



**UEPB**

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS V – JOSÉ LINS DO REGO  
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA**

**MIKAELY DOS SANTOS DIAS**

**A IMPORTÂNCIA DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS NO CAMPO DA  
ARQUIVOLOGIA**

**JOÃO PESSOA  
2021**

MIKAELY DOS SANTOS DIAS

**A IMPORTÂNCIA DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS NO CAMPO DA  
ARQUIVOLOGIA**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)  
apresentado ao Departamento do curso de  
Arquivologia da Universidade Estadual da  
Paraíba, como requisito parcial à obtenção  
do título de Bacharela em Arquivologia.

**Orientadora:** Prof. Ma, Elanna Beatriz Américo Ferreira.

**JOÃO PESSOA**  
2021

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

D541i Dias, Mikaely dos Santos.  
A importância dos estudos de usuários no campo da Arquivologia [manuscrito] / Mikaely dos Santos Dias. - 2021.  
27 p.  
  
Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2021.  
"Orientação : Profa. Ma. Elanna Beatriz Américo Ferreira, Coordenação do Curso de Arquivologia - CCBSA."  
1. Estudos de usuários. 2. Arquivo. 3. Arquivologia. 4. Ciência da Informação. 5. Acesso à informação. I. Título  
21. ed. CDD 025.58

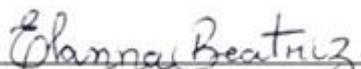
MIKAELY DOS SANTOS DIAS

A IMPORTÂNCIA DOS ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS NO CAMPO DA  
ARQUIVOLOGIA

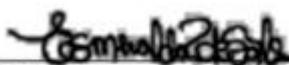
Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado ao Departamento do Curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharela em Arquivologia.

Aprovado em: 01 / 06 / 2021.

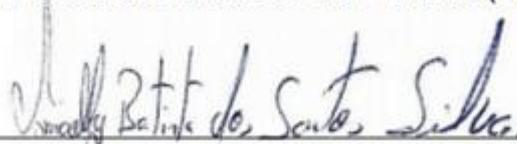
**BANCA EXAMINADORA**



Prof. Ma. Elanna Beatriz Americo Ferreira (Orientadora)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Ma. Esmeralda Porfírio de Sales  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profa. Ma. Ismaelly Batista dos Santos Silva  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

A minha família, pela dedicação, companheirismo e amizade, DEDICO.

*“Os arquivos, embora ainda desprezados, desconhecidos, são sem dúvida os guardiões do elemento que moveu, move e moverá o mundo.”*

*Sebastiana Batista Vieira*

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>A ARQUIVOLOGIA E O ARQUIVO: CONCEITO E SABERES.....</b>	<b>10</b>
<b>3</b>	<b>OS ESTUDOS DE USO E USUÁRIO NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>3.1</b>	<b>As abordagens dos estudos de uso e usuário da informação .....</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>Aproximações da Arquivologia com estudo de uso e usuário .....</b>	<b>16</b>
<b>4.1</b>	<b>O acesso à informação em arquivos.....</b>	<b>17</b>
<b>5</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>18</b>
<b>6</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES .....</b>	<b>19</b>
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>21</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>23</b>

## A IMPORTÂNCIA DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS NO CAMPO DA ARQUIVOLOGIA

### *THE IMPORTANCE OF USER STUDIES IN THE FIELD OF ARCHIVOLOGY*

Mikaely dos Santos Dias<sup>1</sup>

#### RESUMO

Nas últimas décadas com as céleres transformações sociais estabelecidas por padrões contemporâneos que emergem no campo das Tecnologias da Informação e Comunicação a Arquivologia como ciência de caráter aplicado tem incorporado preocupações dirigidas ao contexto e informacional. Esta pesquisa objetiva apresentar a importância dos estudos de usuários no campo arquivístico, com base na literatura da área. Caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, uma vez que serão realizadas análises da literatura referente às abordagens dos Estudos de Usuários com a finalidade de entender sua importância no âmbito arquivístico. Logo, justifica-se pelas discussões ainda latentes no viés supracitado, fomentando-as. Como resultados identificou-se que os estudos de uso e usuário da informação se tornaram de suma importância para a arquivologia sendo responsáveis em objetivar, identificar e caracterizar os interesses, necessidades e hábitos dos usuários presentes em unidades de informação, mais especificamente nos arquivos. Portanto, torna-se notório que esses estudos trouxeram para a arquivologia diversas contribuições, sejam elas, teóricas interdisciplinares ou até mesmo metodologias para facilitar a recuperação das informações e o entendimento da especificidade dos usuários internos às organizações ou externos.

**Palavras-chave:** Estudos de Usuários. Arquivo; Arquivologia; Ciência da Informação; Acesso à Informação.

#### ABSTRACT

In recent decades, with the rapid social transformations established by contemporary standards that have emerged in the field of Information and Communication Technologies, Archival Science as an applied science has incorporated concerns directed at context and information. This research aims to present the importance of user studies in the archival field, based on the literature in the area. It is characterized as a qualitative research, since literature analyzes will be carried out regarding the approaches of User Studies in order to understand its importance in the archival scope. Therefore, it is justified by the discussions still latent in the aforementioned bias, encouraging them. As a result, it was identified that studies on the use and user of information have become of paramount importance for archivology, being responsible for objectifying, identifying and characterizing the interests, needs and habits of users present in information units, more specifically in archives. Therefore, it is notorious that these studies brought to archivology several contributions, whether interdisciplinary theoretical or even methodologies to facilitate

---

<sup>1</sup> Graduanda do curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

the retrieval of information and the understanding of the specificity of internal users to organizations or external ones.

