

X Seminário de Pesquisas FESPSP - “Educação Superior e Sociedade para um mundo em reconstrução”. De 16 a 19 de novembro de 2021

GT 4 - Democratização da ciência e divulgação científica

EXPERIÊNCIAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DURANTE A PANDEMIA NO INSTITUTO BUTANTAN

Juliana Cabral da Silva¹

Suzana Cesar Gouveia Fernandes²

RESUMO

O Centro de Memória do Instituto Butantan é o órgão responsável pela gestão da documentação de guarda permanente do Instituto Butantan, realiza ações de aquisição, organização, conservação, divulgação e pesquisa do patrimônio e da história institucional. Neste trabalho o nosso objetivo é fazer um estudo de usos e usuários do acervo, tendo como marcador temporal o período pandêmico. Devido a exposição que o Instituto Butantan teve recentemente, pela sua ação no combate ao Coronavírus e capacidade de adaptação dos órgãos para a necessidade de promover atividades no ambiente virtual, houve uma reverberação nas consultas, alterando o perfil e as demandas dos usuários do Centro de Memória do Instituto Butantan. Esse período foi desafiante para a equipe de atendimento aos usuários, já que a impossibilidade de realizar pesquisas presencialmente e a falta de documentação digitalizada, ocasionaram novos procedimentos. Os estudos de usos e usuários de arquivos são essenciais para reflexões das práticas arquivísticas e possibilitam reorientações para a viabilização do acesso à informação, como direito fundamental do cidadão.

Palavras-chave: Estudos de Usuários; Arquivos; Acesso à informação; Divulgação Científica; Instituto Butantan.

¹ Mestranda em Ciência da Informação na Universidade de São Paulo e Assistente de Documentação no Centro de Memória do Instituto Butantan. E-mail: juliana.cabral.silva@usp.br

² Doutora em História Social e Diretora do Centro de Memória do Instituto Butantan. E-mail: suzana.fernandes@butantan.gov.br

INTRODUÇÃO

O Centro de Memória do Instituto Butantan (CM-IB) é o órgão responsável pela gestão da documentação de guarda permanente do Instituto Butantan. Promove aquisição, organização, conservação, divulgação e pesquisa do patrimônio e da história institucional (FERNANDES, et al 2020). Seu acervo é composto por documentos textuais, fotográficos, audiovisuais, cartográficos e tridimensionais que refletem as atividades das várias unidades institucionais, abrangendo o período de 1901 a 2015.

Por representar uma das mais antigas e atuantes instituições públicas de saúde de São Paulo, o acervo do CM-IB sempre foi muito procurado para o desenvolvimento de pesquisas e produção de material educativo, didático e informativo.

Recentemente, no contexto da Pandemia de COVID-19, o Setor de Atendimento do Centro de Memória teve que lidar com a crescente e diversificada busca pelo patrimônio documental, fruto de interesses e demandas urgentes voltadas para temáticas de doenças, epidemias e produção de imunobiológicos, no qual o Instituto Butantan teve participação durante sua trajetória.

Esta pesquisa tem por objetivo estudar os usuários e usos do acervo, tendo como marcador temporal o período pandêmico. A hipótese é que a exposição que o Instituto Butantan teve recentemente, aliada à capacidade de adaptação dos órgãos para a necessidade de promover atividades no ambiente virtual, ocasionou em uma reverberação nas consultas, alterando o perfil e a demanda dos usuários do Centro de Memória do Instituto Butantan.

REFERENCIAL TEÓRICO

O estudo dos usuários promove o levantamento quantitativo e qualitativo da relação do público com o arquivo, buscando entender o perfil social desses

sujeitos (gênero, faixa etária, escolaridade), interesses, resultados das pesquisas e capacidade da solução dos problemas informacionais, além de dados sobre a reincidência dos usuários. Configura-se como instrumento estratégico para os arquivos, servindo como um avaliador da efetividade de acesso que promove e direciona a instituição para novas práticas, cada vez mais eficientes, na finalidade de dar acesso à informação (ACERVO, 2020).

