



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO À DISTÂNCIA EM GESTÃO DE
ARQUIVOS

PERFIL DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO GERAL DA
CIDADE DO RIO DE JANEIRO

Victor Rodrigues Kling

Sapucaia do Sul, RS, Brasil

2012

PERFIL DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO GERAL DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

por

Victor Rodrigues Kling

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação *lato sensu* em Gestão em Arquivos, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do grau de **Especialista em Gestão em Arquivos.**

Orientador: Prof. Dr. Carlos Blaya Perez

Sapucaia do Sul, RS, Brasil

2012

Universidade Federal de Santa Maria
Universidade Aberta do Brasil
Curso de Especialização - *Lato Sensu* – Gestão em Arquivos

A Comissão examinadora, abaixo assinada, aprova a Monografia de Especialização

PERFIL DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO GERAL DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

Elaborada por
Victor Rodrigues Kling

Como requisito parcial para a obtenção do grau de
Especialista em Gestão de Arquivos

COMISSÃO EXAMINADORA:

Carlos Blaya Perez, Dr.
(Orientador)

André Zanki Cordenonsi, Dr. (UFSM)

Sônia Elisabete Constante, Ma. (UFSM)

Sapucaia do Sul, 8 de dezembro de 2012.

Agradecimentos

Agradeço à minha família por ter fornecido as bases para tornar este momento possível;

Aos amigos conquistados ao longo do curso;

A todos os docentes da UFSM que com seus conselhos e ensinamentos foram fundamentais ao longo de todo o processo;

Aos mestres de outrora da graduação, pelo incentivo e aconselhamento;

Aos amigos em especial, Francisco Vieira, Gabriela Martins e Igor Kling pela ajuda;

E por fim, ao meu orientador Carlos Blaya, pela presteza, rapidez e auxílio na produção deste trabalho, sem as quais o mesmo seria impossível.

“Feliz é quem entrega à razão a condução de toda a sua vida”
(SÊNECA, 2009, p. 99).

RESUMO

Monografia

Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão em Arquivos

Universidade Federal de Santa Maria

PERFIL DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO GERAL DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

AUTOR: VICTOR RODRIGUES KLING

ORIENTADOR: Prof. Dr. CARLOS BLAYA PEREZ

Data e Local da Defesa: Sapucaia do Sul, 8 de dezembro de 2012.

Os estudos de usuários são multifacetados, seus objetivos específicos podem variar entre um estudo e outro. No entanto, em sua maioria, os estudos buscam inicialmente traçar o perfil dos usuários, conhecer suas necessidades de informação e analisar se estas estão sendo atendidas ou não. Dessa maneira, os estudos de usuários trazem inúmeros benefícios para os arquivos, tais como o auxílio no aprimoramento dos serviços prestados, bem como no planejamento para otimizar os processos de difusão da instituição. O presente trabalho busca traçar o perfil dos usuários do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro - AGCRJ. Para tal, foi feita uma coleta de dados das fichas de cadastro e solicitação de documentos para consulta dos usuários do AGCRJ, no intervalo de 1º de janeiro de 2011 até 31 de dezembro de 2011. Com isto foi possível identificar o perfil dos usuários da instituição, que é a do profissional acadêmico, que produz conhecimento e está vinculado ao setor público. Isso foi possível através da análise da formação dos usuários; das instituições a que estão vinculados; dos seus locais de residência; dos temas mais pesquisados; do volume de documentos consultados; e das finalidades para as pesquisas.

Palavras-chave: usuários – perfil – arquivologia – arquivo geral da cidade do rio de janeiro.

ABSTRACT

Post-Graduation Lato Sensu monograph

Federal University of Santa Maria and Opened University of Brazil

Specialization in Archives Management

THE PROFILE OF THE USERS OF THE GENERAL ARCHIVE OF THE CITY OF RIO DE JANEIRO

Author: VICTOR RODRIGUES KLING
Guider: Prof. CARLOS BLAYA PEREZ PhD

Date and Place of Defense: Sapucaia do Sul, 8th of December, 2012.

It doesn't exist a standard way to realize the study of the users – each one can have a specific objective to achieve. However, mostly of them objective to establish the profile of the users, to know their informational needs and analyze if those needs are being supplied. The study of the users can bring a lot of benefits to the archives. For example: they help to improve the services that they offer and to plan the diffusion processes to make them more effective. Our study objective to establish the profile of the users of the General Archive of the City of Rio de Janeiro – AGCRJ. We collected the information from the forms that the users have to fill when they came to the archive for doing researches. Our limit dates were 1st of January of 2011 and 31th of December of 2011. With this informations we had established the profile of the users of the institution, wich is the academic professional, who produces knowledge e it's vinculated to the public sector. We did that by analyzing their professions, their cities of origin, the themes that they search for, the volume of the researched files and the objectives of the users with their researches.

Keywords: users – profile – archivology – general archive of the city of rio de janeiro

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| FIGURA 1 - Gráfico do sexo dos usuários do AGCRJ em 2011..... | 35 |
| FIGURA 2 – Gráfico do local de residência dos usuários do AGCRJ em 2011..... | 36 |
| FIGURA 3 – Gráfico da profissão dos usuários do AGCRJ em 2011..... | 37 |
| FIGURA 4 – Gráfico da instituição de atuação profissional dos usuários do AGCRJ em 2011..... | 38 |
| FIGURA 5 – Gráfico da finalidade das pesquisas dos usuários do AGCRJ em 2011..... | 39 |
| FIGURA 6 – Gráfico do assunto das pesquisas dos usuários do AGCRJ em 2011.. | 40 |
| FIGURA 7 - Gráfico da data de pesquisa dos usuários do AGCRJ em 2011..... | 41 |
| FIGURA 8 – Gráfico de cruzamento dos dados – Profissão x Finalidade de pesquisa..... | 42 |
| FIGURA 9 – Gráfico de cruzamento dos dados – Profissão x Assunto da pesquisa..... | 43 |
| FIGURA 10 - Gráfico de cruzamento dos dados – Finalidade de pesquisa x Assunto da pesquisa..... | 44 |
| FIGURA 11 - Gráfico de cruzamento dos dados – Finalidade de pesquisa x Local de residência..... | 45 |
| FIGURA 12 – Gráfico com os maiores índices obtidos em relação aos usuários do AGCRJ em 2011..... | 46 |
| FIGURA 13 – Gráfico com o cruzamento dos dados com o filtro ampliado..... | 47 |
| FIGURA 14 – Gráfico Cruzamento dos dados com o filtro ampliado para as finalidades das pesquisas..... | 48 |

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| INTRODUÇÃO..... | 10 |
| 1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTUDO..... | 12 |
| 1.1 Objetivos do Estudo | 12 |
| 1.1.1 Objetivo geral | 12 |
| 1.1.2 Objetivos específicos | 13 |
| 1.2 Justificativa | 13 |
| 1.3. Metodologia | 14 |
| 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA..... | 15 |
| 2.1 A mudança na perspectiva dos usuários pelos arquivos..... | 15 |
| 2.2 Estudos de usuários..... | 17 |
| 2.3 Produções teóricas sobre estudos de usuários..... | 18 |
| 2.4 Panorama atual e perspectivas..... | 19 |
| 2.5 Por uma aproximação maior entre usuários e arquivos..... | 20 |
| 3. HISTÓRICO DO AGCRJ..... | 22 |
| 3.1 Origem e trajetória do AGCRJ..... | 22 |
| 3.2 Problemas político-administrativos e a superação da instituição..... | 25 |
| 3.3 O Acervo do AGCRJ..... | 27 |
| 3.4 AGCRJ: Fonte de pesquisa para a História do Rio de Janeiro..... | 29 |
| 3.5 Projetos em andamento no AGCRJ..... | 31 |
| 4. PERFIL DOS USUÁRIOS DO AGCRJ..... | 33 |
| 4.1 Panorama geral sobre a coleta de dados das fichas cadastrais..... | 33 |
| 4.2 Análise dos dados obtidos..... | 34 |
| 4.3 Perfil dos usuários..... | 42 |
| CONCLUSÃO..... | 50 |
| REFERÊNCIAS..... | 52 |
| ANEXOS..... | 56 |

INTRODUÇÃO

Atualmente, é possível observar – de uma maneira geral - que os serviços de arquivo não contemplam de forma satisfatória as demandas dos usuários externos. Estão em sua maioria voltados para si mesmo, ou seja, dão maior importância para as demandas e deveres do profissional de arquivo ou da instituição custodiadora – ou seja, para os usuários internos. Esse fato dificulta o intercâmbio entre usuário e instituições, de modo a comprometer a finalidade de todo o fazer arquivístico, que é dar acesso à informação.

Constata-se então uma necessidade urgente das instituições arquivísticas em conhecerem melhor seus usuários, para que desta maneira possam melhor atendê-los. Isto porque, sem o usuário os arquivos deixam de ter uma razão plausível para existir – desta forma transformar-se-iam em verdadeiros repositórios de documentos sem função alguma.

Através do estudo de usuário é possível prever a demanda por determinado produto ou serviço, ou até mesmo possíveis mudanças que sejam demandadas por estes. Também é possível alocar e otimizar os poucos recursos de que os arquivos geralmente dispõem para a sua difusão. Facilitam o planejamento de ações a serem desenvolvidas pela instituição, pelo fato de tais estudos apontarem as reais necessidades de informação por parte dos usuários internos e externos. Além de tornar os serviços de arquivo efetivos, mostrando seu potencial informacional para a sociedade, visando atender as expectativas de seus usuários – fidelizando usuários reais, e atraindo usuários potenciais e virtuais.

O presente trabalho busca traçar o perfil dos usuários do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro. Para tal, foi feita uma coleta de dados das fichas de cadastro e solicitação de documentos para consulta dos usuários do AGCRJ, no intervalo de 1º de janeiro de 2011 a 31 de dezembro de 2011. Com isto foi possível identificar o perfil dos usuários da instituição, através da análise da formação dos mesmos; das instituições a que estão vinculados; dos seus locais de residência; dos temas mais pesquisados; do volume de documentos consultados; e das finalidades para as pesquisas;

As fichas de cadastro e solicitação de documentos não dizem respeito ao universo total do número de usuários da instituição. Existem ainda os usuários que

procuram por reprodução de documentos, mas que não são cadastrados com as fichas analisadas por nós. Também há os usuários que vão à instituição e consultam os instrumentos de pesquisa, mas não encontram o que procuram. Estes sequer são registrados.

Ao realizar tal estudo, torna-se patente ter que recorrer à discussão sobre a finalidade e importância dos estudos de usuários. E é justamente sobre isto que estaremos discutindo no primeiro capítulo. Em seguida, vamos traçar um histórico do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro. No terceiro e último capítulo vamos discutir sobre o tema central do trabalho, que é o perfil dos usuários do AGCRJ. Neste último momento, estaremos portanto, refletindo sobre os resultados da coleta de dados, e discutindo-os de forma inteligível.

Realizando um estudo de usuários estamos demonstrando para a instituição a importância deste elemento dentro de seu planejamento. Além do benefício de criar um instrumento para o Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro poder pautar suas ações de difusão, estamos contribuindo também de outra maneira. Ao realizar tal trabalho estaremos colocando em discussão a importância de se realizar estudos de usuários em instituições arquivísticas de uma maneira geral.

Queremos deixar claro também que este não é um estudo conclusivo nem tampouco esgotado sobre os usuários do AGCRJ, uma vez que existem outras formas de se realizar estudos de usuários. O nosso trabalho foi baseado em apenas uma fonte de informações, que é a ficha cadastral dos usuários. Mas Cunha (1982, p. 7) nos mostra como é possível desenvolver estudos de usuários de maneiras diferentes, que podem ser através de aplicação de questionários; realização de entrevistas; observação participante e não participante; análise de outros registros de usuários na própria instituição, como os pedidos por reprodução de documentos, por exemplo; e até mesmo com as mesmas fichas, mas englobando intervalos temporais maiores.

1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTUDO

Em consonância com o que diz Bellotto (2006), o objetivo da arquivística, por meio de suas teorias, metodologias e aplicações práticas, é dar acesso à informação. Segundo a autora:

Os arquivos públicos existem com a função precípua de recolher, custodiar, preservar e organizar fundos documentais originados na área governamental, transferindo-lhes informações de modo a servir ao administrador, ao cidadão e ao historiador. (BELLOTO, 2006, p. 227).

Desta forma, suprir as necessidades informacionais dos cidadãos é a função última dos arquivos, ou seja, sua razão de ser. Sem usuários não existiria razão plausível para a existência dos arquivos. Entretanto, para que o acesso à informação seja satisfatório é imprescindível que a instituição arquivística conheça as necessidades informacionais de seus usuários, pois, esta é uma forma de consolidar e legitimar o papel fundamental dos arquivos de disponibilizar o acesso à informação. Como bem diz Schellenberg:

A finalidade de todo o trabalho de arquivo é preservar os documentos de valor e torná-los acessíveis à consulta. (...) facilitar o acesso aos documentos em condições que satisfacem (*grifo nosso*) tanto aos funcionários como ao público em geral, colocando-os igualmente à disposição de ambos. (SCHELLENBERG, 2006, p. 345).

O melhor caminho para conhecer os usuários de uma instituição arquivística e suas necessidades de informação é através da realização de estudos de usuários. Estes consistem no pontapé inicial de todo o processo de melhoria na eficácia do atendimento aos consulentes.

1.1 Objetivos do estudo

1.1.1 Objetivo geral

Traçar o perfil dos usuários do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro

1.1.2 Objetivos específicos

- Fazer uma revisão teórica sobre o tema dos estudos de usuários;
- Discutir sobre a importância dos estudos de usuários para o planejamento dos arquivos;
- Traçar o histórico do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro;
- Analisar os dados coletados das fichas cadastrais dos usuários do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro de forma a estabelecer o perfil dos mesmos;
- Avaliar os processos de difusão do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro através das informações obtidas das fichas cadastrais;

1.2 Justificativa

Constatou-se que o Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro jamais havia realizado algum tipo de estudo com os seus usuários. Dessa forma, a instituição desconhece as características dos seus usuários bem como a própria necessidade informacional dos mesmos, comprometendo o planejamento de difusão e dos próprios serviços oferecidos.

Há uma necessidade atualmente de que os serviços de informação conheçam e voltem-se mais para os seus usuários externos, pois prover acesso à informação de forma eficaz é tarefa indispensável a tais instituições. É através dos estudos de usuários que esta mudança pode ocorrer de maneira mais prática e eficaz.

O presente trabalho se justifica, pois torna-se patente para uma instituição secular como o AGCRJ conhecer seus usuários. Dessa forma, estaremos contribuindo com a instituição traçando o perfil dos seus usuários e consequentemente gerando um “instrumento” para pautarem ações de difusão e aproximação com os mesmos. Além disso, também estamos contribuindo com o próprio tema dos estudos de usuários, uma vez que estaremos discutindo aqui esta temática.

1.3 Metodologia

A presente pesquisa caracteriza-se como descritiva e quali-quantitativa, pois descreve as características de uma população definida – o universo dos usuários do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro no ano de 2011. Consiste também em um estudo de caso, pois estaremos analisando uma população predeterminada.

Com relação aos aspectos técnicos, consiste numa pesquisa bibliográfica, pois foi necessário revisitar a produção teórica sobre o tema dos estudos de usuários; e documental, devido à pesquisa e coleta de dados das fichas de cadastro de usuários do AGCRJ de 2011.

