

Um estudo dos usuários e usos do Arquivo Público Municipal de Vitória

A study of users and uses of the Arquivo Público Municipal de Vitória / Un estudio de usuarios y usos del Arquivo Público Municipal de Vitória

RESUMO

O objetivo é apresentar dados sobre o perfil dos usuários e os usos dos fundos do Arquivo Público Municipal de Vitória, por meio de uma pesquisa documental realizada em 109 fichas de atendimento da instituição. Como resultado, foram identificadas predominâncias em relação à finalidade das pesquisas; ocupação e localização dos usuários; necessidades informacionais e materiais consultados.

Palavras-chave: usuário; arquivo; arquivo público municipal; uso.

ABSTRACT

The aim is to present data about the users' profile and the uses of the fonds of the Arquivo Público Municipal de Vitória, through a documentary research based in 109 service forms of the institution. As a result, predominances were identified in relation to the purpose of the research; occupation and location of users; informational needs and consulted materials.

Keywords: users; archives; municipal public archive; use.

RESUMEN

El objetivo es presentar datos sobre el perfil de los usuarios y los usos de los fondos en el Arquivo Público Municipal de Vitória, por medio de una investigación documental basada en 109 formularios de servicio de la institución. Como resultado, se identificaron predominancias en relación con el propósito de la investigación; ocupación y ubicación de usuarios; necesidades informativas y materiales consultados.

Palabras clave: usuario; archivo; archivo público municipal; uso.

Fabiola Pereira Costa

Mestranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), Brasil

fabiolajpc@hotmail.com

Taiguara Villela Aldabalde

Doutor em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília (UnB), com pós-doutorado pela Universidade Fernando Pessoa, Portugal. Professor do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), Brasil
taiguara.aldabalde@ufes.br

Introdução

Pode-se considerar que o campo de estudos de usos e de usuários no âmbito arquivístico possui origens na década de 1980, com o apontamento de Franz (1986) sobre a presença de questionários voltados ao conhecimento acerca dos perfis de usuários e, particularmente, sobre os usos educativos de acervos arquivísticos. Esse campo tem ganhado espaço na literatura, sobretudo a partir de pesquisas desenvolvidas no campo arquivos e sociedade (Couture; Ducharme, 1998 apud Gilliland; McKemmish; Lau, 2017) e na socialização, criação e uso do documento (Gilliland; McKemmish, 2004 apud Gilliland; McKemmish; Lau, 2017).

Dentre os temas mais pesquisados no âmbito arquivístico que envolvem os usos e os usuários, destacam-se a interação dos usuários, os sistemas de busca e o acesso aos documentos (Sundqvist, 2017). Consequentemente, isso reflete na busca por compreender os usuários de arquivo, inclusive seus hábitos de pesquisa e suas necessidades informacionais. No contexto da mediação arquivística, parece ser incontornável “conhecer melhor quem usa os arquivos e como essas pessoas preferem ter acesso às fontes [...]” (Duff, 2016, p. 196).

Para Sundqvist (2017), pesquisas realizadas em arquivos necessitam de um processo de intervenção e interpretação. Nesse sentido, para Duff (2016, p. 196) a mediação arquivística emerge “à medida que grupos maiores e mais diversificados de usuários tentam acessar os arquivos [...]”. Tal diversidade de usuários e de respectivas demandas informacionais, que os levam ao acesso dos documentos, norteia os estudos voltados aos usos e usuários de informações arquivísticas.

Diante dessas colocações e da necessidade de compreender melhor os usos e usuários dos arquivos, este estudo tem como objetivo apresentar a análise dos perfis dos usuários e quais tipos de usos são efetivados no Arquivo Público Municipal de Vitória (APMV). Para tanto, recorre-se à base empírica, isto é, ao levantamento das informações registradas em 109 fichas de atendimentos realizados na instituição.

A análise mencionada faz parte do desenvolvimento de uma pesquisa de mestrado em Ciência da Informação (CI), que, dentre outros objetivos, busca realizar práticas de mediação cultural no contexto educativo, utilizando o acervo do APMV, a fim de avaliar o impacto em uma comunidade escolar. Para esse objetivo, como parte do processo investigativo, torna-se necessário identificar os públicos e os usuários atendidos pelo APMV a partir, dentre outras atividades registradas, das consultas realizadas aos fundos.

