, 2012). Assim, o arquivo pode ser entendido como um sistema informativo-documental, na medida em que possui os mesmos elementos e tem por finalidade a conservação da informação para uso e apropriação dos usuários. Contudo, o arquivo difere da biblioteca como sistema informativo-documental pelo caráter único dos documentos de arquivo, ou pelo menos por sua unicidade dentro do contexto de um conjunto documental determinado (Eastwood, 2016).

A questão da materialidade da informação tem grande peso no campo informacional, mostrando-se um elemento indispensável de reflexão sobre a informação. Michael Buckland (1991) compreende três distintas dimensões do conceito de informação: como processo, em relação aos atos de informar e ser informado; como conhecimento, sobre o que é percebido, conhecido e produzido com resultado do processo anterior; como coisa, numa noção fora do indivíduo – ao contrário das outras duas, centradas no papel do indivíduo – atinente ao registro material da informação, sob a forma de documento. Segundo Rendón Rojas, "a informação não existe como um ente acabado e autônomo, mas é construída a partir do mundo material, e existe como qualidade secundária de um objeto particular: do signo linguístico registrado." (Rendón Rojas, 2005, p. 53, tradução nossa). A partir dessa discussão, considerada a centralidade da materialidade da informação no sistema informativo-documental arquivístico, revelam-se as interações do usuário como sujeito informacional no contexto desse sistema, com atenção para as ações de mediação de informação, com suas especificidades e complementaridades em relação a outros sistemas informativo-documentais. Para que o trabalho de organização de documentos e informação realizado pelos profissionais da informação tenha maior impacto, visibilidade e reconhecimento, é importante conhecer o contexto dos sujeitos que necessitam da informação. Assim, para além do trabalho de organização, cabe ainda aos profissionais da informação a tarefa de estudar as realidades informacionais e novas formas de organização e estruturas de informação que interagem fora e em paralelo às instituições informativas. (Rendón Rojas; García Cervantes, 2012).

A produção, guarda, classificação e disseminação da informação suscitam diversos desafios éticos. Além de perceber a questão do acesso numa perspectiva sociopolítica, com atenção para a divisão entre os informacionalmente ricos e os informacionalmente pobres, deve-

se encarar práticas e metodologias de seleção e tratamento técnico da informação em sua complexidade ético-política, na medida em que podem fortemente condicionar o uso, a recuperação e a contextualização da documentação e da informação nela contida (Capurro, 2001). Em sua avaliação dos estudos de usuários, Wood afirma que a

facilidade de uso é um critério mais importante do que o valor potencial” na seleção das fontes de informação. Em paralelo, o autor também coloca que “os usuários precisam de instruções sobre como buscar informações. Há evidências de que os usuários realmente desejam tal instrução. (Wood, 1971, p. 19, tradução nossa).

Na maior parte das vezes, os usuários não conseguem articular as ferramentas necessárias e, no contexto de um sistema informativo-documental, não conseguem converter suas demandas e necessidades em uma questão informacional adequada (Duarte, 2012). Ou seja, têm limitada capacidade ou estrutura para o pleno exercício de sua subjetividade informativa. Neste ponto, fica demonstrado o caráter essencial do trabalho dos profissionais de referência, que ajudam os usuários a transformar suas perguntas em buscas efetivas e solicitações de acesso a documentos pertinentes. Adriana Sirihal Duarte propõe ainda que, em cada atendimento, seja realizado um micro estudo de usuários, reforçando a necessidade de familiaridade destes profissionais com o debate teórico-metodológico sobre mediação e estudos de usuários.

O profissional de referência em arquivos é essencial para ajudar os usuários a especificar e detalhar suas buscas, explicar as regras e condições de acesso e oferecer orientação sobre ferramentas de pesquisa. Neste processo, é necessário desenvolver estratégias de recuperação de informações que satisfaçam as necessidades de relevância, condições e capacidades de busca e tempo disponível dos usuários (Duff, 2016). Desta maneira, a mediação e o conhecimento sobre os usuários, percebidos como sujeitos informacionais, permitem o melhor funcionamento do sistema informativo-documental arquivístico.

A mediação, como intervenção do profissional de informação para auxiliar na recuperação de informações e atender às necessidades dos usuários (Fadel et al., 2010), é fundamental para a Arquivologia, pois de fato engloba todas as atividades de ação sobre a documentação. Segundo Kurtz, a “atividade de referência não pode estar isolada do resto do programa arquivístico e deve estimular o desenvolvimento de programas que conduzam ao aumento do uso do material arquivístico” (Kurtz, 1990, p. 42). A mediação pode ser então analisada por um lado numa perspectiva intrínseca, como atividades desenvolvidas no trabalho de arquivamento sem contato direto com os usuários, mas que contribuem decisivamente para

um melhor acesso à informação. Neste sentido, toda ação de um profissional de arquivo é vista como uma intervenção para permitir e facilitar a pesquisa. Gestão de documentos, organização, descrição e conservação, todas as intervenções sobre informações e documentos podem ser compreendidas nesta perspectiva. Por outro lado, a mediação também pode ser extrínseca, no sentido da interação direta do profissional com o usuário para auxiliar no processo de localização de informações que atendam suas demandas (Fadel et al., 2010).

Com a crescente expansão e ubiquidade de documentos digitais e eletrônicos, associada à maior disponibilidade de acesso remoto *online*, o papel e a necessidade de profissionais de referência de informação têm sido questionados, dada a maior autonomia do usuário. Entretanto, a pesquisa arquivística tem suas próprias especificidades e dificuldades que precisam ser abordadas no processo de busca de informações: os índices e instrumentos de pesquisa dos arquivos nem sempre são de fácil compreensão e utilização para os usuários; uma grande parte do acervo arquivístico é constituída pelo passivo de documentos não tratados que podem conter informações muito valiosas, mas muitas vezes não são acessíveis; a descrição dos documentos arquivísticos tende a privilegiar a proveniência e a inter-relação dos documentos de uma mesma entidade produtora, o que exige que os usuários tenham algum entendimento dos princípios arquivísticos; os conjuntos documentais e os itens arquivísticos são muitas vezes incoerentes entre si; boa parte dos usuários não sabe como trabalhar com fontes primárias, tendo mais familiaridade com a busca em bibliotecas; a interação entre os profissionais de referência dos arquivos e os usuários apresentam intensa demanda por assistência; nem sempre há uma função de referência especializada em arquivos, sendo muitas vezes os mesmos profissionais que lidam com os documentos e atendem ao público; estes mesmos profissionais também são responsáveis pela criação e alimentação das ferramentas de referência analógicas ou digitais (Duff, 2016).

As ações de mediação e apropriação de informação e seus fluxos têm um elemento de conexão com a semiótica e a teoria da linguagem. A mediação e apropriação da informação não são fenômenos desprovidos de interação social, mas constituídos e consolidados pelo uso da linguagem e, portanto, dependem da tradução de sinais e são processos contínuos, em um fluxo eterno que vai desde a produção e tratamento de documentos, passando pelo acesso intermediado, até a produção do conhecimento a partir da informação localizada. (Fadel et al., 2010). Esta abordagem semiótica está de acordo com a postulação de Rendón Rojas (2017) sobre a necessidade de uma análise multifacetada da mediação para entendê-la plenamente, o

que exige uma abordagem interdisciplinar e transdisciplinar para construção de conhecimento no campo informativo documental. Assim, podemos dizer que o trabalho dos mediadores de informação pode estar enfrentando uma mudança de suporte, mas a função da mediação continua sendo cada vez mais necessária e deve ser enfatizada na formação profissional (Duarte, 2012). Com o constante desenvolvimento tecnológico e a inserção cada vez mais intensa de informações e documentos de arquivos no ambiente virtual, usuários que nunca visitaram arquivos físicos podem ter acesso a materiais de maneiras que atendam diferentes demandas por informações e provas. Entretanto, a promessa de acesso universal ao material de arquivo não será cumprida, a menos que os arquivistas estejam disponíveis para ajudar a mediar os usuários e o que eles buscam. Os serviços de referência de arquivos são essenciais para ajudar tanto os usuários no local quanto os usuários remotos em sua busca por documentos relacionados às informações de que necessitam. (Duff, 2016). Atualmente as agências cruzadas de tecnologia e atores humanos são inseparáveis e dinâmicas no contexto do atendimento a usuários. De fato, a intermediação é sustentada em um meta-processo com atores humanos e não humanos que se dá em um desenvolvimento comunicativo específico inserido em contextos de sistemas informativo-documentais. (Rabello; González De Gómez, 2017).

Considerando tudo isso, a mentalidade geral sobre a mediação de informações deve superar as limitações do foco nos sistemas de recuperação de informações e incorporar a interação dos agentes. A internet constitui um canal de comunicação desordenado, um modelo sociotécnico recente que propicia a um "público não planejado" o acesso à informação (Rabello, 2017, p. 105). Esse usuário não planejado impulsiona uma mudança de atitude dos profissionais da informação que não detém mais exclusividade na mediação de informações sob sua custódia.

A mediação é essencial para a promoção de uma melhor interação dos elementos humanos e não-humanos do sistema informativo-documental de arquivos. Sujeitos informacionais (usuários e profissionais), instituições (incluindo também sistemas de recuperação de informações), documentos e informações só podem interagir em pleno potencial através de um trabalho de informação minucioso, cujo objetivo principal deve ser sempre instigado pela perspectiva de intermediar as necessidades do usuário e técnicas específicas de busca em arquivos, levando em consideração o contexto sociocultural em que estas interações estão inscritas.

Os estudos de uso e usuários em arquivos se apresentam como meios adequados para avaliar a satisfação das necessidades de usuários, a usabilidade dos métodos de recuperação de

informações, os procedimentos profissionais de informação, as prioridades institucionais e a democratização do acesso à informação, todos eles englobados no contexto social. Compreender as aspirações do sujeito informacional e suas capacidades de busca, promovendo seu próprio potencial informacional através da inteligência arquivística, é essencial para a melhoria das práticas institucionais e para responder às expectativas de informação da sociedade. Os estudos de uso, entendidos como análises majoritariamente quantitativas de estatísticas de interação usuário-sistema e de formalização de demandas de consulta, e os estudos de usuários, voltados para investigações qualitativas da relação organização-usuário com foco no elemento humano, têm papel complementar na compreensão das ações de informação dos sujeitos informacionais no contexto dos sistemas informativo-documentais. A mediação e os estudos de usos e de usuários percorrem o mesmo caminho, e sua análise conjunta deve oferecer grandes oportunidades de avanços em ambas as áreas e para a interação dos agentes de informação no ambiente dos sistemas informativo-documentais arquivísticos.

Nesta subseção analisamos os conceitos de sujeito informacional, sistema informativo-documental e mediação da informação. Agora abordaremos suas aplicações no Arquivo Nacional (Brasil), observando o arcabouço institucional desse sistema informativo-documental, com especial ênfase para sua estrutura de mediação da informação e relação com os sujeitos informacionais.

#### **2.1.4 O Arquivo Nacional e sua relação com usos e usuários**

O ambiente de estudo desta pesquisa é o Arquivo Nacional (Brasil), uma instituição de mais de 185 anos, que acumula vasta quantidade de documentos de instituições do poder executivo, documentos judiciários e arquivos privados. É a principal instituição arquivística brasileira, e custodia documentação pública produzida no Brasil e em Portugal desde o século XVI, bem como documentos bibliográficos que remontam ao período medieval. O site institucional descreve assim o acervo:

São milhões de documentos textuais (que se fossem empilhados somariam 55 quilômetros), cerca de 1,91 milhão de fotografias e negativos, 200 álbuns fotográficos, 15 mil diapositivos, 4 mil caricaturas e charges, 6 mil cartazes e cartazetes, mil cartões postais, 1.200 desenhos, 200 gravuras e 21 mil ilustrações, 44.000 mapas e plantas arquitetônicas, filmes, registros sonoros e

uma coleção de livros que supera 112 mil títulos, sendo 8 mil raros. (Arquivo Nacional, s. d.)<sup>10</sup>

Entre os principais itens do acervo documental do Arquivo Nacional (Brasil), encontramos documentos textuais públicos dos poderes executivo, legislativo e judiciário, documentos extrajudiciais desde o período colonial até os dias de hoje, inclusive com documentos trazidos pela administração portuguesa com a vinda da família real em 1808. Incluem os temas mais variados, desde leis e exemplares das constituições brasileiras, estatutos de criação de instituições como o Banco do Brasil e a Academia de Belas Artes, autos de processos de julgamento de líderes da Conjuração Mineira e da Revolução Pernambucana, documentos sobre as revoltas do período regencial, registros de cartas de emancipação e de compra e venda de pessoas escravizadas, registros de marcas e patentes de invenções, registros de entrada e permanência de imigrantes, escrituras e demais registros extrajudiciais de ofícios de notas, de registro de imóveis e de registro de títulos e documentos do Rio de Janeiro, registros civis de nascimento, casamento e óbito da cidade do Rio de Janeiro, processos judiciais de diversas instâncias como o Supremo Tribunal Federal e o extinto Tribunal de Segurança Nacional, documentos dos órgãos de informação, contrainformação e censura do regime militar, e documentos mais recentes produzidos e acumulados pela Comissão Nacional da Verdade e pela Autoridade Pública Olímpica. Constam também do acervo documentos de conjuntos privados de pessoas, famílias e entidades, entre documentação de ex-presidentes, políticos, intelectuais de renome, como Luís Carlos Prestes e Santiago Dantas, famílias com influência política e econômica regional e nacional, e entidades relevantes com a Federação Brasileira para o Progresso Feminino e o Instituto de Pesquisas e Estudos Sociais. No acervo cartográfico encontramos mapas, plantas e cartas náuticas de diversas regiões do Brasil e do mundo, de órgãos públicos e colecionadores particulares, registrando campanhas militares brasileiras na região do Rio da Prata durante a Guerra da Tríplice Aliança (Guerra do Paraguai), colonização estrangeira no interior, transformações urbanas na cidade do Rio de Janeiro e obras de infraestrutura variadas por todo o país. Existem ainda documentos iconográficos e fotográficos raros desde o século XIX, bem como acervos da Agência Nacional, do antigo jornal carioca Correio da Manhã, da Família Ferrez, entre outros, que retratam as transformações da sociedade e das paisagens do Brasil e do mundo. Vasta documentação de imagens em

---

<sup>10</sup> Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/acervo>. Acesso em 10 jan. 2024.

movimento da Agência Nacional, filmes e programas de televisão censurados pela Divisão de Censura e Diversões Públicas, e material da Fundação Centro Brasileiro de TV Educativa e da antiga TV Tupi, e documentação sonora incluindo discursos presidenciais, jingles de campanhas políticas, e discos das antigas Rádio Jornal do Brasil, Casa Edison e Rádio Mayrink Veiga. No acervo bibliográfico, além de títulos técnicos em Arquivologia e Ciência da Informação, livros de acervos pessoais de fundos privados como Mário Lago e Maria Beatriz Nascimento e obras raras de Spix e Martius, Debret, Rugendas, a Enciclopédia de Diderot e D'Alembert, manuscritos com iluminuras medievais, publicações originais de viajantes europeus no Brasil colonial e muitos outros.

O Arquivo Nacional (Brasil) é uma instituição fundada em 1838 com a finalidade de guarda, preservação e acesso à documentação produzida pelo Estado brasileiro. Integrante da então Secretaria de Estado dos Negócios da Justiça no período imperial brasileiro, tinha por atribuição receber documentação dos órgãos ligados ao poder central do governo imperial. Com o advento da República, passou a integrar o Ministério da Justiça e Negócios Interiores, órgão antecessor do Ministério da Justiça, tendo então sob sua responsabilidade a documentação de toda Administração Pública Federal. Durante todo o século XX o Arquivo Nacional (Brasil) permaneceu no âmbito da justiça, tendo passado, a partir dos anos 2000, por uma série de deslocamentos dentro da estrutura da União. Entre os anos 2000 e 2010 o órgão esteve submetido diretamente à Casa Civil da Presidência da República. Essa vinculação ao topo da estrutura do governo federal foi saudada pela comunidade arquivística como um avanço para o órgão, que poderia então ter maior autoridade para ditar normas vinculantes para as demais estruturas da Administração Pública Federal. Nesse período foi criado o Sistema de Gestão de Arquivos (Siga) e foi concluída a reforma e revitalização do conjunto arquitetônico histórico da sede do órgão no Rio de Janeiro<sup>11</sup>. Em 2011, por alegadas questões de reestruturação da estrutura da Casa Civil da Presidência da República<sup>12</sup>, o Arquivo Nacional (Brasil) retornou para a estrutura do Ministério da Justiça, posteriormente Ministério da Justiça e Segurança Pública. Essa modificação na vinculação institucional do Arquivo Nacional (Brasil) gerou

---

<sup>11</sup> Disponível em: [https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/canais\\_atendimento/imprensa/copy\\_of\\_noticias/conheca-a-historia-do-predio-do-an-uma-joia-neoclassica-no-centro-do-rio-de-janeiro](https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/canais_atendimento/imprensa/copy_of_noticias/conheca-a-historia-do-predio-do-an-uma-joia-neoclassica-no-centro-do-rio-de-janeiro). Acesso em 10 jan. 2024.

<sup>12</sup> Conforme pode ser verificado em matéria da época no jornal Folha de São Paulo, disponível em: <https://m.folha.uol.com.br/poder/2011/01/859714-ministro-da-justica-afirma-que-mudanca-no-arquivo-nacional-nao-sera-retrocesso.shtml>. Acesso em 10 jan. 2024.

grande insatisfação no meio arquivístico, com temor de enfraquecimento da instituição, o que motivou um forte movimento nacional de questionamento da medida encabeçado por acadêmicos e organizações representativas da área, dando ensejo a debates e a um abaixo-assinado com alguma repercussão na imprensa na época<sup>13</sup>. A pressão da comunidade arquivística não foi suficiente para manter o Arquivo Nacional (Brasil) na Casa Civil, mas deu bastante visibilidade à instituição e à Arquivologia, o que instou o Ministério da Justiça a promover uma reunião com representantes do meio acadêmico, na qual foi acertada a realização da I Conferência Nacional de Arquivos (I CNARQ). Posteriormente, com as diversas reestruturações administrativas a partir de 2019, o órgão foi deslocado de sua precedente vinculação à pasta da justiça, sendo vinculado inicialmente ao Ministério da Economia até 2022, e, desde o início de 2023, o Arquivo Nacional (Brasil) passou a integrar, na qualidade de órgão específico singular, a estrutura do recém-criado Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos, nos termos dos Decretos nº 11435, de 1º de janeiro de 2023 e nº 11.437, de 27 de março de 2023.

Segundo consta no sítio institucional, no item Apresentação, o Arquivo Nacional (Brasil) tem a missão institucional de implementar e acompanhar a política nacional de arquivos, executando a gestão, recolhimento, tratamento técnico, preservação e divulgação do patrimônio documental sob sua custódia, de modo a garantir pleno acesso à informação, com os objetivos de “apoiar as decisões governamentais de caráter político-administrativo, o cidadão na defesa de seus direitos e de incentivar a produção de conhecimento científico e cultural”<sup>14</sup>.

No período da pesquisa realizada, o órgão apresentava uma estrutura formada por uma Diretoria-Geral, sob a qual estavam subordinadas Coordenações Gerais, cada uma formada por distintas Coordenações Técnicas. A figura 1, extraída do Relatório de Atividades e Gestão 2003-2010 do Arquivo Nacional (Brasil) (2010c), apresenta o organograma básico do órgão no período de nossa pesquisa<sup>15</sup>:

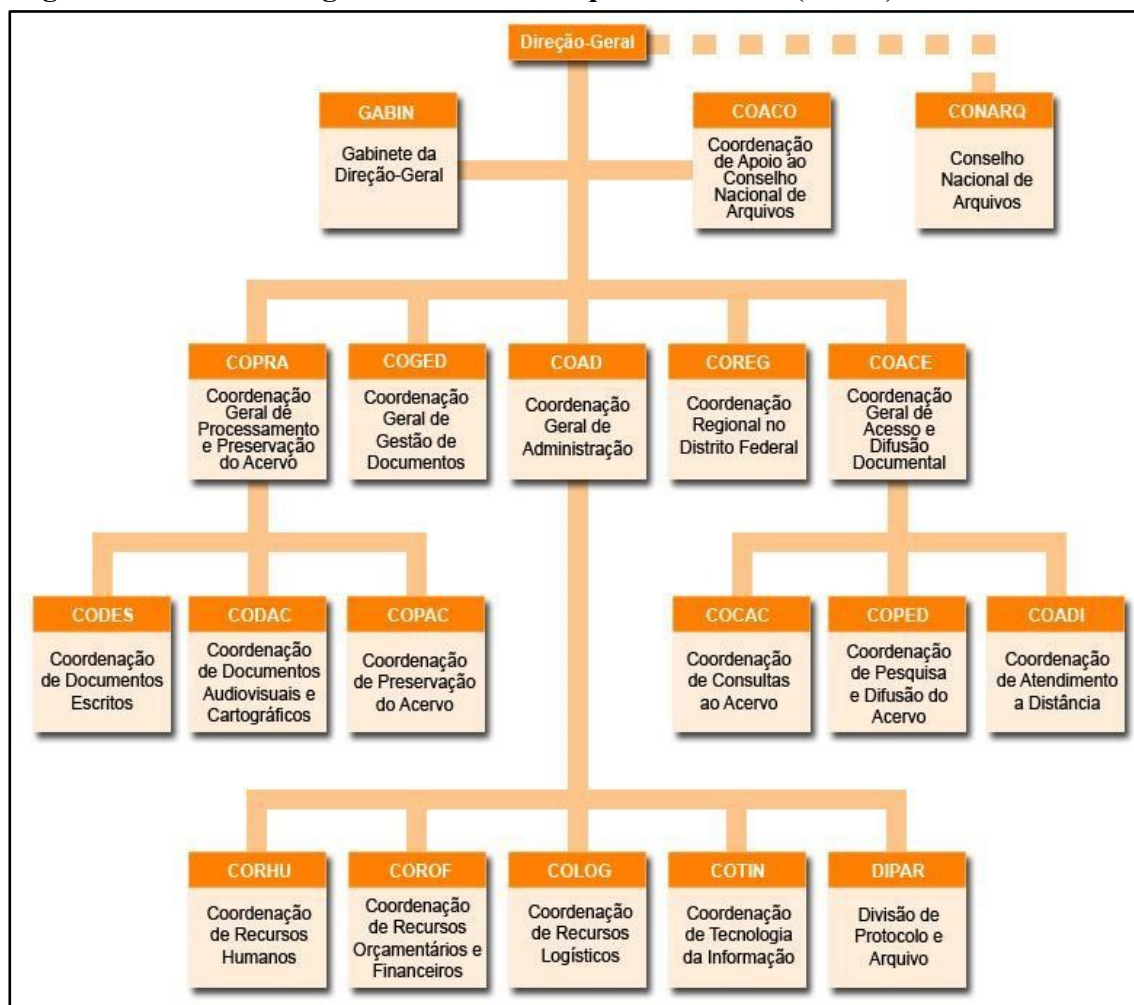
---

<sup>13</sup> O texto do abaixo-assinado pode ser visto em <https://peticaopublica.com.br/pview.aspx?pi=anccivil>. Acesso em 10 jan. 2024. Para repercussão na imprensa, ver matéria disponível em: <https://www.viomundo.com.br/voce-escreve/arquivistas-protestam-contra-decisao-de-palocci.html?fbclid=IwAR117BhhKQGhSAhSdVALSkUmr3nXWfY6KYAxRudVvajS9lk4zYJA9jLXy10>. Acesso em 10 jan. 2024.

<sup>14</sup> Informação institucional obtida em <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/apresentacao-2>. Acesso em 20 ago. 2023.

<sup>15</sup> A partir de 2019 o organograma da instituição passou por uma série de modificações estruturais e administrativas que não serão objeto de análise nesta tese.

**Figura 1: Estrutura organizacional do Arquivo Nacional (Brasil) entre 2002 e 2018**



Fonte: Arquivo Nacional – Relatório de Atividades e Gestão 2003-2010.

As Coordenações Gerais que efetivamente lidam com demandas do usuário externo na sede são a Coordenação de Acesso e Difusão do Acervo (Coace) e a Coordenação de Processamento Técnico e Preservação do Acervo (Copra). A primeira é responsável pelas áreas de atendimento da sede. A segunda é responsável pelas áreas de guarda, processamento e organização do acervo, e se subdivide em três coordenações: a Coordenação de Documentos Escritos (Codes), a Coordenação de Documentos Audiovisuais e Cartográficos (Codac) e a Coordenação de Preservação do Acervo (Copac). A Codes responde pela maior parte do acervo do Arquivo Nacional (Brasil), dividindo-se em três supervisões: Documentos do Executivo, Documentos do Judiciário e Extrajudiciais e Documentos Privados. A Codac responde por documentos em distintos suportes e formatos, e também está dividida em quatro áreas: Documentos Filmográficos, Documentos Sonoros, Documentos Iconográficos e Documentos Cartográficos. As duas primeiras têm setores específicos para a reprodução dos documentos

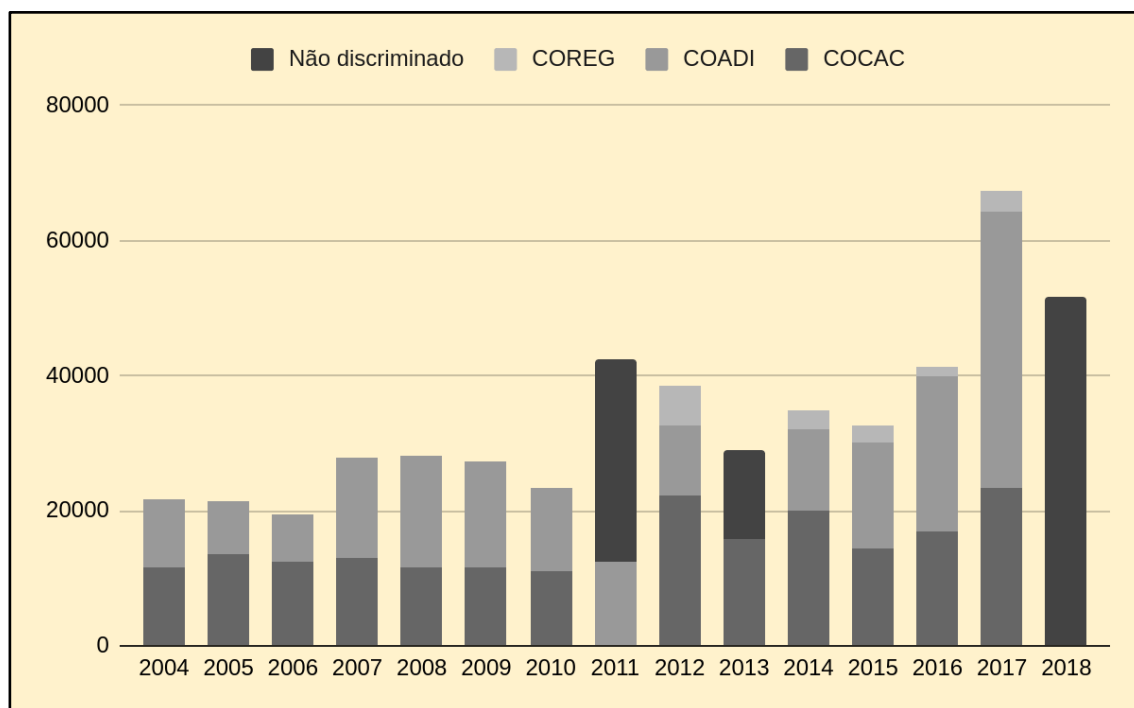
sob sua guarda. À Copac competem as funções de conservação e preservação de documentos de distintos suportes, bem como a reprodução de documentos escritos, iconográficos e cartográficos para o atendimento aos usuários.

Dentro dessa estrutura, a Coordenação Geral mais relevante para este trabalho é a Coace, por ser a responsável pelas áreas de atendimento aos usuários. As áreas da estrutura da Copra também têm um papel importante para a reprodução de documentos, emissão de certidões e outros serviços ao usuário, sempre intermediados pelos setores de atendimento. Sob a estrutura da Coace havia anteriormente duas Coordenações de atendimento ao público, a Cocac (Coordenação de Consultas ao acervo) e a Coadi (Coordenação de Atendimento a Distância). Em março de 2016, as duas Coordenações foram fundidas e a Equipe de Atendimento a Distância passou a ser uma Supervisão integrada à Cocac. A Cocac e a Coadi, posteriormente apenas a Cocac após a fusão das duas coordenações, são as áreas da sede do Arquivo Nacional (Brasil) responsáveis pelo contato com o público usuário, pelos atendimentos e orientações para a localização de documentos que atendam suas demandas de pesquisa, e também pela intermediação com as demais áreas técnicas do Arquivo Nacional (Brasil) para a oferta dos diversos serviços técnicos solicitados por usuários, como reprodução de documentos, transcrições paleográficas, emissão de certidões, entre outros. Em 2017 foi criado no âmbito da Cocac o Núcleo de Estudos do Usuário (Neu), responsável, entre outras coisas, por “coletar dados e realizar análises sobre o uso e os usuários dos acervos custodiados pelo Arquivo Nacional (Brasil) e sugerir ações à Coordenação de Consultas ao Acervo com a finalidade de melhorar a qualidade do atendimento do usuário no Arquivo Nacional” (Arquivo Nacional, 2019b, n. p.). Nossa pesquisa está centrada na atuação dessas unidades, nos dados produzidos por elas nas atribuições de controle de atendimento e nos relatórios produzidos pelo Neu a partir das pesquisas realizadas com os usuários. Trataremos pormenorizadamente desses temas na seção 3, na qual examinaremos o campo empírico e os procedimentos adotados na organização e tratamento dos dados analisados, e na seção 4, em que faremos a análise dos dados coletados para posterior debate dos resultados na seção 5 destinada às conclusões.

O serviço de referência e atendimento ao público é também realizado na Coordenação Regional no Distrito Federal (Coreg), que guarda um rico acervo para pesquisas sobre documentos do regime de exceção de 1964-1985, além de documentos sobre registro de

estrangeiros no país nos estados das regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste<sup>16</sup>. Porém sempre houve uma dificuldade na integração e padronização de dados entre as três unidades, em especial com a relativa autonomia sempre vivenciada pela Coreg em Brasília. O Gráfico 1 apresenta a distribuição dos 507168 atendimentos realizados pelas unidades de atendimento Cocac, Coadi e Coreg entre os anos de 2004 e 2018, a partir de dados de relatórios de gestão e de atividades; memorandos, base de dados de controle de atendimento e arquivos de trabalho da Coadi; e base de dados de controle de atendimento da Cocac. No Gráfico 1, as barras representam o total de atendimentos no ano, e as cores representam a parcela de atendimento de cada uma das três unidades. As barras representando cada ano mostram o somatório de atendimentos das unidades do Arquivo Nacional (Brasil). As partes das barras de coloração mais escura representam as parcelas de atendimentos não discriminados nos relatórios quanto à coordenação de origem.

**Gráfico 1: Atendimentos a usuários do Arquivo Nacional (Brasil) por ano entre 2004 e 2018**



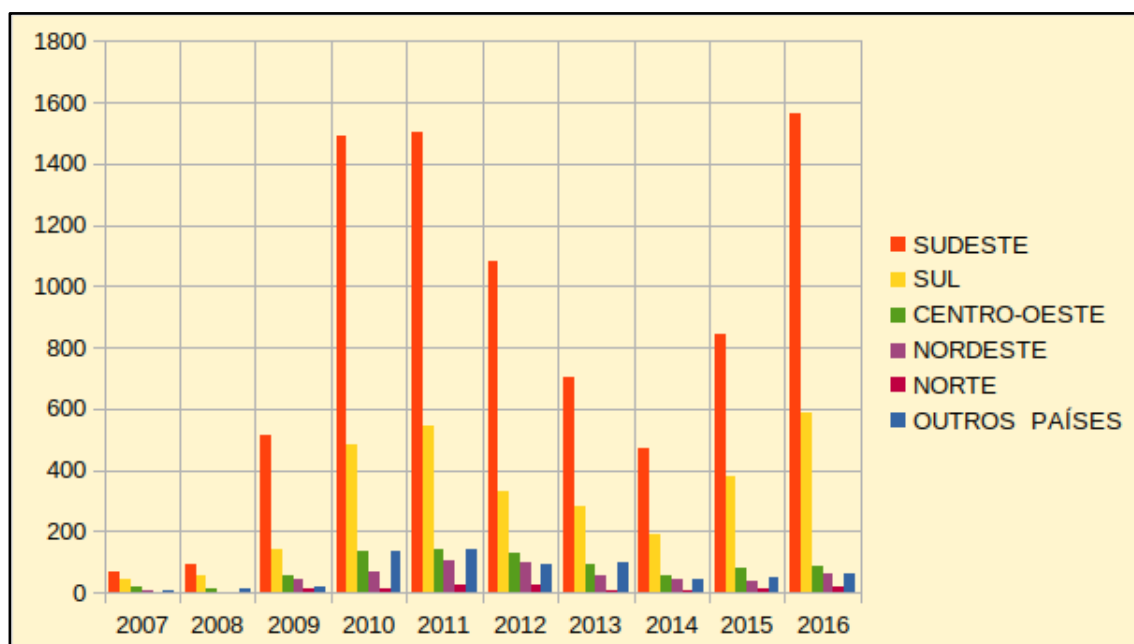
Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Arquivo Nacional (Brasil).

<sup>16</sup> A rigor, à Coreg compete a guarda da documentação produzida pela Administração Pública Federal após a mudança da capital, com a fundação de Brasília e do novo Distrito Federal. Nesse sentido, uma quantidade expressiva de fundos documentais tem seus itens distribuídos parte na sede do Rio de Janeiro, parte na Coordenação Regional em Brasília. Essa divisão cronológica da data da mudança da capital (1960) não é tão rígida, e existem na sede do Rio de Janeiro muitos documentos posteriores a essa data, bem como existem na Coreg documentos anteriores.

Ressaltamos as limitações e dificuldades enfrentadas pela própria instituição em unificar e apresentar os dados totais de atendimento. Não foi possível localizar nos relatórios nenhuma definição precisa da metodologia para registrar os atendimentos, que demonstra variação ao longo do tempo. Cada unidade do Arquivo Nacional (Brasil) tinha seus próprios critérios de contagem de atendimentos e ações de mediação. Nos relatórios mais antigos, o registro de atendimentos englobava apenas as coordenações da sede. Somente a partir de 2011 os relatórios passaram a incluir dados obtidos junto à Coreg, e mesmo assim não havia uma padronização nas metodologias de contagem. Nos anos de 2011, 2013 e 2018 (Brasil, 2015c; 2019a), os relatórios do Arquivo Nacional (Brasil) apresentaram apenas números consolidados de atendimento para as três unidades. Em 2011 e 2013 foi possível recuperar apenas números específicos respectivamente da Coadi e da Cocac em bases de dados de controle e memorandos internos, enquanto nos relatórios gerais havia a informação do total geral não discriminado. No ano de 2018 temos apenas o total geral, sem ter sido possível localizar a informação de cada uma das coordenações. Por conta dessas questões, escolhemos focar nossa análise principalmente nas unidades de atendimento da sede (Cocac e Coadi) e apenas tangencialmente lidar com os dados e informações disponíveis da Coreg. A contagem de acessos ao site da instituição também foi excluída da pesquisa pela dificuldade padrões estáveis de controle estatístico, de modo a permitir a comparação por variáveis tangíveis em séries temporais consolidadas. A metodologia de registro de usos variou bastante ao longo dos anos, ora considerando apenas os acessos ao site principal, ora somando os acessos aos diversos sites de pesquisa e difusão mantidos pelo portal do Arquivo Nacional (Brasil). Pela impossibilidade de estabelecer uma métrica confiável, decidimos excluir dados de acesso aos sites e bases de dados de pesquisa.

Não foi possível levantar dados referentes ao local de procedência dos usuários presenciais do Arquivo Nacional (Brasil). No período anterior à implantação do Sian, os dados do cadastro da Sala de Consultas da sede do Arquivo Nacional (Brasil) eram controlados por meio de um recurso informático proprietário, cuja licença expirou em meados da década de 2010. Os únicos dados disponíveis são dos atendimentos remotos da Coadi, realizados no contato por e-mail com usuários. Essas informações foram consolidadas e organizadas no Gráfico 2, em que podemos ver os atendimentos da Coadi identificados por procedência dos usuários.

**Gráfico 2: Atendimentos à distância do Arquivo Nacional (Brasil) por procedência de usuários entre 2007 e 2016**



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Arquivo Nacional (Brasil).

No Gráfico 2 é possível observar a ampla maioria de atendimentos para a região Sudeste (61,74% do total do período), seguida pela região Sul com 22,57%, Centro-Oeste com 6,03%, Nordeste com 1,05% e Norte com 0,24%. Usuários de outros países, estrangeiros ou brasileiros com residência no exterior, responderam por 4,96% das solicitações do período, superando as regiões Norte e Nordeste. Entre os estados brasileiros, São Paulo, Rio de Janeiro, Paraná, Rio Grande do Sul, Minas Gerais, Santa Catarina e Distrito Federal são os principais, correspondendo a mais de 86,5% do total. No período 2007-2016, usuários de todas as 27 Unidades da Federação brasileiras realizaram algum tipo de contato com a Coadi, sendo Roraima o estado com menor número de solicitações de pesquisa, com apenas duas.

A Sala de Consultas do Arquivo Nacional (Brasil) recebe também muitos usuários de outros estados e países. A maioria dos documentos textuais não se encontra digitalizada e o acesso a originais é muitas vezes necessário para a pesquisa acadêmica. Porém o deslocamento para pesquisa no Rio de Janeiro estabelece um obstáculo no acesso à informação do Arquivo Nacional (Brasil) a potenciais usuários de outras partes do Brasil e do mundo. A Coadi, com seu contato com usuários via internet, buscou garantir a ampla disseminação do serviço de atendimento a usuários das mais diversas regiões.

A atividade de mediação realizada pelo Arquivo Nacional (Brasil) em sua sede tem essas duas vertentes. Na consulta presencial, o usuário é recebido pelo profissional de referência, que

procura compreender seu interesse de pesquisa e avalia se é possível localizar as informações desejadas no acervo da instituição. Caso não seja possível o atendimento, o profissional presta orientações ao usuário sobre a melhor maneira de suprir sua demanda, seja encaminhando-o a outra instituição ou fornecendo outras informações. Em caso positivo, o profissional cadastra o usuário e orienta sobre os métodos e instrumentos de pesquisa disponíveis, de modo a permitir que o usuário faça sua própria pesquisa, seja nos instrumentos de pesquisa em papel, no Sian ou nas demais bases de dados de consulta ao acervo. Após a localização dos documentos desejados, o atendente guia o usuário no modo de preenchimento de Requisições de Documento (REQDOC) para consulta a originais. Em casos específicos em que a pesquisa direta aos originais não é franqueada ao usuário, o profissional de referência abre uma Requisição de Serviço (RS) para que a pesquisa seja realizada internamente por outros servidores do Arquivo Nacional (Brasil) em nome do usuário. O formulário de REQDOC aparece no anexo A, e os anexos B e C referem-se ao formulário padrão de RS.

Já na consulta à distância todo o contato é feito remotamente. No período desta pesquisa, as orientações eram fornecidas por via telefônica, por e-mail ou correspondência. Atualmente o contato com usuários é feito por meio do Módulo de Atendimento a Distância<sup>17</sup>. Caso haja a possibilidade de recuperar a informação desejada, os usuários são instados a formalizar suas solicitações por escrito (*e-mail* ou correspondência), fornecendo os dados necessários para a localização das informações, que variam conforme o tipo de pesquisa. Os técnicos da Coadi então procedem ao levantamento de documentos sob as diretrizes fornecidas pelos usuários. Devido ao pequeno número de servidores disponíveis para a função, a Coadi não assume o ônus de realizar pesquisas históricas extensas, realizando apenas levantamento de documentos e informações segundo as indicações de usuários. Muitas vezes, não é possível localizar a informação com os dados fornecidos, quando usuários são informados da necessidade de comparecer ao Arquivo Nacional (Brasil) ou enviar representante para realizar pesquisa adicional. A nosso ver, isso explica a baixa incidência de pesquisas acadêmicas na Coadi. Segundo as bases de controle de atendimento da Coadi, no período 2006-2018, apenas 26,31% das demandas de pesquisa recebida eram referentes a pesquisas acadêmicas, enquanto 73,23%

---

<sup>17</sup> No final de 2018 foi implementado o Módulo de Atendimento a Distância, que alterou significativamente a dinâmica de trabalho de atendimento remoto no Arquivo Nacional (Brasil). As solicitações de pesquisa passaram a ser inseridas diretamente por usuários no Módulo, e não mais por contato de e-mail, centralizando e organizando as informações referentes a cada solicitação. Como veremos nos procedimentos metodológicos, foi feita a opção por não abordar dados do Módulo de Atendimento a Distância.

das demandas eram relacionadas a documentação de estrangeiros: documentos relativos a naturalização, prontuários de registro de estrangeiros e documentos de entrada de estrangeiros – listas de desembarque e documentos de entrada e permanência de estrangeiros no século XIX. Completando esses dados, 0,46% dos pedidos eram referentes a outras categorias, tais como: prontuários de ex-alunos da Fundação Centro Brasileiro para Infância e Adolescência – FCBIA, documentos para processo de reforma de policiais militares do antigo Distrito Federal, documentos da ditadura militar de 1964-1985, documentos de ofícios de notas, registro civil e processos judiciais. Mais detalhes serão apresentados na seção 4.

Após essa descrição do elemento institucional do sistema informativo-documental do Arquivo Nacional (Brasil), trataremos da relação dos sujeitos informacionais com a instituição, e das principais características dos sujeitos informacionais que recorrem ao Arquivo Nacional (Brasil) como usuários da informação sob sua custódia.

### **2.1.5 Usos do Arquivo Nacional: a invenção de perfis de usuários a partir de seus rastros**

Fundamentalmente, segundo os parâmetros consolidados na Arquivologia, os usuários da informação em arquivos recorrem à documentação custodiada para suprir suas demandas de informação em relação: à atuação, eficácia e eficiência da ação estatal; à comprovação e garantia do exercício de direitos; e à produção de conhecimento científico e cultural. Essas finalidades estão refletidas na missão institucional do Arquivo Nacional (Brasil), de “apoiar as decisões governamentais de caráter político-administrativo, o cidadão na defesa de seus direitos e incentivar a produção de conhecimento científico e cultural”<sup>18</sup>.

Como um arquivo de guarda permanente, o Arquivo Nacional (Brasil) tem em seu acervo documentos que já passaram de sua fase corrente ou intermediária e foram destinados à guarda permanente, de modo a integrar o patrimônio documental do país. Assim, a maior parte das demandas de informação incide sobre a garantia de direitos a cidadãos, e à produção de conhecimento e cultura, com forte apelo à memória histórica. Ações de apoio à atividade dos demais órgãos do Estado brasileiro normalmente são tratadas em relação direta do com outras instituições, sem passar necessariamente pelos trâmites de atendimento ao público geral, sendo executadas por técnicos do Arquivo Nacional (Brasil). Apesar de essenciais para o

---

<sup>18</sup> Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/apresentacao-2>. Acesso em 10 jan. 2024.

funcionamento do Estado brasileiro e para a instrução de processos judiciais em que a União é parte, são minoritárias em relação à atuação do Arquivo Nacional (Brasil) junto à sociedade civil. O próprio órgão reconhece tacitamente essa realidade, ao listar em seu site, na seção Acervos mais consultados, as rubricas Estrangeiros, Ofícios de Notas, Regime Militar, Correio da Manhã, Processos Judiciais e Registros Cíveis da cidade do Rio de Janeiro<sup>19</sup>.

O acervo documental do Arquivo Nacional (Brasil) tem em sua composição documentos de distintas naturezas e suportes. Associando as premissas da missão institucional do órgão e a dinâmica de seu acervo, compreendemos que os sujeitos informacionais que recorrem à instituição buscam suprir demandas informacionais de diferentes espécies. Porém, as ações de informação dos usuários para buscar atender suas demandas encontram muitas vezes limitações em face de desconhecimento do potencial informativo da instituição, das dimensões continentais do país e das dificuldades técnicas, políticas e burocráticas que se interpõem ao pleno acesso à informação.

Faremos agora uma exposição inicial das principais características das pessoas que utilizaram documentos e serviços do Arquivo Nacional (Brasil) a partir de dados das diversas fontes de pesquisa analisadas. Esses dados serão mais profundamente examinados na seção 4.

Como vimos, pessoas usuárias do Arquivo Nacional (Brasil) são majoritariamente cidadãos do Sudeste e Sul do Brasil, com especial presença de moradores do Rio de Janeiro pela localização da sede nesta cidade. Pessoas de outros estados brasileiros e de outros países também frequentam o Arquivo Nacional (Brasil), porém em menor número e quase sempre com agendas apertadas por conta de necessidades de viagem e estadia no Rio de Janeiro. O acesso a documentos originais no Arquivo Nacional (Brasil) só se dá por agendamento prévio, em geral com 5 dias de antecedência, com um limite de 5 documentos por dia por pessoa. As informações sobre o agendamento e limites de diários não são muito bem divulgados no site institucional, e os procedimentos de agendamento por *e-mail*, apesar de existentes, são confusos e pouco funcionais, exigindo conhecimento prévio de quem utiliza o acervo sobre as normas de consulta e intenso acompanhamento dos servidores do atendimento presencial. Isso causa desgaste na relação com pessoas de fora do Rio de Janeiro, deslocamentos desnecessários e frustração em suas rotinas de pesquisa. O serviço de atendimento à distância auxilia nesse processo, mas como muitas vezes os indivíduos usuários têm necessidade de consultas a documentos não

---

<sup>19</sup> Disponível em: [https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/servicos/acervos/copy\\_of\\_acervos-mais-consultados](https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/servicos/acervos/copy_of_acervos-mais-consultados). Acesso em 10 jan. 2024.

digitalizados, esse serviço acaba acarretando altos custos de reprodução da documentação que inviabilizam a consulta remota de caráter acadêmico.

Segundo a Pesquisa de Qualidade no Atendimento (PQA) do Núcleo de Estudos do Usuário (Neu), a ampla maioria das pessoas que recorrem ao Arquivo Nacional (Brasil) não tem experiência prévia com a instituição. Entre os que responderam ao questionário da pesquisa entre abril e dezembro de 2018, cerca de 81% no atendimento presencial no Rio de Janeiro e 73% no atendimento à distância recorriam ao Arquivo Nacional (Brasil) pela primeira vez. Em média cerca de 80% dos usuários tem ensino superior completo ou pós-graduação, como mostra a Tabela 2:

**Tabela 2: Usuários da sede do Arquivo Nacional (Brasil) por escolaridade de abril a dezembro de 2018**

ESCOLARIDADE	Cocac	Coadi
Pós-Graduação	32.2%	40.9%
Superior	46.7%	41.2%
Médio	16.8%	16.4%
Fundamental	2.8%	0.5%
NS/NR	1.5%	0.3%

**Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Núcleo de Estudos do Usuário do Arquivo Nacional (Brasil).**

Quanto à frequência de uso da documentação, apresentaremos tabelas mostrando o comparecimento anual de pessoas usuárias para consulta a documentos ou solicitação de serviços. Cabe ressaltar que decidimos analisar a frequência de usuários tomada anualmente e não por cada visita ao Arquivo Nacional (Brasil), uma vez que em geral era necessário comparecer algumas vezes ao órgão para conseguir recuperar a informação desejada. Para a consulta a documentos originais em geral é necessário ir ao Arquivo Nacional (Brasil) para fazer levantamento da documentação desejada nos instrumentos de pesquisa disponíveis na Sala de Consultas, uma vez que a maior parte das informações necessárias para a localização da documentação ainda não se encontra implantada no Sian. Mesmo que a pessoa já saiba as notações e referências completas para a consulta, é preciso fazer agendamento da documentação. A consulta a documentos originais não se dá no mesmo dia, sendo em geral exigido agendamento prévio de 5 dias úteis, utilizados para a implantação da requisição no sistema, localização do documento no depósito, avaliação pela equipe de conservação das condições de acesso à documentação, higienização da mesma e transporte para a Sala de

Consultas<sup>20</sup>. Para a solicitação de serviços, também é preciso, em geral, ir ao Arquivo Nacional (Brasil) mais de uma vez. Com serviços realizados sobre documentos originais, é necessário agendar a consulta, e após a verificação do documento, o serviço é solicitado. Passado o prazo de execução do serviço, o usuário retorna para entregar o comprovante de pagamento e buscar o resultado. Serviços realizados sobre documentação em meio digital podem dispensar essa última etapa de busca do serviço, caso o interessado deseje apenas uma reprodução digital da documentação, que pode ser enviado por meio eletrônico. Esses procedimentos geram bastante desgaste na relação com as pessoas usuárias, que em geral não conseguem consultar os documentos no mesmo dia, ou tem que retornar para receber as reproduções solicitadas. Assim, uma vez que o mais comum é pelo menos duas vezes ao Arquivo Nacional (Brasil), optamos por examinar a frequência tomando em conjunto todos os comparecimentos de um mesmo indivíduo por cada um dos anos do período 2014-2018.

Apresentaremos os dados de frequência anual de pessoas usuárias nas tabelas 3 e 4. Os números apresentados referem-se apenas a usuários externos, indivíduos que buscaram acesso a informações no Arquivo Nacional (Brasil). Os dados de frequência não consideram usuários internos, servidores da instituição que fazem consulta a documentos originais e solicitam serviços, seja como representantes de usuários externos, seja no desenvolvimento de suas funções de trabalho. Veremos mais sobre as requisições de usuários internos na subseção 3.2.

Os totais anuais expostos superam o total de usuários externos que recorreram ao Arquivo Nacional (Brasil) no período 2014-2018, uma vez que algumas pessoas frequentaram a Sala de Consultas em mais de um dos anos analisados. O total no período mostra a quantidade total de indivíduos que foram ao Arquivo Nacional (Brasil) em 1, 2, 3, 4 ou 5 anos, e não a soma das colunas da tabela, para evitar a duplicidade na contagem. Entre 2014 e 2018, 6002 usuários externos solicitaram consulta a documentos originais, e 9606 solicitaram a execução de serviços diversos ao Arquivo Nacional (Brasil). Abordaremos na subseção 3.1.2 essa diferença entre pessoas que solicitam acesso a documentos e que solicitam serviços, bem como a correlação entre os dois grupos. A Tabela 3, apresentada a seguir, mostra as informações de distribuição por frequência anual dos usuários externos que fizeram requisições de documento entre 2014 e 2018:

---

<sup>20</sup> O setor de atendimento presencial vem tentando nos últimos, sem muito sucesso, instituir a prática do agendamento por email. Dificuldades na comunicação com usuários e nos procedimentos fazem dessa modalidade uma questão complicada, e em geral pouco funcional. A maior parte dos usuários que desejam consultar documentos originais em geral precisam ir ao Arquivo Nacional (Brasil) para realizar o agendamento.

**Tabela 3: Frequência anual de usuários externos com Requisições de Documento (REQDOC) no Arquivo Nacional (Brasil) entre 2014 e 2018**

Frequência	2014	2015	2016	2017	2018	Total no período
1	976	1281	754	1195	1071	5277
2	171	252	210	228	175	518
3	65	86	90	91	64	132
4	50	54	48	49	39	60
5	15	15	15	15	15	15
TOTAL	1277	1688	1177	1578	1364	6002

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

A partir dos dados de uso de documentos originais representadas por Requisições de Documento (REQDOC), destacamos que quase 88% das pessoas fizeram consultas em apenas um dos anos do período, e pouco mais de 12% são usuários mais frequentes que retornam várias vezes à instituição para pesquisas continuadas. A maioria vai ao Arquivo Nacional (Brasil) poucas vezes para obter documentos específicos, visando suprir necessidades informacionais pontuais, em geral para garantia de direitos ou instrução de processo judicial. Boa parte dos indivíduos usuários do Arquivo Nacional (Brasil) entre 2014 e 2018 tem pouca experiência com pesquisa e não utiliza arquivos como fonte de informação cotidiana, o que também gera conflito em relação às normas, práticas e prazos em vigor na instituição. Na Tabela 4 analisamos também a frequência de pessoas que solicitaram serviços ao órgão, demonstrando a quantidade em cada faixa de frequência e os totais anuais.

**Tabela 4: Frequência anual de usuários externos com Requisições de Serviço (RS) no Arquivo Nacional (Brasil) entre 2014 e 2018**

Frequência	2014	2015	2016	2017	2018	Total no período
1	1000	1340	1289	2572	2653	8854
2	130	221	263	371	263	624
3	32	45	64	64	44	83
4	22	28	28	26	20	31
5	14	14	14	14	14	14
TOTAL	1198	1650	1660	3049	2996	9606

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

Ao analisarmos a frequência de pessoas solicitantes de serviços, vemos um padrão de frequência muito semelhante, mas ainda mais concentrado na faixa dos que recorrem à instituição apenas em poucas oportunidades num mesmo ano. Pouco mais de 92% compareceram à instituição em apenas um dos anos do período, e quase 8% foram requisitar serviços em mais de um dos anos analisados. Podemos perceber que a ampla maioria dos indivíduos usuários do Arquivo Nacional (Brasil) realiza acessos pontuais, e dificilmente retornam ao arquivo. Ao que indicam esses dados, a instituição não é compreendida como um espaço de fruição do patrimônio documental, mas como um local para a realização de uma ação informacional específica, determinada e delimitada.

O Arquivo Nacional (Brasil) atende pessoas de diversas ocupações e formações profissionais. Entre as áreas mais citadas como resposta ao questionário da PQA, os indivíduos que recorreram ao atendimento presencial no Rio de Janeiro tinham principalmente formação em Direito, História e Administração. Quanto a utilizadores do serviço de atendimento à distância, as formações mais citadas foram Direito, Engenharia, Administração, Comunicação e História. Para além de mostrar um leque variado de formações entre o público usuário, isso mostra que os historiadores não são majoritários entre os usuários da instituição e destaca que a pesquisa não profissional é muito acentuada. A área de Direito ser a mais comumente citada entre utilizadores presenciais e remotos dá indícios de um alto nível de pesquisa por procuração sendo realizada no cotidiano do Arquivo Nacional (Brasil). A Comunicação como uma formação relevante evidencia ainda o constante recurso de jornalistas, editores, produtores audiovisuais e demais indivíduos usuários de perfil não acadêmico que utilizam a documentação do Arquivo Nacional (Brasil) para finalidades culturais de cunho histórico.

Ainda no âmbito da caracterização de usuários a partir das respostas ao questionário da PQA consolidadas pelo Neu, apesar de uma série de dificuldades na relação institucional com o público usuário, a avaliação geral da população que utiliza os serviços do Arquivo Nacional (Brasil) é bastante positiva. Em geral, as pessoas têm boa avaliação dos serviços prestados pelos setores de atendimento, apesar das muitas dificuldades na recuperação da informação e nos trâmites de consulta. As congratulações aos profissionais responsáveis pelo atendimento são frequentes, e as críticas dizem mais respeito a questões técnicas e estruturais da instituição como um todo do que a problemas específicos dos serviços de referência e atenção ao usuário. A Tabela 5 traz a média de avaliações da comunidade usuária entre abril e dezembro de 2018, quando mais de 80% em todas as unidades avaliaram seus atendimentos como Ótimo e Bom.

**Tabela 5: Média das avaliações mensais de qualidade nos serviços de atendimento do Arquivo Nacional (Brasil) de abril a dezembro de 2018**

Avaliação	Cocac	Coadi	Coreg
Ótimo	75.6	54.8	95.9
Bom	16.9	26.6	1.9
Regular	2.7	8.9	-
Ruim	1	6.2	-
NS/NR	3.8	3.5	2.2

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Núcleo de Estudos do Usuário do Arquivo Nacional (Brasil).

Entre os comentários feitos na parte do questionário aberta a sugestões, críticas e elogios, a maior parte das contribuições são no sentido de enaltecer a qualidade dos serviços de atendimento. Os elogios representam em geral parcela superior a dois terços do total de comentários feitos nos questionários. Entre os respondentes da Cocac, as principais críticas foram em relação ao tempo de espera na fila para atendimento, a pesquisa no Sian, questões estruturais e de recursos, como condições físicas da Sala de Consultas, do equipamento disponível para pesquisa e equipe reduzida, o longo prazo para execução de serviço e a pequena quantidade de documentos digitalizados. Para os respondentes da Coadi, os principais comentários foram em relação à dificuldade de pesquisas no Sian, à demora no tempo de resposta e atendimento por meio eletrônico, à pequena quantidade de documentos digitais disponíveis e a problemas técnicos e de comunicação nos procedimentos de atendimento. Na Coreg, apesar de muito poucas sugestões e críticas, os respondentes do questionário também salientaram as dificuldades no uso do Sian como meio de pesquisa e questões estruturais. O setor de atendimento, contato da instituição com o público, tende a servir como filtro de críticas mais gerais à instituição como um todo, apesar do atendimento em si ser historicamente bem avaliado. Questões estruturais, orçamentárias e de pessoal são motivo de algumas críticas, desagrado e reflexão, tendo em vista o volume de documentação não tratada e as dificuldades de acesso. Contudo, o Sian é o principal foco das críticas, e é notória a insatisfação de com o sistema, que, ao mesmo tempo que vem se consolidando como o principal meio de organização e recuperação da informação sob custódia do órgão, é também um sistema de manuseio difícil, que exige bastante intimidade e prévio conhecimento da lógica arquivística que condiciona a organização intelectual do acervo. Isso mostra a distância que se interpõem entre o Arquivo Nacional (Brasil) e uma noção dialética de usuário, ou seja, não de uma compreensão trivial do

usuário como elemento em interação com o sistema, mas como agente de construção de um sistema aberto e em constante reconfiguração.

Como veremos na subseção 3.2.2, entre os 20 conjuntos documentais mais consultados, 10 são referentes a registros civis de nascimento, casamento e óbito, 3 são referentes a registro de identificação de estrangeiros, um deles o fundo arquivístico mais consultado do Arquivo Nacional (Brasil) no período 2014-2018, e um referente a processos de naturalização. Nesse sentido, em termos estatísticos de uso da documentação, é notório o peso significativo da pesquisa de caráter genealógico sobre o total de acessos à informação de pessoas usuárias. Mesmo assim, esse vasto público usuário recebe atenção apenas marginal da instituição. Reiteradas vezes o Arquivo Nacional (Brasil) faz escolhas de procedimentos técnico-arquivísticos que atendem mais às necessidades institucionais de preservação do acervo que às necessidades de recuperação de informação de pessoas usuárias. A digitalização, divulgada como solução de problemas dos usuários, não garante por si só a recuperação de informações dos documentos digitalizados. Mesmo tendo em conta a função essencial de preservação de documentos para as gerações futuras, inerente às instituições arquivísticas, é fundamental não deixar de lado o papel social dessas mesmas instituições e a promoção do exercício da cidadania pelo pleno acesso à informação que atenda às demandas expressas por pessoas usuárias.

Considerando a documentação de fundos associados à pesquisa de finalidade genealógica como exemplo, temos três amostras de práticas de um passado recente que poderiam ter sido mais bem-sucedidas na atenção às demandas da comunidade usuária. Primeiramente, o caso das relações de passageiros em vapores. O Arquivo Nacional (Brasil) tem em seu acervo listas de desembarque de imigrantes estrangeiros no Porto do Rio de Janeiro de 1875 a 1964, nas diferentes Hospedarias de Imigrantes da antiga Inspetoria Geral de Terras e Colonização de 1877 a 1932 e no Porto de Santos de 1891 a 1982, além de outros portos de menor volume de passageiros do país. Esses três grandes fundos arquivísticos, que abarcam o principal contingente de entrada de imigrantes no auge da imigração estrangeira no Brasil, tiveram por muitos anos consulta aberta aos originais, gerando enorme desgaste na documentação. Como os usuários raramente sabem a data de entrada de seus antepassados, era necessário consultar diversas listas até encontrar a pessoa buscada. Com o tempo, o Arquivo Nacional (Brasil) microfilmou e depois digitalizou integralmente as listas de Rio de Janeiro e São Paulo, posteriormente disponibilizadas no Sian. Hoje a pesquisa é mais rápida, pode ser feita *online* pelo Sian, e não gera desgaste da documentação. Mesmo assim, continua sendo

uma pesquisa ostensiva, uma vez que as listas não foram digitalizadas com tecnologia de reconhecimento de caracteres (o que talvez não fosse possível para a parte manuscrita das listas iniciais, mas que seria viável para as listas datilografadas), nem tampouco foi feita uma base de dados para pesquisa por nome de estrangeiro. Anos mais tarde foi anunciada a produção de uma base de dados para os desembarques, com financiamento do BNDES. Porém, ao final do trabalho, foi feita uma base de dados apenas do Porto do Rio de Janeiro, limitada aos desembarques de 1875 a 1910, que inclui uma série de informações acessórias, como religião, instrução e profissão dos imigrantes. Assim, foi produzida uma base que não compreende o período como um todo, com um corte arbitrário no ano de 1910, e que parece mais voltada a interesses da pesquisa acadêmica sobre perfis da imigração do que à objetiva demanda de milhares de usuários de recuperar prontamente informações sobre seus antepassados. O porto de Santos não foi incluído na base de dados, e os demais portos sequer foram digitalizados.

Mais um exemplo seria a questão dos registros civis, que também necessitava de pesquisa ostensiva em diversos livros-talões de nascimento, casamento e óbito, uma vez que a data dos registros, pela qual os livros são organizados, não é coincidente com as datas de nascimento, casamento e óbito das pessoas registradas. Em 2018 todos os fundos de registro civil do Arquivo Nacional (Brasil) foram digitalizados. Porém até hoje não foi concluída a inserção dos nomes em base de dados, e ainda é necessário procurar em diversos representantes digitais dos livros para localizar os registros buscados.

Finalmente, os prontuários de registro de estrangeiro, que como veremos na subseção 4.3, respondem pela maior parte dos serviços solicitados. Na sede do Arquivo Nacional (Brasil) são 10 fundos arquivísticos do Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras, antecessora da Polícia Federal, referente aos serviços de registro de estrangeiro dos estados do Sul e do Sudeste do Brasil. Esses fundos foram recolhidos ao Arquivo Nacional (Brasil) na segunda metade da década de 1980, e foram mantidos praticamente da forma como chegaram das polícias dos estados, sem ter passado por qualquer tratamento mais específico. A recuperação da informação ainda era feita nas antigas fichas, datilografadas ou manuscritas, trazidas da organização original criada pelos produtores da documentação. Transformações nas políticas de organização e gestão do acervo e o percurso histórico apontam para evidências que existem fichas que não recuperam prontuário algum, que há fichas extraviadas, e que há prontuários arquivados fora de ordem. A grande quantidade de consultas, o estado de desorganização do acervo e imenso volume de trabalho exigido dos servidores do Arquivo Nacional (Brasil) para

atender a essa demanda poderiam ter sido invocados como justificativa para o tratamento dos fundos e produção de base de dados para recuperação das informações. Após 40 anos de críticas ao tratamento dispensado a essa documentação, o recurso encontrado pela instituição foi a digitalização dos fichários sem um tratamento técnico adequado. A pesquisa ficou mais simples e mais célere, mas não se pode até hoje afirmar que as respostas sobre localização ou não da documentação sejam conclusivas. O Arquivo Nacional (Brasil) até hoje não tem a real dimensão de quais e quantos prontuários de estrangeiros integram seu acervo. E a comunidade usuária, mais uma vez, é posta em segundo plano em nome da prioridade da preservação física dos documentos e da panaceia da digitalização como solução.