Na arquivologia os estudos de usuários só foram iniciados na década de 1960 (ARAÚJO, 2015), sendo que, ao longo do tempo, houveram significativas alterações no enfoque das pesquisas que, primordialmente, se constituíram como estudos para a avaliação dos sistemas de informação, passando a considerar também o fluxo de informações, o comportamentos informacionais dos usuários, seus perfis sociodemográficos, frequência da consulta, grupos documentais mais consultados, e a forma de acesso aos documentos. Na década de 1990, houve a preocupação de se entender como os sujeitos acessam a informação e os usos destas informações em diferentes contextos, passando do estudo para diagnosticar melhorias nos arquivos a uma forma de diagnosticar sua aplicabilidade, ligada à ideia de produtividade dos acervos (ARAÚJO, 2015). Atualmente, também é considerado como estudos de usuários a avaliação de satisfação e o desempenho dos arquivos, colocando em foco os vínculos entre os usuários e os sistemas de informação interativos (CAVALCANTE *et. al*, 2017).

Ainda hoje, os estudos de usuários são vistos como ações periféricas aos procedimentos já consolidados na arquivística, como a organização dos acervos, por exemplo. No entanto, todos os procedimentos arquivísticos têm como realidade finalística a garantia do acesso à informação, sendo que os estudos de usuários podem trazer respostas para promover um melhor fluxo de informações para o usuário (CAVALCANTE *et. al*, 2017).

Nesse sentido, os arquivos são entendidos como serviços informacionais para o atendimento à sociedade de forma geral, e os estudos de usuários possibilitam um aperfeiçoamento das relações entre usuários, arquivos e os

arquivistas (CAVALCANTE *et. al*, 2017). Nesta mesma linha, Silva (2019) considera que os estudos de usuários são essenciais para a especialização do atendimento ao pesquisador sem, no entanto, violar os princípios da organização arquivística, concordando que seu objetivo é “... evidenciar que a opção pela especialização do atendimento ao pesquisador deve considerar todo o contexto em que a atividade está envolvida – do processamento documental a pesquisa” (SILVA, p. 277), ressaltando, inclusive, exemplos de estudos cujo enfoque é o usuário e não a organização arquivística, como o caso da identificação de usuários para diferentes fases do ciclo vital dos documentos (TAYLOR, 1984, *apud* JARDIM; FONSECA, 2004)

García Belsunce (*apud* ROCHA; SOUSA, 2016) divide os usuários de arquivo em dois públicos distintos, o público interno, institucional e o público externo, sendo composto majoritariamente por acadêmicos. Estes dois públicos têm demandas e interesses distintos ao buscar a documentação em arquivos. No entanto, independente de seus anseios, a informatização nos centros de documentação e memória sempre teve como elemento essencial a necessidade de acesso aos arquivos remotamente, trazendo o usuário como sujeito central dos processos arquivísticos. Mas, para as instituições custodiadoras, a informatização revelou novos questionamentos dos quais o arquivista não pode escapar: Qual a importância do lugar de guarda neste cenário? Qual o papel que o usuário ocupa neste processo? (SILVA, 2019). Uma vez que, do ponto de vista do usuário leigo, não importa como o arquivo é organizado ou onde está alocado, mas apenas o acesso à informação, os estudos de usos e usuários que visam entender as demandas dos usuários e as iniciativas de difusão ainda são práticas incipientes e apartadas das práticas arquivísticas (ROSA; OLIVEIRA, 2020).

Entende-se como difusão em arquivos, ações que tem por objetivo a divulgação para a comunidade de usuários e de possíveis usuários. As ações de organização arquivística, como a descrição e a classificação, podem ser encaradas, do ponto de vista da difusão, como procedimentos fundamentais para

dar visibilidade aos arquivos. Desta forma, os estudos de usuários podem também ser vistos como recursos para a difusão de arquivos (CÉ; PEDRAZZI, 2012).

As ações de difusão podem ser assimiladas em três esferas: “1) educação patrimonial e seus desdobramentos culturais e editoriais; 2) marketing aplicado a arquivos; 3) estudos de usuários.” (BARROS, p. 75, 2020). Segundo Alberch I Fugueras (2001) o usuário, assim como os procedimentos arquivísticos, são centrais para imprimir ao arquivo sua dimensão cultural, mas que só é alcançada por meio da difusão:

El pleno ejercicio de la dimensión cultural de los archivos requiere, entre otras cosas, la contemplación de tres elementos fundamentales: la tipología de usuarios, la creación de instrumentos de descripción e información útiles y eficientes, y la necesidad de acometer la formación de los nuevos usuarios.