Metodologia

Em uma primeira etapa, adotou-se a pesquisa bibliográfica a partir de autores como Sundqvist (2017) e Duff (2016), buscando fundamentar os argumentos apresentados sustentando-os pela teoria, a fim de que os dados e resultados obtidos possam ser discutidos e relacionados à base teórica. Com isso, busca-se permitir um aprofundamento dos conhecimentos e a ampliação das perspectivas de investigação referentes à temática proposta considerando as “produções já existentes sobre o tema pesquisado, trazendo as informações contidas em livros, revistas, periódicos e artigos científicos” (Gil, 2017, p. 47).

Em um segundo momento, buscou-se analisar os perfis dos usuários do APMV. Isto posto, foram realizados os procedimentos de pesquisa documental nas fontes primárias. Deste modo, a coleta de dados foi encaminhada por uma abordagem quali-quantitativa (Sundqvist, 2017).

As pesquisas realizadas no acervo do APMV, bem como as informações referentes aos usuários atendidos pela instituição, são registradas em fichas impressas. A pesquisa documental foi realizada nas referidas fichas de registro, ação que viabilizou a obtenção dos dados analisados. Cabe apontar que, apesar da semelhança com a pesquisa bibliográfica, a pesquisa documental se difere pela natureza das fontes, pois “vale-se de materiais que [...] ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa” (Gil, 2011, p. 51). Para a viabilidade das análises apresentadas, os dados foram organizados em meio digital, com categorias estabelecidas em células do software Excel. Além disso, procedeu-se à categorização, de acordo com a resposta de cada usuário, relacionada aos seguintes campos: ocupação; residência; temas pesquisados e materiais consultados. Alocaram-se, a partir desses campos, os números para a tabulação e a elaboração de gráficos.

Durante o trabalho de pesquisa, foram identificadas duas configurações de ficha de registro de consulta em relação aos metadados, sendo os modelos recentes mais completos. Considerando isso, optou-se por extrair os dados das fichas utilizadas de 2015 a novembro de 2019.

O Arquivo Público Municipal de Vitória: contexto institucional

Cabe apontar as origens do APMV, porque é a partir de então que se desenvolve o seu atual contexto institucional. Para iniciar a localização das origens, é relevante considerar que a primeira instituição arquivística do Espírito Santo na República (1889-1930) foi designada “Arquivo

Público Espírito-Santense”, atual Arquivo Público do Estado do Espírito Santo, criado em 1908 pelo então presidente do Estado Jerônimo Monteiro, com raízes no Império (Aldabalde; Rodrigues, 2020). No mesmo ano ocorreu a criação da prefeitura, através da lei n. 582. Isso resultou na organização municipal, transferindo a gerência dos serviços realizados pelo Conselho Municipal para o chefe do Poder Executivo (Dutra, 2014).

Ceciliano Abel de Almeida, nomeado primeiro prefeito da cidade de Vitória através do decreto presidencial n. 243, de 11 de fevereiro de 1909, é quem assina a lei municipal n. 4, de 1909. Por meio do artigo 10, item 9 do referido ato, regulamenta-se o primeiro Arquivo Municipal do Estado do Espírito Santo, o APMV. Até este marco legal, o APMV localizava-se junto à Prefeitura Municipal de Vitória, em uma casa alugada na rua Barão Monjardim, no Centro da cidade (Dutra, 2014).

Cabe apontar que a reorganização administrativa do município impacta particularmente a guarda e a preservação dos documentos municipais. A lei, em termos de uso, indicava a necessidade de organização dos documentos para facilitar o acesso aos mesmos e os usos administrativos, seja internamente ou externamente; referindo-se aos documentos produzidos e recebidos.

Durante a administração do prefeito Américo Poli Monjardim, o APMV permaneceu junto à sede da prefeitura, na rua Sete de Setembro, atual centro histórico de Vitória. A instituição arquivística volta a estar presente na legislação do município através do decreto n. 967, de 1941, que delinea sua estrutura organizacional.

