



UNIVERSIDADE
E D U A R D O
MONDLANE

Escola de Comunicação e Artes

Departamento de Ciência da Informação

Curso de Licenciatura em Arquivística

MONOGRAFIA

Tema:

**Os utilizadores da Informação no arquivo: um estudo métrico dos utilizadores
do Arquivo Histórico de Moçambique (AHM)**

Candidato: Flugência Fernando Bape

Supervisor: Alírio Alcâncer Rungo

Maputo, Novembro de 2023



UNIVERSIDADE
E D U A R D O
MONDLANE

Escola de Comunicação e Artes

Departamento de Ciência da Informação

Curso de Licenciatura em Arquivística

Monografia

Tema:

**Os utilizadores da Informação no arquivo: um estudo métrico dos
utilizadores do Arquivo Histórico de Moçambique (AHM)**

Monografia apresentada ao curso de Licenciatura em Arquivística da Escola de Comunicações e Artes da Universidade Eduardo Mondlane, como requisito parcial para a conclusão do curso de Licenciatura em Arquivística.

Candidato: Flugência Fernando Bape

Supervisor: Mestre Alírio Alcâncer Rungo

Maputo, Novembro de 2023

JÚRI

Presidente:

Supervisor:

Mestre Alírio Alcâncer Rungo

Oponente:

Escola de Comunicação e Artes

Maputo, Novembro de 2023

DEDICATÓRIA

Dedico esta monografia à minha família, em especial:

À memória do meu pai, Fernando Pondeca Bape por em vida me ter ensinado a correr atrás dos meus sonhos, me incentivado a ser a melhor pessoa que eu posso ser. À minha mãe, Elisa Fanequiço Devessa, e Meu Irmão, Zeferino Fernando Bape, quem está sempre ao meu lado quando mais preciso.

AGRADECIMENTOS

Em primeira instância o agradecimento vai a Deus por estar sempre presente em todos momentos concedendo força, protegendo me para continuar que cada desafio e uma forma de aprender caminhando de modo a superar obstáculos.

O reconhecimento estende-se especialmente ao dr. Alírio Alcâncer Rungo, meu supervisor, pela sua paciência na apreciação, critica, sugestões e as suas orientações aquando da realização desta monografia.

Enalteço ainda o Departamento de Arquivos Permanentes do Arquivo Histórico de Moçambique (AHM). Por permitir recolher os dados sem sobressaltos.

De igual modo enalteço ao corpo docente do Curso Arquivística e de Biblioteconomia da ECA, em especial ao Dr. Rafael Nharreluga, dr Gildo Macie, dr. Alberto Calbe, Leonor Silva, Fátima Pais e Alberto Sukuma pela forma perspicaz que mediaram o processo de ensino e aprendizagem durante todo curso.

À todos que de forma direta ou indireta, contribuíram para realização desta pesquisa, pois sem suas ajudas este trabalho não seria possível.

Não deixaria de agradecer a minha família, aos meus amigos colegas por terem apoiado a minha formação, pois sem vocês eu não teria chegado até aqui.

Por fim, as minhas sobrinhas e família quem espero que um dia possa examinar esta pesquisa como resultado das minhas ausências como membro da família.

RESUMO

A pesquisa apresentada aborda a importância dos estudos de utilizadores na área da Arquivologia, com foco no Arquivo Histórico de Moçambique (AHM). A pesquisa tem como objetivo analisar os utilizadores do AHM por meio de um estudo métrico, delineando seu perfil e suas necessidades de informação. Destaca-se a escassez de estudos sobre estudos de utilizadores em arquivos e a relevância de investigações mais profundas nessa área. A pesquisa busca contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados pelo AHM, considerando a importância do estudo do usuário na arquivística. A pesquisa apresenta a delimitação do tema, o problema e sua contextualização, objetivos geral e específicos, e a justificativa para a realização da pesquisa. Além disso, a metodologia adotada será uma abordagem quali-quantitativa, envolvendo pesquisa bibliográfica e documental. Em resumo, a pesquisa tem como objetivo compreender o perfil e as necessidades de informação dos utilizadores do Arquivo Histórico de Moçambique, visando melhorar os serviços oferecidos pelo Departamento de Arquivos Permanentes do AHM.