A metodologia de trabalho consistiu, num momento inicial na pesquisa por bibliografias sobre estudo de usuários e leitura das mesmas. Posteriormente iniciou-se o trabalho de campo com as visitas ao AGCRJ para a coleta de dados das fichas cadastrais dos usuários e pesquisa na biblioteca - em livros e artigos - sobre a história da instituição. Vale ressaltar o nosso compromisso com relação ao sigilo das informações pessoais apresentadas nas fichas. Consta ainda, nos anexos ou apêndice, uma entrevista estruturada elaborada por nós e realizada com uma das responsáveis pela sala de consulta da instituição, que muito contribuiu para a realização do presente estudo.

A análise dos dados recolhidos das fichas cadastrais foi feita através da quantificação e cruzamento dos dados obtidos, pois desta forma podemos ter informações mais precisas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

No presente capítulo faremos uma revisão teórica sobre a temática dos estudos de usuários. Para tal, precisaremos revisar a trajetória da importância dada ao usuário pelos arquivos. Em um primeiro momento, aqueles eram relegados ao segundo plano. Isso foi se modificando ao longo dos anos, até se estabelecer que os usuários fossem a finalidade última dos arquivos. Desta forma, surge a necessidade de estudá-los. E é justamente a isso que se pretendem os estudos de usuários.

2.1. A mudança na perspectiva dos usuários pelos arquivos

"Aqui estamos nós, 2500 arquivistas juntos, conversando uma semana inteira sobre a nossa profissão. Mas onde estão os usuários, nossa razão de ser? Eles estão do lado de fora, num mundo que nós não podemos ver porque não há janelas, não há janelas neste salão, não há janelas nos depósitos arquivísticos, não há janelas em nosso pensamento profissional" (KETELLAR apud JARDIM;FONSECA, 2004, p.2)

Ainda nos dias atuais, está arraigada na tradição arquivística a mentalidade de que os profissionais de arquivo devem se preocupar apenas com os acervos, deixando de lado os usuários. Muito dessa tradição arquivística atrasada remete à própria história dessas instituições.

Desde a antiguidade até a modernidade, os arquivos se preocuparam em acumular e guardar os documentos à sete chaves - em segredo, pois possuí-los antigamente era sinônimo de poder. A preocupação girava em torno de deter, e não fornecer a informação. Apenas os ricos, poderosos e sábios deveriam possuir acesso aos documentos e também às bibliotecas.

O vício dos arquivos como algo "entesourado" começa a ficar para trás a partir da Revolução Francesa, em 1789, mais especificamente com a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, que impulsionaram a abertura gradual dos arquivos e bibliotecas. Em seu artigo 15.º, temos: "A sociedade tem o direito de pedir contas a todo agente público pela sua administração". Ou seja, ficou estabelecido

que a partir daquele momento a população tinha o direito de ter acesso à documentação oficial do Estado.

Além da promulgação da DDHC, o próprio Iluminismo também foi fundamental para a mudança na perspectiva dos arquivos. O movimento pregava a democratização do saber, o que conseqüentemente tornava a abertura dos arquivos necessária.

Nos anos 1970, quando surgiram os primeiros cursos de Arquivologia no Brasil, o país vivenciava o período da ditadura militar. Não interessava ao poder público, portanto fornecer acesso aos documentos oficiais. A Arquivologia, nesse sentido teve de voltar as suas atenções para o acervo e as questões técnicas e práticas que envolviam a gestão documental. Desta forma, durante muito tempo se discutiu neste campo científico sobre preservação e tratamento documental, enquanto o usuário ficava relegado ao segundo plano. A preocupação girava mais em torno de salvaguardar os documentos e garantir sua longevidade do que prover acesso à informação neles contida.

Com as mudanças e evoluções sociais ocorridas após o término da ditadura e com o retorno da democracia, foram impulsionados avanços na área da Arquivologia. A questão dos acervos e usuários de arquivos começa a ser revista sob uma nova perspectiva.

Com o surgimento da chamada fase pós-custodial, na qual a Arquivologia vai se preocupar com o tratamento do fluxo informacional e não mais apenas com o dos suportes documentais, os usuários começam a ganhar importância no universo arquivístico. Jardim e Fonseca (2004, p.1) alertam para este fato, falando que o conceito de “lugar” passa a ganhar uma dimensão secundária em relação ao usuário nos arquivos. Dizem ainda que *onde* a informação se encontra não é mais importante, e sim o acesso à mesma. Ou seja, o arquivo como local e guardião de memória, inacessível ao público, começa a se modificar. É nesse sentido que começam a surgir os primeiros estudos relacionados ao acesso à informação e aos usuários.

No entanto, como dissemos anteriormente, na introdução, percebe-se que as instituições arquivísticas atualmente ainda cometem certos erros cruciais. Não pensam no usuário e no acesso à informação como a finalidade última dos arquivos. O que reflete a mentalidade atrasada com relação ao papel destes – muitos ainda o

veem como um lugar de memória, tal como diz Nora (1993) e não como um centro de informações. Ou seja, enxergam o arquivo como um repositório intocável de dados, e não como um organismo vivo que possui o papel de informar os cidadãos.

2.2. Estudos de usuários

Sendo o usuário e conseqüentemente o acesso à informação as finalidades últimas dos arquivos, nada é mais importante do que voltar as atenções para estes. Os estudos de usuários são avaliações realizadas no intuito de melhorar a qualidade dos serviços oferecidos e da estrutura geral dos centros de informação. Constituem-se em verdadeiros instrumentos diagnósticos, sendo possível pautar-se por estes para traçar o planejamento das instituições. É justamente aí que reside sua importância.

Os estudos de usuários objetivam conhecer os usuários de um determinado centro de informação, para que desta forma estes possam trabalhar no sentido de melhorar os serviços oferecidos àqueles. Esses estudos são multifacetados, seus objetivos específicos podem variar entre um estudo e outro. No entanto, em sua maioria, os estudos buscam traçar o perfil dos usuários, conhecer suas necessidades de informação e analisar se estas estão sendo atendidas ou não.

No tocante à metodologia, não existem padrões pré-estabelecidos para a realização dos estudos. Podem ser concebidos de maneiras variadas. Tudo é uma questão de escolha a partir dos objetivos que foram traçados. As formas mais comuns são a realização através de questionários; entrevistas; observação; análise de documentação das próprias instituições – fichas de cadastro de usuários, fichas de solicitação de documentos, requerimentos para reprodução de documentos, dentre outros.

Os benefícios da aplicação dos estudos de usuários são vastos, conforme já mencionamos. Falamos que de uma maneira geral, esses estudos podem auxiliar no planejamento das instituições arquivísticas. Isto significa dizer, mais detalhadamente, que eles: ajudam a otimizar os recursos financeiros, tecnológicos e humanos dos arquivos; aumentar a eficácia dos serviços oferecidos; buscar uma maior adequação dos espaços às necessidades detectadas; aumentar a produtividade no processamento da informação; buscar a realização de programas e

cursos específicos para treinar os funcionários dos arquivos e os usuários, de modo a que aqueles saibam melhor atender e que estes saibam como pesquisar; dentre outros.

Os estudos de usuários, por sua importância, deveriam ser mais difundidos no meio arquivístico. Pois esta é uma maneira eficaz de se avaliar e aprimorar os serviços oferecidos e conseqüentemente ter seus usuários cada vez mais satisfeitos.

2.3. Produções teóricas sobre estudos de usuários

Na tentativa de modificar a atual situação em que se encontram os serviços arquivísticos, alguns autores realizaram estudos para colocar em discussão um tema tão importante e que vem sendo deixado de lado pela comunidade acadêmica: o tema dos estudos de usuários.

Desses estudos podemos destacar alguns que foram de suma importância. Em primeiro lugar temos um dos estudos precursores no Brasil, feito no Arquivo Nacional por Kurtz (1990). *“O usuário do Arquivo Nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação”* constituiu sua dissertação de mestrado e nele a autora buscou conhecer a satisfação das necessidades de informação dos usuários do Arquivo Nacional.

Anos mais tarde, Jardim e Fonseca (2004) em trabalho conjunto intitulado de *“Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte”* dão um panorama geral sobre a situação da produção científica em torno do tema. Versam também sobre a necessidade pungente de se realizar estudos de usuários. Isso devido à constatação feita pelos dois de que a área é muito pouco explorada, e pouco se produziu sobre ela até então, devendo assim receber maior atenção por sua importância.

A nível internacional a temática já é trabalhada há bastante tempo, sobretudo no campo da Ciência da Informação e Biblioteconomia, conforme apontam Baptista e Cunha (2007). Os autores mostram uma tabela com números da evolução e crescimento de tais estudos ao longo das décadas, tendo como início os anos 1970. Nela, podemos perceber a ocorrência de uma quase duplicação do número de trabalhos em intervalos de dez anos.

Nesse sentido, um estudo internacional não muito recente, mas bastante consistente é o de Sanz Casado (1994). Em seu *“Manual de Estudos de Usuários”* além de apresentar a definição de estudos de usuários, o autor define como se dá sua aplicação prática. Enumera também sistematicamente os inúmeros benefícios que se pode atingir com a aplicação do mesmo, tanto para os usuários como para as instituições arquivísticas.

Conforme dissemos anteriormente, ainda nos dias atuais e após a contribuição dos estudos relacionados acima, dentre outros, pouca coisa evoluiu no campo dos estudos de usuários em arquivos. A comunidade arquivística, de uma maneira geral, parece resistir ou ainda não percebeu como os estudos de usuários se constituem em instrumentos fundamentais para o planejamento de tais instituições.

2.4. Panorama atual e perspectivas

Na Biblioteconomia e Ciência da Informação os estudos de usuários são bem difundidos e a produção teórica encontra-se mais avançada do que na Arquivologia. Carlos Alberto Ávila Araújo (2008, p. 4) afirma que os primeiros estudos de usuários em bibliotecas datam da década de 1930. Desde então se converteram em ferramentas de diagnóstico para a melhoria dos serviços. No início, buscavam avaliar os acervos, os catálogos, os periódicos, a disposição das estantes, dentre outros. Posteriormente, sobretudo no período da Guerra Fria, esses estudos começam a se modificar, objetivando entender os hábitos de busca e uso da informação pelos usuários, de forma a otimizar os processos informacionais e melhorar o atendimento das demandas por informação.

Comparando os estudos de usuários em bibliotecas com os de arquivos, pudemos notar uma diferença considerável com relação ao volume e qualidade das produções. Se em 2004, Jardim e Fonseca já haviam constatado que a produção de conhecimento com relação ao tema dos estudos de usuários em arquivos era escassa, pouco mudou até o presente ano. Corrobora com isto, uma pesquisa feita na internet.

Realizando uma busca na internet por artigos relacionados ao tema “estudos de usuários” constatou-se a uma enorme lacuna a ser preenchida. Nossa busca

pautou-se por dois *sites* de periódicos usados em larga escala por acadêmicos da área de arquivos, além do Google. Foram eles: o portal do Arquivística.net e o da Revista Acervo do Arquivo Nacional. Não incluímos o portal da Revista Arquivo&Administração por não ter a possibilidade de busca por artigos através de palavras-chave ou termos. No portal do periódico on-line *arquivística.net*, usando na caixa de busca por artigos os termos “usuários” e “estudos de usuários” apenas um artigo foi encontrado. E, ainda assim, não possuindo como o tema central tal discussão, que aparece de forma periférica na descrição do resumo. Já no portal da Revista Acervo, usando os mesmos termos de busca, nenhum artigo foi encontrado. No Google, buscando por “estudos de usuários” o resultado é satisfatório, aparecem muitos artigos disponíveis. Mas o problema é que a grande maioria versa sobre estudos de usuários em bibliotecas.

Vale ressaltar ainda que no Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística do Arquivo Nacional (1996) não existe o termo “estudo de usuário” ou “estudos de usuários”. O que também pode servir como termômetro para medir a importância dada pela Arquivologia ao tema.

A Arquivologia ainda tem muito a caminhar no campo dos estudos de usuários, podendo e devendo aprender com os exemplos da Biblioteconomia. Acreditamos, entretanto, que a tendência é a de que os estudos de usuários comecem a ganhar maior visibilidade na Arquivologia nos próximos anos, sobretudo devido ao rápido avanço e mudanças que vêm ocorrendo na sociedade da informação, na qual o usuário é, ou pelo menos deveria ser, a peça central no planejamento e elaboração de todos os sistemas informacionais.

2.5. Por uma aproximação maior entre usuários e arquivos

Vimos, portanto que aproximar os usuários dos arquivos de forma a que aqueles sejam o centro gravitacional de todo o processo informacional não é uma tarefa fácil. Mas a mesma torna-se menos onerosa a partir do momento em que temos como respaldo o estudo dos usuários. Estes se constituem em instrumentos de diagnóstico para as instituições traçarem seus planejamentos nesse sentido.

Para finalizar este capítulo, vale salientar sobre outra sugestão de Jardim (2003) para aproximar os usuários dos arquivos. Esta seria a de deixar com que os

usuários façam parte da formulação de políticas públicas relacionadas à área. José Maria Jardim expõe essa ideia em artigo titulado de *O inferno das boas intenções: legislação e políticas arquivísticas* publicado no livro *Acesso à informação e política de arquivos*, organizado por Eliana Mattar (2003), nos atentando sobre a importância de aproximar os usuários dos arquivos, no sentido em que os primeiros possam contribuir de forma substancial na formulação das políticas públicas que envolvem tal área, pois esta seria uma forma de terem seus interesses atendidos:

As necessidades dos diversos tipos de usuários dos arquivos públicos e privados devem ser objeto constante de pesquisas. O envolvimento dos usuários da informação arquivística nas políticas arquivísticas é de fundamental importância, embora nem sempre fácil de ser construído. Isso requer, por parte dos agentes públicos, promotores da legislação arquivística, não apenas um conhecimento extensivo do universo dos usuários dos arquivos, como também a oferta de mecanismos acessíveis de comunicação entre ambas as partes. As instituições e serviços arquivísticos devem manter atualizadas informações não apenas sobre seus usuários, bem como sobre a parcela da sociedade que, por diversas razões, não usufrui os serviços – não apenas os acadêmicos – devem ser estimulados a atuar na definição e desenvolvimento das políticas públicas arquivísticas. (JARDIM, 2003, p. 43).

3 HISTÓRICO DO ARQUIVO GERAL DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO - AGCRJ

Neste segundo capítulo vamos falar sobre a trajetória histórica do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro. Vamos buscar na história da instituição, como foi a sua trajetória desde a fundação em 1565 até os dias atuais. Redesenhando sua trajetória podemos, sobretudo compreender como o AGCRJ chegou à atual conjuntura. Falaremos também sobre as funções exercidas pela instituição ao longo dos anos, bem como sobre a formação do seu acervo.

3.1. Origem e trajetória do AGCRJ

O Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro é uma das instituições arquivísticas mais antigas do país. Sua origem remonta à época da fundação da cidade do Rio de Janeiro por Estácio de Sá, em 1565. Nesta época foi constituído o Arquivo da Câmara Municipal. Este tinha por finalidade guardar a documentação gerada e acumulada pela Câmara. Maria Celia Fernandes (FERNANDES, 2011, p. 27) detalha bem como foi esse processo de surgimento do arquivo, falando que sua origem:

(...) remonta às primícias da história da cidade de São Sebastião do Rio de Janeiro, na época da sua fundação, em 1º de março de 1565, quando Estácio de Sá lançou o marco de fundação da cidade, na península à entrada da baía de Guanabara, entre os morros Cara de Cão e Pão de Açúcar, no atual bairro da Urca. A seguir, instalou o pelourinho, como símbolo das atribuições judiciais da municipalidade, começando a ocupação e o povoamento do Rio de Janeiro. E, como era determinado pela legislação em vigor em Portugal, Estácio de Sá instituiu o Regimento e o Foral da municipalidade, que regulamentaram os seus deveres e privilégios e os direitos e deveres dos seus povoadores. Assim, lançou as bases do governo local e produziu os primeiros documentos da história da cidade.