Dadas as mudanças de sede e a desvinculação do espaço físico da prefeitura, hoje o APMV localiza-se no bairro de Bento Ferreira. A atual estrutura predial é compartilhada com outros órgãos da municipalidade, sendo o espaço destinado ao APMV utilizado para a custódia dos fundos, atendimento aos usuários e gabinetes dos servidores. Nota-se que o arquivo intermediário é acomodado em outro prédio e os arquivos correntes ficam sob a custódia de suas respectivas secretarias municipais, entendidas como de responsabilidade dos arquivos setoriais.

Dentre as atividades inerentes ao APMV está o atendimento às demandas do Poder Executivo municipal. Essas envolvem consideravelmente os arquivos intermediários; o atendimento aos cidadãos e às pesquisas executadas a partir dos arquivos permanentes. A abertura ao público é limitada ao seguinte intervalo: segunda a sexta-feira, das 12h às 19h. Além disto, não há uma programação educativa ou cultural de fato aberta aos usuários.

É notável que a instituição possua, em seu quadro funcional, quatro funcionários efetivos, sendo eles: um arquivista, um coordenador e dois auxiliares de suporte operacional. Em termos de responsabilidade, o primeiro tem como atribuição orientar a elaboração de instrumentos de pesquisa, atender ao público interno e externo, planejar atividades técnicas e participar da Comissão Central de Avaliação de Documentos. No caso do segundo, sua responsabilidade é chefiar a coordenadoria em função das atividades operacionais do Setor de Arquivo e Protocolo. Em se tratando dos auxiliares, estes executam as atividades operacionais do arquivo intermediário.

Somado ao pessoal efetivo da instituição, há estagiários de nível médio e superior em experiência laboral. Cabe ressaltar que, a partir da parceria entre a prefeitura e a Universidade Federal do Espírito Santo, o arquivo elevou qualitativamente seu quadro de especialistas em arquivística, dado que mais profissionais da área foram inseridos nas atividades cotidianas do APMV.

Nesse contexto institucional, o atendimento é levado a cabo por meio de diálogo entre o requerente e o servidor, ou estagiário, com a finalidade de se chegar mais próximo ao acolhimento das demandas de pesquisa por documentos de caráter probatório ou informativo. Aos usuários, têm sido disponibilizados documentos que atendem buscas por itens não originais da documentação, gerados por digitalização, cópia eletrostática ou fotografias.

Dentre os arquivos intermediários consultados estão os processos administrativos, registros de imóveis e documentos referentes ao departamento de pessoal da prefeitura (por exemplo, folhas de ponto e registros de frequência dos servidores). No seu acervo permanente são encontrados os seguintes conjuntos documentais: o fundo da Câmara Municipal, que data a partir de 1808, com 14.785 exemplares de jornais datados entre os anos de 1893 e 1996; manuscritos arquivísticos (*archival manuscripts*) produzidos a partir de 1789; além de mais de dez mil fotografias que retratam a capital do estado do Espírito Santo, suas adjacências e 1,3 mil projetos de obras, planos de ocupação da ilha de Vitória e mapas antigos.

Análise dos usuários e usos do Arquivo Público Municipal de Vitória (2005-2019)

Considerando o material consultado, encontram-se fichas que registram dados de consultas no intervalo de tempo iniciado em 2005 até novembro de 2019. O montante total dessas fichas chega ao número de 226. No

entanto, os anos de 2006 e 2007 não apresentam nenhum registro. No Quadro 1, é possível acompanhar a evolução do preenchimento de dados das consultas por quantidades de fichas distribuídas por ano:

Quadro 1 – Quantidade de fichas entre 2005 e novembro de 2019¹

Ano	Quantidade de fichas
Sem data informada	10
2005	1
2006	-
2007	-
2008	41
2009	10
2010	9
2011	8
2012	17
2013	16
2014	6
2015	38
2016	34
2017	14
2018	14
2019 (até nov.)	9