Palavras-chave: estudos de utilizadores; Arquivologia; Arquivo Histórico de Moçambique; utilizadores do AHM; estudo métrico.

ABSTRACT

The research presented addresses the importance of user studies in the area of Archaeology, focusing on the Historical Archive of Mozambique (AHM). The research aims to analyse AHM users through a metric study, outlining their profile and information needs. The scarcity of studies on user studies in archives and the relevance of deeper investigations in this area are highlighted. The research seeks to contribute to the improvement of the services provided by AHM, considering the importance of user studies in archiving. The research presents the delimitation of the topic, the problem and its contextualization, general and specific objectives, and the justification for carrying out the research. Furthermore, the methodology adopted will be a quantitative-qualitative approach, involving bibliographic and documentary research. In summary, the research aims to understand the profile and information needs of users of the Historical Archive of Mozambique, aiming to improve the services offered by the AHM Permanent Archives Department.

Keywords: user studies; Archival science; Historical Archive of Mozambique; AHM users; metric study

LISTA DE ABREVIATURAS, ACRÓNIMOS E SIGLAS

AC	Administração do Concelho
CNAC	Comissão Nacional de Aldeias Comunais
COOP	Arquivo Coop
CRED	Centro Regional de Experimentação e Desenvolvimento
DDR	Departamento de Desenvolvimento Rural
DNI	Instruções e Cultos
DSAC	Direcção dos Serviços de Administração Civil
DSNI	... Negócios Indígenas
GD	Governo do Distrito

Índice

DEDICATÓRIA.....	ii
AGRADECIMENTOS	iii
RESUMO	iv
ABSTRACT	v
LISTA DE ABREVIATURAS, ACRÓNIMOS E SIGLAS	vi
I. INTRODUÇÃO.....	1
1.1. Delimitação do Tema.....	1
1.2. Problema e contextualização.....	3
1.3. Objectivos	4
1.3.1 Objectivo geral	4
1.3.2 Objectivos específicos.....	4
1.4 Justificativa	6
1.5. Metodologia.....	7
CAPÍTULO II: REFERENCIAL TEÓRICO	8
2.1 Origem e evolução dos estudos sobre utilizadores nas Ciências da Informação.....	8
2.1.1 Abordagens tradicional e alternativa de estudo de utilizadores	9
2.2. Conceituações de Estudos de Utilizadores.....	11
2.2.1 Utilizadores da Informação.....	13
2.3. Necessidades e Expectativas dos Utilizadores de Informação	15
2.4 O Processo de Busca e Uso da Informação	16
2.5 Estudo de Utilizadores da Informação na Arquivística	17
2.6 Características dos Estudos de utilizadores da Informação na Arquivística.....	19
2.7 Aplicação de Estudo de utilizadores	20
CAPÍTULO III: DESCRIÇÃO DA INSTITUIÇÃO EM ESTUDO: O ARQUIVO HISTÓRICO DE MOÇAMBIQUE	22
3.1 Surgimento e Evolução do AHM.....	22
3.2 Prestação de Serviços do AHM O AHM presta os seguintes serviços:.....	23
3.3 Estrutura orgânica do AHM.....	23
3.4 AHM Digital.....	23
PROJECTOS EM CURSO.....	24
CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS DO ESTUDO DE CASO	25
4.1 Fundos consultados pelos pesquisadores	26
4.2 Meses consultados pelos pesquisadores	27

4.3	Nacionalidade dos utilizadores.....	28
4.4	Tipo de usuário.....	28
4.5	Província de Proveniência.....	29
4.6	Instituição de Proveniência.....	30
5.	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	32
a.	Do perfil dos utilizadores do acervo do Departamento de Arquivos Permanentes do AHM.....	32
b.	Das necessidades de informação dos utilizadores dos serviços arquivísticos fornecidos no Departamento de Arquivos Permanentes do Arquivo Histórico de Moçambique ..	32
c.	Sugestões sobre as novas abordagens para melhoria dos serviços do Departamento de Arquivos Permanentes do AHM.....	33
6.	REFERÊNCIAS.....	34
7.1	Fichas de recolha de dados dos utilizadores do DAP.....	36
7.2	Tabelas de Frequência dos dados de pesquisa de campo.....	37