**Keywords:** User Studies; Files; Archivology; Information Science; Access to Information.

## 1 INTRODUÇÃO

Há mais de quarenta anos os Estudos de Usuários vem sendo pesquisado por cientistas da informação no meio acadêmico, já que essa temática emergiu trazendo muitos aspectos para serem estudados, explorados e disseminados, sejam para a elaboração de teorias, outras formas de aplicações em novas áreas e afins (BAPTISTA; CUNHA, 2010).

É notório que os Estudos de Usuários emergiram dentro do campo da Biblioteconomia, em detrimento da necessidade que se havia foi levado para o campo da Ciência da Informação (CI). Este fato ocorre e fica evidente pelas preocupações da própria Ciência da Informação que é definida como uma área que, por exemplo, analisa a informação e suas propriedades a partir do fluxo e processamento, tendo como objetivo facilitar seu acesso e uso (BORKO, 1968).

A arquivologia, por sua vez, se atrela à perspectiva do estudo do documento institucional da informação, pois se baseia nos princípios e técnicas de organização e das funções desempenhadas num arquivo, incluindo as atividades realizadas para a sua difusão (ARAÚJO, 2013). Com isso, nota-se que para os arquivistas, durante sua formação, é importante trabalhar aspectos dos usuários da informação, pois são os agentes primordiais, diz respeito a quem busca aos arquivos, enquanto unidade de informação, com o intuito de obter as informações.

A informação arquivística é produzida de forma orgânica, isso significa que a informação surge em decorrência de um ato administrativo, originário de uma entidade organizacional pública ou privada para registrar as ações, funções e atividades desenvolvidas por um organismo, daí o termo "informação orgânica" (CALDERÓN, 2013). Desta forma, pode-se dizer que estas informações carregam consigo conhecimentos relevantes para a sociedade e precisam ser encaradas como tal, fazendo com que haja esse direcionamento da arquivologia tanto com os estudos da organização quanto com os estudos de gestão, acesso e preservação das informações arquivísticas.

Então, percebe-se que essas áreas de conhecimento, trabalham com a informação como seu objeto de estudo e conseguem desenvolver relações interdisciplinares. Entretanto, apesar das aproximações, elas se distinguem por tipos diferentes: a primeira trata dos aspectos e propriedades da informação, de modo

abrangente, para o acesso e uso; e a segunda, trabalha com o documento institucional, com as informações presentes nestes documentos. Porém, ambas focam na organização para acesso e uso da informação.

Desta forma, nota-se que, nas últimas décadas, a Arquivística vem se sobressaindo dentro de sua área, sendo então totalmente natural que os Estudos de Usuários fossem aplicados também nos arquivos. Dentro do meio arquivístico os Estudos de Usuários assumiram novas perspectivas de aplicações, trouxe suas abordagens e sendo assim, quando aplicados corretamente facilitam o trabalho tanto do Arquivista quanto dos usuários de arquivo.

Contudo, é perceptível na literatura arquivística, a ausência de discussões sobre a aplicação dos estudos de usuários nesta área, o que pode acarretar em consequências negativas como a quebra em seu desenvolvimento teórico e prático para tal. Então para dirimir as dificuldades que possam existir pela escassez dessas discussões, essa pesquisa se encarrega de fomentar o contexto, considerando que esses estudos trazerem inúmeros benefícios para a arquivologia, bem como para outros pesquisadores de áreas correlatas cujo objeto de estudo é a informação.

Sendo assim, a partir dos pressupostos apresentados, julgou-se necessário fazer uma reflexão sobre as seguintes questões: *Qual a importância dos estudos de uso e usuários da informação no contexto arquivístico?*

Com o intuito de responder a pergunta diretriz supracitada esta pesquisa tem o objetivo de **apresentar uma visão da importância dos estudos de usuários no campo arquivístico, com base na literatura da área**. Para tanto, foram traçadas os seguintes objetivos específicos:

- Explorar a literatura referente aos estudos de usuários na Ciência da Informação;
- Identificar as produções específicas que abordam a relação da Arquivologia com os estudos de usuário.
- Discutir sobre a importância dos estudos de usuários na arquivística, com base na produção científica levantada.

Atualmente, no contexto brasileiro, as discussões sobre os estudos de usuários na arquivologia vêm se desenvolvendo de forma lenta, contendo ainda poucas produções científicas que discutem a relação e importância desses estudos no

contexto arquivístico. Devido a isto, se torna necessário, com base no entendimento que os estudos mencionados contribuem de forma significativa para o enriquecimento tanto das discussões científicas quanto das práticas arquivísticas.

Desta forma, a partir da apresentação dos temas contribuirão para fomentação das discussões sobre os estudos de usuários no campo da arquivologia, pondo em ênfase o desenvolvimento e a aplicação dos estudos de usuário nas práticas arquivísticas. E adicionalmente, com essas reflexões, estimular o desenvolvimento de mais pesquisas e novos estudos nesta área.

## **2 A ARQUIVOLOGIA E O ARQUIVO: CONCEITOS E SABERES**

Em termos de definições, no dicionário brasileiro de terminologia arquivística (BRASIL, 2005) a arquivologia é apresentada como uma disciplina que evidencia os estudos das funções, princípios e técnicas aplicados em centros arquivísticos, analisando desde a produção do documento até a organização, preservação e conservação dessas informações. De acordo com Matos (2012) a sua definição é associada fortemente ao conceito central da área que diz respeito ao termo “arquivo”, por ser considerado o objeto de estudo.

De acordo com o dicionário Brasileiro de terminologia arquivística (BRASIL, 2005), o conceito de arquivo é definido como instituição com o propósito a custódia, aos procedimentos técnicos, a conservação e preservação e ao acesso às informações, tão quanto ao conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma instituição pública ou privada em função de suas atividades independente de sua natureza ou suporte. Contudo, vale destacar que:

A Arquivologia é diferente de outras ciências por seus objetos, seus objetivos e suas metodologias. Seus objetos são: informação relacionada a processos, os processos através dos quais esta informação é gerada e estruturada e as circunstâncias sob as quais estes processos são moldados e executados. Seus objetivos são a análise de documentos como produtos e produtores de atividades sociais a um nível pragmático, o estabelecimento, desenvolvimento e conservação da qualidade de documentos e arquivos (disponibilidade, legibilidade, integridade, relevância, representatividade, temática, autenticidade e confiabilidade) (THOMASSEN, 2006, p.13).