Com a chegada da Corte Portuguesa ao Brasil em 1808, o centro de poder português deslocou-se de Lisboa para o Rio de Janeiro. Teve início um projeto civilizador que pretendeu transformar o Rio de Janeiro em um Império luso-brasileiro nos trópicos. Uma série de medidas administrativas foram tomadas e inúmeras instituições foram criadas, dentre elas: a Real Biblioteca, o Real Horto e o Museu Real. Em meio a tantas mudanças, o Arquivo passou a ter novas atribuições. Agora também era seu dever guardar os documentos produzidos pela Intendência de

Polícia, uma vez que os intendentos gerais tomaram para si algumas das antigas atribuições da Câmara.

Em 1825, já como Império independente, o Arquivo e a Câmara Municipal foram instalados no recém-inaugurado Paço Municipal, localizado na Praça da República (antigo Campo da Aclamação). A esta época, conforme assinala Fernandes (2011, p. 81), os vereadores não se preocuparam em ordenar ou que fossem identificados, arranjados e preservados os documentos. Em consequência dessa situação, em 1852, o presidente da Câmara, Cândido Borges Monteiro, em relatório redigido no final do seu mandato, atribuiu as dificuldades do órgão para realizar a cobrança dos tributos sobre os terrenos foreiros da municipalidade à precária organização da escrituração arquivada.

Como consequência da situação acima descrita, dentre outras dificuldades pelas quais a Câmara vinha passando, em 1856 houve a demolição do Paço para a construção de um prédio que melhor abrigasse as repartições públicas e os vereadores. Em 1882, deu-se a inauguração do segundo Paço Municipal pelo Imperador D. Pedro II, onde se instalou novamente o Arquivo. (ver fotografia 1, nos anexos).

Com a República, em 1892, o Arquivo foi transferido ao âmbito da competência do Poder Executivo municipal após a separação entre os Poderes Legislativo e Executivo pela nova Lei Orgânica Municipal. Em 5 de agosto de 1893, o Arquivo foi renomeado pelo Decreto nº 44, tornando-se o Arquivo Geral da Prefeitura do Distrito Federal e passou a guardar apenas os documentos oriundos dos órgãos do Poder Executivo municipal. Em seguida, o Arquivo passou por sucessivas mudanças de nome, subordinação e localização, enfrentando diversos problemas de infraestrutura e organização.

Na década de 1930, com a Revolução de 1930, Getúlio Vargas assumiu o poder do Governo Provisório, que durou de 1930 a 1934. Durante esse período, e até o final da referida década, apesar do conjunto de mudanças políticas e administrativas que ocorreram nesta época, a estrutura administrativa da Prefeitura do Distrito Federal não sofreu alterações radicais. O Arquivo do Distrito Federal que já vinha passando por problemas e sendo negligenciado desde o final do século passado, permaneceu na mesma posição hierárquica que ocupava antes do movimento revolucionário, funcionando como uma mera seção, subordinada à

Diretoria Geral de Estatística e Arquivo, sendo fundida posteriormente à Diretoria Geral de Patrimônio. O Decreto nº 5.417, de 27 de fevereiro de 1935, estipulou as suas atribuições. Ficou determinado que os serviços da Subdiretoria de Estatística e Arquivo fossem subdivididos em duas seções: 1ª Seção: Estatística e 2ª Seção: Arquivo. O Arquivo do Distrito Federal permaneceu, desta forma, em uma posição subalterna, mas pelo menos se inseriu em uma esfera da estrutura administrativa da Prefeitura mais adequada às suas finalidades, voltada para o tratamento e a preservação do patrimônio público carioca.

Na década seguinte, ainda sob o governo de Getúlio Vargas, em 1940, o Decreto nº 620 transferiu o Arquivo para a Secretaria Municipal de Educação e Cultura, denominando-o Serviço de Arquivo Geral. Nessa época, o Arquivo enfrentou problemas na gestão e preservação dos documentos permanentes do Poder Executivo municipal, ocorrendo extravio de diversos conjuntos documentais importantes.

Já mais para o fim do século XX, grande parte dos problemas que a instituição vinha enfrentando há bastante tempo se reduzem, depois que o Arquivo do Distrito Federal foi assumido pelo historiador Noronha Santos, o qual iniciou o processo de identificação, classificação e arranjo do acervo documental. Após a direção de Noronha, a quantidade de documentos guardados pelo órgão aumentou consideravelmente, não só pelo crescimento da cidade, mas também pelo surgimento de novos tipos de documentos, como filmes, fotos e discos.

Foi no âmbito do governo Geisel, no período de implantação da “distensão lenta, gradual e segura”, em um contexto marcado por um complexo conjunto de transformações políticas, sociais e econômicas na cidade do Rio de Janeiro, que uma nova fase se desenhou na história do AGCRJ. Foi na data de 6 de março de 1979, com o Decreto nº 2053 que se reestabeleceu a denominação de Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro, mantendo-o ainda subordinado à Secretaria Municipal de Educação. No mesmo ano, o AGCRJ iniciou as obras de construção de sua sede-própria, que se situa até os dias atuais no bairro da Cidade Nova, centro do Rio de Janeiro. (ver fotografia 2, nos anexos).

Vale ressaltar que o AGCRJ, ainda hoje, é o único arquivo público em todo Estado do Rio de Janeiro – e um dos poucos no Brasil - que possui um prédio construído especificamente para abrigar uma instituição deste caráter. A mudança

da denominação e a construção do prédio-sede tinham como objetivo a retomada das funções originais do órgão, o qual voltou a se encarregar de gerir e preservar toda a documentação de valor permanente produzida pela municipalidade.

Contudo, essa pretensão não se concretizou prontamente. Apenas em 5 de junho de 2002, com a sanção da Lei nº 3.404, o AGCRJ retomou sua importância ao ser declarado gestor do Sistema de Memória da Cidade. Ainda graças a esse marco legal, instituiu-se no AGCRJ o Cadastro Municipal de Arquivos Públicos e Privados.

Além dos documentos públicos, a Lei nº 3.404 prevê o depósito ou doação de documentos particulares de interesse público e social ao AGCRJ. Deste modo, um amplo conjunto documental, que versa sobre a cidade do Rio de Janeiro, com mais de 4 séculos de existência, encontra-se sob a sua custódia.

Em 2003, com a publicação do Decreto nº 22.615, o AGCRJ passou a ser o órgão com a competência de elaborar, implantar e acompanhar a execução da Política Municipal de Arquivos Públicos e Privados, no âmbito do Poder Executivo, bem como gerir os documentos oriundos dos órgãos e entidades da administração pública municipal. Além disso, o AGCRJ passou a ser subordinado ao Gabinete da Secretaria Municipal de Cultura, possibilitando a melhor execução de suas novas responsabilidades.

3.2. Problemas político-administrativos e a superação da instituição

O Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro, como qualquer outro arquivo público do país, sofre de problemas administrativos, financeiros e estruturais, problemas estes que são muito comuns de se encontrar nessas instituições. Esse fato, por sua vez, compromete em grande parte o trabalho que os gestores da instituição desejariam realizar.

As razões para tal fato são inúmeras – falta de verbas; falta de recursos humanos e tecnológicos; desestruturação administrativa; dentre outras. Mas de uma maneira geral todos estes problemas estão contidos num grande e englobante agravante: que é a falta de políticas públicas sólidas voltadas para o setor arquivístico.

Desde a promulgação de Lei de Arquivos em 1992 até os últimos e atuais decretos, portarias, projetos de lei e leis na área dos arquivos – como a Lei de

Acesso à Informação, por exemplo - muito se progrediu em termos de legislação recentemente. Entretanto, devemos levar em consideração o que diz José Maria Jardim (2003, p.38) citando Couture “a existência da lei não garante a sua aplicação [...] a legislação não pode ser confundida com a ação concreta”. Desta forma, o poder público deve se atentar para o fato de que além de legislar, é necessário tomar atitudes que proporcionem às instituições arquivísticas condições de realizarem de maneira razoável as funções estabelecidas por lei. Prover acesso à informação não é tarefa simples e demanda planejamento, gestão e injeção de verbas que viabilizem todo o processo.

Em consonância com estes fatos, a atual diretora do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro, a Historiadora Beatriz Kushnir, em entrevista concedida no ano de 2008, publicada no livro *Memórias do Rio: O Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro em sua trajetória republicana*, relatou uma série de problemas que a instituição vivenciava. Em sua grande maioria diziam respeito ao seu acervo, ao prédio que a abriga além de outros inúmeros problemas político-administrativos. (KUSHNIR; HORTA, 2011, p. 421). A partir disso, foram constatadas: a necessidade urgente de tratar, ordenar, arranjar e descrever os documentos; a falta de um Guia de Fundos e outros instrumentos de pesquisa; a precária estrutura do prédio – que sofria com a falta de elevadores e ar-condicionado, além do agravante fato de ter um número reduzido de profissionais. A ausência da figura do arquivista em seu quadro de funcionários também era um ponto negativo.

Após 4 anos de gestão, e com os esforços da diretora no sentido de trilhar um caminho melhor para a instituição, muita coisa mudou. Buscou-se em um primeiro momento junto ao poder público toda a ajuda que lhe era possível disponibilizar. Sem poder contar com muito apoio do poder público municipal, a instituição buscou apoio e fez uma série de parcerias com agências fomentadoras de trabalhos de desenvolvimento científico e tecnológico para angariar fundos para os seus projetos. A partir daí, conseguiram avançar no sentido de aprimorar as condições de trabalho interno e de atendimento ao público externo.

A estrutura física do prédio passou por melhorias – foi instalado um ar-condicionado central; os elevadores voltaram a operar; equipamentos de segurança como câmeras, alarmes contra incêndio e ponto eletrônico para os funcionários foram instalados; o espaçamento das salas de trabalho foi reordenado; além das

melhorias realizadas na fachada externa da construção. Outra mudança positiva conquistada diz respeito ao quadro de funcionários, que se ampliou consideravelmente. Essa melhoria não foi apenas numérica, mas também em termos de qualidade. Hoje, o AGCRJ conta com uma equipe multidisciplinar, o que é o mais indicado para os arquivos. Além de inúmeros historiadores (profissionais e estagiários), atuam também arquivistas, restauradores e bibliotecários. São todos profissionais qualificados para o trabalho de arquivo.

A partir dessas melhorias conquistadas pelo AGCRJ, o trabalho realizado pela instituição ganhou fôlego para avançar. Um exemplo disso foi o processo de mapeamento do acervo que se iniciou em 2006. Este trabalho caminhava a passos lentos, mas acabou ganhando fôlego nos anos posteriores a 2008, resultando na publicação do Guia de Fundos das coleções particulares da instituição. Esse instrumento de pesquisa encontra-se hoje disponível em seu *site* da internet para acesso e consulta dos usuários interessados em pesquisar. O processo de mapeamento continua, agora com a documentação oficial, e o AGCRJ pretende também em breve publicar esse novo Guia de Fundos.

3.3 O Acervo do AGCRJ

Ainda não é possível mensurar em números reais a quantidade de documentos acervados pelo Arquivo Geral da Cidade, pois o processo de mapeamento de documentos continua em andamento. No entanto, em seu *site* estão disponibilizados números aproximados. Estes números foram alcançados a partir do que foi mapeado até os dias atuais, somadas ainda as expectativas do que a instituição estima alcançar ao término deste trabalho. Estes números, ainda que não sejam definitivos, podem nos dar uma ideia da dimensão do acervo do AGCRJ. Abaixo, temos esses números, que foram divididos entre os diferentes gêneros documentais que o AGCRJ possui.

A documentação textual, que é o gênero predominante no acervo do AGCRJ, encontra-se sob a gestão da Subgerência de Documentação Escrita, compreendendo dois tipos de registros: os documentos manuscritos e os documentos impressos. As datas-limites desta documentação são 1565 e 1985. Sua metragem é de 4.000 metros lineares de documentos textuais e sua quantidade

ultrapassa a cifra de 3.500.000 de unidades. Grande parte da documentação escrita é proveniente da Câmara Municipal, do Senado da Câmara, da Ilustríssima Câmara, do Conselho Municipal de Intendência e da Prefeitura do Rio, constituindo-se em sua maioria de documentos oficiais e administrativos que versam sobre a criação e o funcionamento dos órgãos de governo da cidade.

O acervo iconográfico tem como datas-limites 1865-1987. Deste, o tipo de registro predominante são as fotografias. Somando os originais, positivos e negativos, em vidro ou celuloide, contabilizam mais de 45.000 unidades. Um projeto de preservação vem sendo realizado atualmente com este acervo. Além da higienização, acondicionamento, e restauração de alguns exemplares, está sendo criado um banco de imagens digitalizadas. Parte desse acervo encontra-se disponível para o público no *site* do AGCRJ. Sobretudo a produção de Augusto, Aristógiton e Uriel Malta, que trabalharam como fotógrafos oficiais da Prefeitura. Esta parte do acervo iconográfico, que está disponível para acesso via internet, compõe um conjunto documental que versa basicamente sobre a vida urbana. O acervo iconográfico é constituído ainda por mais de 4.500 unidades de cartões-postais, gravuras, desenhos e aquarelas, fotogravuras, cartazes, projetos e esboços arquitetônicos e estudos de logradouros. As datas-limites desta documentação são 1816-1965.

O AGCRJ possui ainda em seu acervo, documentos cartográficos e audiovisuais. O acervo cartográfico é constituído por mais de 3.600 unidades documentais, compostas em sua maioria por plantas, mapas e cartas da cidade. Suas datas-limites são 1790-1977. Este acervo versa, sobretudo, sobre a abertura e as alterações dos logradouros públicos, bem como das obras e reformas civis realizadas nestes locais.

Por último, temos os documentos audiovisuais. Este acervo é formado por fitas K7, fitas VHS, slides, rolos de filmes, discos e CD's, ultrapassando a cifra de 2.200 unidades, cujas datas-limites são 1950-2000. Abrange uma variada gama de temas, que vão desde eventos oficiais - como solenidades, festas de inauguração, pronunciamentos e discursos - até palestras, cursos e seminários promovidos pelo AGCRJ. Também inclui programas da rádio Roquete Pinto, conferências, congressos, gravações de compositores populares, recitais de corais e de conjuntos

regionais, leitura de poemas e crônicas de diversos escritores brasileiros e entrevistas e depoimentos de personalidades destacadas da história da cidade.

3.4. AGCRJ: Fonte de pesquisa para a História do Rio de Janeiro

Fernandes (2011, p.13), ao comentar sobre o acervo da instituição, nos dá uma visão global sobre os conteúdos informacionais presentes no acervo da instituição:

Os documentos arquivados fornecem dados fundamentais sobre a regulamentação de profissões e atividades econômicas, o provimento de cargos públicos e as competências e atribuições dos governantes e funcionários municipais, desde a época da fundação da cidade, no século XVI, até a época atual, no século XXI, demonstrando a continuidade e a permanência de valores, tradições e práticas que marcaram a evolução da instituição arquivística municipal e dos seus dirigentes, mas também dos governadores e dos agentes sociais que atuaram na vida pública da cidade. Além disto, a documentação também ilustra o cotidiano dos homens e das mulheres cariocas, destacados ou comuns, de diversas épocas, que compartilharam entre si experiências, ideias e costumes, estabelecendo alianças e pactos ou vivenciando conflitos e antagonismos que caracterizam a história cidadina, desde as lutas iniciais pela conquista da terra, a fixação dos primeiros oradores da cidade, a montagem do governo municipal e a distribuição de sesmarias, no período colonial, passando pelas alianças, tensões e lutas que marcaram as relações entre a população e seus governantes, bem como as mudanças, reformas e permanências que marcaram o período monárquico, até alcançar os tempos republicanos, desde a Proclamação da República até a contemporaneidade, na qual a cidade do Rio de Janeiro se insere no atual processo de mundialização econômica, social e cultural em curso, que está promovendo mudanças profundas na sua economia e na sua vida cotidiana, social, política e cultural.