No entanto, também as ações de difusão são embrionárias nas instituições arquivísticas, ocorrendo nas práticas de atendimento despretensiosamente e sem uma sistematização. Como as ações elementares para a difusão em arquivos envolvem, como vimos, a educação patrimonial do seu público, o conhecimento sobre eles e o acesso à informação, é a partir do conhecimento dos perfis de usuários que as ações de difusão tornam-se mais efetivas (BARROS, 2020).

O enfoque do atendimento deve se voltar, portanto, para os serviços de informação orientados ao usuário, na perspectiva do usuário e não na perspectiva do acesso à informação (TÁLAMO, 1996). Por suposto, frisamos que a intenção não deve ser avaliar os sistemas de informação empregados ou as soluções usadas para atingir os usuários, mas sim entender o comportamento ou as mudanças de comportamento dos usuários frente aos novos recursos informacionais utilizados (JARDIM; FONSECA, 2004).

Baseando-se nos estudos de usuários, as ações de organização arquivística e recuperação de dados, podem ser adequadas para este público (ROCKEMBACH, 2020). Segundo Wilson (*apud*, ROCKEMBACH, 2020), os estudos de usuários podem ser interpretados pelos comportamentos dos usuários

e, considerando que conhecemos qual o apelo que o acervo do Instituto Butantan exerce, falta-nos entender a quem ele atinge.

METODOLOGIA

Empregaremos, para coleta dos dados, o instrumento interno que é utilizado na rotina de atendimento aos pesquisadores: o controle de consulta. Esse instrumento é utilizado a cada nova consulta no Centro de Memória. Seu objetivo é quantificar e qualificar o uso do acervo, por meio do preenchimento de dados essenciais do usuário: data, nome, perfil do consulente (gênero, localidade de residência, faixa etária, formação, instituição que porventura esteja ligado), formato da consulta (presencial ou remota), objetivo da consulta (incluindo produto final) e identificação do acervo consultado (tipos e espécies documentais e datas limite).

Esse instrumento foi criado em função da necessidade inicial de quantificar a consulta aos acervos do Instituto Butantan, no entanto, atrelado às nossas práticas de gestão, sempre foi utilizado como controle das consultas, manutenção dos contatos com nosso público e indicativos dos critérios internos de relevância de nossos programas e projetos. Com base nessa pesquisa em desenvolvimento, a revisão dos dados e a forma de interação com os usuários pode ser revista e modificada.

Os dados advindos do controle de consulta, especificamente nos anos de 2020 e 2021, serão analisados a seguir e comparados com os dados coletados em 2018 e 2019.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

O usuário do Centro de Memória é composto majoritariamente por usuários internos ao Butantan, mantendo uma média de 65,5% entre de 2018 e 2019,

daqueles que acessam a documentação para demandas de pesquisas científicas relacionadas à história do Instituto e de seus cientistas, para as ações educativas dos museus, e para demandas de comunicação institucional.

O usuário externo é notavelmente menor, mas também relevante. Destes destacam-se o público acadêmico, que consulta a documentação para suas produções científicas, em temáticas ligadas à história da saúde e das ciências, história institucional, história de indivíduos que atuaram no Instituto Butantan, temas ligados à arquitetura e também relacionados com a história da educação³.

As consultas presenciais sempre se constituíram como maioria em razão da necessidade de consultar a documentação *in loco*, uma vez que apenas parte dos documentos iconográficos e textuais se encontram digitalizados. Além disso, ainda não se implantou um repositório de acesso digital, necessidade que se tornou urgente a partir da pandemia⁴. Por isso, os atendimentos remotos eram feitos somente para a disponibilização das fotografias, estas sim, em sua maioria, digitalizadas, contemplando também usuários de outras cidades e estados.

Para fins de contextualização da pesquisa, quando, no fim de março de 2020, foi decretado em São Paulo estado de quarentena, interrompendo as atividades entendidas como não essenciais, o CM-IB paralisou totalmente as suas atividades de atendimento por um mês, retomando no mês de maio de forma exclusivamente remota. No entanto, as demandas de atendimento só se manifestaram a partir do mês de junho, como mostra a Figura 1.

