

Os Arquivos Públicos mais próximos do cidadão: a pesquisa de usuário como ferramenta para ampliar os usos dos arquivos

Lucia Maria Velloso de Oliveira ¹

<https://orcid.org/0000-0003-0546-2602>

Camilla Campoi Sobral ¹

<https://orcid.org/0000-0002-6725-2929>

¹ Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ, Brasil

Resumo: O artigo examina o uso da pesquisa de usuário como ferramenta para criar indicadores que orientem políticas de acesso aos documentos de arquivo. Parte-se do reconhecimento do direito à cultura como dimensão constitutiva da cidadania e da necessidade de os arquivos atenderem a sociedade contemporânea, marcada por pluralidade e avanços tecnológicos, o que exige que os arquivos adotem uma agenda social que reconheça a centralidade dos usuários. O objetivo principal é compreender de que modo os estudos de usuários podem subsidiar melhorias nos serviços arquivísticos, indo além da mensuração da satisfação e contribuindo para a construção de indicadores de acesso, promover autonomia e ampliar o uso dos acervos. O arcabouço teórico articula os conceitos de direito cultural, gestão da qualidade e estudos de usuário em arquivos, com foco na produção de conhecimento sobre os mecanismos de busca e expectativas informacionais dos cidadãos. A metodologia baseia-se na análise documental, centrada nas diretrizes do Conselho Nacional de Arquivos, em especial o infográfico publicado em 2022. Conclui-se que, ao adaptar-se às novas demandas, os arquivos públicos poderão diversificar seu público e ampliar o interesse por seus acervos.

Palavras-chave: arquivologia; pesquisa de usuário; gestão da qualidade; acesso

1 Introdução

O presente trabalho discute a utilização da pesquisa de usuário como ferramenta para construir indicadores precisos que servirão de base para o desenvolvimento de políticas de acesso à informação e aos documentos de arquivo em um contexto social em que os arquivos públicos são peças importantes de identificação cultural e de cidadania.

Nesse sentido, nosso objetivo de pesquisa consiste em compreender o que está sendo orientado aos arquivos públicos sobre como conhecer e atender o seu usuário, bem como analisar como a pesquisa de usuário pode contribuir de forma efetiva para o aprimoramento do acesso à informação em arquivos públicos, promovendo não apenas a mensuração da satisfação, mas a compreensão profunda das necessidades, comportamentos e estratégias de busca adotadas por diferentes perfis de usuários. Parte-se da premissa de que o direito à cultura e à informação são fundamentos da cidadania, e que os arquivos públicos devem estar comprometidos com políticas inclusivas e participativas de acesso aos seus acervos.

Não há dúvida de que a sociedade contemporânea se organiza a partir de uma pluralidade crescente. As inovações tecnológicas de comunicação e informação propiciaram mudanças nas relações dos indivíduos entre si, entre as instituições e entre os indivíduos e as instituições. Conexão, flexibilidade, cooperação, transparência e inclusão marcam as agendas sociais. Os arquivos no início do século XXI se voltam cada vez mais para a compreensão e uso de tecnologias em busca de multiplicar e democratizar o acesso. Esse movimento tende a absorver uma agenda social plural e indica, em princípio, que finalmente o arquivo público reconhece o papel do usuário em seu compromisso com a sociedade.

Na sociedade democrática, o exercício do direito cultural inclui de forma vital a possibilidade da identificação do indivíduo com suas referências históricas e culturais. Espera-se que arquivos, bibliotecas e museus ofereçam essa possibilidade para o cidadão. Fazemos parte de uma sociedade comprometida, com diversidade e inclusão, que reconhece a necessidade de preservar os registros, induzindo que as instituições arquivísticas e seus agentes se adaptem aos novos tempos. Mas não apenas as relações que são plurais, o perfil de usuário também mudou. Os arquivos precisam conhecer usuários distintos e não só os seus mais conhecidos (governos e historiadores). É necessário identificar as necessidades de informação e de pesquisa desses usuários para que, de fato, os mesmos passem a ser centrais no processo do acesso à informação e aos documentos. Essa perspectiva reconhece o direito à cultura como vital para o

fortalecimento da cidadania, e os arquivos públicos como polos fomentadores da identificação do indivíduo com sua história e cultura, assim como cidadão. Uma vez atingido esse objetivo, maior será o público dos arquivos e mais diversificado os interesses por seus acervos.

Para fundamentar a pesquisa, o artigo articula os conceitos de direito cultural, gestão da qualidade e estudos de usuário, com ênfase na análise das diretrizes e recomendações do Conselho Nacional de Arquivos (Conarq). A hipótese aqui sustentada é a de que a predominância das pesquisas de satisfação, em detrimento de estudos aprofundados sobre os comportamentos informacionais dos usuários, limita o potencial de transformação social dos arquivos.

A metodologia empregada na pesquisa é de natureza qualitativa, com abordagem exploratória, fundamentada na análise documental de fontes institucionais e científicas. O principal documento utilizado foi o infográfico *Estudo de usuários em arquivos*, publicado pelo Conarq em 2022 (Conselho Nacional de Arquivos, 2022). A análise concentrou-se na identificação dos elementos conceituais e operacionais apresentados no documento e sua correspondência com os referenciais teóricos adotados. Para isso, empregou-se análise de conteúdo, com foco na distinção entre estudos de usuário e pesquisas de satisfação. Complementarmente, foram analisadas contribuições teóricas de autores com ênfase nos estudos de acesso, comportamento informacional e gestão da qualidade.

Assim, busca-se evidenciar a importância de abordagens mais qualitativas e centradas na experiência do usuário para o fortalecimento do papel democrático dos arquivos.