A partir da experiência de trabalho com mediação de acesso no Arquivo Nacional (Brasil), conforme descrita na introdução, foi possível perceber que havia grandes padrões gerais de pesquisa entre a comunidade usuária, que poderiam ser analisados em grupos coesos. O próprio Arquivo Nacional (Brasil) em sua rotina de trabalho já utiliza uma divisão genérica entre usuários “acadêmicos”, com uma pesquisa voltada para produção de conhecimento e conteúdo, e usuários “probatórios”, cujo acesso a documentos estaria ligado à garantia ou comprovação de direitos. Como vimos, essa divisão remete antes ao uso que a uma caracterização dos usuários enquanto sujeitos informacionais. Além disso, a instituição também usa a lógica de divisão entre usuários “internos” e “externos”. Porém, como já vimos na observação do trabalho de Clara Kurtz na subseção 2.1.2, a categoria de usuário interno traz alguma dificuldade lógica e metodológica para o exame dos dados. Por esse motivo decidimos remanejar essa classe de usuários “internos” em nossa pesquisa, como veremos adiante na subseção seguinte.

Por meio de uma análise mais pormenorizada dos dados das requisições de documento, construímos outras categorias mais específicas a partir de uma lógica semelhante àquela de divisão entre acadêmicos e probatórios, ou seja, de uma lógica voltada para as finalidades de uso a serem conferidas aos documentos em sua apropriação pelos sujeitos informacionais no contato com os originais. Desse modo, acreditamos que as demandas por informação apresentadas formalmente por pessoas usuárias ao Arquivo Nacional (Brasil) por meio das requisições de documento correspondem às seguintes categorias de uso por sua finalidade de acesso: pesquisa acadêmica e produção de trabalho científico em diversos campos; levantamento de conteúdo, principalmente imagético, para produção artístico-cultural de cunho histórico; identificação de registros genealógicos; sondagem e verificação de registros de

propriedade e transações econômicas patrimoniais; pesquisa técnica e de referência. A essas categorias de uso de documentos atribuímos os seguintes títulos: Acadêmico-científica (ACA); produção histórico-cultural (CUL); genealógica (GEN); econômica (ECO); técnico-administrativa (TEC). Essa classificação remete ao método aqui adotado de compreensão dos usos da documentação, manifestos nas demandas formalizadas em REQDOC e RS, e não a um critério de percepção dos usuários, que demandaria outro arcabouço teórico-metodológico fundamentado numa análise dialógica que promovesse maior aproximação da instituição arquivística com as realidades e condições humanas de seus usuários.

Os diferentes conjuntos documentais consultados no período da pesquisa foram agrupados nessas categorias de uso pela relação de seu conteúdo com as finalidades identificadas de uso da documentação. Como já exposto, as categorias de uso estão em consonância com a divisão estabelecida por Theodore Roosevelt Schellenberg entre os distintos valores dos documentos: valor primário (importância do documento para seu produtor, numa ideia de função da documentação em estágio corrente) e valor secundário (relevância do documento para outros pesquisadores, em geral após sua passagem para a fase de guarda permanente em uma instituição arquivística). Na visão daquele autor clássico, os documentos em uma instituição arquivística teriam valor secundário, já não por razões administrativas para seu produtor, mas para os demais usuários em potencial. Como desdobramento do valor secundário, Schellenberg ainda estabelece que os documentos podem ter um papel probatório como comprovação de atos e direitos ou informativo como fonte para pesquisas diversas (Schellenberg, 2003; Cook, 2018). Essa lógica está presente na separação de usos probatórios e acadêmicos, usada pelo Arquivo Nacional (Brasil), mas também nas demais categorias de uso propostas nesta pesquisa. Assim, podemos correlacionar nossas categorias de uso às noções de valor informativo e probatório de Schellenberg da seguinte forma: valor informativo para as categorias de uso acadêmico (ACA) e histórico-cultural (CUL), valor probatório para as categorias de uso genealógico (GEN) e econômico-patrimonial (ECO). A categoria técnico-administrativa (TEC) estaria relacionada tanto ao valor primário dos documentos, uma vez que é importante conhecer as funções administrativas dos documentos e características dos produtores para os trabalhos de organização e descrição, quanto ao valor secundário, dado que outras implicações e informações contextuais que não só as administrativas são importantes no trabalho de manejo de documentos.

A primeira categoria de uso se refere a pesquisas de cunho acadêmico (ACA), voltada para a produção de conhecimento científico, realizada por pesquisadores profissionais de diversas áreas do conhecimento com fontes históricas primárias. Utiliza entre suas principais fontes de pesquisa documentos administrativos de entidades do Estado, processos judiciais, documentação de conjuntos privados, entre outros.

A categoria de uso para produção histórico-cultural (CUL) reflete a criação de produtos culturais de difusão, tais como livros, filmes, eventos, obras artísticas, reportagens etc., relacionados a conteúdo histórico. Aplica-se principalmente a documentos fotográficos e audiovisuais.

A categoria de uso genealógico (GEN) faz referência à busca de documentos pessoais e/ou de familiares e antepassados, nacionais e estrangeiros imigrados para o Brasil, com a finalidade de garantir direitos básicos da cidadania pela recuperação do registro de nascimento do próprio interessado, e de atestar parentescos para comprovar direitos baseados na consanguinidade, especialmente associados, no caso do Arquivo Nacional (Brasil), à obtenção de dupla cidadania em países estrangeiros.

A categoria de uso econômico (ECO) refere-se fundamentalmente à verificação de registros documentais para a obtenção de benefícios econômicos, como documentação pessoal para fins de aposentadoria, e comprovação de direitos patrimoniais, escrituras de compra e venda, registros de imóveis etc.

A categoria de uso técnico-administrativa (TEC) é realizada pelo próprio corpo funcional do Arquivo Nacional (Brasil) para conferência de notações, descrição e demais serviços internos sobre a documentação. Também é utilizada para consultas realizadas por agentes de outras instituições no exercício de suas funções, em busca de suporte para ações e tomadas de decisões administrativas e para consultas a documentos bibliográficos, tendo em vista a natureza técnica da biblioteca institucional, salvo em condições em que a consulta a documentos bibliográficos complementa pesquisas de cunho acadêmico.

Comparada à divisão entre usos probatórios e acadêmicos normalmente usada no Arquivo Nacional (Brasil), podemos dizer que as categorias ACA e CUL seriam classificadas como usos acadêmicos, e as categorias GEN e ECO seriam de uso probatório. Perfis de uso da categoria TEC poderiam ser classificados tanto como probatório ou acadêmico, a depender de seu uso específico das fontes documentais.

Importante fazer a ressalva de que distintos conjuntos documentais podem se prestar a mais de uma categoria de uso e acesso a documentos. Pode-se fazer pesquisa científica com documentos genealógicos, ou comprovar direitos individuais específicos com documentos administrativos de interesse histórico. Iconografia e filmes podem ser usados para criação de obras histórico-culturais ou para investigações científicas. Um mesmo documento, sob diferentes óticas, pode ensejar distintos usos e ressignificações a partir da ação do sujeito informacional sobre ele. Nesta perspectiva, a criação de categorias genéricas de uso de documentos não conseguiria dar conta da infinidade de usos e ressignificações possíveis para a informação na apropriação do sujeito informacional, inserido em seus múltiplos contextos sociais, políticos, econômicos e culturais. Uma divisão em categorias de uso por finalidade não permite por si só perceber a pesquisa diletante de interessados em arquivos sem formação específica, ou de finalidades pessoais e íntimas como o colecionismo. Do mesmo modo, os documentos não possuem em si mesmos características acadêmicas ou genealógicas, podendo ser utilizados de distintas maneiras por usuários com diferentes enfoques. Mesmo assim, partimos da ideia que é possível utilizar essas categorias de uso de modo eficiente para estabelecer os principais padrões de uso e acesso a documentos dos sujeitos informacionais em sua relação no interior do sistema informativo documental do Arquivo Nacional (Brasil).

Após essa abordagem sobre as principais características de pessoas usuárias do Arquivo Nacional (Brasil), e de como a instituição as percebe antes como simples utilizadores passivos dos sistema e não como sujeitos informacionais agentes de apropriação da informação e de reconfiguração dos próprios elementos do sistema informativo-documental como um todo, passamos agora ao desenvolvimento do arcabouço teórico-epistemológico da pesquisa, com uma análise da condição científica dos arquivos, e das relações técnicas e de poder que se estabelecem no campo arquivístico.

## 2.2 REDISCUTINDO A CONDIÇÃO CIENTÍFICA DOS ARQUIVOS

Nesta etapa analisaremos inicialmente os principais elementos do trabalho arquivístico e as questões e desafios que apresentam à disponibilização e ao acesso à informação custodiada em arquivos. Em seguida trataremos das características e particularidades do trabalho de pesquisa em arquivos e da inteligência arquivística, entendida como uma forma específica de competência em informação aplicada ao campo da Arquivologia, atributo essencial para a

melhor recuperação da informação em arquivos. Por fim, analisaremos as configurações do campo da informação como espaço simbólico de luta entre diferentes agentes com capitais simbólicos específicos, a partir de um debate com fontes teóricas de distintas áreas da Ciência da Informação, Arquivologia e Ciências Sociais. Serão abordadas questões relativas à consolidação do campo científico da informação e seus subcampos, e sua correlação com os elementos de constituição do regime de informação vigente, parte da configuração do modo de produção por meio da informação do capitalismo atual. Tencionamos perceber as características da Ciência da Informação e da Arquivologia, sua conformação enquanto campos científicos, sua relação de maior ou menor autonomia com o conjunto da sociedade e sua estreita vinculação com o regime de informação.

Pretendemos salientar a pronunciada inter-relação entre elementos internos e externos ao campo científico da informação documentária e suas conexões no interior dos sistemas informativo-documentais no limiar entre o fazer científico em sentido estrito e a demanda social que se apresenta por sujeitos informacionais mais ou menos versados nas estratégias de organização e recuperação da informação em arquivos. Deste modo, será apresentado um arcabouço conceitual para empreendermos uma análise de caráter crítico, que situe os elementos do sistema informativo-documental como agentes críticos inseridos no regime de informação, em convívio com o debate acadêmico e com a demanda social que se apresenta buscando superar concepções meramente técnicas e instrumentais. Para tanto, procuraremos traçar as principais características dos elementos constitutivos da ciência arquivística, analisaremos a inteligência arquivística neste contexto, relacionando-a às categorias de uso de documentos apresentadas nesta tese, e faremos a correlação desses aspectos com um debate teórico-epistemológico mais amplo sobre as relações de poder e informação que envolvem o sistema informativo-documental arquivístico.

### **2.2.1 Elementos arquivísticos**

Documentos arquivísticos constituem testemunho, registro e prova de atividades de uma entidade, pessoa ou família. São produzidos ou acumulados no decurso dessas atividades, constituindo fundos arquivísticos em função de sua proveniência comum. É justamente a proveniência e a inter-relação entre documentos de um mesmo fundo que confere a eles seu caráter de organicidade, entendida como um vínculo original e necessário estabelecido por

funções, atividades e competências da entidade que os produziu. O documento é produzido para ser prova ou registro, não para ser fonte histórica. Ele se torna potencial fonte histórica pela ação de determinados agentes. Nas palavras de Heloísa Bellotto:

A história não se faz com documentos que nasceram para serem históricos, com documentos que só informem sobre o ponto inicial ou o ponto final de algum ato administrativo decisivo. A história faz-se com uma infinidade de papéis cotidianos, inclusive com os do dia a dia administrativo (Bellotto, 2014, p. 61).

Segundo Rodrigo Fortes de Ávila (2011, p. 64-5), as informações de um documento de arquivo possuem natureza, características e particularidades específicas em relação a outros tipos de informação. Por sua natureza, são únicas e específicas, constituídas em suporte definido. Desse modo, entendemos que o documento de arquivo é único, porque criado especificamente no momento da necessidade do registro de uma atividade, sendo esta sua função própria. Ele é criado no momento do registro da atividade no suporte adequado à necessidade da entidade produtora (seja a filmagem ou registro fotográfico de um evento, a gravação em áudio de um discurso, o registro em papel de um ato administrativo, o registro eletrônico em uma base de dados etc.). O documento pode ser reproduzido para fins de divulgação ou segurança da integridade da informação. Mesmo assim, as reproduções não tiram o caráter de unicidade do registro documental da entidade produtora, sendo muitas vezes passíveis de descarte.

Quanto às características, Ávila descreve a organicidade ou relação com a fonte geradora de informações, a originalidade, decorrência direta da unicidade, e a capacidade de ser avaliado por sua idade e utilização. Esta última característica diz respeito à teoria das três idades ou ciclo vital dos documentos, segundo a qual os documentos são avaliados pela frequência de uso por suas entidades produtoras. Na primeira idade, os arquivos correntes são aqueles mantidos e constantemente utilizados pela entidade. Na idade intermediária, os documentos são mantidos pela entidade para eventual referência, não sendo mais necessário seu uso cotidiano. Com o passar do tempo, o documento é avaliado para descarte ou passa à fase permanente, de guarda em caráter definitivo em função de seu valor histórico e de memória. Quanto ao valor e utilização, os documentos são descritos como tendo valor primário (de interesse direto da entidade produtora para o exercício de suas funções) ou valor secundário (que também pode ser descrito como valor informativo ou histórico, já não diretamente relacionado ao dia a dia das atividades desenvolvidas), conforme a contribuição de Schellenberg já citada.

No que tange às particularidades, Ávila fala da natureza limitada de suportes, ou seja, que a cada tipo de registro corresponde um suporte específico e adequado (o que não descarta a possibilidade de reproduções e migrações posteriores de suporte como microfilmagem e digitalização). Outra particularidade elencada é a acumulação, que pode ser por produção, ou recepção de documentos e gera o vínculo entre os documentos de um mesmo fundo. Uma terceira particularidade é a relação própria do documento com sua atividade geradora, diretamente relacionada à espécie documental (carta, decreto, filme, ofício, planta etc.) ou ao tipo documental (carta régia, decreto-lei, filme institucional, ofício jurídico, planta baixa etc.) adequado para cada forma de registro. A última particularidade descrita pelo autor é que toda a informação registrada no exercício de uma atividade, por qualquer entidade produtora, é sempre um documento arquivístico. Nesse sentido, a Arquivologia deve se debruçar sobre toda e qualquer informação produzida ou acumulada pela entidade no transcurso de suas atividades. Segundo Bellotto,

A gênese do documento é um procedimento e, como tal, é uma sequência de passos. Há todo um sistema lógico de produção, há normas ou sistemáticas estabelecidas para isso, que podem sofrer mudanças e adaptações tanto na rotina jurídico-administrativa como na consequente rotina burocrático-documental, no correr do tempo, no interior dos órgãos públicos e/ou das entidades privadas. Os passos podem ser diferenciados, já que há especificidades em cada ente produtor e em cada contexto de produção. Tudo depende da própria tipologia da entidade produtora, de sua competência, de suas funções e atividades (Bellotto, 2014, p. 337-338).

Mais à frente, a autora afirma que

O itinerário da gênese documental pode ser dividido em etapas: nasce de uma iniciativa, seguida das devidas pesquisas e consultas; depois, de uma deliberação (momento da ação), do controle dessa deliberação para que o documento produza as consequências esperadas (criar, manter, extinguir, mudar situações, etc). Isso implica, obviamente, na escolha do tipo documental adequado e, finalmente, chega-se ao momento da execução (momento da documentação). Esta será conseguida pela construção da escrita formal ou informal, em obediência à configuração própria do tipo documental adequado, para o que há modelos, mais ou menos fixados pelo direito administrativo, pela burocracia ou pelas sistemáticas internas (Bellotto, 2014, p. 338).

Denomina-se fundo arquivístico a “unidade constituída pelo conjunto indivisível de documentos acumulados por uma entidade” (Bellotto, 2014, p. 80). Essa acumulação se dá pela produção ou recepção de documentos por qualquer entidade, seja pública ou privada, no transcurso das funções que justificam sua existência e papel na sociedade, ou ainda por indivíduos ou famílias, nas distintas atividades exercidas em suas vidas. A partir dessa definição, depreende-se que um fundo é constituído por uma acumulação natural, automática,

orgânica e estruturalmente constituída. Essas características dos documentos arquivísticos, tradicionalmente utilizadas na literatura da Arquivologia, guardam em si metáforas de caráter naturalista e mecanicista que de certa forma apagam as agências de gestores, profissionais e instituições nas ações e decisões de acumulação e produção. Mesmo assim, percebemos nelas a noção que a acumulação de documentos se dá como consequência direta da necessidade de registro de ações e atividades desenvolvidas e da imprescindível inter-relação entre os documentos de um mesmo fundo, conhecida também como vínculo arquivístico.

Um documento isolado, destituído do vínculo com sua entidade produtora e com os demais documentos por ela produzidos ou acumulados perde grande parte de seu valor informativo, tanto como comprovação de um ato administrativo quanto como fonte de dados de caráter histórico-cultural. Nesse sentido, um documento só é considerado como documento arquivístico se puder ser vinculado a um fundo, se puder ser compreendido na inter-relação com outras unidades arquivísticas dentro de um fundo. Essa inter-relação (ou organicidade, na terminologia arquivística) é uma das principais características dos documentos de arquivo, e pontua sua singularidade frente a outros suportes de informação. Retirado de seu contexto, ele perde boa parte de seu valor informativo, pois “a indissociabilidade entre a informação, o meio no qual ela está vinculada, o suporte, a proveniência e, sobretudo, o vínculo entre os documentos do mesmo contexto genético, é um dos pilares da doutrina arquivística” (Bellotto, 2014, p. 329).

Segundo Bruno Delmas, a Arquivologia possui quatro grandes eixos de ação e reflexão: controle da produção e recolhimento de documentos; avaliação de documentos para guarda definitiva; acesso público aos arquivos; e conservação e tratamento de documentos (Delmas, 2010). Em consonância com o autor, podemos dividir as principais atividades e analisá-las pelo peso ético-político que carregam: a) gestão de documentos e avaliação, determinando o que deve ou não ser conservado e sob qual estrutura lógica; b) arranjo e descrição, condicionando os parâmetros contextuais em que a informação será inserida e pela qual poderá ser recuperada; c) mediação e acesso, traduzindo as demandas e ações de informação de usuários e estabelecendo diálogos entre conjuntos documentais e temas de pesquisa e; d) conservação, fazendo escolhas estratégicas sobre o valor dos documentos e prioridades de ação restaurativa. Cada uma a seu tempo tem diálogo com reflexões de caráter ético, e em especial, reflexões sobre Ética em Informação. Cada atividade tomada em si mesma tem ainda implicações sobre o acesso final dos usuários. Nas palavras de Terry Cook, os arquivistas

devem intervir ativamente na gestão de documentos, a fim de garantir que os documentos mantenham seu atributo de prova confiável, e que é necessário pesquisar e compreender a natureza de sua função, estrutura, processo e contexto, bem como interpretar sua importância relativa como base para a moderna avaliação (e descrição) arquivística, a tradicional noção de imparcialidade do arquivista já não mais é válida – se é que alguma vez o foi. Os arquivistas inevitavelmente introduzirão seus próprios valores em todas essas atividades, como de fato o farão pela simples escolha – em épocas de recursos limitados e gigantescos volumes de documentos – dos produtores, sistemas, funções, transações, mecanismos de descrição e difusão, e até mesmo dos documentos que deverão receber total, parcial ou nenhuma atenção arquivística. Assim, ao longo do século [...], os arquivistas deixaram de ser passivos guardiães de todo o resíduo documental legado pelos produtores para se tornar ativos criadores do patrimônio arquivístico; deixaram de ser custodiadores supostamente imparciais dos documentos legados para se tornar agentes intervenientes que estabelecem os padrões de arquivamento, e, sobretudo, selecionam para a preservação arquivística somente uma pequena parcela de todo o universo da informação registrada. Os arquivistas tornaram-se, pois, diligentes construtores de suas políticas de memória no tocante ao processo de criação de arquivos e de formação da memória. Assim, com sensibilidade e alguma perspectiva histórica, os arquivistas terão melhores condições de determinar quais funções, atividades, organizações e pessoas na sociedade devem ser incluídas ou não na memória coletiva do mundo, por meio de seus documentos. (Cook, 2018, p. 65-6).

Todas essas atividades têm também forte impacto no acesso à informação sob custódia dos arquivos e no uso da informação. Sem uma gestão de documentos adequada, não é possível organizar a documentação em uma classificação eficiente que permita sua recuperação. Uma avaliação pouco rigorosa tenderá a descartar informações valiosas, ou de outro lado a acumular grandes quantidades de informação supérflua. Sem um arranjo eficaz e sem descrição relevante, não é possível uma investigação criteriosa do usuário sobre as diferentes ações e funções registradas nos documentos. Sem uma boa conservação, perde-se informação pela ação do tempo sobre os diferentes suportes documentais. E sem uma própria mediação da informação, de modo a integrar a lógica de organização das instituições arquivísticas às demandas e ações informacionais de seus usuários, a recuperação da informação se torna uma tarefa ainda mais árdua, desprovida do papel essencial do profissional de mediação em construir um diálogo entre o trabalho da instituição e seus usuários. Em resumo, sem uma boa execução das diferentes etapas do trabalho arquivístico, a recuperação da informação aparece menos como um ato intelectual de sujeitos informacionais a percorrer a cadeia lógica de produção da documentação e mais um ato de sorte, como achar uma agulha num palheiro, conforme a expressão popular. E a função social do arquivo fica esvaziada. O uso da informação está, em última análise, condicionado pelas práticas e prioridades do trabalho arquivístico.

A gestão de documentos é o conjunto de políticas, protocolos e atividades para o controle sobre a informação desde sua produção/acumulação até o descarte ou recolhimento para guarda definitiva. Sua função é organizar a criação, classificação, prazos de guarda, critérios de descarte e recolhimento para guarda permanente. Assim, essa atividade tem um papel crucial em toda a tramitação do documento, condicionando permanentemente a utilização, a recuperação e a preservação da informação, desde o momento de sua criação indefinidamente até o futuro. A ação arquivística na fase inicial e mesmo anterior à criação do documento é fundamental para a preservação dos registros da informação e garantia de múltiplos usos futuros. A gestão de documentos, ou *records management*, é uma das principais contribuições de Schellenberg para a teoria arquivística e uma mudança paradigmática para a área. O autor estabeleceu a distinção entre arquivo (*archive*) e documentos administrativos (*records*). *Archives* são apenas a parcela selecionada por arquivistas para preservação e guarda permanente, enquanto *Records* são o conjunto original maior da documentação administrativa produzida por uma entidade. Essa noção conferiu maior relevância político-administrativa aos profissionais, ao requerer a ação de arquivistas junto às entidades produtoras para garantir a fidelidade a princípios arquivísticos de gestão de documentos desde a fase de produção dos documentos. Porém, ao mesmo tempo essa distinção acabou por criar uma clivagem entre arquivistas e gestores de documentos, bem como entre os próprios arquivos permanentes ou históricos e arquivos correntes, o que muitas vezes tem eclipsado suas similaridades e interconexões (Cook, 2018, p. 34-5).

A avaliação é uma etapa diretamente decorrente da gestão de documentos, quando a documentação encerra seu período de tramitação e funcionalidade administrativa – as chamadas fases corrente e intermediária – e deverá ser encaminhada para descarte ou recolhimento definitivo. Neste momento, caso a gestão de documentos tenha sido efetivada adequadamente e em paralelo com a produção documental, serão aplicados os critérios previstos de descarte, amostragem<sup>21</sup> e recolhimento, além de criado um quadro de arranjo tendo como recurso a classificação produzida anteriormente. Contudo, diversas vezes a documentação é apresentada para avaliação apenas parcialmente organizada, quando não sem qualquer organização. Cabe

---

<sup>21</sup> A coleta de amostras de conjuntos a serem eliminados é uma prática comum principalmente nos arquivos judiciários. Segundo Carlos Alberto Vieira, no judiciário do estado do Rio de Janeiro são “coletadas amostras dos documentos a serem eliminados, na razão de 10% (dez por cento), por unidade organizacional, assunto/item documental e ano, com observância dos prazos de guarda definidos na [Tabela de temporalidade]” (Vieira, 2005, p. 35). Posteriormente, as amostras passaram a ser feitas por uma metodologia de estratificação dos acervos e uma ferramenta estatística eletrônica (Vieira, 2005).

então ao profissional de arquivo conceber um arranjo para organização dos documentos, no sentido de refletir ou representar a estrutura informacional da entidade produtora da documentação. Além disso, caso não haja uma tabela de temporalidade indicando os prazos de guarda e quais documentos são destinados à guarda permanente, o arquivista poderá ver-se ante a escolha entre a impossibilidade de guardar tudo e a indesejável supressão de informação. A avaliação de documentos e sua seleção final para guarda definitiva deve levar em conta o imponderável e imaginar o futuro da utilização da informação custodiada em arquivo. Assim, é fundamental garantir os mais variados usos possíveis da informação, inclusive eventuais usos nunca concebidos anteriormente que futuramente possam ser atribuídos aos conjuntos documentais. Contudo, a avaliação segue com frequência associada a concepções puramente jurídicas, administrativas ou históricas, quando não da reflexão individual do arquivista (Delmas, 2010, p. 99). Ao se ater a regras que cada vez mais se mostram inadequadas aos tempos atuais (Delmas, 2010, p. 101), o arquivista contribui para a invisibilidade de determinadas questões e frustra irremediavelmente futuros usos imprevisos da informação. Com isso, contribui-se para o silenciamento de outras vozes e a anulação de possíveis visões distintas. De um lado, conformação e homogeneização de fontes de pesquisa por conta de visões tradicionais de mundo. De outro, condenação à invisibilidade da informação registrada em documentos eliminados. Existem possíveis e inconcebíveis usos diversos da documentação, e, se a previsão deles seria impossível, a descrição, avaliação e seleção arquivística devem tentar ser complexas o suficiente para permitir distintas leituras e perspectivas. A avaliação deve estar associada à utilidade e à funcionalidade do documento ao longo de sua vida, com especial enfoque no contexto social de sua produção (Trace, 2016).

De modo semelhante, a descrição é fundamental para o pleno acesso e uso da informação sob a guarda dos arquivos. Se a descrição pormenorizada item a item talvez seja uma tarefa de muito longo prazo ou mesmo virtualmente impossível, uma vez que cada documento de arquivo é único em seu contexto e na inter-relação com os demais, uma contextualização mais ou menos aprofundada da documentação de modo geral, que leve em conta o ambiente sociocultural e histórico da produção documental, a história administrativa da entidade produtora e a história do tratamento arquivístico do conjunto, é fundamental para auxiliar a pesquisa e fomentar novos usos da documentação. A indexação temática e a correlação com outros conjuntos documentais e fontes comparáveis também são elementos que enriquecem e colaboram com a recuperação da informação. Uma descrição por demais sucinta

e que omita informações indiretamente relacionadas à documentação, mas que possam trazer novos olhares sobre a informação nela contida será sempre insatisfatória do ponto de vista ético de ampliar o acesso e favorecer novos usos da documentação.

A conservação de documentos é uma atividade extremamente rica e complexa dentro da Arquivologia, reunindo saberes, técnicas e metodologias de distintas áreas do conhecimento. É também uma área que reúne diversas questões éticas. De um lado, a exiguidade de recursos em arquivos normalmente obriga as instituições a estabelecer prioridades no tratamento da documentação. Isso implica, muitas vezes, deixar de tratar determinada documentação em detrimento de outra, considerada mais importante naquele momento. Também são elencadas prioridades em relação a processos de digitalização. Essas escolhas e priorizações são sempre condicionadas por critérios técnicos, mas também por fatores políticos, econômicos e mesmo ideológicos. Desse modo, é fácil perceber como critérios de valorização de conjuntos documentais e prioridades no tratamento restaurativo podem reafirmar discursos sobre o passado e endossar grupos de poder.

Segundo Derrida (2001, p. 29), “a estrutura técnica do arquivo *arquivante* determina também a estrutura do conteúdo *arquivável* em seu próprio surgimento e em sua relação com o futuro. O arquivamento tanto produz quanto registra o evento”. Assim, as práticas arquivísticas têm profunda relação com o acesso à informação, pois ao profissional de arquivo é dado encaminhar ou desencaminhar, descartar ou preservar, descrever ou ocultar, conservar ou negligenciar. Essa ação prévia, nem sempre perceptível ao usuário final da informação, tem severo impacto nas condições de acesso e nas ações de informação possíveis por parte dos usuários.

O profissional envolvido com mediação e acesso à informação sintetiza informações sobre a instituição arquivística e seu acervo, informações contextuais sobre o acervo e seus produtores, referências de outros arquivos e fontes correlatas, informações sobre legislação e sobre normas éticas sobre o uso da informação como respeito à privacidade de dados pessoais e critérios de sigilo, bem como instruções sobre a pesquisa e o manuseio de documentos. O profissional de arquivo deve desenvolver estratégias de busca com chances de identificar informações relevantes que atendam diferentes necessidades, capacidades e tempo disponível dos usuários (Duff, 2016). Com informações gerais sobre o acervo, o profissional de referência auxilia o usuário a encontrar informações relevantes e a fazer sua própria pesquisa com dados encontrados nos documentos. O profissional fornece ao usuário informações de seu próprio

conhecimento, seja aquele conhecimento adquirido na experiência profissional anterior, seja por pesquisas específicas no acervo para responder a perguntas de pessoas usuárias.

Todo o conjunto de práticas arquivísticas está, direta ou indiretamente, relacionado à experiência de acesso à informação da comunidade usuária. O indivíduo que recorre ao arquivo como fonte de informação terá sempre suas possibilidades de acesso limitadas e moderadas pelas práticas, técnicas, escolhas metodológicas e prioridades utilizadas pela instituição arquivística. Os próprios padrões de uso da informação em arquivos são em certa medida decorrência da disponibilização e difusão que a instituição confere às informações sob sua guarda. E, por mais eficientes que sejam os procedimentos de gestão, avaliação, descrição e conservação de documentos, bem como a disponibilização e difusão das informações e meios de recuperação, a atividade de mediação como relação direta de profissionais de arquivo com a comunidade usuária é diversas vezes um elemento determinante da experiência dos indivíduos usuários e de seu sucesso na recuperação das informações buscadas junto à instituição arquivística.

Apresentamos os principais elementos da Arquivologia com ênfase na relação com os sujeitos informacionais e seu uso da informação custodiada. Trataremos agora da competência crítica específica para a pesquisa em arquivos, a inteligência arquivística. Observaremos como esse elemento é fundamental para a efetividade da pesquisa em documentos arquivísticos e como constitui-se num elemento norteador da composição das categorias de uso propostas nesta tese.

### **2.2.2 Inteligência arquivística como competência crítica em arquivos**

A pesquisa em arquivos não é uma tarefa simples, e exige muitas vezes um conhecimento mais sofisticado em relação a teorias e práticas arquivísticas de organização da informação. O serviço de referência ou mediação da informação em arquivos oscila entre práticas de tradução de buscas de usuários para termos propriamente arquivísticos de recuperação de informação, e procedimentos de orientação de pesquisa com vistas à promoção da autonomia de pesquisa do usuário. Esse trabalho de acesso à informação enfatiza a um só tempo a educação emancipatória do usuário e o auxílio na localização de informação por seu sentido contextual. A maior parte dos usuários carece de conhecimento específico suficiente

para conduzir suas pesquisas nos parâmetros arquivísticos de funções, atividades e divisões administrativas de uma entidade produtora (Duff, 2016).

O trabalho em arquivos consiste num processo de compreensão e tradução das necessidades e demandas de pessoas usuários. Para isso é importante para o profissional de mediação em informação um consistente conhecimento em História, mas também conhecimentos específicos que envolvam organização administrativa e desenvolvimento histórico específico das entidades produtoras da documentação, bem como conhecimento de tipologia documental e noções de direito administrativo. É necessário ainda, para melhor recuperação da informação em arquivo, a compreensão de demandas de informação dos distintos tipos de usuários, com boa capacidade de comunicação e a habilidade de busca de documentos em distintos métodos, trabalhando entre as indicações arquivísticas de proveniência e as veleidades da pesquisa mais generalista, relacionadas aos conteúdos e temáticas dos documentos.

Analisando usuários remotos e suas dificuldades na utilização de arquivos e recuperação de informação, Wendy Duff afirma que “utilizar arquivos requer *inteligência arquivística*, o que inclui conhecimento de teoria de arquivos, práticas e procedimentos, estratégias de redução de incertezas e ambiguidades e habilidades inteligíveis” (Duff, 2016, p. 190, grifo nosso). Estudos anteriores (Yakel; Torres, 2003; Duff; Yakel; Tibbo, 2013) também utilizaram e desenvolveram o conceito de inteligência arquivística, indicando que para uma maior especialização das ações de informação de usuários de arquivo, seriam necessários conhecimentos conceituais básicos em gestão de arquivos, práticas de descrição arquivística e metodologias de pesquisa.

A tecnologia removeu limitações ao acesso que poderiam ser usadas como justificativa para negar a consulta a documentos antes da era digital e transformou as expectativas da sociedade em relação a esse acesso. As próprias perspectivas sobre aquilo que pode ser realizado com informação e documentos foram alteradas. Não é mais necessário que os usuários da informação estejam fisicamente próximos a documentos para ter acesso às informações dele constantes. A essa profunda alteração da pesquisa em arquivos, corresponde uma expectativa dos usuários para que o tempo não seja um fator de restrição de acesso.

As capacidades de busca de informação exibidas pela internet criaram expectativas de sucesso instantâneo. Cada vez mais, a quantidade de tempo julgada razoável para a informação ser recuperada é medida em segundos e não em décadas. (Dingwall, 2016, p. 221).

O tempo para a recuperação da informação é hoje medido por parâmetros instituídos pelas ferramentas de busca, ou seja, em segundos, ao invés de prioridades de conservação de documentos, o que pode levar vários anos. Ao mesmo tempo, contudo, o desenvolvimento tecnológico não conferiu aos usuários qualquer capacidade extra de pesquisa em arquivos. Pelo contrário, criou antes uma expectativa na pronta resposta e na documentação digitalizada que não parece ter favorecido o desenvolvimento de metodologias de pesquisa mais qualificadas. Afinal, conforme Rafael Capurro, os grandes avanços tecnológicos, como a escrita, a imprensa, e, atualmente, a revolução digital, têm influência na vida social e no *ethos* cultural da sociedade humana. Em particular, quando essas transformações dizem respeito a estruturas, sistemas, instituições e normas de informação e comunicação, criam-se diversas crises e questionamentos ao fundo ético que sustenta as relações sociais, cuja principal mola propulsora é justamente a comunicação (Capurro, 2010).

De acordo com Sebastian Schultheiß e Dirk Lewandowski, (2020, p. 285), já em 2012 suas pesquisas haviam descoberto que a competência em informação dos usuários de ferramentas de busca da internet é baixa, especialmente para formular perguntas precisas e para resolução de tarefas complexas. Os autores afirmam, com base em um estudo de Purcell, Brenner e Rainie, que 73% dos usuários de ferramentas de busca dos EUA consideram que todas ou a maioria das informações encontradas por esses meios são precisas e confiáveis, enquanto 66% dizem que as ferramentas de busca, como fontes de informação, são justas e imparciais. (Schultheiß; Lewandowski, 2020). Poderíamos supor que níveis similares de confiança nos mecanismos de busca da Internet estão presentes entre os utilizadores de sistemas informativo-documentais, ou pelo menos na parcela expressiva deles que não são pesquisadores profissionais ou científico/acadêmicos. Os usuários de informações de arquivo também são utilizadores de ferramentas de busca, e se relacionam com a internet de forma semelhante aos demais, embora um estudo específico devesse investigar estes padrões específicos de confiança. Nesse sentido, o uso de ferramentas de busca e plataformas de internet, no atual desenvolvimento das Tic, também condiciona de certa forma a experiência e as expectativas de pessoas usuárias de sistemas informativo-documentais. Muita pesquisa já foi feita sobre avaliação de sistemas de informação (Clough; Sanderson, 2013; Zhou; Yao, 2010), mas seriam necessários mais estudos para compreender o nível de confiança dos usuários de informação nos meios eletrônicos de recuperação de informação de sistemas informativos-documentários, especificamente algoritmos de recuperação de informação de arquivos acessíveis na internet.

Entretanto, segundo Hanson (1971), a fé em um serviço de informação é uma pré-condição para seu pleno uso. Desta forma, podemos inferir que a maioria das pessoas usuárias toma os resultados de um sistema de recuperação de informações como os mais relevantes possíveis em relação aos parâmetros de pesquisa. De qualquer maneira, quando o Arquivo Nacional (Brasil) dá uma resposta dizendo que o documento não foi localizado no acervo, podemos supor que a imensa maioria dos usuários individuais aceita essa resposta como conclusiva da inexistência ou do extravio ou perda de informação do documento ao longo do tempo. Contudo, tendo em vista que diversos acervos têm apenas uma organização parcial ou uma identificação sumária, esse tipo de resposta muitas vezes encobre a realidade de que não é possível recuperar a informação com os meios disponíveis para pesquisa. E numa era em que cada vez mais as pessoas são condicionadas pela pronta resposta das ferramentas de busca da internet, um falso negativo torna-se um efetivo negativo para quem não dispõe do instrumental intelectual e da competência crítica para avaliar a qualidade da resposta fornecida.

É possível traçar um paralelo entre a noção de inteligência arquivística com o conceito de competência crítica em informação aplicada ao uso da informação em arquivos. A competência crítica em informação, com inspiração na Teoria Crítica da Escola de Frankfurt, contrapõe-se à noção de competência em informação, a qual atende, com o inofensivo foco no processo de aprendizagem dito centrado no indivíduo, aos desígnios do sistema capitalista em sua vertente neoliberal do final do século XX. O neoliberalismo que desregulamenta e desonera o capital às expensas das conquistas dos trabalhadores, também enfatiza a responsabilidade desses mesmos trabalhadores em adquirirem as competências necessárias para sua plena inserção no sistema econômico e no regime de informação em vigor. A competência em informação seria, assim, uma adequação dos indivíduos a desafios tecnológicos e epistemológicos atuais do uso intensivo da informação. E assim como cabe ao indivíduo angariar competência em informação, pertence também ao indivíduo o ônus por sua incompetência (Bezerra; Saldanha; Schneider, 2019; Bezerra, 2019). Nessa lógica, a competência em informação seria um indicador, um elemento diferencial na formação do indivíduo, que pode então ser quantificada, avaliada e devidamente monetizada.

A competência crítica em informação é uma das “ferramentas indispensáveis para o acesso e utilização” da informação, que envolve o domínio das ferramentas tecnológicas, mas não se limita a ele (Schneider, 2019, p. 79). Assim, a competência crítica em arquivo deve congrega todo o conhecimento técnico e teórico da Arquivologia, associado à “competência

em história” (Steinhauer, 2017; Souza; Duarte, 2021), ao conhecimento administrativo e do contexto sociocultural da produção de documentos e a capacidades comunicativas que permitam o melhor diálogo com pessoas usuárias.

Nesse sentido, num contexto sociotécnico em que um volume cada vez maior de informações está franqueado ao acesso público e que se apresenta uma autonomia cada vez mais intensa de usuários nas práticas de busca e localização da informação, deve-se superar a imagem do arquivista guardião da informação e reforçar a do profissional de referência que escuta, auxilia e difunde a inteligência arquivística. Assim, vemos que a inteligência arquivística é construída coletivamente no interior do sistema informativo-documental dos arquivos, tendo em vista as ações de informação dos sujeitos informacionais, as práticas de mediação da informação e as características sociotécnicas da instituição arquivística.

Retomando a discussão sobre as categorias de pesquisa propostas para a classificação de usos e usuários do Arquivo Nacional (Brasil), veremos como as pessoas usuárias desenvolvem níveis específicos de inteligência arquivística para o exercício da pesquisa em arquivo, seja concentrando suas pesquisas nos conjuntos documentais adequados para a recuperação eficaz da informação desejada, buscando atalhos no desenho institucional do Estado e no arranjo arquivístico para localizar o possível paradeiro das informações, ou procurando indícios que permitam furar bloqueios técnico-burocráticos e abram portas para o acesso à informação. Se a necessidade é encontrar uma certidão de nascimento, o sujeito informacional volta-se também à busca de processos judiciais ou registros cartoriais que possibilitem encontrar qualificações para desvendar onde a pessoa nasceu ou foi registrada. Se quer localizar um ato normativo, uma lei ou decreto, poderá também percorrer os caminhos institucionais da tramitação desse ato nos diversos órgãos. Se quer identificar uma determinada imagem deverá encontrar elementos internos que se coadunem com as descrições disponíveis. Desta forma, a competência crítica em arquivos, ou a inteligência arquivística, é um atributo fundamental na conformação das categorias de uso por finalidade da documentação, atributo que é construído e adquirido a um tempo individualmente pela vivência na pesquisa em arquivo, e a outro coletivamente, na interação com os profissionais de referência e mesmo com outros usuários. A mediação da informação e a interação com documentos e sujeitos informacionais – relações dialéticas e dialógicas – são de fundamental importância na constituição da inteligência arquivística e na consubstanciação das categorias de uso de documentos. A organização da informação e sua disposição nos meios de busca condicionam a recuperação da informação, e

os sujeitos informacionais criam estratégias de pesquisa para localizar os documentos de seu interesse. O trabalho de mediação da informação de profissionais de referência, que atuam no espaço entre acervos e pesquisadores, fornece elementos essenciais para a pesquisa em arquivo, contribuindo para a construção coletiva da inteligência arquivística junto ao público usuário. Nesse sentido, o incremento do acesso remoto e das descrições arquivísticas disponíveis em rede, ao mesmo tempo que democratiza o acesso às informações públicas sob a guarda do Arquivo Nacional (Brasil), não contribui para o desenvolvimento da inteligência arquivística. Por um lado, pessoas usuárias que utilizam sistemas remotos de recuperação da informação são alijados da interação com os profissionais de referência, que têm conhecimentos específicos que permitem o aperfeiçoamento das práticas de localização de informações. Por outro lado, a interação direta desses usuários remotos com o Sian sem a mediação dos profissionais de referência limita a capacidade de recuperação da informação no sistema, pelas características dificuldades que se apresentam na pesquisa no Sian. De certo modo, tendências atuais de otimização de processos de tratamento técnico em arquivos – mais produtividade, menos procedimentos (Greene, Meissner, 2005) – e de aumento da atividade arquivística *online* podem, paradoxalmente, “prejudicar a experiência dos arquivistas de referência com base no acervo e/ou torná-la inacessível a um número cada vez maior de usuários remotos” (Duff; Yakel; Tibbo, 2013, tradução nossa). Quanto mais diversificado o universo da comunidade usuária – consequência direta da ampliação do acesso remoto – menos será possível aos profissionais de arquivo saber sobre suas origens, contextos e necessidades, sobre sua inteligência arquivística e suas aptidões de pesquisa, sobre suas ações de informação e comportamentos informacionais. E menos preparados esses profissionais estarão para auxiliar a busca, avaliação e uso das informações (Tibbo, 2002, p. 20). Para termos uma ideia do aumento e da diversificação de usuários no contexto do acesso remoto, o Relatório 2018 Informações sobre Atendimento (Arquivo Nacional, 2019b), produzido pelo Núcleo de Estudos do Usuário, indica que em 2018 foram feitos 3267009 acessos de pesquisa no Sian e 1747586 visualizações de documentos digitalizados.

Mesmo assim, independentemente da mediação de profissionais de arquivo, os usuários de informação são sujeitos informacionais que criam e recriam soluções de recuperação de informação que ultrapassam e mesmo se contrapõem às fronteiras de fundos arquivísticos e quadros de arranjo. Por esse motivo é tão complexo classificar os usos da informação em arquivo: no emaranhado de fios de uma teia complexa de ações de informação, atravessando

distintos conjuntos de informações por vezes aparentemente desconexas, tentamos perceber a finalidade da busca de informações dos usuários do Arquivo Nacional (Brasil).

Desse modo, a pesquisa em arquivo, imbuída de inteligência arquivística, guarda bastante relação com o paradigma indiciário de Carlo Ginzburg (1987). Na opacidade da organização fria de acervos sob técnicas arquivísticas de proveniência, descrição multinível e tipologia documental, a inteligência arquivística favorece perceber as zonas privilegiadas, sinais e indícios, que permitem decifrar a realidade. A inteligência arquivística é atributo fundamental para a pesquisa e o uso da informação em arquivos, e a pessoa usuária precisa muitas vezes atuar como um detetive, que procura, no emaranhado de fundos e séries documentais, as pistas da localização de informações relevantes para sua finalidade de pesquisa.

Em nossa pesquisa científica e na abordagem dos usos da documentação de pessoas usuárias, vemos que a inteligência arquivística constitui-se como um elemento norteador das categorias de classificação de uso de documentos. Apenas por ela é possível perceber o fio condutor que reúne ações distintas com uma finalidade comum. E a comunidade usuária, em suas estratégias para localização da informação, vale-se das oportunidades que a instituição lhe dá – ou muitas vezes nega – para seguir na investigação minuciosa atrás da informação desejada.

Abordamos aqui a inteligência arquivística como elemento fundamental da pesquisa em arquivos e da compreensão das finalidades de pesquisa e de como instrumentalizá-las em ações de informação. A seguir, debateremos aspectos da ciência arquivística em particular e do campo científico da informação em geral, com vistas a interpretar o conflito simbólico entre regras internas e pressões externas ao campo científico da informação no curso da interação entre sujeitos informacionais externos e práticas científicas.

### **2.2.3 O arquivo nas relações de poder e informação**

Apoiados na reflexão sobre interações e diálogos de diferentes áreas do conhecimento envolvidas com o trabalho com informação, especificamente Ciência da Informação, Biblioteconomia e Arquivologia, abordaremos agora os conceitos de campo científico, capital científico e *habitus*, tais como propostos por Pierre Bourdieu. Em especial, a estrutura e as delimitações entre esses campos científicos, com enfoque particular na Arquivologia, de modo a inferir sobre poder e distribuição de capital científico no campo arquivístico, para a melhor

compreensão de estratégias e práticas de conservação ou transformação do *habitus* no interior de uma instituição arquivística determinada, qual seja, o Arquivo Nacional (Brasil). Segundo Bourdieu,

A estrutura da distribuição do capital científico está na base das transformações do campo científico e se manifesta por intermédio das estratégias de conservação ou de subversão da estrutura que ela mesma produz. Por um lado, a posição que cada agente singular ocupa num dado momento na estrutura do campo científico é a resultante, objetivada nas instituições e incorporada nas disposições, do conjunto de estratégias anteriores desse agente e de seus concorrentes (elas próprias dependentes da estrutura do campo, pois resultam das propriedades estruturais da posição a partir da qual são engendradas). Por outro lado, as transformações da estrutura do campo são o produto de estratégias de conservação ou de subversão que tem seu princípio de orientação e eficácia nas propriedades da posição que ocupam aqueles que as produzem no interior da estrutura do campo. (Bourdieu, 1983b, p. 134).

Assim, numa inspiração marxiana, Bourdieu vê o campo científico como espaço de luta, arena de disputa pela autoridade ou competência científica, um sistema de relações objetivas entre diferentes posições já adquiridas anteriormente, baseadas na distribuição desigual de capital científico entre os agentes e suas posições no campo. Essa autoridade científica, na qual são indissociáveis, porém assimétricos, os atributos de capacidade técnica e poder político-social, baliza os distintos interesses de pesquisa. Como todas as práticas visam constituir e adquirir autoridade científica pela via do prestígio e reconhecimento ou pela via do poder, os interesses que condicionam a pesquisa científica são sempre ambivalentes, e se inscrevem nas mesmas disputas sobre autoridade e posição dentro do campo científico (Bourdieu, 1983b).

Com vistas a superar a dicotomia entre a análise da coisa em si ou de sua posição no meio de produção, o autor sugere o conceito de campo de produção como um universo em que se encontram agentes e instituições envolvidos com a produção cultural específica do campo e que funciona segundo regras sociais relativamente autônomas (Bourdieu, 2004). O campo seria assim uma estratégia metodológica para superar a dualidade entre análises internas ou externas, permitindo examinar o conjunto de agentes envolvidos e relacionados naquele microcosmo de produção. A esse microcosmo compete uma relativa autonomia de decisões e normativas, mas o campo é sempre um espaço de lutas que refletem conflitos de poder em divergências intelectuais relativas a conteúdos específicos do campo, bem como na recepção ou rejeição de pressões externas ao campo. A posição de cada agente dentro do campo é referendada e legitimada pelo montante de capital simbólico amealhado em sua jornada que está sempre distribuído de maneira desigual, segundo critérios múltiplos que contemplam tanto aspectos

técnicos diretamente relacionados às normas e diretrizes específicas do trabalho do campo científico, quanto aspectos sociais e pessoais de variadas ordens. Esse capital simbólico tem sempre uma dimensão relacional, pois se trata de um capital acumulado de dois modos: quer na base do prestígio, da relevância do agente dentro das regras internas e da lógica do conteúdo do próprio campo, quer pelo poder, na relação política tanto entre os agentes do campo quanto com o Estado e a sociedade que os cercam e para os quais se espera que sua atividade possa trazer algum benefício.

O campo científico, deste modo, é o espaço e a rede de atuação dos praticantes e demais envolvidos com o mundo da ciência, espaço de negociação e conflito, para a construção coletiva de conhecimento, a partir de avanços e movimentos possíveis relacionados às diferentes posições de distinção dos agentes e suas vinculações conceituais ou metodológicas. Leticia Freire, ao sustentar que um fato científico só existe se for abraçado e defendido por uma rede de atores relevante no fazer científico, afirma que “a construção de fatos é um processo coletivo em que o objeto é transmitido de um ator para outro” (Freire, 2006, p. 50).

A noção de *habitus* em Bourdieu, profunda e diretamente relacionada ao conceito de campo científico, é também fundamental para a compreensão do desenrolar da atividade científica. Numa relação constante entre a individualidade dos agentes e a coletividade do campo, o conceito percebe as subjetividades como simultaneamente individuais e sociais, orquestradas de forma coletiva segundo padrões conformados no campo. Padrões esses que são eles mesmos construídos simultaneamente por ações individuais e coletivas, e que por sua vez reconfiguram o *habitus*, numa relação dialética e complementar. Segundo Renato Ortiz, para Bourdieu, a “noção de *habitus* visava justamente estabelecer uma intermediação entre o sujeito e a dimensão coletiva partilhada pelos outros”, tal qual a tentativa de Jean Paul Sartre em aproximar marxismo e existencialismo (Ortiz, 2013, p. 86). Sob o ponto de vista do *habitus*, pensar a relação dialética entre indivíduo e sociedade implica considerar o individual, o pessoal e o subjetivo como elementos constituídos social e coletivamente. Por seu caráter de subjetividade socializada, o *habitus* é um conjunto de estratégias de percepção, apropriação e ação, experimentado e posto em prática na conjuntura do campo. A interdependência entre os conceitos de *habitus* e campo científico, ao delimitar a relação dialética entre ações, comportamentos e escolhas individuais, conformadas por pressões e estímulos da estrutura de um campo, que também é socialmente determinada.

Desse modo, percebemos a noção de campo científico como essencial para a delimitação do escopo de análise desta tese. Abordamos aqui os usuários da informação como elemento indissociável do campo científico da informação. Os usuários se constituem como unidades que refletem a relação, quer harmônica ou conflituosa, entre a sociedade mais ampla e o campo científico. O arquivo é uma unidade técnico-científica integrante do campo científico da informação e com um *habitus* particular, socialmente engendrado no interior desse campo. Seja em sua dimensão de promover a organização da informação institucional e a eficiência da ação do Estado, seja na perspectiva de fornecer subsídios à produção de conhecimento científico, ou seja ainda na atividade de propiciar acesso à informação pública como garantia do exercício da cidadania, o arquivo está também sujeito às demandas e ações informacionais de seus distintos usuários, que por sua vez têm importante influência na própria constituição e alteração do *habitus* e da conformação do campo científico, condicionados também por fatores políticos, ideológicos, sociais e econômicos os mais diversos presentes na sociedade. Vimos mais sobre a interação de usuários no campo da informação ao examinar sua integração como elemento fundamental do sistema informativo-documental arquivístico na subseção anterior.

A autora austríaca Karin Knorr-Cetina aborda a sociedade do conhecimento, que seria menos uma sociedade com elevada quantidade de especialistas e artefatos tecnológicos, que uma sociedade permeada de diversificadas culturas de conhecimento. A autora sugere uma definição cuja ênfase recai sobre a forma como o conhecimento é praticado em estruturas, processos e ambientes que compõem configurações epistêmicas específicas (Knorr-Cetina, 1999). Seu trabalho discorre sobre as culturas epistêmicas como culturas específicas constituídas e constituintes dessas configurações de produção de conhecimento, e que desse modo essas culturas epistêmicas seriam um aspecto estrutural da sociedade do conhecimento.

Um espaço privilegiado para a compreensão da cultura epistêmica e uma noção central na análise de Knorr-Cetina é o laboratório, espaço de formas técnicas e sociais que emergiu historicamente para um papel conformador de nossa visão atual da ciência. O laboratório desprende objetos de seu ambiente natural, instalando-os em novo campo definido pelos sujeitos epistêmicos, ou seja, tira o objeto do mundo real e o insere em um espaço-tempo que não se submete às condições naturais do fenômeno, mas no qual existem as condições controladas ideais para o desenvolvimento da pesquisa e da cultura epistêmica. Porém, a autora ressalta que após a passagem pelo laboratório, a pesquisa e suas descobertas devem ser confrontadas com as condições objetivas, devem retornar ao mundo real para confrontar os

resultados e ver se funcionam fora do ambiente controlado. O conhecimento é resultado da negociação entre atores em arenas transepistêmicas, em busca de acrescentar informações sobre um fenômeno, visando aumentar o grau de liberdade da ciência em se reconstruir como resposta aos desafios que encara (Knorr-Cetina, 1999).

De modo semelhante, Bruno Latour apresenta-nos a expressão “translação de objetivos”, que denota que o resultado de pesquisas ou experimentos são produzidos pelo composto cientista/laboratório, que passa a ser um “ator híbrido” numa relação que altera o próprio fazer científico (Latour, 2001, p. 205-206). Numa relação tanto dialética quanto dialógica, o laboratório e suas condições materiais alteram as práticas dos cientistas e mesmo os objetivos de pesquisa possíveis. Assim, não existe a rigor um fora ou dentro do laboratório, mas uma grande rede de interoperabilidade.

Letícia Freire (2006) afirma ser necessário superar a dicotomia estabelecida pela modernidade entre humanos e não-humanos, ressaltando que praticamente todas as nossas relações com outros seres humanos são mediadas por objetos. Para ela, “o social é uma rede heterogênea, constituída não apenas de humanos, mas também de não-humanos, de modo que ambos devem ser igualmente considerados” (Freire, 2006, p. 46).

Combinando esses distintos fatores levantados pelos autores citados, temos, no campo científico, relações entre agentes humanos e não-humanos, em constante negociação em arenas transepistêmicas, aplicando conhecimentos e práticas científicas produzidas no ambiente controlado do laboratório, sujeitas a disputas de poder inerentes ao próprio campo e submetidas ao contato com o mundo real. No campo científico da informação, e ainda mais especificamente no ambiente arquivístico, podemos perceber relações entre acadêmicos, profissionais de arquivo, documentos, instituições e sistemas de recuperação de informação, em contínuo debate e produção de conhecimento, sujeitos às distintas ações de informação de usuários.

Essa perspectiva permite reavaliar concepções sobre a formação de um campo científico da informação, desde seu surgimento à conformação de seus diferentes elementos. Por exemplo, a avaliação de Knorr-Cetina sobre a cultura epistêmica e o laboratório como unidades fundamentais do fazer científico se contrapõe, de certa forma, a uma concepção clássica de causa e efeito nas concepções históricas do surgimento da Ciência da Informação como resposta à explosão informacional dos anos posteriores à Segunda Guerra Mundial. Sob a ótica desta autora, talvez uma cultura epistêmica em Ciência da Informação teria surgido e viria a se impor em paralelo tanto ao exponencial crescimento da literatura, em especial, a literatura científica

quanto ao avanço das tecnologias de informação e comunicação (Tic). De igual maneira, os “laboratórios” de constituição dessa cultura epistêmica seriam os locais de manipulação e investigação sobre informação: bibliotecas, arquivos, empresas de tecnologia, mas também universidades e centros de pesquisa. Essas instituições informacionais, que acompanham a história da humanidade há séculos, adquiriram caráter científico com mais ênfase ao longo do século XX, envolvidas nas rápidas transformações nas Tic, na produção de informação e documentos e nas ações informacionais da sociedade nesse período.

Isso sugere a necessidade de fazer uma análise do binômio autonomia/heteronomia na Ciência da Informação, para constituição e consolidação de paradigmas e no desenvolvimento da cultura epistêmica na área. Essa análise é fundamental para perceber a permeabilidade do campo científico em relação a demandas sociais, como essas demandas são abordadas e sua relação com atributos e características próprias do campo científico. A efervescência e a velocidade das transformações tecnológicas e sua gigante influência no modo como nos relacionamos com a informação altera sobremaneira tanto o quadro epistemológico de construção do conhecimento – pelas adições, recombinações e transformações por que vem passando o atual regime de informação dominante – quanto a conexão que os usuários de bases de dados e sistemas de informações estabelecem com a informação e os mecanismos de recuperação. Atualmente vivemos uma relação de quase dependência com os artefatos tecnológicos e as lógicas de análise de informação de diversos algoritmos têm preponderância na configuração de comportamentos e decisões individuais. Isso tem como uma de suas importantes consequências a reconfiguração do elo entre usuário e informação, e implica uma nova disposição das relações e mediações possíveis entre profissionais da informação, pesquisadores acadêmicos e usuários da informação no contexto do regime de informação vigente. Nesse sentido, retomamos a máxima de Karl Marx e Friedrich Engels, malgrado o sexismo preponderante no século XIX:

Eis, portanto, os fatos: indivíduos determinados com atividade produtiva segundo um modo determinado entram em relações sociais e políticas determinadas. [...] A produção das ideias, das representações e da consciência está, a princípio, direta e intimamente ligada à atividade material e ao comércio material dos homens; ela é a linguagem da vida real. As representações, o pensamento, o comércio intelectual dos homens aparecem aqui ainda como a emanação direta de seu comportamento material. [...] São os homens que produzem suas representações, suas ideias etc, mas os homens reais, atuantes, tais como condicionados por um determinado desenvolvimento de suas forças produtivas e das relações que a elas correspondem, inclusive as mais amplas formas que estas podem tomar. (Marx; Engels, 2001, p. 18-19).

Nesse sentido, as representações, neste caso, a ciência, mais especificamente o campo científico da informação, estão direta e intimamente ligadas ao estágio de desenvolvimento das forças produtivas (essencialmente as Tic) e às relações correspondentes no contexto dos sistemas informativo-documentais, inseridas no regime de informação atual. Retomaremos esse tema dos sistemas informativo-documentais mais à frente.

Analisar tais elementos sob esse prisma permite avaliar o papel da Ciência da Informação no mundo atual e suas próprias configurações como áreas do conhecimento. É possível ainda pensar como os rumos do atual arranjo sociotécnico e político influenciam a gestão da informação e sua relação com o poder e a política. O difícil equilíbrio entre autonomia do campo e heteronomia do contexto social proposto por Bourdieu (2004) e as críticas à fixação em questões instrumentais colocadas por Frohmann (1995) são aspectos importantes para a Ciência da Informação no momento de um novo capitalismo em que a informação está intimamente relacionada ao processo produtivo, conforme Marazzi (2009). Na era da consolidação de um novo capitalismo pós-fordista, em que elementos tradicionais da economia, como salários, direitos trabalhistas e sindicatos parecem ser paulatinamente transformados na sua cada vez mais plena inserção nas engrenagens do regime de informação, é vital pensarmos o caráter da ciência e de sua produção tecnológica no contexto da sociedade atual.

Pensar o espaço de análise do comportamento dos usuários da informação e considerar suas possíveis contribuições como elementos relevantes para o desenvolvimento dos estudos sobre informação se insere numa perspectiva de ciência aberta e democrática. A integração e participação da sociedade no cotidiano da prática científica, muitas vezes vistas como ameaças ao saber constituído, podem antes contribuir para maior democratização dos saberes e para sua inserção e efetiva utilização por aqueles que de fato necessitam de sua produção. Num momento em que as TIC vêm se consolidando como intermediárias de toda e qualquer atividade humana, é essencial que a ciência seja crítica e inclusiva, que reflita sobre as consequências das mudanças tecnológicas atuais, e possibilite o espaço para que a sociedade – em especial, grupos minoritários ou marginalizados – não fique a reboque das decisões de grandes corporações e possa ter uma inserção relevante e independente no regime de informação em voga.

O mundo atual vive cada vez mais sob a influência cotidiana de um novo arcabouço técnico-científico, que se alastra pelos mais diversos aspectos da vida humana. Vivemos hoje algo que vem sendo chamado por diversos nomes, como sociedade da informação, capitalismo cognitivo, cibercultura. Bernd Frohmann (1995) fala da *information superhighway* ou *infobahn*

como o atual regime de informação vigente, o qual tem permitido uma integração cada vez mais frequente e praticamente indissociável entre a esfera da produção e o fluxo de informações. Christian Marazzi caracteriza este momento com o uso da expressão “modo de produção por meio da comunicação” (2009, p.26). Neste momento de transição do modelo de produção fordista para o pós-fordismo, “a comunicação e o fluxo de informações entram diretamente no processo produtivo” (Marazzi, 2009, p. 15), alterando completamente a lógica econômica. Na nova era do capitalismo de informação, em que a principal mercadoria são os dados e informações dos cidadãos – imperiosamente necessários às empresas é comum a expressão mineração de dados para fundamentar seu planejamento de produção, suas prioridades de investimento, suas políticas de relacionamento e demais funções – é impossível separar informação de produção; a informação se tornou o mais valioso insumo do atual estágio do modo de produção capitalista. A informação hoje é ao mesmo tempo: matéria-prima para uma série de plataformas de serviço que coletam e analisam dados dos usuários como aplicativos de controle de saúde que medem o número de passos, horas de sono, ciclos menstruais, ingestão de calorias e outros dados; meio ou instrumento de organização da produção e de cada vez mais aspectos da vida humana, todos mais e mais dependentes de softwares para seu funcionamento; e mercadoria, uma vez que as informações coletadas de um indivíduo são negociados entre empresas interessadas em personificar seus serviços e sua comunicação com o público. Num registro semelhante, Lea Velho discorre sobre distintas definições do que chama de “sociedade baseada em conhecimento”, as quais convergem para uma sociedade fortemente calcada na produção, distribuição e uso tanto de informação quanto conhecimento, em que o conhecimento seja central a todas as atividades e políticas (Velho, 2011, p. 131).

Para entender melhor este momento, vale retomar a análise de Manuel Castells (1999), que elenca cinco características que seriam fundamentais deste novo capitalismo de informação. A primeira seria a ideia da própria informação como matéria-prima, pois, ao invés da lógica anterior das revoluções industriais de aplicar informação e conhecimento para melhoria das técnicas e das tecnologias para a produção material, atualmente são criadas tecnologias para agir sobre a informação, e o conhecimento produz mais conhecimento, que é, em si mesmo, a principal mercadoria deste novo arranjo capitalista que vem se desenhando. Uma segunda característica se refere à penetrabilidade da tecnologia e seus efeitos, sua presença quase ubíqua em todos os elementos da vida cotidiana. Uma vez que a informação, base dos novos aprimoramentos tecnológicos, é um elemento presente em todos os processos sociais

humanos, quando toda a lógica do sistema socioeconômico passa a girar em torno da informação, qualquer aspecto da vida humana passa a ser quantificável e comercializável como dado. Outra característica é a conformação das mais diversas relações ou sistemas à lógica de rede, que vem se espalhando e, graças às novas tecnologias, assume uma posição privilegiada no que diz respeito a organizações e relações humanas. Relacionada a esta última, uma quarta característica é a flexibilidade, pois, uma vez que toda a lógica do sistema está associada às TIC, modificações na organização e nos métodos de produção, que antes eram tarefas extenuantes que demandavam anos e muito gasto, tornaram-se muito mais fáceis e exequíveis. Uma quinta e última característica citada pelo autor é a convergência de tecnologias, num sistema cada vez mais integrado, de modo que as tecnologias e artefatos específicos são cada vez mais indissociáveis, indistintos e interdependentes, convergindo todos para configurar sistemas de informação determinados.