Desta forma, podemos afirmar que o acervo do AGCRJ é amplo em termos de documentação da história do Rio de Janeiro. Destes documentos, emergem inúmeras informações fundamentais para o entendimento do desenvolvimento da máquina municipal. São documentos sobre obras públicas, serviços públicos, atividades econômicas, edificações públicas e particulares, e monumentos. Além da documentação oficial, produzida pelo município, o AGCRJ acerva ainda documentos sobre o cotidiano carioca. São documentos sobre festas e tipos populares, esportes, atividades de lazer e eventos, dentre outros. O acervo do AGCRJ constitui-se desta forma em um conjunto de grandes proporções para a memória tanto da cidade quanto do Estado bem como também do próprio país.

Além da documentação propriamente dita, o AGCRJ disponibiliza ainda outros tipos de fonte para a pesquisa. São basicamente fontes secundárias. Consta em sua biblioteca e também no *site* da internet em PDF, uma série de publicações editadas pela instituição. Essas publicações versam total ou parcialmente sobre a história do Rio de Janeiro. Acessando o *site*, na página principal basta clicar na aba superior *publicações* para procurar pelas mesmas. Elas estão divididas em seis diferentes seções, que dizem respeito aos projetos que geraram as mesmas. As seções são: Biblioteca Carioca; Coleção Memória Carioca; Revista do AGCRJ; Catálogo de Exposição; Obras premiadas no concurso de monografias do AGCRJ; e Cadernos de Comunicação.

As publicações do projeto Biblioteca Carioca tiveram início em 1986 e cessaram no ano de 2001, ano este em que foi extinto o projeto, idealizado pelo então diretor do Departamento de Documentação e Informação Cultural da Secretaria Municipal de Cultura, Afonso Carlos Marques dos Santos. A ideia do projeto era a de incentivar estudos e pesquisas sobre a documentação da cidade, através da publicação de obras destacadas sobre o assunto. O projeto foi responsável pela edição de 44 livros, dentre elas: dissertações de mestrado, teses de doutorado e instrumentos de pesquisa.

Com o final do projeto Biblioteca Carioca em 2001, demorou pouco mais de um ano para que os trabalhos nesse sentido fossem retomados, agora liderados pela própria direção do Arquivo Geral da Cidade, sob o título de Memória Carioca. Foram publicados desde então ao todo 7 livros. O projeto segue em andamento nos dias atuais.

A Revista do AGCRJ remonta à data de 1894, quando o Arquivo do Distrito Federal (antecessor do AGCRJ) editou até 1897 a *Revista do Arquivo do Distrito Federal*, no intuito de divulgar estudos e documentos pertencentes à instituição. Essa atividade foi retomada em 1950 e deu continuidade ao projeto anterior. Tendo cessado em 1954, foram publicados ao todo 5 volumes. No ano de 2007, a atual gestão do AGCRJ decidiu retomar novamente o projeto. Os 5 novos volumes produzidos desde 2007 encontram-se disponíveis na internet.

A partir das exposições organizadas pelo AGCRJ, surgiram as publicações dos catálogos de exposição. Versam basicamente sobre os conteúdos, documentos e peças à mostra nas respectivas exposições.

Outro projeto de incentivo aos estudos do Rio de Janeiro por parte do AGCRJ - que é responsável por gerar novas publicações sobre a História da cidade - é o concurso de monografias. Anualmente, este projeto tem como finalidade premiar e publicar um estudo acadêmico que se destaque por sua importância, desde que tenha como tema a História do Rio de Janeiro.

Por último, temos a série dos Cadernos de Comunicação. Este projeto tem por objetivo resgatar a memória da imprensa carioca e divulgar trabalhos acadêmicos relacionados a este tema. Divide-se em duas séries: estudos e memória. Os Cadernos de Comunicação são as únicas publicações que não se encontram disponíveis para consulta via *web*. No entanto, como as outras publicações, estas se encontram na biblioteca da instituição.

3.5. Projetos em andamento no AGCRJ

Conforme dito anteriormente no subcapítulo 2.3, uma das formas que o Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro encontrou para tentar superar os problemas relacionados a investimentos foi a busca por parcerias com agências fomentadoras de iniciativas científicas e tecnológicas. Hoje, a instituição conta com projetos financiados em parceria por três diferentes agências: a FINEP - Financiadora de Estudos e Projetos, empresa pública vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI); a Fundação Planetário da Cidade do Rio de Janeiro, fundação municipal vinculada ao Planetário do Rio de Janeiro; e o CnPQ - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, agência fomentadora do MCTI.

Os projetos em andamento estão relacionados à Coleção Carlos Lacerda, às Cartas Cadastrais da cidade, de 1880 e fotos aéreas de 1928; e à coleção de imprensa alternativa.

Na Coleção Carlos Lacerda, o trabalho que vem sendo realizado consiste no Arranjo e Descrição e ordenação da coleção – nos moldes da Nobrade -, restauração de documentos e por fim a digitalização para disponibilizar o acesso *on-line* aos documentos iconográficos da coleção, que são a maioria. Além destes, a coleção também engloba documentos textuais e sonoros. Já no projeto relacionado

à Coleção Imprensa Alternativa, os trabalhos seguem nos mesmos moldes, exceto pela etapa da digitalização, não existente neste.

Por último, temos o projeto das Cartas Cadastrais e das fotos aéreas da cidade. Este consiste apenas na higienização dos documentos e dos locais de guarda, além da restauração de muitos destes.

Além destes projetos feitos em parcerias com agências e fundações, o AGCRJ segue com o seu projeto de mapeamento de todo o acervo da instituição e da edição das publicações - ambos citados anteriormente neste capítulo – com verbas próprias da prefeitura da cidade.

4 PERFIL DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO GERAL DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO - AGCRJ

Usuário: Pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador. (ARQUIVO NACIONAL, 1996, p. 169).

Neste último capítulo vamos traçar o perfil dos usuários do AGCRJ a partir de dados coletados das fichas de cadastro e solicitação de documentos para consulta da instituição do ano de 2011 (ver documento 1, em anexos). Este capítulo consiste no objetivo principal de nosso trabalho, que é o de traçar o perfil dos usuários da presente instituição. Além disso, também vamos analisar qual foi o período em que ocorreu maior número de incidência de pesquisadores e a quantidade de documentos pesquisados.

4.1 Panorama geral sobre a coleta de dados das fichas cadastrais

Durante todo o ano de 2011, segundo as fichas cadastrais, o AGCRJ teve um número total de 184 usuários. Desse total, 59 usuários retornaram ao menos uma vez à instituição para pesquisar novamente. Muitos desses pesquisadores/usuários reincidentes, não só retornaram ao menos uma vez, como também passaram alguns meses realizando suas pesquisas. Este fato fez com que a sala de consulta do AGCRJ estivesse sempre movimentada.

O volume de documentos pesquisados comprova como esses usuários “fidelizados” movimentaram os serviços de atendimento ao público no AGCRJ. O total de documentos pesquisados alcançou a marca de 4120 itens. O que significa em média, um número de 22,39 documentos consultados por pessoa.

Dos campos constantes na ficha para serem preenchidos, coletamos os dados de sete destes. Foram eles: “nome”; “profissão”; “instituição”; “finalidade da pesquisa”; “assunto da pesquisa”; “telefone”; e por último “data”.

Através do campo “nome” foi possível identificar o sexo dos usuários. Já no campo “telefone” foi possível identificar os residentes na cidade do Rio de Janeiro e os de outras cidades.

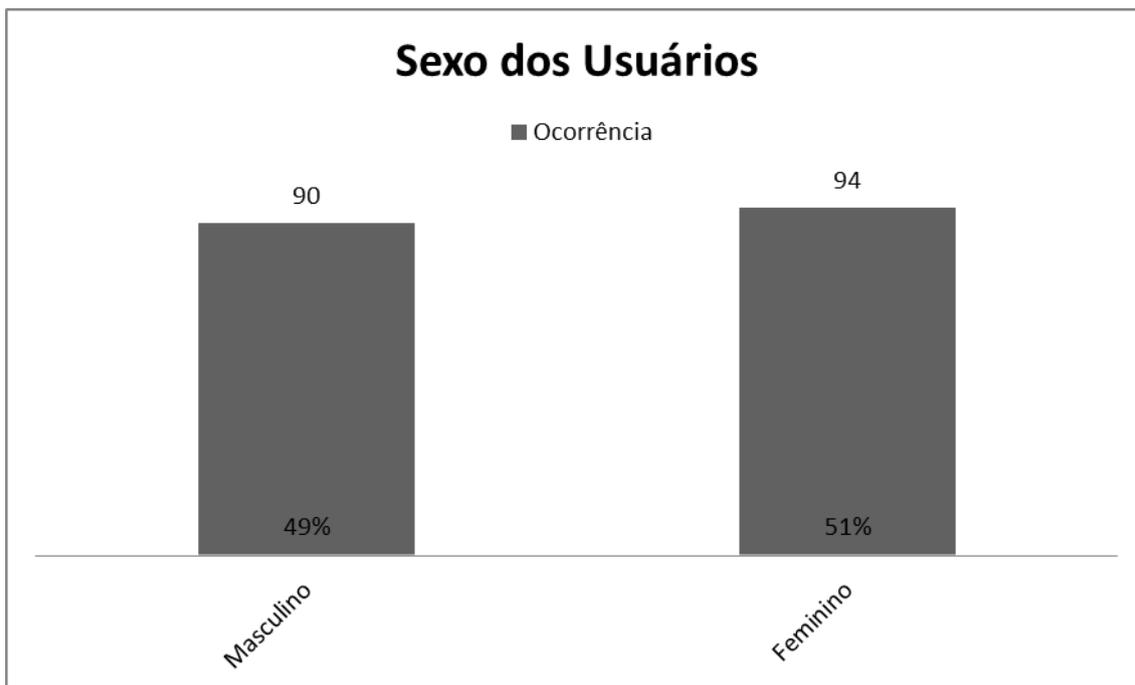
Com relação ao campo “endereço” não foi possível coletar os dados devido à incompletude das respostas fornecidas pelos usuários. Exemplos: algumas vezes preenchiam apenas com o nome da rua; outras vezes só com o nome do bairro; não especificavam se era endereço comercial ou residencial; fora as respostas em branco. Por isso, optamos por identificar os locais de residência através do levantamento do DDD dos telefones dos usuários.

4.2 Análise dos dados obtidos

A análise dos dados foi realizada a partir da coleta de informações das fichas de cadastro e solicitação de documentos para consulta da instituição do ano de 2011 (ver documento 1, em anexos). Em um primeiro momento optamos por analisar separadamente os dados de cada um dos campos coletados. Posteriormente far-se-á o cruzamento dos dados de modo a estabelecer o perfil dos usuários do AGCRJ em 2011.

Para começar, temos o campo “nome”. Vale ressaltar o compromisso de manter sigilo com relação às informações obtidas das fichas cadastrais. Nesse sentido, nenhum nome de usuário pode ser exposto aqui, e nem sequer foram levantados por nós na coleta de dados. Dessa forma, do campo “nome” foi identificado apenas o sexo dos usuários. Este foi o único campo que os 184 usuários preencheram. De todos os outros subsequentes tivemos sempre algumas abstenções de respostas. No gráfico abaixo temos os números obtidos:

Gráfico 1- Sexo dos usuários

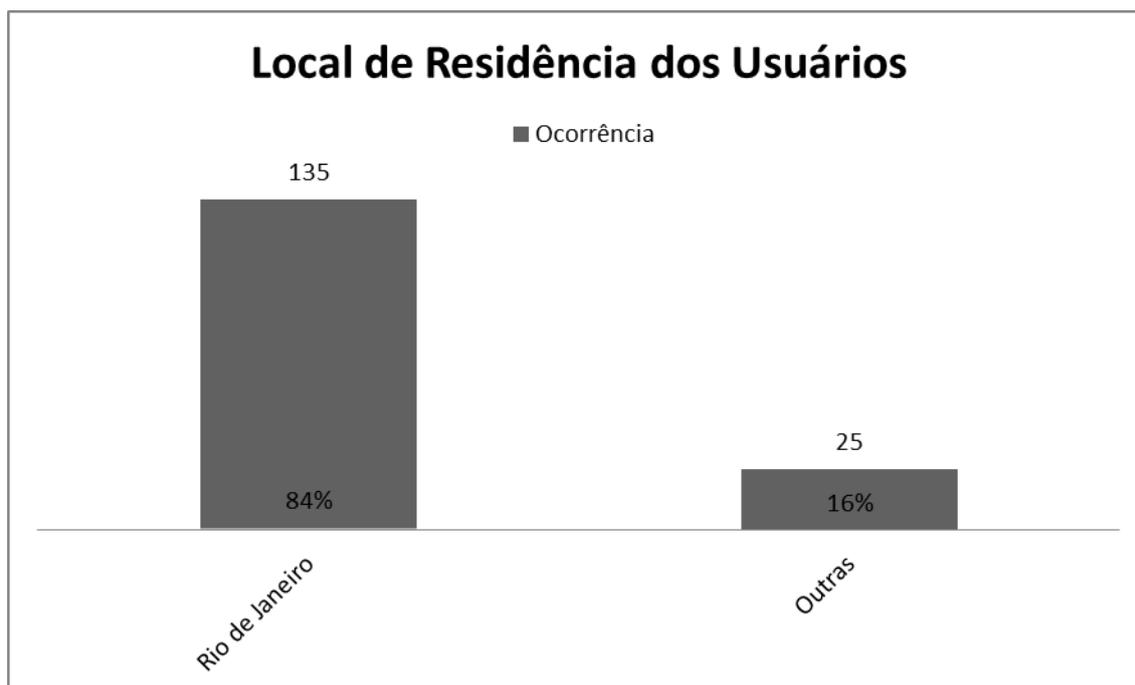


Podemos observar no gráfico 1 que não há uma diferença substancial com relação ao número de usuários do sexo masculino e feminino que estiveram presentes na instituição no ano de 2011. Os números são praticamente iguais, com uma leve vantagem para o sexo feminino.

Conforme mencionado anteriormente, para averiguar o local de residência dos usuários o campo “endereço” não foi útil para nós. Muitos usuários forneciam informações incompletas. Podemos citar como exemplo: forneciam apenas o nome da rua sem discriminar o bairro e a cidade e vice-versa; quando informavam o endereço completo esqueciam-se de mencionar se era residencial ou comercial; fora os usuários que deixavam o campo em branco. Portanto, para averiguar a proveniência dos usuários foi preciso coletar os dados do DDD dos respectivos telefones.