Nessa perspectiva, pode-se observar que o conceito de arquivo, no contexto da arquivologia, tem diferentes formulações, não havendo então uma conceituação definitiva para o referido termo (RODRIGUES, 2006). Entre as diversas perspectivas, tem-se a de Rousseau e Couture (1994) que definem o arquivo como um conjunto

de informações, e não como um conjunto de documentos. Já na percepção de Rodrigues (2006, p.105) o “arquivo é um conjunto de documentos produzidos e recebidos no decurso das ações necessárias para o cumprimento da missão predefinida de uma determinada entidade coletiva, pessoa ou família”. Com isso, pode-se notar que, de qualquer modo, o conceito de informação vai está presente como um dos aspectos centrais da arquivologia.

Adicionalmente, Vaz e Araújo (2015) acrescentam a definição do arquivo como uma unidade de informação que se encontra conectada à sociedade em qual está inserida. Logo, sendo considerado como um centro de informação integrado à comunidade pertencente é necessário compreender e buscar métodos que ajudem, com eficácia, o usuário com suas necessidades durante o processo de recuperação da informação. Para clarificar as distinções dos conceitos, Fuster Ruiz (1999) aponta que o termo arquivo se distingue em três conceitos: O primeiro como “conjunto de documentos”; o segunda como uma “instituição” onde se produz, organiza, guarda e difunde os documentos; e por último como um “local de depósito” onde se conserva e consulta os documentos.

Com base nas discussões, pode-se então afirmar que a arquivologia faz parte do processo de desenvolvimento do conhecimento por meio da interação com os aspectos documentais, buscando as melhores formas para alcançar tal processo. Com isso, serve como base para estabelecer quesitos fundamentais para construção de um sistema de conservação e preservação, reforçando assim, uma estabilidade dos documentos mantendo seu uso até o último estágio de sua vida, e por fim, idealizar políticas de gestão e difusão para melhor controle e recuperação das informações contidas nos documentos arquivístico (THOMASSEN, 2006).

### **3 OS ESTUDO DE USO E USUÁRIO NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

No contexto das discussões científicas, os estudos de usuários são apresentados de diversas formas, sob olhares de diferentes teóricos. Conforme Amaral (2013) os estudos de usuários na ciência da informação se conceituam como um instrumento de planejamento e gestão dentro de um ambiente organizacional, que pode auxiliar os gestores responsáveis pelo fornecimento de produtos e serviços de informação aos seus usuários no ambiente organizacional.

Os estudos de usuários representam uma parte importante da literatura nas áreas da ciência da informação e biblioteconomia. De acordo com Schleyer (1982) os estudos de usuários tratam de um assunto muito complexo, que procura focar no comportamento do ser humano durante a sua interação com a informação, sendo assim necessária a criação de diversas abordagens.

No decorrer dos anos, os estudos dos usuários da informação se destinaram ao estudo de perfis de usuários nos centros de informações, estabelecendo critérios específicos relacionados aos comportamentos psicológicos e sociológicos a partir do nível de satisfação no processo de busca por informações nas unidades informacionais (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

Nesse contexto, faz necessário compreender quem é o usuário da informação, sobre isso SANZ (1994), afirma que se refere “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”. Ou seja, qualquer indivíduo pode ser um usuário de informação em potencial, na verdade pode-se afirmar que o indivíduo vai ser um usuário da informação, já que naturalmente os seres humanos necessitam de informações e sempre estão buscando por informações nos mais diversos âmbitos sociais.

Desta forma, os estudos de usuários se remetem a estudar as formas como os indivíduos buscam por informações, assim como a identificação das necessidades desses. De acordo com Menezes (1994) as investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em termos de informação, ou então para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

A afirmação do autor citado acima só reforça a percepção de que é possível realizar a aplicação das abordagens advindas dos Estudos de Usuários em arquivos, com isso, é de extrema relevância analisar as formas de aplicações à prática dos arquivistas, com o intuito de identificar se estão sendo aplicadas corretamente, atrelando o que foi alterado ou atualizado com a chegada destas abordagens na área da arquivologia.

### **3.1 As Abordagens dos Estudos de usuários da informação**

De acordo com Araújo (2016) todas as abordagens que irão ser mencionadas a seguir têm em comum a ideia que a construção do processo no comportamento

informativa tem início a partir de uma situação problemática, ocasionada num estado anômalo de conhecimento, gerando um mecanismo ativador, no usuário, da ação pela busca por informação, o que irá determinar por fim, o encontro e uso dessa informação.

Para melhor compreensão desse contexto, Amaral (2013) traz uma reflexão e afirma que a abordagem tradicional estaria relacionada a um paradigma físico, pois focam no produto ou serviço prestado por um centro de informação, que são avaliados praticamente desconsiderando aquele a quem se destinam, sendo eles o usuário individual ou coletivo.

Segundo Araujo (2010) a abordagem tradicional detém seus estudos sobre um sistema de informação, já a abordagem alternativa, ou abordagem centrada no usuário, observa o ser humano como sendo construtivo e ativo, além de englobar os aspectos cognitivos que envolvem a pesquisa. Já a abordagem social, por sua vez, não vê o usuário como mero sujeito isolado com a informação, mas como uma relação que se estabelece amplamente envolvendo muitas vezes dimensões políticas, econômicas e culturais.