I. INTRODUÇÃO

1.1. Delimitação do Tema

A área da Arquivologia tem reconhecido a importância dos estudos de utilizadores como uma abordagem fundamental para compreender as necessidades e o perfil dos indivíduos que utilizam os serviços arquivísticos. Nesse contexto, esta pesquisa tem como objectivo analisar os utilizadores do Arquivo Histórico de Moçambique (AHM) por meio de um estudo métrico, visando delinear seu perfil e suas necessidades de informação.

A escassez de estudos sobre estudos de utilizadores em arquivos, mencionada por Jardim (1999), ressalta a necessidade de investigações mais profundas nessa área. Sendo assim, este estudo se propõe a contribuir para a construção de um material que permita um aprofundamento da temática de utilizadores de arquivos em Moçambique, com foco no AHM.

Nos últimos anos, a Ciência da Informação (CI) tem atribuído grande importância ao utilizador, procurando obter informações sobre o seu perfil, percepções, expectativas e necessidades de informação por meio de estudos. No âmbito específico da arquivística, o estudo do utilizador revela-se de extrema importância, uma vez que todo o processo informacional está intrinsecamente ligado à necessidade dos utilizadores de buscar informações.

Nesse contexto, delinea-se esta pesquisa intitulada *Os utilizadores da Informação no arquivo: um estudo métrico dos utilizadores do Arquivo Histórico de Moçambique (AHM)*. O universo de pesquisa desta investigação é o Arquivo Histórico de Moçambique, com foco específico no Departamento de Arquivos Permanentes. A escolha deste departamento deve-se à sua relevância dentro da estrutura do AHM, uma vez que recebe um grande número de utilizadores, além do facto de a proponente desta pesquisa ser funcionária do mesmo. Assim, esta pesquisa pode contribuir para o aprimoramento do desempenho profissional e dos serviços prestados pelo órgão.

Em termos temporais, esta pesquisa compreendeu a recolha de dados entre Janeiro e Dezembro de 2018, bem como entre Janeiro e Dezembro de 2019. O objectivo é recolher dados sobre os diferentes utilizadores que frequentam a instituição em análise, buscando informações diversas sobre os mesmos e considerando o impacto desses dados na melhoria dos serviços arquivísticos prestados pelo AHM.

No que diz respeito à estrutura do trabalho, o mesmo será dividido em quatro partes. O primeiro capítulo consiste na introdução e contextualização, com a apresentação dos objectivos de pesquisa, justificação da escolha do tema e descrição dos procedimentos metodológicos adoptados. A segunda parte aborda a revisão da literatura, com a compilação dos estudos e

referências já existentes sobre o tema em questão. A terceira parte apresenta uma descrição detalhada da instituição em estudo, destacando as suas características, recursos e funcionamento. Por fim, a quarta parte abrange o estudo de caso, onde são descritos os dados empíricos recolhidos e sua confrontação com a literatura existente. Ao final do trabalho, serão apresentadas as referências bibliográficas utilizadas, bem como as recomendações decorrentes da pesquisa.

1.2. Problema e contextualização

O estudo de utilizadores desempenha um papel relevante na Arquivologia, considerando que todo o processo informacional tem como ponto de partida a necessidade do indivíduo em buscar informações específicas. É fundamental reconhecer que a Arquivística está em constante desenvolvimento, com desafios, paradoxos e contradições. A pesquisa e a experimentação podem contribuir para a criação de novos conceitos e metodologias capazes de oferecer soluções às demandas da área, em especial no contexto do usuário da informação no campo arquivístico.