Todas essas características integram o regime de informação atual, conforme identificado por Bernd Frohmann que, em sua definição do conceito de regime de informação, considera os aspectos estruturais e socioculturais da estrutura informacional:

E quando pensamos nos fluxos de informação circulando em nosso entorno, quer sejam culturais, acadêmicos, financeiros, industriais, comerciais, institucionais ou seus muitos híbridos, damo-nos conta que eles têm formas e estruturas específicas. Vamos então chamar todo sistema ou rede mais ou menos estável no qual informação transita por meio de canais determinados desde produtores específicos, via estruturas organizacionais específicas, para consumidores específicos ou usuários um regime de informação. (Frohman, 1995, n.p, tradução nossa).

Regime de informação seria então um sistema ou rede em que a informação, em todas as suas formas específicas, circula por canais específicos, e na qual seus produtores, estruturas organizacionais e consumidores têm um papel fundamental. Na definição de Maria Nélide González de Gómez um regime de informação é:

o modo informacional dominante em uma formação social, o qual define quem são os sujeitos, as organizações, as regras e as autoridades informacionais e quais os meios e os recursos preferenciais de informação, os padrões de excelência e os modelos de sua organização, interação e distribuição, enquanto vigentes em certo tempo, lugar e circunstância. Como um plexo de relações e agências, um regime de informação está exposto a certas possibilidades e condições culturais, políticas e econômicas, que nele se expressam e nele se constituem. (González de Gómez, 2012, p. 43).

Ainda segundo Frohmann, a pesquisa em políticas de informação tem por principal objetivo a representação dos regimes de informação, com atenção à ação dos diversos agentes envolvidos no processo. Como construção epistemológica para atingir esse objetivo, o autor

confere especial importância à Teoria Ator-Rede, por entender que sua percepção dos aspectos sociais, materiais e discursivos é a mais adequada às complexidades da representação dos regimes de informação. O autor também afirma que a economia política da informação tem interesse na estruturação da atividade comunicativa pela distribuição desigual de recursos, quer materiais ou simbólicos, o que confere importante foco social a suas análises. As práticas de construção do regime de informação são permeadas por iniciativas de estabilização e manutenção de posições de poder emanadas de determinados atores sociais e artefatos científicos e tecnológicos específicos. Na visão de Frohmann, um debate sobre políticas de informação deverá: considerar as implicações culturais e socioeconômicas que pesam sobre a informação e suas estruturas de produção, circulação, mercantilização e consumo; não reduzir o debate ao papel, ou ausência do Estado; perceber a nova realidade da informação como produto e eixo central da nova configuração do capitalismo; demonstrar uma visão que não se restrinja a questões meramente instrumentais; e, principalmente, salientar a relação fundamental entre informação e poder, e a forma como dominações e opressões, especialmente étnicas, de classe e de gênero, estão implicadas tanto no exercício do poder sobre a informação quanto no uso da informação para o exercício do poder.

Nesse sentido, o estudo do regime de informação e suas características é primordial para a compreensão da fase atual do capitalismo. Faz-se necessário avaliá-lo na perspectiva crítica dos estudos de política de informação, de modo a evitar padrões de objetividade e neutralidade no exame de tecnologias de informação e algoritmos, e perceber as relações de dominação e poder imbricadas na própria constituição dos processos e artefatos envolvidos. A análise dos elementos do regime de informação desprovida do senso crítico possibilitaria antes acobertar que enfrentar dominações e opressões, especialmente étnicas, de classe e de gênero, que são explicitadas na ressignificação das informações e sua transferência para o centro da arena da economia política.

Corporações envolvidas no desenvolvimento de TIC não são neutras ou inofensivas. Longe disso, estão, de fato, totalmente enredadas em estruturas de dominação, nas quais obtêm seus lucros e benefícios. A teoria crítica da informação deveria preocupar-se com a maneira pela qual a informação e sua produção, manipulação e aplicações estão relacionadas a lógicas que reiteram opressão, exploração e dominação. A utilização desregulamentada, indiscriminada e irrefletida da informação e das atuais tecnologias traz em si a possibilidade de violações de

direito e opressões sociais, às quais a ciência, numa perspectiva crítica, teria como um de seus objetivos mitigar e abolir.

Na dimensão do trabalho, por exemplo, a sociedade da informação tem dado mais ênfase à desregulamentação e a diluição de direitos numa perspectiva de maior oferta de serviços personalizados e de resposta rápida. “No pós-fordismo, o trabalho contém uma dimensão servil *porque* o agir comunicativo-relacional, ainda que cada vez mais relevante economicamente, *não é* corretamente reconhecido” (Marazzi, 2009, p. 54). As grandes plataformas de trabalho, especialmente de transportes e entregas, dependem primordialmente do contato interpessoal de seus associados com os consumidores do serviço, mas não remuneram este desempenho de maneira direta, apenas criam sistemas de reputação e pontuação, dando origem a um padrão de avaliação que é mais negativo no sentido de descadastrar quem tem menos pontos, do que positivo para aumentar a remuneração dos que têm mais pontos. O trabalho passa a ser uma oportunidade para a hierarquia das relações em termos pessoais, abrindo espaço para abuso e assédio. A inserção no regime de informação como prestador de serviço para uma dessas plataformas confere alguma visibilidade e a oportunidade de inserção precarizada e sem direitos, mas imprime a necessidade de utilização e domínio de práticas comunicativo-relacionais que agregam valor ao serviço prestado, sem contrapartida financeira. Retoma-se de certa forma uma realidade do período do “capitalismo mercantil”, guardadas as proporções e especificidades, de valorização dos saberes e práticas de artesãos autônomos e pequenos produtores. Verduras orgânicas, cosméticos veganos, arte decorativa, vende-se todo tipo de produto artesanal pelas redes sociais. Porém, essa valorização exige dos produtores a inserção subserviente no regime de informação por vinculação a plataformas de comércio eletrônico, aplicativos ou outros meios.

Na atual configuração do modo de produção capitalista, a informação é central, tanto como meio, modo pelo qual as transações econômicas e trocas de todo tipo são realizadas, quanto como fim, mercadoria extremamente valiosa e necessária para personalizar serviços, antecipar comportamentos e direcionar propaganda.

Na perspectiva da ciência, a sociedade baseada em conhecimento ou sociedade da informação é também trabalhada de distintas formas. Os esforços aqui empreendidos estão concentrados na caracterização da ciência a partir das noções de cultura epistêmica, campo e paradigma, o que nos permitirá pensar a ciência no atual regime de informação e traçarmos paralelos com o desenvolvimento e constituição da Ciência da Informação. É fundamental

avaliar como, no atual momento de formação e transformação constantes do próprio regime de informação e da economia política como um todo, a ciência, em especial a Ciência da Informação, relaciona-se com os demais aspectos econômicos e sociais, com as implicações de seu desenvolvimento e construção sobre o mundo material.

A partir da construção teórica e dos conceitos de Bourdieu, podemos inferir a existência de um campo científico da informação, ou de estudos em política de informação, conforme a perspectiva de Frohmann (1995). Esse campo é indissociável da relação com os subcampos correlatos das áreas específicas tradicionais do conhecimento sobre a manipulação, organização e preservação da informação, como a Biblioteconomia, a Arquivologia e a Museologia, mas também com íntimas relações com ciências da computação, psicologia cognitiva, semiótica e outras áreas correlatas, que investiguem as formas de apresentação e compreensão da informação. Empresas do ramo de telecomunicações e pesquisadores de outras áreas interessados na recuperação da informação seriam agentes que influenciariam esse campo, a partir de demandas externas, de cunho econômico e sociocultural. O campo da informação afetaria e congregaria, desse modo, todos aqueles dedicados a compreender, manipular e/ou remodelar o regime de informação.

Avaliando o campo da informação a partir de sua leitura de Bourdieu, Angélica Marques (2017, p. 224) contempla “as interferências sociais, filtradas pela lógica própria de funcionamento e pelas lutas e alianças internas ao campo da informação, perpassadas pelas relações entre as disciplinas que o compõem, como a Arquivologia e a Ciência da Informação”. Assim, a autora desenvolveu sua trajetória intelectual (Marques, 2011; 2013a; 2013b) analisando o *habitus* da Arquivologia, entendida como “subcampo científico no âmbito do campo da informação, regulado pelos capitais científico e político que permeiam a referida institucionalização.” (Marques, 2017, p. 224). Mesmo apontando as distintas visões sobre a cientificidade da Arquivologia presente em diversos trabalhos da área, a autora reconhece não poder simplesmente situá-la como parte integrante da Ciência da Informação ou a ela subordiná-la, pois reconhece seu caráter distinto e autônomo tanto em dimensão histórica quanto teórica e epistemológica (Marques, 2013a).

Mais especificamente, Angélica Marques entende, a partir das definições de campo científico e disciplina em Bourdieu, o campo da informação como “o campo científico e profissional que abriga disciplinas que têm por objeto a gênese, organização, comunicação e

disponibilização da informação” (Marques, 2013b, p. 38). Nesse campo, Marques acrescenta que:

estão entrecruzadas as trajetórias da Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia, Documentação e, mais recentemente, da Ciência da Informação, como (sub/inter) campos simultaneamente parceiros, cooperativos, conflitantes, relativamente comuns e singulares. Nesta perspectiva, não podemos reduzir a Arquivologia a uma parte da Ciência da Informação, mas conjugá-las como disciplinas diferentes e independentes, ainda que comunguem de alguns aspectos históricos, epistemológicos e teóricos. (Marques, 2013a, p. 95).

A informação é um conceito apropriado de distintas formas em diferentes campos científicos e disciplinas, e mesmo dentro da Ciência da Informação, existe um amplo espectro de definições para a informação (Capurro; Hjørland, 2007). Após longa avaliação dos diferentes significados do termo informação e na busca de uma definição que possa ser utilizada para o campo da informação, Rafael Capurro e Birgen Hjørland propõem que

Uma ciência deveria ser identificada pelo seu objeto de estudo. Como tal, o estudo da informação é o melhor. Precisamos, contudo, identificar a função específica da CI em relação à geração, coleta, organização, interpretação, armazenamento, recuperação, disseminação, transformação e uso da informação, de forma distinta das atividades nas quais outros profissionais são mais qualificados. (Capurro; Hjørland, 2007, p. 187).

De qualquer modo, ressoam as críticas de Frohmann (1995) sobre um ambiente científico dos estudos de Política de Informação impregnado de um alheamento ingênuo das influências e implicações socioculturais e de poder que incidem sobre a informação, que ao mesmo tempo apresenta um estreito foco epistemológico e uma fixação em questões instrumentais ou de método. Na mesma linha, Carlos Alberto Ávila Araújo apresenta uma visão crítica sobre o que identifica como uma maior ênfase na dimensão operacional em detrimento da reflexão epistemológica no campo da informação:

O campo da Ciência da Informação, desde sua origem [...], encontra-se marcado por uma forte natureza operacional, tendendo a se preocupar com a otimização de produtos e processos e pouco se detendo na reflexão crítica. As disciplinas com as quais ela se correlaciona mais fortemente (a Biblioteconomia, a Arquivologia e a Museologia), com tradições milenares no trato com o conhecimento humano registrado [...], também se viram historicamente voltadas para a instrumentalização dos processos. (Araújo, 2013, p. 9-10).

Tratando especificamente da Arquivologia, Araújo afirma que esta ciência foi constituída por duas fases iniciais. A primeira, definida como Arquivologia tradicional, de viés historicista, remonta aos primórdios da Diplomática e à formação dos estados nacionais nos séculos XVIII e XIX, em especial após a Revolução Francesa, que foi responsável pela criação

do primeiro arquivo nacional do mundo, em Paris. Essa arquivologia dita tradicional foi constituída fundamentalmente durante o século XIX e início do XX, com definições importantes como o conceito de respeito aos fundos, grandes obras basilares como o chamado Manual dos arquivistas holandeses de 1898 (Muller; Feith; Fruin, 1973) e desenvolvimentos posteriores já no século XX com obras de autores clássicos como Hilary Jenkinson (1922) e Eugenio Casanova (1966, primeira edição de 1928). Essa vertente inicial privilegiava a noção patrimonial de acervos em custódia, principalmente para servirem como fontes à produção historiográfica. Dessa época a Arquivologia ganhou a alcunha de ciência auxiliar da História, inscrita na lógica positivista da História oficial centrada nos Estados Nacionais.

A segunda fase de desenvolvimento da Arquivologia surgiu em meados do século XX a partir dos Estados Unidos, com a obra de Theodore Roosevelt Schellenberg (2003, primeira edição em 1956). Nessa nova perspectiva, conhecida como gestão de documentos ou *records management*, é dada ênfase ao valor primário administrativo dos documentos e sua organização como forma de aperfeiçoar o funcionamento burocrático do Estado e lidar com a cada vez maior quantidade de documentos produzidos pelas burocracias estatais modernas. Os dois modelos, o historicista e o administrativo, voltavam-se para aspectos mais pragmáticos e operacionais, preocupados com a eficácia da pesquisa histórica por um lado, e do funcionamento do Estado por outro, relegando a epistemologia científica para um segundo plano e tomando muitas vezes técnicas e práticas arquivísticas como se fosse teoria epistemológica (Araújo, 2013).

Entendemos aqui que o objeto da Arquivologia é o documento de arquivo, com todas as características e particularidades já descritas. Optamos por não utilizar o termo informação arquivística, que vem sendo comumente empregada na literatura da Arquivologia. Entendemos que a definição de documento é “unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato”, conforme o Dicionário brasileiro de terminologia arquivística (Brasil, 2005a). Assim, um documento de arquivo é uma unidade de registro de informação sobre um determinado suporte ou formato que se encontra organizado em um fundo arquivístico. Essa definição, bastante ampla, parece dar conta também de documentos imateriais ou em suporte virtual, como os documentos produzidos em meio exclusivamente eletrônicos, os natos digitais ou *born digital* (Rogers, 2015).

O aparecimento e disseminação de documentos em meio eletrônico nas últimas décadas apresentaram um desafio para a aplicação de conceitos da Arquivologia e da Diplomática a esse novo universo. Paralelamente, a aproximação da Arquivologia e seu desenvolvimento em

programas de pós-graduação em Ciência da Informação no Brasil levou parte da comunidade arquivística a voltar-se mais ao estudo da informação contida em documentos de arquivo que aos próprios documentos. Segundo Eliezer Silva

a expressão informação arquivística emerge na literatura da área da Arquivologia, nos anos 1980, estabelecendo a abordagem informacional que inscreve o arquivo na dinâmica da importância que assume a informação na contemporaneidade. (Silva, 2010, n. p.).

Deste modo, a aplicação da noção de informação arquivística demonstraria um foco maior na dimensão comunicativa da informação custodiada em arquivos. O próprio autor conclui afirmando que a perspectiva informacional seria mais adequada à realidade atual das Tic.

Parece-nos que a terminologia informação arquivística traz em si uma tentativa de adequação de conceitos arquivísticos ao universo das Ciências da Informação, sem grande rigor conceitual. Em pesquisa desenvolvida sobre artigos científicos na base Brapci, Luciane Vital (2015) encontrou 25 artigos utilizando a expressão informação arquivística, dos quais apenas 5 apresentavam definições do conceito. Todas essas definições são semelhantes à definição citada de documento de arquivo, e apenas uma definição a caracteriza como específica ao contexto dos documentos digitais. Conclui dizendo que a informação arquivística tem sido utilizada como sinônimo de documento de arquivo, com as mesmas características, mas também mais intimamente relacionada ao meio digital.

Nesse sentido, concordamos com Heloísa Bellotto (2014, p. 339) ao dizer que a informação contida em um documento de arquivo não é uma informação arquivística, no mesmo sentido que a informação contida em um livro numa biblioteca não é uma informação biblioteconômica. A custódia ou o manuseio da informação por um sistema informativo-documental não é ela mesma uma característica da própria informação. Citando Vital (2015, p. 32), “parece-nos, nesse momento, mais adequado utilizar o termo documento arquivístico, visto que abarca a informação atrelada a um suporte (qualquer que seja), possibilitando sua comunicação, com as características do contexto arquivístico”.

Essa discussão nos leva a um questionamento sobre a autonomia da Arquivologia como campo científico específico, e sua integração à Ciência da Informação. Em sua luta de afirmação de autonomia própria, o campo científico nunca está imune às pressões externas, mas aplica sobre elas o que Bourdieu chama de refração, retraduzindo, de uma maneira própria, as pressões ou demandas externas (Bourdieu, 2004). Essa estratégia possibilitaria deste modo evitar os

extremos tanto da ciência pura (sobre a qual não incidiria pressão social) quanto do que se poderia chamar ciência escrava (inteiramente associada a interesses externos ao campo).

Realçando a necessidade do fortalecimento da autonomia do campo, em oposição ao que chama heteronomia, que seria a total dependência de fatores exógenos ao campo, Pierre Bourdieu faz crítica a imposições externas colocadas em nome da demanda social. Essas pressões externas estão muitas vezes menos inspiradas no ideal de satisfação de interesses de categorias sociais específicas do que em assegurar tanto uma legitimidade discursiva coesa quanto o aumento da força simbólica nas lutas concorrenciais internas por monopólios de práticas científicas.

Por sua autonomia ser sempre relativa ou limitada para com as influências externas, o trabalho científico está sempre envolvido num duplo processo de dominação e exercício de poder. Assim, o campo científico tem um aspecto estruturalmente ambíguo, com o poder dividido em uma dimensão política e outra propriamente científica. Uma dimensão associada à visibilidade e à inserção externa do ator, outra a seu capital simbólico no interior do próprio campo e sob suas regras específicas. Os conflitos intelectuais e demais ações e estratégias de atores científicos têm sempre esse duplo viés. Mas o peso relativo de cada uma dessas instâncias – a política e a científica – varia de acordo com o campo específico e a posição dos agentes envolvidos dentro do campo. Segundo Bourdieu, à medida em que o campo apresenta maior heteronomia, há também maiores divergências entre a distribuição de poderes não-específicos ao campo, notadamente o político, e a divisão dos poderes específicos, que o autor chama de prestígio científico.

Contudo, Pierre Bourdieu salienta que é importante e salutar reforçar a integração entre a ciência dita pura e a aplicada, e ressalta que instituições voltadas às duas finalidades – uma pesquisa mais teórica ou abstrata e outra mais aplicada – seriam o espaço por excelência para essa troca. Os campos, mesmo os mais autônomos ou puros, seriam espaços de coexistência de princípios internos específicos e princípios externos, exclusivamente sociais de dominação ou hierarquização. E a riqueza dessa coexistência seriam reforçados justamente em instituições ambíguas, dedicadas tanto à pesquisa desinteressada e autônoma quanto à pesquisa aplicada e diretamente voltada para o atendimento da sociedade. Essas instituições híbridas permitiriam à ciência pura e à ciência escrava conviver e contribuir mutuamente para o desenvolvimento do conhecimento e da sociedade.

A retórica da demanda social se impõe com especial força em instituições científicas que reconhecem, de modo formal, a função social da ciência. Essas instituições e os campos ou subcampos científicos que integram também têm uma relação conflituosa e confusa com o próprio Estado, que é, ao mesmo tempo, a entidade que proporciona a garantia mínima necessária de autonomia e que tem poder e influência suficiente para impor determinados interesses heterônomos. Um paradoxo da autonomia garantida à ciência por sua dependência do financiamento estatal, uma vez que o Estado é a instituição que torna possível uma produção científica não submetida aos ditames do mercado. Segundo Bourdieu,

Essa dependência na independência (ou o inverso) não é destituída de ambiguidades, uma vez que o Estado que assegura as condições mínimas da autonomia também pode impor constrangimentos geradores de heteronomia e de se fazer de expressão ou de transmissor das pressões de forças econômicas (por exemplo, as organizações agrícolas) das quais supostamente ele libera. (Bourdieu, 2004, p. 55).

No entanto, a demanda social não é e não pode ser vista apenas como agente de heteronomia e potencial problema para a consolidação do campo científico. Adrian Smith e Andrew Stirling abordam o conceito de *grassroot innovations*, aqui traduzido como inovações de base, que remete ao envolvimento de comunidades locais e grupos de ativistas no sentido de buscar soluções de baixo para cima para questões socioeconômicas, geralmente ligadas ao desenvolvimento sustentável, envolvendo criação ou apropriação tecnológica e muitas vezes uma relação híbrida com pesquisa mais formal de instituições de tecnologia. As inovações de base criam configurações sociotécnicas que, de outro modo, seriam suprimidas pelos padrões e concentrações de poder vigentes. Para os autores, os aspectos da abertura e da participação, em ambiente democrático, são fundamentais para que a inovação seja verdadeiramente efetiva em atender as necessidades da sociedade (Smith; Stirling, 2018). Guardadas as devidas proporções na comparação com o trabalho de Smith e Stirling, fortemente voltado para o desenvolvimento sustentável, avaliamos que as instituições que combinam a perspectiva da ciência pura ou autocentrada com a ciência voltada diretamente para a aplicação social possuem um outro fator importante, qual seja, o atendimento a um público usuário de seus serviços, que poderia contribuir ativamente e de modo relevante para a melhoria desses mesmos serviços e para a própria reflexão sobre o saber e o fazer científicos. O público usuário, em geral, por ter formações distintas e não compartilhar das mesmas visões dos agentes da ciência, pode participar oferecendo interessantes elementos de inovação de base.

Quais poderiam ser, então, no campo da informação, essas instituições que combinariam tanto a dimensão da prática cotidiana de manipulação da informação compreendendo coleta, conservação, organização, indexação, recuperação, quanto a dimensão da reflexão teórica? Arquivos, Bibliotecas e Museus preenchem esse caráter híbrido, e são instituições inseridas na Ciência da Informação em seu âmbito prático, da aplicação do saber científico, mas também com a pesquisa teórica, fornecendo profissionais e área de estudo para o desenvolvimento do fazer científico. São também instituições que funcionam em larga medida em vínculo direto com o Estado. Existem alguns museus, bibliotecas, e arquivos privados, de instituições particulares e indivíduos, muitos sem acesso a um público mais amplo que não os diretamente interessados ou relacionados com a documentação. Porém a maior parte das instituições de informação são vinculadas a instâncias do Estado, e como tal também trazem esse paradoxo apontado por Bourdieu da autonomia dependente. E são ainda instituições que lidam diretamente com o atendimento ao público, portanto locais privilegiados para compreender as demandas sociais sobre informação e para permitir o diálogo democrático entre os diferentes agentes internos e externos. Nesses espaços a Ciência da Informação ganha a contribuição e também contribui com os grupos diretamente interessados em sua produção.

Considerando o abordado até agora sobre o campo da informação, e em particular da Arquivologia, devemos indagar, sobretudo, a maneira pela qual essas áreas do conhecimento assumem posições ante os desafios e questões colocados hoje por novas reconfigurações do capitalismo e das relações de poder e opressão na sociedade.

Para Rendón Rojas, é importante esse questionamento filosófico epistemológico no campo informacional, uma vez que

não se sabe bem se somos Biblioteconomia, Bibliotecologia, Documentação, Ciência da Informação, Ciências da Informação, Gestão da Informação e do Conhecimento, se incluímos ou excluimos a Arquivística, a Museologia, ou se cada uma dessas disciplinas é distinta e possui uma identidade própria” (Rendón Rojas, 2012, n. p.).

Segundo o autor, é possível encarar essas ciências como disciplinas informativo-documentárias, dado que todas têm na informação documentária o ponto central de suas ações e reflexões. Apesar de diferentes escolas e enfoques de estudo, é possível estabelecer consensos em torno de uma raiz ontológica comum que engloba objetos, sujeitos e processos do campo fenomênico da informação documentária. Em sua visão,

podemos dizer que, apesar da diversidade de escolas e enfoques no campo dos estudos da informação documentária, é possível chegar a um acordo geral sobre a natureza, objeto de estudo e principais conceitos da disciplina. A raiz

ontológica que justifica a possibilidade do consenso na comunidade científica em estudos da informação é a existência real e objetiva de um campo fenomênico que é o campo da informação documentária. Também, uma aproximação hermenêutica e dialética a essa realidade permite sua maior compreensão.

As causas das divergências nas interpretações são que o campo fenomênico da Ciência da Informação é construído, complexo, polivalente e produto da transdisciplinaridade. Essas causas, acrescidas à raiz ontológica hermenêutica e dialética, determinam a aparição de diferentes interpretações, à semelhança das percepções que podem ser distintas dependendo da Gestalt que se constrói (Rendón Rojas, 2012, n. p.).

Porém, ao aceitarmos que essas áreas de estudo da informação apresentam culturas epistêmicas próprias, cabe também analisar as relações dadas entre autonomia e heteronomia, entre as normas e procedimentos da cultura epistêmica e pressões externas, quer sejam políticas, sociais ou de mercado.

Retomando Karin Knorr-Cetina, apontamos a construção dos campos transcienceficis variáveis a partir das estruturas culturais e seleções objetivas em que se encaixam os discursos das comunidades científicas, remetendo-nos assim a redes das mais distintas relações simbólicas. Essas redes superam os próprios limites das comunidades científicas, por mais bem estabelecidas que sejam, e demonstram a permeabilidade e a variabilidade dinâmica dos campos transcienceficis variáveis (Knorr-Cetina, 1981). Numa perspectiva mais voltada à prática profissional, mas bastante relacionada podemos também lembrar o que Suzana Mueller chama de “jurisdição da informação”, em referência ao sistema de profissões de Andrew Abbott, (Mueller, 2004, p. 42). A jurisdição, nesses termos, consiste na relação entre uma dada profissão e sua prática profissional, delimitando o espaço de reserva de mercado daquela profissão na sociedade. As profissões estariam em permanente disputa por domínio de jurisdições, e esse histórico de disputas seria o principal traço da história das profissões. Assim, a jurisdição da informação seria o espaço de trabalho de bibliotecários, arquivistas e profissionais da pós-graduação em Ciência da Informação, espaço em disputa e cujo controle está condicionado a fatores internos: organização interna das próprias profissões, estrutura e características da atividade, e coerência do conhecimento abstrato e profissional, e fatores externos: transformações tecnológicas, opinião pública ou dimensão jurídica à própria jurisdição. Esses fatores explicam o desenvolvimento das profissões e suas posições dentro do sistema de profissões.

Para Bourdieu, as ciências sociais encaram grande dificuldade para atingir um nível satisfatório de autonomia: pessoas sem a devida competência, do ponto de vista das normas

específicas do campo, têm a prerrogativa de intervenção em defesa de princípios ou valores heterônomos, mas não são desqualificadas pronta e incisivamente (Bourdieu, 2004). Temas das ciências humanas e sociais são muito abertos a contribuições gerais de opinião, muitas vezes baseadas apenas em impressões individuais, mas desprovidas de embasamento em dados ou pesquisa científica.

Além disso, conforme as críticas de Frohmann (1995), já anteriormente abordadas, ao campo da informação compete uma inserção crítica na atual conjuntura tecnológica e na análise de suas consequências e entrelaçamentos na sociedade como um todo. A crítica acadêmica deve demonstrar forte interesse pelas concepções e expectativas de usuários, que se tornam matéria-prima para o desenvolvimento de diversas tecnologias. Sobretudo, é necessário compreender como padrões de comportamento são inscritos no desenvolvimento de dispositivos, sistemas de informação ou documentos eletrônicos, e quais considerações e grupos sociais são marginalizados ou negados nas decisões dos desenvolvedores (Smith; Stirling, 2018). Em referência ao desenvolvimento da teoria arquivística, Terry Cook (2018) percebe o intercâmbio entre o campo da informação e o discurso público, sem, contudo, ver nisso uma fraqueza, mas antes um fortalecimento da própria área.

Os principais teóricos da arquivologia neste século reinventaram o conceito de arquivo de diversas maneiras criativas que refletiam, às vezes inconscientemente, às vezes conscientemente, as correntes dominantes do discurso público de seu tempo e lugar de origem. A teoria arquivística refletiu e evoluiu através de várias dessas fases sociais: desde o positivismo europeu oitocentista, passando pelo gerencialismo do *New Deal* americano, até as teorias mcluhanistas sobre a mídia nos anos 1960 e o historicismo pós-moderno mais recente. Uma vez reconhecida, a natureza cambiante da arquivologia ao longo do tempo torna-se uma força positiva dessa disciplina, e não negativa. De fato, os melhores teóricos desse campo geralmente foram os que conseguiram reconhecer e articular as grandes e quase sempre radicais mudanças verificadas na sociedade, na estrutura organizacional e nas tecnologias de arquivamento, para depois incorporar o impacto dessas mudanças na prática e na teoria arquivísticas. Se Hugh Taylor e Tom Nesmith acertadamente conclamam os arquivistas a se capacitarem para estudar as complexas ligações entre o contexto de produção e o documento daí resultante, também é necessário para esses profissionais um foco de pesquisa semelhante no que concerne à relação entre o próprio arquivista e a sociedade na qual está inserido, tanto hoje quanto no passado. (Cook, 2018, p. 66-7).

Em estudo sobre as práticas de tratamento técnico da documentação e sobre a dificuldade das instituições arquivísticas em lidar com o passivo de documentos não tratados, Mark Greene e Dennis Meissner (2005) identificam a falta de tratamento técnico mínimo como uma das principais razões para a restrição de acesso à informação em arquivos. Isso se dá em

grande parte por uma tendência manifestada no *habitus* arquivístico de estabelecer padrões minuciosos e extensivos de tratamento técnico para suas coleções, o que torna o trabalho de organização e descrição de documentos extremamente lento e de baixa produtividade. Desse modo, grandes quantidades de documentos permanecem inacessíveis por anos por conta de falta de recursos humanos e orçamentários para dar conta do trabalho de tratamento técnico necessário. Segundo os autores, evidências sugerem que as práticas arquivísticas atribuem maior prioridade ao atendimento de necessidades atribuídas aos conjuntos documentais do que ao atendimento de necessidades objetivas dos elementos humanos do sistema informativo-documental, evidenciados por demandas efetivas dos usuários. O artigo apresenta uma proposta de “maior produtividade e menos procedimentos” (2005, p. 208, tradução nossa), de modo a diminuir os padrões de detalhamento para o tratamento técnico e oferecer maior volume de documentos à consulta pública, trocando ideais de perfeição por padrões mínimos adequados no tratamento técnico da documentação arquivística.

Em paralelo, voltando à discussão anteriormente iniciada sobre as inovações de base, é importante, no atual quadro da ciência, abrir-se e permitir a grupos marginalizados das esferas decisórias criar soluções relevantes para suas necessidades. O público usuário de serviços tem uma experiência tangencial com as práticas arquivísticas de organização de documentos, mas essas mesmas práticas interferem diretamente na forma e nos resultados de suas pesquisas. É de grande importância avaliar o grau de abertura para inovações de base na Arquivologia, seja na organização da informação, em sua descrição, ou na estrutura dos sistemas para sua recuperação. Do mesmo modo, devemos também nos perguntar se o usuário da informação, como indivíduo que manipula e depende da estrutura sob a qual está armazenada e logicamente organizada a informação, pode exercer esse papel de elemento contribuinte para o desenvolvimento da pesquisa e da aplicação técnica. Ao mesmo tempo, a abertura irrestrita a pessoas sem qualificação ou embasamento para suas opiniões pode também enfraquecer o cenário do campo. Nessa tênue fronteira entre a tolerância com a cooperação de indivíduos fora dos limites estritos do campo e a proteção da autonomia do campo frente ao aporte de concepções autocentradas e desqualificadas, o campo da informação deve exercer sua crítica à conformação atual do regime de informação e buscar abrir espaços para inserções independentes e livres no regime e medidas de ampliação do acesso e possibilidade de utilização da informação.

Nesse sentido, profissionais de informação devem conseguir ao mesmo tempo criticar o regime de informação e seus principais agentes, abrir espaços para a inserção independente de grupos marginalizados e receber contribuições desses mesmos grupos, e utilizá-las em sua própria reconfiguração. Um campo da informação de fundo crítico e de cunho democrático escaparia assim das amarras epistemológicas de debates puramente instrumentais e neopositivistas. Sem perder de vista a cientificidade e o desenvolvimento da Arquivologia como ciência da organização de documentos, é preciso acolher os sujeitos informacionais em suas demandas apresentadas ao sistema informativo-documental do arquivo, recepcionando suas contribuições e dialogando com suas necessidades, num duplo movimento de manutenção do rigor científico e exercício da função social da informação pública.

Passaremos agora à exposição dos procedimentos metodológicos adotados na pesquisa. Na subseção 3.1, referente à coleta e organização de dados, procederemos à descrição dos elementos pertinentes ao debate e à classificação de usos de informação proposta, bem como à justificativa do recorte cronológico adotado. Na sequência, faremos uma apresentação das características das requisições de documento (REQDOC) e das requisições de serviço (RS) e por fim trataremos dos dados de 1987-1988, extraídos do estudo de usuário empreendido no Arquivo Nacional (Brasil) naquele período. Adiante, na subseção 3.2, abordaremos o tratamento de dados, analisando as características das categorias de pesquisa, a classificação das REQDOC e RS nessas categorias e os dados da Pesquisa de Qualidade no Atendimento (PQA) do Núcleo de Estudos do Usuário (Neu), do Arquivo Nacional (Brasil).

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa corresponde a uma análise de distintas fontes de dados referentes ao relacionamento entre o Arquivo Nacional (Brasil), os usos de seu acervo e os usuários da informação sob sua custódia. Nesse processo, verificamos dados coletados e produzidos pelo Arquivo Nacional (Brasil) nas atividades de atendimento ao público entre 2003 e 2018. Também foram utilizados, para fins de comparação, dados do estudo de usos e de usuários produzidos anteriormente, referente aos anos de 1987 e 1988.

Apresentaremos na primeira subseção uma relação dos elementos constitutivos da pesquisa. Faremos a princípio uma descrição dos dados coletados e a delimitação do recorte temporal utilizado. Abordaremos a natureza das requisições de acesso a documentos e serviços no Arquivo Nacional apontando as distinções metodológicas na coleta e tratamento de dados dos períodos 2003-2010 e 2014-2018. Em seguida veremos os dados coletados a partir do trabalho de Clara Kurtz (1990) para o período 1987-1988 e sua pertinência para a problematização das questões de usos e dos usuários em arquivos através de nosso campo empírico e para potenciais estudos futuros.

Na subseção seguinte, dedicada aos métodos de tratamento dos dados coletados, abordaremos os critérios utilizados para a atribuição de categorias de pesquisa às requisições apresentadas por pessoas usuárias ao Arquivo Nacional (Brasil) e a análise da Pesquisa de Qualidade do Atendimento (PQA).

#### 3.1 COLETA E ORGANIZAÇÃO DE DADOS

Os *corpora* utilizados na pesquisa reúnem dados de distintas natureza, referentes a usos e usuários do Arquivo Nacional (Brasil): informações de usos e usuários de 1987 e 1988; atendimentos da Coordenação de Atendimento a Distância entre 2003 e 2009; requisições de serviço da Coordenação de Consultas ao Acervo entre 2005 e 2010; números totais de requisições de documento e de serviço do Arquivo Nacional entre 2004 e 2018; dados de uso e perfil de usuários do Arquivo Nacional dos relatórios da Pesquisa de Qualidade no Atendimento entre abril e dezembro de 2018. Analisamos séries de dados distintas entre 2003 e 2018, utilizando também referências do período 1987-1988 para comparação.

Como vimos, a partir dessas fontes, é possível obter informações tanto sobre características de pessoas usuárias, como escolaridade, procedência geográfica, frequência de uso, avaliações e comentários sobre a instituição, quanto informações sobre os padrões de uso de documentos da comunidade usuária, representadas na formalização de demandas de acesso a documentos originais (REQDOC), e solicitações de serviço à instituição (RS). Assim, a pesquisa apresenta um foco na análise de dados quantitativos sobre uso de documentos, com informações complementares sobre características gerais de perfil da comunidade usuária. A coleta, extração e organização dos *corpora* está pautada na análise quantitativa de dados de uso de informação segundo as referências teórico-metodológicas já abordadas (Figueiredo, 1994; Cunha; Cavalcanti, 2008).

Os dados de 2003 a 2018 foram obtidos em bases de dados de controle do atendimento em Microsoft Access e no sistema de informações Sian. Também foram utilizados relatórios da Pesquisa sobre Qualidade no Atendimento (PQA), produzida pelo Núcleo de Estudos do Usuário (Neu) no ano de 2018. Do Ministério da Justiça e do Arquivo Nacional (Brasil) foram analisados relatórios de atividade, relatórios de gestão, relatórios de gestão e atividade e relatórios-síntese entre os anos de 2006 e 2019. Das áreas de atendimento buscamos memorandos, arquivos de trabalho e dados de controle de atendimento entre 2003 e 2015. Os relatórios institucionais do Ministério da Justiça e do Arquivo Nacional (Brasil) examinados contém informações referentes a números totais de atendimentos das áreas, quando disponíveis. Números referentes a detalhes sobre esses atendimentos, como quantidades de documentos requisitados para consulta e solicitações de serviço, foram coletados de memorandos e arquivos de trabalho da Coordenação de atendimento à distância (Coadi), e de bases de dados de controle de atendimento da Coadi e da Coordenação de Consulta ao acervo (Cocac). Informações a respeito de usos e usuários de 1987 e 1988 foram obtidos na análise do estudo já citado, realizado à época com entrevistas e dados do setor de atendimento presencial.

### **3.1.1 Descrição de elementos**

A pesquisa realizada para elaboração desta tese foi produzida a partir de dados coletados e produzidos pelo Arquivo Nacional (Brasil) nas atividades de atendimento ao público nas modalidades presencial e à distância entre 2003 e 2018. O recorte escolhido para a presente pesquisa reflete a disponibilidade de dados localizados em relatórios e bases de dados na

instituição referente a atendimento a partir dos anos 2000. O período inicial de nossa análise, a partir de 2003 até 2010, tem poucas fontes de dados disponíveis, relacionadas exclusivamente aos usos da informação custodiada no sistema informativo-documental em análise. Recuperamos as informações referentes a atendimento de arquivos e relatórios extraídos dos antigos instrumentos eletrônicos de controle dos setores responsáveis pelas consultas a documentos. Era o momento inicial de automação das atividades de atendimento, um período de transição do trabalho totalmente analógico anterior até a fase de automação total das rotinas de trabalho com a implementação do Sian. Os dados do momento seguinte, de 2014 a 2018, extraídos do Sian, refletem o período inicial de utilização do sistema e seu pleno funcionamento para inserção e tramitação das REQDOC e RS.

Até 2013 as requisições eram produzidas exclusivamente em meio físico, pelo preenchimento de formulários para solicitação de acesso presencial a documentos originais ou para a execução de serviços. Exemplos dos formulários de REQDOC e RS podem ser vistos nos anexos A, B e C. O único procedimento informatizado era o controle em bases de dados do atendimento para referência e recuperação das requisições. Após 2014 os dados dos formulários de REQDOC passaram a ser inseridas no Sian, que, além de um sistema de recuperação da informação, passou também a funcionar como um controle de solicitações de acesso e da movimentação da documentação pelas diversas etapas entre sua saída do depósito, consulta pelos usuários e passagem por distintos setores do Arquivo Nacional (Brasil) para a execução dos serviços solicitados. As RS também começaram a ser implantadas no sistema em 2014. Inicialmente, apenas as RS produzidas pelo setor de atendimento presencial na Sala de Consultas eram inseridas no Sian. As RS do setor de Atendimento a Distância ainda eram feitas em meio físico fora do sistema, e só passaram a ser incluídas no Sian a partir de 2017, quando então todas as demandas de consulta a documentos originais e de serviços passaram a ser plenamente produzidas pelo sistema. É importante notar que as REQDOC somente são utilizadas para a consulta a documentos originais, que precisam ser retirados do depósito para o acesso. Documentos digitalizados são consultados sem necessidade de REQDOC, seja nos terminais do Arquivo Nacional (Brasil), seja no próprio Sian, mediante sua disponibilização no módulo de consulta externa do sistema.

A partir do Sian foram obtidas relações de solicitações de acesso a documentos originais – REQDOC – e de requisições de serviços – RS, contendo informações quantitativas de usuários, fundos consultados e serviços solicitados entre 2014 e 2018, organizados por ano, que

constituem o núcleo fundamental da pesquisa. Em paralelo a esse conjunto de dados examinaremos ainda o período anterior à plena implementação do Sian entre 2003 e 2013 a partir dos relatórios, memorandos e arquivos de trabalho da Coadi e da Cocac.

Utilizamos dados sobre os atendimentos por tipo de documento coletados pela Coadi entre 2003 e 2009. Da Cocac, temos também dados das RS entre 2005 e 2010. E, entre 2004 e 2018, foram utilizados os números totais de REQDOC e RS, extraídos de relatórios do Arquivo Nacional (Brasil) e de instrumentos de controle dos setores de atendimento presencial e à distância. Apesar de algumas lacunas e descontinuidades nas fontes de dados, acreditamos que não haja comprometimento das análises e conclusões levantadas. As informações disponíveis são bastante relevantes e permitem construir um quadro geral de análise das ações de informação dos usuários e sua utilização de documentos e serviços do Arquivo Nacional (Brasil).

Além destas fontes, foram utilizados também dados compilados a partir do Sian, especificamente para o período 2014-2018. Os dados do Sian são mais completos que os controles de atendimento usados anteriormente, e permitem examinar os fundos documentais consultados pelos usuários e a frequência com que os usuários recorrem ao Arquivo Nacional (Brasil) para suas pesquisas. Desse modo, conseguiremos analisar as ações de informação dos sujeitos informacionais em seu contato com o sistema informativo-documental do Arquivo Nacional (Brasil), traçando paralelos com o período anterior, de modo a construir uma visão geral da relação dos usuários com a informação sob a guarda da instituição.

O Sian foi um sistema criado em 2004 pensado com uma dupla funcionalidade: de um lado, servir como sistema de controle de movimentação da documentação para o uso, desde sua saída do local de guarda em depósito até a consulta por usuários, incluindo sua passagem por diferentes setores do Arquivo Nacional (Brasil) quando da solicitação de serviços específicos; de outro, dar acesso *online* a usuários de qualquer parte do mundo a informações sobre a documentação ou a representantes digitais dos documentos. Funciona internamente como um sistema de organização da informação e controle da movimentação do acervo pela instituição até retorno ao depósito. O sistema é ainda composto de um módulo externo, ao qual os usuários têm acesso *online* para visualizar informações sobre fundos e documentos específicos e imagens disponíveis de documentos digitalizados e de um módulo interno, no qual são inseridos dados de classificação arquivística, descrição de documentos e das REQDOC e RS para o atendimento às demandas dos usuários e realização de procedimentos técnicos com a documentação. A partir

do final dos anos 2000, o sistema começou a ser implementado, a princípio apenas como um guia de fundos, uma listagem de conjuntos documentais sob a guarda do Arquivo Nacional (Brasil), com as principais informações de cada conjunto e referências para a localização de documentos específicos. Nosso trabalho de coleta de dados junto a esse sistema de recuperação de informações concentrou-se então na fase de plena operação a partir da implementação do módulo interno, de modo a identificar a interação dos usuários com o sistema informativo-documental de forma mais ampla, por suas ações de informação voltadas ao uso de documentos para atender suas demandas informacionais.

O módulo interno começou a ser formulado e testado entre 2010 e 2013, com ampla análise dos processos utilizados nos setores de atendimento ao público. Esses processos foram racionalizados e replicados no sistema, reproduzindo a lógica e os procedimentos de solicitações de acesso, busca e movimentação do acervo para atendimento ao público e tramitação dos documentos nos diversos setores internos para a execução de serviços. O Sian, em muitos sentidos, foi uma tradução eletrônica das rotinas de trabalho que já eram utilizadas anteriormente em meio físico. Isso demonstra que, apesar de no período anterior a 2014 o atendimento ao público do Arquivo Nacional (Brasil) apresentar metodologias de controle de trabalho um pouco distintas do período subsequente de plena implementação do Sian, é possível a comparação dos dados na série histórica, porque a lógica de trabalho manteve-se fundamentalmente inalterada.

Apenas a partir de 2014 o sistema passou a cumprir integralmente sua função de controle de movimentação física de documentos, e de 2014 a 2018 todas as REQDOC e RS passaram a ter sua tramitação controlada pelo Sian. No final de 2018, contudo, o sistema de atendimento à distância sofreu uma grande transformação, com as solicitações de usuários passando a ser recebidas por meio de um instrumento eletrônico de atendimento, o Módulo de Atendimento a Distância, e não mais por *e-mail* como eram recebidas até então. Esse módulo entrou em funcionamento corrente em 2019 e alterou o intercâmbio entre usuários e profissionais de mediação na modalidade remota. Levando em consideração a alteração que o sistema de atendimento sofreu com a implementação do Módulo de Atendimento a Distância, que demandaria uma análise mais específica, decidimos estabelecer como marcos temporais de recorte desta tese os anos de 2003 a 2018. Este período compreende a fase inicial de controle eletrônico de atendimento, em bases de dados no Microsoft Access, a fase de transição para o novo modelo e o período inicial de implantação do Sian como sistema de controle de tramitação

de solicitações de usuários, o que justifica a adequação do recorte adotado para os fins desta pesquisa. Além disso, a plena implementação do Módulo de Atendimento a Distância em 2019 e os impactos da pandemia de Covid-19 no Brasil a partir do início de 2020 provocaram alterações substanciais no padrão de trabalho anterior, o que poderia causar prejuízo à análise e inconsistências nos dados.

Na subseção seguinte apresentaremos os dados quantitativos totais de REQDOC e RS. Na seção 4 serão apresentados também dados qualitativos produzidos a partir do conteúdo dessas requisições em dois conjuntos: os dados de 2003-2010 descritos anteriormente, extraídos das bases de dados de controle do atendimento, e os dados de 2014-2018, oriundos de informações previamente obtidas em pesquisa no módulo interno do Sian.

Também foram consultados relatórios de atividade e relatórios de pesquisa produzidos pelo Núcleo de Estudos do Usuário do Arquivo Nacional (Brasil) – Neu no ano de 2018, especialmente os dados referentes às respostas à PQA de 2018. Essas informações possibilitaram a construção de perfis sociais de usuários do Arquivo Nacional (Brasil) e análise de seus padrões de pesquisa, bem como a verificação de conclusões obtidas pela análise dos dados quantitativos das demais séries de dados face à participação dos usuários na pesquisa e suas respostas ao questionário. A coleta de material incluiu dados compilados dos questionários da PQA, aplicados entre abril e dezembro de 2018 pelo Neu, tanto presencial quanto de modo remoto nos atendimentos na sede do Arquivo Nacional (Brasil) no Rio de Janeiro e em sua representação institucional em Brasília (Coreg). Os dados dizem respeito ao diagnóstico empreendido pela pesquisa em 2018, além de relatórios mensais de março, abril, maio, junho, julho, setembro, outubro e dezembro do mesmo ano. Entre abril e dezembro, foram respondidos 1293 questionários, sendo 1017 de usuários presenciais da sede do Arquivo Nacional (Brasil) no Rio de Janeiro, 242 de usuários remotos do serviço de atendimento à distância e 34 do atendimento presencial de Brasília.

A PQA foi idealizada pela equipe do Neu e implementada a partir de junho de 2017, no contexto do cumprimento de suas competências de coleta e análise de dados sobre os usuários, mapeamento de suas necessidades, promoção do aperfeiçoamento do módulo de consultas do Sian e refinamento dos instrumentos de pesquisa segundo as necessidades do público usuário (Arquivo Nacional, 2017c, n. p.). Sua metodologia básica consistiu em aplicação de questionário aos usuários e tabulação dos dados e respostas recebidas para a produção de relatórios mensais. Segundo o próprio setor, a pesquisa teve por objetivo:

desenvolver processo de avaliação permanente dos procedimentos de acesso, de maneira a torná-los mais produtivos e eficazes, de forma a avaliar questões pertinentes ao perfil do usuário, sua avaliação do serviço de referência, instrumentos de pesquisa e infraestrutura de apoio ao atendimento, assim como criar um canal permanente para o recebimento de críticas e sugestões de melhoria. O questionário é distribuído para os usuários da Sala de Consultas do prédio-sede do Arquivo Nacional, no Rio de Janeiro, e na unidade regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal, assim como distribuído de maneira *online* aos usuários do Atendimento à distância (Arquivo Nacional, 2019b, n. p.).

Durante o período de nossa análise, o questionário foi aperfeiçoado em julho de 2018, o que trouxe alterações para as perguntas colocadas para os usuários e implicou em alterações nos resultados apresentados. Até aquele momento, o questionário apresentava a pergunta sobre tema de pesquisa, com as opções: Entrada e registro de estrangeiro (dupla cidadania); Registro civil (nascimento, casamento e óbito); Registro de imóveis (escrituras, etc.); Pesquisa de imagens; Pesquisa acadêmica e Outros, esta última com espaço para especificação do usuário. Após a alteração, foi inserida uma questão sobre Objetivos da pesquisa com os subitens Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política etc.); Produção cultural/editorial; e Produção acadêmica. Além disso, foram alterados os itens da pergunta sobre tema de pesquisa, que passou a incluir as opções: Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc.); Registro civil (nascimento, casamento e óbito); Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.); Ofícios de notas/Registro de imóveis (escrituras etc.); Acervos do Regime Militar; Pesquisa de imagens; e Outros, também com campo aberto para discriminação pelo usuário do tema particular. O modelo de questionário da PQA com as alterações descritas pode ser visto nos anexos D e E. Houve também alterações na forma de apresentação dos dados ao longo do período, em especial nos relatórios de outubro e dezembro de 2018, que apresentam um quadro síntese de cruzamento de dados entre os itens Tema e Objetivo de pesquisa, que, porém, ficou restrito aos relatórios de outubro e dezembro. Até julho, os relatórios apresentavam dados resumidos do que era caracterizado como as principais demandas de pesquisa dos usuários da Cocac e da Coadi, vinculados à questão sobre o tema, relacionados com os tipos e naturezas de documentos buscados pelos usuários. A partir de julho, passam a exibir dados mais detalhados na pergunta sobre o tema de pesquisa, além de mostrar o caráter e finalidade da pesquisa a partir da questão dos objetivos. Assim, há uma alteração na recepção e apresentação das respostas, o que trouxe algumas dificuldades para a presente pesquisa com essa série de dados. Apesar de coletar alguns dados de perfil de usuários, como escolaridade e

ocupação, e de garantir espaço para contribuições, críticas e sugestões dos respondentes, a PQA demonstra ênfase na análise dos usos da informação. A abordagem de usuários traz características gerais de perfil e espaço para contribuições, críticas e sugestões, sem o embasamento teórico-metodológico e a pesquisa de caráter qualitativo de um estudo de usuários propriamente dito.

As dificuldades de coleta, sistematização e comparação de dados de uso produzidos pelo Arquivo Nacional (Brasil) já haviam sido identificadas na dissertação de Clara Kurtz (1990), como visto anteriormente na subseção 2.1.2. Em que pesem os grandes avanços estruturais e humanos pelos quais passou a instituição nesse período e a dedicação de seus servidores, em especial das áreas de atendimento ao público, as diversas metodologias e modificações nas formas de organização e apresentação dos dados de atendimento ao público trazem desafios para a análise científica. Mesmo assim, foi possível organizar todos esses dados de distintas fontes de modo a apresentar um panorama geral do acesso à informação custodiada no Arquivo Nacional (Brasil) ao longo do período 2003-2018.

A comunidade usuária recorre à instituição para acesso a documentos e formalizam suas solicitações de acesso a originais através do Sian. A partir da análise do uso de documentos por meio das solicitações de acesso a documentos originais de usuários do Arquivo Nacional (Brasil), conhecidas na terminologia de trabalho da instituição como requisições de documentos ou REQDOC, acreditamos ser viável compreender demandas de pessoas usuárias pelo viés do uso, divididos em conjuntos distintos por sua utilização e finalidade de acesso à documentação. Como veremos na subseção 3.2, desenvolvemos uma classificação baseada em critérios de finalidade de pesquisa, a fim de identificar os usos conferidos à documentação. Esperamos apresentar uma classificação de uso com maior complexidade que a divisão genérica entre acadêmicos e probatórios, que em realidade reflete uma categoria de classificação de uso, e não de pessoas usuárias.

Ao organizar as requisições de documentos de cada usuário individual em categorias de finalidade, ou seja, em categorias de uso, inferimos que se possa identificar padrões de uso conferidos por pessoas usuárias às informações contidas nos documentos, bem como as quantidades absolutas de consulta a documentos originais por cada categoria e sua fração do total de requisições de documentos. Assim poderemos medir a incidência relativa de cada categoria no total de consultas a documentos originais, com observação da quantidade de documentos solicitada por cada pessoa usuária dentro de cada categoria. Pretendemos

demonstrar que existem nítidos padrões de requisição de documentos e serviços relacionados diretamente a essas categorias fundamentais. Em paralelo, pode-se também avaliar as quantidades de documentos requisitados por fundo arquivístico e por categoria e a quantidade de usuários com perfil de uso em cada categoria, para entender o impacto das categorias de uso na movimentação do acervo do Arquivo Nacional (Brasil) para consultas.

### **3.1.2 Requisições do Arquivo Nacional (Brasil)**

As REQDOC são o instrumento pelo qual as pessoas usuárias formalizam suas demandas de consulta e solicitam acesso a documentos originais no Arquivo Nacional. Constituem-se, logo, em meios de materialização de demandas de uso de informação por meio de consulta direta a documentos não digitalizados. Trata-se de um apanhado de informações cadastrais de pessoas usuárias e dados para a localização do documento solicitado, que podem ser preenchidos num formulário em papel ou inseridos diretamente no Sian. A partir da inserção das informações no sistema, é impresso um relatório em 3 vias em que consta o número da REQDOC, o ano, o nome do usuário, seu número de cadastro, o fundo e a notação do documento. Uma via segue junto com o documento para a Sala de Leitura, onde será consultado pelo indivíduo solicitante. Essa via segue junto ao documento por toda sua tramitação pelo Arquivo Nacional (Brasil), por exemplo, caso a pessoa usuária solicite um serviço de reprodução a partir de sua pesquisa e o documento tenha que ser transportado para outro setor. Outra via em papel fica no depósito como “guia-fora”, que, no jargão arquivístico, designa o instrumento utilizado para marcar o local exato do qual o documento foi retirado, para evitar seu eventual extravio ou guarda em local equivocado. A terceira via fica de posse do setor de Movimentação do Acervo para controle até o retorno do documento e sua devolução ao depósito. Apesar do Sian reproduzir todas as rotinas e procedimentos utilizados anteriormente, o Arquivo Nacional (Brasil) continua em larga medida realizando procedimentos para atendimento ao usuário em guias e formulários em papel em paralelo à tramitação regular no Sian, gerando custo e perda de tempo com extravio de guias de requisição.

Para consulta a qualquer documento na instituição é necessário emitir uma REQDOC em que constem as informações únicas que permitam a localização da documentação no depósito. Nenhum documento deve sair do depósito para consulta sem uma REQDOC, que registre a consulta ao documento e permita a verificação de sua tramitação e circulação pelos

distintos setores. A REQDOC é aberta na Sala de Consultas ou no Atendimento a Distância, remetida à Equipe de Movimentação do Acervo, que confere a REQDOC, faz a equivalência da notação lógica do documento com a localização física do documento nos depósitos. Após a localização a REQDOC é fixada no documento, e segue com ele durante todo o percurso até seu retorno ao depósito. A Movimentação então leva o documento até a área de higienização, que avalia as condições de acesso e prepara o documento para a consulta. Depois ele segue para a Sala de Leitura, para ser consultado por usuários externos ou por servidores do órgão. Cada documento possui sua única REQDOC, associada a apenas um indivíduo usuário. Caso outra pessoa solicite o mesmo documento para uso nesse período, o Sian acusa o fato do documento estar associado a outra pessoa, o que muitas vezes impede o pronto acesso à informação constante do documento.

A REQDOC, conforme exemplo no anexo A, é composta das seguintes informações básicas: nome de usuário, número de inscrição de usuário no Arquivo Nacional (Brasil), nome do conjunto documental (fundo ou coleção) a que pertence o documento, código de identificação do conjunto documental, notação do documento solicitado, data e número da requisição. A partir desses dados, é possível identificar todos os documentos solicitados de um mesmo conjunto documental, os documentos solicitados por um mesmo usuário. Assim, é possível identificar o volume de consultas de cada conjunto documental, bem como padrões gerais de consulta de cada usuário. Em especial para a presente pesquisa serão analisados os dados de identificação do usuário, conjunto documental a que pertence o documento a ser consultado e a notação do documento solicitado, assim como a relação entre os dados de usuários (internos e externos), conjuntos documentais (período e descrição de conteúdo presentes no Sian) e documentos (informações de formato e suporte). A falta de padronização nos dados de notação dos documentos nem sempre permitiu identificar data, tipo ou natureza do documento. Para os fins de desenvolvimento da pesquisa, todos os dados das requisições foram anonimizados nas análises e resultados apresentados.

As RS são os meios utilizados para solicitação dos serviços que a instituição oferece. Alguns serviços são solicitados à Copra e incluem reprodução em papel ou em meio eletrônico da documentação, transcrição paleográfica e emissão de certidões sobre o conteúdo dos documentos. Também são oferecidos serviços mais específicos de pesquisa em acervo geral, por exemplo para localização de documentos ou verificação de eventual divergência entre os dados do documento e informações das bases de dados de pesquisa. Outros serviços, como

recuperação de prontuários de registro de estrangeiro, processos de naturalização, prontuários de ex-alunos internos do sistema FCBIA e processos de reforma de servidores, cuja consulta é restrita a servidores do Arquivo Nacional (Brasil) por conter dados pessoais e informações sensíveis, são realizados pelo próprio setor de atendimento. Tendo em vista a variedade de serviços oferecidos, existem diversos tipos específicos de formulários de RS, cujos dados são inseridos no Sian de modo semelhante às REQDOC. As principais informações das RS são nome do usuário, serviço solicitado, data e número da RS, conforme ilustrado nos anexos B e C.

Para solicitar acesso a um documento original ou qualquer serviço oferecido pelo Arquivo Nacional (Brasil) sobre esse documento, a pessoa usuária tem que ser cadastrada no Sian. Porém, uma vez que é permitido que um indivíduo faça um agendamento de consulta e outra pessoa distinta consulte o documento em nome daquele indivíduo que fez a requisição inicialmente, é importante frisar que as listas de pessoas usuárias que dão entrada em REQDOC e em RS não são coincidentes. Há pessoas que apenas solicitam consulta a originais, sem solicitar serviços, e há também outras que apenas solicitam serviços, sem que tenham feito REQDOC. Isso se dá principalmente porque o agendamento e a efetiva consulta a originais podem ser feitos por pessoas diferentes, e muitas vezes o são: uma pessoa tira um dia de trabalho para ir ao Arquivo Nacional (Brasil) localizar um documentos e, confrontado com a necessidade de prévio agendamento e iminente necessidade de retorno para consulta, pede a um terceiro, seja um parente, um representante, um funcionário ou outro tipo de relação, que venha na data agendada solicitar o serviço de reprodução. Muitos grupos de pesquisa universitários agenda documentos conjuntamente e fazem rodízio dos trabalhos de consulta a documentos. Também é muito comum que uma pessoa usuária solicite um serviço através de uma RS sem consulta a um documento original, tendo apenas examinado representantes digitais dos documentos. Isso é cada vez mais comum, com a paulatina digitalização de documentos que vem sendo empreendida pelo Arquivo Nacional (Brasil) nos últimos anos. No período 2014-2018, 6002 usuários externos fizeram REQDOC no Sian. Desses, 2724 apenas consultaram documentos originais e não solicitaram serviços, enquanto os 3278 restantes deram entrada em REQDOC e RS no período. Ao mesmo tempo, 9606 usuários externos solicitaram serviços por RS, dos quais 6328 não solicitaram acesso a originais por REQDOC. Esses dados estão organizados e apresentados na Tabela 6, que também mostra as médias anuais de pessoas usuárias do período analisado:

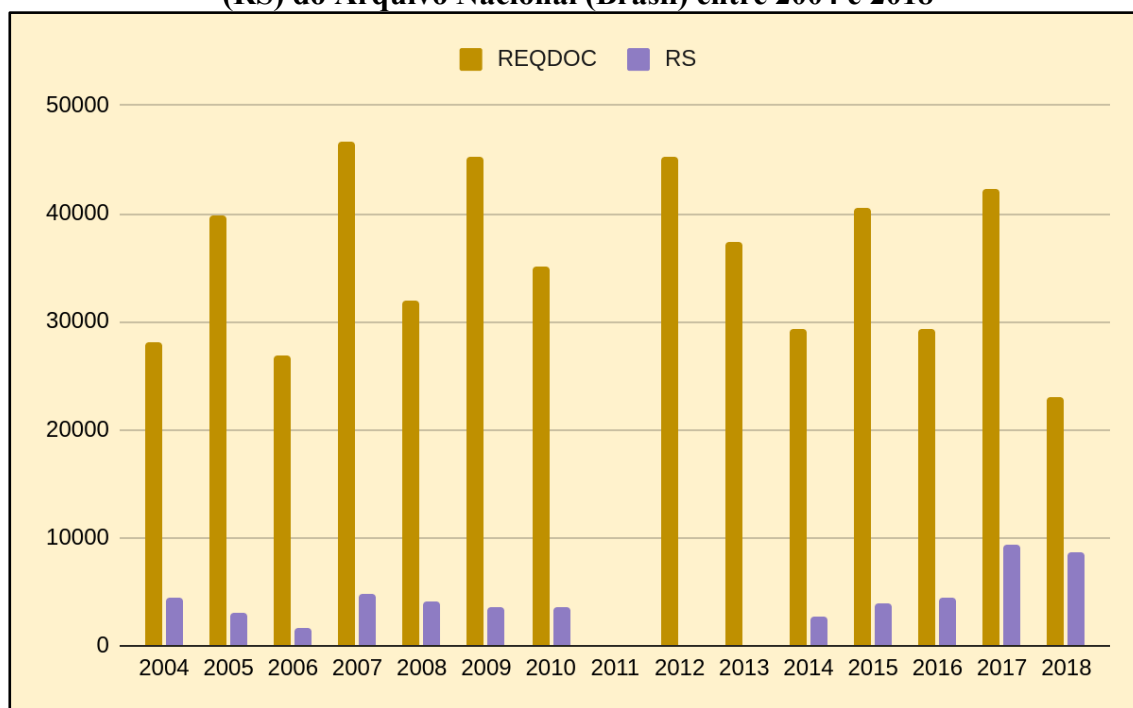
**Tabela 6: Quantitativo de usuários externos do Arquivo Nacional (Brasil) por tipo de requisições entre 2014 e 2018**

Tipo de acesso	Usuários REQDOC	Usuários RS	Média anual
Apenas REQDOC	2724	0	544
Apenas RS	0	6328	1266
REQDOC e RS	3278	3278	656
<b>Total</b>	<b>6002</b>	<b>9606</b>	<b>1200 / 1921</b>

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

O Gráfico 3 mostra o total de REQDOC e RS no período 2004-2018. Conforme dito anteriormente, esse gráfico combina informações das bases de dados de controle do atendimento e do Sian.

**Gráfico 3: Totais de Requisições de Documento (REQDOC) e de Requisições de Serviço (RS) do Arquivo Nacional (Brasil) entre 2004 e 2018**



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Arquivo Nacional.