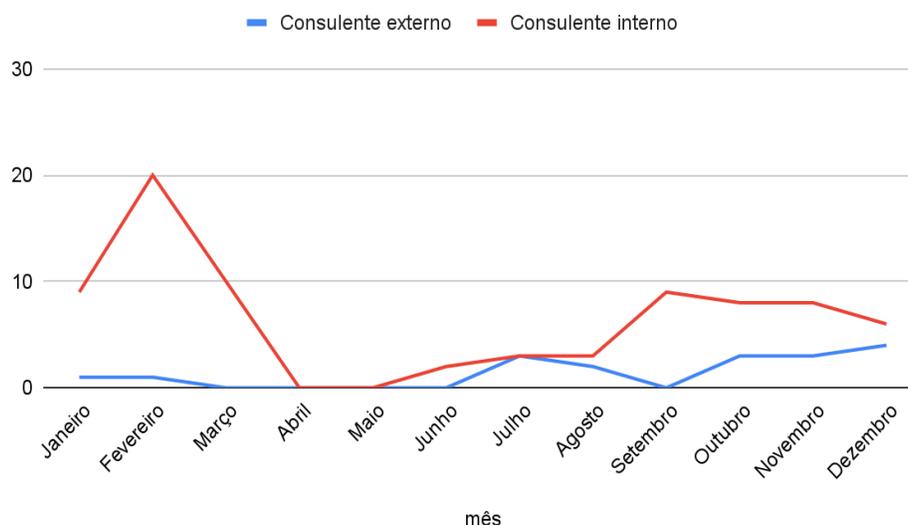
³ O Centro de Memória do Instituto Butantan guarda, além do Fundo Instituto Butantan, o Fundo Grupo Escolar Rural e diversos fundos pessoais de cientistas e figuras atuantes no Instituto Butantan.

⁴ Em 2020 o Centro de Memória foi contemplado com o Projeto “Desenvolvimento de repositório digital para a preservação e difusão dos acervos do Instituto Butantan” pelo Edital Proac No. 13/2020 - Modernização de museus, arquivos e acervos. Ao final deste Projeto, esperamos ampliar nosso público e, como resultado, gerar novas demandas de acesso.

Figura 1: Usuários do Centro de Memória no ano de 2020.

Perfil consulente interno e externo.

Perfil dos usuários durante o ano de 2020



Fonte: própria.

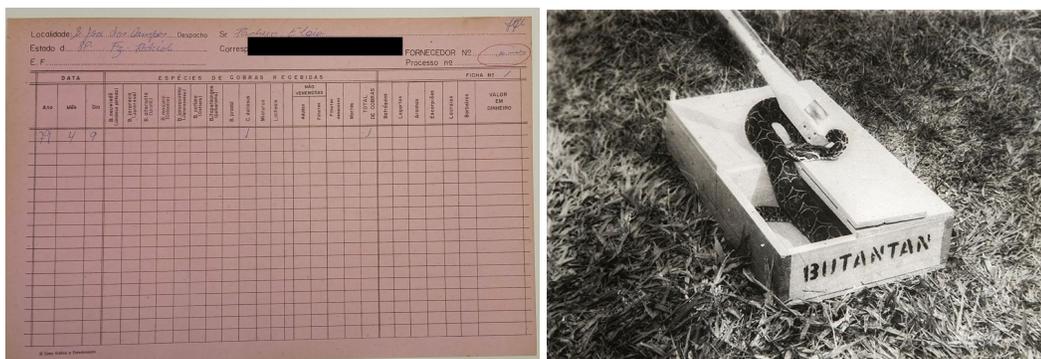
Em meados de junho de 2020 o Instituto Butantan anuncia parceria com a Sinovac para realizar testes e posteriormente para a produção da vacina Coronavac, que mais tarde se torna o principal imunizante de combate ao COVID-19 no Brasil.

Devido à grande exposição do Instituto Butantan na mídia, o Instituto se torna alvo de atenção, repercutindo também na procura pela documentação histórica do Centro de Memória. Como característica do período, houve também o aumento e certa recorrência nos meses posteriores de pessoas que nos buscam com a intenção de recuperar a história de familiares que trabalharam no Instituto Butantan ou que foram fornecedores de animais peçonhentos, como uma forma de criarem um elo entre elas e o Instituto Butantan.