2 Arquivos públicos e cultura

O estudo apresentado se apoia na definição de arquivo público disponibilizada pelo *Multilingual Archival Terminology*, uma base de dados com termos e conceitos utilizados no campo dos arquivos em diferentes países: “Arquivo de entidade coletiva pública, independentemente de seu âmbito de ação e do sistema de governo do país” (International Council on Archives, 2015). De acordo com a sua esfera de competência, cada arquivo público terá sua atuação diferenciada se

comparada ao funcionamento de outro arquivo público. A missão, a visão e os objetivos de cada uma das instituições são demarcados pelos ambientes internos e externos a estes e pelos compromissos firmados com a sociedade. Devido a essa complexidade, ressaltamos que o nosso objetivo se atém à relação da instituição com aquele que é o principal representante da sociedade nas relações dos arquivos públicos com os ambientes externos aos seus “muros”: os usuários.

Históricamente, as relações dos arquivos com o poder, os governos e os estados são amplamente conhecidas e bem difundidas. O papel dos arquivos na gestão dos documentos públicos, na preservação e acesso aos registros de atos públicos, na comprovação dos direitos dos cidadãos e na permanência de representações autênticas que asseguram às gerações futuras conhecer o passado, está pacificado. *Mas, e quanto à relação do arquivo e o direito à cultura?*

Vamos analisar o tema no contexto contemporâneo do Brasil e a partir da Constituição de 1988, a qual, em seu artigo 216, estabelece:

Constituem patrimônio cultural brasileiro os bens de natureza material e imaterial, tomados individualmente ou em conjunto, portadores de referência à identidade, à ação, à memória dos diferentes grupos formadores da sociedade brasileira, nos quais se incluem:

- I - as formas de expressão;
- II - os modos de criar, fazer e viver;
- III - as criações científicas, artísticas e tecnológicas;
- IV - as obras, objetos, documentos, edificações e demais espaços destinados às manifestações artístico-culturais;
- V - os conjuntos urbanos e sítios de valor histórico, paisagístico, artístico, arqueológico, paleontológico, ecológico e científico (Brasil, 1988).

O texto constitucional está em conformidade com a Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, que, em seu 22º artigo, define que:

Toda a pessoa, como membro da sociedade, tem direito à segurança social; e pode legitimamente exigir a satisfação dos direitos econômicos, sociais e culturais indispensáveis, graças ao esforço nacional e à cooperação internacional, de harmonia com a organização e os recursos de cada país (Organização das Nações Unidas, 1948).

E no artigo 27º: “Toda a pessoa tem o direito de tomar parte livremente na vida cultural da comunidade, de fruir as artes e de participar no progresso científico e nos benefícios que deste resultam” (Organização das Nações Unidas, 1948).

Os documentos reforçam que o cidadão tem direito à cultura e a sua fruição e que exercer esse direito reforça o pertencimento do indivíduo à sua história e à sua memória. Segundo Chauí (2008), quando, na segunda metade do século XX, antropólogos europeus tentaram superar o pensamento imperialista da cultura, com a antropologia cultural e a antropologia política, a cultura ganhou uma maior amplitude e passou a ser:

[...] entendida como produção e criação da linguagem, da religião, da sexualidade, dos instrumentos e das formas do trabalho, das formas da habitação, do vestuário e da culinária, das expressões de lazer, da música, da dança, dos sistemas de relações sociais, particularmente os sistemas de parentesco ou a estrutura da família, das relações de poder, da guerra e da paz, da noção de vida e morte (Chauí, 2008, p. 57).

O documento da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) *Declaração Universal sobre a Diversidade Cultural*, de 2002, reforça a importância dos direitos à cultura, como explicitado a seguir:

Artigo 5: Os direitos culturais, marco propício da diversidade cultural
Os direitos culturais são parte integrante dos direitos humanos, que são universais, indissociáveis e interdependentes. O desenvolvimento de uma diversidade criativa exige a plena realização dos direitos culturais, tal como os define o Artigo 27 da Declaração Universal de Direitos Humanos e os artigos 13 e 15 do Pacto Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais. Toda pessoa deve, assim, poder expressar-se, criar e difundir suas obras na língua que deseje e, em particular, na sua língua materna; toda pessoa tem direito a uma educação e uma formação de qualidade que respeite plenamente sua identidade cultural; toda pessoa deve poder participar na vida cultural que escolha e exercer suas próprias práticas culturais, dentro dos limites que impõe o respeito aos direitos humanos e às liberdades fundamentais (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura, 2002, p. 3).

Cunha Filho, Botelho e Severino, no texto *Direitos Culturais: centenários mas ainda desconhecidos*, de 2018, falam que:

[...] os direitos culturais operacionalizáveis, ou seja, que podem ser materializados ou violados e, neste caso, juridicamente recompostos, são os atinentes a três campos muito claros: o das artes, o da memória coletiva e o do fluxo dos saberes, fazeres e viveres (Cunha Filho; Botelho; Severino, 2018, p. 30).

Carvalho vai além quando afirma:

A cultura, enquanto possibilidade transformadora de um ambiente, representa a sua valoração como eixo de sustentação de qualquer nação, à medida que resguarda a condição de modificadora dos modos de pensar e agir. No Brasil, exemplo claro de constantes transformações de cunho social, político e econômico, os aspectos constitutivos da cultura necessitam ser cada vez mais valorizados, entendendo-se que por meio da cultura se pode construir um país mais justo e democrático (Carvalho, 2018, p. 35-55).

Segundo o primeiro artigo da *Declaração universal sobre a diversidade cultural* (2002), considera-se diversidade cultural patrimônio comum da humanidade:

A cultura adquire formas diversas através do tempo e do espaço. Essa diversidade se manifesta na originalidade e na pluralidade de identidades que caracterizam os grupos e as sociedades que compõem a humanidade. Fonte de intercâmbios, de inovação e de criatividade, a diversidade cultural é, para o gênero humano, tão necessária como a diversidade biológica para a natureza. Nesse sentido, constitui o patrimônio comum da humanidade e deve ser reconhecida e consolidada em benefício das gerações presentes e futuras” (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura, 2002, p. 3).