Por questões de perda de informação nas bases de dados de controle do atendimento, não foi possível levantar dados específicos para o ano de 2011 e dados das RS de 2012 e 2013. Mesmo assim, os números são expressivos. Nos quinze anos do período completo da pesquisa,

de 2004 a 2018, foram contabilizadas 500824 REQDOC e 54658 RS de usuários internos e externos. Os dados do gráfico são precisos com relação às REQDOC, uma vez que todas as requisições de acesso a documentos originais são controladas de forma unificada. No período de 2014 a 2018, todas as REQDOC eram criadas e controladas pelo Sian. No período anterior, todas as REQDOC eram criadas e controladas pela Cocac, seja de usuários externos, de usuários internos da Coadi na atividade de atendimento remoto, e de usuários internos de outros setores do Arquivo Nacional (Brasil).

É importante notar que os números referentes a RS anteriores a 2017 são um pouco maiores, dado que até aquele ano os serviços solicitados pela Coadi às demais coordenações eram feitos num controle separado, cujos dados não foi possível levantar. Isso fica demonstrado pelo aumento substantivo nas RS nos anos de 2017 e 2018, quando todas as RS do atendimento à distância passaram a ser inseridas no Sian. Isso é um dos elementos que podem explicar o expressivo aumento exposto no gráfico para o número de RS nesses anos.

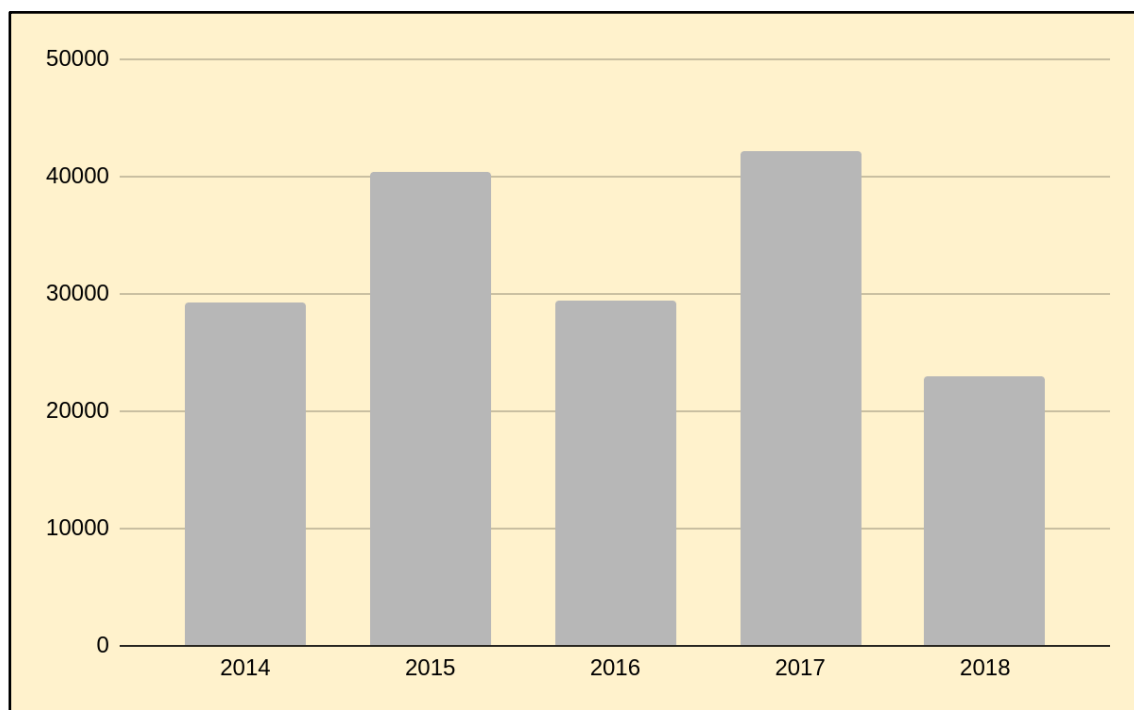
Entre 2004 e 2018 foram realizadas mais de 500 mil REQDOC e mais de 54 mil RS. Estritamente em relação ao período de pleno funcionamento do Sian, a pesquisa foi realizada sobre um total de 164326 REQDOC recebidas pelo sistema no período 2014-2018, numa média de mais de 32800 requisições de acesso a documentos originais por ano. No mesmo período, foram recebidas 29239 RS, numa razão de mais de 5800 por ano.

Para análise do período inicial de 2003 a 2010 foram primeiramente compilados os dados da Coadi e analisadas as demandas de pesquisa recebidas por aquela unidade para o atendimento à comunidade usuária. Segundo informações da Coadi, extraídas da base de dados de controle de atendimento, as solicitações de pesquisa recebidas no período diziam respeito a principalmente a documentação relativa a estrangeiros – documentos de naturalização, prontuários de registro e documentos de entrada de estrangeiros, bem como listas de desembarque e registros de entrada e permanência do início do século XIX. Além destas, a Coadi também registrou as demais solicitações na rubrica de documentos acadêmicos. O atendimento remoto utilizava assim uma classificação de solicitações de acesso a informação que combinava documentos de diferentes fundos arquivísticos em categorias temáticas: Desembarque, Naturalização, Prontuários, Entrada e permanência de estrangeiros e Acadêmico. Essa classificação refletia a volumosa demanda que a documentação referente a estrangeiros apresentava à unidade de atendimento. Contudo, apesar de registrar com precisão a demanda de pesquisa genealógica a partir de documentos de ancestrais estrangeiros, a classificação da

Coadi não nos permite analisar outras finalidades de pesquisa, uma vez que todas as demais requisições não dedicadas à pesquisa de estrangeiros foram agrupadas na categoria de uso acadêmica. Com essa disposição de dados, ficam ocultadas pesquisas de registro civil, de livros de ofício de notas e de fotografias e filmes, que nos permitiriam enquadrá-las nas categorias GEN, ECO e CUL, segundo a metodologia de classificação exposta anteriormente na subseção 3.4. Com os dados disponíveis, apenas foi possível distribuir as requisições nas categorias ACA e GEN.

Para exame do período 2014-2018, os dados a seguir foram extraídos dos relatórios anuais da interface de trabalho interno do próprio sistema em 2019<sup>22</sup>. O Gráfico 4 apresenta os números de REQDOC nos anos de 2014 a 2018, a partir de dados extraídos do Sian. No período, foi feito um total de 164324 requisições de consulta a documentos originais, numa média superior a 30 mil solicitações de consulta por ano.

**Gráfico 4: Requisições de Documento (REQDOC) do Arquivo Nacional (Brasil) entre 2014 e 2018**



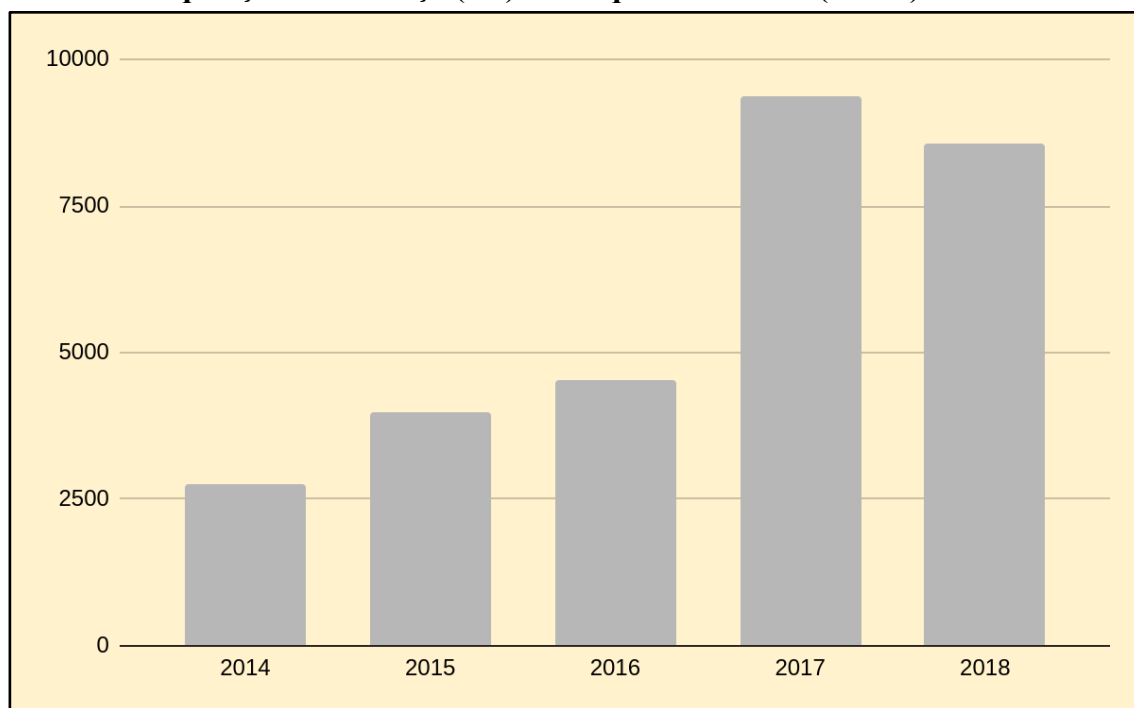
Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

No período entre 2014 e 2018 foram registradas no Sian 164324 REQDOC, referentes a 6078 usuários, sendo 76 servidores públicos do Arquivo Nacional (Brasil) responsáveis por

<sup>22</sup> Para os fins de desenvolvimento do trabalho, todos os dados das requisições foram anonimizados nas análises e resultados apresentados.

produção de conteúdo institucional, processamento técnico ou atendimento ao público (usuários internos), e 6002 usuários do público em geral (usuários externos). No mesmo período foram feitas 29329 solicitações de serviço por 9658 usuários, dos quais 9606 externos e 52 servidores do Arquivo Nacional (Brasil), numa média superior a 4500 RS por ano do período analisado. Diferentemente das solicitações de acesso a documentos originais representadas pelas REQDOC, as RS não têm informações que identifiquem o fundo a que pertencem os documentos, portanto não temos como saber a que conjunto documental específico corresponde cada solicitação de serviço. Como veremos na subseção 4.3, temos apenas dados referentes ao suporte ou gênero documental da documentação sobre a qual foi solicitado o serviço. Apresentamos a seguir o Gráfico 5, que mostra os totais anuais de requisições de serviço inseridas no Sian no período entre 2014 e 2018:

**Gráfico 5: Requisições de Serviço (RS) do Arquivo Nacional (Brasil) entre 2014 e 2018**



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

Os dados apresentam números mais altos de consultas a documentos e número menor de serviços solicitados. Isso reflete a necessidade de consulta a diversos documentos até a localização da informação, o que causa impacto tanto na pesquisa de uso acadêmico quanto na de uso probatório. Também pode ser explicado pelo fato dos serviços serem majoritariamente solicitados por pessoas usuárias com perfil de uso probatório, como veremos adiante. Ao mesmo tempo, também percebemos um número maior de usuários que solicitam serviços que

o daqueles que solicitam acesso a documentos. Isso ocorre porque é facultado às pessoas fazer agendamentos para que outros procedam à consulta, caso os próprios solicitantes não possam comparecer na data. Sucede então que muitas vezes um indivíduo faz uma REQDOC, mas é outro que comparece para a consulta e solicita o serviço, gerando divergência entre as listagens de pessoas usuárias com REQDOC e RS, como vimos nos dados da Tabela 6.

Assim, é com a avaliação conjunta de REQDOC e RS e sua classificação nas categorias de uso propostas que podemos entender as dinâmicas de uso de pessoas usuárias. Notamos um aumento de solicitações de acesso a originais nos anos de 2015 e 2017 e uma redução no ano de 2018. Sobre 2018, acreditamos que a redução pode ser explicada pela interdição e subsequente processo de digitalização da documentação referente a registros civis de nascimento, casamento e óbito, que respondiam até então por parcela expressiva das requisições totais, como veremos mais adiante.

A partir da análise das REQDOC é possível avaliar o impacto que ações de digitalização de documentos e disponibilização *online* de representantes digitais tiveram no volume de acessos a determinados conjuntos documentais. Desde 2001 o Arquivo Nacional (Brasil) tem realizado constantes esforços de digitalização de documentos e microfimes no intuito de preservação permanente dos originais. Tais esforços estão conjugados à paulatina disponibilização de representantes digitais no Sian, democratizando sobremaneira as perspectivas de acesso a informações públicas. Essas iniciativas proporcionaram uma maior expectativa de acesso, inclusive virtual, alterando sensivelmente as rotinas do trabalho de atendimento ao público e a relação de pessoas usuárias com a instituição. Se de um lado a maior disponibilidade de documentos digitalizados tende a reduzir a consulta a documentos originais<sup>23</sup>, de outro lado, o acesso virtual tende a gerar novos questionamentos e ações de informação sobre os documentos, como por exemplo a necessidade de complementação de consulta em outros documentos ainda não disponíveis em meio digital. Idealmente, “a democratização da informação deve, como um processo de inclusão social, auxiliar o indivíduo a ter condições de elaborar o insumo recebido, transformando-o em conhecimento que lhe traga benefícios” (Costa; Silva; Ramalho, 2010, p. 130). Além de ampliar o acesso, os processos de

---

<sup>23</sup> O Arquivo Nacional (Brasil) tem como parâmetro não permitir a consulta a originais já disponíveis digitalmente, salvo em casos excepcionais em que a pesquisa necessite de análises específicas sobre as características físicas dos suportes documentais, como tipo de tinta, pigmentos e papéis utilizados, características das películas, fitas magnéticas ou discos de documentos audiovisuais e sonoros etc. De todo modo, esse tipo de demanda de pesquisa é incomum, e esses casos são analisados criteriosamente pelas áreas técnicas responsáveis.

recuperação e (re)elaboração das informações encetam novas demandas e ações informacionais, gerando sobre a instituição arquivística novas solicitações de acesso sob parâmetros anteriormente não previstos. Nas palavras de Luciana Costa, Alan Silva e Francisca Ramalho (2010, p. 131) as atividades de organização e tratamento da informação desenvolvidas nas instituições arquivísticas “devem promover e subsidiar pesquisas e a produção de novos conhecimentos ou solução de problemas, bem como promover o exercício da cidadania”.

Já entre as RS, percebe-se um expressivo aumento nos anos de 2017 e 2018. Conforme dito anteriormente na subseção 3.1.1, a principal causa para esse aumento é a unificação dos procedimentos de requisição de serviços para as unidades de atendimento presencial (Cocac) e à distância (Coadi) no Arquivo Nacional (Brasil). Até então as RS da Coadi eram feitas em meio físico, em relação direta com as áreas técnicas. Essa alteração nas rotinas de trabalho contribui para o maior controle e conhecimento dos serviços executados pelo Arquivo Nacional (Brasil), além de permitir uma melhor compreensão da totalidade de requisições feitas pelos usuários, uma vez que os servidores da Coadi trabalham consultando e solicitando serviços sobre os documentos como representantes de pessoas usuárias externas.

Passaremos agora à análise dos dados extraídos de Kurtz (1990) para avaliação dos usuários do Arquivo Nacional (Brasil) entre 1987 e 1988.

### **3.1.3 Disposição de dados do período 1987-1988**

O trabalho de Clara Kurtz (1990) possibilitou o acesso a valiosas informações referentes a padrões de uso de pessoas usuárias da informação no Arquivo Nacional (Brasil) no final da década de 1980. Os dados presentes em sua pesquisa permitem diversas visões sobre perfis de uso e da comunidade usuária e suas finalidades de pesquisa ao recorrerem a documentos na instituição. A partir da análise dos instrumentos utilizados no Arquivo Nacional (Brasil) para controle de atendimentos, associada à aplicação de questionário e entrevistas, a autora coletou importantes informações que forneceram subsídios para esta tese.

Foi identificado um total de 3613 pessoas inscritas no Arquivo Nacional (Brasil), sendo 2123 em 1987 e 1490 entre janeiro e julho de 1988, além de 159 usuários internos, servidores realizando pesquisa para fins de difusão cultural, serviço técnico ou atendimento a pessoas usuárias. Os resultados de usuários externos e internos foram apresentados em separado. A quantidade de usuários externos corresponde a todas as pessoas que receberam número de

registro institucional e recorreram à Sala de Consultas naquele período, que incluem não apenas usuários solicitantes de consulta a documentos ou prestação de serviços, mas também pessoas que recebem apenas orientações e não solicitam consulta ou serviço, pessoas enviadas apenas para retirar serviços solicitados por outros, acompanhantes, visitantes etc. Isso fica demonstrado no número inferior de pessoas usuárias que efetivamente solicitaram consultas a documentos. Em 1987, 888 usuários externos solicitaram acesso a documentos, e em 1988, foram 543, num total de 1431 usuários externos consultantes, o que significa que apenas cerca de 40% dos inscritos efetivamente consultava documentos originais. Apresentaremos mais adiante na subseção 4.5 dados referentes à ocupação profissional do quantitativo total de pessoas usuárias do período 1987-88.

No trabalho de Kurtz, as pessoas usuárias identificadas foram divididas em acadêmicos e probatórios, empregando a classificação já utilizada pelo Arquivo Nacional (Brasil) para seus usuários. Essa classificação era feita pelos próprios profissionais de mediação da instituição ao identificar a demanda do usuário, mas não há referência aos critérios utilizados nesse processo. A classificação demonstra claramente a sobreposição conceitual entre uso e usuário, e confere aos usuários uma classificação por método de uso. A autora delimitou os usuários identificados como acadêmicos como aqueles que preencheram a Ficha de Pesquisador naquele período, mesmo pontuando que havia falhas nesse controle, e alguns usuários ditos acadêmicos não preenchiam a ficha, sendo contados como probatórios (Kurtz, 1990, p. 112). Em 1987 foram identificados 1959 perfis de uso probatórios e 164 perfis de uso acadêmicos, além de 98 usuários internos. Em 1988, foram 1400 probatórios, 90 acadêmicos e 61 internos. Assim, temos um total de 3359 usuários de perfil probatório e 254 de perfil acadêmico. Com esses dados, podemos considerar que das 1431 pessoas usuárias que efetivamente consultaram documentos naquele período, 1177 eram probatórios e 254 acadêmicos, estimando que todas as pessoas com perfil de uso acadêmico tenham feito consulta. Isso demonstra uma prevalência de perfis probatórios, mesmo levando em conta que parte deles pode ter sido sobrerrepresentado, representando de fato perfis de uso acadêmico segundo os critérios utilizados pelo Arquivo Nacional (Brasil). Assim, entre os perfis de uso totais, consultantes e não-consultantes, temos um número de perfis probatórios 13 vezes maior que os acadêmicos (3359 contra 254). Considerando apenas os usuários consultantes, temos 4,6 vezes mais perfis de uso probatórios que acadêmicos (1177 contra 254).

Uma vez que a autora não trata do acesso à informação por meio dos serviços solicitados, não temos esse instrumento de análise para auxiliar na identificação das ações de informação dos usuários para o período 1987-1988. Não é possível afirmar que todas as pessoas que solicitaram serviços de reprodução tenham feito solicitação de consulta a documentos. Nem tampouco podemos inferir se as pessoas usuárias que não solicitaram consulta a documentos originais podem ter solicitado serviços ao Arquivo Nacional (Brasil).

Foram realizadas um total de 16132 solicitações de consulta no período, sendo 12720 de usuários externos e 3412 de internos. Verificamos um número relevante de requisições de acesso feitas por usuários internos, demonstrando o desenvolvimento de atividades técnicas, de difusão documental e de atendimento a pessoas usuárias externas. Além disso, não se pode mais tirar conclusões, posto que a autora apresenta apenas os dados totais de solicitações de pesquisa sem especificação do documento solicitado e sem cruzamento de informações com usuários com perfil de uso acadêmico ou probatório.

A única forma de analisar mais pormenorizadamente as ações de informação de pessoas usuárias sobre a documentação do Arquivo Nacional (Brasil) na década de 1980 é observar os resultados do questionário aplicado no trabalho de Kurtz. A autora distribuiu 252 questionários no ano de 1988, de janeiro a julho, dos quais 192 foram respondidos e utilizados para análise. Dessas 192 pessoas usuárias que realizaram pesquisa naquele período, a autora classificou 90 como acadêmicos, 79 como probatórios e 23 usuários internos, a partir dos dados do próprio órgão. Uma vez que não haveria como classificar as solicitações dos usuários internos em categorias, consideramos apenas as informações referentes a usuários externos, de perfil acadêmico e probatório, excluindo os dados de usuários internos. Desta forma optamos por suprimir as informações sobre usuários internos nesta exposição de dados a partir de seu trabalho, de modo a não alterar os números absolutos e relativos de pessoas usuárias externas de perfil e uso acadêmico e probatório. Na divisão entre perfis acadêmicos e probatórios, percebemos uma diferença relevante na representação de cada um dos grupos. Enquanto as 90 respostas de pessoas de perfil acadêmico correspondem a uma grande parcela do total de 254 pessoas usuárias desse perfil no ano, entre os perfis probatórios houve 79 respostas sobre o total de 1177. De um lado 90 respostas para um total de 254 pessoas de perfil acadêmico, de outro 79 respostas para 1177 probatórios. Decidimos por apresentar os números percentuais para cada grupo, ponderando esses percentuais aos tamanhos das amostras. Posteriormente, os dados percentuais foram utilizados para analisar todas as pessoas identificadas nos grupos de perfil

acadêmico e probatório. Assim obtivemos estimativas sobre os percentuais de escolaridade, procedência e finalidade de pesquisa em 1987-1988, que serão apresentadas na subseção 4.5.

### 3.2 TRATAMENTO DE DADOS

Nesta subseção discutiremos a metodologia de tratamento dos dados utilizados na pesquisa. Abordaremos as características e a metodologia de classificação proposta; as definições utilizadas para atribuição de categorias de uso na classificação de requisições apresentadas por pessoas usuárias, seja de documento ou de serviço; e ainda a análise da Pesquisa de Qualidade no Atendimento (PQA).

Inicialmente faremos uma descrição dos elementos constitutivos das categorias de uso e sua correlação com o debate de diferentes classificações de sujeitos informacionais por padrão de uso já abordadas na subseção 2.1.2. Em seguida trataremos dos procedimentos utilizados para a disposição das requisições de documento e de serviço do Arquivo Nacional (Brasil) segundo as categorias do sistema de classificação proposto. Por último faremos a apresentação dos principais elementos da PQA e sua pertinência para nossa pesquisa.

A partir das definições e procedimentos aqui tratados, teremos o arcabouço metodológico para classificação de usos da informação no Arquivo Nacional (Brasil) segundo as categorias de uso propostas.

#### 3.2.1 Dimensões analíticas das categorias de uso

As REQDOC e RS foram divididas em categorias de uso, de modo a classificar as demandas de uso apresentadas por pessoas usuárias. As categorias de uso foram caracterizadas para refletir a finalidade de utilização da informação contida nos documentos. Essa finalidade foi atribuída, uma vez que não seria possível realizar entrevistas com o universo de usuários que tiveram acesso a documentos originais no Arquivo Nacional (Brasil) no período delimitado pela pesquisa. Acreditamos que a finalidade de pesquisa é a melhor forma de classificar os diferentes perfis de uso de pessoas usuárias. Nas palavras de Clara Kurtz,

A caracterização do usuário do Arquivo Nacional só pode ser estabelecida a partir da identificação dos objetivos do usuário, da finalidade da pesquisa, isto é buscar informação que servirá para comprovação de um direito, realizar pesquisa de interesse da instituição onde trabalha ou de interesse próprio ou particular (Kurtz, 1990, p. 165).

A REQDOC identifica a pessoa usuária que solicita o documento, o fundo ou conjunto documental e a notação do documento solicitado. A RS identifica a pessoa usuária, o suporte do documento e o tipo de serviço solicitado. A partir da avaliação da relação entre os dados de usuários (internos e externos), fundos (período e descrição presentes no Sian) e documentos (informações de formato e suporte), as REQDOC foram organizadas em distintas categorias de uso. As RS também foram identificadas nas mesmas categorias de uso, associando os padrões de uso de pessoas usuárias identificadas a partir da classificação das REQDOC e as descrições dos serviços realizados pelo Arquivo Nacional (Brasil). Documentos de diferentes suportes, incluindo documentos micrográficos e representantes digitais, foram analisados indistintamente, pois o objetivo era avaliar os serviços prestados à comunidade usuária. A metodologia de descrição dos serviços no Sian tem informações por vezes confusas e ambíguas, e uma parcela considerável das RS não pode ser identificada nas categorias propostas, como veremos mais adiante. A partir das informações extraídas das REQDOC e RS inseridas no Sian entre 2014 e 2018, essas distintas ações de informação de perfis de uso individuais foram classificadas nas categorias de uso aqui propostas e descritas na subseção 2.1.5, quais sejam, as categorias acadêmico-científica (ACA); produção histórico-cultural (CUL); genealógica (GEN); econômico-patrimonial (ECO); e técnico-administrativa (TEC). Como dito anteriormente, esta classificação está baseada em critérios analisados a partir dos usos da documentação formalizados em REQDOC e RS por cada perfil de uso individual, e não na percepção dos usuários sobre seus próprios usos da documentação.

Após a distribuição inicial das REQDOC nas categorias de uso, foi necessário realizar um amplo procedimento de análise crítica para obter uma classificação eficiente das requisições nas categorias propostas, a partir dos padrões de uso de documentos. Uma avaliação dinâmica, levando em conta a natureza da documentação de cada fundo, os documentos consultados e as relações institucionais dos usuários. É importante notar que após todo o trabalho de seleção, revisão e classificação, que demandou leitura individualizada de todo o universo de 164324 REQDOC analisadas, apenas 5,36% delas, ou 8816 REQDOC, foram efetivamente alteradas para dar conta dos padrões de uso específicos manifestados por pessoas usuárias, das ações de usuários internos e das vicissitudes de documentos distintos dentro de cada fundo. Ampla maioria de perfis de uso individual de pessoas usuárias apresentaram requisições em uma única categoria. Os números mostram uma parcela de apenas 132 pessoas usuárias com requisições em múltiplas categorias, configurando 2,2% de um total de 6004 usuários individuais que

solicitaram acesso a originais, incluindo os 6002 usuários externos e os dois conjuntos de usuários externos, como explicaremos na subseção a seguir. Esse número de 132 pessoas reflete tanto indivíduos com requisições de diferentes categorias de uso no mesmo ano quanto requisições de distintas categorias de uso em diferentes anos do período 2014-2018. A essas pessoas usuárias com perfis de uso constituídos de requisições em distintas categorias de uso atribuímos a classificação de perfis de uso múltiplos.

Considerados na análise de consultas anuais a documentos, os sujeitos informacionais apresentaram números relevantes de consistência dentro das categorias de uso. A ampla maioria dos perfis de uso de pessoas usuárias do Arquivo Nacional (Brasil) no período 2014-2018 apresenta REQDOC em apenas uma categoria de uso, e somente 2,2% dos perfis de uso produziram requisições em categorias de uso distintas. Cerca de 96% dos usuários de perfis acadêmico e genealógico, 94% dos usuários de finalidade econômica e 88% dos usuários com pesquisa de cunho cultural possuem requisições apenas nessas categorias. Entre os usuários com finalidade técnico-administrativa, esse valor chegou a 100% dos usuários analisados. Estes percentuais de uso levam em conta cada usuário individual sobre o total de 6002 pessoas usuárias externas que solicitaram acesso a originais entre 2014 e 2018, avaliados ano a ano. Esses números não consideram os padrões de frequência de pessoas usuárias, que podem ter visitado o Arquivo Nacional (Brasil) em mais de um ano do período e assim ter tido padrões de uso da documentação iguais ou diferentes em distintos anos. Na seção 4 trabalharemos questões relativas à frequência de consultas de pessoas usuárias nos diferentes anos do período.

Por esses motivos acreditamos que a divisão proposta nas categorias de uso elencadas é pertinente e eficaz para compreender os padrões de consulta a documentos originais, uma vez que os perfis de uso de pessoas usuárias convergiram para as categorias de uso de modo coeso e regular, com muito poucas exceções – algumas das quais podem ter permanecido provavelmente mais pela dificuldade em identificar as relações de pesquisa entre as requisições com os dados disponíveis que por inconsistência das categorias de uso. Os perfis de uso com REQDOC em múltiplas categorias também podem ser explicados pela existência de diversos usuários individuais que fazem pesquisa profissional por encomenda de terceiros, combinando usos de cunho acadêmico, cultural, genealógico e econômico em suas atividades.

Após essa caracterização das categorias de uso e dos procedimentos iniciais de identificação e atribuição das categorias, veremos como foi feita a classificação das requisições de documento e de serviço submetidas ao Arquivo Nacional (Brasil) pelos sujeitos

informativos entre 2014 e 2018, segundo o cruzamento de dados presentes nas REQDOC e nas RS, e agrupados por perfis de uso individual.

### **3.2.2 Distribuição das requisições em categorias de uso**

Na análise de dados foram utilizados as REQDOC e RS implantados no Sian no período 2014-2018, a partir de relatórios anuais de requisições gerados pelo módulo interno do sistema em janeiro de 2019. Os dados do Sian foram formatados e trabalhados em planilhas eletrônicas distintas para as REQDOC e para as RS, com os dados organizados por cada ano. Dentro de cada uma dessas planilhas anuais, os dados de REQDOC foram dispostos e organizados por usuário individual e por conjunto documental. As RS foram ordenadas por usuário individual e por serviço solicitado. Os dados organizados em planilhas foram utilizados para produzir diagnósticos sobre volumes de pesquisa de cada conjunto documental, padrões de pesquisa de usuários e quantidades totais de serviços solicitados. Desse modo, pretende-se compreender os padrões de uso da documentação, quer na consulta a documentos originais ou na solicitação de serviços sobre essas consultas.

Para atribuir categorias por finalidade a cada uma das 164324 requisições de documento do período 2014-2018, foi primeiramente associada uma categoria a cada fundo do Arquivo Nacional (Brasil), e a todas as requisições referentes a documentos desses fundos. Desse modo, foi obtida uma primeira distribuição genérica das categorias de uso criadas a todas as REQDOC. Para tal, foi necessária uma ampla formatação dos dados disponíveis para possibilitar o trabalho. A formatação foi uma tarefa árdua, uma vez que nas interfaces de usuário do Sian não havia possibilidade de emissão de relatório em dados abertos e facilmente manipuláveis. Os dados foram apresentados em estado bruto, com informação em dados numéricos e textuais agregadas dificultando sua manipulação imediata. Assim, foram necessários procedimentos de padronização de nomenclaturas, organização da disposição dos dados e inserção de elementos lógicos para permitir o manejo dos dados. Esses procedimentos foram realizados com o uso de planilhas em formato xls. Após essa fase, os dados das requisições foram organizados por usuário individual e conjunto documental, uma vez que cada REQDOC está sempre relacionada ao cadastro individual de cada pessoa usuária para a qual ela foi produzida, bem como ao fundo e à notação específica do documento solicitado. Nesse sentido, a atribuição das REQDOC para pessoas usuárias representa usos específicos de cada um dos documentos solicitados para

consulta, e não uma classificação dos usuários. Cada usuário individual, ao apresentar uma demanda de uso de documento, precisa formalizar essa demanda numa REQDOC única para cada documento a ser consultado. Assim, dadas as características do Sian de associar cada REQDOC ao cadastro individual de usuário, não há como dissociar o uso do documento do cadastro individual da pessoa usuária que o solicitou.

As pessoas usuárias foram também identificadas como externos (público em geral) e internos (servidores do Arquivo Nacional (Brasil)). Os perfis de uso internos foram agrupados e tiveram também uma atribuição de categorias de uso, conforme o trabalho que realizam na instituição, sendo subdivididos em dois grupos: o grupo dos usuários internos do atendimento, com suas requisições vinculadas à atribuição de categorias por fundo e às atividades específicas de atendimento desenvolvidas por cada um – e portanto com requisições distribuídas em todas as categorias, e o grupo dos usuários internos técnicos, cuja atividade está diretamente relacionada a funções técnicas e/ou de difusão do acervo exercidas, e por isso tiveram todas suas requisições classificadas na categoria técnico-administrativa. As requisições de serviços e de documentos desses dois conjuntos de usuários internos foram trabalhadas em blocos, configurando cada um dos dois conjuntos como um único perfil de uso com múltiplas requisições no período 2014-2018. Isso foi feito para facilitar o trabalho com o universo das requisições, e de modo a despersonalizar o trabalho de cada servidor, considerando-os como blocos conjuntos de representantes institucionais em suas ações de uso da documentação. Essa foi a melhor forma encontrada para, de um lado, contabilizar adequadamente o importante serviço dos servidores técnicos no desenvolvimento de suas funções, sem diluí-los nas demais categoria de uso, e de outro, conseguir aferir de modo apropriado as finalidades de pesquisa por categoria de uso dos usuários remotos, que precisam utilizar o serviço de atendimento à distância como intermediário de suas necessidades e ações de informação, e desse modo têm suas requisições intermediadas pelos usuários internos do atendimento. Ao realizarmos essa intervenção de ordenamento e disposição dos usuários internos em grupos, o número de pessoas usuárias consultantes de documentos originais passou de 6002 para 6004, e o número total de pessoas usuárias requisitantes de serviço, de 9606 para 9608. Como os dois agrupamentos de usuários internos fazem requisições constantemente, em todos os anos do período e em todas as categorias de uso, isso também elevou de 130 para 132 o número de usuários múltiplos.

Após a formatação inicial dos dados de REQDOC e RS, foi feita uma primeira atribuição de categorias de uso a partir das descrições de conteúdo dos conjuntos documentais

presentes no Sian. As requisições foram ordenadas por cadastros individuais de usuários e por conjuntos documentais, permitindo avaliar o número total de requisições de cada pessoa usuária e as categorias em que elas se encontravam, para investigar a quantidade e a frequência de requisições *per capita*, ao mesmo tempo que aferir as categorias de documentos utilizadas por indivíduos usuários.

Documentos audiovisuais e iconográficos foram registrados na categoria de uso cultural (CUL), com destaque para os grandes volumes dos fundos Agência Nacional, Correio da Manhã e Família Ferrez. Documentos textuais da Agência Nacional e Correio da Manhã foram identificados como acadêmicos (ACA), salvo em condições em que pode ser percebido que complementavam pesquisas de outras naturezas. Documentos audiovisuais e iconográficos de outros fundos também foram registrados com CUL, em casos que os demais documentos do fundo foram identificados como ACA. Esses documentos e fundos são principalmente utilizados na busca de material e conteúdo para produções histórico-culturais. Diversos usuários da categoria CUL também recorrem a de outros perfis em suas buscas. Quando foi possível reconhecer a complementaridade entre as pesquisas, todas as REQDOC foram classificadas como CUL.

A categoria de uso de documentos genealógicos (GEN) foi aplicada a fundos de distintas proveniências. Documentos judiciários e extrajudiciais foram assinalados nessa categoria pelo que foi possível identificar de seu conteúdo, a partir das descrições do Sian. Esses foram o fundo Habilitações de Casamento, as 14 Circunscrições de registro civil e 8 Pretorias de registro civil, bem como o fundo da 6ª Pretoria do Rio de Janeiro, por ter a indicação no Sian de conter habilitações do casamento. Esses são documentos tratam de registros de nascimento, casamento e óbito e dos processos para casamento civil, com uma evidente aplicação para o levantamento genealógico. Outros documentos judiciários e documentos referentes à Guarda Nacional também foram pontualmente indicados como GEN, após análise feita posteriormente em função do volume e da correlação com outras REQDOC dos mesmos usuários. Além desses, outros documentos na categoria genealógica foram documentos referentes a entrada, permanência e naturalização de estrangeiros no país desde o início do século XIX, divididos em diversos fundos, cujo uso é majoritariamente para levantamento de dados de ancestrais estrangeiros para construção de árvores genealógicas e obtenção de cidadania estrangeira. Muitos usuários com perfil genealógico de uso de documentos fazem busca de informações pelo nome da pessoa buscada. Com isso, diversas vezes fazem REQDOC para documentos com

distintos perfis, como por exemplo dossiês fotográficos do Correio da Manhã identificados pelos nomes dos retratados. Com isso, pesquisas que poderiam ser analisadas como usos culturais, econômico-patrimoniais ou acadêmicos foram muitas vezes classificadas como GEN pois percebeu-se que eram buscas por homônimos da pessoa procurada.

A categoria econômica (ECO) engloba: a documentação cartorária sob a guarda do Arquivo Nacional (Brasil), dos Ofícios de Notas, Ofícios de Registro de Imóveis e Ofícios de Registro de Títulos e Documentos da cidade do Rio de Janeiro, então capital federal; e documentação específica para concessão de benefícios previdenciários, notadamente o fundo FCBIA, referente aos prontuários de menores ex-alunos internos dos serviços de proteção ao menor. Logo na primeira avaliação, observou-se a dificuldade, com os dados disponíveis, de discernir entre o uso acadêmico da documentação cartorária e seu uso para finalidades econômicas e de comprovação de direito. Foi utilizado um critério cronológico para estabelecer uma primeira diferenciação entre as categorias de uso. REQDOC de documentos de ofícios de notas anteriores a 1874 foram a princípio classificados como requisições acadêmicas, porque dos 14 fundos referentes a ofícios de notas da cidade do Rio de Janeiro constantes do acervo do Arquivo Nacional (Brasil), 11 deles têm a totalidade de seus documentos produzidos a partir desse ano. Mesmo assim, tanto documentos anteriores quanto posteriores a essa data podem eventualmente ter usos acadêmicos e econômico-patrimoniais. Assim, era necessário refinar ainda mais a análise dessa documentação percebendo perfis de uso com finalidade estritamente econômica em pesquisa de caráter probatório distintamente daqueles que se utilizam da documentação com perspectiva acadêmica. Para isso, foi necessário a análise específica de todas as requisições de cada cadastro individual do Sian, cruzando informações de REQDOC e RS e os padrões de uso verificáveis. Esse trabalho foi feito com todas 164324 REQDOC e 29329 RS para todas as categorias de uso.

A categoria de uso técnico-administrativas (TEC) ficou basicamente direcionada para as consultas ao acervo realizadas pelos técnicos do Arquivo Nacional (Brasil). Consultas externas à biblioteca institucional também foram identificadas como TEC, pela característica do acervo de referência da instituição, quando essas consultas não puderam ser identificadas no contexto de pesquisas acadêmicas. Apenas 5 perfis de uso externos tiveram seus usos classificados na categoria de uso TEC no período 2014-2018. Isso se deu porque foi possível perceber um padrão de uso de finalidade técnica sobre documentos para o exercício de funções específicas em instituições ou atribuições profissionais ligadas a arquitetura, logística e

hidrologia. A classificação de REQDOC na categoria TEC para o uso realizado por usuários externos é provavelmente a mais complexa, uma vez que o procedimento normalmente adotado pelos profissionais da área de atendimento presencial no Arquivo Nacional (Brasil) é o cadastro da pessoa física do usuário, sem vinculação institucional que permita avaliar da melhor maneira sua finalidade de pesquisa. A maior parte das empresas ou instituições identificadas entre os usuários estudados surgiu apenas na relação das RS. Contudo, a maior parte dessas empresas era composta de meios de comunicação e produtoras audiovisuais. Portanto, foram mantidas na categoria CUL para não causar subdimensionamento dessa categoria e inflar demais a categoria TEC. Apenas o Comando do 1º Exército e uma empresa de serviços administrativos tiveram suas RS classificadas na categoria TEC, por sua evidente finalidade de pesquisa ligada às funções empreendidas.

Para concluir a identificação inicial das REQDOC nas categorias de uso, o conjunto de usos efetivados por usuários internos foi trabalhado em separado, tendo suas categorizações atribuídas também pelo tipo de pesquisa que conduzem. Os servidores do atendimento foram parcialmente identificados por GEN para os técnicos que realizam apenas pesquisas com finalidade genealógica para atendimento de usuários. Outros servidores responsáveis por levantamento de documentos em todo o acervo para auxiliar pesquisas de usuários foram distribuídos segundo as categorias previamente atribuídas aos fundos, de modo a representar as diferentes categorias em que se enquadram. Técnicos de demais áreas foram designados na categoria TEC, por fazerem consultas para subsidiar seus trabalhos na instituição. Esses procedimentos foram adotados também para a classificação das RS. Os dois grupos de servidores tiveram suas REQDOC e RS agrupadas como Usuário Interno do Atendimento e Usuário Interno Técnico. Desse modo, acreditamos minimizar as dificuldades apontadas na divisão entre perfis de uso “internos” e “externos”, sendo os indivíduos agrupados antes pela finalidade de uso da pesquisa que realizam – sempre com vistas ao atendimento a usuários, à difusão do acervo ou a trabalhos técnicos – que por sua relação funcional. Os servidores do atendimento, conjuntamente, foram responsáveis pela maior quantidade de REQDOC e RS totais entre os usuários do Arquivo Nacional (Brasil) no período. Os demais servidores das áreas técnicas ficaram na segunda posição nas RS e na terceira nas REQDOC.

Como dito anteriormente, após formatação inicial dos dados, foram atribuídas categorias de uso por finalidade a cada uma das REQDOC do período 2014-2018, por meio da vinculação de categorias a cada fundo arquivístico da instituição, e às REQDOC referentes a

esses fundos. Após essa primeira categorização, foi possível organizar os fundos do Arquivo Nacional (Brasil) por número de requisições de documentos e categorias de uso. A Tabela 7 apresenta a ordem e os totais de solicitações de acesso a originais dos 20 fundos arquivísticos mais consultados no período segundo a atribuição inicial de categorias de uso por fundo:

**Tabela 7: Relação dos 20 fundos arquivísticos mais consultados no Arquivo Nacional (Brasil) – Atribuição inicial de categorias de uso entre 2014 e 2018.**

FUNDOS	CATEGORIA	TOTAL
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras RJ	GEN	10540
Circunscrição de Registro Civil de Pessoas Naturais 11.	GEN	9126
Circunscrição de Registro Civil de Pessoas Naturais 12.	GEN	8436
Diversos GIFI – Caixas e Códices	ACA	7004
Circunscrição de Registro Civil de Pessoas Naturais 14.	GEN	5656
Correio da Manhã	CUL	5548
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras SP	GEN	4562
Série Marinha – Socorros de Marinha	ACA	3904
Circunscrição de Registro Civil de Pessoas Naturais 10.	GEN	3806
Circunscrição de Registro Civil de Pessoas Naturais 5.	GEN	3453
Pretoria Cível do Rio de Janeiro, 8 N4.	GEN	2823
Circunscrição de Registro Civil de Pessoas Naturais 8.	GEN	2702
Juízo de Órfãos e Ausentes	ACA	2693
Relação do Rio de Janeiro	ACA	2646
Circunscrição de Registro Civil de Pessoas Naturais 3.	GEN	2497
Circunscrição de Registro Civil de Pessoas Naturais 1.	GEN	2479
Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras Niterói	GEN	2470
Série Interior – Nacionalidades (IJJ)	GEN	2460
Circunscrição de Registro Civil de Pessoas Naturais 7.	GEN	2450
Gabinete Civil da Presidência da Rep	ACA	2337

**Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.**

A atribuição inicial de categorias de uso por fundo foi feita sobre o universo total de REQDOC do período 2014-2018, num total de 164324. Nessa atribuição, encontramos um total de 544 fundos consultados, o que representa 55,85% do total de fundos sob a guarda do Arquivo Nacional (Brasil), o que também significa dizer que mais de 44% dos fundos da instituição não

foram consultados no período. Do total de 544 fundos consultados, foram identificados 461 como acadêmicos, 43 genealógicos, 31 econômicos e 8 culturais, e apenas o acervo da biblioteca na categoria técnica. Isso demonstra que a ampla maioria dos fundos sob a guarda do Arquivo Nacional (Brasil) consultados entre 2014 e 2018 são de uso majoritariamente acadêmico, ou 84,74% do total de fundos consultados. É importante notar que esses números de fundos variam em cada ano analisado na pesquisa, uma vez que nem todos os 544 fundos foram consultados em todos os anos. Em 2014 foram consultados 379 fundos, em 2015, 386, 341 em 2016, no ano de 2017, foram 366 e em 2018, 363 fundos consultados.

Dos 20 fundos mais consultados, o fundo com maior incidência de uso entre 2014 e 2018 de requisições é o fundo Serviço de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras do Rio de Janeiro capital, referente a registros de estrangeiro. No conjunto dos fundos mais consultados nota-se uma maioria de fundos na categoria de uso genealógico, com 14 fundos, frente a 5 da categoria de uso acadêmico e 1 da cultural. Dos 14 fundos genealógicos, nota-se a prevalência da documentação de registro civil, uma vez que 10 deles são referentes às Circunscrições e Pretorias Cíveis, cuja atribuição fundamental era justamente o registro de nascimentos, casamentos e óbitos. Os outros 4 fundos são referentes a registros de estrangeiro e processos de naturalização. Entre os 40 fundos mais consultados, também é possível verificar a prevalência da pesquisa genealógica, mas já com maior incidência da pesquisa acadêmica. Nesse conjunto são 24 fundos de uso genealógico, 13 de uso acadêmico, 2 de perfil eminentemente econômico (mas que são os officios de notas mais antigos do Rio de Janeiro, e, portanto, boa parte das requisições desses fundos são também acadêmicas) e 1 cultural.

Porém, esse primeiro processo de atribuição de categorias de uso demonstrou-se insuficiente ao encontrar várias exceções possíveis. Processos cíveis têm evidente pertinência para pesquisas acadêmicas, mas uma parte desses processos, especialmente as chamadas habilitações para casamento, são também muito utilizadas para usos genealógicos e econômicos. Documentos iconográficos dos conjuntos Agência Nacional e Correio da Manhã são utilizados principalmente em pesquisas culturais, mas esse conjunto também possui documentação escrita, de uso majoritariamente acadêmico. O conjunto Ministério da Justiça e Negócios Interiores possui, além de diversos outros tipos de documentos com maior perspectiva de uso acadêmico, processos de naturalização que se prestam a confirmar dados genealógicos sobre antepassados imigrados para o Brasil. Assim, foi necessária uma crítica das categorias de uso inicialmente atribuídas aos conjuntos, analisando as requisições específicas segundo os

padrões de uso das pessoas usuárias. Isso garantiu às categorias de uso um modo de construção dinâmico, amparado tanto na natureza dos documentos quanto nas perspectivas de uso e apropriação dos sujeitos informacionais. As categorias de uso foram atribuídas às REQDOC, a partir da análise do fundo arquivístico a que se relacionam, bem como às demais REQDOC do mesmo perfil de uso de cada usuário individual. Essas categorias de uso passaram então a refletir não apenas as características dos documentos, mas principalmente as estratégias de apropriação e ações de informação dos sujeitos informacionais na relação com o Arquivo Nacional (Brasil). Os padrões de uso de pessoas usuárias demonstraram nítidos perfis de uso de documentos. Por vezes, os usuários apresentavam todas as requisições em uma única categoria. Porém, há diversos casos em que pessoas usuárias com perfil de uso eminentemente genealógico recorrem a documentos de fundos de perfil mais acadêmico, buscando informações pertinentes ao levantamento genealógico. Do mesmo modo, usuários que apresentam perfil de uso acadêmico voltam-se muitas vezes a pesquisas amplas em conjuntos aqui identificados genericamente como genealógicos ou econômicos, dando a esses documentos uma finalidade distinta da mais recorrente. Em diversos casos as datas-limite da documentação permitiram a identificação, uma vez que a documentação mais antiga tende a ter mais interesse histórico do que pertinência para assuntos socioeconômicos atuais. Por acreditar que os documentos em si mesmos não possuem uma rubrica específica, mas antes que são os sujeitos informacionais que a eles conferem sentido em seus processos de apropriação da informação, entendemos que a distribuição inicial das categorias de uso por fundo arquivístico se mostrou útil apenas como uma etapa do arranjo das REQDOC em categorias de uso.

Para essa crítica, foi necessário consultar os padrões identificáveis de uso, para então revisar a atribuição de categorias de uso, levando em conta a possível relação entre as requisições em diferentes categorias. Os padrões de uso com requisições em mais de uma categoria de uso foram analisados criteriosamente, cotejando-se todas as requisições individuais para compreender se havia um padrão comum de uso entre elas. A experiência prévia de trabalho nos setores de atendimento ao público do Arquivo Nacional (Brasil) auxiliou nessa identificação, uma vez que muitas tipologias de uso puderam ter seus dados identificados no Sian no processo de nossa pesquisa, favorecendo a interpretação e classificação de seus padrões de uso. Os dados de usuários individuais foram anonimizados no decorrer da pesquisa.

Assim, muitos usuários individuais desse sistema informativo-documental apresentaram mais de uma requisição. Tipologias de uso com todas as requisições numa mesma categoria

foram identificados segundo essa categoria, após verificação de cada requisição de documento, e salvo nos casos em que se pode estabelecer que a documentação foi usada para finalidade distinta da categoria original. Para pessoas usuárias com requisições em diferentes categorias, tentou-se estabelecer um nexo lógico entre as requisições para identificar padrões de uso. Nos casos em que não foi possível estabelecer relação entre as requisições, as tipologias de uso das pessoas usuárias tiveram suas requisições agrupadas em mais de uma categoria. Diversos usuários do Arquivo Nacional (Brasil) trabalham realizando pesquisa por contrato para terceiros, e não seria viável distinguir entre suas requisições com distintas finalidades. Assim, optamos nesses casos por manter as REQDOC desses usuários em mais de uma categoria. Usuários com padrão de uso majoritariamente acadêmico tiveram suas requisições registradas como acadêmicas quando foi possível verificar uso de documentação identificada em outras categorias como fonte histórica para a pesquisa acadêmica. Em algumas situações, não foi possível essa identificação. Nos casos em que eram verificados perfis de uso com requisições em diferentes categorias e entre as quais não foi possível estabelecer relação direta, cada requisição foi classificada segundo a categoria atribuída originariamente aos conjuntos documentais.

Usuários com requisições nas categorias acadêmica e genealógica tiveram seus perfis de uso classificados como genealógicos quando suas requisições acadêmicas eram em quantidade menor e de provável caráter auxiliar aos procedimentos de levantamento genealógico, principalmente no caso de consultas isoladas a processos cíveis associadas a maior quantidade de consultas a documentos de registro civil ou referentes a imigrantes estrangeiros. Quando os perfis de uso apresentavam requisições nas categorias acadêmica e cultural, tentou-se pesquisar no Sian o conteúdo das imagens pela informação da notação do documento, buscando estabelecer vínculo entre as pesquisas em documentos iconográficos e a pesquisa acadêmica realizada.

Por último, as requisições de documentos realizadas por servidores em seu trabalho de atendimento ao público foram agrupadas como se fossem um único usuário institucional, pois afinal têm a função de, em nome da instituição, exercer atribuições de consulta a documentos como representantes dos usuários. Os usos do sistema realizados por servidores dos atendimentos presencial e à distância, agrupados conjuntamente, geraram a maior quantidade de requisições totais entre os usuários do Arquivo Nacional (Brasil) no ano de 2014. Foram também responsáveis pelo maior número de requisições nas categorias genealógica, econômica

e cultural. Isso se deve em grande parte à Equipe de Atendimento a Distância, que atua como representante de usuários externos realizando levantamento de documentação em todas as categorias de uso. Ao mesmo tempo, os usuários internos técnicos foram responsáveis pela maior parte das REQDOC da categoria técnico-administrativas.

Assim, criamos um sistema que classifica individualmente as REQDOC nas categorias de uso propostas, quais sejam, ACA para REQDOC de pesquisa científico-acadêmica, GEN para genealógica, ECO para REQDOC econômica e patrimonial, CUL para produção cultural e TEC para REQDOC de pesquisa técnico-administrativa. A partir da classificação das REQDOC segundo essas categorias, aos padrões de uso referentes aos usuários internos e externos foi atribuído um perfil de pesquisa segundo as REQDOC produzidas por eles em suas ações de informação para obter acesso a documentos originais do Arquivo Nacional (Brasil). Assim, os modelos de uso apresentados nas requisições de usuários foram classificados nas mesmas categorias segundo a finalidade de suas pesquisas, inferida por conta das REQDOC geradas no Sian. Além disso, para classificar perfis de uso com solicitações de acesso em distintas categorias, sobre cujas REQDOC não foi possível estabelecer um nexo lógico para atribuir um perfil único de pesquisa nas categorias propostas, foi criada a categoria Múltiplo, que foi utilizada para a classificação de 2,2% dos padrões de uso de usuários individuais. Veremos mais sobre os perfis de uso das pessoas usuárias na seção 4.

Após o início com a classificação das REQDOC nas categorias, passamos a analisar as RS. Na categorização das RS, foram atribuídas as mesmas categorias a cada tipo de serviço oferecido pelo Arquivo Nacional (Brasil), contudo muitos serviços não puderam ser agrupados em categorias de uso, pois as RS não contêm referência aos fundos. Assim, foi criada uma categoria extra, denominada “Indefinido”. As categorias de uso atribuídas a cada tipo de serviço foram então comparadas às categorias anteriormente atribuídas aos padrões de uso de usuários pelas REQDOC. Quando havia conflito entre as duas categorias – aquela atribuída pelo padrão de REQDOC e a atribuída às RS por tipo de serviço – optou-se por privilegiar as categorias de uso dos usuários a partir das REQDOC de consulta a documentos originais. Em determinadas situações, a análise posterior das RS ajudou a definir melhor os padrões de uso em função dos serviços solicitados. Assim, a análise das RS contribuiu para refinar ainda mais a classificação de REQDOC feita previamente, consolidando as categorias de uso de documento num processo mais detalhado e preciso de classificação, fruto do exame pormenorizado tanto dos pedidos de

acesso a documentos originais quanto dos serviços solicitados por usuários em suas ações de informação no contexto do sistema informativo-documental do Arquivo Nacional (Brasil).

Como já havíamos mencionado na subseção 3.1.1, os serviços e as dinâmicas do Sian refletem as práticas de trabalho analógicas utilizadas no período anterior à implementação do sistema eletrônico em rede. A fase de testes e de construção do sistema coletou informações nas áreas de atendimento e procurou traduzir as rotinas de trabalho sem promover grandes alterações ou racionalizações nos processos. À primeira vista, muitos serviços parecem redundantes ou excessivamente detalhistas. É importante dizer que isso reflete a tabela de preços de serviços praticados pela instituição, que determina cobranças de valores distintos para tamanhos de papel, suporte da reprodução, baixa ou alta definição das digitalizações etc. Além disso, aquele era um momento de rápida transição tecnológica, em que o Arquivo Nacional (Brasil) passou do uso de microfimes para os representantes digitais, do fornecimento de reproduções em mídia digital para o envio por nuvem e descarga em rede. Pela própria dinâmica do regime de informação e do desenvolvimento das TIC, muitos desses serviços se tornaram obsoletos, mas continuam previstos na tabela de preço e abertos para seleção no Sian. Ao mesmo tempo, o conjunto de serviços oferecidos demonstra certo desarranjo ao especificar tipos exclusivos de serviço para pesquisa e reprodução de conjuntos documentais particulares e misturar pesquisa, reprodução, emissão de certidões e transcrições numa mesma ordem de grandeza, que se de um lado dá mais visibilidade e individuação à consulta de determinados conjuntos documentais, de outro invisibiliza demais ações de informação dos usuários. A análise do volume de pesquisas referentes a estrangeiros só é possível porque existe no Sian serviços individualizados de Prontuário de Estrangeiros e Processo de Naturalização, o que, para outros conjuntos documentais, seria apenas genericamente denominado de Pesquisa em acervo.

As 29239 requisições para execução de serviços submetidas ao Arquivo Nacional (Brasil) entre os anos de 2014 e 2018 estão divididas em distintos serviços, aos quais tentamos atribuir as mesmas categorias utilizadas em nossa análise. Essa atribuição de categorias de uso por serviço foi também examinada e criticada à luz dos padrões individuais de pesquisa de usuários obtidos pela análise das REQDOC. Nessa atribuição, foram classificados na categoria genealógica (GEN) os serviços referentes a Prontuário de estrangeiro, Processo de

naturalização, Extrato de certidão e Xerox<sup>24</sup>. À Reprodução cartográfica foi assinalada a categoria acadêmica (ACA). Na categoria econômico-patrimonial (ECO), foram incluídos os serviços de Cópia em papel (A3), que é o formato de papel normalmente utilizado para reprodução de livros cartoriais, Transcrição paleográfica, Prontuário de ex-aluno e Processo de ex-servidor, estes dois últimos associados diretamente a direitos previdenciários. Os serviços de Reprodução iconográfica, Reprodução sonora e Reprodução audiovisual foram classificados como de finalidade de produção histórico-cultural (CUL). A categoria técnico-administrativa (TEC) foi utilizada para classificar os serviços que tratam indiretamente da consulta a documentos e estão mais relacionadas a questões administrativas, técnicas e arquivísticas, ou para corrigir eventuais problemas e equívocos por parte da instituição na prestação de serviços. Esses serviços da categoria TEC são Pesquisa em acervo, Declaração de acervo, Declaração de presença, Refazer e Digitalizar (disponível em rede). Este último serviço, digitalização e disponibilização em rede, era muito utilizado nesse período inicial do Sian como forma de avançar com o processo de digitalização de microfilmes. A partir da demanda de uso de determinados usuários por reprodução de parte de um microfilme, o setor de atendimento encaminhava em nome do usuário a requisição para digitalização integral do microfilme e deixá-lo disponível para consulta nos terminais do Arquivo Nacional (Brasil). Posteriormente esses representantes digitalizados de microfilmes, que incluíam diversos documentos, foram desmembrados em representantes digitais específicos para cada item documental, que vêm até hoje sendo paulatinamente inseridos no Sian para permitir a consulta gratuita e *online*. Essa prática de utilizar o encaminhamento de serviço como forma de acelerar o processo de digitalização por demanda de usuários era bastante utilizado, e possivelmente várias requisições regulares de reprodução digital que tenham sido lançadas no Sian como Digitalizar (disponível em rede) poderiam representar outro tipo de RS que não da categoria TEC. Decidimos manter quase todas na classificação TEC, mesmo sob risco de criar uma sobrerepresentação artificial dessa categoria, de modo a marcar as estratégias de uso que os sujeitos informacionais, sejam eles usuários externos ou servidores do atendimento, utilizavam para forçar o ritmo de expansão

---

<sup>24</sup> Até 2017, havia o entendimento no Arquivo Nacional (Brasil) que documentos com data de produção posterior a 1940 poderiam ser reproduzidos por fotocopiadoras comuns, popularmente chamadas de Xerox. Assim, todos os conjuntos referentes a prontuário de estrangeiros, a maior parte dos processos de naturalização e uma série de outros documentos eram reproduzidos dessa forma. Essa prática, contrária a normas de preservação documental, era utilizada sob a justificativa do grande volume e da necessidade de atendimento no menor tempo possível. A partir de 2018 todas as reproduções de documentos passaram a ser feitas exclusivamente pela Copac, setor responsável pela preservação do acervo.

da digitalização de documentos no Arquivo Nacional (Brasil). Apenas algumas exceções foram feitas para serviços específicos solicitados por servidores do atendimento.

Os demais serviços de reprodução digital ou em papel não podem ser individualmente classificados em categorias, porque as RS não trazem a informação do fundo e da documentação a ser reproduzida. Assim, os serviços de Cópia em papel, Cópia em papel (A4), Cópia em CD/DVD, Digitalizar (CD/DVD) e Cópia em Nuvem, foram classificados como Indefinidos, sendo depois analisados caso a caso e cotejados com os perfis de usuários obtidos no trabalho com as REQDOC e com RS realizadas em outros anos do período. Essa distribuição inicial dos serviços em categorias serviu apenas para balizar o trabalho de classificação. No final, as RS foram confrontadas com os padrões de pesquisa já identificados nas REQDOC dos usuários, o que permitiu refinar ainda mais essa classificação e alterá-la quando necessário. Conforme pudemos observar a partir do exame de dados da Tabela 6, na subseção 3.1.2, boa parte dos usuários solicita serviços sem ter feito REQDOC. Isso mostra tanto a solicitação de serviço sobre documentos digitalizados, sem necessidade de consulta a originais, quanto casos em que uma pessoa faz o agendamento da documentação para consulta, mas é outra pessoa que comparece ao Arquivo Nacional (Brasil) para analisar o original e efetivar a RS.

Em muitos casos não foi possível fazer a classificação das RS, seja por ausência de um padrão de REQDOC para auxiliar o trabalho, seja por falta de elementos indicativos da própria RS que permitissem essa identificação. Desse modo, um grande número delas permaneceu em categoria indefinida. Sempre que fosse possível confrontar os padrões de REQDOC da mesma data, utilizou-se esse padrão para classificar também as RS. Usuários sem padrão de REQDOC tiveram suas RS de reprodução genérica – como Cópia em papel, Cópia em papel (A4), Cópia em CD/DVD, Cópia em nuvem, Digitalizar (CD/DVD) e Cópia em papel (A3) –, classificadas por semelhança com as demais. Por exemplo, quando o usuário apresentava em todo o período uma única RS de Cópia em Papel e outra de Transcrição Paleográfica, serviço normalmente apenas solicitado para documentos cartoriais ou processos de justiça por demanda judicial para fins econômico-patrimoniais, a RS de cópia foi classificada como ECO. Tipologias de uso refletidas em uma única RS ou pequeno número de RS de Cópia em papel (A3), basicamente usada como padrão para documentos grandes de livros de Ofício de Notas, foram classificadas como ECO. Usuários com padrões de uso com RS de Prontuário de Estrangeiro ou Processo de Naturalização ou Extrato de Certidão, acompanhadas de algumas RS de Cópia em Papel de isoladas tiveram essas RS classificadas como GEN. Usuários com padrões de uso manifestados

em outros tipos de serviço de reprodução e sem um padrão de pesquisa identificável foram mantidos na categoria indefinida.

Tendo delimitado os aspectos fundamentais da classificação de requisições de documento e serviço em categorias de uso, trataremos agora dos pontos mais importantes para análise da Pesquisa de Qualidade no Atendimento do Núcleo de Estudos do Usuário do Arquivo Nacional (Brasil).

### **3.2.3 Abordagem da Pesquisa de Qualidade no Atendimento**

Desde o início do desenvolvimento da pesquisa, a ideia de trabalhar com os dados da PQA do Arquivo Nacional (Brasil) foi encarada como uma rica possibilidade de complementar informações das requisições de serviços e de documentos com dados reais de perfis dos usuários. Porém, também foi possível perceber as dificuldades inerentes ao trabalho com os dados da pesquisa e as dificuldades de compará-los com outras séries de dados e informações.

Os relatórios de pesquisa mensais do Neu apresentam resumos dos principais resultados da PQA, sistematizando dados das pesquisas respondidas por usuários da consulta presencial na sede do Arquivo Nacional (Brasil) no Rio de Janeiro (Cocac), do atendimento à distância (Coadi) e da representação regional no Distrito Federal (Coreg). Porém, algumas vezes não foi possível dissociar dados dos setores. A princípio teríamos interesse em apresentar apenas os dados do Rio de Janeiro. Trataremos de informações da Coreg apenas quando elas não puderem ser dissociadas do total geral, especificamente na identificação dos temas de pesquisa dos usuários.

Os relatórios disponíveis do ano de 2018 tratam do período de abril a dezembro, mas não são homogêneos entre si. Muitas vezes apresentam os dados como gráficos sem valores ou percentuais relativos às informações expostas, não permitindo sua utilização para análise. Além disso, o formato de apresentação dos dados foi diferente em alguns relatórios, atrapalhando sobremaneira a sistematização das informações. Além disso, o próprio questionário, como vimos na subseção 3.1.1, passou por uma alteração na disposição das perguntas no meio do período, gerando inconsistências na série de dados. Mesmo assim, acreditamos ser possível extrair algumas informações valiosas dos relatórios mensais da PQA. A organização em temas e objetivos de pesquisa distintos e variados ultrapassa a dicotomia tradicional entre usuários acadêmicos e probatórios, podendo ser usadas para aproximação com nossas categorias de uso

de documentos. Além disso, os dados de ocupação e escolaridade podem ser comparados com as informações de mesma natureza do período 1987-88, permitindo uma comparação de longa duração sobre o perfil sociocultural dos usuários. Por fim, o exame dos principais temas presentes na parte de comentários, sugestões e críticas do questionário permite-nos perceber parcialmente a visão dos usuários sobre o Arquivo Nacional (Brasil) e quais as contribuições mais importantes apresentadas à instituição.