Como não temos como saber a proveniência de cada DDD informado, criamos duas categorias para englobar os usuários: residentes da cidade do Rio de Janeiro (DDD 21) e residentes de outras cidades e Estados (DDD diferentes de 21). Dos 184 usuários, 160 responderam ao campo do telefone, e os dados obtidos foram revertidos para as duas categorias constantes no gráfico abaixo:

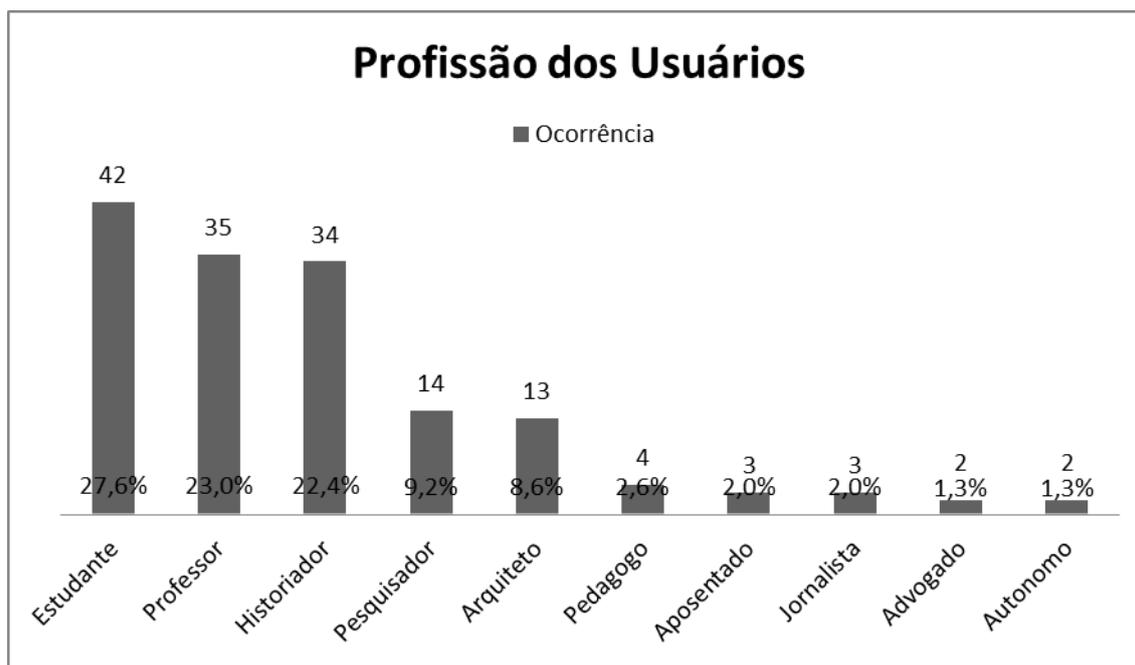
Gráfico 2 – Local de residência dos usuários



Percebemos sem dúvidas, que a maioria dos usuários reside no próprio município do AGCRJ. A figura 2 nos mostra que 84% reside na cidade do Rio de Janeiro e região metropolitana do Grande Rio, enquanto outros 16% é proveniente de outras cidades e Estados. Os resultados obtidos aqui se encontram em consonância com pesquisas realizadas em outros arquivos, onde quase sempre a maioria dos usuários são provenientes da mesma cidade de origem da instituição.

No campo “profissão”, tivemos 15 usuários que optaram por não preenche-lo. Dos 169 que responderam, temos 17 profissões que aparecem somente uma vez. Foram elas: arqueólogo; arquivista; artista plástico; assessor de imprensa; assistente social; biólogo; desenhista; designer; economista; editor; engenheiro; historiador da arte; médico; músico; policial; produtor cultural; e restaurador. No gráfico abaixo estão elencadas as profissões que tiveram duas ou mais incidências. Vale destacar que “estudante” e “aposentado” apesar de não serem profissões, foram aproveitados devido ao alto índice de ocorrência de resposta dentro do campo “profissão”. O gráfico 3 mostra tanto o número de incidências de usuários por profissão, como também porcentagem de usuários por profissão que consultaram ao AGCRJ:

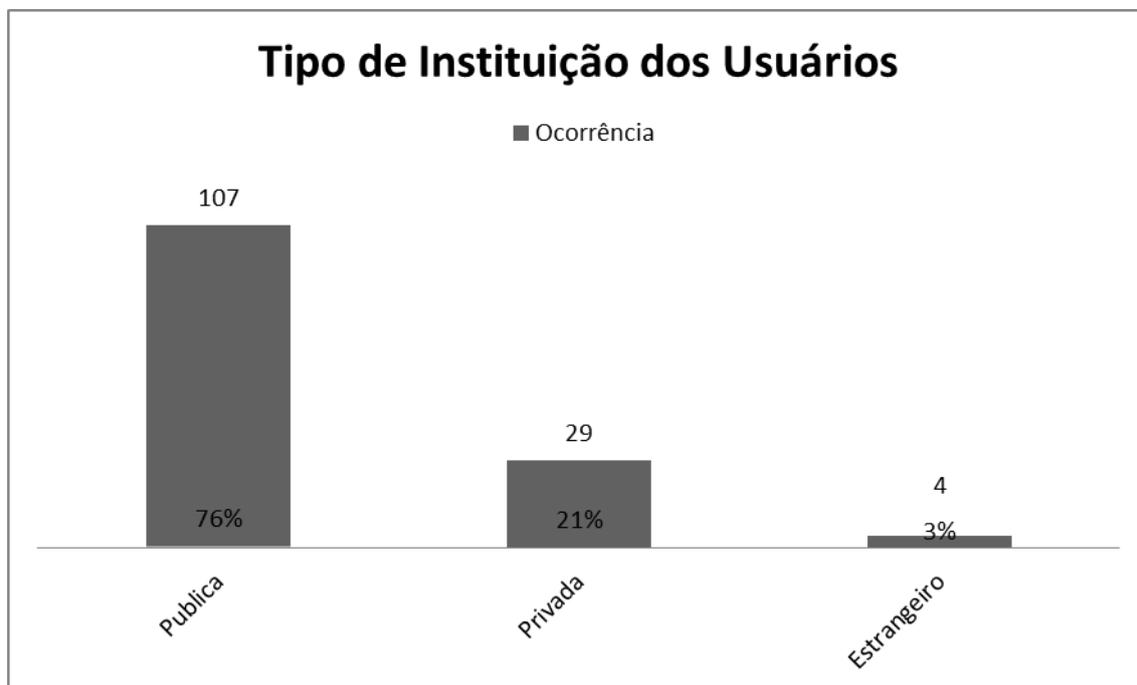
Gráfico 3 – Profissão dos usuários



Como podemos notar no Gráfico 3, há uma predominância de Estudantes, Professores e Historiadores dentre os usuários do AGCRJ. Este fato se deve, sobretudo por se tratar de um arquivo permanente, possuindo desta forma um caráter histórico - devido ao teor dos documentos que possui em seu acervo. Sendo assim, o que mais se encontra entre os usuários é justamente o perfil do profissional científico e investigador. Por último, vale destacar também o número de Arquitetos consulentes. O AGCRJ possui um acervo cartográfico e de plantas arquitetônicas riquíssimo sobre a cidade do Rio de Janeiro, desta maneira acabou por atrair um número razoável de profissionais do ramo.

No campo “instituição”, encontramos empresas de diferentes e variados segmentos. Devido a este fato, foi preciso criar categorias para fazer a compilação dos dados de forma razoável. Dividimos as respostas deste campo em três categorias: instituição pública, privada e estrangeira. Pública e privada explicam-se por si só. A categoria estrangeira diz respeito a usuários estrangeiros, que atuam profissionalmente em seus países de origem, e que através dos nomes das empresas não foi possível averiguar se eram públicas ou privadas em seus países. Desta maneira, criamos esta terceira categoria “estrangeira”. Dos 184 usuários totais, 44 não responderam a este campo. Dos 140 que responderam, temos os seguintes números no gráfico abaixo:

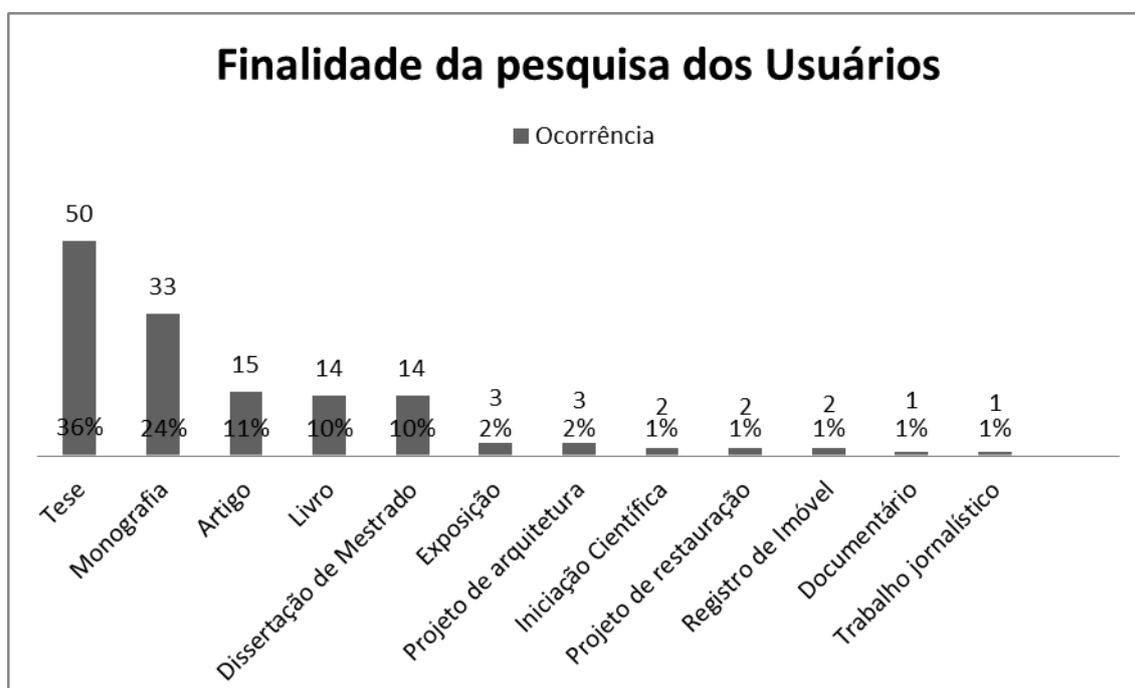
Gráfico 4 – Tipo de instituição dos usuários



Observando o gráfico 4, fica evidente o número superior de usuários que atuam profissionalmente em instituições de caráter público. Segundo os dados coletados das fichas, a ocorrência é quase sempre de empresas e órgãos públicos. A grande maioria destes atua em universidades e instituições de ensino. A outra parcela divide-se entre instituições que trabalham com pesquisa, tais como a Fiocruz, e entre órgãos e repartições públicas em geral. Dos usuários que trabalham em instituições privadas e estrangeiras, também há uma predominância pelo segmento educacional, seguido de empresas de arquitetura e da área jurídica. Esse fato nos remete ao Gráfico 2, onde temos a predominância do profissional científico.

As respostas do campo “finalidade da pesquisa” foram bastante variadas. A ficha por si só já possuía inúmeras alternativas para os usuários fornecerem respostas fechadas. Existia ainda o campo “outra”, onde era possível responder de forma aberta, o que contribuiu para o aumento substancial do número diferente de respostas. Dos 184 usuários totais, 13 não responderam ao campo “finalidade da pesquisa”. Outros 31 responderam “outra” como finalidade de suas pesquisas, sem especificar qual era a mesma. Dos 140 que responderam e especificaram suas respostas, temos os números no gráfico abaixo:

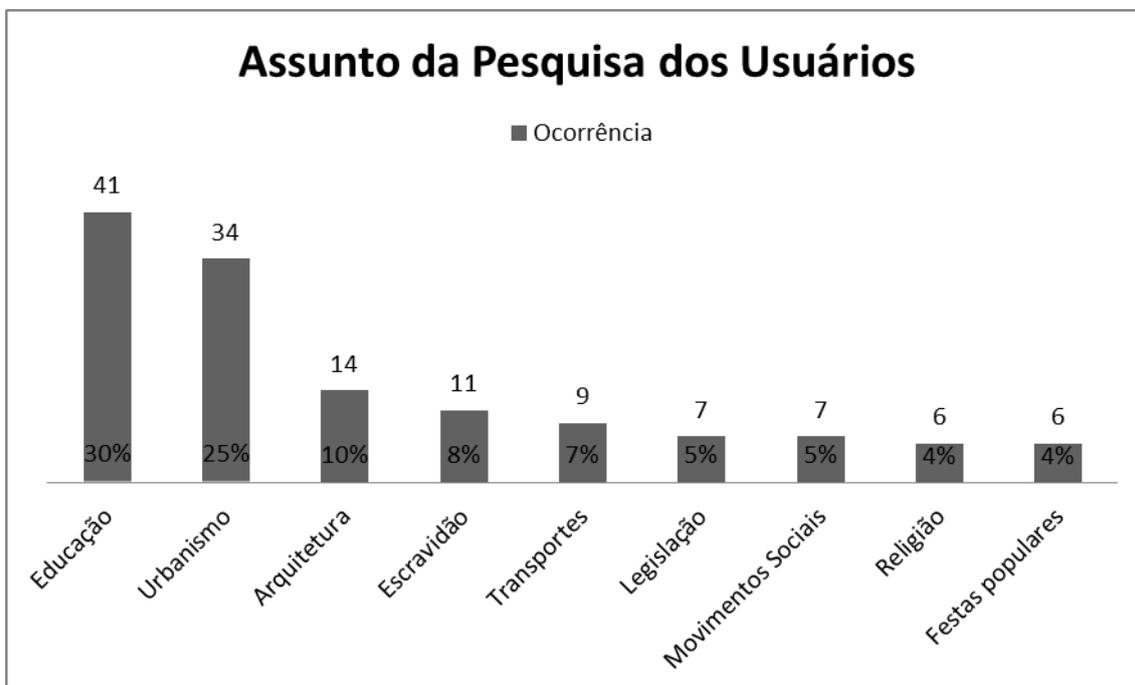
Gráfico 5 – finalidade da pesquisa dos usuários



A busca por informações para a realização de trabalhos científicos e acadêmicos, e conseqüentemente relacionados à formação/titulação foi a razão dominante pela qual os usuários consultaram o Arquivo Geral da Cidade no ano de 2011. Isso fica evidente ao vermos que 50 consulentes tinham por finalidade a realização de suas Teses e outros 33 suas Monografias. Outras finalidades ainda como Artigo, Dissertação de Mestrado e Iniciação Científica ajudam a ampliar esses números. Somadas, estas cinco finalidades citadas totalizam 114 usuários. Ou seja, 66,6% do total de respostas. Podemos dizer que o objetivo da maioria dos usuários consistiu na produção de trabalhos científicos e/ou acadêmicos, visando ou não a formação e titulação dos mesmos.

No campo “assunto da pesquisa” os usuários deveriam preencher na ficha os respectivos temas e/ou assuntos da pesquisa que estavam realizando. Dos 184 usuários, 24 não responderam a este campo. Dos 160 que responderam, elencamos os assuntos com maior número de incidência no gráfico abaixo:

Gráfico 6 – Assunto da pesquisa dos usuários



De uma maneira geral, no campo “assunto da pesquisa” as respostas foram variadas. Agrupamos os temas mais específicos dentro de grandes áreas. Por exemplo: pesquisas sobre escolas, ensino e literatura foram inseridos em “educação”; pesquisas sobre reformas urbanas, praças, aspectos de bairros, favelas e pavimentação de ruas e estradas foram inseridas em “urbanismo”; pesquisas sobre plantas arquitetônicas, aspectos de construções e fachadas de prédios foram inseridas em “arquitetura”; pesquisas sobre quilombos e relações escravistas foram inseridos em “escravidão”; pesquisas sobre meios de transporte foram inseridas em “transportes”; pesquisas sobre leis e decretos foram inseridas em “legislação”; e assim sucessivamente com os demais itens do gráfico.