Em outra visão teórica, Tanus (2014) descreve os aspectos da abordagem tradicional como:

A informação localizada dentro dessa abordagem tradicional, cujo paradigma da Ciência da Informação é o físico, que se reduz a processos físicos, caracteriza-se pela sua rigidez e objetividade diante da realidade que já se encontra pronta. Isto é, a informação consistiria em um ente físico, palpável, disponível no mundo e pronto para ser pego e utilizado pelos usuários segundo seus interesses, usuários estes marcados pela estabilidade e objetividade de sua identidade, que assumem contornos únicos e definidos. (TANUS, 2014, p.146).

Seguindo com as definições deste conceito, Ferreira (1995) complementa que a abordagem tradicional identifica a informação como algo físico, palpável ou mensurável, e só existe fora do usuário. Durante essa interação a mensagem é transmitida por um emissor, em um arquivo, para um receptor, neste caso o usuário, e então esta informação é passada com o foco em satisfazer com eficácia as necessidades informativas dos indivíduos ao fim do processo de busca.

Mediante as perspectivas apresentadas, pode-se visualizar as diferenças existentes nos estudos de usuários pelas diversas transformações de paradigmas ao longo de sua evolução e constituição, que levaram o surgimento de novas abordagens, essa visão é corroborada pela afirmação de Tanus (2014, p.154) que

ressalta que tem-se “a informação como objetivo, anteriormente visto pela abordagem tradicional, com a abordagem alternativa, passou a ser vista subjetivamente, fruto de um processo de construção de significados e alteração das estruturas cognitivas do sujeito”. E atualmente pode-se acrescentar uma visão social associada a uma nova abordagem direcionada para o estudo de usuários baseados na construção sociocultural, discutida mais à frente.

Em uma visão temporal, surge no início da década de 80, a “abordagem alternativa”, centrada na interpretação da percepção cognitiva de um indivíduo durante a busca da informação com base nas análises de suas características e necessidades informacionais. Também conhecida como “abordagem da percepção”, considera que a informação só tem sentido quando está atribuída a um contexto (FERREIRA, 1995).

A autora acima ainda destaca que esta abordagem alternativa “concebe os indivíduos como pessoas com necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas” (FERREIRA, 1995, p.6), necessidades essas formadas em cada indivíduo, constituindo a base do contexto do comportamento da busca informacional. Um grande exemplo a ser citado para utilização da abordagem alternativa é recorrer aos modelos de comportamento informacional desenvolvido por alguns autores, como o modelo da Brenda Dervin (1983) intitulado de sense-making. Sobre isto, Tanus (2014) afirma que:

Esse modelo se volta para a compreensão de como os sujeitos compostos de estruturas mentais dão sentido à experiência em sua vida diária. Grosso modo, pode-se dizer que, os sujeitos, ao longo de suas vidas, se deparam com lacunas ou vazios informacionais, buscando, assim, alterar sua situação ou seu estado de conhecimento. (TANUS,2014, p.153)

Nessa direção, a autora visualizou que estes estudos vêm passando por transformações, a partir do ponto dos estudos que focam nas tarefas de informação para estudos integrativos, que buscam analisar todo o processo a partir das motivações, necessidades, contexto, busca, uso e impacto da informação no usuário. A abordagem alternativa, diferentemente da tradicional, ressalta o processo de busca e uso uma reflexão das características físicas e sociais do ambiente a qual o indivíduo está inserido (TANUS, 2014).

E por fim, a terceira abordagem emergida dentro das discussões dos estudos de usuários diz respeito à abordagem social ou sociocultural. A atribuição do nome desta última abordagem ocorre devido à importância atribuída à construção coletiva

e à visão de que os usuários não são sujeitos nulos, determinados pelas características sócio-demográficas, nem estão inseridos em mundos isolados, mas em mundos construídos socialmente (ARAÚJO, 2012).

Corroborando com a ideia acima, Cardoso (1994) afirma que esses indivíduos não interagem mais nos sistemas de informação, isolados de um ambiente cultural, político, econômico ou social, do qual fazem parte, nem são mais isolados em mundos individuais. Assim, o rumo que os estudos de usuário tomam, atualmente, diz respeito a compreender cada vez mais a historicidade dos sujeitos, a totalidade dos fenômenos sociais, e as tensões construídas pelas relações sociais, mantidas por força e poder. Portanto, diante das mudanças ocorridas, Tanus conclui que:

A abordagem sociocultural, em que o usuário, ou melhor, o sujeito informacional, passou a ser compreendido dentro de múltiplos contextos, os quais são marcados por relações de força e de poder. Além disso, o sujeito anteriormente marcado pela rigidez de sua identidade passou a ser visto em sua completude, a partir de sua historicidade, localizado em um tempo e espaço definidos, o que o coloca inclusive como um sujeito sociológico, em um primeiro momento, e depois como um sujeito pós-moderno, marcado pela instabilidade, variedade de identidades em um mundo também constantemente em processo de mudanças (TANUS, 2014, p.167)

Assim, esta última abordagem traz um caráter mais atual e compatível com a realidade necessária para a investigação das necessidades dos usuários e da utilização das informações encontradas. No entanto, é válido ressaltar que a discussão de todas as abordagens se faz necessário, pois não são excludentes, ao invés disso, podem ser aplicadas em conjunto agregando as técnicas desenvolvidas em cada abordagem para atender as demandas específicas das unidades de informações, sejam estes arquivos, bibliotecas ou museus.

Destaca-se ainda que no contexto dessa pesquisa seja preciso levar em consideração todos esses aspectos, para que os resultados apresentados possam ser concretos e coesos. É de extrema importância verificar todos os detalhes, uma vez que estamos falando sobre as aplicações das abordagens e seus respectivos benefícios. Com isso, segue-se a detalhar como os Estudos de Usos e Usuários foram aplicados nos Arquivos e as eventuais mudanças e suas respectivas melhorias, nas próximas seções.