Na seção 4 apresentaremos os principais dados obtidos a partir da análise dos relatórios da PQA. Trabalharemos as informações sobre as maiores demandas de pesquisa salientadas por usuários que responderam à pesquisa entre abril e julho de 2018, os objetivos de pesquisa citados entre julho e dezembro de 2018, e os temas mostrados de maio a dezembro, procurando produzir uma aproximação com as categorias de uso de documentos propostas ao utilizar o cruzamento de dados de temas e objetivos apresentados nos relatórios de novembro e dezembro. Trataremos ainda da média de avaliações dos serviços de atendimento presencial e de atendimento à distância e das mais relevantes sugestões e críticas apresentadas pelos usuários na PQA.

Assim, a partir da análise de documentos do Neu relativos à PQA iremos abordar números respectivos a ocupação, escolaridade, objetivos de pesquisa e temas de pesquisa dos usuários, bem como sua opinião e principais críticas e sugestões sobre a instituição. Desse modo poderemos analisar dados de perfil de uso e de usuários relevantes para nossa análise, e compreender melhor como os usuários percebem o Arquivo Nacional (Brasil), suas atividades e sua estrutura. As respostas da PQA refletem tanto informações específicas sobre o perfil dos usuários quanto sobre seus usos da informação presente na documentação custodiada. A sistematização dos dados a partir dos relatórios publicados no ano de 2018 possibilitará confrontar os padrões de uso e a percepção que os usuários têm de si mesmos e de suas ações de informação com os dados das requisições do Sian, tornando mais rica nossa análise.

#### 4 ANÁLISE DE DADOS

Como dito anteriormente, no Arquivo Nacional (Brasil) o acesso a originais é feito pela formalização, através do Sian, de solicitações de acesso a originais, chamadas Requisições de Documento (REQDOC). Também existem solicitações de serviços como reprodução ou transcrição de documentos, conhecidas como Requisições de Serviço (RS), que podem ser solicitadas após o primeiro contato. Ao organizar as REQDOC e RS de cada usuário em categorias de uso, identificaremos tipos específicos de usuários pelos padrões de uso que conferem às informações. Pretendemos caracterizar padrões de consulta relacionados às categorias propostas: Acadêmico-científica (ACA); produção histórico-cultural (CUL); genealógica (GEN); econômica (ECO); técnico-administrativa (TEC). Em paralelo, serão identificadas as quantidades de documentos utilizados por categoria de uso e a quantidade de pessoas com perfis de uso em cada categoria, para entender os perfis de uso de documentos dos usuários do Arquivo Nacional (Brasil).

Inicialmente avaliaremos os dados referentes ao período 2003-2010, não tão ricos em detalhes, mas que mesmo assim nos permitirão entender melhor as finalidades de pesquisa de pessoas usuárias, identificadas nas categorias de uso propostas. Em seguida, iremos nos voltar aos usuários cadastrados no Sian e suas REQDOC e RS do período 2014-2018. Empreenderemos uma análise quantitativa e qualitativa sobre as requisições, entendidas como instrumento para acesso à informação no Arquivo Nacional (Brasil), de modo a perceber o volume e interação das diferentes categorias de uso identificadas. Posteriormente analisaremos dados da PQA produzida pelo Neu em 2018, que possibilitará traçar um perfil mais detalhado dos usuários do Arquivo Nacional (Brasil) e verificar se as respostas dos usuários correspondem à pesquisa com dados das REQDOC e RS. Isso permitirá uma análise ainda mais precisa das finalidades de uso destinadas às informações obtidas na documentação do Arquivo Nacional (Brasil). Ao fim, será feita uma comparação com o período 1987-1988 conforme dados obtidos no trabalho de Clara Kurtz. Desse modo poderemos perceber eventuais mudanças e continuidades no perfil dos usuários do Arquivo Nacional (Brasil) e em suas ações de informação entre o período anterior ao uso de recursos informáticos e o período 2003-2018.

Ao final desta seção, serão avaliados os resultados obtidos à luz do referencial teórico apresentado na seção 2. Faremos um apanhado dos principais elementos apresentados e

organizaremos os argumentos de modo a promover uma reflexão que subsidie elementos pertinentes para as conclusões finais da tese.

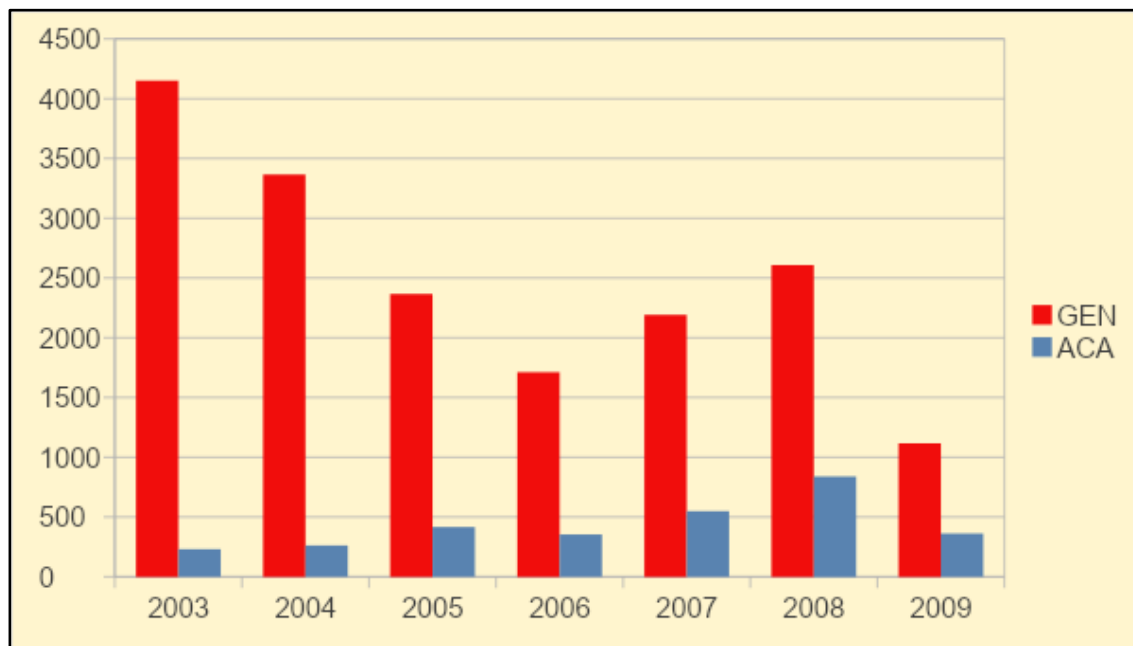
#### 4.1 REQUISIÇÕES DO PERÍODO 2003-2010

Conforme dito anteriormente no item 3.1.2, para esse período foram coletadas e analisadas duas séries distintas de dados de uso: atendimentos da Coadi (Coordenação de Atendimento a Distância) por tipo de documento entre 2003 e 2009; e Requisição de Serviços (RS) da Cocac (Coordenação de Consultas ao Acervo) entre 2005 e 2010. Esses dados foram organizados de modo a compor uma série histórica abarcando todo o período de 15 anos analisado na pesquisa, em complementação aos dados obtidos no Sian do período 2014-2018.

As informações referentes aos atendimentos da Coadi entre 2003 e 2009 apresentavam uma classificação de solicitações de acesso a informação que combinava documentos de diferentes fundos arquivísticos em categorias temáticas, sem muita precisão conceitual ou técnica arquivística: Desembarque de Estrangeiros, Naturalização, Prontuário de Estrangeiros, Entrada e permanência de estrangeiros e Acadêmico. Essa classificação refletia a volumosa demanda de uso que a documentação referente a estrangeiros apresentava à unidade de atendimento. Ela nos ajuda a perceber objetivamente a relevância que a documentação de estrangeiros tinha para o setor. Contudo, apesar de registrar com precisão a demanda de pesquisa genealógica a partir de documentos de ancestrais estrangeiros, a classificação da Coadi não nos permite analisar outras finalidades de pesquisa, uma vez que todas as demais requisições não dedicadas à pesquisa de estrangeiros foram englobadas no rótulo de acadêmicas. Com essa disposição de dados, ficam ocultadas pesquisas de registro civil, de livros de ofício de notas e de fotografias e filmes, que nos permitiriam enquadrá-las nas categorias GEN, ECO e CUL, segundo a metodologia de classificação discutida anteriormente na subseção 3.2.2. Porém, com os dados disponíveis e a partir da classificação de atendimentos empregada pela unidade de atendimento à distância do Arquivo Nacional (Brasil), apenas foi possível distribuir as requisições nas categorias ACA e GEN, não permitindo dar visibilidade a outros usos da documentação por parte dos usuários. Uma vez que a metodologia utilizada pela unidade apenas discriminava documentos referentes a estrangeiros em sua classificação, lançando demais tipos de documento sob a rubrica acadêmico, não seria possível avançarmos no sentido de classificar atendimentos em outras categorias. O Gráfico 6 a seguir mostra a

distribuição do total de atendimentos de 2003 a 2009 na classificação em categorias de uso da documentação segundo a lógica apresentada acima e a partir dos dados disponíveis.

**Gráfico 6: Atendimentos à distância do Arquivo Nacional (Brasil) por categoria documental entre 2003 e 2009**



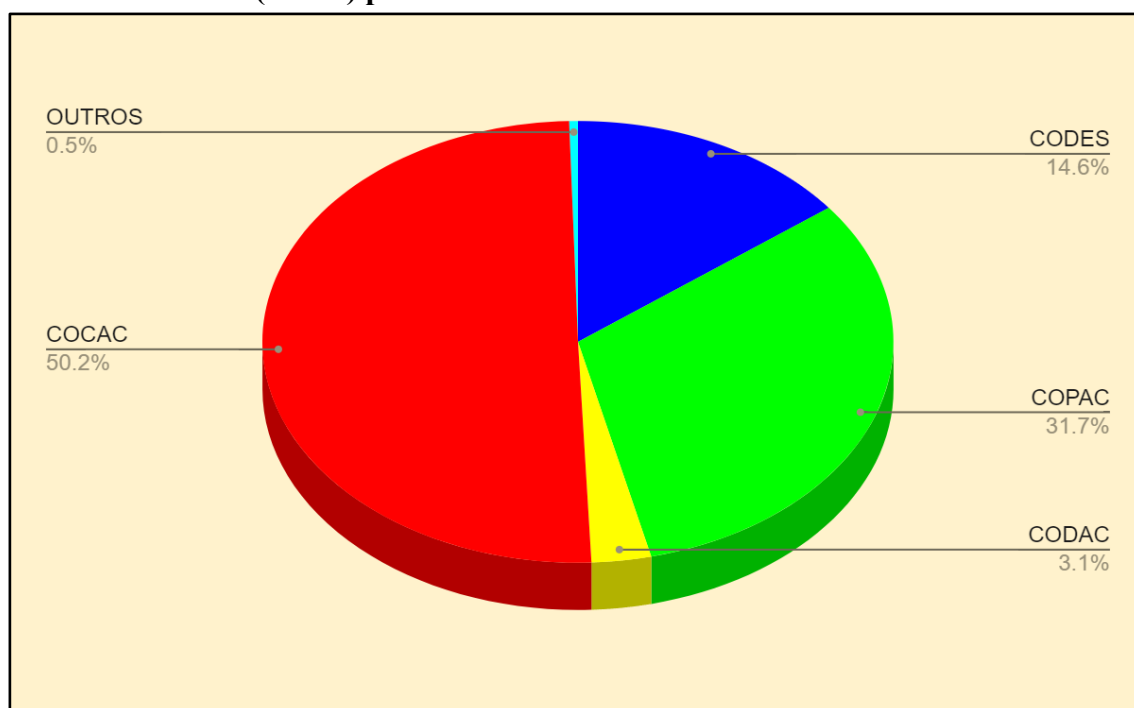
Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Arquivo Nacional (Brasil) – Coadi.

O Gráfico 6 indica proeminência de atendimentos genealógicos (GEN) sobre os atendimentos acadêmicos (ACA) no que tange ao serviço de Atendimento a Distância. A categoria GEN respondia por 94% dos atendimentos em 2003, com uma diminuição relativa até atingir um patamar de 75% das solicitações de pesquisa à Coadi em 2009, numa média de mais de 83% para o período 2003-2009. A categoria ACA cresceu durante o período, chegando a pouco menos de 25% do total de solicitações de pesquisa anuais, numa média de 17% entre 2003 e 2009. Os resultados revelam que GEN era então a categoria principal de atendimento da Coadi, respondendo por mais de três quartos dos atendimentos realizados pelo setor. Isso demonstra as limitações da pesquisa acadêmica na modalidade remota, uma vez que a necessidade de extensa pesquisa documental para determinados atendimentos poderia sobrecarregar os técnicos e causar transtorno aos demais atendimentos. Além disso, os altos custos de reprodução e envio de cópias de documentos volumosos e a dificuldade em adequar-se às necessidades subjetivas dos pesquisadores acadêmicos, fazia com que a Coadi recusasse muitas solicitações de pesquisa, informando ao usuário da necessidade de comparecer ao Arquivo Nacional (Brasil) ou contratar um profissional apto a fazer a pesquisa em seu lugar. Considerando ainda que uma parcela dos resultados na categoria ACA poderia ser mais

classificada em ECO, CUL ou mesmo em GEN, podemos afirmar que no período dado o serviço de atendimento à distância do Arquivo Nacional (Brasil) atendia essencialmente pessoas com perfil de uso probatório, ou seja, com uso de documentos para garantia de direitos, com forte ênfase em documentos genealógicos referentes a estrangeiros emigrados para o Brasil.

Os dados da Cocac referentes a serviços solicitados no Arquivo Nacional (Brasil) no período entre 2005 e 2010 estão organizados segundo o encaminhamento das Requisições de Serviço (RS) para os diversos setores do órgão responsáveis pela execução de cada serviço. Estes serviços refletem demandas de uso específico da documentação, relacionadas fortemente a perfis de uso probatório, como veremos adiante. O Gráfico 7 traz o percentual de distribuição das RS por setor de encaminhamento no período.

**Gráfico 7: Requisições de Serviço (RS) do atendimento presencial do Arquivo Nacional (Brasil) por encaminhamento entre 2005 e 2010**

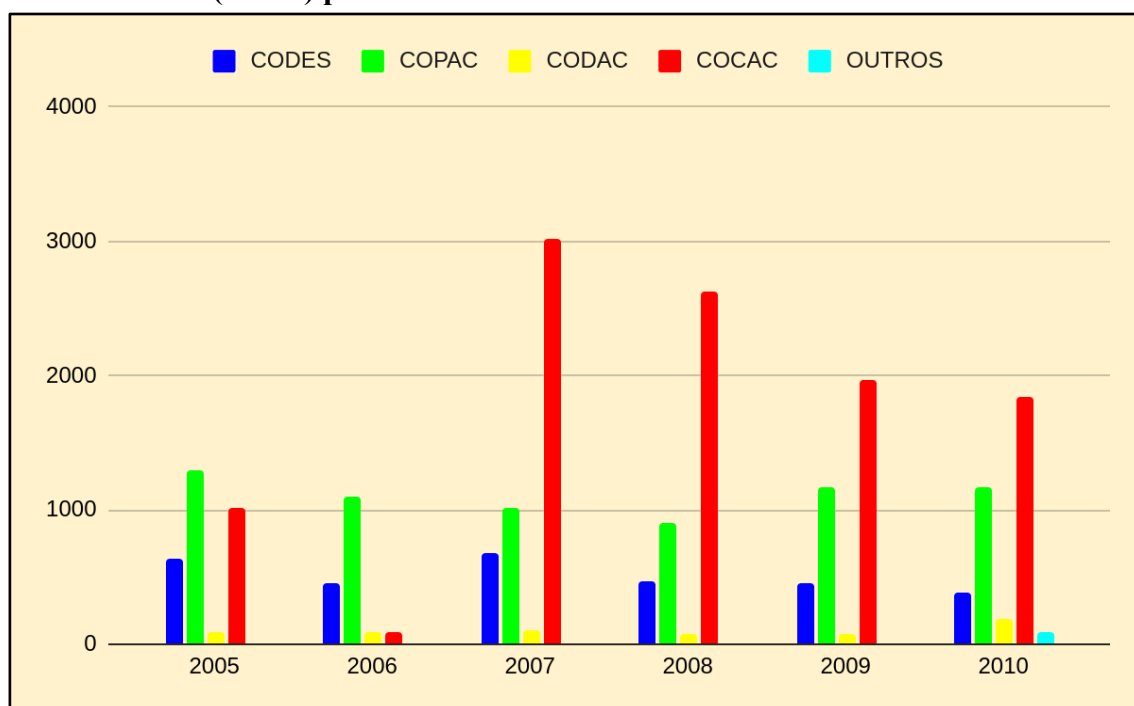


Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Arquivo Nacional (Brasil) – Cocac.

A própria Cocac realizava, no período, os serviços de busca e reprodução de documentos de registro de estrangeiro e processos de naturalização, bem como os agendamentos e reproduções de documentos bibliográficos, com seus setores internos da Biblioteca e da Autenticação. A CODES executa os serviços regulares de emissão de certidões e transcrição paleográfica de documentos, além de eventuais serviços de verificação de notações de documentos e pesquisas em acervo. A Copac executa serviços de reprodução e tratamento técnico de conservação de documentos. A Biblioteca localiza e dá acesso a documentos

bibliográficos sob sua guarda. A Coreg, unidade do Arquivo Nacional (Brasil) em Brasília, executa, por solicitação da Cocac, reprodução de documentos sobre a ditadura militar, sob a guarda daquela unidade. No Gráfico 7 vemos os percentuais sobre o total de RS do período 2005-2010, no qual a parcela referente à Cocac inclui serviços solicitados pela área de atendimento a setores internos da própria coordenação, como o antigo setor de autenticação, responsável por pesquisas e reprodução de documentos de estrangeiros, e serviços solicitados à Biblioteca do Arquivo Nacional (Brasil). A parte identificada como “Outros” reflete serviços cujo encaminhamento não foi identificado nas bases de dados de controle do atendimento da época, somados aos serviços de reprodução de documentos da ditadura militar de 1964-1985, que naquele momento não estavam digitalizados e eram encaminhados à Coreg em Brasília. Cabe ressaltar que a rubrica “Outros” e os serviços realizados pela Coreg só começaram a ser contabilizados na base de dados de controle de atendimento no ano de 2010, não havendo registro em anos anteriores. O Gráfico 8 a seguir identifica a distribuição das RS por setor de encaminhamento a cada ano, mostrando a variação dinâmica dos serviços requisitados por usuários ao longo do período 2005-2010.

**Gráfico 8: Requisições de Serviço (RS) do atendimento presencial do Arquivo Nacional (Brasil) por encaminhamento anual entre 2005 e 2010**



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Arquivo Nacional (Brasil) – Cocac.

O Gráfico 8 mostra a preponderância de serviços de reprodução realizados pela própria Cocac, notadamente de registros de estrangeiro e processos de naturalização, sobre os serviços

a cargo das demais coordenações técnicas do Arquivo Nacional (Brasil). Porém, é importante notar que houve uma subnotificação desses serviços nos anos de 2005 e 2006. Os serviços de reprodução de documentos de registro de estrangeiro e processos de naturalização eram realizados no próprio setor, em máquina fotocopadora comum. Muitas vezes, por necessidade de celeridade nos serviços, essas cópias eram encaminhadas sem a abertura de uma requisição de serviço correspondente para controle. Porém, as fotocopadoras faziam um controle automático do número de folhas reproduzidas. Ao avaliar os números de folhas reproduzidas nesses anos (cerca de 168000 em 2005 e 161000 em 2006) e aplicando a média encontrada nos demais anos de número de folhas por requisição (cerca de 69 folhas/RS), podemos inferir que os serviços realizados pela Cocac foram algo entre 2000 e 4400 requisições em 2005 e 2006. Contudo, decidimos por manter no gráfico o dado localizado nas fontes consultadas, mesmo supondo que tenha havido algum problema na contagem.

Mesmo com a subnotificação de serviços realizados na Cocac nos anos iniciais do período 2005-2010, apontada acima, vemos que os gráficos 8 e 9 revelam que 50% das RS eram realizadas diretamente naquele setor. Como vimos, esse era um setor interno da Cocac, responsável por verificar as reproduções de documentos e autenticá-las para conferir valor legal. Esse setor também era responsável por boa parte das pesquisas não franqueadas diretamente ao usuário, principalmente localização de documentos de prontuário de estrangeiros e naturalização, usos que são de natureza eminentemente genealógica. Assim, vemos a correspondência direta entre os dados e as categorias de uso estabelecidas para análise. Pelo menos metade das RS encaminhadas pela Cocac correspondiam então à categoria GEN. Porém, ao observar as demais RS, precisamos de uma verificação um pouco mais detalhada para distribuí-las em categorias. Dos demais serviços, em números aproximados, 14% são destinados à CODES, 31% à Copac, 3% para a Codac, e pouco menos de 0,5% ao gênero “Outros”.

Em geral, pessoas usuárias de perfil de uso acadêmico apresentam de manda de serviços inferior aos perfis de uso probatórios, o que pode ser atribuído a dois motivos. De um lado, pessoas com perfil de uso probatório necessitam de provas documentais emitidas pelo Arquivo Nacional (Brasil) para a comprovação de seus direitos. São esses os serviços de reprodução em papel, realizados pela Copac, emissão de certidões e transcrição paleográfica, ambos sob competência da CODES. De outro lado, os usuários têm permissão para fotografar os documentos que consultam, e em geral essa reprodução por foto atende às necessidades de

peças usuárias com perfil de uso acadêmico, que não têm necessidade de cópias autenticadas ou transcritas dos documentos, uma vez que só precisam de imagens dos documentos para seus trabalhos de pesquisa acadêmica. Dado que os serviços têm custos, que às vezes podem ser elevados pelo volume da documentação, é incomum que usuários com perfil de uso acadêmico os solicitem.

Para inferir sobre as quantidades exclusivas de cada tipo de serviço, utilizamos como parâmetro de comparação números de RS do período 2014-2018. Foi calculada a quantidade média de cada um dos serviços realizados no período 2014-2018, associando-os às coordenações responsáveis por esses serviços. Posteriormente essa média foi cotejada com os quantitativos de serviços realizados por cada unidade no período 2005-2010. A partir das médias calculadas, estimamos os serviços destinados às distintas coordenações técnicas do Arquivo Nacional (Brasil) e associamos essas estimativas às categorias de uso e finalidade de pesquisa propostas nesta tese. Deve-se ressaltar que os serviços e procedimentos do Arquivo Nacional (Brasil) passaram por alterações e desenvolvimento durante esse longo período, em especial no volume de documentos digitalizados e nos procedimentos adotados para a digitalização de itens e conjuntos documentais. Assim, as médias obtidas do período 2014-2018 foram alteradas, com ênfase na redução da categoria TEC, uma vez que não havia entre 2005 e 2010 o serviço de digitalização para disponibilização em rede, que como veremos na subseção 4.3 era bastante expressivo entre 2014 e 2018.

Os serviços destinados à CODES são basicamente referentes a transcrições paleográficas e emissão de certidões sobre o teor dos documentos. As certidões são quase exclusivamente voltadas à emissão de certidões de desembarque, que atestam a entrada de um estrangeiro no Brasil. A transcrição é um serviço pelo qual técnicos do Arquivo Nacional (Brasil) transpõem o texto de documentos manuscritos para uma versão impressa, facilitando ou permitindo a extração de informações de documentos antigos. Esse serviço era fundamentalmente utilizado naquele período para a transcrição de documentos cartoriais, em geral para atendimento de demandas judiciais e de documentação de ofícios de notas. Nesse sentido, e utilizando os valores médios calculados na estimativa 2014-2018, podemos dizer que, dos 14,63% de serviços encaminhados à CODES, cerca de 6% podem ser atribuídos à categoria GEN (certidões de desembarque), 3% a ECO (transcrições paleográficas) e 5% TEC (pesquisa em acervo, correção de serviços solicitados e declaração de acervo), além de valores menores para as categorias ACA (0,03%) e CUL (0,01%).

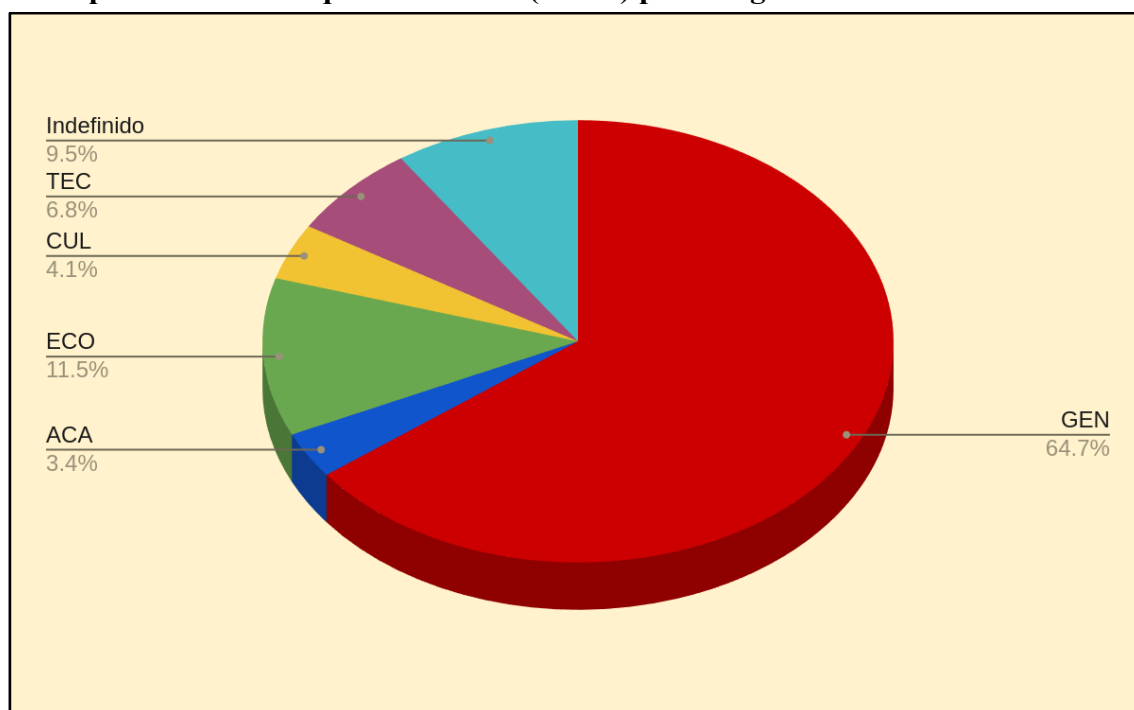
Os serviços realizados na Copac consistem, basicamente, na reprodução de documentos em papel ou em meio digital. As reproduções em papel são produzidas com a principal finalidade de atendimento aos usuários probatórios, enquanto as reproduções digitais são impossíveis de categorizar com os dados disponíveis, pois muitas vezes são a única forma de acesso aos documentos digitalizados e, por ter custo mais baixo, têm também incidência sobre usuários acadêmicos. Assim, é difícil discernir entre as RS apresentadas à Copac exatamente a qual categoria pertencem. Utilizando os valores de referência da média entre dados de 2014 e 2018, concluímos que, dos 31,65% de serviços solicitados à Copac, quase 9,5% seriam da categoria GEN e quase 7% de ECO (parte das reproduções digitais e em papel de documentos textuais). Cerca de 3,5% seriam da categoria ACA (reproduções cartográficas e parte das reproduções digitais e em papel de documentos textuais). Pouco mais de 2% seriam da categoria CUL (reproduções iconográficas) e 4,5% seriam de categoria indefinida (reproduções digitais e em papel sem especificação). 5% dessas RS seriam, pelas médias calculadas, atribuídos à categoria TEC. Porém, uma vez que, em relação à Copac, essas RS correspondem ao serviço de digitalização para disponibilização em rede, que não era um serviço solicitado no período 2005-2010, esse número foi redistribuído entre as demais categorias de uso, compondo em grande parte o conjunto de RS classificado como “Indefinido”.

Das demais áreas, os serviços solicitados à Cocac foram em maior parte assinalados à categoria GEN (prontuário de estrangeiros, processo de naturalização e xerox), restando outra parcela para a categoria TEC (declaração de presença). Os serviços da Codac, referentes a reproduções de documentos audiovisuais, sonoros e iconográficos, ficaram na categoria CUL. Os serviços de reprodução de documentos do regime militar solicitados à Coreg não puderam ser enquadrados em nossas categorias de uso, por terem finalidade de atender tanto a demandas de uso acadêmico no estudo do período da ditadura militar quanto a requerentes com perfil de uso probatório em busca de informações sobre arbitrariedades cometidas para fins de solicitação de reparações ao Estado. Assim, esses serviços foram classificados como “Indefinidos”.

Segundo essas estimativas, somadas aos cerca de 50% de RS da Cocac destinados à reprodução de prontuários de estrangeiro, podemos afirmar com segurança que pelo menos 65% das RS produzidas pela Cocac entre 2005-2010 podem ser identificadas na categoria GEN, demonstrando sua ampla proeminência sobre as demais categorias de uso nos serviços solicitados pela sala de consultas da sede do Arquivo Nacional (Brasil) no Rio de Janeiro no período dado.

O Gráfico 9 traz as estimativas consolidadas da divisão das RS da Cocac entre 2005 e 2010 por categoria. Deve-se salientar que cerca de 10% delas não pode ser definida por nossos parâmetros, uma vez que os dados disponíveis não permitem essa identificação, conforme já discutimos. Esses dados mostram que pelo menos cerca de três quartos dos serviços solicitados são referentes a atendimento de usuários probatórios, das categorias GEN e ECO. Ao considerarmos que boa parte das RS indefinidas são provavelmente também de natureza probatória, esse número pode chegar à faixa de 85 a 90% dos serviços solicitados. Fica também evidente, pelos números do gráfico, a baixa incidência de RS da categoria de uso ACA, que respondem por menos de 3,5% do total. Por esses dados, podemos afirmar que a pesquisa probatória foi a principal responsável por solicitações de serviço junto ao Arquivo Nacional (Brasil) entre 2003 e 2010, com acentuada preponderância de demandas de caráter genealógico.

**Gráfico 9: Distribuição estimada das Requisições de Serviço (RS) do atendimento presencial do Arquivo Nacional (Brasil) por categoria entre 2005 e 2010**



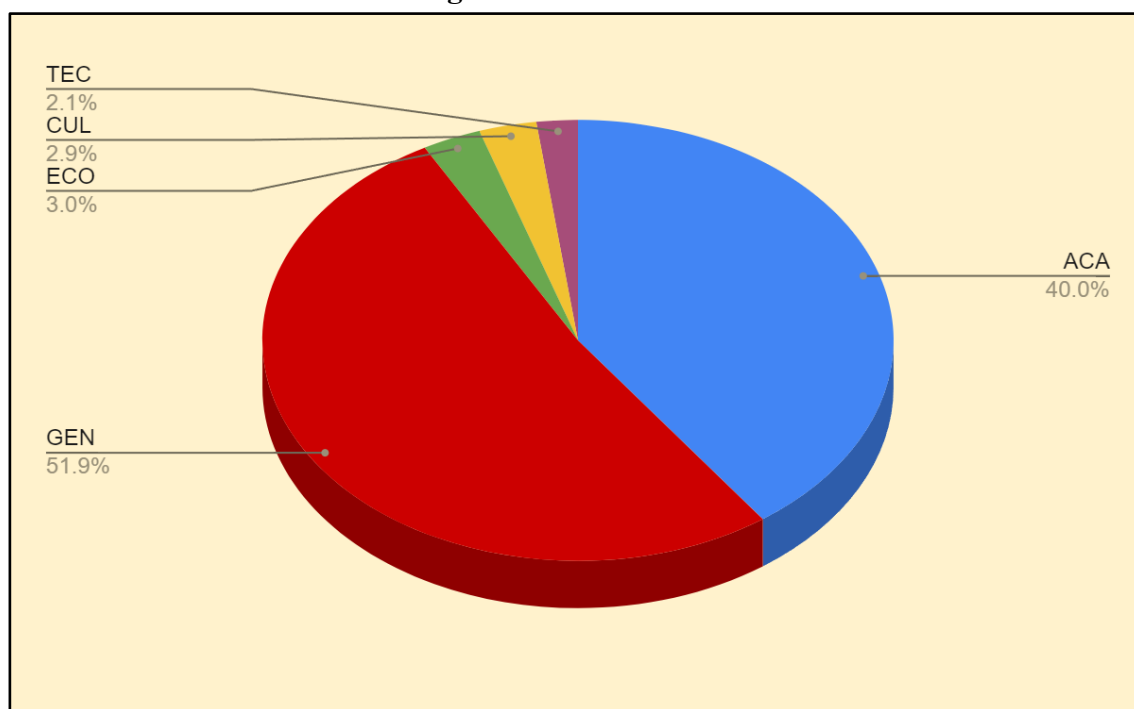
Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Arquivo Nacional (Brasil) – Cocac.

#### 4.2 REQUISIÇÕES DE DOCUMENTO DO SIAN 2014-2018

Após os procedimentos de preparação e atribuição de categorias de uso, obtivemos uma distribuição das REQDOC nas categorias propostas, a partir dos padrões de uso dos documentos apresentados pelos usuários. Das mais de 164 mil requisições, 85264 foram da categoria GEN,

65807 ACA, 4951 ECO, 4846 da categoria CUL e 3456 TEC. Isso demonstra que a maior parte das REQDOC, quase 92%, está concentrada nas categorias GEN e ACA, com uma vantagem de mais de 11% da primeira sobre a segunda. O Gráfico 10 mostra o percentual de REQDOC em cada categoria de uso no período.

**Gráfico 10: Requisições de Documento (REQDOC) do Arquivo Nacional (Brasil) por categoria entre 2014 e 2018**



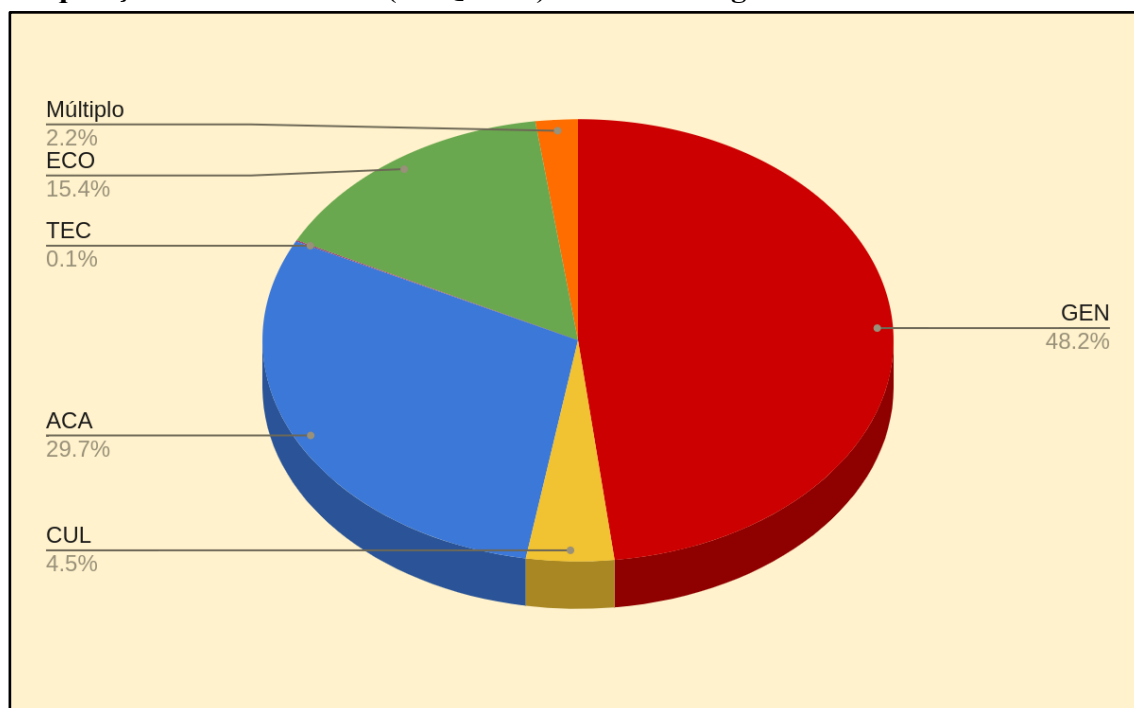
Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

Os dados revelam que GEN e ACA se sobressaem das demais categorias de uso. O destaque da categoria GEN, demonstrado na subseção 3.4 entre os fundos mais consultados, pode ser também confirmado no universo total de requisições, respondendo por pouco mais da metade das mesmas. A proeminência dessas duas categorias de uso mostra um caráter heterogêneo do uso de informações em arquivos, em especial no Arquivo Nacional (Brasil), que se mostra socialmente relevante ao ensejar oportunidades de atender tanto cidadãos comuns quanto a pesquisadores profissionais, e demonstra a pertinência da instituição no cumprimento de sua missão institucional de promoção do acesso à informação e divulgação do patrimônio documental, tanto para a produção de conhecimento quanto para a defesa de direitos, por meio do contato de cidadãos com os documentos originais sob sua guarda. Como vimos, a categoria TEC fora inicialmente pensada para agrupar usos internos e usos de caráter técnico-instrumental. Contudo, as consultas bibliográficas identificadas no período foram realizadas quase exclusivamente por servidores do Arquivo Nacional (Brasil) envolvidos em atividades

técnicas ou de atendimento. Desse modo, as requisições de acesso a publicações do acervo da biblioteca institucional foram classificadas como TEC para usos internos dos técnicos no transcurso de suas atividades, e como ACA para usos internos de atendimento às demandas apresentadas por usuários externos, com a exceção de um grupo de cinco usuários externos com demandas de uso de documentos bibliográficos, que foram identificados como TEC pela natureza de suas pesquisas e suas vinculações profissionais e institucionais.

Para além dos números de REQDOC, podemos nos questionar sobre a forma, a frequência e o ritmo com que usuários com perfis de uso associados a distintas categorias de uso lidam com a documentação. O Gráfico 11 mostra o percentual de usuários com REQDOC em cada categoria. Perfis de uso externo com REQDOC em distintas categorias foram classificados com o perfil “Múltiplo” quando não foi possível estabelecer um nexo de finalidade de pesquisa entre as diversas REQDOC.

**Gráfico 11: Percentual de perfis de uso externo do Arquivo Nacional (Brasil) com Requisições de Documento (REQDOC) em cada categoria de uso entre 2014 e 2018**



**Fonte:** Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

Devemos observar os números de perfis de uso externo em cada categoria, para pensar numa relação entre quantidade de usos *per capita* em cada uma delas. Podemos ainda observar a quantidade de fundos arquivísticos que atendem primordialmente a demandas em cada categoria de uso, e pensar sobre as quantidades de requisição por fundo, para avaliar se essa razão é diferente em cada categoria. Pelos dados apresentados no Gráfico 11 percebemos que

o principal perfil de solicitação de acesso a documentos no Arquivo Nacional (Brasil) é o perfil de uso genealógico, com ascendência de mais de 18% de usuários sobre o perfil acadêmico, que aparece na segunda posição. A categoria GEN corresponde a 2890 perfis de uso, enquanto ACA foi atribuída a 1785. Perfis de uso econômico-patrimonial também aparecem em quantidade bastante relevante, com mais de 15% do total, ou 922 usuários. A categoria de uso para produção histórico-cultural tem 4,5% dos usuários, refletindo 270 pessoas, e a categoria técnico-administrativa, como já dito, foi destinada a apenas 5 pessoas, ou 0,1% do total. Apenas em um pequeno número de casos não foi possível classificar os perfis de uso externo em somente uma das categorias, ficando então 2,2% dos perfis de uso classificados como “Múltiplos”, ou 130 usuários externos, além dos dois grupos de perfis de uso internos, somando 132. Esse número representa dados de consulta a documentos de distintas categorias num mesmo ano do período 2014-2018, ou consulta a documentos de categorias de uso diferentes em anos diferentes.

Como vimos na subseção 2.1.2, utilizando a teoria de valor dos documentos de Schellenberg (2003), podemos comparar a divisão de usos em probatórios e acadêmicos, empregada pelo Arquivo Nacional (Brasil) e reproduzida no trabalho de Kurtz (1990), com a classificação proposta nesta tese. Assim, os usos probatórios seriam aqueles das categorias GEN e ECO, enquanto os acadêmicos seriam aqueles de perfil ACA e CUL, ficando os perfis de uso Múltiplo indefinidos quanto a essa divisão. Utilizando aquela divisão tradicional, os dados expostos no Gráfico 11 permitem afirmar que pouco mais de 63% dos perfis de uso entre 2014 e 2018 era de caráter probatório, enquanto cerca de 34% seriam de caráter acadêmico, mantida a indefinição dos pouco mais de 2% Múltiplos. Desse modo percebemos o quanto as classificações de uso podem ocultar ou revelar padrões de pesquisa e condicionar resultados da análise das ações informacionais de pessoas usuárias. De um lado, perceber a diversidade nos usos da documentação e nas necessidades de informação do grupo de usuários ditos probatórios permite conhecer melhor os usuários por seus usos, estabelecer com mais embasamento prioridades e políticas arquivísticas e atender melhor os anseios dos sujeitos informacionais em seu recurso ao patrimônio documental. De outro, estabelecer diferenças entre os usos ditos acadêmicos favorece uma melhor e mais ampla difusão documental, no contato mais próximo e mais eficaz com profissionais do setor cultural e dos meios de comunicação, valorizando mais a instituição e melhorando a comunicação com a sociedade. Igualmente, uma mais detalhada subdivisão dos tipos de uso da documentação favorece a democratização do Arquivo Nacional

(Brasil) e o desloca de uma posição tradicional de instituição voltada para o abastecimento de informações para a academia, com pouco diálogo social e fechada em si mesma, para um lugar dinâmico de intensa relação com os sujeitos informacionais que o cercam. Sem menosprezar o conhecimento científico e histórico ou a importância do desenvolvimento da produção em ciências sociais, reconhecemos o Arquivo Nacional (Brasil), âmbito da construção de relações sociais de poder e de representação social, como um sistema informativo-documental com atuação muito mais voltada para a garantia do exercício de direitos dos cidadãos.

Retomando a classificação de García Belsunce, pode-se notar o quanto é cada vez mais presente e relevante no Arquivo Nacional (Brasil) o uso prático da informação, relacionado não apenas à inestimável expansão do conhecimento científico, mas a todos os usos da informação que interessem à sociedade.

Ao comparar dados dos gráficos 10 e 11, vemos que a categoria de uso GEN aparece com mais de 48% dos usuários totais, e corresponde a quase de 52% das REQDOC. A categoria ACA, com quase 30% de perfis de uso externo, possui 40% do total de requisições. ECO tem mais de 15% dos perfis de uso de pessoas usuárias e somente 3% das REQDOC. A categoria CUL, por sua vez, tem mais de 4% dos perfis de uso, mas 3% das REQDOC. A categoria TEC, com um número bastante reduzido de 0,1% dos perfis de uso de pessoas usuárias, responde por mais de 2% das REQDOC, porque, como vimos, reúne as REQDOC de usos internos técnicos. As REQDOC da categoria TEC exclusivas de perfis de uso externos são apenas 74 do total de 164324 REQDOC do período como um todo, o que representa apenas 0,04% do total.

A partir dos dados dos gráficos 10 e 11 é possível verificar que usuários individuais com perfil de uso genealógico representam quase metade do total de perfis de uso e mais da metade das REQDOC totais. Mas suas condutas e ritmos de pesquisa não são as mesmas. Frente à divisão inicial das categorias de uso por fundo, que discutimos na subseção 3.4, vemos uma discrepância entre as categorias, uma vez que GEN apresenta quase 52% das REQDOC, que incidem sobre tão somente 43 fundos. Em paralelo, os 40% de REQDOC de ACA estão dispersos entre 461 fundos arquivísticos. A categoria de uso CUL tem 3% das REQDOC sobre 8 fundos, e ECO apresenta também 3% das REQDOC, mas sobre 31 fundos.

Percebemos que GEN e CUL tem alta concentração de requisições sobre os fundos documentais associados a essas categorias de uso na classificação inicial dos fundos. Contudo, uma vez que usuários utilizam documentos de diferentes fundos em função de seu perfil de uso de documentos, as requisições de perfil de uso genealógico e cultural, por exemplo, não se

concentram apenas nos 43 fundos classificados inicialmente como genealógicos ou nos 8 fundos ditos culturais. As ações de informação de consulentes levam-nos, muitas vezes, a buscar informações complementares em documentos de outras proveniências, ou mesmo os levam a consultar documentos pensando tratar-se de uma coisa, quando na verdade a informação não condiz com suas buscas. Na Tabela 8, podemos ver a quantidade total de fundos arquivísticos consultados e a média de REQDOC por fundo em cada categoria analisados anualmente. Essa tabela considera, para além da distribuição inicial de categorias por fundo, os padrões de uso dos sujeitos informacionais e sua busca por documentos de outros fundos que pudessem atender suas finalidades de pesquisa. A avaliação apresentada nessa tabela demonstra a interação entre a atribuição inicial de categorias por fundo, primeiro passo de nosso procedimento metodológico, e a posterior complexidade atribuída à classificação a partir dos padrões de uso individuais.

**Tabela 8: Fundos arquivísticos consultados e média de Requisições de Documento (REQDOC) do Arquivo Nacional (Brasil) por fundo em cada categoria de uso entre 2014 e 2018<sup>25</sup>**

Anos	ACA		GEN		ECO		CUL		TEC	
	FUNDOS	REQDOC/ FUNDO	FUNDOS	REQDOC/ FUNDO	FUNDOS	REQDOC/ FUNDO	FUNDOS	REQDOC/ FUNDO	FUNDOS	REQDOC/ FUNDO
2014	321	37.6	89	153.8	52	31.6	21	50.6	2	11
2015	324	49.7	81	257.5	34	31	26	59.4	1	29
2016	276	34.7	88	200.4	24	39.3	6	151.2	-	-
2017	292	51.9	107	232.5	38	20.6	12	57.9	2	14
2018	305	42.2	90	91.1	27	15.5	22	33.5	-	-

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

Na Tabela 8, podemos ver que, nas categorias de uso, existe um padrão de regularidade no número de fundos consultados. À exceção da categoria de produção histórico-cultural em 2016, com uso em número reduzido de fundos, elevando a média de REQDOC por fundo consultado, as demais mantêm uma faixa semelhante de fundos utilizados. Na média de REQDOC por fundo, as categorias de uso apresentam uma faixa relativamente constante,

<sup>25</sup> Os dados das tabelas 8, 9 e 10 consideram apenas quantidades e percentuais de perfis de uso externos. Os perfis internos foram excluídos destes cálculos, pois são um conjunto de poucas dezenas de servidores que fazem muitas requisições por ano, e alterariam substancialmente os dados apresentados. Entretanto, com essa prática metodológica dados de usuários do serviço de atendimento à distância ficaram fora do cálculo, uma vez que suas requisições são feitas por intermédio dos servidores do atendimento do Arquivo Nacional (Brasil).

excetuando-se a categoria CUL em 2016. Também a média de requisições por fundo da categoria de uso genealógico, após manter-se num patamar muito mais elevado que as demais, em 2018 sofre expressiva redução.

Não é possível calcular uma média precisa de requisições de documento *per capita*, dado que as REQDOC de perfis de uso internos do atendimento são feitas como representação de solicitações de pessoas usuárias externas não identificáveis. Apresentamos então a média de REQDOC *per capita* tendo como base apenas os perfis de uso externos identificados nos relatórios do Sian. Com isso, ficam excluídos deste cálculo todas as requisições remotas feitas por intermediação da Coadi. Levando em consideração todos os anos do período e os perfis de uso externos com suas requisições identificadas, a média geral de REQDOC *per capita* da categoria de uso ACA é de 27,1 REQDOC por pessoa. Na categoria de uso GEN, temos 19,9. A categoria de uso TEC, nos anos em que esteve representada entre perfis de uso externos, teve média de 15,8. A categoria de uso CUL apresenta uma média de 13,5 REQDOC por pessoa, enquanto a categoria ECO mostrou uma média bem menor que as demais, de 4,5 REQDOC *per capita*. Essas médias, porém, levantadas sobre o período completo de análise das REQDOC do Sian, não nos permitem perceber as dinâmicas específicas da consulta ao acervo na dinâmica do tempo. Ao observar a média de requisições anuais em cada categoria de uso, podemos perceber uma flutuação nas ações de informação ao longo do tempo. Vejamos na Tabela 9 as médias de REQDOC por pessoa de cada categoria ano a ano:

**Tabela 9: Médias anuais de Requisições de Documento (REQDOC) de perfis de uso externo do Arquivo Nacional (Brasil) por categoria entre 2014 e 2018**

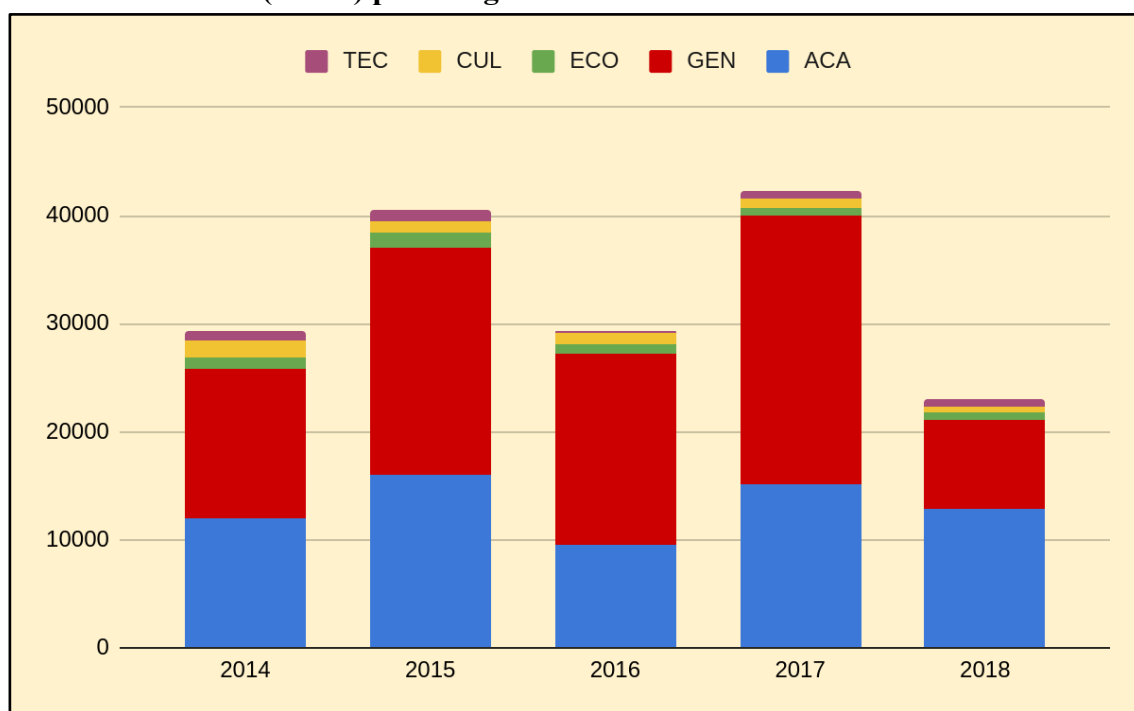
Anos	ACA	GEN	ECO	CUL	TEC
2014	22.0	24.4	3.5	14.2	11.0
2015	23.1	22.1	5.0	11.6	29.0
2016	22.0	27.3	5.0	15.7	-
2017	25.4	20.4	2.4	9.3	14.0
2018	22.7	2.5	2.6	5.5	-

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

Pelos dados da Tabela 9, novamente verificamos uma relativa constância nas categorias de uso, com médias anuais de requisições *per capita* semelhantes entre si. As principais discrepâncias, mais uma vez, aparecem nas categorias de uso cultural e genealógica em 2018. Na categoria de uso CUL, percebe-se uma constante diminuição da média de REQDOC por pessoa, que também se reflete no volume anual de REQDOC dessa categoria. Na categoria

GEN, a média geral, mantida nos demais anos, cai cerca de 90% no ano final do período estudado. Ambas as tendências podem também ser verificadas no Gráfico 12, que traz os totais de REQDOC por ano divididos em categorias:

**Gráfico 12: Distribuição de Requisições de Documento (REQDOC) do Arquivo Nacional (Brasil) por categoria de uso entre 2014 e 2018**



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

O Gráfico 12 mostra a acentuada diminuição de REQDOC da categoria de uso genealógica em 2018, que representa a principal causa da queda geral no volume de requisições já apontada no Gráfico 4, na subseção 3.1.2. Entre 2014 e 2017, as REQDOC da dessa categoria de uso oscilam, ora subindo, ora descendo, entre 13684 e 24882, mantendo os maiores volumes anuais de requisições. Em 2018, ocorreu a queda brusca das requisições da categoria GEN para 8203, sendo então finalmente superadas por ACA no período de nossa análise. A categoria de uso CUL, menos visível no gráfico, demonstra uma queda anual constante no número de REQDOC, passando de 1643 em 2014 para 419 em 2018.

Acreditamos que os dois processos, de maneira distinta, refletem a expansão da política de digitalização de documentos do Arquivo Nacional (Brasil). Nos últimos anos, parte expressiva dos acervos audiovisual, iconográfico e sonoro da instituição foram digitalizados, e grande parte deles pode ser consultado remotamente no próprio Sian. Documentos que anteriormente eram muito procurados por usuários, como os dossiês fotográficos do presidente

Getúlio Vargas ou do enfrentamento entre polícia e estudantes na época da ditadura militar, por exemplo, encontram-se integralmente digitalizados e acessíveis pelo Sian.

A produção e disponibilização dos representantes digitais dos documentos audiovisuais, iconográficos e sonoros elimina a necessidade de consulta física ao original ou da solicitação dos originais para reprodução, diminuindo sensivelmente o desgaste dos documentos e reduzindo os procedimentos e o tempo de espera dos usuários para a obtenção de reproduções. Apesar de ainda haver um grande passivo de documentos e limitações tecnológicas do equipamento disponível no Arquivo Nacional (Brasil) para reprodução de certos elementos do acervo audiovisual, acreditamos que os dados apresentados demonstram que a digitalização tem efetivamente diminuído o número de consultas a originais dessa documentação.

Já para a categoria de uso GEN, a alteração mais importante foi a interdição dos conjuntos documentais de Circunscrições de Registro Civil e Pretorias Cíveis, referentes aos registros de nascimentos, casamentos e óbitos da cidade do Rio de Janeiro entre 1929 e 1961. Essa documentação foi interditada para consulta ainda no final de 2017, e, após um longo processo de preparação, foi integralmente digitalizada e disponibilizada no Sian. Como vimos na análise da Tabela 7, subseção 3.2.2, 10 dos 20 fundos arquivísticos mais consultados no Arquivo Nacional (Brasil) entre 2014 e 2018 são referentes a essa documentação. A documentação foi integralmente interditada para consulta ao longo do ano de 2018, e apenas umas poucas REQDOC foram feitas sobre essa documentação (212 REQDOC ao longo do ano para o conjunto dos 26 fundos). Mesmo sem ter tido um volume relevante de consultas ao longo de 2018, a documentação de registro civil teve 18 fundos entre os 40 mais consultados e 10 entre os 20 de maior volume de pesquisas do período 2014-2018.

Esse volume demonstra a evidente relevância dessa documentação para o uso de finalidade genealógica, mas também salienta um aspecto importante da pesquisa genealógica no Arquivo Nacional (Brasil) e da relação da instituição com esta sua principal categoria de uso. A pesquisa de registro civil com documentos originais era uma tarefa árdua para os usuários. Para localizar uma certidão de nascimento ou casamento não bastava saber o nome da pessoa buscada e a data do evento. Sem saber exatamente circunscrição ou pretoria onde a pessoa foi registrada e a data do registro efetivo, que em geral é diferente da data do evento registrado, era necessário consultar dezenas, às vezes centenas de livros de diversas pretorias e circunscrições, que deveriam ser examinados integralmente, folha a folha, em busca do nome manuscrito da pessoa, causando imensa frustração nos usuários, que muitas vezes desistiam no

meio do processo, além de desnecessário desgaste à documentação. Não raro, os usuários passavam meses em busca do documento desejado. Atualmente, a busca é muito mais simples, através dos representantes digitais no Sian. Porém, uma vez que ainda não foi completada a inserção das informações em base de dados, a busca ainda precisa, na maior parte das vezes, ser feita examinando vários documentos, folha a folha. Desse modo, vemos que o Arquivo Nacional (Brasil) foi bastante eficiente em resolver seu próprio problema de preservação da documentação, mas foi muito pouco eficaz em resolver o problema do sistema de recuperação da informação para atendimento a usuários. E seguimos desde 2008 aguardando a inserção das informações na base de dados...

O impacto específico da digitalização de acervos nas finalidades de pesquisa genealógicas fica ainda mais evidente ao verificarmos um comparativo entre as REQDOC de perfis de uso externos e internos. A Tabela 10 mostra a comparação entre esses dados no período entre 2014 e 2018, mostrando quantidades de REQDOC feitas por pessoas usuárias (perfis de uso externo) e por servidores no desenvolvimento de suas tarefas (perfis de uso interno):

**Tabela 10: Comparação entre quantidades de Requisições de Documento (REQDOC) de perfis de uso externos e internos no Arquivo Nacional (Brasil) entre 2014 e 2018**

PERFIS DE USO EXTERNOS						
Categorias	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAL
ACA	11636	15840	9161	14602	12416	63655
GEN	11956	18104	13921	16213	1532	61726
ECO	954	1455	832	548	650	4439
CUL	1314	982	921	722	394	4333
TEC	22	29	0	28	0	79
PERFIS DE USO INTERNOS						
Categorias	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAL
ACA	436	251	422	561	463	2133
GEN	1728	2755	3715	8669	6671	23538
ECO	109	90	76	150	87	512
CUL	329	72	23	61	25	510
TEC	781	884	334	676	723	3399

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

As REQDOC de perfis internos contemplam requisições de servidores técnicos, classificadas integralmente na categoria TEC, e requisições de servidores do atendimento,

distribuídas nas demais categorias. Os perfis de uso interno do atendimento respondem por quase 90% das REQDOC do período, à exceção da maior parte da categoria TEC. Assim, examinando as REQDOC de usuários internos podemos analisar o trabalho de atendimento ao público da Coadi.

A partir dos dados apresentados, é possível perceber que, no total geral do período, a quantidade de REQDOC das categorias de uso ACA e GEN de perfis de uso externos demonstram somatório geral muito próximo, mas podemos observar que as REQDOC de uso genealógico se mantiveram na primeira posição durante os primeiros anos do período, caindo cerca de 90% em 2018. Com isso, no total geral as REQDOC de uso acadêmico terminaram por superar as genealógicas. ACA, ECO e TEC mantêm padrões de oscilação durante o período, mas CUL apresenta diminuição constante. Entre os perfis de uso internos, as REQDOC das categorias ACA, ECO e TEC mostram o mesmo padrão de oscilação observado entre os perfis externos. CUL também demonstra redução constante no período. Já com as requisições da categoria GEN, dá-se o inverso: uma tendência de crescimento com oscilações durante o período, mantendo-a isoladamente como a mais relevante entre as categorias de uso. Consideradas apenas as REQDOC da Coadi, 89% foram da categoria genealógica, 7,3% da categoria acadêmica, 1,9% foram de uso histórico-cultural, 1,7% representam usos econômico-patrimoniais, e menos de 0,1% foram classificadas como técnico-administrativas. Mesmo com a redução expressiva de solicitações de acesso a originais por parte de perfis de uso externos presenciais, a demanda por essa documentação não diminuiu entre os usuários do Arquivo Nacional (Brasil) de forma geral, e o atendimento à distância experimentou crescimento do número de REQDOC. A redução de requisições entre pessoas usuárias externas também não se reflete no número total de consulentes que compareceu ao Arquivo Nacional (Brasil) em cada categoria nos diferentes anos do período. A partir dos dados expostos na Tabela 11<sup>26</sup>, podemos afirmar que não houve redução significativa na quantidade de usuários solicitantes de documentos em nenhuma das categorias, mas provavelmente alterações em seus padrões de consulta face às modificações que se foram estabelecendo na forma de acesso à documentação, em larga medida por conta da digitalização de documentos iconográficos, de imagens em movimento e de registro civil.

---

<sup>26</sup> Os dados da Tabela 11 não consideram a frequência de usuários de cada categoria, que será abordada mais à frente na Tabela 13.

**Tabela 11: Totais de usuários externos por categoria de uso no Arquivo Nacional (Brasil) entre 2014 e 2018**

<b>Categorias</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>TOTAL</b>
ACA	437	535	369	502	510	2353
GEN	464	783	497	782	580	3106
ECO	232	237	160	179	188	996
CUL	83	74	56	61	46	320
TEC	2	1	0	2	0	5
Múltiplo	61	60	37	54	42	254
<b>TOTAL</b>	<b>1279</b>	<b>1690</b>	<b>1119</b>	<b>1580</b>	<b>1366</b>	<b>7034</b>

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

Essas tendências de redução em pesquisas culturais e genealógicas analisadas acima podem ser ainda exploradas ao observarmos as quantidades relativas de acessos a originais solicitados por usuários individuais em cada categoria de uso. Organizamos os perfis de uso em faixas de quantidade de REQDOC solicitadas por ano em cada categoria, separando-os entre os que fizeram apenas 1 REQDOC no ano, de 2 a 5 REQDOC, de 6 a 20, de 21 a 50 solicitações de acesso a originais, de 51 a 100 e acima de 100 REQDOC.

Entre as categorias de uso, ACA apresenta poucos usuários com uma única requisição, número grande de perfis de uso com quantidades médias de requisições, e presença menor porém constante de usos massivos, com cerca de 10% de pessoas usuárias solicitando mais de 50 documentos. Nesta categoria, a maior concentração fica nas faixas de 2 a 50 documentos, acima de 70%. Os padrões são constantes durante todo o período. Em geral, esses usuários parecem fazer amplos levantamentos e consultas temáticas e tendem a ter uma frequência mais alta, muitos deles retornando ao Arquivo Nacional (Brasil) diversas vezes no período.

A categoria GEN demonstra dois padrões bastante distintos, salientando a alteração já observada para o ano de 2018. Nos anos de 2014 a 2017, vemos maior distribuição em todas as faixas e maior concentração entre 1 e 50 REQDOC por pessoa, mas manifestação relevante nas faixas superiores a 50 documentos solicitados para consulta. Em 2018, o padrão mudou completamente, concentrando mais da metade de perfis de uso na faixa de 1 único documento requisitado *per capita*, e mais de 90% de 1 a 5 documentos. O percentual de usos *per capita* sofre extrema redução acima desse patamar, com a faixa acima de 20 requisições de documentos caindo para menos de 1%. Também na questão da frequência, essas pessoas usuárias apresentam dois perfis distintos. De um lado, usuários que solicitam muitos

documentos e têm alta frequência de pesquisas no Arquivo Nacional (Brasil), o que reflete tanto as dificuldades na localização de documentos já exposta, quanto a presença de pesquisadores profissionais que fazem levantamento de documentos genealógicos, principalmente de documentos de estrangeiros para terceiros em busca de dupla cidadania. De outro lado, perfis de uso tipicamente probatórios que buscam atendimento pontual de demandas específicas de informação.