A pesquisa pelos registros de fornecedores de serpentes é possível devido à preservação da documentação do Laboratório de Herpetologia, órgão que realizava ações de difusão e pesquisa relacionadas ao ofidismo, iniciadas por Vital

Brazil e que perduraram durante anos. Esses documentos refletem a consolidação, na instituição, da prática de permuta de serpentes em troca de soro antipeçonhento. Cidadãos de diversas cidades do Brasil, principalmente advindos das regiões rurais, capturavam serpentes e enviavam ao Instituto Butantan no receptáculo nomeado de Caixa do Butantan, que era fornecido junto com o Laço Lutz (instrumento para o manejo de serpentes) pelo Butantan. A entrada de serpentes trazidas por esses sujeitos foi a origem da coleção ofiológica do Instituto, e eram utilizadas para diversos estudos, divulgação científica e produção de soros em combate ao veneno dos grupos de serpentes peçonhentas (CALLEFFO; BARBARINI, 2007). O Centro de Memória guarda os testemunhos dessa história através da documentação, como o cadastro de fornecedores de serpentes e o livro de entrada de serpentes, além dos artefatos Caixa Butantan, Laço Lutz e fotografias (Figura 2).

Figura 2: Cadastro de fornecedores de serpentes e foto em detalhe de serpente sendo colocada em caixa de transporte.



Fonte: Acervo Instituto Butantan/Centro de Memória.

A principal série documental para localizar os nomes de antigos funcionários do Instituto Butantan, são os Livros de Trabalhadores. Essa documentação comprobatória é muito procurada pelos indivíduos que querem uma prova de que seu familiar fez parte da história do Instituto Butantan,

contribuindo de alguma forma com seu trabalho (Figura 3). A recorrência da procura por essas relações entre sujeitos e a história do Instituto Butantan, amplificado pelo período pandêmico, torna evidente o prestígio que o Butantan tem na sociedade brasileira. A reconstituição da história familiar se impõe como um fator identitário.

Figura 3: Livro de registros de trabalhadores

Modelo N.º 1 58

LIVRO DE REGISTRO DOS EMPREGADOS



O Sr. João Pires Brito

portador da Carteira Profissional n.º _____ da série _____,

foi admitido em 4 de Setembro de 1952,

na qualidade de serviçal diurno,

com os vencimentos de Cr \$ _____ (_____),

para trabalhar

normalmente das _____ às _____ horas, com os intervalos de _____

para refeição e descanso.

Observações:

Secento do certificado militar

Certificado de Sanidade e Capacidade Física

no 28.504, de 4/2/1950.

Carreia e diurno em 7/2/1950.

Por ato de 22/1/52, foi enquadrado na carreira de

Trabalhador diurno, ex 1.550,00, a q/d de 30/11/51, nos

termos do Decreto de act. 49 de Lei 1309/51 e Resoluçã

no 322, de 2/5/52.

«Vide notas»

São Paulo, 6 de Setembro de 1952

Assinatura do empregado: _____

Fólio do livro de anotações: _____

Fonte: Acervo Instituto Butantan/Centro de Memória.

Pela primeira vez, em julho deste ano, as consultas externas chegaram ao mesmo número das internas, em um processo que se assimilou aos meses de janeiro e setembro de 2021, como veremos mais à frente.

A fim de atingir a totalidade deste novo usuário, o CM-IB também desenvolveu ações educativas e de difusão, investindo no ambiente virtual, particularmente no Instagram, lançado em outubro de 2020, como estratégia de comunicação para divulgar as atividades e desenvolver conteúdos educativos que fazem parte de sua missão (Figura 4).

Figura 4: Publicações do Instagram do Centro de Memória do Instituto Butantan



Fonte: Instagram @centrodememoriaib

No contexto interno, novas demandas também surgiram, como o uso do acervo para ações educativas e para a composição de conteúdos digitais pelos museus e pela equipe de comunicação.

Como os museus do Instituto Butantan também seguiram o mesmo protocolo, interrompendo as atividades presenciais e tendo que se adaptar ao mundo digital para interação com o público, desenvolveram atividades educativas em suas redes sociais que, em grande parte, enfocaram temas historicamente relevantes para o período: doenças pandêmicas, produção institucional, acervos de saúde, ciências e os cientistas.