#### 4 APROXIMAÇÕES DA ARQUIVOLOGIA COM OS ESTUDO DE USUÁRIO

Segundo Jardim (2004), os estudos de usuário na arquivologia se tratam de um tema pouco abordado e difundido atualmente, no cenário do Brasil, apesar de ser um assunto de extrema relevância no contexto de difusão de arquivos com a finalidade de dar acesso à informação. Em sua pesquisa aponta suposições advindas desses estudos mostrando que o usuário do documento arquivístico não é só um elemento necessário para este processo de transferência da informação, mas sim, o propósito em dar acesso.

Apesar desses estudos de usuários serem uma temática bastante importante na Arquivologia, eles só foram identificados nas discussões científicas com a relevância necessária a partir da década de 1960. Surgiu em discussões promovidas pelo Conselho Internacional de Arquivos, num congresso realizado em Washington em 1966, o X CITRA, evento ocorrido em Copenhague no ano de 1967 e no VI Congresso Internacional que ocorreu em Madrid no ano de 1968 (ARAÚJO, 2013).

Embora isso tenha ocorrido, o tema acabou não sendo muito presente nas discussões do âmbito arquivístico, sendo apontada, segundo Araújo (2013), a relutância dos profissionais arquivísticos quando se fala em conhecer o perfil de seu usuário, compreender e identificar esses indivíduos que buscam informações específicas, levando em conta, que esses documentos de arquivo são revestidos de suas especificidades.

O acesso à informação sempre foi algo preocupante para o arquivista em seu âmbito de trabalho, por ser geradora da sua função social como profissional da informação, mas, apesar disso, seu foco acaba sendo mais voltado para as práticas arquivísticas, como por exemplo, a elaboração de ferramentas de busca, gestão documental e a organização do acervo para si próprio do que voltado propriamente para a busca e uso de seu usuário (VAZ, ARAÚJO, 2015).

Com a criação da lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, denominada como Lei de Acesso à Informação (LAI), trouxe à tona para os centros de arquivo a importância e a necessidade de se falar sobre os usuários interno e externo e suas particularidades. A lei de acesso coloca em ênfase o uso dos arquivos públicos como centro de informações documentais que geram direitos e podem realizar pesquisas de grande valor para a sociedade.

De acordo com Costa, da Silva e Ramalho (2011) os estudos de usuário vêm com o lado investigativo para a Arquivologia, permitindo verificar o porquê e para que os usuários utilizem essas informações e quais aspectos que interferem em seu uso. Os estudos de uso e usuário servem como um norte para os tipos de mudanças no trabalho arquivístico. Focam em analisar o atendimento e a disponibilização das informações necessárias. A partir desse ponto o arquivista terá informações suficientes para trabalhar com melhorias em seus serviços prestados nas unidades de arquivo. Com isso, permitindo que os usuários encontrem as informações arquivísticas com mais facilidade.

#### **4.1 O Acesso à Informação em Arquivos**

O arquivo está dentro das denominações compostas por uma unidade de informação, sendo formada por um conjunto de documentos que são produzidos ou recebidos por uma determinada organização (pública ou privada) decorrentes de um processo natural de suas atividades e armazenadas para provar, testemunhar ou informar sobre tais atividades desenvolvidas (SMIT, 2003). Com isso, para que o arquivo desempenhe sua finalidade é necessário que os documentos sobre sua guarda estejam devidamente organizados para que facilite ao usuário o acesso imediato à informação.

As unidades de informação são compostas por duas bases que são os acervos e as instituições que as guardam. De acordo com SMIT (2003) essa organização acaba sendo feita de forma mais adequada para os objetivos das instituições e não para as necessidades dos indivíduos que vão à busca dessas tais informações.

Na atualidade, trabalhar as perspectivas do acesso à informação é de suma importância, principalmente devido as facilidades que se tem na sua disseminação com as Tecnologias de Informação e Comunicação. Nesse contexto encontra-se o papel do profissional da informação, mais especificamente do arquivista como profissional que trabalha, muitas vezes, com informações públicas que são de direito da sociedade. É preciso compreender e prever o comportamento dos usuários e suas demandas informacionais para que a organização estrutural do arquivo seja elaborada para atender as carências informacionais, e se manter sempre em busca de atualização na qualidade do atendimento.

Corroborando com esta ideia, Araújo e Vaz (2015) discutem sobre a importância das informações contidas nos arquivos e da Lei de Acesso à Informação que assegura aos usuários a utilização destas, então afirmam que

Por ser uma unidade de informação conectada e integrada à comunidade que o cerca, é extremamente necessário ao campo compreender, ou até mesmo criar metodologias que possam atender cada usuário, dentro das especificidades de cada um. A abertura dos arquivos e a criação de uma Lei de Acesso fazem com que o arquivo abra suas portas e janelas para um novo horizonte (ARAÚJO; VAZ, 2015, p.6).

Assim, é possível visualizar as contribuições do estudo de usuário para a arquivologia, vai muito além dos métodos de recuperação e acesso à informação nos centros arquivísticos, ela também incentiva as criações de políticas de acesso, para a finalidade de promover a difusão e conhecimento destas informações para a sociedade. A partir disso, a importância desses estudos na arquivologia vem construindo sua relevância atualmente, embora ainda se tenha um longo caminho a ser percorrido, mas mesmo assim, este campo se mostra muito promissor nesse meio.

## 5 METODOLOGIA

A pesquisa trata-se sobre a importância do contexto dos estudos de usuários no campo arquivístico, seu universo de investigação é a literatura acerca dos estudos de usuários na Arquivologia, e o recorte foi feito a partir da literatura encontrada em pesquisas realizadas na BRAPCI<sup>2</sup>. É caracterizada quanto à sua natureza, como um estudo teórico de caráter empírico e sua abordagem se classifica como uma pesquisa qualitativa, uma vez que serão realizadas análises da literatura referente às abordagens dos Estudos de Usuários com a finalidade de entender e apresentar sua importância no âmbito arquivístico.