Vaz e Araújo (2015) destacam que os estudos de utilizadores permitem ao profissional compreender a complexidade de cada usuário e sua inserção em diferentes ambientes sociais. Além disso, tais estudos podem contribuir para o desenvolvimento de ferramentas de busca mais eficientes e eficazes.

Conforme mencionado por Cavalcante e Da Cruz (2017, p. 384), o estudo de utilizadores consiste em uma série de estudos que analisam de forma qualitativa e quantitativa os hábitos de informação de um grupo específico. No campo da Arquivologia, esse estudo de utilizadores é uma área em expansão, com diferentes abordagens emergindo. Embora ainda sejam necessárias pesquisas mais aprofundadas, essa área já demonstrou contribuições relevantes para entender o papel e as necessidades do usuário de arquivo (Cavalcante e Da Cruz, Vendramini, 2017, p. 394).

A pertinência e a necessidade de estudos de utilizadores na arquivística também são discutidas nos estudos de Vaz e Araújo (2015). Em sua pesquisa sobre a importância dos estudos de utilizadores no treinamento de arquivistas, os autores analisaram entrevistas com professores e coordenadores de cursos de Arquivologia no Brasil, concluindo, entre outras coisas, que: a) as pesquisas sobre estudos de utilizadores de arquivos ainda estão em estágio inicial; b) a inclusão de disciplinas com esse tema nos cursos pode contribuir significativamente para o avanço dos estudos de utilizadores na Arquivologia; c) cada usuário apresenta necessidades específicas, de acordo com o tipo de arquivo (...), e, portanto, o arquivista deve fortalecer ações para que os arquivos históricos sejam acessíveis não apenas a pesquisadores, mas também aos cidadãos comuns.

Esse cenário ressalta a necessidade de reconhecer o usuário como factor primordial em todo o processo de gestão documental, especialmente em estudos que se concentrem nas características particulares dos arquivos, diferenciando-os de outras unidades de informação. No entanto, os estudos de utilizadores não se limitam apenas ao conhecimento das especificidades dos arquivos e à sistematização dos processos de recuperação e disponibilização de informações.

Eles também abrangem a formulação de políticas de acesso à informação com base nas necessidades dos utilizadores e a incorporação de tecnologias para melhorar os serviços (Vaz e Araújo, 2015).

Nessa linha de pensamento, Ramiréz (2009, p. 58) afirma que “com o conhecimento proporcionado pelos estudos de utilizadores, é possível elaborar e projectar serviços e produtos arquivísticos adequados e de acordo com as necessidades identificadas por meio desses estudos.” Portanto, a aplicação de métodos e técnicas relacionados ao estudo de utilizadores no contexto arquivístico pode contribuir para o desenvolvimento de elementos como: ferramentas de uso amigável, uso potencial e eficiente das novas tecnologias, divulgação dos acervos institucionais, ampliação das possibilidades de acesso, formulação de políticas de acesso, ampliação do conceito e tipos de utilizadores, criação de manuais específicos para atender às demandas dos utilizadores em suas três fases e implementação de programas de treinamento do usuário.

Essa percepção é respaldada por Vaz e Araújo (2015, p. 18), que afirmam que o contexto das actividades realizadas em um arquivo deve ter o usuário da informação como foco, uma vez que esses estudos podem contribuir para compreender o indivíduo e suas necessidades informacionais em um contexto mais amplo, além das técnicas arquivísticas, voltado para promover o acesso à informação.

Diante desse cenário apresentado, questionamos *até que ponto os estudos de utilizadores podem contribuir para aprimorar os serviços prestados e suprir as necessidades informacionais no Departamento de Arquivos Permanentes do Arquivo Histórico de Moçambique (AHM)?*

1.3. Objectivos

1.3.1 Objectivo geral

Analisar os utilizadores do Arquivo Histórico de Moçambique (AHM) por meio de um estudo métrico, visando delinear seu perfil e suas necessidades de informação.

1.3.2 Objectivos específicos

- Traçar o perfil dos utilizadores do acervo do Departamento de Arquivos Permanentes do AHM.
- Avaliar as necessidades de informação dos utilizadores dos serviços arquivísticos fornecidos no Departamento de Arquivos Permanentes do Arquivo Histórico de Moçambique.