A comunicação institucional, por sua vez, teve que lidar com a renovação

do site (em andamento no começo da pandemia), a comunicação interna e as redes sociais oficiais, cujos seguidores triplicaram, atingindo a marca de 1 milhão de seguidores no *Instagram* e 322 mil seguidores no *Facebook*, ampliando o público e os temas de interesse do mesmo.

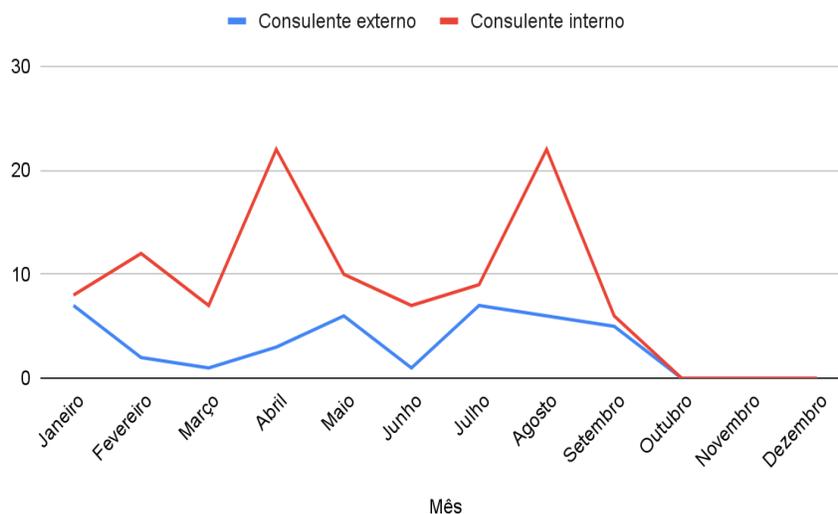
Em 2021, o Instituto Butantan completou 120 anos e a sua história foi lembrada pela mídia como forma de homenagem à sua atuação na saúde pública brasileira, principalmente pelo seu papel no combate ao Coronavírus, e que dividiu espaço com as informações dos acervos que abordavam temas relacionados à história da produção de vacinas e os outros imunobiológicos produzidos pela instituição.

A Figura 5 mostra um significativo aumento do público externo, ainda não tão evidente até 2019 e seus picos de consulta em períodos relacionados ao debate da situação pandêmica. Seguindo estes mesmos picos, podemos ver o quanto a comunicação interna utilizou o acervo para informar, debater e apresentar dados provenientes do acervo para a população.

Figura 5: Usuários do Centro de Memória no ano de 2021.

Perfil consulente interno e externo.

Perfil dos usuário no ano de 2021



Fonte: Própria.

Nas redes sociais, nosso mais importante indicador de público no período, além do levantamento dos usuários das consultas remotas, destacamos a nossa participação em eventos como as Férias do Butantan (jan/jul de 2021) e Semana Nacional dos Arquivos (07 a 11 de junho de 2021), em que participamos com webinários, exposições virtuais e jogos educativos e que foram marcos importantes no sentido de ampliar a visibilidade do Centro de Memória, o que também pode ter contribuído para o aumento do público externo (Figura 6).

Figura 6: Exposições virtuais desenvolvidas pelo Centro de Memória



Fonte: <https://butantan.gov.br/centro-de-memoria/acoes-de-difusao>

Como a pesquisa, neste período, era excepcionalmente remota, o Setor de Atendimento encarou muitos desafios, visto que foi preciso adotar outros procedimentos para assegurar o acesso à informação e aos documentos. Como resultado, e devido às nossas condições, a fotografia foi a técnica de registro mais consultada, com acesso facilitado. Mas, eventualmente, também surgiram demandas de acesso à documentação textual que foram resolvidas na medida do possível, sendo que, em casos pontuais, conseguimos disponibilizar reproduções

dos documentos textuais, além daqueles já digitalizados.