Como apontado antes, o APMV adotou formulários ou metadados diferentes para as fichas de registro de consultas. A configuração desses metadados, que descrevem o usuário e podem servir para traçar o seu perfil, encontra-se em uma perspectiva comparativa no Quadro 2:

Quadro 2 – Formulários das fichas de registro de consultas ao arquivo permanente

Metadados	Formulário 1 (2005-2014)	Formulário 2 (2015-atual)
Nome	S	S
Endereço	S	S
Número	S	N
Bairro	S	S
Cidade	S	S
Estado	S	S
E-mail	N	S
Telefone	S	S
Instituição ou entidade que representa	S	S
Profissão	S	S
Faixa etária: 0-20; 21-30; 31-40; 41-50; +50	S	N
Consulta agendada?	N	S
Assunto consultado	S	S
Material consultado no acervo: fotografias; mapas; processos; jornais; outros	N	S
Material consultado no acervo: fotos; documentos históricos; processos; outros	S	N
Grau de satisfação referente ao acervo consultado: ótimo; bom; regular; ruim	S	S
Data da consulta	S	S
Horário	S	S
Profissional responsável pelo atendimento	S	S
Sugestões, elogios e/ou reclamações	S	S

Apesar da relevância dos registros de consulta, estes não recebem o tratamento adequado, que corresponderia à abordagem estatística dos atendimentos, nos formatos tradicional e eletrônico, e o cuidado, por parte do serviço de referência, quanto ao preenchimento dos

metadados que compõem as fichas, no que se refere às informações sobre os usuários e os usos do acervo do APMV.

Os registros dos atendimentos em ambiente digital e as fichas físicas se encontravam dispersos. O início da investigação significou uma organização da base de dados, isto é, dos documentos. Portanto, foi necessário organizar as fichas para a coleta de dados, a serem analisados a posteriori.

Para isso, após dialogar com a autoridade técnica da instituição, optou-se pelo arquivamento por ordem cronológica. Em um segundo momento, os dados contidos nas fichas foram extraídos e registrados em um instrumento de pesquisa digital, elaborado de modo aberto, a fim de que permaneça a coletar dados no decorrer dos atendimentos realizados.

Com isso, supõe-se uma redução no tempo de resposta e mais agilidade na recuperação das informações referentes aos atendimentos. Por fim, as fichas foram alocadas em pastas adequadas, com a identificação do período de produção dos registros de atendimento. Cabe ressaltar que a manutenção da referida organização é relevante, pois favorece a coleta de dados sobre os usuários e as pesquisas realizadas no APMV. Ressalta-se que o preenchimento das fichas é de caráter facultativo, o que explica razoavelmente a existência de lacunas.

Vale sublinhar que os documentos pesquisados para a coleta de dados são referentes às consultas realizadas pelos usuários diretamente na instituição (*in loco*), direcionadas a seu arquivo permanente. O material utilizado diz respeito às pesquisas efetuadas por usuários internos, ligados às demandas jurídico-administrativas, e externos, cujas necessidades informacionais estão vinculadas aos direitos civis.

Diante das manifestações registradas pelos usuários em relação aos assuntos buscados, foi realizada a análise de conteúdo, de modo que fossem identificados os teores explícitos e implícitos das pesquisas. Isso resultou em oito categorias. O Quadro 3 indica a distribuição dos números de assuntos presentes, investigados em uma evolução temporal por ano:

Quadro 3 – Categorias distribuídas por teor e ano das investigações dos usuários

Assunto	2015	2016	2017	2018	2019	Total
Bairros (Vitória e centro histórico de Vitória)	23	11	10	5	1	50
Ruas e avenidas (bairros de Vitória e centro histórico)	0	0	0	2	0	2

Assunto	2015	2016	2017	2018	2019	Total
Monumentos (igrejas, conventos, edifícios)	4	6	4	1	6	21
Administração pública (processos, legislações)	5	7	0	1	0	13
Praças e parques	2	0	0	0	0	2
Saúde	0	1	0	0	1	2
História regional (escravidão, desenvolvimento urbano)	4	1	0	1	1	7
Não informado	0	8	0	4	0	12