Em seu artigo 4, a Declaração explicita que a força da preservação da diversidade cultural está intrinsecamente relacionada à ética e à dignidade humana:

A defesa da diversidade cultural é um imperativo ético, inseparável do respeito à dignidade humana. Ela implica o compromisso de respeitar os direitos humanos e as liberdades fundamentais, em particular os direitos das pessoas que pertencem a minorias e os dos povos autóctones. Ninguém pode invocar a diversidade cultural para violar os direitos humanos garantidos pelo direito internacional, nem para limitar seu alcance” (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura, 2002, p. 4).

Na perspectiva cultural, o processo de maior visibilidade dos arquivos é construído lentamente, ficando estes por algum tempo subentendidos em termos como *patrimônio* e *memória*. O Plano Nacional de Cultura, definido pela Lei 12.343, de 2 de dezembro de 2010, explicita o termo arquivo em seu texto. O Plano aprova no seu art 1º seus princípios, dos quais destacamos aqueles que entendemos estarem de forma evidente relacionados aos arquivos: “II - diversidade cultural; III - respeito aos direitos humanos; IV - direito de todos à arte e à cultura; V - direito à informação, à comunicação e à crítica cultural; VI - direito à memória e às tradições; [...]” (Brasil, 2010).

Em seu segundo artigo, são identificados os objetivos do Plano, dos quais chamamos atenção para:

I - reconhecer e valorizar a diversidade cultural, étnica e regional brasileira; II - proteger e promover o patrimônio histórico e artístico, material e imaterial; [...] IV - promover o direito à memória por meio dos museus, arquivos e coleções; V - universalizar o acesso à arte e à cultura; [...] VII - estimular o pensamento crítico e reflexivo em torno dos valores simbólicos (Brasil, 2010).

Em 2012, com a criação do Colegiado Setorial de Arquivos (Conselho Nacional de Cultura, 2018), componente da estrutura do Conselho Nacional de Políticas Culturais do Ministério da Cultura (CNPc), a visibilidade aumentou. Entre as atribuições do Colegiado, estava a elaboração do Plano Setorial de Arquivos, em consonância com o Plano Nacional de Cultura. O Plano Setorial publicado em 2018 divide-se em três eixos, cada um possuindo seus objetivos, metas e indicadores, estratégias e ações. O Plano, com o recorte temporal de 2017 a 2027, demonstra em vários de seus objetivos a importância do fortalecimento dos arquivos públicos, da ampliação do acesso aos documentos, de se fomentar o uso dos arquivos e de promover o arquivo público como lugar para viabilizar conexões e reconexões do cidadão com sua cultura e história (Brasil, 2018).

Em nossa abordagem, o ponto de encontro entre os arquivos públicos e o direito à cultura ultrapassa o objetivo institucional de preservar os documentos de arquivo como representantes de ações de governos, de arte, ciência ou vida cotidiana, entre tantos recortes sociais possíveis de serem mantidos em um repositório arquivístico público. A demanda social fortalecida pelos significados

da identificação, da diversidade e da inclusão inclui a urgência de uma maior aproximação entre o arquivo público e a sociedade, para que efetivamente sejam garantidos os direitos culturais:

A pauta da área insere os arquivos no centro de um ideal de sociedade plural e inclusiva. Nosso desafio é maior, creio, do que o enfrentado no início da consolidação teórica da Arquivologia, que se concentrou em arquivos públicos, ou do que foi enfrentado quando do fortalecimento da gestão de documentos ou mesmo dos desafios advindos de grande inovações tecnológicas que foi o uso de computadores, redes, produção e manutenção de documentos eletrônicos. O significativo impacto nas relações sociais e institucionais devido à sociedade em rede, descortina e aproxima setores e grupos da sociedade antes desconectados (Oliveira, 2023, p. 6).

No Brasil, a produção científica tendo como temática o uso dos arquivos e seus usuários começa a ganhar envergadura no século XXI.

Considerando que o elo mais próximo entre a sociedade e o arquivo público é o cidadão, identificado no campo dos arquivos como usuário ou pesquisador, buscamos – no documento infográfico *Estudos de Usuários em Arquivos* (Conselho Nacional de Arquivos, 2022), elaborado pela Coordenação-geral de Apoio ao Conselho Nacional de Arquivos (Coaco) e a Equipe de Estudos de Usuário –, a consolidação das boas práticas para a gestão dessa relação e analisamos os pontos em conformidade com o conceito de qualidade na seção **Aportes da Gestão de Qualidade e as pesquisas de usuários** do texto.

3 Os arquivos e os usuários

A responsabilidade social dos arquivos públicos na sociedade contemporânea plural – que clama por inclusão, justiça social e que os seus depósitos preservem registros de diferentes segmentos sociais, com suas práticas, ações e ideais – desponta como algo a ser considerado com prioridade, sob pena de se afastar o cidadão de suas referências históricas e culturais essenciais para sua formação como indivíduo que se conecta com um coletivo. Para Jimerson:

Arquivos expressam e guardam inúmeras oposições: memórias e esquecimento, sofrimento e esperança, poder e *accountability*, confinamento e liberação, opressão e justiça, conformidade e

diversidade, silêncio e fala. Com frequência, arquivos servem aos interesses do poder estabelecido, mas eles também podem dar poderes aos grupos marginalizados da sociedade (Jimerson, 2008, p. 39).

Mais adiante, o autor defende que “[...] os arquivistas tornam-se responsáveis por todos os cidadãos em uma sociedade democrática” (Jimerson, 2008, p. 40).

Essa percepção sobre a função social dos arquivos, em especial dos arquivos públicos, ponto central de nosso estudo, coloca o arquivista como protagonista do desenvolvimento de um conjunto de ações para transformar a instituição pública em um espaço democrático e plural. E as transformações se concretizam por meio de objetivos institucionais voltados para a sociedade contemporânea. O nosso estudo pretende abordar um dos principais objetivos dentro desse contexto: a oferta de serviços aos usuários para que estes atinjam seus objetivos.