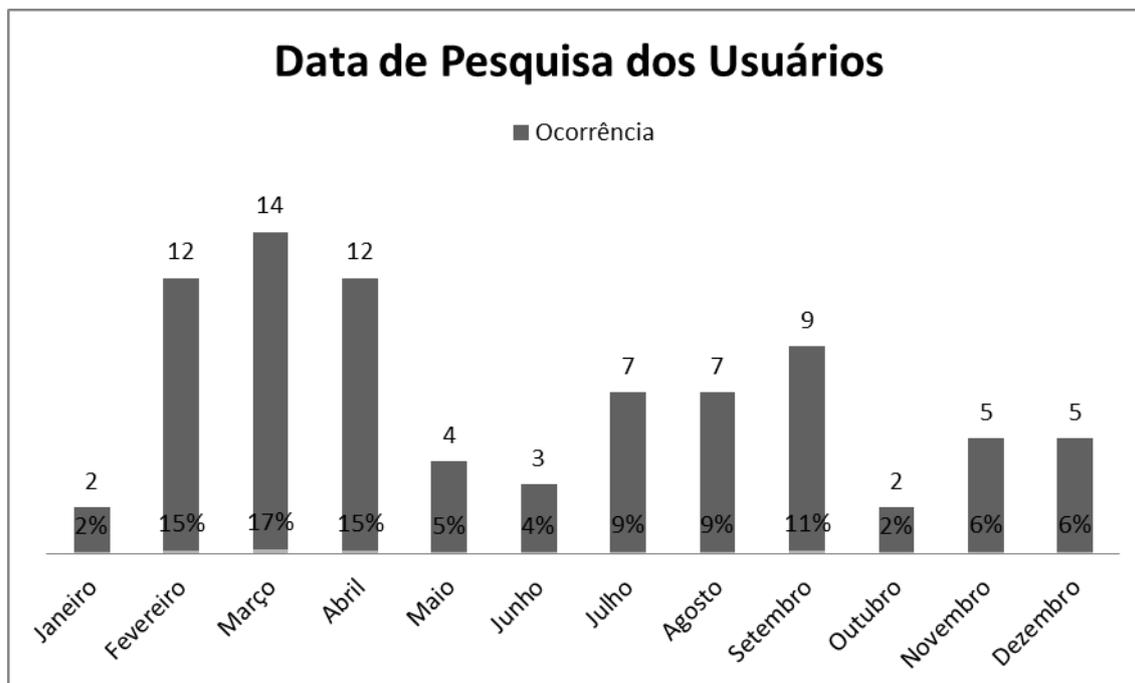
Na figura 6, podemos observar apenas as respostas que incidiram seis ou mais vezes, pois não seria viável criar um gráfico que pudesse englobar todas. As outras 27 respostas não constantes no gráfico tiveram cinco ou menos incidências. Foram elas: política; comércio; imprensa; polícia; Império; assistência social; desastres; esportes; cemitérios; genealogia; portos; agricultura; e profissões.

É interessante notar também que se agrupássemos os temas de arquitetura com os de urbanismo (o que muitos cursos já fazem atualmente) teríamos um total de 48 ocorrências, o que superaria as pesquisas por educação, com 41 incidências.

No entanto, a educação foi a temática mais pesquisada pelos usuários – o que faz sentido se levarmos em consideração tanto o Gráfico 2, no qual aparece como a segunda profissão com maior número de incidências a de Professor (35 usuários).

Por último, temos o campo “data”. Neste campo, temos as datas nas quais os usuários realizaram as suas pesquisas. A grande maioria dos usuários não respondeu a este campo. Um total de 102 usuários, dos 184, o deixaram em branco. Essa perda de informação poderia ser minimizada com o simples gesto por parte da instituição em já entregar a ficha para o usuário com a data preenchida. Apesar do baixo índice de retorno, o gráfico abaixo diz respeito aos 82 que responderam:

Gráfico 7 – Data de pesquisa dos usuários



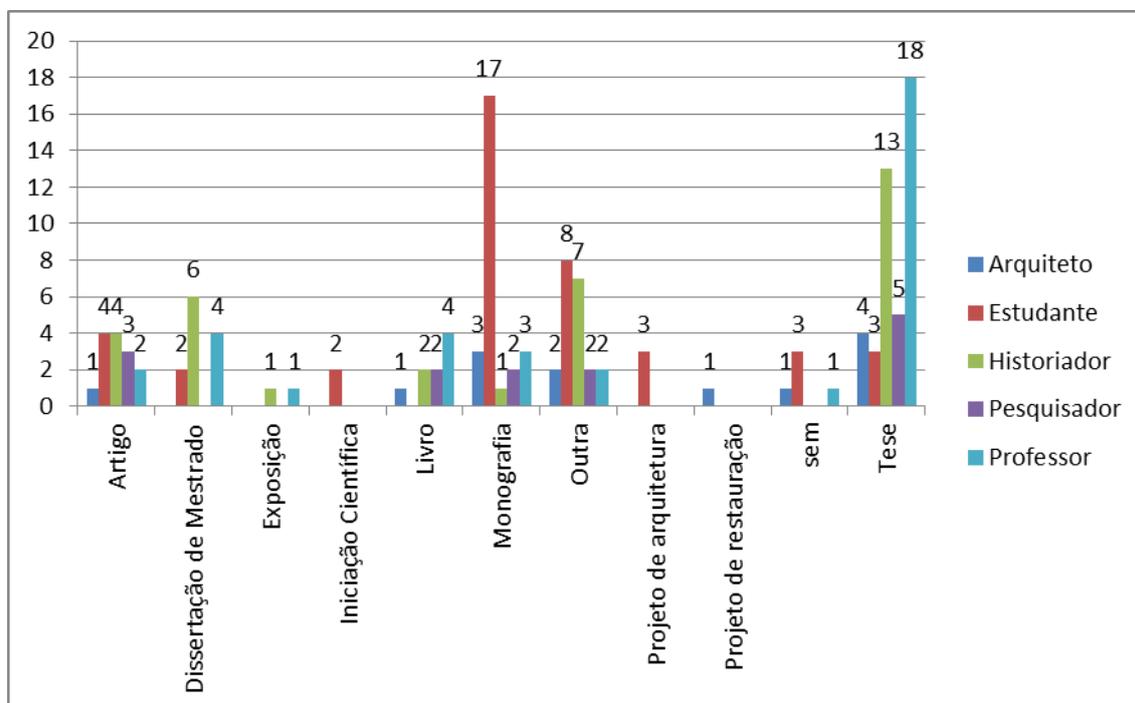
Apesar da constatação, a partir do gráfico 7, da preferência por parte dos usuários pela realização de pesquisas no primeiro semestre do ano de 2011, não podemos afirmar que isto é um fato, pois temos menos de 50% das fichas preenchidas para este campo. Conforme já mencionado anteriormente, este fato poderia ser minimizado se a instituição já entregasse a ficha com a data preenchida aos usuários.

4.3 Perfil dos usuários do AGCRJ

A partir da análise dos dados realizada no subcapítulo anterior, podemos fazer o cruzamento dos dados para obter o perfil dos usuários do AGCRJ no ano de 2011. A tarefa realizada anteriormente possui um caráter apenas quantitativo. Realizando o cruzamento de dados teremos um produto mais completo, ou seja, qualiquantitativo, tornando a análise mais completa e precisa. É justamente isso que faremos a seguir.

O cruzamento ou confrontação dos dados consistiu em confrontar todos os campos relacionados anteriormente com todos, sempre utilizando dois campos por vez. Como resultado, obtemos 21 gráficos, que foram todas as possibilidades de cruzamento encontradas para serem feitas. Como o volume de gráficos foi muito alto, optamos por expor abaixo apenas os principais gráficos gerados, outros constam ainda nos anexos. O número nas barras é a quantidade de ocorrências:

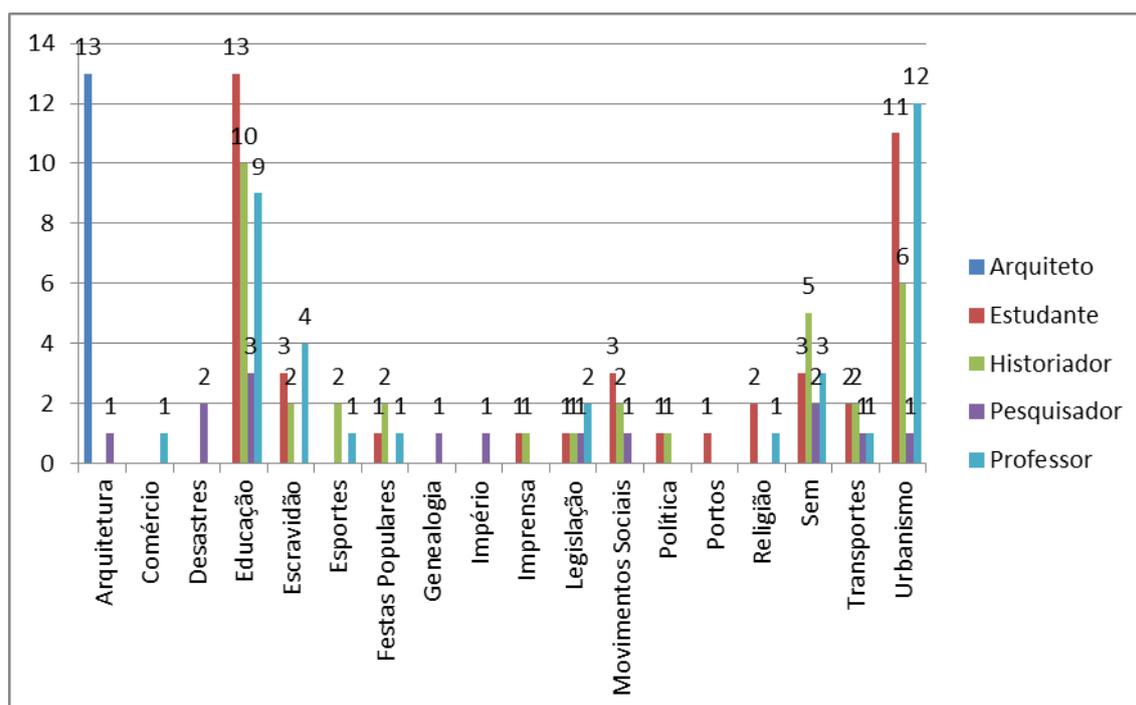
Gráfico 8. – Cruzamento – Profissão x Finalidade de pesquisa.



Podemos observar que o resultado do gráfico acima corresponde ao esperado, levando em consideração a quantificação realizada de antemão. Vimos anteriormente que Estudante e Professor eram respectivamente as profissões com

maior incidência, da mesma forma como Tese e Monografia eram as principais finalidades de pesquisa. Cruzando os campos Profissão com Finalidade de pesquisa tivemos a permanência dos resultados obtidos na quantificação. Já no gráfico abaixo temos o cruzamento dos campos Profissão com Assunto da pesquisa:

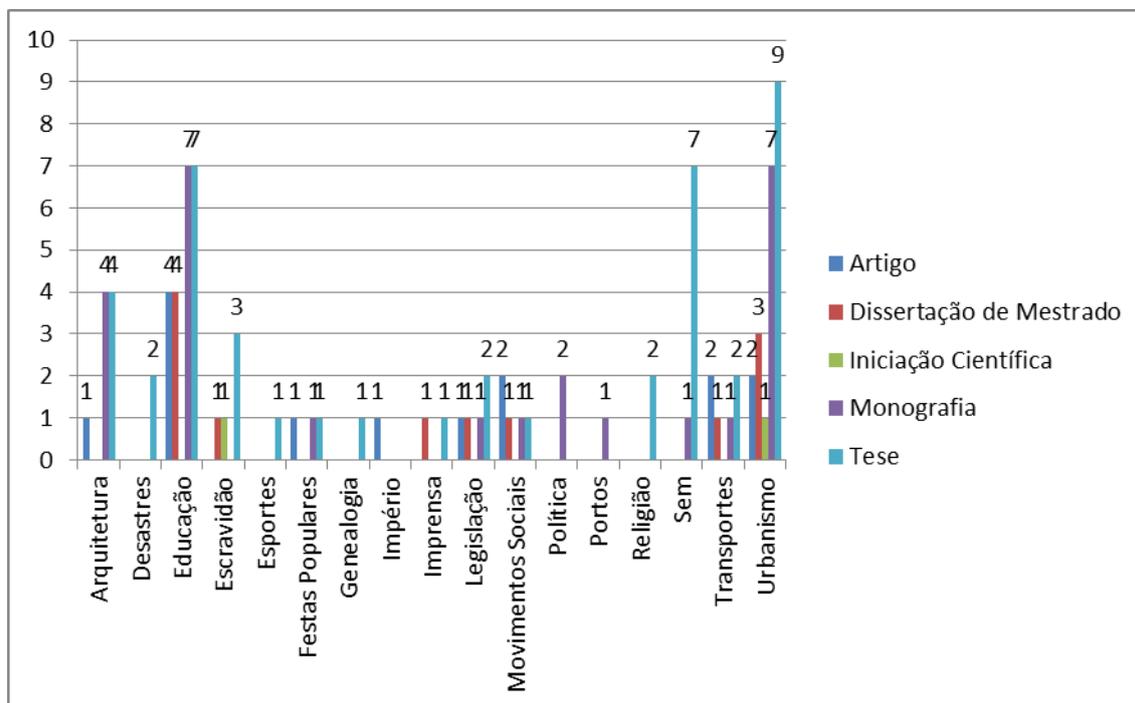
Gráfico 9 – Cruzamento – Profissão x Assunto da pesquisa.



Observando o gráfico acima, percebemos que a tendência apontada na quantificação permaneceu, assim como ocorrido com os dados da figura 8. Na quantificação tivemos Estudante e Professor como os maiores índices do campo Profissão. Já no campo Assunto tivemos Educação e Urbanismo como os campeões. Ao realizar o cruzamento destes dois campos, Estudante e Professor foram os resultados com maiores índices justamente dentro dos assuntos Educação e Urbanismo, respectivamente. Isso, logicamente se excetuarmos o resultado do cruzamento Arquiteto x Arquitetura. Não vamos levar em consideração o número alto obtido com esse cruzamento, pelo motivo óbvio de que quase a totalidade dos arquitetos estuda apenas o assunto Arquitetura.