Para além dos interesses de pesquisa, a análise dos dados permitiu alcançar um resultado com evidente diversidade de perfis de usuários, ao menos no que tange à profissão. Foram identificadas as seguintes ocupações: estudantes de ensino médio; estudantes de ensino superior; estudantes de arquitetura e urbanismo; musicista; historiadores; geógrafo; turismólogo; médico; assistente social; educador social; pedagogo; arquitetos; professores; aposentado (profissional emérito); balconista; advogados; servidores públicos; restaurador; corretor de imóveis; técnico em edificações; jornalistas; arquivista; psicólogo e consultor empresarial. Dentre tais usuários, registra-se que a categoria estudantes foi a mais expressiva diante das demais ocupações na utilização do espaço institucional e do acervo, conforme apresentado no Quadro 4.

Quadro 4 – Dados sobre a ocupação dos usuários

Ocupação	2015	2016	2017	2018	2019	Total
Não informado	5	2	-	-	-	7
Estudante de arquitetura e urbanismo	2	3	-	-	5	10
Estudante de ensino superior	3	4	-	-	-	7
Musicista	-	1	-	-	-	1
Historiador	2		-	3	1	6
Geógrafo	1	-	-	-	-	1
Estudante de ensino médio	14	9	5	4	1	33

Ocupação	2015	2016	2017	2018	2019	Total
Turismólogo	1	-	-	-	1	2
Médico	-	1	-	-	1	2
Assistente social	-	1	-	1	-	2
Educador social	-	-	-	1	-	1
Pedagogo	-	-	1	1	-	2
Arquiteto	-	1	2	1	-	4
Professor	3	-	3	1	-	7
Aposentado	-	1	-	1	-	2
Balconista	-	-	-	1	-	1
Advogado	1	4	1	-	-	6
Servidor público	1	2	1	-	-	4
Restaurador	-	-	1	-	-	1
Corretor de imóveis	-	1	-	-	-	1
Desempregado	-	1	-	-	-	1
Técnico em edificações	-	1	-	-	-	1
Jornalista	2	2	-	-	-	4
Arquivista	1	-	-	-	-	1
Psicólogo	1	-	-	-	-	1
Consultor empresarial	1	-	-	-	-	1
Total	38	34	14	14	9	109

É possível destacar que os usuários vinculados às comunidades de ensino e aprendizagem, ou os usuários com necessidades educativas, são identificados por Koyama (2016) como um dos grupos mais expressivos em termos quantitativos em relação aos usos de acervos documentais, inclusive nos arquivos. Os dados acima expostos reforçam essa constatação da autora.

Na ficha de registro de usuários, o metadado definido pelo termo “ocupação” é aberto ao preenchimento voluntário e, portanto, eles têm liberdade de manifestar seus vínculos acadêmicos ou institucionais. Diante disso, os discentes da área de arquitetura e urbanismo registram de forma precisa o respectivo campo acadêmico. Apesar da ficha utilizada

para registro de dados dos usuários não contemplar a finalidade da pesquisa, pode-se aferir que a procura do acervo para fins acadêmicos tem sido considerável. No entanto, nota-se a queda dessa procura e até a ausência de estudantes de ensino superior nos anos de 2017 e 2018.

Nota-se, ainda, a presença de usuários da área do direito, fato que pode relacionar-se ao valor probatório dos documentos, à finalidade de comprovar ou atestar algo ou uma ação (Duranti, 1994). Após os advogados, segue-se, em termos numéricos decrescentes, a presença de historiadores. As metodologias aplicadas para fundamentar os debates sobre a historiografia local requerem, por imperativo metodológico, o uso de fontes primárias.

Analisado o panorama de dados sobre as ocupações laborais dos usuários, é possível identificar que é predominante o nível de escolaridade superior. Isso ressalta a necessidade de ações que favoreçam a ampliação do acesso aos arquivos, sem restringir sua utilização ou usos apenas aos eruditos e/ou especialistas.