A diminuição das distâncias verificadas entre o usuário, nosso público e o acervo ficou evidente devido ao número de solicitações e contatos recebidos, principalmente de localidades do interior paulista e de um público que não se encaixa no público que normalmente se interessa por ciências. Se considerarmos que nosso usuário externo é, sobretudo, voltado para a atividade acadêmica e para a atividade de divulgação científica (revistas, documentários e comunicação científica), verificamos que o acervo atingiu, durante o ano de 2020 e 2021, diferentes sujeitos com interesses distintos que incluem pertencimento a história, curiosidade, afetividade, se encaixando no público que associa a ciência a outras atividades como lazer ou o que podemos chamar de cidadania tecnocientífica (MENEZES, 2021).

Entre 2018 e 2019 a maioria dos usuários externos eram provenientes de universidades, instituições e empresas de pesquisa. Este número, apesar de ter se mantido em 2020, mudou rapidamente no ano de 2021, quando notamos uma diversificação de usuários provenientes de agências de comunicação e cidadãos autônomos. Internamente, se a média das consultas entre comunicação e museu não ultrapassaram 35% em 2018 e 2019, sendo mais comum o público interno ligado aos laboratórios de pesquisa e investigação, nos anos de pandemia, este número aumentou para 87%, demonstrando que as ações de difusão ultrapassaram, no período, a tendência usual do uso do acervo para atividades acadêmicas.

Isso se reflete nos gêneros documentais consultados no Fundo Instituto Butantan, em que verificamos um aumento significativo de consulta aos documentos iconográficos e audiovisuais, seja pelo seu apelo informativo, seja pelo seu significado na discussão dos temas em voga. Mais do que isso, o que notamos foi, sobretudo, uma diversificação nos tipos documentais utilizadas pelos usuários, incluindo os documentos textuais, indicando que, provavelmente, a exposição do Butantan aliada às informações das redes sociais institucionais

ampliaram o espectro de interesse do público do Instituto Butantan e, claro, do Centro de Memória.

Em termos de finalidade de consulta, incluímos alguns itens em nosso controle de consulta - reportagens e redes sociais - em função de sua recorrência. Vale ressaltar que o acervo já era utilizado para a realização de reportagens, mas estas estavam atreladas, em sua maioria, em itens que denominamos de divulgação institucional, seja por que chegavam até o atendimento via comunicação e imprensa, seja devido ao tema específico. A partir de 2020, essa situação mudou e passamos a receber diretamente solicitações de agências e empresas de comunicação independentes. Outras finalidades de difusão se intensificaram, como a produção de audiovisuais (sem indicador em 2018, passou para 13 solicitações em 2021), e a produção de aulas, palestras de ações educativas (de 9 solicitações em 2018 para 30 em 2021). Mas, claro, a solicitação de acervos para uso nas redes sociais, praticamente inexpressivas até 2019, tornaram-se usuais, bem como as já citadas consultas particulares, com finalidades pessoais, totalizando cerca de 30 solicitações, ou 20% de todas as consultas.

Mesmo assim, se a desigualdade diminuiu e se o número de usuários aumentou (de 2020 a 21 houve aumento de 20% de usuários), precisaremos discutir melhor a diversificação do conteúdo informacional consultado e a eficiência do serviço prestado pois, muitas vezes não conseguimos dar respostas satisfatórias ao usuário, seja em função de temas cuja documentação ainda não está organizada e digitalizada, seja em função de informações que não fazem parte de nosso acervo.

CONCLUSÃO

Apesar das adversidades deste período e dos desafios que os arquivistas do Centro de Memória encontraram para dar acesso à informação durante a pandemia, consideramos o acesso à informação um direito fundamental do cidadão, sobretudo por trazerem perspectivas enriquecedoras em uma ambiência contemporânea marcada pela desinformação e pelo negacionismo científico.

O acesso remoto aos documentos se tornou uma urgência, bem como o uso dos dados do usuário como indicadores fundamentais para nossas ações estratégicas em situações normais ou adversas. Com a futura implementação de repositório digital e ampliação dos documentos digitalizados temos a expectativa de aumentar o nosso público, como também de facilitar o acesso aos documentos.

A pesquisa sobre os usos e os usuários do acervo do Centro de Memória colocou em evidência as necessidades informacionais do nosso público, como a importância da relação entre sujeitos e o Butantan. No caso de ex-funcionários, essa demanda está sendo trabalhada em um projeto de pesquisa do Centro de Memória que propõe a organização de um banco de dados de ex-funcionários do Instituto Butantan, com a inserção de novos dados, advindos por exemplo de história oral.