Do ponto de vista da tipificação da pesquisa se caracteriza como descritiva e exploratória. Será descritiva porque visa descrever através da natureza teórica como a implementação das abordagens advindas dos Estudos de usuários é essencial no contexto organizacional de um Arquivo. Será exploratória porque visa trazer uma vertente que ainda se encontra em desenvolvimento, ressaltando pontos

---

<sup>2</sup> BRAPCI - Base de Dados em Ciência da Informação que contém acervo de publicações brasileiras em Ciência da Informação, o qual conta com revistas da arquivologia indexadas à base.

interdisciplinares de relacionamento entre os estudos de usuários com suas discussões teóricas, seus métodos e técnicas, e o campo arquivístico.

## **6 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Os arquivos em geral são considerados como unidades de informação, sendo constituídos por conjuntos documentais produzidos ou recebidos por instituições públicas ou privadas em decorrência orgânica de suas atividades, sendo mantidas sob guarda como valor de prova ou informando atividades desenvolvidas por elas (SMIT, 2003).

Devido a isto, a função do Arquivista consiste em tornar disponível à sociedade os conteúdos encontrados nos conjuntos documentais sob sua custódia visando desta forma o direito ao acesso e a disseminação dessas informações. Para que isto venha acontecer é essencial que o arquivo se encontre devidamente organizado para proporcionar ao usuário um atendimento específico a suas necessidades com rapidez e agilidade durante a busca pela informação.

De acordo com Lopez (2008, p. 5), “[...] os arquivos, por se configurarem como um produto natural de atividades administrativas está presentes em todas as esferas da sociedade”. Portanto, para o arquivo exercer sua função de centro de informação, é de extrema importância que os documentos, independentemente do suporte, estejam organizados de uma forma que venha facilitar não só o acesso do Arquivista, mas principalmente o usuário. A abordagem a ser adotado no arquivo, deve ser adaptada ao seu contexto, ao público que frequentemente usa aquelas informações, por isso a importância nos estudos de usuários da informação.

Sendo assim, surgiram os estudos de usuário com o objetivo de mapear e analisar as características de determinada população frequente nesses Arquivos para que, dessa forma, seja possível planejar a organização dessas informações de forma mais adequada a serem disponibilizadas, sempre verificando as necessidades de determinados grupos de usuário e se estão tendo um bom nível de satisfação, assim, oferecendo um feedback positivo.

Os estudos de usuários também trouxe para a arquivística métodos de organização e acesso utilizado em outra área, a biblioteconomia. Vale destacar que os estudos não estão apenas focados em dar acessos a informações, também

fazem um mapeamento do grau de utilização dos documentos no arquivo e conseguem identificar os perfis de usuários que buscam informações naquele centro.

Ao longo dos anos, a partir de todos os processos evolutivos pelos quais passaram os estudos de uso e usuário, entende-se que a abertura dos arquivos ao acesso público significou um grande avanço no processo de criação de políticas de acesso à informação. O acesso sempre foi visto como base para o arquivista, porém na maioria das vezes o foco é direcionado para a elaboração de ferramentas e organização do acervo para o seu próprio trabalho e não considerando as necessidades dos usuários (VAZ; ARAÚJO, 2015).

São os profissionais da informação que aplicam nas unidades de informação os métodos dos estudos de usuários, visando uma busca mais rápida e dinâmica das informações, ou seja, ocorre o aumento do nível de satisfação dos usuários por conseguir de forma fácil e rápida o acesso a informação que ele tanto necessita e também, ajuda a diminuir o número de perda das informações contidas nos documentos, já que o acervo organizado para tal finalidade.

Diante disto, retomamos ao questionamento feito para guiar a pesquisa que se refere a: *Qual a importância dos estudos de uso e usuários da informação no contexto arquivístico?* A resposta se baseia nas discussões que foram levantadas apresentando as formas como podemos aplicar os estudos de usuários, nas mais diversas abordagens, considerando que o arquivo detém informações relevantes para acesso aos usuários da informação, pois esses detêm o direito de acesso aos documentos públicos produzidos pelas instituições públicas, com exceção dos que tramitam em segredo de justiça.

Se refletíssemos sobre as abordagens dos estudos de usuários e como essas poderiam ser aplicadas nos arquivos, perceberíamos, com tudo que se discutiu no levantamento bibliográfico, que essas unidades de informação só teriam a ganhar, pois além de facilitar o encontro das informações arquivísticas para os usuários, por consequência traria uma valorização a informação arquivística para com a sociedade.

Entender o usuário com base na abordagem tradicional pode ser utilizado quando o arquivista precisa identificar em números os seus usuários, avaliar a utilização do acervo disponível, quem são esses usuários, informações

demográficas, entre outras que podem ser interessante a mensuração para melhor difusão. Quanto a aplicação de uma abordagem alternativa seria interessante para por em ênfase o processo de busca e uso a partir de um levantamento e reflexão das características físicas e sócias do ambiente onde o indivíduo se encontra inserido para melhor atender durante os serviços prestados nos centros informacionais. E por fim, a utilização da abordagem social nos arquivos seria de extrema importância, pois poderia auxiliar o arquivista para o entendimento do usuário dentro de seus múltiplos contextos encontrados na sociedade, facilitando a forma de organização do acervo e a construção de instrumentos de pesquisa, tornando o arquivo mais acessível.