Os estudos de usuários em arquivos são fundamentais para compreender suas necessidades e comportamentos nesses espaços públicos, que são cruciais para a preservação e divulgação de documentos históricos e culturais. Com o avanço da tecnologia e a mudança nas formas de acesso à informação, torna-se cada vez mais importante que os arquivos adaptem seus serviços e recursos para atender às demandas de seu público.

Entendemos que o objetivo principal dos estudos de usuários em arquivos é identificar as necessidades e expectativas dos diferentes tipos de usuários, que podem variar de pesquisadores acadêmicos a estudantes e ao público em geral. Esses estudos permitem que os gestores de arquivos desenvolvam estratégias para melhorar a acessibilidade, organizar coleções de maneira mais eficiente e criar programas educacionais e de divulgação mais efetivos.

Oliveira *et al.* (2006, p. 70) enumera elementos que considera relevantes para incluir o usuário no que chama de “[...] jogo de difusão dos conteúdos informacionais arquivísticos”. São eles: reconhecer a expertise dos usuários e sua contribuição para o trabalho do arquivista; implantar e manter um canal permanente de comunicação com o usuário, objetivando auxiliar que este cumpra suas metas de pesquisa; e interação entre o arquivista e o usuário no decorrer do

processo de pesquisa. A proposta da autora expõe um deslocamento da cultura do serviço de referência no campo dos arquivos, na medida que provoca um aprendizado mútuo envolvendo os dois indivíduos centrais no processo de comunicação entre arquivos e a sociedade e seus representantes: arquivistas e usuários (Oliveira *et al.*, 2006, p. 53-74). A autora observa que o usuário tem um protagonismo que não pode ser mais ignorado, seja por sua expertise ou porque tudo só faz sentido se for para dar acesso aos documentos e informações.

Thomassen sugere que os arquivistas deveriam pensar “de fora para dentro” (Thomassen, 2007, p. 18, tradução nossa). O autor afirma:

Pensar de dentro para fora é a abordagem arquivística tradicional. Nós tendemos a tomar os arquivistas como ponto de partida ao invés dos usuários, os procedimentos administrativos ao invés do comportamento humano, a produção de documentos ao invés de uso de documentos, agências de governo ao invés de indivíduo, as próprias atividades dos serviços arquivísticos de controle e de documentos ao invés dos mecanismos de controle de grupos de comunidades (Thomassen, 2007, p. 18, tradução nossa).

Ao se referir aos impactos da tecnologia nos serviços oferecidos pelos arquivistas, o autor ressalta:

São desafiados a deixar seus domínios e fornecer seus serviços onde seus serviços são demandados, por exemplo, dentro de comunidades de pesquisa arquivística. O arquivista da atualidade é desafiado a trocar de papel. Para ficar com os usuários e demonstrar seu valor oferecendo o seu conhecimento profissional (Thomassen, 2007, p. 19, tradução nossa).

Reforça ainda que, “[...] mais do que nunca, o foco no trabalho arquivístico está no usuário. O comportamento do usuário se tornou prioritário em nossos esforços para tornar os arquivos acessíveis” (Thomassen, 2007, p. 21, tradução nossa).

Os arquivos desempenham um papel vital na preservação da memória coletiva e no suporte à pesquisa histórica. Portanto, é fundamental que continuem a evoluir e a se adaptar para atender às necessidades de seus usuários. A realização regular de estudos de usuários oferece uma base sólida para essa adaptação e evolução contínuas.

Para Oliveira e Barbatho, os estudos de usuários no contexto de mudanças sociais e tecnológicas propiciam uma comunicação e um atendimento voltado às necessidades informacionais do próprio usuário. Segundo as autoras:

[...] diante das mudanças tecnológicas e sociais, o trabalho continuado e sistemático de estudo do usuário pelas instituições de arquivo permite a formação de subsídios para a construção de ferramentas mais eficientes de comunicabilidade com os consulentes (Oliveira; Barbatho, 2016, p. 234).

Para continuarmos, cabe discorrer sobre a diferença entre pesquisa de usuário e pesquisa de satisfação do usuário. A primeira consiste em construir perguntas precisas para se compreender quem é o usuário e os seus mecanismos de pesquisa. Já a segunda, identifica a satisfação do usuário, capta a percepção de seu contentamento (ou não) após a realização da pesquisa, avaliando-se as ferramentas de acesso e as instalações institucionais. Ocorre que muitas pesquisas que se intitulam pesquisas de usuário acabam por indagar sobre satisfação. E é na esteira dessa divergência conceitual que inserimos nossa investigação.

De acordo com González de Gómez (2012, p. 43), um regime de informação “[...] seria 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 [...]”. Nele, observa-se que a “[...] configuração de um regime de informação resulta e condiciona diferentes modos de uma ordem sociocultural e política” (González de Gómez, 2012, p. 43).

Nesse sentido, consideramos que um regime de informação estipula como um objeto particular ou um indivíduo é informativo (Buckland, 1991) dentro de uma determinada política.