ECO apresenta quase 90% de concentração na faixa de 1 a 5 documentos requisitados. O percentual de usos *per capita* acima dessa faixa cai constantemente, com presença ínfima ou mesmo nula de acima de 50 requisições. Perfis de uso econômico-patrimonial demonstram ser fundamentalmente pessoas com utilização pontual do serviço de arquivos, que procuram a instituição com pouca frequência e apenas para a reprodução de documentos muito específicos, como já pudemos inferir na análise de frequência de usuários na subseção 2.1.5. Mesmo assim, existe sempre um pequeno percentual de usuários que necessita consultar mais de 20 documentos. A documentação de livros de Ofícios de Notas da cidade do Rio de Janeiro, principal acervo concernente à categoria econômico-patrimonial, tem apenas uma pequena parcela de suas informações implantadas em base de dados, e há também uma parte digitalizada. Mas muitas vezes é necessário que o uso seja realizado a partir da consulta presencial a diversos livros do período de interesse, caso não se saiba a data precisa, o ofício, o livro e a folha da escritura ou outro registro procurado. Mesmo na documentação digitalizada, sem as referências corretas para localização da informação, é necessária uma longa pesquisa nos representantes digitais, do mesmo modo que a documentação de registro civil.

A categoria de uso CUL mostra padrão relativamente bem distribuído, levemente semelhante a ACA, porém com maior incidência de perfis de uso com 1 única requisição *per capita* e menos nas faixas acima de 50. A categoria inicialmente apresentava maior concentração nas faixas de 2 a 20 documentos, com mais de 65%. De 2017 em diante, passou a um padrão de menor quantidade de solicitações, com progressivo aumento de pessoas usuárias com uma única requisição anual e redução nas faixas acima de 20 documentos. Fazem levantamentos temáticos não muito extensos ligados à área cultural.

A categoria TEC teve muito poucos usos para que se fizesse um diagnóstico mais pormenorizado. Podemos, entretanto, sugerir que são perfis de uso que buscam o arquivo com finalidades práticas muito específicas e com frequência baixa, mas, diferente de perfis de uso econômico-patrimoniais, respondem por levantamentos mais extensivos de documentos úteis a

suas necessidades. Demonstrem fazer levantamento de documentos para pesquisas temáticas pontuais. Na Tabela 12 apresentamos os dados completos de todas as categorias de uso:

**Tabela 12: Percentuais anuais por faixa de volume de Requisições de Documento (REQDOC) de perfis de uso externos do Arquivo Nacional (Brasil) por categoria de uso entre 2014 e 2018**

2014						2015					
REQDOC	ACA	GEN	ECO	CUL	TEC	REQDOC	ACA	GEN	ECO	CUL	TEC
1	7.96	24.59	58.75	8.33	-	1	8.3	25.18	61.9	19.28	-
2-5	22.37	23.58	30.74	39.58	-	2-5	25.99	25.18	23.81	27.71	-
6-20	40.65	20.93	5.45	32.29	100	6-20	38.99	20.78	5.16	39.76	-
21-50	18.28	15.65	4.28	15.63	-	21-50	17.33	16.87	6.35	9.64	100
51-100	7.1	11.18	0.78	3.13	-	51-100	5.23	7.7	2.78	3.61	-
>101	3.66	4.07	0	1.04	-	>101	4.15	4.28	0	0	-
2016						2017					
REQDOC	ACA	GEN	ECO	CUL	TEC	REQDOC	ACA	GEN	ECO	CUL	TEC
1	8.79	18.24	63.25	6.78	-	1	9.33	31.77	62.89	20.55	-
2-5	27.39	14.71	21.69	37.29	-	2-5	24.57	17.68	28.87	38.36	50
6-20	35.92	26.27	9.04	38.98	-	6-20	38.67	27.56	6.7	30.14	-
21-50	18.86	25.29	4.82	11.86	-	21-50	16.38	13.47	1.55	8.22	50
51-100	5.43	10.78	0.6	1.69	-	51-100	5.52	6.3	0	2.74	-
>101	3.62	4.71	0.6	3.39	-	>101	5.52	3.21	0	0	-
2018											
Nº de REQDOC	ACA	GEN	ECO	CUL	TEC						
1	8.25	56.35	64.5	33.33	-						
2-5	32.25	37.12	23.5	33.33	-						
6-20	36.08	5.85	10	25.93	-						
21-50	13.44	0.33	1.5	5.56	-						
51-100	5.95	0.17	0.5	1.85	-						
>101	4.03	0.17	0	0	-						

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

Ainda para discutir o padrão de uso de documentos em cada categoria, vamos retomar e desenvolver a discussão sobre a frequência dos usuários no Arquivo Nacional (Brasil), conforme visto inicialmente na subseção 2.1.5. O padrão de frequência observado, com maior quantidade de consultas concentradas num ano do período em detrimento de visitas constantes ao Arquivo Nacional (Brasil), manifesta-se de modo semelhante em pessoas usuárias de todas as categorias de uso de documentos propostas nesta pesquisa, porém com diferenças relevantes entre elas. A Tabela 13 mostra as quantidades totais e o percentual de frequência de consultas em todas as categorias:

**Tabela 13: Frequência anual de usuários externos com Requisições de Documento (REQDOC) no Arquivo Nacional (Brasil) por categoria entre 2014 e 2018**

Frequência	ACA	%	GEN	%	ECO	%	CUL	%	TEC	%	Múltiplo	%	Totais
1	1387	77.70	2727	94.36	862	93.49	234	86.67	5	100.00	62	47.69	5277
2	277	15.46	128	4.43	51	5.53	26	9.63	0	0	37	28.46	518
3	79	4.43	21	0.73	5	0.54	8	2.96	0	0	19	14.62	130
4	38	2.13	10	0.35	3	0.33	0	0	0	0	9	6.92	60
5	5	0.28	4	0.14	1	0.11	2	0.74	0	0	3	2.31	15
<b>Totais</b>	<b>1785</b>		<b>2890</b>		<b>922</b>		<b>270</b>		<b>5</b>		<b>130</b>		<b>6002</b>

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

Perfis de uso genealógico e econômico-patrimonial da documentação são majoritariamente pessoas com uso pontual, que frequentam o arquivo apenas na medida da necessidade de obtenção da documentação adequada a suas necessidades, sendo esse o padrão de frequência de uso em quase 95% nos dois casos. Apesar disso, entre as pessoas usuárias com perfis de uso da categoria GEN, temos uma maior quantidade de perfis de uso recorrentes, que mostra a presença de profissionais que vêm se especializando na busca de documentos genealógicos, principalmente referentes a entrada, permanência e naturalização de estrangeiros. Esse fenômeno fica evidente no trabalho cotidiano de atendimento ao público do Arquivo Nacional (Brasil), e alguns desses usuários estão entre os mais assíduos da Sala de Consultas e do Atendimento a Distância, correspondendo a boa parte das solicitações de acesso a documentos. Indivíduos com perfil de uso histórico-cultural têm uma incidência maior de retorno ao Arquivo Nacional (Brasil), em geral vinculado à pesquisa profissional para produção de conteúdo para obras de natureza audiovisual ou editorial, muitos dos quais frequentam rotineiramente a instituição. Apenas 5 perfis de uso técnico-administrativo foram identificados na análise das REQDOC, o que desautoriza um diagnóstico mais aprofundado. Mesmo assim, todos recorreram ao Arquivo Nacional (Brasil) em apenas um ano do período, demonstrando uso utilitário da informação. Perfis de uso acadêmico demonstraram maior índice de retorno e frequência *per capita* mais alta, demonstrando sua vinculação a pesquisas profissionais e científicas de longo prazo. Mesmo assim, também foi identificado entre indivíduos com esse padrão de uso um alto índice, quase 80%, de uso pontual e episódico do acervo do Arquivo Nacional (Brasil). Usuários Múltiplos, ou seja, aqueles que apresentaram REQDOC em mais de uma categoria no mesmo ano ou em anos diferentes do período, foram os que demonstraram maior incidência de retorno ao Arquivo Nacional (Brasil) para a continuidade de pesquisas. Isso

permite inferir que haja uma relevante quantidade de pesquisadores profissionais neste grupo, que realizam pesquisas para terceiros, fazendo do trabalho de levantamento de documentos, de diversas naturezas e para distintas finalidades de uso, uma atividade profissional recorrente e cotidiana.

Na subseção seguinte faremos exame de dados de Requisições de serviço (RS) submetidas ao Arquivo Nacional (Brasil) por meio do Sian no período 2014 entre e 2018. Faremos sua classificação nas categorias de uso de documentos e analisaremos os resultados obtidos.

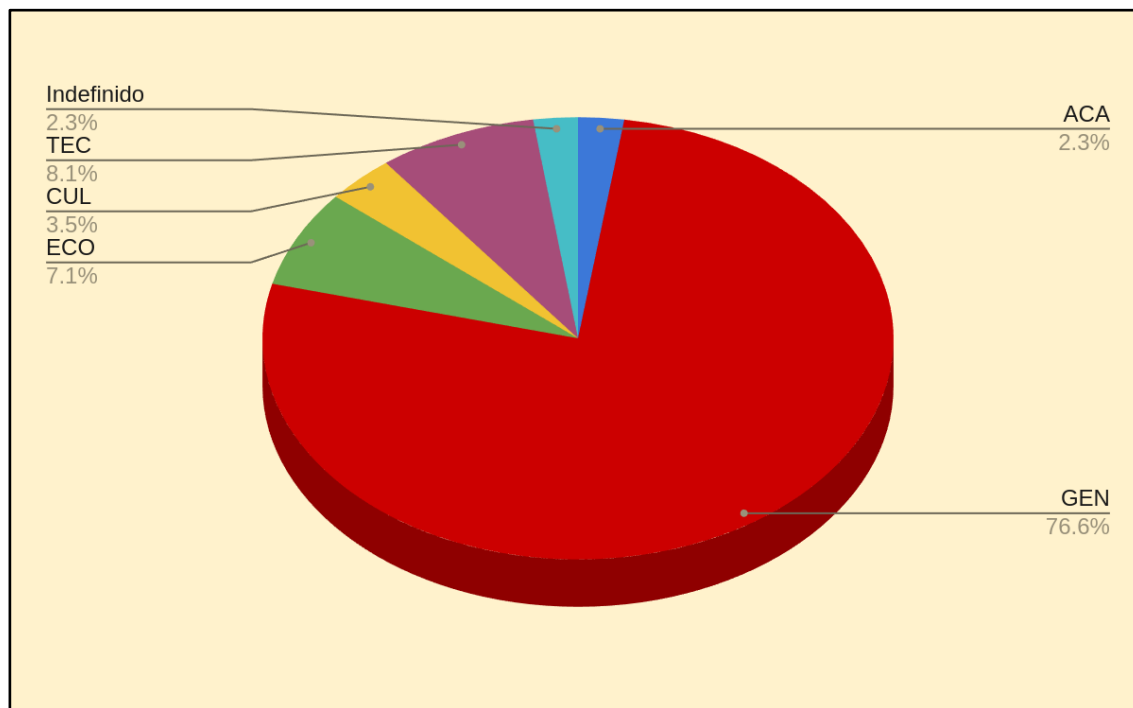
#### 4.3 REQUISIÇÕES DE SERVIÇO DO SIAN 2014-2018

Na categorização das RS, foram atribuídas as mesmas categorias de uso empregadas na classificação das REQDOC a cada tipo de serviço oferecido pelo Arquivo Nacional (Brasil). Após os procedimentos iniciais, e com base nos padrões de classificação obtidos da análise das REQDOC, chegamos a uma distribuição das RS nas categorias de uso propostas, a partir dos padrões de uso dos documentos. Das mais de 29 mil requisições de serviço solicitadas por usuários entre 2014 e 2018, 22404 foram da categoria GEN, 2380 TEC, 2073 foram classificadas na categoria ECO, 1030 CUL e somente 686 na categoria ACA. 666 RS não puderam ser definidas dentro das categorias propostas, sendo classificadas na categoria “Indefinido” para a apresentação dos dados.

A categoria de uso genealógico de documentos responde por 76,6% do total de requisições de serviço apresentadas ao Arquivo Nacional (Brasil) por pessoas usuárias no período entre 2014 e 2018. A categoria técnico-administrativa aparece com 8,1% das RS, seguida pela categoria econômico-patrimonial, com 7,1%. Requisições da categoria de uso de produção histórico-cultural respondem por 3,5% do total. 2,3% foram classificadas como acadêmicas, e o mesmo percentual correspondeu às RS que ficaram indefinidas. Por esses números, é possível confirmar a postulação que pessoas usuárias com perfil acadêmico são os que menos solicitam serviços do Arquivo Nacional (Brasil). Como vimos, isso pode ser explicado por distintas razões: pelos altos custos envolvidos na reprodução de grandes quantidades de documentos para a pesquisa acadêmica, pela ausência da necessidade de autenticação para garantia de direitos nesse tipo de pesquisa, e pela possibilidade de fotografar

gratuitamente a documentação. O Gráfico 13 traz uma exposição visual dos dados discutidos acima:

**Gráfico 13: Requisições de Serviço (RS) do Arquivo Nacional (Brasil) por categoria de uso entre 2014 e 2018**



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

A partir dos dados demonstrados no Gráfico 13, é importante ressaltarmos que serviços de reprodução de documentos escritos, que respondem pela maior parte das RS da categoria “Indefinido”, são mais comumente solicitados por indivíduos com perfil de uso probatório, que precisam das reproduções autenticadas em papel para exercício de direitos, uma vez que o Arquivo Nacional (Brasil) não possui meios de fornecer reproduções com autenticação digital. Perfis associados à categoria de uso ACA tendem a não realizar tanto essas solicitações, pois podem fotografar os documentos sem custo. Assim, boa parte das RS sem categoria de uso definida são, provavelmente, pertencentes às categorias GEN ou ECO, conferindo ampla maioria para usos probatórios entre as pessoas usuárias da informação sob custódia da instituição.

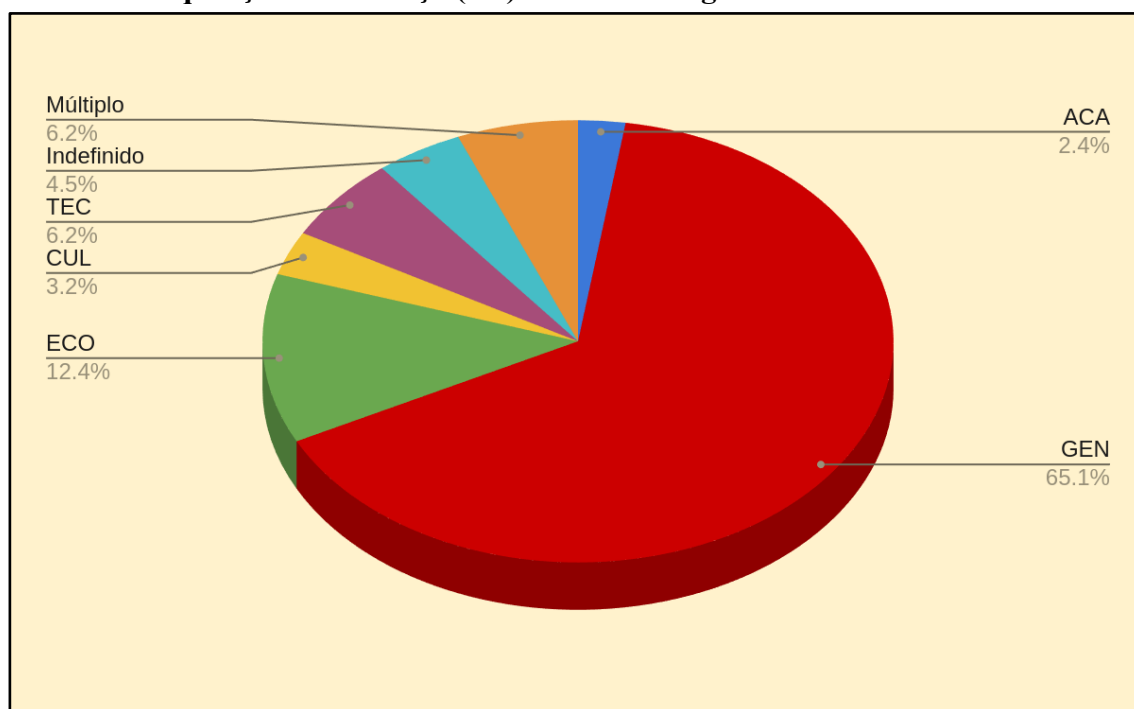
Deste modo verificamos que no período 2014-2018 existe uma ampla vantagem de GEN sobre as demais categorias de uso em relação aos serviços solicitados. GEN responde por mais de três quartos dos serviços, número que pode ser efetivamente maior se considerarmos que boa parte das indefinidas também podem pertencer a essa categoria de uso. Juntando GEN e ECO, podemos dizer que usos probatórios seguramente respondem por mais de 80% das RS

solicitadas. O agregado de pesquisas de uso tradicionalmente classificado como acadêmico, ou seja, fruto da junção de RS das categorias CUL e ACA, responde por cerca de 6% dos serviços solicitados ao Arquivo Nacional (Brasil).

Com os números apresentados, verificamos um alto índice de requisições da categoria de uso técnico-administrativa, referentes a serviços auxiliares à consulta propriamente dita, como digitalização para disponibilização em rede, correção de serviços feitos de modo equivocado, pesquisas extras em acervo para verificação de pendências, e outros. Essa categoria também compreende os serviços solicitados por usuários internos técnicos, servidores do Arquivo Nacional (Brasil) que necessitam de reproduções e demais serviços no transcurso de suas atividades. A categoria TEC atingiu um índice muito alto, o que em grande parte reflete a transição tecnológica para uma realidade cada vez maior de documentos digitalizados disponíveis para ampla consulta no Sian, como já foi dito anteriormente. O uso de serviços de digitalização para disponibilização em rede foi uma ação de informação conjunta dos sujeitos informacionais do sistema informativo-documental do Arquivo Nacional (Brasil), usuários e profissionais de referência, para expandir o volume de documentos digitalizados à disposição de usuários da informação.

Quanto a requisições *per capita* em cada uma das categorias de uso, temos também um número muito expressivo de indivíduos com RS nas categorias GEN e ECO, que somados respondem por mais de três quartos dos usos de pessoas solicitantes de serviços. 6,2% dos perfis de uso solicitaram serviços de caráter técnico-administrativo. Pessoas usuárias com RS ligadas à categoria de usos culturais da documentação foram 3,2%, enquanto 2,4% dos solicitaram serviços relacionados a usos acadêmicos. Usuários que tiveram RS cuja definição não foi possível com os dados disponíveis foram 4,5% do total. Uma parcela de 6,3% de perfis de uso denominados “Múltiplo” apresentou requisições em mais de uma categoria de uso no período. Deve-se, contudo, considerar que parte desses perfis de uso múltiplo, portanto com requisições de serviço em mais de uma categoria de uso, tem também requisições indefinidas que não puderam ser classificadas entre as demais categorias. Assim, talvez a quantidade de perfis de uso múltiplos possa efetivamente ser um pouco menor que 6%, uma vez que, como vimos, é provável que parte expressiva das requisições classificadas como “Indefinido” represente usos probatórios da documentação. O Gráfico 14 mostra a distribuição visual dos números abordados:

**Gráfico 14: Percentual de perfis de uso externo do Arquivo Nacional (Brasil) com Requisições de Serviço (RS) em cada categoria entre 2014 e 2018**



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de informações do Arquivo Nacional.

Pelo Gráfico 14 percebemos que, entre pessoas com perfil de uso com serviços solicitados, a categoria de uso genealógico também aparece em primeiro lugar entre as categorias de classificação propostas, com quase dois terços, representando 6255 do total de 9606 pessoas solicitantes de serviços. A categoria ECO vem em segundo lugar, com serviços solicitados por 1190 pessoas. 596 indivíduos fizeram RS em distintas categorias, classificados portanto como múltiplos, enquanto solicitações de natureza técnico-administrativa foram encaminhadas por 593 pessoas. 430 usuários individuais apresentaram requisições que não puderam ser classificadas entre nossas categorias de uso, sendo mantidas como “Indefinido”. As categorias de uso CUL e ACA apresentaram quantitativos menores de pessoas usuárias solicitantes, respectivamente 310 e 232. Podemos afirmar de modo convicto que, no que tange aos serviços solicitados, ampla maioria representa usos probatórios ou não acadêmicos. A oferta de serviços mais tradicionais de reprodução autenticada de documentos, transcrição paleográfica e emissão de certidões sobre o conteúdo da documentação dizem respeito quase exclusivamente a usuários não acadêmicos, uma vez que são voltados à comprovação legal das informações registradas na documentação de arquivo. Novamente demonstra-se a proeminência do uso prático de documentos de arquivo, conforme o proposto por García Belsunce (1986).

Pela comparação dos gráficos 13 e 14, notamos que a categoria GEN tem 65% do total de perfis de uso solicitantes, e aparece com mais de 76% das RS. ECO, com mais de 12% de perfis de uso, tem 7% das RS. A categoria TEC, diferente do padrão das REQDOC analisado na subseção anterior, tem um número relevante de pessoas usuárias solicitantes e de requisições, 6% e 8% respectivamente. A categoria CUL aparece com 3% de perfis de uso e 3,5% de RS, e a categoria de uso ACA foi atribuída a 2,4% de pessoas usuárias e 2,3% das requisições. 4,5% dos perfis de uso não puderam ter suas requisições definidas nesta classificação, identificados como “Indefinido”, o que correspondeu a 2,3% do total de requisições. As pessoas com uso múltiplo foram 6,3% do total, com requisições em todas as categorias.

Podemos retomar a aproximação esquemática entre modelos de classificação de uso de documentos da Tabela 2, como visto na subseção 2.1.2, para abordar esses números de perfis de uso e RS *per capita*. A categoria de uso acadêmico-científica, tradicionalmente ligada à pesquisa profissional e à classificação dicotômica clássica de Schellenberg (2003), apresenta percentuais praticamente idênticos entre o número de perfis de uso e a quantidade de RS feitas por cada pessoa, o que indica que solicitam poucos serviços individualmente. Representam pessoas usuárias que normalmente não necessitam de serviços de reprodução e autenticação, e usam os serviços do Arquivo Nacional (Brasil) apenas tangencialmente.

O padrão de uso histórico-cultural, entendido em parte como uso acadêmico, em parte como usuário prático, também quase não necessita de reproduções autenticadas, e apresenta uma pequena variação entre número de pessoas e quantidade de requisições, com um percentual um pouco maior de requisições, mostrando uma quantidade um pouco mais alta de requisições *per capita*. Esses perfis de uso apresentam um padrão de pesquisa mais similar à categoria de uso acadêmico, com distinções particulares, que podem ser explicadas por uma propensão a haver neste grupo mais indivíduos usuários propensos a frequentar o arquivo não por finalidades profissionais, mas por mera curiosidade e gosto pela pesquisa histórica, em especial se consideramos o marcado caráter recreativo e afetivo das imagens históricas.

Perfis de uso com requisições econômico-patrimoniais, que talvez melhor se enquadrem na classificação de usuário prático de García Belsunce, apresentam uma grande diferença entre número de pessoas usuárias e quantidade de requisições, mostrando percentual maior de indivíduos solicitantes de serviços que o de requisições, o que demonstra que ampla maioria desse grupo faz apenas 1 RS e recorre ao arquivo apenas na medida de sua necessidade de informação específica.

Perfis de uso e requisições classificados na categoria de uso técnico-administrativa, refletem a utilização dos serviços de arquivo para auxílio na busca e acesso a documentos, um uso eminentemente prático da documentação, mas que se relaciona com todas as demais categorias de uso, seja pela estratégia já citada de digitalização de documentos para disponibilização de acesso, seja nos serviços que complementam atividades de pesquisa, como a reparação de um serviço equivocado, a pesquisa em acervo para localização de documentos não recuperados com os meios disponíveis, declarações acerca do conteúdo do acervo e declarações de presença no órgão. Ostentam percentuais maiores de requisições que de indivíduos usuários, o que mostra incidência de um número grande de requisições *per capita*.

Na categoria de uso genealógico, a maior de todas, existe uma diferença grande entre o número de perfis de uso e a quantidade de requisições, com estas últimas apresentando 11 pontos percentuais a mais que o percentual de pessoas usuárias. Isso indica uma grande quantidade de solicitações de serviço *per capita*. Como vimos na subseção 2.1.2, uma parte grande desses perfis de uso tem finalidade objetiva de recuperar informações de antepassados para obtenção de direitos de nacionalidade estrangeira, e que inclusive muitas pessoas usuárias com requisições nessa categoria de uso fazem desse tipo de pesquisa uma atividade profissional, repassando a terceiros os documentos localizados no Arquivo Nacional (Brasil). Apesar disso, existem perfis de uso nessa categoria que recorrem ao arquivo apenas com a demanda de localizar documentos de parentes com interesse puramente genealógico, para montagem de árvores genealógicas e reconstituição de histórias de família, num evidente sentido de fruição particular do patrimônio documental público. Veremos mais sobre a caracterização de perfis por seus padrões de uso da documentação na análise da Tabela 15 mais adiante.

Não é possível avaliar os fundos aos quais as RS estão vinculadas, pois os relatórios emitidos pelo Sian não trazem esse dado. O sistema cria as REQDOC com fundo e notação dos documentos solicitados, e vincula RS às REQDOC. Porém, na pesquisa no sistema não foi possível emitir relatórios sobre a vinculação de RS às REQDOC, informação com a qual poderia ser feito cruzamento de informações que enriqueceria mais nossa análise. Entretanto, podemos analisar os serviços solicitados pelos usuários, avaliando a quantidade e o percentual do total de cada um, os tipos de documento sobre os quais incidem os serviços, bem como sua correlação com as categorias de uso. Como vimos na subseção 3.2.2, os serviços foram inicialmente relacionados às categorias de uso, para depois serem reclassificados a partir dos padrões de uso dos solicitantes. Na Tabela 14 temos o quantitativo de RS distribuído entre os

serviços do Arquivo Nacional (Brasil), após a reclassificação por categorias pelo padrão de uso de documentos atribuído aos perfis de uso identificados:

**Tabela 14: Tipologia de serviços solicitados no Arquivo Nacional (Brasil) entre 2014 e 2018**

Serviços agrupados	ACA	GEN	ECO	CUL	TEC	Múltiplo	TOTAL
Estrangeiros	0	18559	0	0	33	0	18592
Cópia em papel	154	1857	1260	15	32	456	3774
Extrato de certidão	0	1777	17	0	1	0	1795
Requisições técnicas gerais	0	0	1	0	1377	0	1378
Cópia Digital	408	111	36	438	89	222	1304
Cópia Digital para disponibilização	7	48	79	1	822	0	957
Prontuário de ex-aluno	0	2	423	0	0	0	425
Reprodução audiovisual	7	0	0	283	2	0	292
Reprodução iconográfica	16	0	0	261	14	0	291
Transcrição paleográfica	4	9	243	0	2	0	258
Reprodução cartográfica	84	0	0	2	7	0	93
Xerox	3	29	0	1	0	1	34
Reprodução sonora	1	0	0	29	1	0	31
Processo de ex-servidor	0	0	14	0	0	0	14
Certidão de Nascimento	0	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>684</b>	<b>22393</b>	<b>2073</b>	<b>1030</b>	<b>2380</b>	<b>679</b>	<b>29239</b>
<b>Percentual</b>	<b>2.34</b>	<b>76.59</b>	<b>7.09</b>	<b>3.52</b>	<b>8.14</b>	<b>2.32</b>	<b>100.00</b>

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

Para nossa análise, os serviços disponíveis no Arquivo Nacional (Brasil) foram reunidos em grupos, por se tratar de temas semelhantes ou por serem variações de uma mesma ordem de serviços. Prontuário de estrangeiro e Processo de naturalização foram reunidos no grupo Estrangeiros. Serviços de reprodução foram divididos em Cópia em Papel, reunindo os serviços Cópia em papel, Cópia em papel (A3) e Cópia em papel (A4) e Cópia Digital, com as modalidades Cópia em CD/DVD, Digitalizar (CD/DVD) e Cópia em Nuvem. Declaração de acervo, Declaração de presença, Refazer e Outros foram reunidos em Requisições técnicas gerais. Os demais serviços – Certidão de Nascimento, Digitalizar (disponível em rede), Extrato de certidão, Prontuário de ex-aluno, Processo de ex-servidor, Reprodução audiovisual, Reprodução cartográfica, Reprodução iconográfica, Reprodução sonora, Transcrição

paleográfica e Xerox – não foram reunidos em grupos por terem características específicas. Percebemos nessa apresentação a preponderância de pesquisas genealógicas no geral, e o peso específico das pesquisas de documentação de estrangeiros em particular. Se somarmos a rubrica estrangeiros, que inclui reprodução de prontuários de estrangeiro e processos de naturalização, a certidões emitidas com caráter genealógico – as chamadas certidões de desembarque – e as cópias xerox, classificadas na categoria de uso GEN – posto que ainda eram usadas no início do período 2014-2018 para reprodução de prontuários –, concluímos que a pesquisa de estrangeiros representa sozinha 70% dos serviços solicitados ao Arquivo Nacional (Brasil). Vemos também forte concentração de cópias em papel nas categorias GEN e ECO, enquanto as cópias digitais incidem mais fortemente sobre as demais categorias de uso. Isso se dá porque as necessidades de uso com finalidade de pesquisa genealógica e econômico-patrimonial estão muito voltadas para a comprovação de direitos, para a qual é necessária a autenticação das reproduções expedidas pelo Arquivo Nacional (Brasil). Como mencionamos anteriormente, a instituição não dispõe de uma solução para a autenticação digital de reproduções de documentos, o que gera grande consumo de papel e consome tempo dos servidores do atendimento, que precisam realizar autenticação mecânica das reproduções, carimbando e rubricando todas as folhas dos documentos. A demanda por implementação de métodos de autenticação digital já foi encaminhada pelo setor de atendimento reiteradas vezes para as instâncias superiores. Apesar disso, as iniciativas não prosperam por desconhecimento técnico, desinteresse ou restrições orçamentárias, embora a redução do consumo de papel e tinta e a otimização de rotinas de trabalho sugere que a aquisição ou desenvolvimento de uma solução informática para esse fim seja um bom investimento a médio prazo. Além disso, a praticidade e a segurança que reproduções autenticadas digitalmente representam justificariam plenamente essa medida.

As RS também identificam o gênero e o suporte dos documentos submetidos a serviços por solicitação de pessoas usuárias. Há uma certa confusão nessa classificação, uma vez que os documentos descritos como eletrônicos são na verdade representantes digitais de originais do acervo, e não documentos eletrônicos nato digitais propriamente ditos. Essa ordenação serve mais para orientar o setor de atendimento sobre como fazer a cobrança do serviço, uma vez que o valor de reprodução de um documento textual não digitalizado é superior ao de outro já em formato digital. A Tabela 15 mostra a classificação dos serviços por gênero documental:

**Tabela 15: Tipologia de serviços solicitados no Arquivo Nacional (Brasil) por gênero documental entre 2014 e 2018**

<b>Gênero</b>	<b>ACA</b>	<b>GEN</b>	<b>ECO</b>	<b>CUL</b>	<b>TEC</b>	<b>Indefinido</b>	<b>TOTAL</b>
Textual	349	21782	1814	76	1800	453	26274
Eletrônico	64	313	162	83	158	111	891
Bibliográfico	16	2	0	0	28	0	46
Sonoro	1	5	2	37	6	4	55
Micrográfico	33	288	95	6	115	111	648
Imagens em Movimento	13	0	0	406	85	0	504
Iconográfico	56	3	0	419	158	0	636
Cartográfico	152	0	0	3	30	0	185
<b>TOTAL</b>	<b>684</b>	<b>22393</b>	<b>2073</b>	<b>1030</b>	<b>2380</b>	<b>679</b>	<b>29239</b>
<b>Percentual</b>	<b>2.34</b>	<b>76.59</b>	<b>7.09</b>	<b>3.52</b>	<b>8.14</b>	<b>2.32</b>	<b>100.00</b>

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

Os gêneros documentais dizem respeito ao suporte em que se encontra o documento. Boa parte do acervo ainda se encontra em seu suporte original, porém a reformatação tem avançado bastante nas últimas décadas. Muitos documentos foram inicialmente microfilmados, e posteriormente os microfilmes foram digitalizados. No final dos anos 200 ainda havia consulta e reprodução de documentos em microfilmes, o que caiu em desuso nas práticas de atendimento ao público. Mesmo assim, muitos microfilmes digitalizados seguiam sendo tratados como documentos micrográficos pois não haviam sido ainda plenamente reformatados: continuam no formato de um grande arquivo digital de reprodução de um rolo completo de microfilme, com diversos itens documentais agrupados sem tratamento específico. Até hoje não foi concluído o trabalho sobre o passivo de representantes digitais dos antigos microfilmes. Em 2014, início do período sobre o qual nos debruçamos, já não havia mais consulta a microfilmes físicos no Arquivo Nacional (Brasil). A alta incidência do serviço Digitalizar (disponível em rede), tem relação com esse esforço estratégico realizado no âmbito do sistema informativo-documental do Arquivo Nacional (Brasil), numa ação coletiva envolvendo tanto a instituição quanto os servidores e os usuários. Ao contrário do que ocorria no passado, nesse período, ao solicitar reprodução de parte de um documento microfilmado, o setor de atendimento encaminhava à área técnica responsável a demanda de digitalização do rolo inteiro do microfilme.

A partir dos dados da Tabela 15, vemos que, à exceção dos documentos textuais, as reproduções e demais serviços a partir de documentos eletrônicos e micrográficos respondiam

pela parcela mais expressiva dos serviços realizados. Isso demonstra a progressiva digitalização de acervos do Arquivo Nacional (Brasil) e o impacto dessa ação nas práticas de pesquisa dos usuários. Reproduções a partir de originais de imagens em movimento, fotografias e mapas ainda são muito solicitadas, mas hoje já boa parte dos serviços de reprodução de documentos desses gêneros já se dá a partir dos representantes digitais. Porém a reprodução de documentos textuais originais ainda respondia pela parte mais expressiva dos serviços realizados pelo órgão, especialmente em relação a demandas genealógicas e econômico-patrimoniais. Mais de 97% das requisições da categoria de uso GEN e 87% de ECO são de reprodução de documentos em suporte papel. Tomadas em conjunto em comparação ao total das RS, as demandas por reprodução em papel de documentos originais de GEN e ECO, portanto demandas essencialmente probatórias, correspondem a 80% do total de serviços solicitados ao Arquivo Nacional (Brasil) entre 2014 e 2018. Isso gera tanto desgaste excessivo para a documentação quanto para os usuários. A digitalização avança e permite acesso mais rápido e mais fácil, inclusive remotamente, sem necessidade de comparecimento à instituição. Porém, ao que tudo indica, as prioridades de digitalização não acolhem de modo efetivo as demandas de uso do principal público usuário da instituição. Quando o fazem, isso se dá de maneira ostensiva, com digitalização bruta, sem dar conta da necessidade objetiva de pronta recuperação da informação dos cidadãos em busca da garantia de seus direitos. Quando os documentos da ditadura militar foram digitalizados, há mais de 10 anos, foi utilizada a tecnologia de reconhecimento ótico de caracteres (OCR, na sigla em inglês). Hoje, pelo Sian, é possível localizar documentos daquele período simplesmente entrando com um nome de pessoa ou um termo de busca. Essa solução não daria conta da maior parte da documentação de registro civil, por exemplo, que é composta de livros impressos com lacunas preenchidas à mão pelos oficiais de registro. Assim, a única solução viável para garantir o acesso fácil é a inserção dos termos numa base de dados, mas esse processo, como já mencionado, continua inconcluso desde 2018.

Apresentamos na Tabela 16 a média de solicitação de serviços *per capita* no Arquivo Nacional (Brasil) em cada categoria de uso. Foram considerados apenas os perfis de uso externos, sendo descontado o volume de requisições de usuários internos, tanto de técnicos quanto de representantes de solicitantes remotos. As médias de RS por pessoas usuárias em cada categoria de uso são baixas e apresentam pouca variação ao longo do tempo, porém trazem alguns dados significativos para nosso debate, principalmente em relação às categorias de uso genealógico e cultural.

**Tabela 16: Médias anuais de Requisições de Serviço (RS) *per capita* do Arquivo Nacional (Brasil) por categoria de uso entre 2014 e 2018**

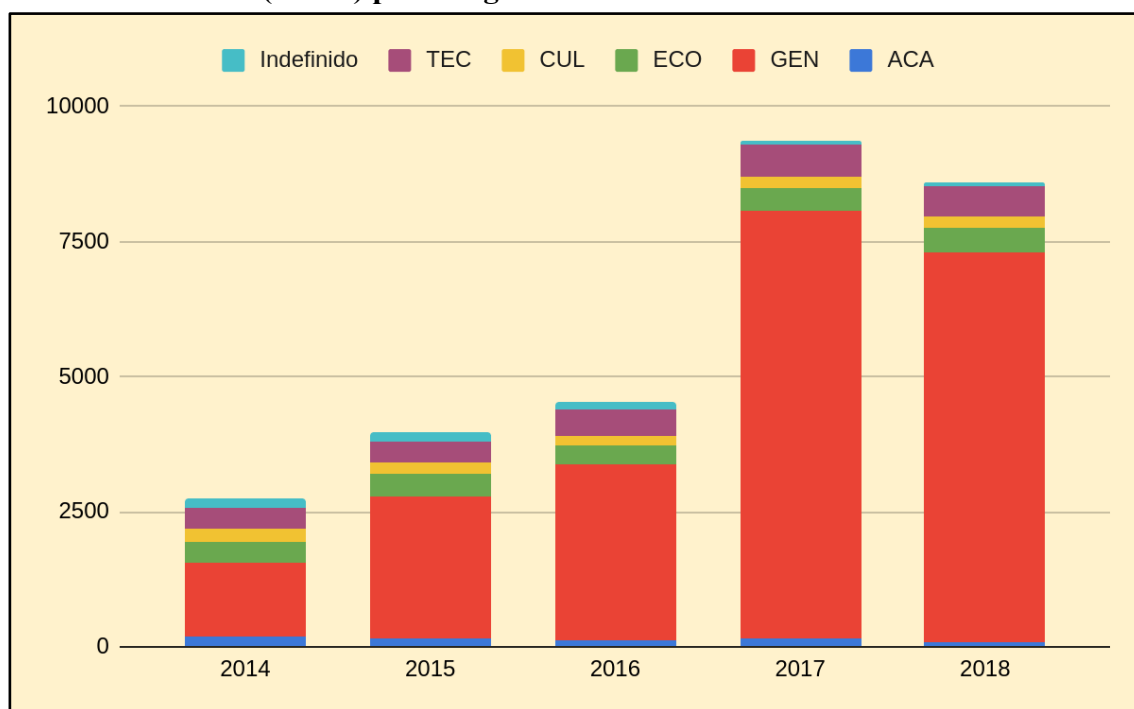
Anos	ACA	GEN	ECO	CUL	TEC	Indefinido
2014	2.23	2.88	1.37	2.04	1.61	1.54
2015	1.72	2.88	1.45	1.98	1.35	1.35
2016	1.86	3.31	1.36	2.12	1.41	1.28
2017	1.68	3.28	1.32	2.28	2.12	1.21
2018	1.42	2.66	1.31	2.29	1.75	1.16

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

No cálculo integral do período, vemos médias semelhantes de RS *per capita* nas categorias de uso: 1,78 RS por pessoa nos usos acadêmico-científicos; 3 RS na categoria de uso genealógico; 1,36 nos usos econômico-patrimoniais; 2,14 na categoria histórico-cultural, 1,65 na categoria técnico-administrativa; e 1,3 RS por cada pessoa usuária consideradas as requisições indefinidas. Vemos que em geral os perfis de uso de pessoas usuárias do Arquivo Nacional (Brasil) fazem poucas solicitações de serviço usualmente, e o número geral é muito próximo a uma única requisição por pessoa. Indivíduos com usos na categoria genealógica têm média mais elevada, o que também indica a relevância de pesquisadores profissionais que se especializou nesse tipo de levantamento de informações para fornecer serviços de pesquisa para obtenção de dupla cidadania, e costumam fazer muitas requisições de serviço, aumentando a média nesta categoria. A categoria de uso cultural tem uma média também mais elevada que outras categorias, talvez porque muitas pessoas solicitam tanto fotografias quanto trechos de filmes para suas produções culturais. Vemos um padrão mais ou menos constante nas médias anuais nas categorias de uso GEN, ECO e CUL e entre as indefinidas. A categoria ACA apresenta uma diminuição da média de requisições por perfil de uso durante o período, assim como a categoria TEC apresenta um aumento. Entendemos que isso reflete a necessidade menor de serviços por conta de maior disponibilidade de documentos digitalizados. Ao mesmo tempo, o aumento da categoria de uso TEC reflete tanto a prática de utilizar as RS para digitalização de microfiches para disponibilização em rede, como já dissemos, quanto o alto índice do serviço Pesquisa em Acervo em 2017 e 2018, principalmente em decorrência da interdição da documentação de registro civil, que levou ao aumento de solicitações à área técnica do serviço de pesquisa de informações nos documentos que não estavam abertos à consulta pública naquele período. Do total de 27713 RS de perfis de uso externos em todas as categorias de uso entre 2014 e 2018, e no total de 9606 pessoas com RS, descontados números de perfis de uso

internos, temos uma média geral de 2.88 RS *per capita*. Assim vemos que a categoria GEN, com a maior parte das RS, elevou a média geral com índice mais alto de RS por indivíduo, quase o dobro das demais categorias. O Gráfico 15 mostra a distribuição anual de RS em cada categoria de uso:

**Gráfico 15: Distribuição anual de Requisições de Serviço (RS) do Arquivo Nacional (Brasil) por categoria de uso entre 2014 e 2018**



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

O gráfico 15 traz um expressivo aumento do número de RS nos anos finais do período 2014-2018. Como já mencionado na subseção 3.1.1, as RS do atendimento à distância até aquele momento eram feitas apenas em formulários físicos diretamente pelo setor e passaram a ser inseridas no Sian e seguir os parâmetros das demais requisições. Isso quase dobrou o volume de RS do Sian, mostrando a importante atuação da Coadi na democratização do acesso à informação. As RS da categoria de uso GEN apresentam uma quantidade maior que as dos demais grupos, que mostram volumes semelhantes no período. Vemos que a significativa diminuição de pesquisas da categoria GEN, identificada nas REQDOC em 2018, não pode ser percebida na análise de RS.

Como na análise das REQDOC, organizamos as RS por faixas de quantidades de requisições das pessoas usuárias, e calculamos o percentual de cada faixa. Os números completos aparecem indicados na Tabela 17:

**Tabela 17: Percentuais anuais por faixa de volume de Requisições de Serviço (RS) de perfis de uso no Arquivo Nacional (Brasil) por categoria de uso entre 2014 e 2018**

<b>2014</b>						
<b>RS</b>	<b>ACA</b>	<b>GEN</b>	<b>ECO</b>	<b>CUL</b>	<b>TEC</b>	<b>Indefinido</b>
1	67.53	40.72	79.19	49.11	77.78	75.59
2-5	28.57	48.31	19.46	46.43	18.69	22.05
6-20	2.6	10.13	1.34	4.46	3.03	1.57
21-50	1.3	0.84	0	0	0.51	0.79
51-100	0	0	0	0	0	0
>101	0	0	0	0	0	0
<b>2015</b>						
<b>RS</b>	<b>ACA</b>	<b>GEN</b>	<b>ECO</b>	<b>CUL</b>	<b>TEC</b>	<b>Indefinido</b>
1	62.77	38.43	80.13	53.54	77.43	83.33
2-5	35.11	51.27	18.18	41.41	21.68	15.15
6-20	2.13	9.41	1.01	5.05	0.88	1.52
21-50	0	0.78	0.67	0	0	0
51-100	0	0.11	0	0	0	0
>101	0	0	0	0	0	0
<b>2016</b>						
<b>RS</b>	<b>ACA</b>	<b>GEN</b>	<b>ECO</b>	<b>CUL</b>	<b>TEC</b>	<b>Indefinido</b>
1	63.77	31.39	85.19	56.98	81.94	86.49
2-5	27.54	55.01	12.76	39.53	16.32	11.71
6-20	8.7	12.58	2.06	2.33	1.74	1.8
21-50	0	0.82	0	1.16	0	0
51-100	0	0.2	0	0	0	0
>101	0	0	0	0	0	0
<b>2017</b>						
<b>RS</b>	<b>ACA</b>	<b>GEN</b>	<b>ECO</b>	<b>CUL</b>	<b>TEC</b>	<b>Indefinido</b>
1	63.1	26.74	80.54	51.85	79.11	85.19
2-5	35.71	61.39	19.16	40.74	16.44	14.81
6-20	1.19	11.12	0.3	7.41	3.56	0
21-50	0	0.5	0	0	0	0
51-100	0	0.17	0	0	0.89	0
>101	0	0.08	0	0	0	0
<b>2018</b>						
<b>RS</b>	<b>ACA</b>	<b>GEN</b>	<b>ECO</b>	<b>CUL</b>	<b>TEC</b>	<b>Indefinido</b>
1	80.95	43.96	81.49	52.33	71.76	93.94
2-5	16.67	48.74	17.79	40.7	24.54	6.06
6-20	2.38	6.68	0.71	5.81	3.24	0
21-50	0	0.45	0	1.16	0.46	0
51-100	0	0.04	0	0	0	0
>101	0	0.12	0	0	0	0

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

Enquanto as demais categorias de uso têm ampla maioria de perfis individuais na faixa de uma única RS por ano, as categorias GEN e CUL diferem um pouco desse padrão. ACA, ECO e TEC apresentam forte concentração na primeira faixa, com um volume um pouco menor na faixa de 2 a 5 RS, e muito poucas pessoas nas faixas superiores. Esse padrão também se mantém entre as requisições indefinidas. Todas apresentam mais de 96% de perfis de uso nas

duas primeiras faixas. A categoria CUL tem números semelhantes nas faixas de 1 requisição e de 2 a 5 requisições *per capita* por ano, que somados respondem por mais de 94% dos indivíduos usuários. Já a categoria de uso GEN é a única que apresenta maior concentração na faixa de 2 a 5 requisições *per capita* em todos os anos do período. Além disso, a categoria de uso GEN é a única que apresenta cerca de 10% de pessoas na faixa de 6 a 20 requisições, ficando abaixo de 90% nas duas primeiras faixas. É também a única a apresentar perfis de uso nas faixas superiores a 20 RS em todos os anos analisados, chegando inclusive a ter pessoas usuárias na faixa acima de 100 requisições anuais em 2017 e 2018. Essas informações ajudam a entender a média mais alta de requisições *per capita* na categoria GEN, que representa quase o dobro das demais.

Analisando a frequência de solicitação de serviços, veremos que também é baixa a quantidade de pessoas que solicitam serviços muitas vezes ao órgão. Apenas entre perfis de uso com requisições em múltiplas categorias existe um índice alto de retorno na solicitação de serviços ao Arquivo Nacional (Brasil). Entre todas as pessoas com RS exclusivas em 1 só categoria, mais de 90% fizeram suas solicitações em apenas um dos anos estudados. Esse índice cai para menos de 60% entre os múltiplos. Vejamos os dados da Tabela 18:

**Tabela 18: Frequência anual de perfis de uso externos com Requisições de Serviço (RS) no Arquivo Nacional (Brasil) por categoria de uso de documentos entre 2014 e 2018**

Frequência	ACA	%	GEN	%	ECO	%	CUL	%	TEC	%	Indefinido	%	Múltiplo	%	Total
1	212	91.38	5898	94.29	1108	93.11	285	91.94	573	96.63	422	98.14	356	59.73	8854
2	18	7.76	324	5.18	73	6.13	19	6.13	19	3.20	7	1.63	164	27.52	624
3	2	0.86	26	0.42	7	0.59	5	1.61	1	0.17	0	0.00	42	7.05	83
4	0	0.00	6	0.10	2	0.17	1	0.32	0	0.00	1	0.23	21	3.52	31
5	0	0.00	1	0.02	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	13	2.18	14
Totais	232		6255		1190		310		593		430		596		9606

**Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.**

A vasta maioria das pessoas que utilizam os serviços do Arquivo Nacional (Brasil) o faz apenas uma vez, para atender necessidades específicas. Com o avanço da digitalização e disponibilização em rede de documentos, muitos sequer solicitam serviços, recorrendo diretamente ao Sian para acesso às informações, e só utilizam os serviços do Arquivo Nacional (Brasil) quando têm efetivamente necessidade de reproduções autenticadas da documentação, o que cada vez mais incide apenas sobre documentos cartoriais e judiciais para a instrução de processos e garantia de direitos. Pessoas com requisições em múltiplas categorias têm um

padrão completamente diferente, com pesquisa de diversas naturezas, frequência rotineira ao Arquivo Nacional (Brasil) e constante solicitação de serviços. Nesses casos, são provavelmente usos oriundos de pessoas que conhecem as rotinas de trabalho da instituição, e usam a pesquisa no Arquivo Nacional (Brasil) como atividade profissional, seja fazendo pesquisa como representantes de pesquisadores acadêmicos de fora do Rio e de fora do Brasil, fazendo levantamento de documentação de estrangeiros para solicitantes de dupla cidadania, fazendo seleção de imagens e vídeos para produções audiovisuais ou outras finalidades. Esses têm se tornado os indivíduos mais assíduos no Arquivo Nacional (Brasil).

Na análise de requisições de serviço apresentada nesta subseção, pudemos perceber que as RS são bem mais variadas que as REQDOC. Apesar de apresentarem números muito expressivos na categoria de uso GEN, as RS mostram maior variedade, com um volume grande na categoria TEC, muito pouco presente entre as REQDOC, e com um número elevado de perfis de uso múltiplos, com requisições em mais de uma categoria. Faremos uma correlação entre padrões de REQDOC e RS na subseção 4.6. Passaremos agora ao exame dos dados sobre temas e objetivos de uso identificados pelos respondentes da Pesquisa sobre Qualidade no Atendimento (PQA) do Núcleo de Estudos do Usuário (Neu). Nosso objetivo será tentar montar a partir da análise das respostas uma estimativa de pessoas com usos em cada categoria, de modo a confirmar os resultados obtidos na classificação de REQDOC e RS apresentados anteriormente.

#### 4.4 PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Conforme descrito na subseção 3.1.1, a PQA apresenta dados sobre perfil sociocultural, como, escolaridade e profissão, e dados sobre objetivos e temas de pesquisa. Além disso, a PQA mostra a avaliação dos serviços prestados pelo Arquivo Nacional (Brasil) e as críticas e sugestões manifestadas pelos respondentes. As contribuições de usuários, e análise de dados de escolaridade e ocupação já foram abordados na subseção 2.1.5. Trataremos aqui especificamente da questão que a PQA define como temas e objetivos de pesquisa, de modo a tentar traçar paralelos com a classificação por categorias de uso proposta. Assim, procuraremos fazer uma estimativa, a partir dos dados de autodeclaração dos usuários disponíveis nos relatórios, de sua classificação nas categorias. Pretendemos assim verificar a classificação proposta, confrontando os dados objetivos de requisições do Sian com as informações prestadas

pelos próprios sujeitos informacionais envolvidos no processo de consulta a documentos sobre suas finalidades de pesquisa e ações de informação, que permitem uma perspectiva parcial do olhar que as pessoas usuárias têm de suas próprias demandas de uso da documentação.

No período de abril a julho de 2018, os relatórios não apresentavam resultados completos dos temas de pesquisa citados pelos respondentes em seus usos. Nesse período, os relatórios exibiam apenas as principais demandas manifestadas pelos respondentes de cada unidade de atendimento do Arquivo Nacional (Brasil). Nesse momento inicial, as demandas predominantes no atendimento presencial (Cocac) e no atendimento à distância (Coadi) foram a documentação sobre estrangeiros e os registros civis. Considerando a média do período de abril a julho, 44,5% dos respondentes da Cocac e 66,5% dos respondentes da Coadi recorreram ao Arquivo Nacional (Brasil) em busca de informações sobre estrangeiros. Em paralelo, 33,9% de respondentes da Cocac e 18,1% da Coadi buscavam documentos de registro civil. Assim, fica demonstrada, entre a amostra de respondentes da PQA, a primazia da finalidade de pesquisa genealógica, representando quase 80% dos usos presenciais e quase 85% dos usos remotos na sede do Arquivo Nacional (Brasil).

A partir de julho, com as alterações metodológicas introduzidas no questionário, passaram a ser divulgados dados completos sobre os temas de pesquisa. Contudo, eles passaram a ser apresentados conjuntamente, incluindo uma avaliação geral das três unidades de atendimento, incluindo também os dados do atendimento presencial de Brasília (Coreg), sem distinguir a qual unidade de atendimento. Acreditamos que isso acarretou uma alteração nos percentuais de pesquisa apresentados nos relatórios. Houve uma redução da proporção de documentos de estrangeiro e de registro civil e surgiu a pesquisa a acervos do regime militar como um percentual relevante. Não por acaso, a documentação do regime militar é a principal demanda de pesquisa em Brasília, seja voltada para a pesquisa acadêmica, seja para a garantia de direitos de memória e reparação histórica<sup>27</sup>. Ao mesmo tempo, não existem documentos de registro civil na Coreg, e a documentação de registro de estrangeiros naquela unidade é referente aos estados das regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste do Brasil, que têm volumes

---

<sup>27</sup> Parte dessa pesquisa de documentação do regime militar também era solicitada e realizada nos atendimentos presencial e à distância da sede do Rio de Janeiro, uma vez que a documentação dos órgãos de censura e inteligência do período militar sob a guarda do Arquivo Nacional (Brasil) foi integralmente digitalizada e disponibilizada para acesso no âmbito do projeto Memórias Reveladas (Disponível em: <https://www.gov.br/memoriasreveladas/pt-br>. Acesso em 10 jan. 2024).

menores de estrangeiros em suas populações, e um histórico mais recente de presença estrangeira que as regiões Sul e Sudeste.

A partir dos relatórios da PQA produzidos de maio a dezembro de 2018, calculamos a média de dados conjuntos de usos individuais da Cocac, Coadi e Coreg referentes a temas de pesquisa, representando usos da documentação, conforme assinalados nos questionários da pesquisa preenchidos por pessoas usuárias. Por esses relatórios, quase três quartos dos indivíduos usuários responderam buscar documentos de estrangeiros e de registro civil, que, no sistema de classificação aqui proposto, seriam identificados na categoria GEN. A parte restante, de cerca de 27 por cento, pode ser classificada entre as categorias ACA, ECO e CUL. A Tabela 19 traz os dados completos:

**Tabela 19: Temas de uso no Arquivo Nacional (Brasil) de maio a dezembro de 2018 a partir de Pesquisa sobre Qualidade no Atendimento (PQA) do Núcleo de Estudos do Usuário (NEU)**

TEMAS	USUÁRIOS
Estrangeiros	44%
Registro civil	29%
Imagens	5%
Processos judiciais	4%
Ofícios de notas/Registro de imóveis	4%
Acervos do regime militar	3%
Outros	9%
Não respondeu	2%

**Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Núcleo de Estudos do Usuário do Arquivo Nacional.**

A seguir, apresentamos na Tabela 20 a média calculada a partir das respostas ao questionário da PQA sobre objetivos de pesquisa para uso de documentos do período de julho a dezembro de 2018. Na PQA, a pergunta referente a objetivos de pesquisa condiciona os respondentes a escolher entre três opções: “Garantia de direitos”, “Acadêmico/Científico” e “Cultural/Editorial”, como pode ser visto no modelo de formulário da PQA nos anexos D e E. A resposta “Outros”, não aparece entre as opções disponíveis para seleção, o que demonstra objetivamente elementos já abordados sobre dificuldades e limitações metodológicas inerentes à apresentação de resultados do Neu nos relatórios analisados. Provavelmente os números em relação à resposta “Outros” foram incluídos entre os objetivos apresentados no relatório posteriormente, como resultado de cruzamento das informações entre os campos “Tema de

pesquisa” e “Objetivo de pesquisa” durante o processo de compilação dos questionários recebidos pelo Neu.

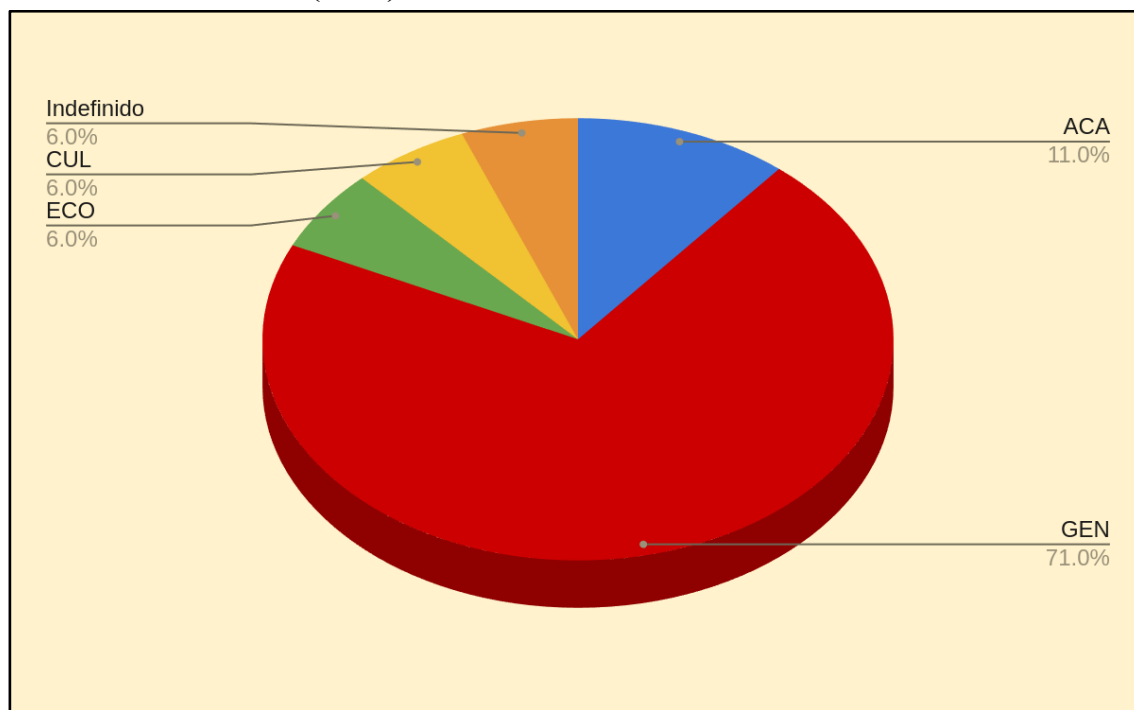
**Tabela 20: Objetivos de uso no Arquivo Nacional (Brasil) de julho a dezembro de 2018 a partir de Pesquisa sobre Qualidade no Atendimento (PQA) do Núcleo de Estudos do Usuário (NEU)**

OBJETIVOS	USUÁRIOS
Garantia de direitos	70.2%
Acadêmico/Científico	13.6%
Cultural/Editorial	6.7%
Outros	2.0%
Não respondeu	7.5%

**Fonte:** Elaborado pelo autor a partir de dados do Núcleo de Estudos do Usuário do Arquivo Nacional.

Ao analisar as respostas recebidas pelo Neu aos questionários da PQA, podemos perceber que a divisão em três classes de objetivos de pesquisa e sete temas de pesquisa apresenta dificuldades de compreensão para os próprios respondentes na caracterização de suas demandas de uso. Diversas pessoas marcaram mais de uma opção de resposta referente aos objetivos do enunciado das questões, o que complexifica e diversifica a análise. O campo “Outros” é comumente utilizado para complementar o fundo ou tema específico de pesquisa realizado, uma vez que a opção de tema acadêmico não está disponível entre as opções. Nos objetivos, percebe-se uma potencial sobreposição entre os objetivos “Cultural/Editorial” e “Acadêmico/Científico”, revelando a dificuldade de construção do instrumento de coleta de dados e da definição de variáveis sobre o uso, e desdobramento da avaliação do mesmo instrumento a partir dos respondentes. Como o questionário é de livre preenchimento, surgem respostas de difícil compreensão, como a marcação de objetivo de defesa de direitos e tema de pesquisa de imagens. Um dado importante sobre a pesquisa é que o questionário era entregue às pessoas e preenchido após os esclarecimentos da equipe ou ao final dos atendimentos, talvez fazendo com que as respostas refletissem mais os resultados e orientações recebidas que a demanda original de informações. Tendo em vista os números expostos, fizemos uma estimativa conjugando as médias de temas e objetivos de pesquisa elencados pelos usuários nas respostas à PQA no ano de 2018. O Gráfico 16 mostra essa estimativa de classificação nas categorias de uso propostas, segundo os dados da PQA, que também resultou em 6% de usuários indefinidos.

**Gráfico 16: Classificação de perfis em categorias de uso no Arquivo Nacional (Brasil) a partir de Pesquisa sobre Qualidade no Atendimento (PQA) do Núcleo de Estudos do Usuário (NEU) realizada entre abril e dezembro de 2018**



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Núcleo de Estudos do Usuário do Arquivo Nacional.

A classificação de perfis de uso a partir das respostas à PQA, com todas as dificuldades descritas, mostra uma correspondência com os dados analisados nos períodos 2003-2010 e 2014-2018, evidenciando, conforme visto nas subseções anteriores da seção 4, ascendência de usos probatórios – equivalentes às categorias de uso econômico-patrimonial e genealógica – sobre os acadêmicos – correspondentes às categorias de uso cultural e acadêmica. Em que pesem as dificuldades e inconsistências, temos um panorama geral da forma como os usos revelam perfis pessoais, demonstrando como essas pessoas percebem sua experiência de pesquisa no Arquivo Nacional (Brasil), e como entendem e classificam suas próprias ações de informação na esfera do sistema informativo-documental do Arquivo Nacional (Brasil). Na próxima subseção iremos examinar os dados de 1987-88 em comparação aos demais dados trabalhados em nossa pesquisa.

#### 4.5 COMPARAÇÃO DIACRÔNICA DOS PERÍODOS 1987-1988, 2003-2010 E 2014-2018

A partir do trabalho de Clara Kurtz (1990), apresentamos alguns resultados sobre perfil de pessoas que acessaram o sistema informativo-documental referentes ao registro de uso nos

anos 1987-1988. Examinaremos informações sobre ocupação, escolaridade, local de procedência, instrução e finalidade de pesquisa no período, extraídos dos questionários aplicados pela autora em seu processo de pesquisa. Vale lembrar que ela utiliza em seu trabalho as divisões tradicionais utilizadas pelo Arquivo Nacional (Brasil), e separa usuários em internos e externos, de um lado, e probatórios e acadêmicos, de outro. Isso tem diversas implicações na análise e nos resultados obtidos, que serão abordadas mais adiante.