Ressalta-se que os pontos apresentados de contribuições dos estudos de usuários para a arquivística não são exclusivos, uma análise mais aprofundada em cada abordagem especificamente, de forma unitária, relacionando-as aos arquivos, podem apresentar contribuições diversas, bem como enriquecer ainda mais a importância desses estudos para as práticas arquivísticas.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante do que foi observado por meio da revisão de literatura, pode-se perceber o quão importante os estudos de usuários dentro do campo da arquivologia. Devido a esta interdisciplinaridade, os estudos de usuários que até então só eram aplicados na biblioteconomia, na Ciência da Informação, acabou ingressando na arquivística a conduzindo para grandes melhorias.

Estudar os usuários permite que se entenda o tipo de indivíduo que busca informações dentro de um determinado arquivo, seu perfil, busca comportamental, razão do uso e o nível de satisfação após a pesquisa, permitindo assim, ao Arquivista mapear e levantar as informações mais solicitadas, suas necessidades mais constantes, além de poder elaborar formas para dar acesso mais rapidamente através de aplicações metodológicas advindas deste campo.

Nesta perspectiva, é possível concluir que a utilização das abordagens advindas dos estudos de usuário pode facilitar o trabalho do Arquivista no contexto de proporcionar o acesso às informações encontradas nos documentos institucionais, uma vez que os estudos de usuários não apenas abrangem os

usuários de forma isolada, mas também servem para aprimorar o desenvolvimento das atividades que são desempenhadas pelos Arquivistas, como os processos de classificação e descrição.

São a partir desses apontamentos, que se fazem notáveis as possíveis contribuições das abordagens dos estudos de usuário utilizado na Arquivologia. Assim, é preciso se atentar para uma formação do Arquivista centrada em desenvolver com excelência sua atividade e funções nas mais diversas vertentes, abrangendo também o olhar ao usuário. Ressalta-se ainda que a aplicação dos estudos de usuários possa colaborar para elaboração de ferramentas como: Guias, catálogos, índices, tesouros e demais pontos de acesso para facilitar a chegada da informação ao usuário, salientando que as criações desses instrumentos são adaptadas ao contexto presente no arquivo.

E por fim, esta pesquisa traz a possibilidade de novos olhares em detrimento da aplicação dos estudos de usuários, apresentando a importância que pode haver na aplicação desses estudos em arquivos. A partir dos pontos explorados, faz-se possível vislumbrar futuros trabalhos que possam apresentar com detalhes as funções dos arquivistas e a aplicação das abordagens dos estudos de usuários, com isto, também se torna possível a elaboração de um panorama com estas práticas que envolvem os processos de estudos de uso e usuário para efetivar a importância desta aplicação.

Portanto, é possível afirmar que com o desenvolvimento de mais estudos direcionados para o entendimento das estratégias dos estudos de usuários que podem ser aplicadas em arquivos, por consequência explorada no curso de arquivologia com eficácia para formar arquivistas críticos perante as informações arquivísticas, pode ser um avanço considerado e permitir a satisfação das demandas informacionais dos usuários, buscando alternativas para aumentar a procura e qualidade dos serviços dos arquivos, difundindo e valorizando-o ainda mais perante a sociedade.

## REFERÊNCIAS

- AMARAL, S. A. Estudos de usuários e marketing da informação. **Brazilian Journal of Information Science**, v. 7, 2013. DOI: 10.5016/brajs.v7i0.3114. Acesso em: 17 abr. 2021.
- ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. 9. Ed. São Paulo: IX **Enancib**, 2008. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/viewFile/3027/2153>. Acesso em: 26 ago. 2020.
- ARAÚJO, C. A. A. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. 4. Ed. Salvador: **Ponto de Acesso**, 2010. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/download/3856/3403>. Acesso em: 26 ago. 2020.
- ARAÚJO, C. A. A. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 22, n. 1, 2012. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/91416>>. Acesso em: 20 abr. 2021.
- ARAÚJO, C. A. A. (2013). A Perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Arquivologia, Biblioteconomia e na Museologia. **Em Questão**, 19(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/4656/465645972012/>. Acesso em: 14 abr. 2021.
- ARAÚJO, C. A. V. Epistemologia da arquivologia: fundamentos e tendências contemporâneas. **Ciência da Informação**, v. 42, n. 1, 2013. DOI: 10.18225/ci.inf..v42i1.1394. Acesso em: 14 abr. 2021.
- 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. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/41582>>. Acesso em: 15 abr. 2021.
- BALBINO, G.; ROCHA, E. Estudo de usuário interno em serviços de arquivos de recursos humanos: avaliação da qualidade de serviços e necessidades de informação. 6. Ed. Minas Gerais: **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/download/17014/13783/>. Acesso em: 26 ago. 2020.
- BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em ciência da informação**, v.12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>. Acesso em: 24 mar. 2021.
- BRASIL. Arquivo Nacional. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. [Em linha]. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em:

<http://conarq.arquivonacional.gov.br/publicacoes-tecnicas/37-publicacoes/26-dicionario-brasileiro-de-terminologia-arquivistica-dibrate.html>. Acesso em: 31 mar. 2021.

BRASIL. **Lei de Acesso à Informação**. Brasília: Presidência da República, 2011. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em: 04 out. 2020.

CALDERON, W. R. **O arquivo e a informação arquivística**: da literatura científica à prática pedagógica no Brasil. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2013. (Coleção PROPG Digital - UNESP). ISBN 9788579834868. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/109305>. Acesso em: 14 abr. 2021

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003.

CARDOSO, A. M. P. Retomando possibilidades conceituais: uma contribuição à sistematização do campo da informação social. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 23, n. 2, 1994. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/76140>>. Acesso em: 21 abr. 2021.

CASTRO, R. Estudo do perfil de usuário de um acervo arquivístico. Florianópolis: **XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documento e Ciência da Informação**, 2013. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/viewFile/1525/1526>. Acesso em: 26 ago. 2020.