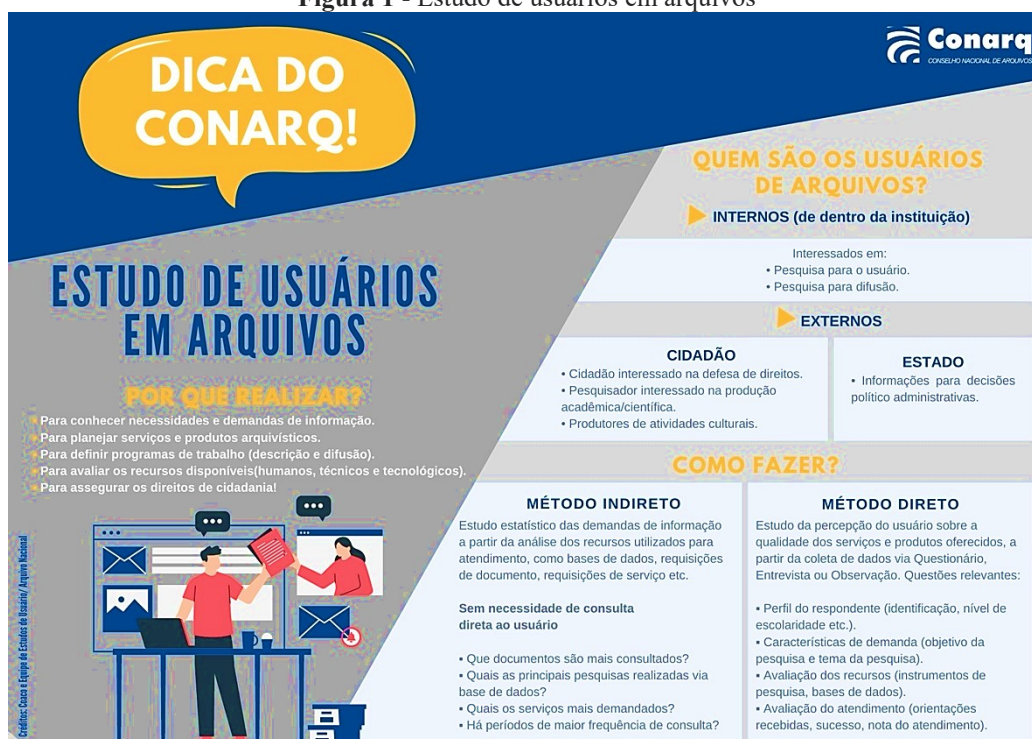
Ginzburg (2007) e Put (2007), em distintos artigos, exploraram aspectos do ato de pesquisa dos usuários e suas relações com instrumentos de pesquisas e bases de dados. A construção de políticas de acesso à informação que considerem o usuário, para além da satisfação do uso dos serviços, e que busquem identificar suas formas de pesquisa, termos adotados e objetivos na recuperação da

informação, podem contribuir para uma melhoria nas relações entre as instituições e suas comunidades de usuários.

A preocupação com a satisfação do usuário no acesso à informação e aos documentos não é estranha à agenda da Arquivologia. Entretanto, cabe um exame sobre qual o tipo de estudo de usuários é praticado nas instituições.

Em 2022, o Conarq publicou um infográfico em que são identificados quem são os usuários de arquivos, como fazer estudos de usuários e porque realizá-los.

Figura 1 - Estudo de usuários em arquivos



Fonte: Conselho Nacional de Arquivos (2022).

A partir da análise do infográfico, podemos levantar algumas questões em torno de qual tipo de pesquisa de usuário estamos adotando em nossas agendas, e se esse tipo de pesquisa nos faz conhecer como os nossos usuários pesquisam. A seguir, apresentaremos as relações entre pesquisa de qualidade e estudos de usuário.

4 Aportes da gestão de qualidade e as pesquisas de usuários

A gestão da qualidade como campo surge inicialmente no domínio da indústria, alcançando outras áreas no desenvolvimento da qualidade como um campo teórico. Cunha, Cunha e Dahab – em uma revisão das abordagens dominantes da qualidade não como um conceito estático, mas como um processo dinâmico sujeito a contradições e mudanças –, propõem que “[...] é possível criar uma visão de síntese criativa e potencialmente útil entre opostos” (Cunha; Cunha; Dahab, 2001, p. 200).

No escopo da gestão da qualidade, podemos identificar duas formas dominantes, sendo a primeira perspectiva fruto das contribuições de figuras-chave no campo da qualidade (como Deming, Juran e Ishikawa), que consideram a qualidade uma técnica de gestão inovadora e eficaz. Essa visão busca aprofundar o entendimento de seus fundamentos teóricos e a viabilidade prática (referindo-se, por exemplo, a Imai, 1986). De outro lado, a segunda perspectiva adota um olhar crítico, alinhando-se com ideias pós-modernistas e criticando a gestão da qualidade como uma reinterpretação modernizada de práticas industriais antigas, baseadas no taylorismo (como destacado por Steingard e Fitzgibbons (1993)). Esta vertente crítica intenta desmascarar os objetivos ocultos por trás do conceito de qualidade, seguindo o pensamento de Boje e Windsor (1995).

Destarte, para uma análise abrangente da qualidade, Cunha; Cunha e Dahab (2001), defendem que três principais enfoques parecem ser necessários: a abordagem taylorista tradicional (tese), a visão da gestão da qualidade conforme defendida por seus proponentes (antítese), e a perspectiva dos críticos pós-modernistas (síntese). Os cinco princípios da qualidade, analisados pelos autores, podem ser melhor entendidos a partir do quadro abaixo:

Quadro 1 - Princípios dialéticos da Qualidade Total

Princípios dialéticos da Qualidade Total	Tese	Antítese	Síntese
Menos inspeção para promover a qualidade dos produtos	A qualidade é assegurada pela detecção de erros.	A qualidade é assegurada pela prevenção de erros.	Melhoria contínua do processo como caminho para a qualidade.
Controle para promover a autonomia	Qualidade através de controle rigoroso.	Qualidade através da autonomia dos trabalhadores.	Estruturas mínimas que combinam controle e autonomia.
Liderança autoritária para promover a participação	A qualidade é função da autoridade da liderança.	A qualidade decorre da participação ativa dos empregados.	Participação incentivada dentro de uma estrutura de liderança autoritária.
Desconfiança para promover a confiança	Ambientes de estandardização para assegurar qualidade.	Ambientes de confiança para assegurar qualidade.	Confiança mínima, onde a confiança é balanceada com mecanismos de controle.
Rotinização/planejamento rígido para promover a criatividade	Qualidade através de rotinas e planejamento.	Qualidade através de criatividade e inovação.	Improvisação dentro de uma estrutura planejada.