Já no gráfico abaixo podemos observar outro resultado de um dos cruzamentos realizados. Desta vez os campos Finalidade e Assunto foram confrontados, e obtivemos os seguintes resultados:

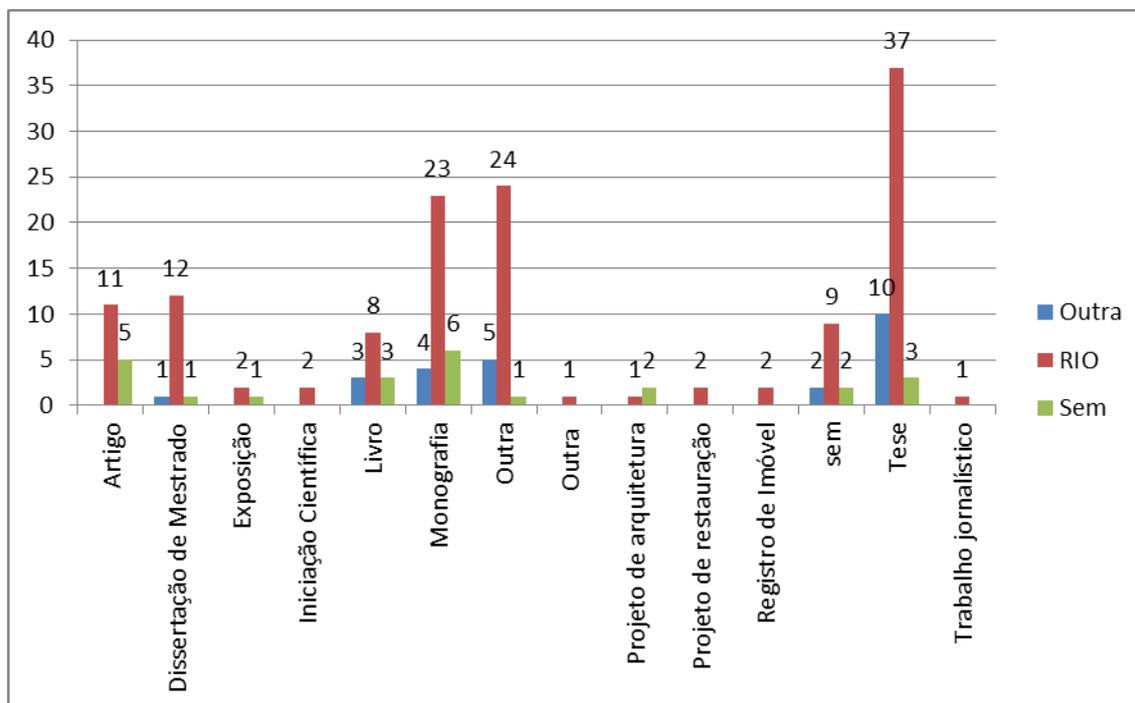
Gráfico 10 – Cruzamento – Finalidade de pesquisa x Assunto da pesquisa.



Na leitura do gráfico 10, temos um maior equilíbrio do que os resultados encontrados nos cruzamentos anteriores. No entanto, a predominância de Finalidades com fundo acadêmico se manteve no cruzamento, o que pode ser notado através dos números de teses, monografias e artigos. Da mesma forma aconteceu com os assuntos, tendo como maiores índices Educação e Urbanismo.

Veremos no último gráfico do cruzamento, logo abaixo a relação entre Finalidade de pesquisa e Local de residência.

Gráfico 11 – Finalidade de pesquisa x Local de residência.

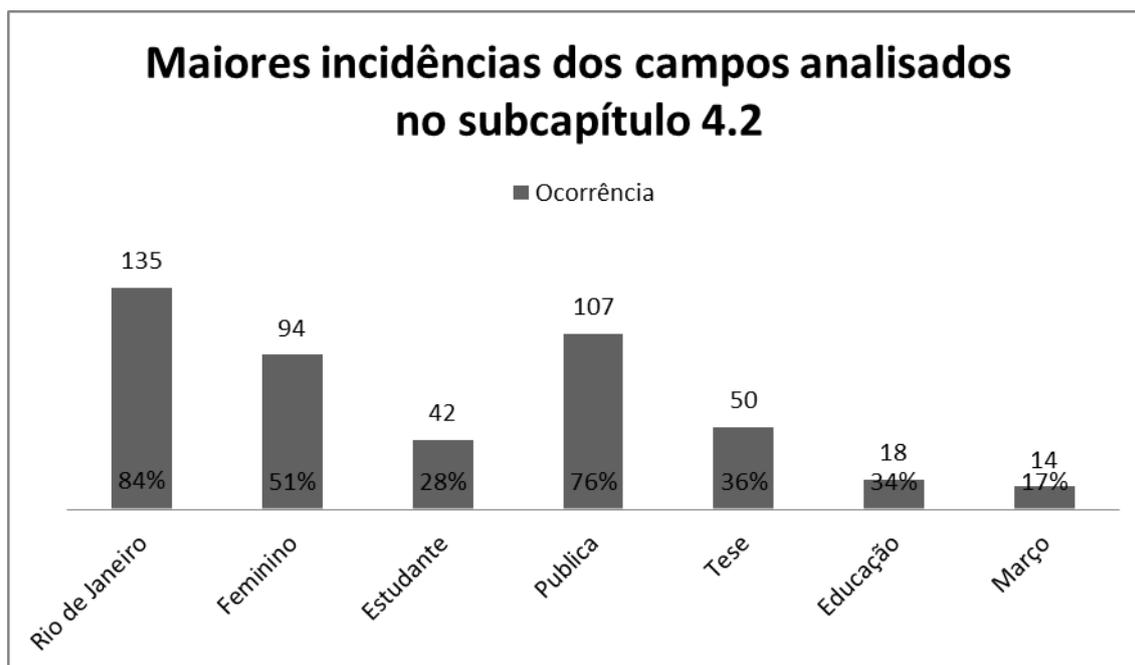


Como o número de residentes na cidade do Rio de Janeiro era muito superior ao de advindos de outros municípios, já era esperado que encontrássemos esses resultados também no gráfico de cruzamento. Os maiores índices das finalidades também se manteve em Tese e Monografia. Um ponto interessante que pode ser notado no gráfico 11 é que a maioria dos usuários de outras cidades tem como finalidade a realização de suas Teses.

Como podemos observar nos gráficos do cruzamento dos dados, o perfil dos usuários está tendendo a ter uma concordância com o perfil encontrado com a análise quantitativa. Ainda assim, para podermos afirmar com mais precisão, realizaremos a seguir, uma confrontação mais complexa dos dados, confrontando todos os campos com todos, ao mesmo tempo.

Num primeiro momento, extraímos dos sete campos comentados anteriormente e explicitados nos gráficos do subcapítulo 4.2, os itens com maior incidência e criamos um único gráfico, abaixo, unindo todos eles, de forma a facilitar a visualização. Posteriormente realizamos o cruzamento desses dados para averiguar se de fato o perfil dos usuários é o que já constava na análise quantitativa.

Gráfico 12 – Maiores incidências dos campos analisados no Subcapítulo 4.2



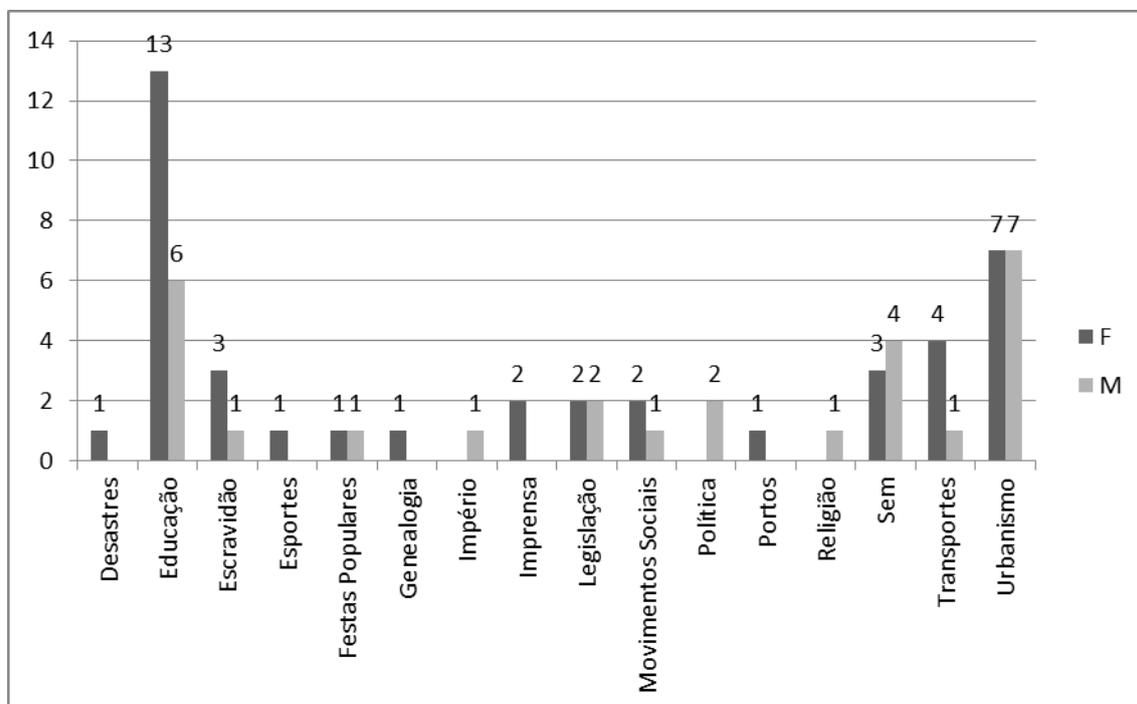
Quantitativamente ficou constatado então que o perfil dos usuários do AGCRJ em 2011 foi o do cidadão residente do próprio município do Rio de Janeiro; do sexo feminino; estudante; vinculado a instituições públicas; em busca de produção acadêmica; e que pesquisam sobre educação.

Ao realizar o cruzamento dos dados dos sete campos analisados anteriormente, filtrando pelos resultados com maior incidência explicitados no gráfico acima tivemos um retorno quase nulo. O número de mulheres, residentes do Rio de Janeiro, estudantes, vinculadas a instituições públicas, em busca da realização de trabalhos acadêmicos, que pesquisam sobre educação e realizam as pesquisas no primeiro semestre foi bastante reduzido. Se resume a apenas uma incidência. Não podemos desta maneira, afirmar que este é o perfil dos usuários do AGCRJ.

Já se englobarmos ambos os sexos e todos os assuntos pesquisados, sem levar em consideração o período em que as consultas foram realizadas, e o tipo de instituição a que estão vinculados, mantendo o local de residência apenas como Rio de Janeiro, mas ampliando o campo das profissões para além de estudantes, colocando também outros profissionais acadêmicos, como os professores, historiadores e pesquisadores (profissões com maior incidência), e também ampliando o campo da finalidade da pesquisa para além de tese, adicionando artigo, dissertação, iniciação científica e monografia, os números aumentam e já começam

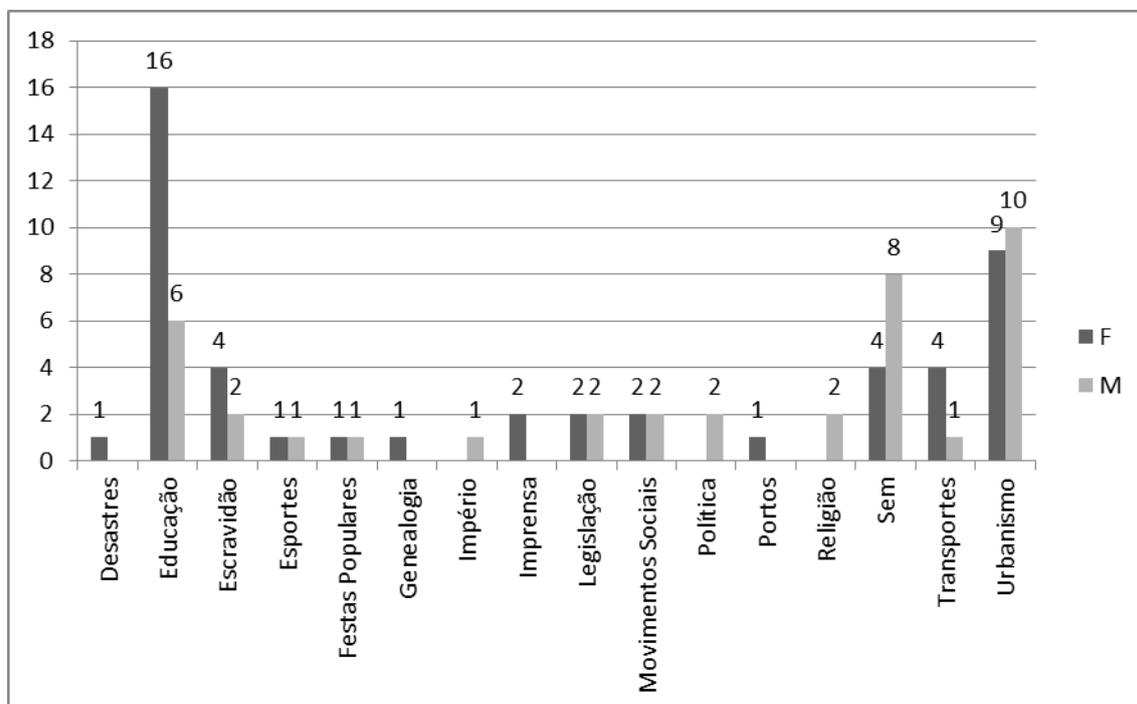
a seguir a tendência da quantificação obtida anteriormente. No gráfico abaixo podemos observar estes números:

Gráfico 13 - Cruzamento de dados com o filtro ampliado.



Ampliando os filtros no cruzamento de dados, temos agora um índice mais satisfatório de retorno com relação às expectativas geradas a partir da quantificação dos dados. Temos um total de 68 usuários. Se levarmos em consideração ainda que muitos usuários não preenchem todos os campos requisitados na ficha cadastral, poderíamos ter um número ainda maior. Uma forma de testar essa possibilidade seria realizar o cruzamento dos dados englobando também dentro da finalidade da pesquisa as respostas em branco ou marcadas como “outra”, mas sem especificação. No gráfico abaixo podemos ver como os resultados obtidos aumentam novamente:

Gráfico 14. Cruzamento dos dados com o filtro ampliado para as finalidades das pesquisas.



De acordo com o gráfico 14, os números se ampliam agora para 84. Ou seja, dos 184 usuários temos uma porcentagem de 45,64%. Não necessariamente todas as respostas deixadas em branco ou marcadas como “outra” resultariam em ocorrências que pudessem ser consideradas como a finalidade de realização de trabalhos e produção acadêmica. Mas é interessante notar como as ausências de respostas pontuais na ficha cadastral muitas vezes podem comprometer uma análise mais completa.

De uma maneira geral, o cruzamento de dados nos forneceu informações importantes para podermos chegar à conclusão sobre o perfil dos usuários do AGCRJ. Mesmo que a realização desta confrontação não nos desse um retorno exato de acordo com o perfil obtido a partir dos dados quantificados, ela nos permite dizer que de forma branda, a tendência observada na quantificação anterior se manteve. Podemos afirmar isso pois independentemente do sexo, local de residência ou do período das pesquisas, o mais importante foi a constatação de que o usuário do AGCRJ possui um perfil científico, ou seja, é um acadêmico por

excelência. É estudante e busca aprimorar sua formação e contribuir para com o meio acadêmico através de suas pesquisas.

CONCLUSÃO

A nossa pesquisa teve como objetivo identificar as principais características dos usuários do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro - AGCRJ, e conseqüentemente traçar o seu perfil. Os dados foram recolhidos mediante levantamento através das fichas de cadastro e solicitação de documentos para pesquisa dos usuários da instituição, referentes ao ano de 2011. Os dados recolhidos foram analisados no capítulo 4. A fundamentação teórica da pesquisa foi realizada através de uma revisão embasada em autores de referência no assunto, ao longo do capítulo 2. Neste, buscou-se rever os conceitos que a temática dos estudos de usuários engloba. Ao estudar os usuários do AGCRJ, tornou-se necessário conhecer melhor a própria instituição, o que foi feito no capítulo 3. Neste, procuramos mostrar a evolução histórica do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro, bem como o seu funcionamento, estrutura e acervo.