- Fazer sugestões sobre a novas abordagens para melhoria dos serviços do Departamento de Arquivos Permanentes do AHM, tendo em conta as informações fornecidas pelos seus utilizadores.

1.4 Justificativa

De acordo com Jardim (1999), existem poucos estudos sobre estudos de utilizadores em arquivos. A ausência de manuais que tratem da temática também é destacada pelo autor, que chama a atenção para a necessidade de abertura de uma agenda de investigação mais profunda sobre o assunto. Neste sentido, esta pesquisa pretende desenvolver um material que possa ser utilizado para um aprofundamento da temática na área de arquivos em Moçambique, e em particular na instituição arquivística, o AHM.

Em linhas gerais, o estudo de usuário mostra-se de grande importância para a Arquivologia, tendo em vista que todo o processo informacional acontece a partir da necessidade de um sujeito diante da busca da informação. É pertinente lembrar que a Arquivística é um campo ainda em construção com muitos problemas, paradoxos e contradições e que a pesquisa e a experimentação pode e deve contribuir para a criação de novos conceitos e de metodologias capazes de propor soluções para as demandas na área, em específico ao contexto do presente trabalho, às questões relativas ao usuário da informação no contexto arquivístico.

- Os estudos de utilizadores podem dar ao profissional a dimensão da complexidade de cada usuário e ajudá-lo a compreender o sujeito inserido em diversos ambientes sociais;
- Os estudos de utilizadores podem contribuir para o desenvolvimento de ferramentas de busca mais eficientes e eficazes. (Vaz e Araújo, 2015)

1.5. Metodologia

Esta pesquisa adoptará uma abordagem quanti-qualitativa para abordar o problema em questão. Conforme Gil (2001), a pesquisa qualitativa se baseia na interpretação dos fenómenos e na atribuição de significados, permitindo uma interpretação dos utilizadores do Departamento de Arquivos Permanentes do AHM e sua relação com os produtos e serviços oferecidos por essa instituição. Será estabelecido um vínculo com a literatura nacional e internacional sobre o tema, possibilitando uma relação entre a gestão documental, as políticas e os sistemas de arquivo.

Além disso, Bardin (c1977) destaca que, em uma análise quantitativa, é considerada a frequência com que certas características do conteúdo surgem, enquanto na análise qualitativa, a presença ou ausência de determinadas características em um fragmento de mensagem é levada em consideração.

No que diz respeito aos objectivos, esta pesquisa adoptará uma abordagem descritiva. Essa abordagem tem como objectivo principal descrever as características de uma determinada população ou fenómeno, estabelecendo relações entre variáveis. No caso específico desta pesquisa, será realizada a descrição do fenómeno dos utilizadores do Departamento de Arquivos Permanentes do AHM e sua relação com os serviços prestados por essa instituição.

Os procedimentos técnicos envolverão pesquisa bibliográfica e pesquisa documental. A pesquisa bibliográfica permitirá construir o referencial teórico, com base no levantamento de legislação arquivística, normas, dissertações de mestrado, artigos científicos e manuais resultantes de pesquisas realizadas. Já a pesquisa documental consistirá no levantamento de materiais que ainda não receberam tratamento analítico ou que podem ser reelaborados de acordo com os objectivos da pesquisa. No caso desta pesquisa, serão utilizadas as fichas de recolha de dados do Departamento de Arquivos Permanentes do AHM para colectar informações sobre os utilizadores (anexo 1). Essas fichas fornecerão os dados dos diversos utilizadores que realizam pesquisas no Departamento.

Através dessa metodologia, busca-se compreender em profundidade o perfil e as necessidades de informação dos utilizadores do Arquivo Histórico de Moçambique, a fim de propor melhorias nos serviços prestados pelo Departamento de Arquivos Permanentes do AHM.