Dentre as fichas analisadas, constata-se a expressividade dos usuários que residem no município de Vitória, mas há de se considerar os moradores de outras regiões. Assim, também há ocorrências de residentes de municípios que fazem divisa com Vitória, ou seja, a chamada “Grande Vitória” ou “Região Metropolitana de Vitória”, tais como: Serra, Cariacica e Vila Velha. Somado a isso, constam municípios do estado do Rio de Janeiro (Quadro 5).

Quadro 5 – Dados referentes à residência dos usuários

Município do Espírito Santo	2015	2016	2017	2018	2019
Vitória	27	20	11	11	7
Serra	7	5	-	1	-
Cariacica	1	3	1	1	-
Vila Velha	-	4	1	1	1
Município de outra UF	3	2	-	-	1
Não informado		-	1	-	-
Total:	38	34	14	14	9

A maior ocorrência de usuários que residem no município ao qual a instituição está diretamente vinculada é verificável por meio dos dados

apresentados em relação aos temas pesquisados, no que se referem às pesquisas por bairros de Vitória.

Os registros apontam ainda que a busca por informações sobre bairros do município de Vitória inclui pormenores ou subtemas como a história dos bairros, mudanças de nomes de lugares públicos e de características das regiões urbanas. Ao observar-se a expressividade de usuários que residem no município de Vitória, percebe-se que as principais buscas se relacionam à própria história dos usuários e ao contexto do município no qual residem.

Além da busca por informações referentes aos bairros, destacam-se as pesquisas relacionadas aos monumentos da região de Vitória e assuntos vinculados à administração pública. Aliás, apesar da valiosa e diversa documentação existente sob custódia legal da instituição, as temáticas abordadas nas pesquisas evidenciam que o APMV é referência no que diz respeito à memória e à história local.

Quanto ao material consultado, também se verificou a existência de pluralidade, pois as consultas não se restringem necessariamente a apenas um tipo de material específico (espécie, gênero, forma, ou formato, por exemplo). Portanto, os resultados são abrangentes o suficiente para se afirmar que mais de um tipo de material é posto em uso em uma consulta. Nessa direção, as fotografias parecem possuir maior interesse, pois são os documentos mais procurados pelos usuários.

Cabe indagar: por que as fotografias são os documentos mais procurados pelos usuários? Por que em seguida estão os mapas, manuscritos, processos, plantas e jornais? Para Gomes (2015, p. 565), o uso de fotografias como fontes de informação está associado ao fato das mesmas evocarem “importantes registros de memórias, fatos e acontecimentos, proporcionando ao pesquisador e ao observador o recorte de um momento do passado”. Por outro lado, é possível ter em vista o apelo estético e emotivo da imagem ligado à cultura visual em ascensão no mundo, cada vez mais interconectado pela web, inclusive via redes sociais.

Sendo assim, não parece equivocado supor que a cultura escrita e, por conseguinte, a documentação textual pareçam menos atraentes e até mais difíceis de compreensão para as novas gerações de estudantes e pesquisadores. O Quadro 6 apresenta os tipos de materiais de arquivo consultados entre 2015 e 2019:

Quadro 6 – Dados referentes aos materiais consultados pelos usuários

Material consultado	2015	2016	2017	2018	2019	Total
Fotografias	25	14	11	11	9	70
Mapas	14	5	5	3	4	31
Plantas	4	2	1	1	-	8
Jornais	-	6	-	1	1	8
Manuscritos	5	2	1	9	2	19
Processos	1	8	-	2	-	11
Outros	7	7	1	-	1	
Não informou	-	1	-	-	-	1
Total:	56	45	19	27	17	148

Como apontado, o APMV possui um acervo com mais de dez mil fotografias que retratam as transformações da cidade de Vitória e, dada a procura expressiva, cabe ressaltar que a elevação da consulta *in loco* deve corresponder a uma política de preservação desses documentos. Nesse ponto, destaca-se a procura por manuscritos e mapas que exigem, assim como o acervo fotográfico, cuidados em relação à política de preservação no sentido de proteger ao máximo a integridade do material e de assegurar o acesso para usos futuros. Tais políticas comportam uma série de medidas, entre elas: a restrição de manuseio dos documentos e a adoção de cuidados preventivos, relacionados ao ambiente interno do acondicionamento e armazenamento do acervo. Em termos práticos, a execução de medidas requer um elevado controle sobre possíveis agentes de deterioração dos documentos, tais como a iluminação, a umidade, a temperatura, a sujidade e a poeira.