Discutimos ao longo do trabalho a importância que os estudos de usuários possuem no âmbito dos arquivos. Sendo o usuário e o acesso à informação a finalidade última dos arquivos, torna-se patente estudá-los de forma a poder melhor servi-los.

Vimos também a evolução histórica do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro, uma das mais antigas instituições deste caráter no Brasil. Com um acervo de importância monumental para a História do Rio de Janeiro e do Brasil, a instituição é peça fundamental no cenário arquivístico nacional.

Por último, através da análise dos dados coletados e o cruzamento dos mesmos observou-se que o perfil dos usuários do AGCRJ é o do profissional científico, da área de humanas, Professor e Historiador, estudante acadêmico e pesquisador científico por excelência; atuante em instituições de caráter público; que buscam a realização de seus trabalhos de pesquisa científica – teses, monografias, dissertações e artigos; e que pesquisam, sobretudo na área da educação.

Ficou constatado que durante o ano de 2011, o AGCRJ teve um número total de 184 usuários/pesquisadores. Se levarmos em consideração a importância e o volume de seu acervo, o número de consulentes foi pequeno. Esse fato nos leva a fazer uma série de questionamentos/apontamentos que em conjunto com o nosso

estudo podem ser muito úteis para o AGCRJ retrazar seu planejamento de difusão e atendimento ao usuário.

Em primeiro lugar, porque não repensar a ficha cadastral? Reformulando os campos da ficha, adicionando novos e melhorando os atuais podemos ter um documento que nos forneça maiores informações para a realização de uma pesquisa similar, cada vez mais rica em detalhes. Em segundo lugar, porque não contabilizar também os acessos remotos (via internet) ao arquivo? Cadastrando os usuários virtuais e quantificando os acessos pode-se aprimorar a difusão *on-line* da instituição. Sem dúvidas, a internet facilitou em muito o acesso a determinados documentos, excluindo a necessidade de uma visita física do usuário ao local para pesquisar. Sendo assim, muitos não vão até a instituição e não entram para a estatística. Em terceiro e último, a instituição poderia utilizar as fichas e os resultados obtidos através da análise delas para pleitear verbas e parcerias financeiras para a realização de novos projetos junto a instituições de incentivo.

É latente a necessidade de atualização do programa de difusão do AGCRJ, que fica não só evidenciado pelo número baixo do total de usuários, mas também através da análise do perfil dos mesmos. Temos um segmento bastante dominante que acessa os documentos da instituição, enquanto outros sequer figuram entre os resultados obtidos. A instituição deve trabalhar no sentido de aproximar esses setores da sociedade que se encontram distantes, além de reforçar os laços já estabelecidos com os usuários reais.

O retorno constante dos usuários fidelizados fez com que a instituição estivesse movimentada durante todo o ano. No entanto, isso não é suficiente para o potencial que a instituição apresenta. Ficou constatada a necessidade pungente do AGCRJ ampliar seu sistema de difusão para atrair novos usuários potenciais. Isso tudo também tendo em vista a melhoria na qualidade do atendimento aos usuários reais.

Estudos de usuários são importantes não só para a fase de planejamento das instituições arquivísticas, como também na avaliação dos serviços já prestados por essas instituições. Nosso trabalho contribui, portanto para abrir um caminho para que o AGCRJ conheça melhor seus usuários e que possa trabalhar no sentido de aprimorar cada vez mais os serviços prestados à sociedade.

REFERÊNCIAS

AGCRJ – Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro. Fichas de cadastro de usuários, ano de 2011.

Sites consultados

Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro - <http://www0.rio.rj.gov.br/arquivo/> - Acesso em 20/09/2012.

Periódico on-line Arquivística.net - www.arquivistica.net – Acesso em 18/09/2012.

Revista Acervo - <http://revistaacervo.an.gov.br/seer/index.php/info> - Acesso em 18/09/2012.

Bibliografia

ARAUJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In. IX ENANCIB, 2008. São Paulo – SP.

ARAUJO, Maria Celina Soares d'. O Estado Novo. Rio de Janeiro: Zahar, 2000.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Dicionário brasileiro de terminologia arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1996.

ÁVILA, Rodrigo Fortes de. Além do que se vê: o uso e *pós-uso* da informação orgânica arquivística. Dissertação. UnB. Brasília, 2011.

BELLOTTO, H.L. Arquivos Permanentes: tratamento documental. Arquivos Permanentes: tratamento documental. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

BELLOTTO, H.L. Arquivologia: Objetivos e Objetos. In: iv jornada Arquivística da UNI-RIO, 1989. Rio de Janeiro - RJ.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. In. Revista de Biblioteconomia de Brasília, nº 18. p. 59-69, 1990.

BLAYA PEREZ, Carlos. Os Diferentes Tipos de Usuários de Arquivos. In: Caderno de Arquivologia. Santa Maria: Curso de Arquivologia – UFSM, 2002. Nº 1.

BLAYA PEREZ, Carlos; MENEZES, Priscila Lopes. O usuário e o direito à informação. In. Revista Ponto de Acesso, v. 1, n. 2, p. 49-69, jul./dez. 2007.

BLAYA PEREZ, Carlos; PORTELLA, Viviane. Perfil dos usuários do Arquivo Público do Rio Grande do Sul. In. III SBA – Simpósio Baiano de Arquivologia, 2011. Salvador – BA.

BOHN, Liane; ALMEIDA, Daniela. Estudo de Usuários na Arquivologia Brasileira: um levantamento em periódicos nacionais da CI on-line. Marília: UNESP, 20__.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologia para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. In. Revista de Biblioteconomia de Brasília, nº 10, p. 5-19, 1982.

CUNHA, Murilo Bastos da; BAPTISTA, Sofia Galvão. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. In. Revista Perspectivas em Ciência da Informação, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago 2007.

DECLARAÇÃO DOS DIREITOS DO HOMEM E DO CIDADÃO. Paris: Assembleia Nacional Constituinte, 1789.

DIAS, Claudia Augusto. Grupo focal: técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas. Brasília: Unb, 20__.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários da informação. In. Revista Ciência da Informação - Vol 25, número 2, 1995 – Artigos.

FERNANDES, Maria Cecília. A travessia da “arca grande e boa” na história carioca. Rio de Janeiro: Secretaria Municipal de Cultura: Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro, 2011.

FONSECA, M. O.; JARDIM, J. M. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. DataGramZero - Revista de Ciência da Informação - v.5 n.5, 2004.

FUENTES I PUJOL, M. Eulália. La formación de los Usuarios de los Servicios de Documentación. IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada. Gijón: Universidad de Oviedo. Documat, 1994.

GALVINO, Cláudio César Temóteo. Estudo de usuários do Arquivo Público Estadual João Emerenciano. Monografia de Especialização. UFPE. Recife, 2006.

JARDIM, J. M. O inferno das boas intenções: legislação e políticas arquivísticas. In. MATTAR, Eliana (org.). Acesso à informação e políticas de arquivos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2003. P. 37-45.

KURTZ, Clara. O usuário do Arquivo Nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação. Dissertação. IBICT/UFRJ. Rio de Janeiro, 1990.

KUSHNIR, Beatriz; HORTA, Sandra. Memórias do Rio – O Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro em sua trajetória republicana. Rio de Janeiro: Imago, 2011.

NORA, Pierre. Entre memória e história: a problemática dos lugares. In: *Projeto História*. São Paulo, nº 10, p. 7-28, dez. 1993.

SANZ CASADO, Elías. Manual de Estudios de Usuarios. Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Editora Pirámide, 1994.

SCHELLENBERG, T.R. Arquivos Modernos: princípios e técnicas. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

SÊNECA. Da tranquilidade da alma. Porto Alegre: LP&M, 2009.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (UFSM). Apostila da disciplina de Marketing Aplicado aos Arquivos. Santa Maria. Disponível em: <<http://cead.ufsm.br/moodle/course/view.php?id=3584>>. Acesso em: 02 nov. 2011.

Fotografia 1



Prédio do Paço Municipal, 1906/1936. Augusto Malta. Referência: FERNANDES, Maria Cecília. A travessia da “arca grande e boa” na história carioca. Rio de Janeiro: Secretaria Municipal de Cultura: Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro, 2011.

Fotografia 2



Prédio da atual sede do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro. Referência: Site do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro. <http://www0.rio.rj.gov.br/arquivo/> - Acesso em 20/09/2012.

Entrevista com a Subgerente da Subgerência de Documentação Escrita do AGCRJ, Georgia da Costa Tavares.

1 – Qual a sua opinião sobre o número de usuários deste ano de 2011?

R: O volume de usuários na verdade é um pouco maior, pois existe outro cadastro usado para usuários que acessam apenas as licenças para obras e pedem reprodução de documentos. Existem ainda os usuários que vêm até o arquivo e consultam os instrumentos de pesquisa, mas não encontram nenhuma documentação que possa ser útil para sua pesquisa. Mas acredito que esse número possa ser ampliado.

2 – Os usuários conhecem seus direitos de acesso?

R: A grande maioria sabe dos direitos ao acesso. Aqueles que em geral desconhecem as regras de uso são os estudantes (que estão tendo contato com o arquivo pela primeira vez).

3 - Os usuários sabem expressar suas necessidades de informação? Quais recursos são utilizados para auxiliá-los nesse sentido?

R: Nem sempre. Não possuem a noção de como procurar. O auxílio é basicamente através de diálogo subjetivo.

4 – Você acha que os usuários estão tendo suas necessidades de informação atendidas?

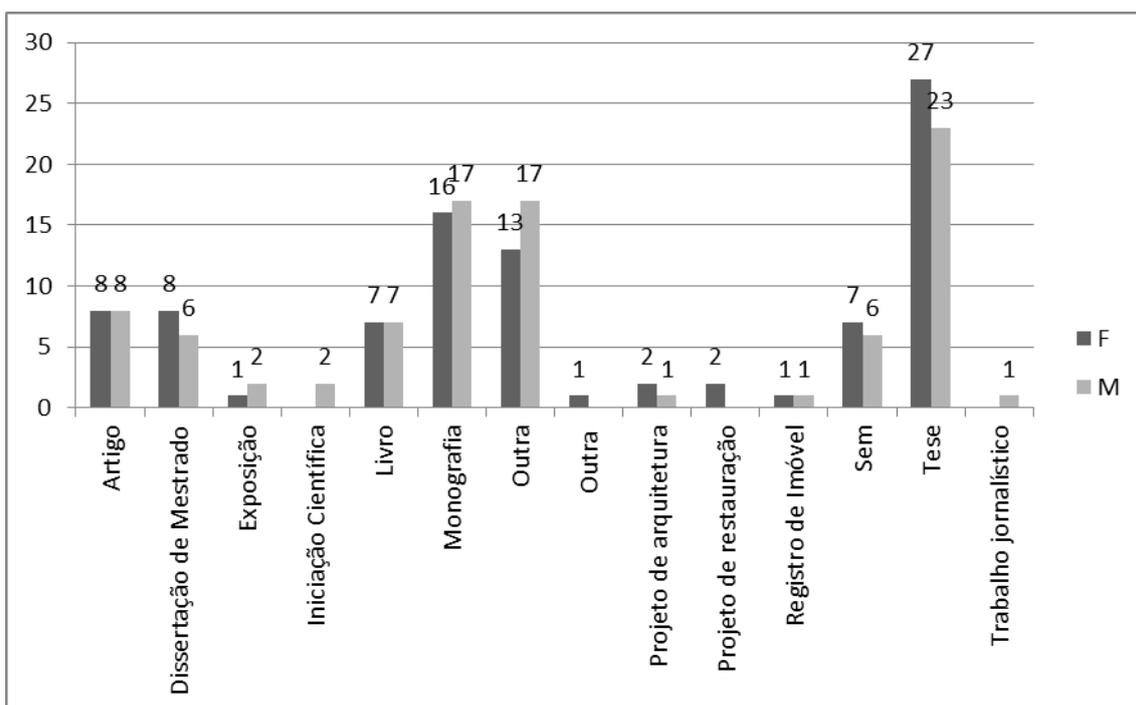
R: De uma maneira geral, sim. São poucas pessoas que não encontram documentação que precisam para suas pesquisas.

5 – O que você acha que pode ser feito para aumentar o volume de acessos e também a satisfação informacional dos usuários?

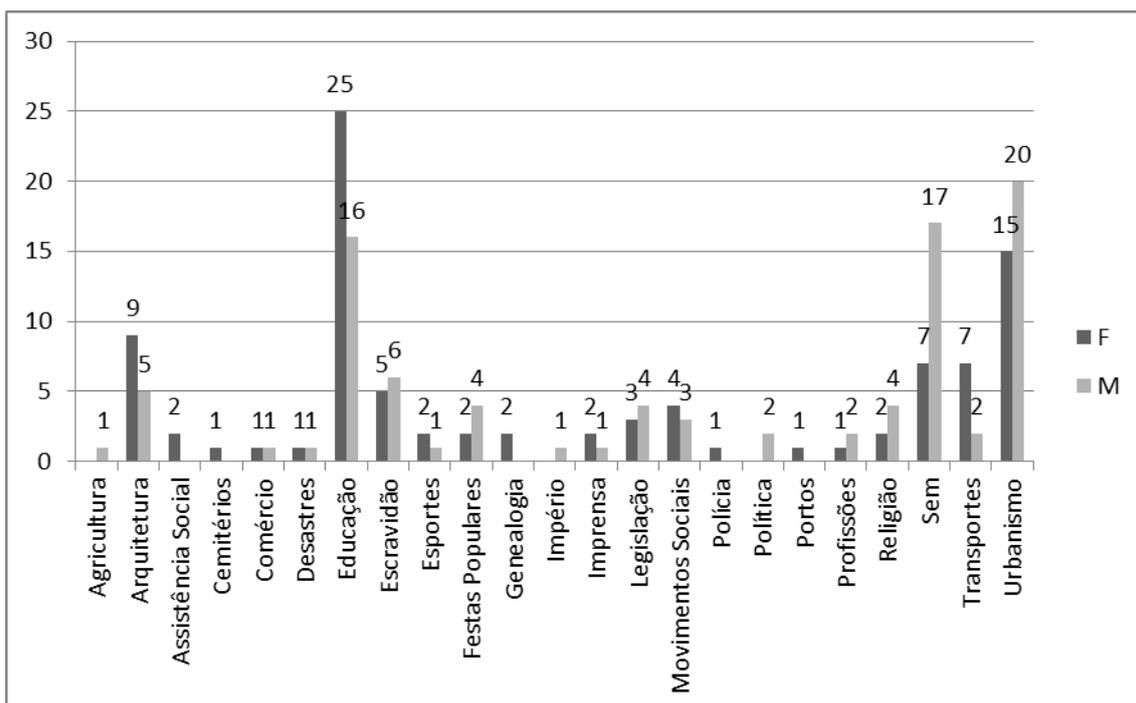
R: Deveria existir um trabalho nas faculdades para trazer os alunos para o universo dos arquivos. Muitas pessoas não sabem como funciona o arquivo, chegam à instituição sem saber como é o seu funcionamento. A divulgação do acervo hoje tem sido feita através de internet (facebook, twitter, site etc.). Os professores e pesquisadores mais antigos poderiam ajudar também.

GRÁFICOS DO CRUZAMENTO DE DADOS DAS INFORMAÇÕES OBTIDAS NAS FICHAS CADASTRAIS

Sexo x Finalidade de pesquisa.



Sexo x Assunto da pesquisa.



Local de residência x Assunto da pesquisa.