Fonte: Elaborado pelas autoras com base nas discussões de Cunha, Cunha e Dahab (2001).

Os autores abordam a qualidade não como um conceito estático, mas como um processo dinâmico sujeito a contradições e mudanças. Assim, os autores nos apresentam a gestão da qualidade através de uma lente dialética, considerando as tensões e interações entre diferentes elementos organizacionais. Ademais, destacam a importância de uma abordagem flexível e adaptativa para lidar com as complexidades da gestão da qualidade.

Na área da documentação, podemos nos beneficiar ao nos atermos à gestão da qualidade. A observação das discussões em torno da qualidade pode nos revelar traços das abordagens em torno das pesquisas de satisfação do usuário. Para conduzir nossas análises, destacamos o princípio da “Menos inspeção para promover a qualidade dos produtos”, descrito pelos autores desta forma (em português lusitano):

No início, a palavra era **inspecção**: para aumentar a qualidade, aumentava-se a inspecção. O advento do planejamento redirecionou o foco de análise de depois para antes do processo: o importante não é a detecção mas o evitamento dos erros. Dialecticamente, antes e depois podem encontrar-se no **durante** (Cunha; Cunha; Dahab, 2001, p. 202, grifo nosso).

Tradicionalmente, a qualidade era garantida principalmente através da inspeção.

Conforme descrito por Bounds *et al.* (1994) essa abordagem focava na detecção e correção de erros após a ocorrência. No entanto, tal método mostrou-se ineficiente e incapaz de garantir a total eliminação de defeitos, levando a críticas substanciais sobre sua eficácia.

Para Cunha, Cunha, Dahab, a antítese da inspeção é a antecipação. Esta abordagem, apoiada por Gevirtz (1994), sugere uma mudança de foco da detecção para a prevenção de erros. O objetivo é não apenas evitar falhas, mas, também, antecipar e eliminar causas potenciais de não-conformidade, resultando em uma maior eficiência e redução do desperdício.

Ainda para os autores, na perspectiva dialética da qualidade, a síntese dessas abordagens encontra-se na melhoria contínua, ou seja, na capacidade de melhorar continuamente os processos. A qualidade transforma-se em uma medida dinâmica, adaptando-se às necessidades do mercado e focando na criação de valor para o cliente.

A gestão da qualidade, originalmente desenvolvida no contexto industrial, passou a ser adotada também em serviços públicos e instituições culturais, como forma de aprimorar os processos, reduzir desperdícios e aumentar a satisfação dos usuários. Contudo, sua aplicação em arquivos exige uma adaptação crítica, considerando as especificidades do ambiente arquivístico e o papel cultural e social dos documentos.

O modelo dialético proposto por Cunha, Cunha e Dahab (2001) permite compreender a gestão da qualidade não como um conjunto de normas fixas, mas como um campo de tensões entre controle e autonomia, planejamento e criatividade, padronização e confiança. Essa abordagem é especialmente útil para refletir sobre os métodos utilizados para avaliar o serviço de acesso em arquivos públicos.

Ao pensarmos nas estratégias em torno da verificação da qualidade do serviço oferecido em instituições de custódia de documentos praticadas nos arquivos, nos é familiar a seguinte situação: os formulários de pesquisa são enviados aos usuários após uma consulta aos documentos e buscam informações sobre a qualidade do serviço oferecido e o contentamento do usuário no acesso aos documentos.

Destacamos que, embora a iniciativa do Conarq, por meio do infográfico (figura 1), seja bastante explicativa acerca da identificação dos usuários internos e externos, e de métodos diretos e indiretos empregados para se fazer estudos de usuários, ele não dá conta daquilo que, no nosso entendimento, é essencial em um estudo de usuário – a compreensão de seus processos de pesquisa –, porque ainda não centraliza o usuário no processo de comunicação.

O infográfico se insere na pesquisa de satisfação dos usuários, e, dentro deste contexto, serve como uma ferramenta para medir a eficácia das práticas de gestão da qualidade. Através dela, é possível obter *feedback* direto dos usuários sobre vários aspectos dos serviços do arquivo, incluindo a facilidade de acesso aos documentos, a eficiência dos sistemas de busca, a qualidade das informações disponibilizadas e a utilidade geral dos recursos oferecidos.

Conforme observado na análise do infográfico do Conarq, as práticas de pesquisa de usuário em arquivos tendem a se limitar à aplicação de questionários de satisfação, que, embora úteis, não fornecem dados suficientes sobre os processos informacionais, cognitivamente mais complexos, que envolvem a busca e o uso da informação arquivística. A gestão da qualidade, quando aplicada criticamente, pode oferecer subsídios para a construção de instrumentos avaliativos mais sensíveis à experiência do usuário.

Entendemos que muitos avanços já ocorreram sobre estudo de usuários, uso de acervos e gestão de serviços de referência no âmbito dos ambientes das instituições arquivísticas brasileiras, mas falta um olhar qualitativo nessas pesquisas, que ultrapassem o monitoramento dos serviços em direção à produção de conhecimento sobre como o usuário realiza sua pesquisa. E, conforme Oliveira, o nosso cenário “[...] é constituído de situações ambivalentes entre os que participam do processo de comunicação e uso dos acervos arquivísticos [...]”. O

aprendizado acontece no cotidiano dos usuários, no cotidiano dos arquivistas, nas instituições e serviços arquivísticos” (Oliveira *et al.*, 2006, p. 70).

Ademais, a interação com o usuário sobre os seus processos de pesquisa mecânicos e intelectuais pode nos orientar na representação da informação na produção do contexto descritivo, na política de indexação e alimentação de índices, e na própria arquitetura dos sistemas de informação que serão utilizados pelos usuários. A compreensão do processo individual do usuário na realização de sua pesquisa, por meio de indicadores numéricos e posterior análise qualitativa, poderá proporcionar uma efetiva aproximação entre o cidadão e os arquivos, em que os arquivos e seus documentos deixam de ser objetos muitas vezes obscuros.