Apesar de possuir parte do acervo fotográfico digitalizado, as reproduções digitais ainda não se encontram disponibilizadas, difundidas nem mesmo publicadas em um sítio institucional do APMV ou um repositório on-line para acesso remoto. Nesse sentido, pode-se apontar que infoprodutos (plataformas digitais, e-books com catálogos seletivos das fotos, entre outros) podem ser concebidos e fornecidos para o bom funcionamento da difusão e da mediação. Além disso, a total disponibilização dos documentos poderia resultar na ampliação dos acessos e dos usos

da informação, na democratização dos fundos e na valorização do patrimônio documental da capital do Espírito Santo, Vitória.

Considerações finais

Buscou-se apresentar a análise de dados relativos ao uso de arquivos e ao perfil dos usuários do APMV. Dentre as ocupações registradas, destacam-se os estudantes de ensino superior, médio e os que se identificam como estudantes de arquitetura e urbanismo. No entanto, há registro de profissionais de diferentes áreas do conhecimento, fator que se associa à diversidade do acervo. Isso reforça a necessidade de uma gestão do APMV pautada pela difusão e mediação, respeitando a diversidade dos seus usuários efetivos e potenciais.

Sobre a finalidade dos usos, o levantamento dos dados registrados nas fichas de atendimento possibilitou identificar que, apesar da instituição estudada não realizar ações educativas, há um número expressivo de usuários cujos usos têm fins educacionais. Portanto, há um público potencial a ser atendido em programas, serviços e infoprodutos. Nessa direção, os estudos interdisciplinares em ciência da informação e arquivologia podem resultar em bases para o conhecimento aplicado aos arquivos (instituições arquivísticas) que possuem óbices similares. Em se tratando da mediação cultural e da informação, sabe-se que os serviços direcionados ao público escolar, como as exposições de originais na institucionalidade arquivística e no espaço exposicional, já tiveram êxito pontual, vide as visitas e as aulas de história *in loco*, convidativas aos potenciais usuários e formadoras de público para os arquivos.

Constatou-se também que, apesar das características diversas dos usuários (com base nas variáveis como moradia, por exemplo), predomina a presença de residentes no município de Vitória. Em relação aos temas que norteiam as pesquisas realizadas no acervo arquivístico em questão, prevalecem as buscas por informações relacionadas à capital e, notadamente, ao centro histórico. Em seguida, em termos quantitativos, estão as investigações que incluem os monumentos arquitetônicos (igrejas, conventos e edifícios). A respeito dos materiais consultados, as fotografias ocupam o primeiro lugar e, em seguida, estão os mapas e manuscritos.

A análise dos dados registrados nas fichas possibilitou também a constatação da necessidade de mais metadados nos formulários de usuários (atualmente fichas). Esses metadados são fundamentais aos estudos de usuários, pois podem levar a um detalhamento dos perfis com mais

precisão. Isso também viabilizaria um conhecimento mais acurado sobre os usos e os hábitos dos usuários do acervo do APMV.

Como desdobramento do estudo sobre as demandas dos usuários, conclui-se que é cabível o aprimoramento das fichas de registro através da inserção de metadados para a captura de dados relativos às necessidades informacionais dos usuários. Entende-se que isso pode ser realizado através dos seis passos propostos por Duff (2016), isto é: o registro do atendimento, a identificação, a orientação, a entrevista de referência, a interação contínua e, ao final, a entrevista de saída. Com isso, supõe-se que os dados sejam capazes de fundamentar o atendimento das demandas ao APMV por parte de seus usuários externos e internos. Somado a isso, o desenvolvimento de modelos de metadados ou formulários aplicados a documentos, como as fichas, podem colaborar no desenvolvimento de metodologias específicas do campo arquivístico e interdisciplinares à ciência da informação no que tange ao campo dos estudos de usos e usuários.