CAVALCANTE, L.; GALO, R.; VENDRAMINI, V. Estudo de usuários na arquivologia: reflexões. 7. Ed. Paraná: **VII Secin**, 2017. Disponível em: <http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2017/secin2107/paper/viewFile/461/285>. Acesso em: 26 ago. 2020.

CUNHA, M. B. da; AMARAL, S. A. do; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo, SP: Atlas, 2015. 448p. ISBN 978-85-224-9877-2. (broch.).

DA COSTA, L. F.; DA SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. (2011). (Re) visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, 4(2). Recuperado de <http://periodicos.ufpb.br/index.php/pbcib/article/view/10400>. Acesso em: 14 abr. 2021.

DERVIN, B. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. In: ANNUAL MEETING OF THE INTERNACIONAL COMMUNICATION ASSOCIATION, 1983. **Anais...** Dallas: International Communication Association, 1983.

FERREIRA S. M. S. P. (1). Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. **Ciência da Informação**, 25(2). Recuperado de <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/660>. Acesso em: 14 abr. 2021.

FIGUEIREDO, N. M. Estudos de uso e usuários da informação. Brasília: IBICT, 1994. Disponível em: <https://livroaberto.ibict.br/handle/1/452>. Acesso em: 03 set. 2020.

FUSTER RUIZ, F. (1999). Archivística, archivo, documento de archivo. Necesidad de clarificar los conceptos. **Anales De Documentación**, 2, 103-120. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2631>. Acesso em: 14 abr. 2021.

GARCIA, G. **Os usuários da Informação no arquivo**: perspectivas de aproximação e aplicação no âmbito dos estudos da Ciência da Informação. 8. Ed. San Pedro de Montes de Oca: 2018.  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1659-41422018000200039](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-41422018000200039). Acesso em: 26 ago. 2020.

JARDIM, J. M. A invenção da memória nos arquivos públicos. **Ciência da Informação**, Brasília: IBICT, v. 25, n. 2, 1995.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero** - Revista de Ciência da Informação, v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em: [http://www.brapci.ufpr.br/brapci/\\_repositorio/2010/01/pdf\\_312514a1d4\\_0007650.pdf](http://www.brapci.ufpr.br/brapci/_repositorio/2010/01/pdf_312514a1d4_0007650.pdf). Acesso em: 05 out. 2020.

MATOS, M. T. N. B. A evolução dos arquivos e do conhecimento em arquivologia. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 5 No 1-2, n. 1-2, p. 19-28, 2012. DOI: 10.26512/rici.v5.n1-2.2012.1688 Acesso em: 31 mar. 2021.

RODRIGUES, A. M. L. A teoria dos arquivos e a gestão de documentos. **Perspect. Ciênc. Inf. Belo Horizonte**, v.11, n.1, p. 102-117. Jan/abr.2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a09.pdf> Acesso em: 31 mar. 2021.

ROUSSEAU, J.; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1994. Disponível em: <https://document.onl/documents/livro-os-fundamentos-da-disciplina-arquivistica.html> acesso em 31 mar. 2021

SANZ CASADO, E. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Pirámide, 1994. Disponível em: <https://biblat.unam.mx/hevila/BibliotecasyarchivosMexicoDF/1996/vol1/no2/6.pdf>. Acesso em: 03 out. 2020.

SCHLEYER, J. R. Estudo de usuários: introdução à problemática e à metodologia. **Estudos Avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, 1982. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/40306>>. Acesso em: 01 abr. 2021.

SMIT, Johanna W. Arquivologia/Biblioteconomia: interfaces das Ciências da Comunicação. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 8, n. 1, jun./dez. 2003. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/1713/1464>. Acesso em: 05 out. 2020.

TANUS, G. F. S. C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 10, n. 2, p. 144-173, 2014. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/206>>. Acesso em: 15 abr. 2021.

THOMASSEM, T. Uma primeira introdução à arquivologia. **Arquivo & Administração**, v. 5, n. 1, 2006. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/51643>. Acesso em: 31 mar. 2021.

VAZ, G. A.; ARAÚJO, C. A. V. A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista. **Informação Arquivística**, v. 4, n. 2, 2015. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/41831>>. Acesso em: 24 abr. 2021.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, primeiramente, por estar comigo em todos os momentos da minha vida e mostrar que sou capaz de fazer qualquer coisa desde que mantendo a minha fé e dedicação no que irei fazer.

Aos que estiveram presente nessa minha jornada acadêmica como meus avos maternos Luís Hermínio dos Santos e Maria Francisca da Costa (Em memória), minha mãe Célia Costa dos Santos que me deu suporte desde muito nova para chegar a esse ponto tão importante da minha conclusão, e também, irmão Alisson dos Santos Dias pelo apoio de para que eu pudesse entrar em um nível superior, ao meu namorado Isllas Gleidison da Costa Fidelis que esteve desde o início do curso comigo, estando presente nos momentos felizes e me apoiando nos momentos difíceis, sendo um bom companheiro e me dando força para não desistir quando as coisas ficavam pesadas de aguentar.

A orientadora Elanna Beatriz Américo Ferreira, pela confiança em ter aceitado meu convite para a orientação. A generosidade com que me orientou desde o início da pesquisa, procurando fazer de maneira leve e prática a construção dessa pesquisa diante os desafios que a vida acadêmica nos impõe.

Aos amigos que fiz no decorrer desse tempo como Carla Cristina Faliz Volga que apesar de não termos entradas juntas na universidade, mas, nos aproximamos quando estudamos em uma matéria e longo após tivemos a oportunidade de estagiar juntas formando uma amizade que irei levar pra vida.

Aos docentes, funcionários, e aos colegas discentes da Universidade estadual da Paraíba pela troca de experiências, respeito, companheirismo e apoio na realização de mais essa etapa da minha vida. E a todos aqueles que não foram nominados, mas que contribuíram para que esta pesquisa fosse possível.