5 Conclusão

A presente pesquisa revela que a compreensão aprofundada dos usuários de arquivos desempenha um papel crucial na formulação de políticas públicas que busquem não apenas a preservação da memória coletiva, mas também o fortalecimento do acesso aos arquivos. Como aporte, o estudo tomou como base a ideia de que todo cidadão tem direito à cultura e à sua história. Cunha Filho diz que:

[...] a cultura para o mundo jurídico é a *produção humana juridicamente protegida, relacionada às artes, à memória coletiva e ao repasse de saberes, e vinculada ao ideal de aprimoramento, visando à dignidade da espécie como um todo, e de cada um dos indivíduos* (Cunha Filho, 2004, p. 53-54).

Reconhecendo o arquivo público como pilar fundamental para a preservação e acesso das referências produzidas pela sociedade ao longo do tempo histórico e que devem ser utilizadas de forma persistente pela humanidade, há a necessidade de uma transformação na atuação do arquivo público em relação ao usuário, inclusive para expandir cada vez mais o seu público.

Ao explorar a diferenciação entre a pesquisa de usuário – que visa entender de forma ampla e detalhada quem são os usuários e suas metodologias de pesquisa – e a pesquisa de satisfação – que busca avaliar a qualidade dos serviços e o contentamento do usuário –, ficou evidente que o foco dos estudos de usuários

ainda hoje se concentra apenas na satisfação pós-uso, o que limita a capacidade das instituições de arquivos de atender plenamente às demandas e aos perfis diversificados de seus públicos.

Nesse sentido, o trabalho sublinha a importância de um enfoque que vá além da simples satisfação do usuário e que adote estratégias voltadas para a compreensão dos processos de busca, necessidades informacionais e métodos de pesquisa dos usuários, especialmente em um cenário social marcado por crescente pluralidade. O avanço das tecnologias de comunicação e a maior conectividade entre indivíduos e instituições exigem que os arquivos, enquanto guardiões da memória e da identidade cultural, adotem uma postura proativa, utilizando a pesquisa de usuário como ferramenta para a melhoria contínua dos serviços oferecidos. Esse movimento, ao incluir a diversidade de usuários – não apenas historiadores e governos, mas também cidadãos comuns com diferentes interesses e necessidades –, potencializa o papel dos arquivos como instrumentos de democratização da informação.

Entendemos que a aplicação de indicadores tanto quantitativos quanto qualitativos na análise dos usuários pode gerar *insights* valiosos sobre os padrões de comportamento e os mecanismos de pesquisa adotados, permitindo que os arquivos ajustem suas políticas de gestão e acesso. Nesse processo, é possível desenvolver sistemas de informação mais intuitivos e eficazes, que facilitem a interação do usuário com os acervos. Além disso, o entendimento dos processos individuais de pesquisa pode orientar melhorias nas políticas de indexação, na estruturação dos sistemas de busca e na própria arquitetura informacional das instituições. Dessa forma, os arquivos deixam de ser meros repositórios de documentos para se transformarem em agentes facilitadores de um acesso mais democrático e inclusivo à informação.

A análise da pesquisa conduzida pelo Conarq – que, por meio de um infográfico, busca mapear os perfis de usuários e sugerir métodos de pesquisa –, ainda que útil para medir a satisfação, revela-se limitada, ao não considerar de forma central o usuário no processo de comunicação e busca de informação. Embora ferramentas como essa sejam relevantes para avaliação da eficácia dos serviços e práticas de gestão de qualidade, elas não abordam plenamente a

necessidade de entender os processos intelectuais e mecânicos dos usuários ao realizar suas pesquisas. A centralidade do usuário deve ir além da mensuração de sua satisfação; ela deve permear a construção das políticas de acesso e das ferramentas utilizadas, promovendo uma interação mais profunda e produtiva entre os cidadãos e as instituições arquivísticas.

Conclui-se que, ao adotarem uma abordagem mais ampla e integradora, que contemple o estudo detalhado dos usuários e suas necessidades, os arquivos públicos poderão ampliar significativamente o alcance de seus acervos, atraindo públicos mais diversificados e promovendo a identificação cultural e histórica de indivíduos com seus contextos. O fortalecimento desse vínculo entre arquivos e sociedade não apenas contribui para a inclusão e a diversidade, mas também reforça o papel das instituições arquivísticas como elementos fundamentais para a construção de uma cidadania mais informada e participativa. Em última análise, a adoção de práticas de pesquisa de usuário não apenas enriquece a experiência individual, mas também transforma os arquivos em agentes de transformação social, ao viabilizar o acesso à memória e à identidade cultural em um contexto plural e democrático.

Referências

BOJE, D. M.; WINDSOR, R. D. The resurrection of taylorism: total quality management's hidden agenda. **Journal of Organizational Change Management**, Leeds, v. 6, n. 4, p. 58-71, 1995. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09534819310042740>. Acesso em: 2 fev. 2024.

BOUNDS, G. *et al.* **Beyond total quality management: toward the emerging paradigm**. New York: McGraw-Hill, 1994.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 1988.

BRASIL. Lei 12.343, de 2 de dezembro de 2010. Institui o Plano Nacional de Cultura - PNC, cria o Sistema Nacional de Informações e Indicadores Culturais - SNIIC e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, ano 147, n. 231, p. 1, 3 dez. 2010.

BRASIL. Ministério da Cultura. Conselho Nacional de Política Cultural. Colegiado Setorial de Arquivos. **Plano setorial de arquivos (2017-2027)**. Rio de Janeiro: Fundação Casa de Rui Barbosa, 2018.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of the American Society for information science**, New Jersey, v. 42, n. 5, p. 351-360, 1991. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09534819310> [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199106\)42:5<351::AID-ASI5>3.0.CO;2-3042740](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199106)42:5<351::AID-ASI5>3.0.CO;2-3042740). Acesso em: 2 fev. 2024.