A situação pandêmica, bem como a nossa atuação nas redes sociais, nos mostrou que os usuários entendem o engajamento nas ciências como uma forma de exercício da cidadania, mas que nem sempre, no caso dos arquivos, sua constituição e a maneira como são trabalhados são compreendidos. O contato mais próximo com o usuário, bem como ações educativas a este respeito são ações que devem ser promovidas pelo CM-IB, bem como a diminuição das desigualdades entre os usuários, democratizando a informação com o uso de linguagens mais acessíveis nos instrumentos produzidos internamente, redirecionando nossa lógica, de "arquivos direcionados para os arquivistas" para "arquivos direcionados para os usuários", como ressaltou Ketellar no Congresso

Internacional de Arquivos de 1996:

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, 1996, *apud* JARDIM; FONSECA, 2004)

REFERÊNCIAS

ACERVO: Revista do Arquivo Nacional. **Usos e usuários de arquivos**. v. 33, n. 3, Rio de Janeiro, setembro/dezembro 2020.

ALBERCH I FUGUERAS, Ramon et al. **Archivos y cultura: manual de dinamización**. Gijón: Trea, 2001.

ARAÚJO, C. A. V. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Informação em Pauta**, v. 1, n. 1, p. 61-78, 2016.

BARROS, Thiago Henrique Bragato. Sem gestão não há difusão e acesso: aspectos histórico conceituais da arquivística canadense e brasileira. **Acervo - Revista do Arquivo Nacional**, Rio de Janeiro, v. 33, n. 3, p. 49-67, set./dez. 2020.

CALLEFFO, M. E. V.; BARBARINI, C. C. A origem e a constituição dos acervos ofiológicos do Instituto Butantan. **Cadernos de História da Ciência, Volume 3**, Número 2, 2007.

CAVALCANTE; et. al. Estudo De Usuários Na Arquivologia: Reflexões. **VII SECIN**, 2017.

CÉ, G; PEDRAZZI, F. Estudo de usuários como recurso para a difusão de um arquivo: O caso da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. **BIBLOS**, 25(2), p. 75–90, 2012.

FERNANDES, S. C. G.; et. al. Centro de Memória do Instituto Butantan: histórico e alguns aspectos sobre difusão. **Revista do Arquivo: Introdução ao Dossiê**. São Paulo, Ano V, Nº 10, p. 36-41, junho de 2020.

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

MENEZES, D. T. S. **Público ausente no território de centros e museus de ciências: caminhos para a cidadania e o engajamento**. Dissertação (Mestrado em Divulgação da Ciência, Tecnologia e Saúde) – Fundação Oswaldo Cruz. Casa de Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2021.

ROCHA, E. C. F.; SOUSA, M. S. Perfil do usuário do Arquivo Público da Cidade de Belo Horizonte. In: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA – CNA, 7., 2016, Fortaleza. Anais. **Revista Analisando em Ciência da Informação – RACIn**, João Pessoa, v. 4, n. especial, p. 461-478, out. 2016.

ROCKEMBACH, M. Estudos de usuários de arquivo e os desafios da Lei Geral de Proteção de Dados. **Acervo**, v. 33, n. 3, p. 102-115, 19 ago. 2020.

ROSA, M. C.; DE OLIVEIRA, L. T. Usos e usuários do Centro de Memória da Educação Física, do Esporte e do Lazer da UFMG: reflexões a partir de uma atividade educativa e expositiva . **Acervo**, v. 33, n. 3, p. 28-48, 19 ago. 2020.

TÁLAMO, Maria de Fátima. Informação: organização e comunicação. IN:

Seminário De Estudos De Informação, 1, 1996. Anais... Niterói: Eduff, 1996.

SILVA, D. A. Especialização do atendimento ao pesquisador em arquivos pessoais: a experiência do arquivo do Instituto de Estudos Brasileiros da Universidade de São Paulo. **Arquivos pessoais: experiências e perspectivas** [recurso eletrônico] /organização José Francisco Guelfi Campos; Associação de Arquivistas de São Paulo. – São Paulo: ARQ-SP, 2019. 297 p. – (Eventus, 5)

TAYLOR. Hugh Los servicios de archivos y el concepto de usuario: estudio del RAMP. Paris : Unesco, 1984.