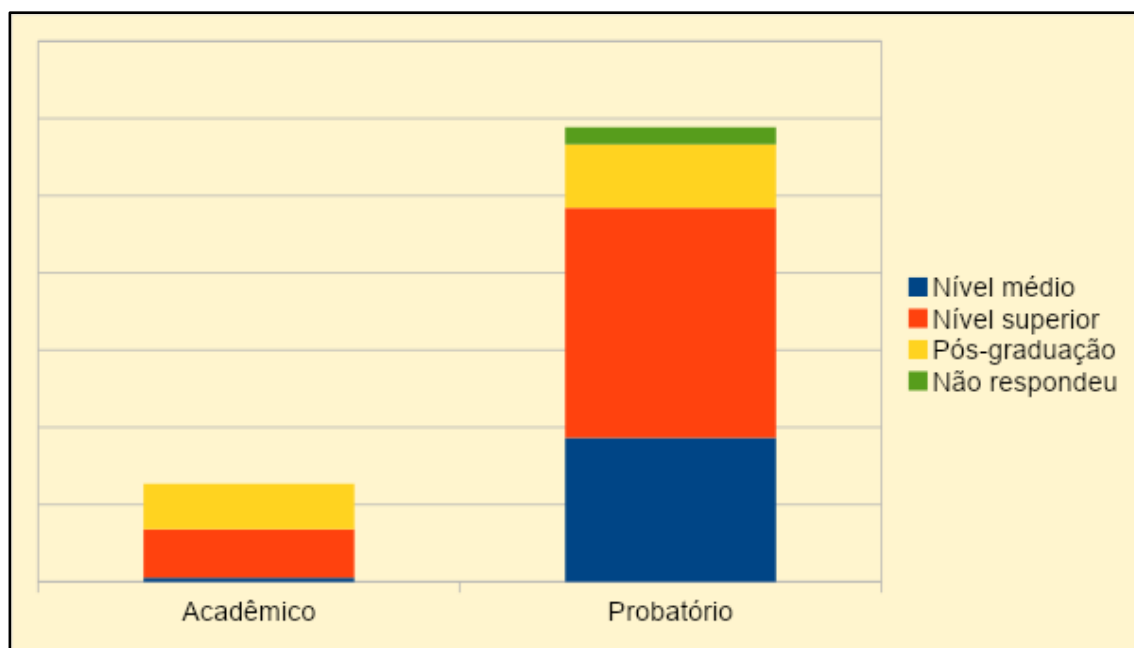
Iniciaremos apresentando informações referentes a ocupação de pessoas inscritas no Arquivo Nacional (Brasil) no período. Após isso veremos dados de escolaridade de pessoas usuárias, dividida em média, superior e pós-graduação. Em seguida avaliaremos a procedência de pessoas usuárias, divididas entre brasileiros de vários estados e estrangeiros. Posteriormente iremos examinar as finalidades de pesquisa, ou seja, de uso, conforme as respostas ao questionário, que serão associadas às categorias de uso propostas nesta tese. Ao final, será feita uma comparação dos dados do período abordado a partir de dados coletados por Clara Kurtz com os períodos 2003-2010 e 2014-2018, a partir das análises de REQDOC e RS e dos relatórios do Neu. Os dados sobre ocupação e profissões de pessoas usuárias foram obtidos dos livros de registro de visitantes, a partir de autodeclaração, e referem-se ao total do público inscrito. Essa foi a informação obtida sobre o conjunto total de pessoas que visitaram o Arquivo Nacional (Brasil) no período. Os demais dados são referentes a informações disponíveis sobre pessoas que realizaram uso do sistema informativo-documental, a partir dos questionários aplicados.

Em relação à ocupação, a informação disponível é a autodeclarada no momento de seu registro no livro de visitantes. Foram citadas mais de 140 profissões pelas pessoas inscritas no Arquivo Nacional (Brasil). As cinco primeiras, estudantes, professor, pesquisador, advogado e funcionário público, correspondem a 58% do total de pessoas que foram à Sala de Consultas no período. Logo a seguir aparecem “do lar” e “aposentado”, ambas com 4% e “sem profissão”, com 3%. As três profissões mais representadas em 1987-1988 estão mais associadas à pesquisa acadêmica, e ajudam a perceber a relevância das finalidades de pesquisa institucional e pesquisa para terceiros. O restante dos usuários está distribuído entre profissões de diversas áreas, demonstrando a missão do Arquivo Nacional (Brasil) como órgão público e democrático de acesso à informação e sua atuação sobre distintas camadas sociais.

Quanto à escolaridade, mais de 95% dos respondentes na categoria de uso acadêmico tinham formação superior – graduação ou pós-graduação – e entre os de uso probatório esse

número cai para pouco mais de 64%, enquanto mais de 31% têm nível médio e quase 4% não responderam, o que pode significar formação educacional ainda inferior. Isso demonstra que o público dito de uso probatório naquele período era mais diverso que o de uso acadêmico, e também denota a relevância da documentação do Arquivo Nacional (Brasil) para atender distintos públicos com diferentes necessidades informacionais. Ao mesmo tempo, mostra que há um recorte de escolaridade em que cerca de metade dos respondentes possui nível superior, o que pode sugerir um viés elitista no acesso à informação pública no Arquivo Nacional (Brasil) naquele período. Apresentamos uma comparação da escolaridade de perfis de uso acadêmicos e probatórios no Gráfico 17:

**Gráfico 17: Perfis de uso probatório e acadêmico no Arquivo Nacional (Brasil) por escolaridade entre 1987 e 1988**



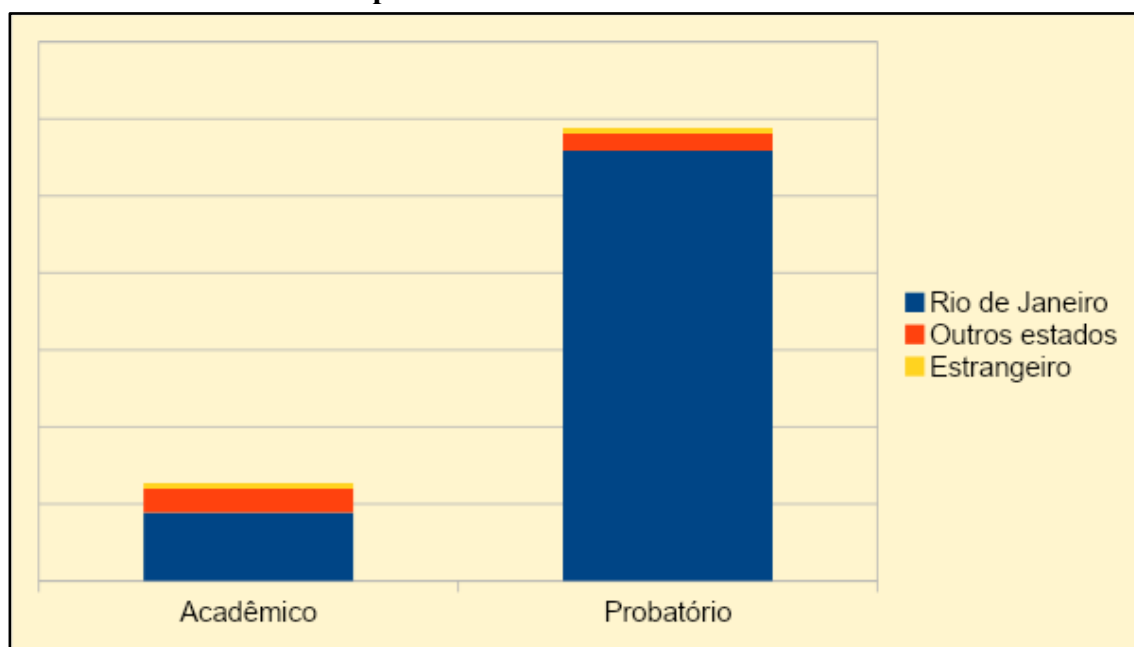
Fonte: Elaborado pelo autor a partir de informações de Kurtz (1990, p. 131).

Numa inferência acerca do total de dados dos dois grupos, estimamos o volume de pessoas com pós-graduação em cerca de 30%, nível superior em cerca de 50% do total de consulentes, além de 17% com ensino médio e algo em torno de 3% que não respondeu, o que pode mostrar menos escolaridade. Como vimos na subseção 2.1.5, nos dados da Tabela 2, percebemos que o Arquivo Nacional (Brasil) é um órgão que atende, desde a década de 1980, um público majoritariamente de alta escolaridade. Muitas vezes pessoas com menos instrução recorrem à instituição em busca de garantia de direitos ou mesmo de pesquisas escolares ou de outras naturezas, mas essas pessoas correspondem a uma parcela menor do grupo que faz uso da informação, seja por desconhecimento das possibilidades de informação da instituição,

desinteresse ou dificuldades inerentes aos procedimentos técnicos e burocráticos do atendimento, que muitas vezes desencoraja a realização de pesquisa diletante e não profissional.

Também é possível analisar a procedência de indivíduos que recorreram à Sala de consultas da sede do Arquivo Nacional (Brasil) no Rio de Janeiro a partir dos dados disponíveis para 1987-88. Esse é um elemento bastante importante, uma vez que não foi possível identificar a procedência dos perfis de uso presencial nos dados disponíveis para nossa pesquisa entre os anos de 2003 e 2018. No Gráfico 18 apresentamos os dados de procedência geográfica totais de pessoas em cada grupo classificado por categoria de uso:

**Gráfico 18: Perfis de uso probatório e acadêmico no Arquivo Nacional (Brasil) por procedência entre 1987 e 1988**



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de informações de Kurtz (1990, p. 131).

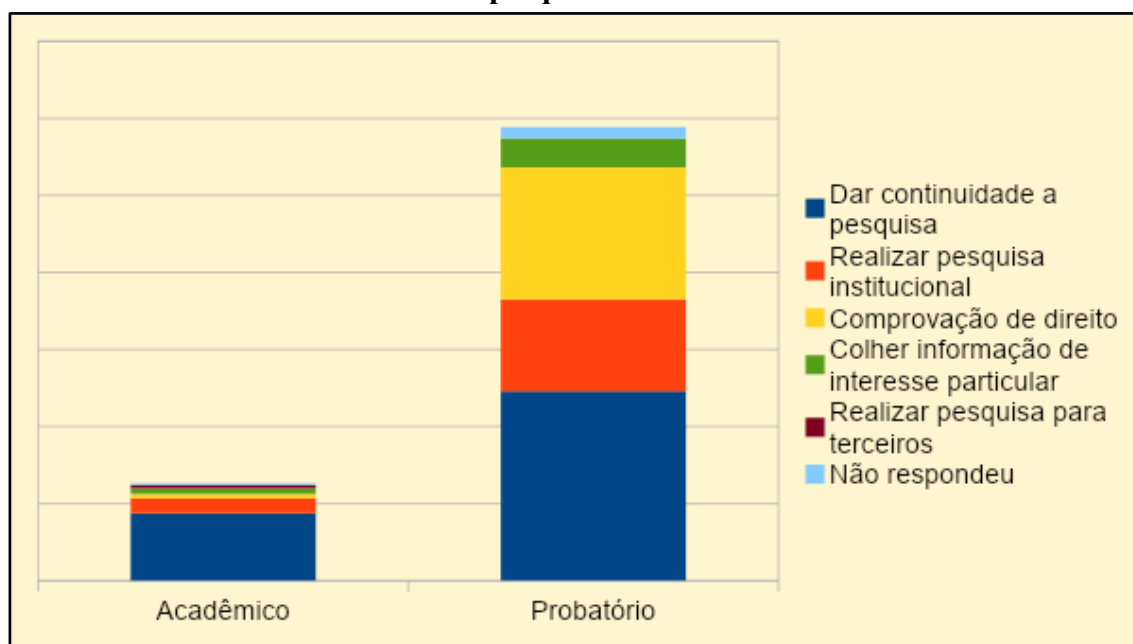
A maior parte das pessoas é do Estado do Rio de Janeiro, número que chega a 70% entre as pessoas classificadas por usos acadêmicos e atinge quase 95% dos usos probatórios. Entre os perfis de uso probatório, foram identificados uma pessoa de São Paulo, uma do Paraná e uma de Minas Gerais, que são também alguns dos estados mais representados entre os perfis de uso do Atendimento a Distância entre 2007 e 2016, como vimos na subseção 2.1.4. Além desses, foi também identificado um estrangeiro, sem referência ao país de origem. Entre os 30% de perfis de uso acadêmico de fora do Estado do Rio de Janeiro, Clara Kurtz identificou seis pessoas de São Paulo, cinco estrangeiras sem indicação do país de origem, duas dos estados de Minas Gerais, Paraná, Santa Catarina, Distrito Federal e Piauí e apenas um indivíduo dos estados da Bahia, Rio Grande do Sul, Maranhão, Espírito Santo, Ceará e Goiás. Esses dados

mostram a centralidade do Arquivo Nacional (Brasil) como instituição para a pesquisa acadêmica brasileira e mesmo mundial, pois o órgão tem sob sua custódia documentação referente às cinco regiões brasileiras, desde o período colonial. Isso faz com que seja necessário a pesquisadores de diferentes localidades recorrer presencialmente ao órgão para realizar seus usos da informação sob custódia da instituição, o que acarreta altos custos com viagem e acomodação durante o tempo de pesquisa. Além disso, ressaltam a dificuldade de pessoas de fora do Rio de Janeiro em obter dados para a comprovação de direitos, problema parcialmente mitigado pela criação da área de Atendimento a Distância no início dos anos 2000 e pelo incremento da digitalização e posterior disponibilização *online* de documentos e informações no Sian já na década de 2010. Vemos também uma maior presença de cidadãos das regiões Sul e Sudeste, o que também identificamos entre 2003 e 2018 como exposto no Gráfico 4, na subseção 2.1.4. Os dados do Gráfico 18 demonstram que mais de 90% do total de pessoas que faziam consulta a documentos no Arquivo Nacional (Brasil) em 1987-1988 eram do próprio Rio de Janeiro. Pouco mais de 7% eram de outros estados e 2% estrangeiros. Percebemos, por esta apresentação, que o Arquivo Nacional (Brasil), apesar de ser uma instituição que promove o acesso ao patrimônio documental público, ainda era um órgão distante e pouco conhecido para além da comunidade acadêmica nos anos 1980. É significativo que a parcela de consulentes do Rio de Janeiro seja ainda mais expressiva entre perfis de uso probatório, uma vez que muitos documentos de caráter de comprovação de direitos sob custódia do Arquivo Nacional (Brasil) digam respeito a pessoas das mais variadas partes do país, especialmente documentos úteis à pesquisa genealógica. Isso demonstra a necessidade e a relevância do serviço de atendimento à distância da instituição como forma de permitir o pleno exercício da cidadania e do direito de acesso a informações públicas do patrimônio documental brasileiro a um público cada vez mais amplo. Apesar da ampla maioria de pessoas com uso identificado como probatório, o Arquivo Nacional (Brasil) não tinha grande visibilidade social naquele período, e ainda era percebido como uma instituição prioritariamente dedicada à pesquisa científica. Como vimos na subseção 2.1.5, mais de 80% do público do atendimento presencial declara ter ido ao órgão pela primeira vez nas respostas da PQA. É interessante notar como até hoje duas das frases mais comuns ouvidas no contexto de pessoas com usos probatórios no setor de atendimento sejam “Que prédio lindo, eu nunca tinha vindo aqui” e “Aqui não era a antiga Casa da Moeda?” O Arquivo Nacional (Brasil) continua sendo ao mesmo tempo objeto de admiração e de desconhecimento.

Ao dividir os dados de respondentes por finalidade de pesquisa, a nosso ver Clara Kurtz conjugou diversas rubricas que dificultam a avaliação real do que seria o objetivo das pesquisas, utilizando alguns rótulos metodológicos e outros temáticos. Algumas conclusões podem, contudo, ser tiradas desses números. O alto índice de respondentes que declara ter como finalidade “dar continuidade a pesquisa”, quase 70% entre usos acadêmicos e pouco mais de 40% entre usos probatórios, mostra que, num momento de pouca quantidade de itens digitalizados e reduzida disponibilidade de bases de dados, boa parte das pesquisas realizadas, em especial de caráter probatório, envolviam consultas de médio ou longo prazo para localização de informações pertinentes. Um exemplo é o da pesquisa de registro civil, que no período anterior à digitalização desses fundos documentais era feita pelo exame de livros-talões das pretorias e circunscrições de registro, como já abordado na subseção 2.1.5. Essa era uma pesquisa bastante árdua, pelo desconhecimento da esmagadora maioria das pessoas tanto do local exato em que fora feito o registro quanto da data exata, que poucas vezes é idêntica à data do nascimento, casamento ou óbito em si. Isso fazia com que a simples busca de uma certidão de nascimento por exemplo demandasse a consulta a dezenas ou mesmo centenas de livros-talões, o que poderia demandar meses de trabalho. Quase 30% das respostas de pessoas na categoria de usos probatórios representam usos para pesquisa de comprovação de direitos. Essas são pessoas cujo uso da informação é voltado para documentos para a garantia do gozo ou exercício de um direito, quer seja um direito de ordem econômica ou previdenciária, ou direitos de identificação e migratórios.

Uma faixa de 15% das pessoas com usos acadêmicos e 20% das de uso probatório afirma fazer pesquisa institucional, o que pode significar um pesquisador acadêmico a serviço de alguma instituição, um funcionário de cartório ou um servidor público em busca de alguma informação para assessorar a ação do Estado. Entre os dados de perfis de uso acadêmico percebemos o número de pouco mais de 3% que declararam fazer pesquisa para terceiros, o que aponta para a presença de pesquisadores profissionais trabalhando para outras pessoas. Os respondentes que declararam colher informações de interesse particular representam cerca de 5 e 6% para respondentes das categorias de uso acadêmico e probatório respectivamente. O Gráfico 19 mostra as estimativas de pessoas em cada uma das finalidades de pesquisa elencadas por Kurtz a partir dos percentuais calculados sobre os totais de perfis de uso acadêmicos e probatórios:

**Gráfico 19: Perfis de uso probatório e acadêmico no Arquivo Nacional (Brasil) por finalidade de pesquisa entre 1987 e 1988**



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de informações de Kurtz (1990, p. 137).

As finalidades de pesquisa identificadas por Kurtz podem ser correlacionadas às categorias de uso propostas nesta tese. A finalidade “Dar continuidade à pesquisa” pode se referir a longas pesquisas acadêmicas que necessitam de muitos dias de pesquisa, mas também aos levantamentos de informação em livros de Ofícios de Notas (ECO) e de Registro Civil (GEN), que podem necessitar longos períodos de consulta a originais. Desse modo, podemos associar essa finalidade com a categoria de uso ACA para os perfis de uso acadêmicos. Já para os usos probatórios, essa questão não permitiria compreender exatamente a qual de nossas categorias de uso eles seriam associados, podendo reunir solicitações de pesquisa das categorias de uso ACA, ECO e GEN. A finalidade “Realizar pesquisa institucional” pode ser entendida da mesma forma. Se por um lado é um tipo de pesquisa corriqueira na modalidade acadêmica, por outro não é possível identificar plenamente as requisições probatórias nessa rubrica. Assim, os perfis de uso acadêmicos dessa categoria foram classificados como ACA, e os perfis de uso probatórios seriam também indefinidos entre ACA, GEN e ECO. Essas duas finalidades indefinidas dão conta de 60% dos perfis de uso probatórios, dos quais não se pode precisar as finalidades de pesquisa segundo nossas categorias de uso.

A partir da pesquisa de Kurtz, entendemos que “Comprovação de direitos” é uma finalidade de pesquisa eminentemente probatória, e desta maneira poderia conter perfis individuais nas categorias de uso GEN e ECO. Interessante notar o baixo índice de pesquisas

dessa natureza probatória no contexto dos usos acadêmicos, enquanto a mesma corresponde a quase 30% dos usos probatórios. A finalidade “Colher informações de interesse particular” é definida como “coletar dados para filmes, peças de teatro, livros, gincanas culturais, etc.” (Kurtz, 1990, p. 136), mostrando sua conexão com a categoria de uso CUL<sup>28</sup>. A finalidade “Realizar pesquisas para terceiros” só foi mencionada entre os perfis de uso acadêmicos, e foi classificada na categoria de uso ACA. Pessoas que não responderam o questionário foram agregados ao conjunto “Indefinido”.

A maior parte dos respondentes não puderam ter seus padrões de consulta a documentos avaliados pelas informações disponíveis. Cerca de 53% ficaram indefinidos, enquanto 25% foram identificados com perfis de uso probatórios, não sendo possível distinguir entre ECO ou GEN. 16% Foram classificados na categoria de uso ACA e 6% na categoria CUL. Os indefinidos contêm usuários com pesquisas nas categorias de uso ACA, ECO e GEN, mas não dispomos de elementos para avaliar em que proporção elas pertencem a cada categoria.

Não é possível afirmar que haja predominância de qualquer categoria de consulta a documentos com caráter probatório, seja econômico ou genealógico, sobre os perfis de uso de 1987-1988. Podemos apenas afirmar que o número de perfis identificados como probatórios superava em mais de 4 vezes o de acadêmicos. Além disso, nas finalidades de pesquisa que puderam ser identificadas, as categorias de uso probatórias ECO e GEN somadas alcançam cerca de 25%, enquanto a categoria de uso acadêmica ACA chega a 16%. Se somarmos ACA e CUL, entendidos como pesquisas profissionais, chegamos a quase um empate entre perfis de uso probatório e acadêmico. A pesquisa probatória respondia por metade das finalidades identificáveis de pesquisa. Assim, verificamos que em números totais, as pessoas usuárias de perfil probatório superam bastante os acadêmicos, mas não há condições de afirmar como isso se reflete nas ações de acesso à informação. Porém, podemos afirmar que a pesquisa de caráter probatório já era muito expressiva no Arquivo Nacional (Brasil) naquele período. Se levarmos em consideração que a documentação de registro de estrangeiros, principal responsável pela ascensão da pesquisa genealógica a partir dos anos 2000, só foi recolhida ao Arquivo Nacional

---

<sup>28</sup> A autora usa a noção de interesse pessoal para definir o que acreditamos ser uma categoria específica de pesquisa para produção cultural. Não é possível relacionar essa finalidade com a categoria de perfis de uso episódicos e iniciantes da pesquisa francesa de 2021 citada na subseção 2.1.2 (Couillard; Nouvellon, 2021). Tanto no trabalho de Kurtz quanto em nossa pesquisa não foi possível reconhecer esse perfil de uso eventual, movido pela curiosidade. Acreditamos que, em relação aos dados do Sian para 2014-2018, esses usos eventuais poderiam estar inseridos no contexto de perfis de uso classificados nas categorias de uso acadêmico e de uso cultural, que compõem ao Arquivo Nacional (Brasil) poucas vezes e têm baixo número de REQDOC, bem como em perfis de uso com requisições em múltiplas categorias.

(Brasil) na segunda metade da década de 1980, podemos perceber como a pesquisa probatória anterior, identificada no trabalho de Kurtz e fundamentalmente concentrada em registros civis, documentos cartoriais e processos judiciais, era relevante para o total de usos da informação na instituição no final dos anos 1980.

#### 4.6 AVALIAÇÃO QUALITATIVA DOS DADOS

A partir dos dados analisados, podemos afirmar que as definições de finalidades de pesquisa e de categorias de uso de pessoas usuárias auxiliam na compreensão das demandas informacionais, dos usos da documentação e das distinções entre perfis, mas não propiciam interlocução com comunidades de usuários e cidadãos. Da mesma maneira, os critérios utilizados para essas definições podem também ocultar as características dos diferentes padrões de uso de pessoas usuárias, e encobrir a percepção das principais demandas apresentadas por sujeitos informacionais no contexto do sistema informativo-documental. Como vimos, a divisão tradicional entre usos acadêmicos e probatórios não dá conta de distintos padrões de uso da informação, e apresenta limitações no que tange à compreensão das finalidades de uso da documentação. No Arquivo Nacional (Brasil), as ações de uso a partir de consulentes são classificadas como usos internos ou usos externos, e esses últimos como usos acadêmicos e usos probatórios. Essa mesma divisão foi utilizada por Clara Kurtz em seu trabalho, com a ressalva que ela poderia ser prejudicial à caracterização dos usuários (de antemão, uma questão que reflete a dificuldade de compreensão de distinção entre uso, métodos de conhecimento do uso, usuário e métodos de conhecimento de usuários), visto que “o usuário interno realiza pesquisa com os mesmos objetivos do acadêmico ou do probatório e, portanto, deve ser classificado num desses dois tipos” (Kurtz, 1990, p. 165). Assim, apesar da autora perceber a dificuldade de análise das pesquisas de usuários internos, não chega a superar a insuficiência das categorias acadêmico e probatório para os estudos de usos e usuários, posto que esta dimensão se fundamenta, objetivamente, no horizonte dos estudos de uso e, em sua estrutura, procura antever o usuário pelo uso, não por sua inserção na comunidade. É interessante notar que seu trabalho cita García Belsunce, que propõe um modelo com três tipos de usuário, quais sejam, acadêmico, prático e popular. Ainda assim preferiu se ater à divisão utilizada pelo Arquivo Nacional (Brasil), talvez pela dificuldade de propor nova divisão com os dados disponíveis à época (1990, p. 40-41). Mesmo assim, tanto Kurtz quanto García Belsunce

parecem não dar conta que suas tipologias são antes descrições de métodos e práticas de uso de informação que tipologias de classificação de usuários, o que demandaria pesquisas qualitativas mais centradas nas características sociais, econômicas, culturais, políticas dos indivíduos usuários.

As pesquisas francesas de 2015 e 2021 citadas têm algumas diferenças entre si, mas apresentam uma visão um pouco mais complexa para a caracterização de usos da informação. A pesquisa de Guigueno (2015), classifica os usuários de arquivos franceses como: a) usuário genealógico; b) usuário envolvido em pesquisa administrativa; e c) usuário movido por curiosidade. Guigueno separa a pesquisa genealógica e a pesquisa impulsionada por curiosidade em categorias próprias, mas funde na mesma categoria de pesquisas administrativas tanto usos acadêmicos como usos probatórios não-genealógicos (que em nossa pesquisa científica classificaríamos como econômicos). Em que pese a profunda distinção entre o caráter genealógico das pessoas usuárias de arquivos franceses – preferencialmente em busca de conhecer histórias de família e montar árvores genealógicas – e de pessoas usuárias no Brasil – em geral buscando comprovar direitos de cidadania, vemos que em ambos os países a pesquisa genealógica tem um público específico e bastante volumoso. Porém, a fusão empreendida por Guigueno no perfil de usuários de pesquisa administrativa oculta fortes diferenças entre seus padrões de uso dos documentos arquivísticos. Mais uma vez podemos afirmar que, antes de elementos de característica de usuários, é o uso que demarca, ali, o usuário, e não este, o usuário propriamente dito, a ser classificado.

Já a pesquisa francesa posterior (Couillard; Nouvellon, 2021), divide os usuários também em três categorias, cruzando padrões estatísticos das respostas aos questionários aplicados: a) usuários genealógicos; b) usuários históricos e profissionais; e c) usuários episódicos e iniciantes. Nesse caso, os pesquisadores genealógicos são percebidos do mesmo modo, e a mudança de concepção aparece nas outras duas categorias. Os usuários históricos e profissionais remetem a usos da documentação para fins de produção de conhecimento científico ou outras finalidades de pesquisa profissional, como levantamento de imagens e documentos para produção cultural. Poderiam ser associados às categorias ACA e CUL de nossa pesquisa, que acreditamos ser mais representativas que a mera atribuição do título acadêmico como é feito institucionalmente no Arquivo Nacional (Brasil). O terceiro tipo, usuários episódicos e iniciantes, junta num mesmo grupo pessoas que recorrem aos arquivos para pesquisas relacionadas a procedimentos administrativos, que poderíamos associar à

categoria ECO de nossa pesquisa, e usuários da informação iniciantes ou curiosos, que procuram os arquivos para fins de interesse pessoal. Do mesmo modo que os trabalhos de Kurtz e García Belsunce, em que pese a profundidade e o fôlego das pesquisas francesas, realizadas a partir de amplos questionários quanti-qualitativos e com uma maior percepção das diversidades na classificação de usos e usuários da informação, os trabalhos de Guigueno e de Couillard e Nouvellon também demonstram uma sobreposição entre conceitos de uso e usuário sem uma clareza conceitual definida, tomando classificações de usos da informação como caracterização dos usuários.

O trabalho de Kurtz define as finalidades de pesquisa como: realizar pesquisa para terceiros; colher informação de interesse particular; comprovação de direito, realizar pesquisa institucional; e dar continuidade à pesquisa. Essas definições, como vimos, não nos permitem compreender exatamente sua adequação às categorias de pesquisa utilizadas em nossa pesquisa. Como foram pensadas sobre a divisão genérica de usuários em probatórios e acadêmicos, dão mais informações sobre os métodos de pesquisa empregados pelos usuários que propriamente sobre a finalidade de sua apropriação de informações. As finalidades de pesquisa elencadas nos relatórios franceses estão mais em consonância com a metodologia de estudo de uso empregada em nossa tese. A primeira pesquisa (Guigueno, 2015) traz as seguintes finalidades: a) pesquisa histórica; b) pesquisa genealógica; c) questão profissional; d) curiosidade; e) procedimentos administrativos; e f) pesquisa universitária. A segunda pesquisa francesa fundiu as categorias histórica, profissional e universitária, e traz apenas quatro tipos de pesquisa: a) pesquisa genealógica; b) pesquisa histórica e profissional; c) curiosidade e aquisição de conhecimento; e d) procedimentos administrativos. Entendemos que essa segunda divisão é mais adequada e menos redundante que a primeira, e poderíamos relacionar respectivamente a nossas categorias de uso GEN, ACA, CUL e ECO. Talvez as categorias ACA e CUL pudessem ser melhor enquadradas conjuntamente no item b da pesquisa francesa de 2021, e o item c seria um elemento da pesquisa francesa que não tratamos nesta pesquisa. Como já exposto, os dados disponíveis de REQDOC e RS não nos permitem perceber os indivíduos com perfis de uso eventual, movidos por curiosidade, fruição e interesses pessoais.

Os números de REQDOC e RS apresentados na seção anterior permitem divisar pelo menos quatro categorias distintas de uso identificáveis: genealógicos (GEN), acadêmico-científicos (ACA), histórico-culturais (CUL) e econômicos (ECO). A quinta categoria, de usos técnico-administrativos (TEC), se não pode ser observada como um padrão específico de

solicitação de acesso a originais nos números de REQDOC, apareceu entre os serviços solicitados por RS, uma vez que esses serviços – Pesquisa em acervo, Declaração de acervo, Declaração de presença, Refazer e Digitalizar (disponível em rede) – tratam de demandas técnicas complementares à pesquisa em documentos propriamente dita, e demonstram estratégias informacionais singulares encontradas pelos sujeitos informacionais, muitas vezes criadas coletivamente com os profissionais de referência, para tentar transpor as barreiras técnicas e logísticas interpostas ao acesso à informação por questões arquivísticas, políticas ou burocráticas.

Após todo o processo de classificação de requisições de documento e de serviço em categorias de uso por finalidade de pesquisa, decidimos fazer cruzamento de dados entre as informações de REQDOC e RS. Assim, podemos entender se os padrões de pesquisa demonstrados pelos perfis individuais de uso em suas consultas a documentos originais também se manifestam na solicitação de serviços junto ao Arquivo Nacional (Brasil). Para isso, é necessário analisar em separado apenas usuários individuais que, no período 2014-2018, fizeram tanto REQDOC quanto RS, tendo então solicitado tanto acesso a documentos originais quanto execução de serviços pelo órgão. Isso nos forneceu um quadro complexo de interações entre as categorias de uso. Numa comparação entre os padrões de requisições de documento e de serviço, considerados essas pessoas usuárias que fizeram tanto solicitações de consulta a documentos originais quanto solicitações de serviços ao Arquivo Nacional (Brasil), podemos perceber que existe uma grande diversidade de usos da informação. Para analisar a comparação de padrões, organizamos os perfis de uso de pessoas usuárias por seus padrões de REQDOC e correlacionamos com os padrões de RS. Dividimos esses indivíduos entre aqueles que apresentaram requisições de serviço em uma única categoria, daqueles com perfil múltiplo, ou seja, com requisições de serviço em mais de uma categoria. A exposição dos dados de pessoas usuárias com RS em múltiplas categorias foi identificada em categorias agregadas, representadas pelas iniciais de cada categoria utilizada. A denominação Tríplice mostra o grupo de pessoas usuárias com RS em três categorias diferentes. A categoria TEC não foi considerada em si mesma na agregação, sendo entendida, no universo das requisições de serviço, como uma categoria auxiliar de serviços complementares à pesquisa das demais categorias.

Nossa proposta aqui é apresentar a comparação entre os padrões de consulta a documentos originais de pessoas usuárias e os padrões de solicitação de serviços dessas mesmas pessoas. Para isso, produzimos uma tabela com os números totais e um gráfico com os

percentuais de RS em cada categoria de padrão de REQDOC. A Tabela 21 apresenta os dados desses indivíduos organizados por suas categorias de requisição de documento, mostrando a quantidade de requisições de serviço solicitadas em cada categoria, incluindo as agregações de padrões de uso múltiplo identificadas pelas iniciais de cada categoria utilizada. A Tabela 21 mostra os números totais em cada categoria, apresentados na parte de cima da tabela, e as subdivisões de padrões de uso múltiplos:

**Tabela 21: Comparação entre padrões de Requisições de Documentos (REQDOC) e de Requisições de Serviço (RS) de perfis de uso no Arquivo Nacional (Brasil) entre 2014 e 2018**

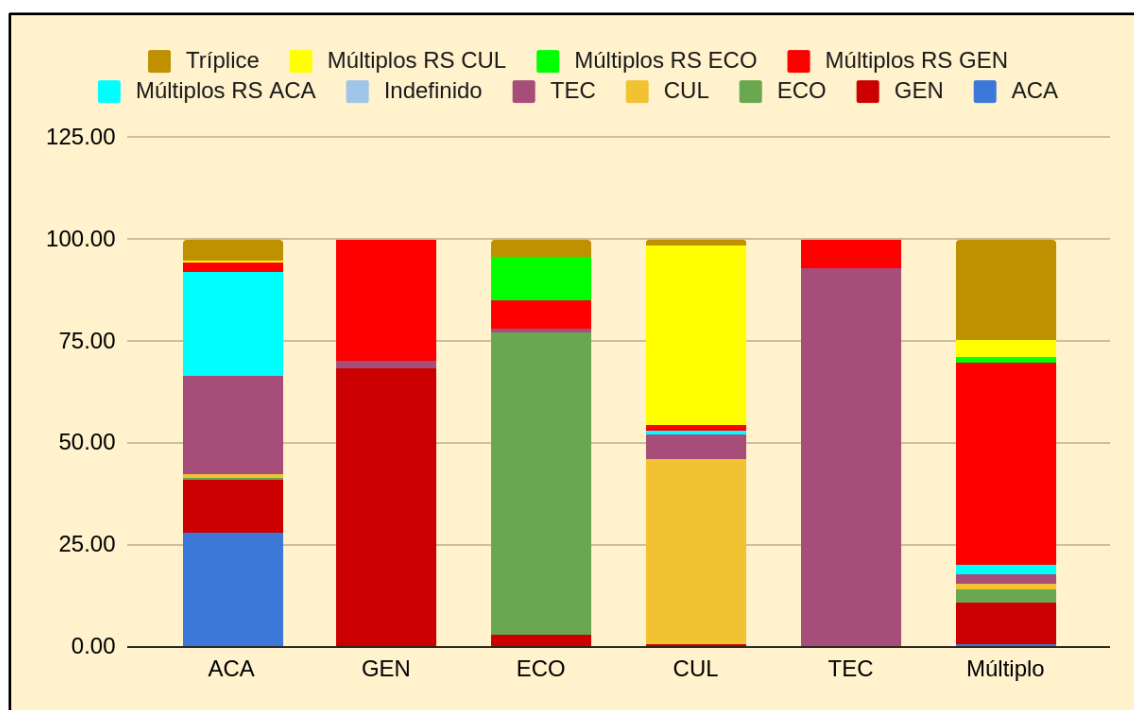
PADRÃO REQDOC	RS PADRÃO ÚNICO										
	ACA	GEN	ECO	CUL	TEC	Indefinido					
ACA	347	154	10	10	294	4					
GEN	0	5515	10	0	145	6					
ECO	0	41	961	0	11	0					
CUL	0	4	0	269	34	1					
TEC	0	0	0	0	27	0					
Múltiplo	8	91	28	14	21	1					
PADRÃO REQDOC	RS PADRÃO MÚLTIPLO										
	A+G	A+E	A+C	A+T	G+E	G+C	G+T	E+C	E+T	C+T	Tríplice
ACA	45	6	15	247	6	0	19	0	0	7	64
GEN	0	0	0	2	168	0	2218	0	3	0	14
ECO	0	0	0	0	90	2	3	5	128	0	58
CUL	0	0	6	0	0	6	0	0	0	261	9
TEC	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Múltiplo	2	0	9	10	345	0	110	0	13	38	224

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

Para verificar os percentuais de requisições de serviço em cada categoria de uso e agregado de categorias, produzimos o Gráfico 20. Cada coluna mostra o total (100%) das RS das pessoas usuárias. As cores refletem as cores utilizadas ao longo de todas as seções para identificar as categorias de uso de documentos propostas para nossa classificação: azul para ACA, vermelho para GEN, verde para ECO, amarelo para CUL e roxo para TEC. Para usuários com requisições em múltiplas categorias de uso, agregamos as RS em torno das categorias já utilizadas, e utilizamos cores semelhantes às utilizadas com as categorias originais. Assim,

padrões múltiplos de requisições de serviço foram agregados entre aqueles perfis de uso múltiplos que fazem RS de categorias associadas. Na legenda do gráfico, “Múltiplos RS ACA” junta os agregados A+G, A+E, A+C e A+T, demonstrando o total de requisições múltiplas associadas à categoria de uso acadêmico-científica com requisições das demais categorias. A legenda “Múltiplos RS GEN” inclui os dados dos agregados G+E, G+C e G+T. “Múltiplos RS ECO” inclui E+C e E+T. “Múltiplos RS CUL” inclui o agregado C+T. Vejamos o Gráfico 20:

**Gráfico 20: Comparação entre padrões de Requisições de Documentos (REQDOC) e de Requisições de Serviço (RS) de perfis de uso no Arquivo Nacional (Brasil) entre 2014 e 2018**



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

A Tabela 21 e o Gráfico 20 mostram o quadro complexo da classificação de usos da informação. Perfis de uso de todas as categorias de uso têm RS na categoria TEC, refletindo a demanda por ações complementares à pesquisa para atender necessidades objetivas sobre a documentação. Esse número de RS TEC é mais alto entre perfis de uso de padrão de REQDOC das categorias ACA e CUL, justamente os que mais utilizavam o serviço de digitalização com disponibilização em rede. Ao selecionar a digitalização de itens de um determinado dossiê fotográfico, dados de uso de perfis classificados na categoria de uso CUL indicavam que muitas pessoas, movidas por vontade própria ou instados pelos servidores do atendimento, solicitavam sua digitalização para disponibilização em rede, o que contribuiu para o aumento da quantidade de itens fotográficos disponíveis para a consulta hoje. O mesmo vale para pessoas com dados

de uso incluídos na categoria TEC, que além disso também costumam solicitar grandes volumes de serviços como Pesquisa em acervo, para complementar descrições dos meios de recuperação de informações disponíveis. Vemos pelos dados do gráfico que, entre perfis de uso de padrão múltiplo de solicitação de serviços, aqueles que tiveram consulta a documentos nas categorias de uso GEN, ECO e CUL mantêm a maior parte de suas requisições de serviço em torno dessas mesmas categorias, com associação a documentos e serviços que poderiam estar relacionados a outras categorias de uso, demonstrando mais variedade nas buscas por informações relevantes em outros fundos arquivísticos e em documentos de outras naturezas. Existe uma interação muito grande entre as categorias de uso genealógica e econômico-patrimonial. Perfis de uso classificados como genealógicos fazem pesquisa para a localização de documentos referentes a indivíduos: prontuários de registro ou processos de naturalização de pessoas determinadas e identificadas, certidões de nascimento, casamento e óbito também de indivíduos específicos. Quando não localizam as informações desejadas, recorrem muitas vezes a documentos de outras naturezas, como escrituras públicas, processos judiciais, registros de empresas etc., em nome desses mesmos indivíduos, em busca de elementos de qualificação como data e local de nascimento, que permitam chegar à informação efetivamente buscada.

Os perfis de uso com padrão de consulta a documentos originais classificados na categoria acadêmico-científica e os perfis com consulta a documentos de múltiplas categorias mostram maior variedade entre os serviços solicitados que os perfis de uso classificados nas outras categorias. Entre perfis de uso com REQDOC em múltiplas categorias, vemos um alto índice de serviços de natureza genealógica, mas também muitos serviços da categoria de uso técnico-administrativa. Isso indica que as pessoas usuárias com REQDOC múltiplas são em sua maioria perfis de uso probatórios da categoria GEN, mas também que entre eles deve haver grande quantidade de perfis de uso acadêmicos, por conta das RS classificadas como técnicas, mais associadas à pesquisa acadêmica. Entre os consulentes com padrão de REQDOC acadêmico-científica, vemos a maior variação entre os serviços solicitados. Apesar disso poder indicar uma inconsistência na própria definição da categoria de uso acadêmico-científica, acreditamos que isso reforça sua coesão. Como já vimos anteriormente, pessoas com perfil de uso de caráter acadêmico tendem a solicitar menos serviços, uma vez que não necessitam de reproduções autenticadas e podem fotografar documentação de seu interesse, sem a necessidade de comprovação institucional de sua procedência e autenticidade. Acreditamos que essa grande variedade de serviços solicitados por pessoas usuárias com REQDOC classificadas nessa

categoria reflete o caráter profissional desse tipo de pesquisador, que realiza pesquisas com finalidades distintas para obtenção de informações relevantes para seus contratantes. Além disso, o relevante índice de RS da categoria GEN entre essas pessoas também pode refletir pesquisas de caráter pessoal para obtenção de dupla cidadania, uma vez que entre a população brasileira é muito comum a descendência de estrangeiros, o que não é diferente entre os pesquisadores acadêmicos. Mesmo assim, ao analisarmos os números, vemos que mais da metade das solicitações de serviço de indivíduos com perfis de uso classificados na categoria de uso ACA são justamente dessa mesma categoria ou do agregado de serviços múltiplos relacionados a ela, além de quase 25% de RS da categoria de uso TEC.

A comparação apresentada entre padrões de consulta a documentos originais e padrões de solicitações de serviço denota a inteligência arquivística desenvolvida pelas pessoas usuárias ao longo de suas pesquisas no Arquivo Nacional (Brasil). Os usos apontam para perfis que recorrem a documentos de distintas naturezas e a serviços diferentes de modo a encontrar indícios que os levem às informações desejadas. Isso se dá muitas vezes pela própria vivência das pessoas usuárias na pesquisa no Arquivo Nacional (Brasil), em especial para os usuários mais frequentes, mas também pela intervenção dos profissionais de referência da instituição, que procuram compreender num processo de anamnese as necessidades dos consulentes e tentam perceber as distintas possibilidades que o acervo oferece para supri-las.

O sistema informativo-documental do Arquivo Nacional (Brasil) está permeado por uma cultura epistêmica arquivística de difícil compreensão e assimilação pelos sujeitos informacionais em suas ações de informação. A pesquisa em arquivos segue lógicas próprias, que nem sempre fazem sentido para o público geral. A inteligência arquivística é um atributo construído socialmente na interação com o sistema informativo-documental e seus profissionais de referência, e ganha mais consistência com o tempo, em pesquisas de mais longa duração, ou em indivíduos com uso mais frequente, o que não é uma realidade para boa parte das pessoas que apresentam demandas de uso da informação. Entendido a um tempo como laboratório de desenvolvimento autônomo da cultura epistêmica da informação documentária, e a outro como arena transepistêmica de negociação entre sujeitos epistêmicos do fazer arquivístico e sujeitos informacionais (Knorr-Cetina, 1999), o sistema informativo-documental do Arquivo Nacional (Brasil) tem esse duplo viés, num conflito em que são impostas condições sociotécnicas da Arquivologia enquanto ciência autônoma, enquanto paralelamente existe a pressão das demandas sociais apresentadas pelos sujeitos informacionais.

A Arquivologia ainda atua muitas vezes numa lógica própria, fechada em torno de alianças e disputas internas do campo da informação (Marques, 2017). As instituições arquivísticas, e o Arquivo Nacional (Brasil) em particular, ainda se veem muito voltados a aspectos técnicos, operacionais e pragmáticos, tomando esses aspectos como preceitos epistemológicos, numa tendência a maior preocupação com aperfeiçoamento de produtos e processos e com pouca disposição a reflexões críticas, alheio a interferências socioeconômicas, culturais e políticas da sociedade. Ao se reter a questões instrumentais e estreitar seu foco epistemológico, perde a dimensão da relação entre informação e poder imiscuídas nos documentos, mas também na própria lógica de organização e acesso ao acervo (Araújo, 2013; Frohman, 1995). Ao passo que o sujeito informacional se apresenta inserido num processo dialético sujeito-objeto, permeando a ação dos usuários sobre a informação por meio de seus usos, dentro de contextos socioculturais determinados, e a ação simétrica da informação sobre usuários e suas comunidades, afetando suas vidas, garantindo seus direitos e aprimorando o conhecimento por eles produzido (Rendón Rojas; García Cervantes, 2012). A ação informacional dos usuários confere sentido e valor à informação sob referências socioculturais inscritas no regime de informação (González De Gómez, 1999; Rabello, 2017), necessitando ser compreendida junto e para além dos estudos de uso. Numa dupla dinâmica, os usos da informação resultam da atribuição de significados coletivos pelos sujeitos informacionais, que de mesmo modo constroem suas referências sociais no transcurso de suas ações (Araújo, 2017a).

Remetendo à divisão tradicional de usos acadêmicos e usos probatórios, podemos perceber com os dados apresentados sobre padrões de uso uma maior quantidade de ações informacionais de perfis de uso probatórios, em especial os de caráter genealógico, sobre os usos acadêmicos. De igual maneira, é possível perceber uma incidência muito maior de usos probatórios sobre os demais no que tange aos serviços solicitados ao Arquivo Nacional (Brasil). Nesse sentido, pode-se afirmar, no contexto do uso, que a maior parte do público é composto de perfis de uso não acadêmicos, provavelmente com baixo índice de inteligência arquivística, que recorrem ao Arquivo Nacional (Brasil) pontualmente para localizar documentos de modo a garantir seus direitos, em especial aqueles derivados de questões de cidadania e matérias econômico-patrimoniais.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O sistema-informativo documental do Arquivo Nacional (Brasil) opera num modelo pautado por uma oposição entre seus elementos constituintes. De um lado, a instituição informativa, com suas normas de acesso a documentos e organização da informação, inseridas no *habitus* arquivístico e pautadas pelo referencial teórico do campo da informação. As práticas arquivísticas atendem a critérios técnico-científicos específicos da Arquivologia, que não necessariamente têm respaldo nas demandas de uso de pessoas usuárias, quer sejam elas demandas científico-culturais, demandas sociais de garantia de direitos ou demandas pessoais de interesse e curiosidade. As ações institucionais sobre documentos e informações condicionam as capacidades de recuperação da informação, determinando padrões de relacionamento e práticas de uso dos sujeitos informacionais com o Arquivo Nacional (Brasil) na busca pelas informações demandadas. Por outro lado, os sujeitos informacionais que buscam, em suas ações de informação, lançar mão de estratégias para a recuperação e apropriação da informação sob a guarda da instituição. Munidos de maior ou menor competência crítica para a pesquisa em arquivos, ou inteligência arquivística, os sujeitos informacionais confrontam as normas arquivísticas de organização de documentos, as questões técnicas do Sian e as limitações da logística institucional para localizar os documentos solicitados e realizar suas atividades de apropriação da informação. Essas estratégias demonstram uma postura ativa, muitas vezes caracterizadas pela contraposição a padrões hegemônicos de opressão informacional, quer seja por condições políticas, questões técnico-burocráticas ou ações discriminatórias, pautadas em desigualdades de recursos cognitivos por questões etárias, educacionais, culturais, sociais, étnicas e de gênero, associadas ou não ao grau de inteligência arquivística das pessoas usuárias.

A partir das concepções teóricas abordadas na seção 2, percebemos que muitos atores e agentes no campo científico da Arquivologia trabalham segundo regras relativamente autônomas, sobre as quais não há, necessariamente, permeabilidade para influências externas. O campo científico como arena de luta no desenvolvimento da ciência possui uma lógica própria, que muitas vezes ignora as demandas sociais que se apresentam, sob argumentos técnico-científicos que sustentam a autonomia do campo. Segundo Bourdieu, o campo científico é um espaço de conflito e negociação entre agentes envolvidos na construção coletiva de conhecimento. Esses conflitos e negociações são marcados pelo capital simbólico,

acumulado em bases de prestígio e poder com elementos internos e externos ao próprio campo, sustentados por vínculos técnicos, conceituais, metodológicos, ideológicos e políticos, mas que não têm vinculação direta com pressões externas da sociedade que, em última análise, é a patrocinadora e beneficiária em última análise do produto do conhecimento científico. O *habitus*, entendido como conjunto de práticas e relações constituídas no interior do campo científico, configuradas e reconfiguradas por relações entre individualidades e coletividades, fornece elementos para a compreensão dos agentes dentro do campo e na relação e difusão das ações científicas para o conjunto da sociedade. O *habitus* arquivístico tem sido, em larga medida, marcado por uma ação aut centrada, que tende a analisar os usuários da informação primordialmente por suas dinâmicas de uso, e não por suas dinâmicas sociais e interações comunitárias, portanto, mais na dimensão de meros consulentes – utilizadores passivos de um sistema informativo-documental com autonomia e coerência interna –, do que como sujeitos informacionais – cidadãos de pleno direito e elementos potenciais de ruptura e inovação por suas ações de apropriação da informação.

A sociedade do conhecimento é um espaço de interação social entre diversificadas culturas de conhecimento, as quais estão em constante interrelação, em maior ou menor grau. O aspecto estrutural da sociedade do conhecimento é o que Knorr-Cetina chama de cultura epistêmica, constitutiva das estruturas de produção de conhecimento, que, como a noção de *habitus*, formata entre a comunidade de fazedores da ciência. O espaço do arquivo, entendido como laboratório de práticas, ações científicas e metodologias técnicas, é a arena transepistêmica de criação e recriação da ciência arquivística, condicionada por uma cultura epistêmica própria. Contudo, esse espaço de debate e produção do conhecimento parece avesso a influências da comunidade usuária de serviços, que deveria antes ser encarada como elemento constitutivo do sistema informativo-documental, mas é muitas vezes alijado do processo de produção científica e de reconfiguração de práticas utilizadas no dia a dia do fazer arquivístico e nas prioridades técnicas eleitas para a organização e disponibilização do acesso à informação.

Os sistemas informativo-documentais, enquanto espaços de debate, produção e aplicação de conhecimento, estão especialmente sujeitos às configurações das Tic no atual estágio do regime de informação. A lógica algorítmica e a imposição de padrões tecnológicos por grandes corporações têm forte influência na constituição e reconfiguração das instituições do campo científico da informação. A informação cada vez mais se constitui como elemento central da nova configuração do modo de produção capitalista. Nesse sentido, é importante

questionar como o campo científico da informação se posiciona frente às questões que se colocam atualmente nas relações de poder na sociedade pelo controle e manipulação da informação. Além disso, é preciso perceber o grau de receptividade que o campo científico da informação, no geral, e a Arquivologia em particular, conferem às demandas sociais e às contribuições e características da comunidade usuária, seja ela a própria estrutura do Estado, os usuários de perfil profissional científico, os cidadãos em busca de informações relevantes para suas ações e direitos, os interessados em conhecimento, e todos os demais cidadãos, usuários em potencial, historicamente relegados a um plano de utilizadores mecânicos de instituições arquivísticas.

As ações de tratamento técnico da documentação do Arquivo Nacional (Brasil) têm a finalidade de promover o acesso à informação sob sua guarda, de modo a apoiar a ação do Estado com subsídios para tomadas de decisão, favorecer a produção de conhecimento e cultura pela disponibilização de informações histórico-culturais e auxiliar o exercício da cidadania pela promoção da garantia de direitos. O acesso à documentação em arquivos está sustentado em necessidades de informação como elemento para a ação institucional, a produção científica e cultural e o exercício da cidadania. No entanto, a pesquisa revelou que o volume de demandas externas dessas três naturezas não é idêntico, e que elas não são abordadas e priorizadas pela instituição da mesma maneira. As ações de informação e práticas de uso de documentos são condicionadas pelo estado de organização dos conjuntos documentais e pela oferta de informações disponíveis, bem como pelas normas e procedimentos para o acesso às informações sob custódia da instituição arquivística.

O apoio à atividade estatal ficou obscurecido em nossa pesquisa, por essas demandas serem em boa parte tratadas em esferas decisórias superiores no Arquivo Nacional (Brasil), sem interação direta com as rotinas do atendimento ao público. Além disso, por conta do padrão institucional normalmente seguido de cadastramento de pessoas usuárias como pessoas físicas e não por sua vinculação institucional, não foi possível localizar entre os perfis de uso analisados aqueles representantes de instituições públicas em busca de informações técnicas para exercício de suas funções. Assim, a categoria de uso técnico-administrativo de documentos (TEC) apresentou números muito baixos entre as solicitações de acesso a documentos originais analisados. Nesse caso, a opção predominante do setor de atendimento presencial pelo cadastramento individual de usuários oculta a aferição do volume real de consultas de órgãos públicos ao acervo do Arquivo Nacional (Brasil).

A produção de conhecimento e cultura é avaliada nesta pesquisa na classificação de uso de documentos nas categorias científico-acadêmica (ACA) e produção histórico-cultural (CUL). Os usos de documentos dessas duas categorias estão mais associados ao valor secundário que ao valor primário da documentação. São então pesquisas mais relacionadas ao valor informativo ou histórico que transcende a finalidade de produção do documento – valor secundário – que ao valor de registro de atos e decisões de interesse direto da entidade produtora – valor primário. Sua finalidade não é de mera comprovação da existência de registros documentais, mas de analisar esses registros e extrair deles informações de interesse para seus trabalhos científicos ou produções culturais. Apesar das especificidades de cada uma dessas categorias de uso de documentos, ambas correspondem em larga medida à concepção mais tradicional de uso acadêmico. A partir dos dados de uso, infere-se que sejam pessoas usuárias com perfil mais profissional, dos quais se poderia supor terem mais inteligência arquivística por ter mais intimidade com a pesquisa com fontes primárias. Porém, percebemos em nossa pesquisa que essas categorias apresentam padrões de uso que indicam pouca familiaridade de uma parcela expressiva de pessoas usuárias com a pesquisa em arquivo. A maior parte das pessoas com esse padrão de uso apresentou baixa frequência entre 2014 e 2018. Mais de 77% das pessoas com perfil de uso classificados na categoria de uso acadêmico e mais de 86% da categoria de uso cultural compareceram ao Arquivo Nacional (Brasil) em apenas um dos anos do período. Além disso, pessoas com 1 a 5 requisições de documento são mais de 30% na categoria de uso acadêmica e mais de 45% na categoria de uso cultural. Portanto, uma parte relevante dos indivíduos de perfil de uso com requisições de documento nas categorias de uso acadêmico e cultural não são necessariamente pesquisadores profissionais experimentados nos meandros da pesquisa em arquivos. Mesmo assim, as altas médias de Requisição de Documentos por usuário nessas categorias, respectivamente 27,1 e 13,5, mostram também uma quantidade expressiva de pessoas com perfis de uso profissionais e frequentes que utilizam vasta quantidade de documentos em suas pesquisas.

O exercício da cidadania está mais fortemente representado pelas categorias de uso econômico-patrimonial (ECO) e genealógico (GEN). São duas categorias de uso de documentos associadas à busca de documentos para a comprovação e garantia de direitos. Nessas categorias, o uso de informações está ligado quase exclusivamente ao valor primário da documentação, uma vez que a finalidade de pesquisa é comprovar a existência e a autenticidade de um registro documental para cumprir exigências burocráticas. Perfis de uso com requisições

de documento classificadas na categoria econômico-patrimonial mostram um padrão de usos práticos: essencialmente buscam o Arquivo Nacional (Brasil) em poucas oportunidades, apenas para a recuperação de documentos específicos e determinados. Mais de 84% de pessoas usuárias nesta categoria solicitam de 1 a 5 documentos, e mais de 93% frequentaram a instituição em apenas 1 dos anos do período 2014-2018, enquanto a média de solicitações de acesso a originais é baixa, apenas 4,5 Requisições de Documento *per capita*. Estes perfis, na perspectiva de uso, apresentam pouca desenvoltura e baixa familiaridade com o sistema informativo-documental, e o atributo da inteligência arquivística não é essencial para suas pesquisas. Mesmo os indivíduos com uso mais recorrente dessa documentação em geral chegam ao Arquivo Nacional (Brasil) com dados específicos, como número do ofício de notas, número dos livros e folhas desejadas, o que permite sua pronta recuperação. Nos casos em que o usuário desconhece esses elementos que possibilitam a recuperação da informação, é necessário fazer mais pesquisas, por exemplo em livros dos ofícios de registro de distribuição ou dos ofícios de registro de imóveis, o que implica uma relação mais íntima dessas pessoas com a organização arquivística e com os procedimentos de pesquisa.

A categoria de uso genealógico apresenta maior dificuldade de análise, por poder ser dividida em três grupos: perfis de uso individuais em busca de documentos de si mesmos ou de antepassados, usuários profissionais que levantam documentos genealógicos para terceiros, e perfis de uso que fazem pesquisa genealógica por interesse pessoal. Essa divisão ficou nítida a partir da análise da alteração do padrão de requisições da categoria genealógica em 2018. Enquanto nos anos anteriores essa categoria tinha suas requisições bem distribuídas entre pessoas usuárias nas faixas de 1 até 50 solicitações por ano e com números altos nas faixas superiores a 50, em 2018 foram identificados 93% de perfis de uso com 1 a 5 requisições. Também o número de solicitações de acesso a documentos originais *per capita* caiu de cerca de 23 nos outros anos para 2,5 em 2018. Como vimos, acreditamos que isso se deveu largamente à digitalização de documentos de registro civil, que diminuiu sensivelmente o número de solicitações de acesso a originais nesta categoria, especialmente entre usuários presenciais. O primeiro grupo, de pessoas em busca de documentos que os associem a seus antepassados, é o mais expressivo, o que também fica demonstrado pelo dado que 94% de perfis de uso classificados pelo uso genealógico da documentação terem frequentado o Arquivo Nacional (Brasil) em apenas 1 dos anos do período. Seu padrão de pesquisa é também tipicamente prático e, como na categoria econômico-patrimonial, buscam poucos documentos específicos e

recorrem à instituição em poucas oportunidades, apenas na medida de suas necessidades imediatas. Quanto ao segundo grupo, de profissionais em busca de documentos para clientes em busca de aquisição de cidadania, acreditamos corresponder à quase totalidade dos perfis de uso com requisições genealógicas que apresentam maior frequência. Apesar de percentualmente pequena no conjunto total de perfis de uso com solicitações de acesso a documentos para fins genealógicos, a categoria de uso GEN tem a segunda maior quantidade de pessoas com frequência acima de 1 ano, atrás apenas da categoria ACA. Esses são indivíduos com padrões de pesquisa diferentes do primeiro grupo, apresentando maiores quantidades de pedidos de acesso a documentos e visitas recorrentes ao Arquivo Nacional (Brasil). O terceiro grupo, de pessoas movidas por interesse genealógico pessoal, é representado por indivíduos que fazem essa pesquisa por prazer, interessados na pesquisa das famílias de sua comunidade e parentes próximos. Infelizmente, como já dissemos, esse e os demais grupos movidos por interesse pessoal não podem ser evidenciados em nossa pesquisa com os dados disponíveis. Temos apenas uma indicação empírica de sua existência, mas não há como mensurar sua relevância entre o total de usuários.

Além de genealogistas amadores acreditamos que parte importante dos perfis de uso diletantes, aqueles que fazem pesquisa amadora e não acadêmica apenas por interesse pessoal, possa estar diluída nos usos identificados nas categorias acadêmica e histórico-cultural nos perfis das faixas de 1 a 5 requisições de documento. Como vimos no exame de atendimentos à distância entre 2003 e 2009, a classificação de uso acadêmico sempre foi utilizada pelo Arquivo Nacional (Brasil) como um grande guarda-chuva conceitual, abarcando todo tipo de consulta não relacionada à comprovação de direitos. Essa questão evidencia a dificuldade de classificação de solicitações de acesso a documentos originais sem maiores informações a respeito das características individuais e coletivas das pessoas consulentes. De certo modo, a categoria de uso histórico-cultural mostra a mesma dificuldade de classificação, por ser um desdobramento de parte dos usos ditos acadêmicos, segundo a divisão tradicional empregada pelo Arquivo Nacional (Brasil). Isso demonstraria que essas categorias podem ter ficado superdimensionadas em nossa classificação pela análise total de requisições de acesso a documentos originais, mas isso não pode ser comprovado com os dados disponíveis. Seria necessário aprofundamento das pesquisas para superação dessa limitação, possivelmente utilizando entrevistas ou questionários com os próprios usuários. Também parte dos indivíduos com requisições em múltiplas categorias podem denotar perfis de uso de pesquisadores não

profissionais e amadores, que solicitam documentos de múltiplas procedências e suportes numa lógica de pesquisa temática, nem probatória, nem profissional. Os perfis de uso movidos por curiosidade e interesse pessoal estariam também entre aqueles que buscam a instituição com um sentido prático para exercício da cidadania, usando o arquivo como fonte de pesquisa para informação pessoal.

As análises e classificações de usos e usuários abordadas, majoritárias na literatura e nas práticas e metodologias do *habitus* arquivístico, demonstram, pelo olhar das distinções entre os métodos de estudos de uso e de usuário, que parte expressiva das ações e reflexões da Arquivologia brasileira e das práticas profissionais têm por foco o uso de informações, e não a análise de perfis e características de usuários em suas comunidades. Mais do que isso, o foco específico das ações do Arquivo Nacional (Brasil) é numa categoria de uso também muito restrita, vinculada à racionalidade da organização e do acervo, e não à vivência do usuário. A sobreposição conceitual entre usos e usuários, no contexto das relações entre elementos – internos e externos, humanos e não humanos – do sistema informativo-documental do Arquivo Nacional (Brasil) em particular, e das instituições brasileiras de modo geral, incide diretamente sobre as práticas e prioridades de tratamento, organização e disponibilização da informação para acesso. Todo o desenvolvimento da pesquisa científica empreendida nesta tese está relacionado às metodologias de estudo de uso, essencialmente pela opção pela utilização e extração de dados disponíveis nos relatórios do Sian, nos instrumentos de controle de atendimento do Arquivo Nacional (Brasil), na Pesquisa sobre Qualidade de Atendimento e no trabalho de Clara Kurtz (1990), todos também centrados na análise dos usos da documentação da instituição. Consideramos de grande relevância os resultados obtidos e a pertinente diversificação das categorias de uso utilizadas frente à divisão dicotômica tradicional entre usos acadêmicos e probatórios. Contudo, nossos resultados apontam para o necessário desenvolvimento futuro de análises sobre o campo empírico estudado, permeada por uma virada do foco dos estudos de uso e sua riqueza metodológica, centralmente estatística, para o foco dos estudos de usuário, e sua riqueza metodológica, centralmente qualitativa.

Os números apresentados ao longo da pesquisa científica desenvolvida demonstram que em todos os períodos analisados, desde o final da década de 1980, passando pelos anos 2003 a 2010 até o período entre 2014 e 2018, a quantidade de perfis de uso relacionados à pesquisa científica e acadêmica é menor do que os demais cidadãos em busca de comprovação de direitos. Os usos práticos dos arquivos sobrepõem-se aos usos científico-cultural e institucional.

Nos dados do final dos anos 1980, percebemos que o número de pessoas usuárias com usos ditos probatórios é pelo menos 4 vezes maior que o de pessoas com usos ditos acadêmicos. Além disso, entre usos probatórios, as finalidades de pesquisa mais citadas são “Comprovação de direito” e “Dar continuidade à pesquisa”. Acreditamos que essa continuidade da pesquisa entre perfis de uso classificados como probatórios está diretamente relacionada às consultas de registro civil, ofícios de notas e listas de desembarque de passageiros, documentos que não eram digitalizados e que muitas vezes implicavam em longos períodos de consulta a originais. Assim, vemos que nos anos 1980 a pesquisa de caráter não acadêmico tinha primazia sobre as demais, tanto em número absoluto de pessoas usuárias quanto em volume de solicitações de pesquisa.