CARVALHO, M. S. Cultura, constituição e direitos. In: CUNHA FILHO, H. F.; BOTELHO, I.; SEVERINO, J. R. (org.) **Direitos Culturais**. Salvador: EDUFBA, 2018. p. 35-56.

CHAUÍ, M. Cultura e democracia. **Crítica y Emancipación**, Buenos Aires, n. 1, p. 53-76, 2008.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (Brasil). Estudo de usuários em arquivos. **Portal gov.br**, Brasília, 3 maio 2022.

CUNHA FILHO, F. H. **Cultura e democracia na Constituição Federal de 1988**: a representação de interesses e sua aplicação ao Programa Nacional de Apoio à Cultura. 2004. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2004.

CUNHA FILHO, F. H.; BOTELHO, I.; SEVERINO, J. R. Direitos Culturais: centenários mas ainda desconhecidos. In: CUNHA FILHO, H. F.; BOTELHO, I.; SEVERINO, J. R. (org.) **Direitos Culturais**. Salvador: EDUFBA, 2018. p. 27-34.

CUNHA, M. P. E.; CUNHA, J. V.; DAHAB, S. Gestão da qualidade: uma abordagem dialética. **Revista de Administração Contemporânea**, Maringá, v. 5, n. esp., p. 197-215, 2001. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1415-65552001000500011>. Acesso em: 2 fev. 2024.

GEVIRTZ, C. **Developing new products with TQM**. New York: McGraw-Hill, 1994.

GINZBURG, C. Conversar com Orion. **Esboços: histórias em contextos globais**, Florianópolis, v. 12, n. 14, p. 163-170, 2007.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Regime de informação: construção de um conceito. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 3, p. 43-60, 2012.

INTERNATIONAL COUNCIL ON ARCHIVES. **Multilingual Archival Terminology**. Paris: ICA, 2015.

JIMERSON, R. C. Arquivos para todos: a importância dos arquivos na sociedade. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, p. 27-44, 2008.

OLIVEIRA, L. M. V. Arquivos e cultura: por que é difícil de compreender? *In: COLÓQUIO POLÍTICAS SETORIAIS DO CAMPO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE CULTURA: MUSEUS, ARQUIVOS E BIBLIOTECAS*, 2023, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Fundação Casa de Rui Barbosa: Rio de Janeiro. 2023. Palestra.

OLIVEIRA, L. M. V *et al.* Os usuários da informação arquivística. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 53-74, 2006.

OLIVEIRA, L. M. V.; BARBATHO, R. R. G. Como os historiadores realizam suas pesquisas: uma perspectiva contemporânea. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 29, n. 1, p. 223-235, 2016.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. New York: ONU, 1948.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA. **Declaração Universal sobre a Diversidade Cultural**. New York: UNESCO, 2002.

PUT, E. Une flore d'archive? *In: AUBRY, M.; DOOM, I. C. et V. (dir.). Archives, archivistes, archivistique dans l'Europe du Nord-Ouest du Moyen Âge à nos jours*. Villeneuve d'Ascq: Institut de recherches historiques du Septentrion, 2007.

STEINGARD, D. S.; FITZGIBBONS, D. S. A postmodern deconstruction of total quality management. **Journal of Organizational Change Management**, Leeds, v. 6, n. 5, p. 27-42, 1993. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EUM0000000001210>. Acesso em: 2 fev. 2024.

THOMASSEN, T. Turning archival thinking upside down. Archival theory and the use of databases. *In: ENCONTRO DE BASES DE DADOS SOBRE INFORMAÇÕES ARQUIVÍSTICAS*, 2., 2007, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. [S.l.]: AAB, 2007. p. 10-21.

The public archives closer to the citizen: user research as a tool to expand the uses of archives

Abstract: The article examines the use of user research as a tool for developing indicators to guide access policies to archival records. It begins by recognizing the right to culture as a constitutive dimension of citizenship and the necessity for archives to respond to contemporary society, characterized by plurality and technological advancement. This context requires archives to adopt a social agenda that acknowledges the centrality of users. The main objective is to

understand how user studies can support improvements in archival services, going beyond satisfaction measurement to contribute to the construction of access indicators, promote user autonomy, and broaden the use of archival holdings. The theoretical framework articulates the concepts of cultural rights, quality management, and user studies in archives, with an emphasis on generating knowledge about citizens' search mechanisms and informational expectations. The methodology is based on documentary analysis, focusing on the guidelines of the Brazilian National Council on Archives, particularly the infographic published in 2022. The article concludes that, by adapting to new demands, public archives may diversify their user base and increase interest in their collections.

Keywords: archival science; user research; quality management; access

Declaração de autoria

Concepção e elaboração do estudo: Lucia Maria Velloso de Oliveira, Camilla Campoi de Sobral

Coleta de dados: Lucia Maria Velloso de Oliveira, Camilla Campoi de Sobral

Análise e interpretação de dados: Lucia Maria Velloso de Oliveira, Camilla Campoi de Sobral

Redação: Lucia Maria Velloso de Oliveira, Camilla Campoi de Sobral

Revisão crítica do manuscrito: Lucia Maria Velloso de Oliveira, Camilla Campoi de Sobral

Declaração de disponibilidade de dados

Todo o conjunto de dados que dá suporte aos resultados deste estudo foi publicado no próprio artigo.

Autoria para correspondência

Lucia Maria Velloso de Oliveira

luciavelloso@id.uff.br

Editor-chefe

Thiago Henrique Bragato Barros

Como citar

OLIVEIRA, Lucia Maria Velloso; SOBRAL, Camilla Campoi. Os Arquivos Públicos mais próximos do cidadão: a pesquisa de usuário como ferramenta para

ampliar os usos dos arquivos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 31, e-144898, 2025.
<https://doi.org/10.1590/1808-5245.31.144898>

Recebido: 28/12/2024

Aceito: 27/05/2025