Notou-se ainda que as fichas possuíam muitas lacunas em relação ao preenchimento das informações já solicitadas pelos metadados, considerados insuficientes. Um exemplo disso é o horário em que há mais atendimentos a usuários, a faixa etária e o grau de satisfação referente ao acervo; essa lacuna impossibilitou uma análise mais completa. Conclui-se, portanto, que o preenchimento dos dados que constam na ficha de registro de atendimento é um dos pontos que requerem trabalho meticulosamente planejado e executado por parte dos profissionais do APMV. Isso porque o levantamento e as análises desses dados permitem o aprimoramento dos serviços prestados, a prestação de contas destes serviços para a ampliação de recursos (humanos e materiais), o desenvolvimento dos possíveis infoprodutos a serem ofertados (plataformas digitais, e-books interativos, dentre outros).

Além disso, foi possível constatar, com base no número de fichas preenchidas pelo profissional arquivista, que, devido à saturação laboral, possivelmente causada pelas demandas administrativas da prefeitura, este profissional parece estar ausente nos atendimentos aos usuários. Para Duff (2016), além de propiciar o levantamento de informações acerca dos usos e dos usuários do acervo, a participação do arquivista nos atendimentos é determinante para a obtenção de resultados mais completos e para a valoração dos arquivos por parte dos usuários. Por isso, essa não é uma constatação menor, sendo imprescindível que os tomadores de decisão revejam as políticas arquivísticas no Sistema Municipal de Arquivos de Vitória, inclusive em relação à proporcionalidade do quadro de pessoal em relação aos habitantes da cidade.

Por fim, o desenvolvimento desse trabalho preliminar viabiliza agendas futuras de pesquisa sobre a difusão do acervo via acesso digital, a mediação cultural e da informação. Esta investigação marca o ponto de partida para conhecer os usos do arquivo, com o intuito de relacioná-los com práticas que impactariam a exploração dos fundos existentes na instituição pesquisada, formando usuários e público para o APMV.

Referências

- ALDABALDE, Taiguara Villela; RODRIGUES, Georgete Medleg. Revisitando o trajeto institucional do Arquivo Público do Estado do Espírito Santo: as práticas e os usos das origens imperiais “ocultas” ao início da Primeira República. *Ágora: Arquivologia em Debate*, Florianópolis, v. 30, n. 60, p. 148-162, 2020. Disponível em: <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/882>. Acesso em: 23 mar. 2020.
- DUFF, W. M. Mediação arquivística. In: EASTWOOD, Terry; MCNEIL, Heather (org.). *Correntes atuais do pensamento arquivístico*. Belo Horizonte: UFMG, 2016.
- DURANTI, L. Registros documentais contemporâneos como prova de ação. In: *Estudos Históricos*, v. 7, n. 13, p. 50-64, 1994.
- DUTRA, R. C. *Arquivo Municipal de Vitória: memória e história*. Vitória: [s.n.], 2014.
- FRANZ, E. G. *Archives and education: Ramp study with guidelines*. Paris: Unesco, 1986.
- GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 6. ed. Rio de Janeiro, Atlas, 2017.
- GILLILAND, A.; MCKEMMISH, S.; LAU, A. (org.). *Research in the archival multiverse*. Clayton: Monash University Publishing, 2017.
- GOMES, S. H. T. Digitalização e indexação do acervo fotográfico da biblioteca do Museu Ferroviário de Bauru. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 26., 2015, São Paulo. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v. 11, n. especial. São Paulo: Febab, 2015. p. 563-581. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/viewFile/534/451>. Acesso em: 29 nov. 2019.
- KOYAMA, A. C. Acervos documentais on-line, práticas de memória e experiências educacionais. *Acervo: Revista do Arquivo Nacional*, v. 29, n. 2, p. 74-88, jul./dez. 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/108034>. Acesso em: 16 nov. 2019.
- SUNDQVIST, A. Archival mediation: studying users' interaction with access systems. In: GILLILAND, Anne; MCKEMMISH, Sue; LAU, Andrew (org.). *Research in the archival multiverse*. Clayton: Monash University Publishing, 2017. p. 558-580.

Recebido em 31/12/2019

Aprovado em 15/4/2020