Entre 2003 e 2010 não temos dados das requisições de documento, apenas informações sobre atendimentos da Coordenação de Atendimento a Distância (Coadi) e requisições de serviço da Coordenação de Consultas ao Acervo (Cocac). Os números do atendimento à distância entre 2003 e 2009 mostram mais de 80% do total de atendimentos voltado a documentação de estrangeiros, portanto classificadas na categoria de uso genealógico. Se levarmos em conta que o restante dos atendimentos foi apenas genericamente colocado na rubrica de usos acadêmicos, mas engloba solicitações de pesquisa a todos os demais documentos do Arquivo Nacional (Brasil) não referentes a estrangeiros, percebemos que esses cerca de 17% de atendimentos restantes podem estar divididos entre todas as categorias, inclusive possivelmente contribuindo para o aumento da categoria de uso genealógico, por meio das pesquisas em documentação de registro civil. Assim, no atendimento à distância nesse período a parcela de pesquisas de cunho genealógico é amplamente superior às demais. Entre as requisições de serviço do atendimento presencial, ficou evidente a preponderância de usos probatórios da documentação, com ênfase nos serviços de cunho genealógico. Essa comparação entre os dados de atendimentos da Coadi com os serviços da Cocac nos ajuda a perceber o volume de solicitações de caráter não acadêmico e sua primazia sobre os demais, bem como uma espécie de segmentação do trabalho dos dois setores. Enquanto a Coadi tinha um serviço que acabou ficando muito concentrado nas pesquisas de estrangeiros, e as demais categorias não puderam ser percebidas pela disposição dos dados disponíveis, a Cocac tinha maior detalhamento de seu controle de requisições de serviço, o que nos permitiu uma classificação mais precisa dessas requisições em nossas categorias de uso. Ao mesmo tempo, enquanto a Coadi realizava todas as etapas do trabalho de localização de documentos para atendimento de

seu público, desde a busca das notações, a requisição do documento para consulta, até a solicitação do serviço condizente, a Cocac deixou registradas apenas as requisições de serviço, o que não propiciou analisar as requisições de documento e os fundos arquivísticos a elas associados, mas permitiu a classificação das pesquisas de estrangeiros, que eram realizadas por solicitação de serviço interno. Em nossos resultados, percebemos que as categorias de uso não acadêmicas (GEN e ECO) responderam por mais de 80% dos atendimentos à distância e mais de 75% dos serviços solicitados presencialmente.

Para o período 2014-2018, temos dados de requisições de documentos e de serviços obtidos do Sian. As requisições de documento mostram que entre perfis de uso com consulta a documentos originais, a parcela de pessoas usuárias classificadas por seus usos na categoria de uso científico-acadêmico é de cerca de 30%, e responde por 40% das consultas a originais. São números bastante relevantes, mas que ainda assim não são majoritários no total de pessoas usuárias e de requisições analisadas. Refletem ainda a característica dessa categoria de uso, que tende a consultar uma grande quantidade de documentos em suas pesquisas de caráter científico. A categoria de uso de produção histórico-cultural tem 4,5% dos usuários, mas cerca de 3% das requisições de documento, o que, como vimos, pode em grande parte ser explicado pelo aumento no volume de digitalizações que atendessem pesquisas dessa categoria, reduzindo progressivamente o número de requisições de acesso ao longo do período. A categoria de uso genealógico responde por pouco mais da metade das requisições, e tem pouco menos da metade do total de perfis de uso. Seus padrões de pesquisa, fortemente influenciados pela digitalização em 2018, como vimos, mostra tanto pessoas com perfil prático de poucos acessos pontuais quanto pesquisadores profissionais, com muitas solicitações de consulta a originais. A categoria de uso econômico-patrimonial, tem 3% das requisições, mas responde por mais de 15% dos perfis de uso, demonstrando sua característica objetiva e prática por excelência. A categoria de uso técnico-administrativo ficou subrepresentada na análise das requisições de documento pela prática institucional padrão de cadastramento de usuários como pessoas físicas, sem enquadramento institucional que permitiria melhor visualização de pesquisas realizadas no decurso de funções técnicas ou representação institucional.

Os números de requisições de serviço refletem a predominância de perfis de uso com finalidade probatória entre os solicitantes de serviços no Arquivo Nacional (Brasil), dado que, como já vimos, os serviços são executados com a finalidade principal de atender necessidades de reprodução autenticada de documentos. As categorias de uso GEN e ECO respondem por

83% dos serviços solicitados e 77% dos solicitantes, enquanto ACA e CUL representam cerca de 6% nos dois conjuntos. A categoria de uso genealógico ainda se destaca das demais devido à mais alta quantidade média de serviços solicitados *per capita*, mostrando que é mesmo a categoria de uso mais relevante nas solicitações de serviço. É a única categoria de uso de documentos em que o número de pessoas com 2 a 5 requisições de serviço é maior que o de pessoas com apenas 1 requisição, e é também a única que apresenta perfis de uso com mais de 20 requisições ao ano em todos os anos do período.

Ao mesmo tempo que as informações das requisições de serviço restringem a possibilidade de classificação de muitas requisições, daí o volume expressivo de requisições indefinidas, a própria lógica da lista de serviços disponíveis foi também o que permitiu identificar o grande volume de solicitações referentes a estrangeiros, porque essas solicitações, que poderiam simplesmente ser descritas de forma genérica como Pesquisa em Acervo, têm classes de serviço específicas para busca de prontuários de estrangeiro e processos de naturalização. Isso permitiu que conseguíssemos avaliar o volume de pesquisas referentes a estrangeiros, a parcela mais substancial de solicitações de serviço junto ao Arquivo Nacional (Brasil). O alto índice de requisições de serviço de caráter técnico-administrativo mostra a relevância de solicitações de características procedimentais, muitas vezes indispensáveis à melhor consecução das pesquisas de usuários. Essas requisições demonstram padrões de comportamento informacional de maior inteligência arquivística, pois estão marcadas por estratégias de utilização das ferramentas disponíveis no sistema informativo-documental do Arquivo Nacional (Brasil) para obter melhores condições de acesso às informações buscadas, seja pela solicitação de pesquisas em acervo diretamente às áreas técnicas responsáveis pelo tratamento técnico, seja pela solicitação de digitalizações em larga escala de documentos para ampliar as possibilidades de pesquisa.

Ao produzir uma comparação entre padrões de requisição de documentos e de requisição de serviços, percebemos que as pessoas que consultaram originais em uma mesma categoria de uso, fizeram a maior parte de suas requisições de serviço na mesma categoria, apesar de solicitarem serviços também de outras categorias, em especial da categoria de uso técnico-administrativo. Pessoas com perfil de uso com requisições de documento na categoria de uso ACA são os que apresentam maior diversidade entre suas requisições de serviço, indicando provavelmente sua atuação como pesquisadores profissionais para terceiros. Entre perfis de uso com requisições de documento em múltiplas categorias, a maior parte de suas

requisições de serviço foi na categoria de uso GEN, a mais relevante entre os serviços solicitados.

A Pesquisa sobre Qualidade no Atendimento (PQA) do Núcleo de Estudos do Usuário do Arquivo Nacional (Brasil) foi analisada como forma de cotejar, entre as respostas dos próprios usuários, os resultados obtidos em nossa pesquisa. O período analisado da PQA mostra números condizentes com os obtidos nas demais séries de dados analisadas, em especial para as categorias de uso GEN e CUL. Contudo, a pesquisa apresenta menos pessoas nas categorias de uso ECO e ACA, e um número expressivo de usuários indefinidos segundo nossa classificação. A metodologia usada na PQA é diferente da usada aqui, inclusive nas categorias utilizadas, e esses dados de classificação são apenas estimativas sobre as respostas dos questionários. Elas demonstram ainda menos indivíduos com usos acadêmicos sobre os demais, cerca de 11%, o que talvez também represente baixa adesão dessa classe de usuários à pesquisa. O número de perfis de uso indefinidos, cerca de 6%, pode também ter alguma relação com pessoas movidas por interesse pessoal, que não se veem representados nas opções de resposta presentes no questionário. Também é importante salientar as avaliações de pessoas usuárias sobre os serviços do Arquivo Nacional (Brasil). Em geral, os números mostram que os setores de atendimento têm alto índice de ótimo e bom e as eventuais críticas demonstram maior insatisfação com a pesquisa no Sian, com os prazos de execução dos serviços, e com questões estruturais e orçamentárias, ou seja, com questões referentes ao órgão como um todo, e não críticas específicas aos serviços de atendimento, com exceção de críticas mais incisivas sobre os prazos do atendimento à distância.

Acreditamos que a classificação de uso de documentos aqui utilizada, que escapa do dualismo entre acadêmicos e probatórios e busca dar mais complexidade às categorias de uso utilizadas, serve ao interesse de melhor compreender os usos da documentação feitos por usuários do Arquivo Nacional (Brasil). As relações de poder, o *habitus* arquivístico, boa parte da literatura científica e as práticas do campo utilizam uma classificação de usuários que oculta perfis e tendências de uso do patrimônio documental. Apresentamos aqui uma proposta de classificação de usos da informação em arquivos, partindo da finalidade de pesquisa das pessoas usuárias. Comparamos dados de pesquisa anterior realizada com usuários do Arquivo Nacional (Brasil) em 1987-8 com o desenvolvido aqui a partir de dados entre 2003 e 2018. Utilizamos também dados do período inicial de trabalho do Núcleo de Estudos do Usuário em 2018, em especial as respostas à Pesquisa sobre Qualidade no Atendimento, para cotejar os resultados

obtidos na pesquisa com números que refletem a visão dos usuários de si mesmos. Demonstramos com todo esse trabalho como as pessoas com usos de finalidade acadêmica respondem por uma parcela relevante mas minoritária dos quantitativo total de pessoas usuárias e das solicitações de acesso a originais. É possível que a categoria de uso acadêmico-científica e a categoria de uso de produção histórico-cultural tenham ficado superdimensionadas, do mesmo modo que a categoria de uso técnico-administrativo provavelmente ficou reduzida na análise das solicitações de acesso a documentos originais. Seria ainda preciso recurso a outras metodologias de pesquisa qualitativa para conseguir caracterizar os usuários em sua complexidade e identificar não especializados e amadores, talvez inclusive criando a categoria de uso de interesse pessoal. Ao mesmo tempo, seria conveniente dar seguimento à análise e classificação de dados de usos e usuários no período subsequente a 2018. Assim poderíamos observar as alterações produzidas pela introdução de nova metodologia de atendimento no serviço remoto com a implementação do Módulo de Atendimento a Distância. Essa extensão da classificação para os anos posteriores a 2018 tornaria possível analisar o impacto da pandemia de COVID-19, tanto o período de interrupção dos serviços quanto o fluxo de pessoas usuárias após a reabertura e as iniciativas de trabalho levadas a cabo pelo Arquivo Nacional (Brasil) nesse período. Muitas questões, muitas pessoas, lindos problemas.

Consideradas as possibilidades de complementação posterior da pesquisa indicadas pelos resultados obtidos, podemos afirmar que o Arquivo Nacional (Brasil) é mais que um órgão de preservação do patrimônio documental para fins técnico-científicos. Na verdade, o sistema informativo-documental do Arquivo Nacional (Brasil) se constitui num centro de atendimento às necessidades informacionais de parcela bem mais ampla da população, apesar do perfil de alta escolaridade da maior parte de seus usuários. O Arquivo Nacional (Brasil) é um espaço em que os sujeitos informacionais se apropriam da informação custodiada com a finalidade principal de exercício da cidadania e garantia de direitos. Sem minimizar o importante papel da produção científica e a relevante atuação do Arquivo Nacional (Brasil) como manancial de fontes de pesquisa qualificada, é fundamental perceber que esse não é o público mais volumoso da instituição, o que deveria ensejar adaptações na cultura institucional no sentido de promover ações técnicas que permitissem melhor acesso a informações para um público usuário com reduzida inteligência arquivística e desacostumado a recorrer ao arquivo como fonte de informação. Como vimos, os usuários de maneira geral têm avaliações extremamente positivas dos setores de atendimento ao público do Arquivo Nacional (Brasil), e

a maior parte de suas críticas concerne questões externas ao atendimento, principalmente em relação à dificuldade de operação do Sistema de Informações do Arquivo Nacional.

O recurso técnico do Sian vem se impondo cada vez mais como o principal meio de recuperação da informação no Arquivo Nacional (Brasil), impelindo os usuários a utilizá-lo cada vez mais, e de modo cada vez mais autônomo. Parte importante do trabalho de mediação dos profissionais de referência da instituição tem sido progressivamente mais voltado à orientação e capacitação de usuários para a pesquisa no Sian. Contudo, esse processo não se dá de forma harmoniosa e destituída de conflitos, uma vez que a pesquisa no Sian envolve complexidade e necessário domínio de atributos de inteligência arquivística. O alto índice de reclamações sobre o Sian por parte dos respondentes da Pesquisa sobre Qualidade no Atendimento mostra que o lento processo de transição para um sistema informativo-documental arquivístico com pesquisa predominantemente digital transcorre com dificuldade, implicando um ônus objetivo para os usuários menos afeitos à pesquisa em arquivos.

Finalmente, gostaria de acrescentar, a título de consideração final, que há alguns anos, quando exerci a função de Coordenador de Consultas ao Acervo, houve um evento com participação de usuários no Arquivo Nacional (Brasil) em que foram feitas muitas críticas ao arcabouço técnico e à metodologia de recuperação da informação no Sian. Naquela oportunidade, pedi a palavra para dizer que, após quase 9 anos trabalhando cotidianamente no sistema, eu havia aprendido a utilizá-lo bem, e que o Sian atendia a quase todas minhas necessidades de acesso à informação no acervo da instituição. Mas, como minha função de servidor do órgão, eu utilizava o sistema todos os dias no exercício de minhas funções, e o esperado é que eu desenvolvesse as aptidões necessárias para utilizar a ferramenta da melhor forma possível. Por mais desejável que seja o conhecimento de elementos arquivísticos para auxiliar a pesquisa, não parece minimamente razoável que se deva esperar que um usuário leigo necessite desse tipo de vivência e prática intensa para recuperar informações de seu interesse na documentação de uma instituição documentária. A inteligência arquivística será sempre um atributo essencial para a melhor recuperação da informação em um sistema informativo-documental arquivístico. Porém ela não pode ser uma barreira ao pleno exercício do direito à informação, sob pena de descumprimento da própria missão do Arquivo Nacional (Brasil). Com o aumento da consulta remota através de meios eletrônicos *online*, sem a mediação dos profissionais de referência, a inteligência arquivística dos novos usuários tende a ser cada vez menos consolidada, gerando com isso menor obtenção de resultados positivos no Sian mesmo

a despeito da maior disponibilidade de informações no sistema. Ao revés da lógica de que maior oferta de informações possibilita melhor acesso à informação, a forma da disposição das informações ofertadas e o hermetismo do sistema de recuperação podem antes restringir o alcance dos resultados esperados. O Sian, desde sua gênese, vive a duplicidade de ser um sistema total, mas com duas finalidades distintas: ao mesmo tempo que é um sistema de uso interno para inserção de informações técnico-arquivísticas para a descrição de conjuntos e itens documentais, é também um sistema de livre acesso para a recuperação da informação sob custódia do Arquivo Nacional (Brasil). E, no final das contas, o sistema apresenta dificuldades e limitações para cumprir qualquer das duas funções.

O Arquivo Nacional (Brasil) diversas vezes adota o caminho da eficiência na escolha de prioridades e na execução de atividades técnico-arquivísticas, mas deixa de lado a eficácia da recuperação efetiva da informação para a maior parte de seu público usuário. Mesmo com números expressivos demonstrando a ascendência da pesquisa de usuários não acadêmicos, a instituição parece conferir mais relevância a usos relacionados à pesquisa para produção científica, muitas vezes privilegiada em suas opções técnicas de tratamento, organização e disponibilização de informações. Os números abordados em nosso trabalho são evidentes para qualquer profissional envolvido com o atendimento ao público no Arquivo Nacional (Brasil). A própria lógica de organização interna do atendimento vem se conformando há anos para dar conta dos grandes volumes de consulta de perfil probatório. Mesmo assim, é fundamental analisar esses dados sob uma perspectiva científica, de modo a conferir legitimidade à argumentação da necessidade de atenção mais qualificada ao público não acadêmico – o mais expressivo do Arquivo Nacional (Brasil) – e a fornecer subsídios para uma mudança de perspectiva na cultura institucional. Talvez assim, finalmente, o arquivo passe a amar seus usuários. E também a ser amado por eles.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009.

ALVES, Camila; CABRAL, Maria; OLIVEIRA, Lígia. Diálogos entre arquivologia, ciência da informação e história: uma conversa possível. **Revista Analisando em Ciência da Informação**, João Pessoa, v. 4, n. especial, p. 35-50, 2016. Disponível em: [http://racin.arquivologiauepb.com.br/edicoes/v4\\_nesp/racin\\_v4\\_nesp\\_artigo\\_0035-0050.pdf](http://racin.arquivologiauepb.com.br/edicoes/v4_nesp/racin_v4_nesp_artigo_0035-0050.pdf). Acesso em: 21 jun. 2020.

ARAÚJO, Carlos A. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos [...]**. São Paulo: USP, 2008, n. p. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/179052>. Acesso em: 30 abr. 2022.

ARAÚJO, Carlos A. Ciência da informação como integrador para as áreas de Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 15, n.1, p. 173-189, jul./jun. 2010. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/4744/5885>. Acesso em: 21 jun. 2020.

ARAÚJO, Carlos A. Manifestações (e ausências) de pensamento crítico na ciência da informação. **BIBLOS – Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, Rio Grande, v. 27, n. 2, p. 9-29, 2013.

ARAÚJO, Carlos A. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Inf. Pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 61-77, 2016. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/2970/2694>. Acesso em: 21 jun. 2020.

ARAÚJO, Carlos A. Práticas informacionais: novo conceito para o estudo dos usuários da informação. *In*: GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide; RABELLO, Rodrigo (orgs.). **Informação: agentes e intermediação**. Brasília: IBICT, 2017a, p. 195-235.

ARAÚJO, Carlos A. Teorias e tendências contemporâneas da Ciência da Informação. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, n. 2, p. 9-34, 24 dez. 2017b.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005a.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório de Gestão 2004**. Arquivo Nacional, 2005b. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao> . Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório de Atividades 2005**. Arquivo Nacional, 2006a. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório de Atividades 2006**. Arquivo Nacional, 2007a. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório de Atividades 2007**. Arquivo Nacional, 2008a. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório de Gestão 2008**. Arquivo Nacional, 2009a. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório de Atividades 2008**. Arquivo Nacional, 2009b. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório de Gestão 2009**. Arquivo Nacional, 2010a. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório de Atividades 2009**. Arquivo Nacional, 2010b. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório de Atividades e Gestão 2003-2010**. Arquivo Nacional, 2010c. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório de Gestão 2010**. Arquivo Nacional, 2011a. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório Síntese 2010**. Arquivo Nacional, 2011b. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório de Gestão 2011**. Arquivo Nacional, 2012b. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório Síntese 2011**. Arquivo Nacional, 2012c. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório de Gestão 2012**. Arquivo Nacional, 2013a. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório Síntese 2012**. Arquivo Nacional, 2013b. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório de Gestão 2013**. Arquivo Nacional, 2014a. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório Síntese 2013**. Arquivo Nacional, 2014b. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório de Gestão 2014**. Arquivo Nacional, 2015b. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório de Atividades 2011-2014**. Arquivo Nacional, 2015c. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório de Gestão 2014**. Arquivo Nacional, 2015d. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório de Gestão 2015**. Arquivo Nacional, 2016c. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório Síntese 2015**. Arquivo Nacional, 2016d. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório de Gestão 2016**. Arquivo Nacional, 2017a. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório Síntese 2016**. Arquivo Nacional, 2017b. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório de Gestão 2017**. Arquivo Nacional, 2018a. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório Síntese 2017**. Arquivo Nacional, 2018b. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Relatório de Atividades 2018**. Arquivo Nacional, 2019a. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 009/08/Coace/Coadi, de 21 de fevereiro de 2008**. Arquivo Nacional, 2008b.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 015/08/Coace/Coadi, de 10 de março de 2008**. Arquivo Nacional, 2008c.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 023/08/Coace/Coadi, de 09 de abril de 2008**. Arquivo Nacional, 2008d.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 031/08/Coace/Coadi, de 07 de maio de 2008**. Arquivo Nacional, 2008e.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 039/08/Coace/Coadi, de 18 de junho de 2008**. Arquivo Nacional, 2008f.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 047/08/Coace/Coadi, de 02 de julho de 2008**. Arquivo Nacional, 2008g.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 062/08/Coace/Coadi, de 11 de agosto de 2008**. Arquivo Nacional, 2008h.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 073/08/Coace/Coadi, de 29 de setembro de 2008**. Arquivo Nacional, 2008i.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 080/08/Coace/Coadi, de 14 de outubro de 2008**. Arquivo Nacional, 2008j.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 088/08/Coace/Coadi, de 05 de novembro de 2008**. Arquivo Nacional, 2008k.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 096/08/Coace/Coadi, de 04 de dezembro de 2008**. Arquivo Nacional, 2008l.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 001/09/Coace/Coadi, de 07 de janeiro de 2009**. Arquivo Nacional, 2009c.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 013/09/Coace/Coadi, de 10 de fevereiro de 2009**. Arquivo Nacional, 2009d.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 025/09/Coace/Coadi, de 19 de março de 2009**. Arquivo Nacional, 2009e.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 032/09/Coace/Coadi, de 03 de abril de 2009**. Arquivo Nacional, 2009f.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 043/09/Coace/Coadi, de 07 de maio de 2009**. Arquivo Nacional, 2009g.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 055/09/Coace/Coadi, de 03 de junho de 2009**. Arquivo Nacional, 2009h.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 060/09/Coace/Coadi, de 03 de julho de 2009**. Arquivo Nacional, 2009i.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 072/09/Coace/Coadi, de 05 de agosto de 2009**. Arquivo Nacional, 2009j.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 078/09/Coace/Coadi, de 03 de setembro de 2009**. Arquivo Nacional, 2009k.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 084/09/Coace/Coadi, de 05 de outubro de 2009**. Arquivo Nacional, 2009l.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 092/09/Coace/Coadi, de 05 de novembro de 2009**. Arquivo Nacional, 2009m.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 099/09/Coace/Coadi, de 03 de dezembro de 2009**. Arquivo Nacional, 2009n.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 003/10/Coace/Coadi, de 05 de janeiro de 2010**. Arquivo Nacional, 2010d.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 011/10/Coace/Coadi, de 02 de fevereiro de 2010**. Arquivo Nacional, 2010e.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 017/10/Coace/Coadi, de 03 de março de 2010**. Arquivo Nacional, 2010f.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 024/10/Coace/Coadi, de 05 de abril de 2010**. Arquivo Nacional, 2010g.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 032/10/Coace/Coadi, de 04 de maio de 2010**. Arquivo Nacional, 2010h.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 039/10/Coace/Coadi, de 02 de junho de 2010**. Arquivo Nacional, 2010i.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 046/10/Coace/Coadi, de 01 de julho de 2010**. Arquivo Nacional, 2010j.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 054/10/Coace/Coadi, de 04 de agosto de 2010**. Arquivo Nacional, 2010k.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 061/10/Coace/Coadi, de 03 de setembro de 2010**. Arquivo Nacional, 2010l.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 069/10/Coace/Coadi, de 05 de outubro de 2010**. Arquivo Nacional, 2010m.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 078/10/Coace/Coadi, de 05 de novembro de 2010**. Arquivo Nacional, 2010n.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 082/10/Coace/Coadi, de 02 de dezembro de 2010**. Arquivo Nacional, 2010o.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. **Memorando 003/11/Coace/Coadi, de 04 de janeiro de 2011**. Arquivo Nacional, 2011c.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. Base de dados: **Controle de Atendimento a Distância, arquivo Atendimento1.mdb**. Arquivo Nacional, s.d.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. Arquivo de trabalho: **Relatório de atividades de 2005, pasta 2005**. Arquivo Nacional, 2005b.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. Arquivo de trabalho: **ESTATÍSTICA(RESPOSTAS).doc, pasta 2006**. Arquivo Nacional, 2006b.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. Arquivo de trabalho: **Relatório de atividades de 2007 – Coadi.doc**. Arquivo Nacional, 2007b.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. Arquivo de trabalho: **Coace Monitoramento – Atendimento ao Usuário – Estatísticas de atendimento – evolução 2011-2014**. Arquivo Nacional, 2015e.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. Arquivo de trabalho: **RELATÓRIO DE GESTÃO Coadi – 2011**. Arquivo Nacional, 2012d.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. Arquivo de trabalho: **Atendimentos Plenos 2014 – Coordenação de Atendimento a Distância**. Arquivo Nacional, 2015f.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Atendimento a Distância. Arquivo de trabalho: **Atendimentos Plenos 2015 – Coordenação de Atendimento a Distância**. Arquivo Nacional, 2016e.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. **Relatório de atividades da Cocac – junho a agosto de 2017**. Arquivo Nacional, 2017c.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Núcleo de Estudos do Usuário. **Relatório de atividades 01/2018**. Arquivo Nacional, 2018c.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Núcleo de Estudos do Usuário. **Relatório de atividades 02/2018**. Arquivo Nacional, 2018d.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Núcleo de Estudos do Usuário. **Relatório de atividades 03/2018**. Arquivo Nacional, 2018e.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Núcleo de Estudos do Usuário. **Relatório de atividades 04/2018**. Arquivo Nacional, 2018f.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Núcleo de Estudos do Usuário. **Relatório de atividades 05/2018**. Arquivo Nacional, 2018g.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Núcleo de Estudos do Usuário. **Relatório de atividades 06/2018**. Arquivo Nacional, 2018h.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Núcleo de Estudos do Usuário. **Relatório de atividades 07/2018**. Arquivo Nacional, 2018i.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Núcleo de Estudos do Usuário. **Relatório de atividades 08/2018**. Arquivo Nacional, 2018j.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Núcleo de Estudos do Usuário. **Relatório de atividades 09/2018**. Arquivo Nacional, 2018k.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Núcleo de Estudos do Usuário. **Relatório de atividades 10/2018**. Arquivo Nacional, 2018l.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Núcleo de Estudos do Usuário. **Relatório de atividades 11/2018**. Arquivo Nacional, 2018m.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Núcleo de Estudos do Usuário. **Relatório de atividades 12/2018**. Arquivo Nacional, 2018n.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Núcleo de Estudos do Usuário. **Relatório de pesquisa 04/2018**. Arquivo Nacional, 2018o.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Núcleo de Estudos do Usuário. **Relatório de pesquisa 05/2018**. Arquivo Nacional, 2018p.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Núcleo de Estudos do Usuário. **Relatório de pesquisa 06/2018**. Arquivo Nacional, 2018q.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Núcleo de Estudos do Usuário. **Relatório de pesquisa 07/2018**. Arquivo Nacional, 2018r.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Núcleo de Estudos do Usuário. **Relatório de pesquisa 09/2018**. Arquivo Nacional, 2018s.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Núcleo de Estudos do Usuário. **Relatório de pesquisa 10/2018**. Arquivo Nacional, 2018t.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Núcleo de Estudos do Usuário. **Relatório de pesquisa 12/2018**. Arquivo Nacional, 2018u.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Núcleo de Estudos do Usuário. **Relatório 2018 – Informações sobre Atendimento**. Arquivo Nacional, 2019b.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Base de dados em Microsoft Access: **Cocac Estatística 2005**. Arquivo: Estatística 2005.mdb. Arquivo Nacional, 2006c.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Base de dados em Microsoft Access: **Cocac Estatística 2005**. Arquivo: Estatística 2006.mdb. Arquivo Nacional, 2007c.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Base de dados em Microsoft Access: **Cocac Estatística 2005**. Arquivo: Estatística 2007.mdb. Arquivo Nacional, 2008m.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Base de dados em Microsoft Access: **Cocac Estatística 2005**. Arquivo: Estatística 2008.mdb. Arquivo Nacional, 2009o.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Base de dados em Microsoft Access: **Cocac Estatística 2005**. Arquivo: Estatística 2009.mdb. Arquivo Nacional, 2010p.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Coordenação-geral de Acesso e Difusão do acervo. Coordenação de Consultas ao Acervo. Base de dados em Microsoft Access: **Cocac Estatística 2005**. Arquivo: Estatística 2010.mdb. Arquivo Nacional, 2011d.

ÁVILA, Rodrigo F. **Além do que se vê: o uso e o pós-uso da informação orgânica arquivística**. 2011. 264 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: [http://www.realp.unb.br/jspui/bitstream/10482/9480/1/2011\\_RodrigoFortesdeAvila.pdf](http://www.realp.unb.br/jspui/bitstream/10482/9480/1/2011_RodrigoFortesdeAvila.pdf). Acesso em: 30 ago. 2023.

BARROS, Dirlene; NEVES, Dulce. Estudo de usuários no Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM): analisando as estratégias metacognitivas no processo de busca de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.16, n.4, p. 228-242, out./dez. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v16n4/v16n4a14.pdf>. Acesso em: 24 ago. 2018.

BELLOTTO, Heloísa. **Arquivo: estudos e reflexões**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2014.

BERTI, Ilemar; ARAÚJO, Carlos. Estudos de Usuários e Práticas Informacionais: do que estamos falando? **Inf. Inf.**, Londrina, v. 22, n. 2, p. 389-401, maio/ago., 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2017v22n2p389>. Acesso em: 29 mar. 2022.

BEZERRA, Arthur. Teoria crítica da informação: proposta teórico-metodológica de integração entre os conceitos de regime de informação e competência crítica em informação. *In*: BEZERRA, Arthur et al. **iKRITIKA: estudos críticos em informação**. Rio de Janeiro: Garamond, 2019, p. 15-72.

BOURDIEU, Pierre. Esboço de uma teoria da prática. *In*: ORTIZ, Renato (org.). **Pierre Bourdieu: sociologia**. São Paulo: Ática, 1983a, p. 46-81.

BOURDIEU, Pierre. O campo científico. *In*: ORTIZ, Renato (org.). **Pierre Bourdieu: sociologia**. São Paulo: Ática, 1983b, p. 122-155.

BOURDIEU, Pierre. A economia das trocas linguísticas. *In*: ORTIZ, Renato. **Pierre Bourdieu: sociologia**. São Paulo: Ática, 1983c, p. 156-183.

- BOURDIEU, Pierre. **Science de la science et réflexivité**: Cours du Collège de France 2000-2001. Paris: Raisons d'agir, 2001.
- BOURDIEU, Pierre. **Usos sociais da ciência**: por uma sociologia clínica do campo científico. São Paulo: UNESP, 2004.
- BOURDIEU, Pierre. **A economia das trocas linguísticas**. São Paulo: Edusp, 2008
- BRAMAN, Sandra. Information, policy, and power in the informational state. *In: Change of state: Information, policy, and power*. Cambridge: MIT Press, 2006, p. 313-328. Disponível em: [http://people.tamu.edu/~braman/bramanpdfs/028\\_Braman\\_Chapt9.pdf](http://people.tamu.edu/~braman/bramanpdfs/028_Braman_Chapt9.pdf). Acesso em: 24 ago. 2018.
- BUCKLAND, Michael. Information as thing. **Journal of the american society for information science**, v. 42, n.5, p. 351-360, 1991.
- CASANOVA, Eugenio. **Archivistica**. 2. ed. Siena: Stab. Arti Grafiche Lazzeri, 1966.
- CAPURRO, Rafael. Ethical challenges of the information society in the 21<sup>st</sup> century. **International Information & Library Review**, v. 31, p. 257-276, 2000. Disponível em: <http://www.capurro.de/EEI21.htm>. Acesso em: 16 nov. 2020.
- CAPURRO, Rafael. **Ethics and Information in the Digital Age**. *In: LIDA 2001: Annual Course and Conference Libraries in the Digital Age*, Dubrovnik, 2001, n. p. Disponível em: <http://www.capurro.de/lida.htm>. Acesso em 16 nov. 2020.
- CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003, n. p. Disponível em: [http://www.capurro.de/enancib\\_p.htm](http://www.capurro.de/enancib_p.htm). Acesso em 29 mar. 2022.
- CAPURRO, Rafael. Intercultural information ethics: foundations and applications. *In: Signo y Pensamiento*, Bogotá, v.28, n. 58, p. 66-79, jul/dez 2009. Disponível em: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-48232009000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-48232009000200004). Acesso em 16 nov. 2020.
- CAPURRO, Rafael. Desafios teóricos y prácticos de la ética intercultural de la información. *In: I SIMPÓSIO BRASILEIRO DE ÉTICA DA INFORMAÇÃO*, João Pessoa, 2010. **Anais eletrônicos [...]**. João Pessoa, 2010, n. p. Disponível em: <http://www.capurro.de/paraiba.html>. Acesso em 10 set. 2020.
- CAPURRO, Rafael; HJØRLAND, Birgen. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/54/47>. Acesso em: 21 jun. 2020.
- CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. vol. I. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CASTRO, Renan. Estudo do perfil de usuário de um acervo arquivístico. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, XXV. 2013, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis, 2013, n. p. Disponível em: <http://portal.febab.org.br/anais/article/viewFile/1525/1526>. Acesso em: 19 nov. 2020.

CLOONAN, Michèle. Preservando documentos de valor permanente. *In*: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather (orgs.). **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte, UFMG, 2016, p. 107-134.

CLOUGH, Paul; SANDERSON, Mark. Evaluating the performance of information retrieval systems using test collections. **Information Research**. Borås, v. 18, n. 2, n. p., 2013. Disponível em: <http://InformationR.net/ir/18-2/paper582.html>. Acesso em 30 jan.2022.

CONSELHO NACIONAL DE POLÍTICA CULTURAL (BRASIL). Colegiado Setorial de Arquivos. **Plano setorial de arquivos (2017-2027)** [recurso eletrônico] / Colegiado Setorial de Arquivos. Rio de Janeiro: Fundação Casa de Rui Barbosa, 2018. Disponível em: <https://rubi.casaruibarbosa.gov.br/bitstream/handle/20.500.11997/7230/Plano%20Setorial%20de%20Arquivos.pdf;jsessionid=3CEA729BA4163A04CEC4BB249BD6BA94?sequence=1>. Acesso em: 10 jan. 2023.

CONWAY, Paul. Facts and frameworks: an approach to studying the users of archives. **The American Archivist**. Chicago, v. 49, n. 4, p. 393–407, 1986. Disponível em: <http://hdl.handle.net/2027.42/85217>. Acesso em: 30 out. 2022.

COOK, Terry. O passado é prólogo: uma história das ideias arquivísticas desde 1898 e a futura mudança de paradigma. *In*: HEYMAN, Luciana; NEDEL, Letícia (orgs.). **Pensar os arquivos: uma antologia**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2018, p. 17-81.

COSTA, Luciana; SILVA, Alan; RAMALHO, Francisca. Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade. **Ci. Inf.** Brasília, v. 39, n. 2, p. 129-143, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n2/11.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2020.

COUILLARD, Noemie; NOUVELLON, Maylis. **Deux milliards de clics**: enquête sur les usagers en ligne des archives. Paris: Voix/Publics, 2021. Disponível em: [https://francearchives.gouv.fr/file/0b9640050b4b2d47c0547140d88bc9593c49ba02/Rapport\\_Archives\\_Deuxmilliardsdeclics.pdf](https://francearchives.gouv.fr/file/0b9640050b4b2d47c0547140d88bc9593c49ba02/Rapport_Archives_Deuxmilliardsdeclics.pdf). Acesso em 30 out. 2022.

CRAWFORD, Susan. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, Leesburg, v. 13, p. 61-81, 1978.

CUNHA, Murilo. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Rev. Biblioteconomia**. Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-19, 1982. Disponível em:

<https://periodicos.unb.br/index.php/rbbsb/article/view/30334/25693>. Acesso em: 21 jun. 2020.

CUNHA, Murilo; CAVALCANTI, Cordélia. **Dicionário brasileiro de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. Disponível em: <http://www.rlbea.unb.br/jspui/handle/10482/34113>. Acesso em: 10 jan. 2024.

DAVALLON, Jean. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma.com**. Porto, n. 4, p. 4-37, 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/61109>. Acesso em: 18 jan. 2021.

DAY, Ronald. Death of the user: reconceptualizing subjects, objects, and their relations. **Journal of the american society for information science and technology**, Leesburg, v. 62, n. 1, p. 78–88, 2011.

DELMAS, Bruno. **Arquivos para quê?** textos escolhidos. São Paulo: Instituto Fernando Henrique Cardoso, 2010.

DERRIDA, Jacques. **Mal de arquivo:** uma impressão freudiana. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2001.

DE SOUZA, Sebastião. Información: utopía y realidad de la Bibliotecología. **Investigación Bibliotecológica:** archivonomía, bibliotecología e información, Cidade do México, v. 10, n. 21, p. 14-17, jul. 1996. Disponível em: <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3839>. Acesso em: 19 jan. 2021. DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.1996.21.3839>.

DINGWALL, Glenn. Modelo do ciclo vital e modelo do *continuum*: Uma visão de concepções de organização arquivística desde o período do pós-guerra. In: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather (orgs.). **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte, UFMG, 2016, p. 205-235.

DOUGLAS, Jennifer. Ideias em evolução sobre o princípio da proveniência. In: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather (orgs.). **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte, UFMG, 2016, p. 47-74.

DUARTE, Adriana. Mediação da informação e estudos de usuários: interrelações. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 3, n.1, p. 70-86, jan./jun. 2012.

DUARTE, Rodrigo; COSTA, Camila. Presença de disciplinas sobre usuários nos cursos de Arquivologia brasileiros. In: BARROS, Thiago; SANTOS JUNIOR, Roberto; CANDIDO, Gilberto. **A pesquisa e o ensino da Arquivologia: perspectivas na era digital**. Belém: Editora da UFPA, 2019, p. 213-220. Disponível em: <http://www.vireparq.ufpa.br/wp-content/uploads/2019/11/VI-Reparq-Final.pdf>. Acesso em: 02 dez. 2020.

DUARTE, Rodrigo; SOUZA, Rosali; SALDANHA, Gustavo. Devising a concept of user for Archival Science: an analysis of the Brazilian scientific literature. In: INTERNATIONAL SOCIETY FOR KNOWLEDGE ORGANIZATION (ISKO). Knowledge organization at the interface: proceedings of the sixteenth international ISKO conference, 2020, **Advances in knowledge organization**, Aalborg, v. 17, p. 546-548, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.5771/9783956507762-546>. Acesso em: 07 dez. 2020.

DUDZIAK, Elisabeth. **Políticas de competência em informação:** leitura sobre os primórdios e a visão dos pioneiros da information literacy. In: ALVES, Fernanda; CORRÊA, Elisa; LUCAS, Elaine (orgs.). **Competência em informação: políticas públicas, teoria e prática**. Salvador: EDUFBA, 2016, p. 19-50.

DUFF, Wendy. Mediação arquivística. In: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather (orgs.). **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte, UFMG, 2016, p. 171-202.

DUFF, Wendy; YAKEL, Elizabeth; TIBBO, Helen. Archival Reference Knowledge. **The American Archivist**, Chicago, v. 76, n. 1, p. 68-94, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.17723/aarc.76.1.x9792xp27140285g>. Acesso em 10 fev. 2024.

EASTWOOD, Terry. Um domínio contestado: a natureza dos arquivos e a orientação da ciência arquivística. In: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather (orgs.). **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte, UFMG, 2016, p. 19-45.

FADEL, Bárbara, et al. Gestão, mediação e uso da informação. *In*: VALENTIM, Marta (org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010, p. 13-31.

FIGUEIREDO, Nice. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FRANÇA. MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. **Développement culturel**. Bulletin du département des études et de la prospective. Paris, n. 151, jan. 2006. Disponível em: <https://www.culture.gouv.fr/Media/Thematiques/Etudes-et-statistiques/Files/Publications/Developpement-culturel-DC/Les-publics-des-Archives-nationales-et-leurs-attentes-DC-151>. Acesso em 30 out. 2022.

FREIRE, Leticia. **Segundo Bruno Latour**: notas para uma antropologia simétrica. *Comum*, Rio de Janeiro, v.11 n.26, p. 46-65, jan-jun 2006.

FROHMAN, Bernd. Taking Information Policy beyond Information Science: Applying the Actor Network Theory. *In*: ANNUAL CONFERENCE OF THE CANADIAN ASSOCIATION FOR INFORMATION SCIENCE, 23. Edmonton, 7-10 jun. 1995, n. p.

FUCHS, Christian. Towards a Critical Theory of Information. **TripleC**, Paderborn, v. 7, n. 2, p.243-292, 2009.

GARCÍA BELSUNCE, César. Uso práctico de los archivos. **Revista del Archivo General de la Nación**, Buenos Aires, v. 9, p. 61-74, 1986.

GARCÍA MARCO, Francisco. Apropiação y uso de la información y del conocimiento en el contexto de las ecologías informacionales. *In*: GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide; RABELLO, Rodrigo (orgs.). **Informação**: agentes e intermediação. Brasília: IBICT, 2017, p. 313-353.

GASQUE, Kelley; COSTA, Sely. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, p. 21- 32, nov. 2010. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1285/1463>. Acesso em: 21 abr. 2019.

GINZBURG, Carlo. **Mitos, emblemas, sinais**: morfologia e história. São Paulo, Companhia das Letras, 1989.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria. O caráter seletivo das ações de informação. **Informare**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 7-31, 1999.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria. Regime de informação: construção de um conceito. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v.22, n.3, p. 43-60, set./dez. 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/14376/8576>. Acesso em: 20 ago. 2020.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide; RABELLO, Rodrigo. Sujeito, agência e informação: tradição e leituras transversais. *In*: GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide; RABELLO, Rodrigo (orgs.). **Informação**: agentes e intermediação. Brasília: IBICT, 2017, p. 43-97.

GONZÁLEZ-TERUEL, Aurora. Referentes teóricos y dimensiones aplicadas en el estudio del usuario de la información. *In*: GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide; RABELLO, Rodrigo (orgs.). **Informação**: agentes e intermediação. Brasília: IBICT, 2017, p. 153-194.

GREENE, Mark; MEISSNER, Dennis. More Product, Less Process: Revamping Traditional Archival Processing. *The American Archivist*, Chicago, v. 68, n. 2, p. 208-263, 2005.

Disponível em: <https://doi.org/10.17723/aarc.68.2.c741823776k65863>. Acesso em: 10 fev. 2024.

GUIGUENO, Brigitte. **Qui sont les publics des archives?** Enquêtes sur les lecteurs, les internautes et le public des activités culturelles dans les services publics d'archives (2013-2014). Paris: Ministère de la Culture et de la Communication, 2015. Disponível em: [https://francearchives.gouv.fr/file/08ccbaa3654282501138a7739ac59dbecc364552/static\\_8431.pdf](https://francearchives.gouv.fr/file/08ccbaa3654282501138a7739ac59dbecc364552/static_8431.pdf). Acesso em 30 out. 2022.

HANSON, C. W. **Introduction to Science-information work**. Londres: ASLIB, 1971.

HEDSTROM, Margaret. Arquivos e memória coletiva: mais que uma metáfora, menos que uma analogia. In: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather (orgs.). **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte, UFMG, 2016, p. 237-259.

HONNETH, Axel. Teoria crítica. In: GIDDENS, Anthony; TURNER, Jonathan. **Teoria social hoje**. São Paulo: Editora UNESP, 1999, p. 503-552.

HORKHEIMER, Max. Teoria tradicional e teoria crítica. In: CIVITA, V. (ed.). **Benjamin, Habermas, Horkheimer, Adorno: textos escolhidos**. São Paulo: Abril, 1980, p. 117-161.

IACOVINO, Livia. Os arquivos como arsenais de responsabilidade. In: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather (orgs.). **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte, UFMG, 2016, p. 261-302.

JARDIM, José; FONSECA, Maria. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **Datagramazero**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em: [http://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2010/01/pdf\\_312514a1d4\\_0007650.pdf](http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_312514a1d4_0007650.pdf). Acesso em: 21 jun. 2020.

JARDIM, José. **Transparência e opacidade do estado no Brasil: usos e desusos da informação Governamental**. Niterói: Eduff, 1999.

JENKINSON, Hilary S. **A manual of Archive Administration**. Oxford: Oxford University Press, 1922.

KNORR-CETINA, Karin. **The manufacture of knowledge: an essay on the Constructivist and Contextual Nature of Science**. Oxford: Pergamon, 1981.

KNORR-CETINA, Karin. **Epistemic cultures: how the sciences make knowledge**. Harvard: Harvard University Press, 1999.

KUHN, Thomas. **A estrutura das revoluções científicas**. São Paulo: Editora Perspectiva, 1997.

KUROKI, Ívina. **Demarcações conceituais dos princípios científicos da Arquivologia e da Ciência da Informação: contribuições para a configuração científica das disciplinas no campo da informação**. 2016. 141 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2016.

KURTZ, Clara. **O usuário do Arquivo Nacional e seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação**. 1990. 223 f. Dissertação

(Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia/Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1990.

LATOURE, Bruno. **A experiência de Pandora**: ensaios sobre a realidade dos estudos científicos. Bauru, SP: Edusc, 2001.

LE GOFF, Jacques. **História e memória**. Campinas, São Paulo: Edunicamp, 1990.

LOUSADA, Mariana. **A mediação da informação na Teoria Arquivística**. 2015. 135 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Marília, 2015. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/124379>. Acesso em: 30 ago. 2018.

MACNEIL, Heather. Correntes em transformação. In: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather (orgs.). **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte, UFMG, 2016, p. 7-16.

MACNEIL, Heather. **Sem consentimento**: a ética na divulgação de informações pessoais em arquivos públicos. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2019.

MARAZZI, Christian. **O lugar das meias**: A virada linguística da economia e seus efeitos sobre a política. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2009.

MARIZ, Anna. **Arquivos públicos brasileiros**: a transferência da informação na internet. 2005. 199 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia/Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <http://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/681/1/mariz2005.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2020.

MARQUES, Angélica. **Interloquções entre a Arquivologia nacional e a internacional no delineamento da disciplina no Brasil**. 2011. 399 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

MARQUES, Angélica. Os lugares da Arquivologia no campo da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 42, p. 109-123, 2013a. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1397/1575>. Acesso em 15 dez. 2020.

MARQUES, Angélica. **A Arquivologia brasileira**: busca por autonomia no campo da informação e interloquções internacionais. Rio de Janeiro: AAB, 2013b.

MARQUES, Angélica. Habitus, campo científico e capital científico da Arquivologia no campo da informação: internacionalização, institucionalização e relações de uma disciplina. In: LUCAS, Elaine; SILVEIRA, Murilo. **Ciência da informação encontra Pierre Bourdieu**. Recife: Ed. Universitária da UFPE, 2017, p. 223-244.

MARQUIS, Kathy. Review of Partners in Research: improving access to the nation's archive, by Paul Conway. **The American Archivist**. Chicago, v. 59, n. 1, p. 114-116, 1996.

MARX, Karl. Teses sobre Feuerbach. In: MARX, Karl.; ENGELS, Friedrich. **A ideologia alemã**. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **A ideologia alemã**. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

MARTÍNEZ RIDER, Rosa; RENDÓN ROJAS Miguel. Algunas propuestas latinoamericanas de objetos de estudio para la investigación bibliotecológica. **Revista Interamericana de Bibliotecología**. Medellín. Vol. 27, no. 1, p. 13-44, jan.-jun. 2004.

MELO, Katia. Usuários dos arquivos uma análise dos congressos nacionais de arquivologia. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 33, n. 3, p. 136-153, set./dez. 2020. Disponível em: Acesso em: 30 ago. 2023.

MINISTÉRIO DA CULTURA (Brasil). Gabinete do Ministro. Portaria nº 36, de 22 de maio de 2015. **Diário Oficial da União**. Brasília, n. 97, p. 6. 25 mai. 2015. Seção 2. 2015a. Disponível em: [http://www.transparencia.mpf.mp.br/conteudo/diarios-e-boletins/diario-oficial-da-uniao-1/2015/dou2\\_2015\\_05\\_25.pdf](http://www.transparencia.mpf.mp.br/conteudo/diarios-e-boletins/diario-oficial-da-uniao-1/2015/dou2_2015_05_25.pdf). Acesso em: 10 nov. 2023.

MINISTÉRIO DA CULTURA (Brasil). Gabinete do Ministro. Portaria nº 38, de 6 de maio de 2016. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, n. 87, p. 9. 06 mai. 2016. Seção 2. 2016a. Disponível em: [http://www.transparencia.mpf.mp.br/conteudo/diarios-e-boletins/diario-oficial-da-uniao-1/2016/dou2\\_2016\\_05\\_09.pdf](http://www.transparencia.mpf.mp.br/conteudo/diarios-e-boletins/diario-oficial-da-uniao-1/2016/dou2_2016_05_09.pdf). Acesso em: 10 nov. 2023.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA (Brasil). **I Conferência Nacional de Arquivos: por uma política nacional de arquivos**. Brasília, 2012a. Disponível em: [https://www.gov.br/conarq/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/I\\_CNARQ\\_2011\\_relatorio.pdf](https://www.gov.br/conarq/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/I_CNARQ_2011_relatorio.pdf). Acesso em: 20 out. 2023.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA (Brasil). **Relatório de Gestão 2018**. Ministério da Justiça, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Acesso em: 31/01/2022.

MIRONER, Lucien (dir.). **Les publics des archives départementales et communales: Profil et pratiques**, Paris: Ministère de la Culture et Communication, 2003. Disponível em: <https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Etudes-et-statistiques/Publications/Collections-d-archives/Travaux-du-DEP-1992-2006/Les-publics-des-archives-departementales-et-communales-TdD32>. Acesso em 30 out. 2022.

MOSTAFA, Solange. **Epistemologia da Biblioteconomia**. 1985. 147 f. Tese (Doutorado em Educação) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 1985.

MUELLER, Suzana. Uma profissão em evolução: profissionais da informação no Brasil sob a ótica de Abbott: proposta de estudo. In: BAPTISTA, Sofia; MUELLER, Suzana (orgs.). **Profissional da Informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004, p. 23-54.

MULLER, Samuel; FEITH, Johan; FRUIN, Robert. **Manual de arranjo e descrição de arquivos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1973.

OLIVEIRA, Lucia. **O usuário como agente no processo de transferência dos conteúdos informacionais arquivísticos**. 2006. 146 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2006. Disponível em: [http://www.bdtd.ndc.uff.br/tde\\_arquivos/39/TDE-2008-03-07T140722Z-1374/Publico/Lucia%20Oliveira-dissert.pdf](http://www.bdtd.ndc.uff.br/tde_arquivos/39/TDE-2008-03-07T140722Z-1374/Publico/Lucia%20Oliveira-dissert.pdf). Acesso em: 30 ago. 2018.

ORTIZ, Renato. Nota sobre a recepção de Pierre Bourdieu no Brasil. **Sociologia&Antropologia**. Rio de Janeiro, v. 3, n.5, p. 81-90, jun. 2013. Disponível em:

<https://www.scielo.br/pdf/sant/v3n5/2238-3875-sant-03-05-0081.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2020.

PINTO, Marli; GERALDO, Genilson. Estudos de usuários: tendências e desafios. *In*: SILVA, Andreia; MARTENDAL, Fernanda. **A perspectiva social nos estudos de usuários em arquivos, bibliotecas e museus: teoria e prática**. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora, 2021, p. 19-40.

PORTELLA, Viviane; PEREZ, Carlos. Perfil dos usuários do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 19, n. 2, 2013. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/22849/31062>. Acesso em: 21 jun. 2020.

RABELLO, Rodrigo; GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. Agentes, intermediações e institucionalidades: apontamentos acerca de um mosaico interpretativo no campo informacional. *In*: GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide; RABELLO, Rodrigo (orgs.). **Informação: agentes e intermediação**. Brasília: IBICT, 2017, p. 21-40.

RABELLO, Rodrigo. Sujeito e agência informacional: comportamento, prática e ação. *In*: GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide; RABELLO, Rodrigo (orgs.). **Informação: agentes e intermediação**. Brasília: IBICT, 2017, p. 101-150.

RENDÓN ROJAS, Miguel. Relación entre los conceptos: información, conocimiento y valor. Semejanzas y diferencias. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 52-61, maio/ago. 2005.

RENDÓN ROJAS, Miguel. La ciencia de la información en el contexto de las ciencias sociales y humanas. ontología, epistemología, metodología e interdisciplina. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 4, 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/6340>. Acesso em: 19 jan. 2021.

RENDÓN ROJAS, Miguel. O objeto de estudo da bibliotecologia/documentação/ciência da informação: construído, complexo, polivalente e transdisciplinar. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos [...]**. Rio de Janeiro, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/177896>. Acesso em: 30 abr. 2022.

RENDÓN ROJAS, Miguel. La mediación en bibliotecología/ciencia de la información/documentación. Algunas reflexiones. *In*: RENDÓN ROJAS, Miguel (org.). **La mediación en el campo informativo documental**. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2017, p. 80-97.

RHEE, Hea. Reflections on Archival User Studies. **Reference & User Services Quarterly**, Chicago, v. 54, n. 4, p. 29-42, 2015. Disponível em: <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/view/5707>. Acesso em 21 abr. 2019.

RIBEIRO, Fernanda. Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da ciência da informação na sociedade em rede. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 20, n.1, p. 63-70, jan./abr. 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/4440/3420>. Acesso em: 9 mar. 2023.

RODRIGUES, Virginia. **Estudo de usuários da informação como instrumento para avaliação de serviços em unidades de informação**: estudo de caso. 2017. 79 f. Dissertação

(Mestrado em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento). FUMEC. Belo Horizonte, 2017. Disponível em: <http://www.fumec.br/revistas/sigc/article/view/4941/2540>. Acesso em: 21 jun. 2020.

ROGERS, Corinne. Diplomatics of born digital documents – considering documentary form in a digital environment. **Records Management Journal**, Londres, v. 25, n. 1, p. 6-20, 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1108/RMJ-03-2014-0021>. Acesso em 20 nov. 2023.

ROVER, Tadeu. Publicado decreto que revoga alteração na Lei de Acesso a Informação. **Consultor Jurídico**, São Paulo, 27 fev. 2019. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2019-fev-27/publicado-decreto-revoga-alteracao-lei-acesso-informacao>. Acesso em: 20 nov. 2020.

SALDANHA, Gustavo. *Trivium*, arqui-segredos e pós-verdades: dos *arcana imperii* ao império simbólico no Estado Metainformacional. **International Review of Information Ethics**, Edmonton, v. 26, dez 2017. Disponível em: <http://www.i-r-i-e.net/inhalt/026/IRIE-26-Marx-12-2017-9.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2020.

SALDANHA, Gustavo. Sem e cem teorias críticas em ciência da informação: autorretrato da teoria social e o método da crítica nos estudos informacionais, uma bibliografia benjaminiana aberta. In: BEZERRA, Arthur; et al. **iKritica**: estudos críticos em informação. Rio de Janeiro: Garamond, 2019, p. 171-240.

SANTANA, Yanara; GARCIA, Gemima. Os usuários da Informação no arquivo: uma aproximação a seus estudos desde as Ciências da Informação. **E-Ciencias de la Información**, San José, v. 8, n. 2, p. 3-25, jul./dez. 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.15517/eci.v8i2.32602>. Acesso em 30 out. 2022.

SAVOLAINEN, Reijo. Information behavior and information practice: reviewing the ‘umbrella concepts’ of information-seeking studies. **Library Quarterly**, Chicago, v.77, n.2, p.109-132, 2007.

SCHELLENBERG, T. **Modern archives**: principles and techniques. Chicago: Society of American Archivists, 2003.

SCHMIDT, Clarissa. **Arquivologia e a construção do seu objeto científico**: concepções, trajetórias, contextualizações. 2012. 320 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: [www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-02072013-170328/publico/ClarissaMSSchmidt\\_revisada.pdf](http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-02072013-170328/publico/ClarissaMSSchmidt_revisada.pdf). Acesso em: 21 jun. 2020.

SCHNEIDER, Marco; SALDANHA, Gustavo. Introdução. **Liinc em Revista**. Rio de Janeiro, v. 11, n. 2, 2015. Disponível em: <http://liinc.revista.ibict.br/index.php/liinc/issue/view/47>. Acesso em 13 dez. 2020.

SCHNEIDER, Marco. CCI/7: competência crítica em informação (em 7 níveis) como dispositivo de combate à pós-verdade. In: BEZERRA, Arthur et al. **iKritika**: estudos críticos em informação. Rio de Janeiro: Garamond, 2019, p. 73-116.

SILVA, Eliezer. O conceito de informação arquivística. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9, 2010. Rio de Janeiro, **Anais eletrônicos**

[...]. Rio de Janeiro, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2010, n. p. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/177528>. Acesso em: 02 dez. 2023.

SMITH, Adrian; STIRLING, Andrew. Innovation, Sustainability and Democracy: An Analysis of Grassroots Contributions. **Journal of Self-Governance and Management Economics**, Nova Iorque, v. 6, n.1, p. 64–97, 2018.

SOUZA, Giane. A história do Conselho Nacional de Política Cultural (CNPC) e seus múltiplos desenhos institucionais. In: SIMPÓSIO NACIONAL DE HISTÓRIA, 29., 2017, Brasília. **Anais eletrônicos** [...]. Brasília: ANPUH, 2017, n. p. Disponível em: [https://www.snh2017.anpuh.org/resources/anais/54/1502678033\\_ARQUIVO\\_artigoCompleto\\_anpuh2017.pdf](https://www.snh2017.anpuh.org/resources/anais/54/1502678033_ARQUIVO_artigoCompleto_anpuh2017.pdf). Acesso em 10 nov. 2023.

SOUZA, Rosali; DUARTE, Rodrigo. Sobre fake news e fake History. **Revista Mídia e Cotidiano**, Niterói, v. 15, n. 3, 2021, p. 321-338. Disponível em: <https://doi.org/10.22409/rmc.v15i3.50671>. Acesso em 20 jan. 2023.

STEINHAUER, Jason. **Of fake news and fake history**. Filadélfia: Foreign Policy Research Institute, 2017. Disponível em <https://www.fpri.org/article/2017/06/fake-news-fake-history/>. Acesso em 03 ago. 2020.

TALJA, Sanna. Constituting “information” and “user” as research objects: a theory of knowledge formations as an alternative to the information-man theory. In: VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Orgs.). **Information seeking in context**. Londres: Taylor Graham, 1997, p. 67-80.

TAYLOR, Hugh. **Archival services and the concept of the user: a RAMP study**. Paris: UNESCO, 1984.

TIBBO, Helen. **Learning to love our users: a challenge to the profession and a model for practice**. In: MIDWEST ARCHIVES CONFERENCE MEETING, 2002, Minneapolis. **Anais eletrônicos** [...]. Minneapolis: Midwest archives confere, 2002, n. p. Disponível em: <https://ils.unc.edu/tibbo/MAC%20Spring%202002.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2019.

TRACE, Cioran. **Dentro ou fora do documento?** Noções de valor arquivístico. In: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather (orgs.). **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte, UFMG, 2016, p. 77-106.

VELHO, Lea. Conceitos de ciência e a política científica, tecnológica e de inovação. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 13, n. 26, p. 128-153, jan/abr 2011.

VIEIRA, Keitty; KARPINSKI, Cezar. Os estudos de usuários para as minorias sociais. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, n. 1, p. 60-76, jan. 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1130>. Acesso em: 22 jun. 2021.

VITAL, Luciane. Discutindo o termo informação arquivística. **Ágora**, Florianópolis, v. 25, n.50, p. 19-34, jan./jun. 2015. Disponível em: [https://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2017/05/pdf\\_ba15b3bca5\\_0000017199.pdf](https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2017/05/pdf_ba15b3bca5_0000017199.pdf). Acesso em 20 out. 2023.

VOUTSSÁS MÁRQUEZ, Juan. **Estado del arte de la archivística iberoamericana a través de sus publicaciones 1986-2016**. Cidade do México: Archivo General de la Nación, 2016.

Disponível em: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/278267/Estado\\_del\\_Arte\\_-\\_JVM.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/278267/Estado_del_Arte_-_JVM.pdf). Acesso em 10/03/2022.

WERSIG, Gernot; WINDEL, Gunther. Information Science needs a theory of “information actions”. **Social Science Information Studies**, Londres, v.5, p.11-23, 1985.

WILSON, T. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. **Information Research**, Borås, v. 5, n. 3, April 2000a. Disponível em: <http://informationr.net/ir/5-3/paper76.html>. Acesso em: 01 mai. 2019.

WILSON, Tom. Human information behavior. **Informing Science Research**, Santa Rosa, v.3, n.2, p. 49-55, 2000b.

WOOD, D. N. User studies: a review of the literature from 1966 to 1970. **ASLIB proceedings**, Londres, v. 23, n, 1, p. 11-23, jan. 1971.

YAKEL, Elizabeth; TORRES, Deborah. AI: Archival Intelligence and User Expertise. **The American Archivist**, Chicago v. 66, n. 1, p. 51-78, 2003. Disponível em: <https://doi.org/10.17723/aarc.66.1.q022h85pn51n5800>. Acesso em 10 fev. 2024.

YEO, Geoffrey. Debates em torno da descrição. *In*: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather (orgs.). **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte, UFMG, 2016, p. 135- 169.

ZHOU, Bing; YAO, Yiyu. Evaluating information retrieval system performance based on user preference. **Journal of Intelligent Information Systems**. Charlotte, n. 34, p. 227-248, 2010.

ZUBOFF, Shoshana. Big other: capitalismo de vigilância e perspectivas para uma civilização de informação. *In*: BRUNO, Fernanda. **Tecnopolítica da vigilância: perspectivas da margem**. São Paulo: Boitempo, 2018, p.17-68.



## ANEXO A – FORMULÁRIO: REQUISIÇÃO DE DOCUMENTOS (REQDOC)

 MINISTÉRIO DA JUSTIÇA ARQUIVO NACIONAL	<h3 style="margin: 0;">REQUISIÇÃO DE DOCUMENTO ARQUIVÍSTICO</h3>	Nº da Requisição	
Inscrição nº	Requisitante	Interno	Externo
Código de referência BR RJANRIO			
Código do Fundo	Fundo / Coleção		
Notação do documento			Seção de guarda
Consultar em:	Preenchimento Interno: Sala de Leitura	Central de Movimentação	
/ / 20	Reserva: 1ª	Devolução à unidade de guarda	
Assinatura	2ª	Data: Recebido por:	
Observações			
Favor MANTER esta via com o documento		Requisição de documento AN-001 / 2011	





## ANEXO D – FORMULÁRIO: PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO (PQA) – FRENTE

 MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA ARQUIVO NACIONAL	<b>PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO</b>	
---	--	---

Prezado usuário,

Com o objetivo de desenvolver processo de avaliação permanente dos procedimentos de acesso, de maneira a torná-los mais produtivos e eficazes, foi aperfeiçoado questionário com a finalidade de avaliar questões pertinentes ao seu perfil, sua avaliação do serviço de referência, instrumentos de pesquisa e infraestrutura de apoio ao atendimento, assim como criar um canal permanente para o recebimento de críticas e sugestões de melhoria.

**PARTICIPE CONOSCO DESTA ESFORÇO PARA PRESTAR UM SERVIÇO PÚBLICO DE QUALIDADE.**

1. Qual o seu nível de escolaridade?

Ensino fundamental
  Ensino médio
  Não tenho estudo

Nível superior
 Curso

Pós-graduação
 Curso

2. É a primeira vez que pesquisa no Arquivo Nacional?  Sim  Não

3. Em caso positivo, como conheceu o Arquivo Nacional? .....

4. Qual o objetivo da sua pesquisa?

Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)

Produção cultural/editorial

Produção acadêmica/científica

5. Qual o tema de sua pesquisa?

Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)

Registro civil (nascimento, casamento e óbito)

Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)

Ofícios de notas/Registro de imóveis (escrituras etc.)

Acervos do Regime Militar

Pesquisa de imagens

Outros: .....

.....