CAPÍTULO II: REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Origem e evolução dos estudos sobre utilizadores nas Ciências da Informação

Segundo Araújo (2010), “os primeiros estudos de usuários da informação buscavam estabelecer uma série de indicadores demográficos, sociais e humanos das populações atendidas pelas bibliotecas (ou não atendidas, no caso dos não usuários), mas com um foco muito particular: o levantamento de dados, como uma espécie de diagnósticos, para o aperfeiçoamento ou a adequação dos produtos e serviços bibliotecários. Passadas tantas décadas, essa continuava a ser a motivação principal para a realização dos estudos de usuários”.

Embora os primeiros estudos estivessem centrados nas necessidades dos utilizadores, com forte carácter de pesquisa empírica e não nos documentos em particular (Figueiredo, 1994), o que ocorreu foi o progressivo distanciamento dos utilizadores e uma constante aproximação das fontes de informação e das bibliotecas e sistemas de informação. (Araújo, 2010)

Os estudos de utilizadores converteram-se em ferramentas de elaboração de diagnóstico para a melhoria dos serviços, tornaram-se parte das estratégias de avaliação: trata-se da avaliação dos acervos, dos catálogos, dos periódicos, da disposição física nas estantes, dos programas de instrução bibliográfica. (Lancaster, 2004). Portanto, os estudos partiram da compreensão dos utilizadores para a compreensão dos usos, ou seja, os estudos de utilizadores passaram a ser utilizados para se obter mais conhecimentos sobre as fontes, os serviços e os Sistemas de Informação (SI). (Araújo, 2010)

Nos anos que se seguem a esses dois marcos fundadores, os estudos de utilizadores acabam por consolidar uma tradição de pesquisas essencialmente marcada pela ideia de uma produtividade, de uma aplicação útil, seja inicialmente, para ajudar na assimilação de imigrantes ou posteriormente para avaliar os produtos e serviços bibliotecários para, por fim, otimizar os fluxos e a transmissão do conhecimento científico.

Berti e Araújo, (2017) prosseguiu sua abordagem enunciando uma segunda abordagem de estudos de utilizadores desenvolveu-se por meio de diversos modelos que buscaram ver as etapas existentes e os factores intervenientes entre a manifestação da necessidade de informação e o uso. Entre as etapas pode-se citar a selecção, exploração, colecta, diferenciação, extracção e verificação; e entre os factores, características emocionais, cognitivas, fisiológicas, ambiente de trabalho,

ambiente cultural, entre outros. A base conceitual se situa, neste caso, em torno da noção de processo entre a necessidade e o uso, passando pela busca, e de uma dimensão cognitiva que determina todo o processo.

Trataremos acerca das abordagens utilizadas em estudos de utilizadores, elencando as mais utilizadas. As abordagens nos estudos de utilizadores encontrados na literatura diferenciam-se entre tradicional e alternativa que são conhecidas como abordagens positivistas dos estudos de utilizadores.

2.1.1 Abordagens tradicional e alternativa de estudo de utilizadores

Figueiredo (1999) considera duas abordagens que podem ser aplicadas aos estudos de utilizadores:

- a) A tradicional (estudos dirigidos aos sistemas de informação).
- b) Alternativa (estudos dirigidos aos próprios utilizadores da informação).

Para esse mesmo autor, estudo de utilizadores são investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação, por parte dos utilizadores de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p. 79).

A citação acima, no que se refere à satisfação dos utilizadores, faz parte da abordagem clássica, todavia quando se refere à investigação para identificar o que os indivíduos precisam relaciona-se com uma linha de abordagem menos clássica, conforme sugere o autor abaixo ou, também, uma abordagem alternativa.

Segundo Jardim (2004), a abordagem mais clássica dos estudos de utilizadores tem como foco a identificação do grau de satisfação do usuário dentro do serviço de informação. No entanto, hoje esses estudos estão se redirecionando para a necessidade de identificação da informação.

Essa mudança da abordagem clássica conforme os autores referidos acima tem relação com mudança de paradigma que se observa nos serviços de informação calcada na proposta de "Serviço orientado ao usuário" e tendo como ênfase a Identificação das necessidades de informação pressupõe, no caso da arquivologia, uma mudança de um paradigma anterior: é preciso que se considere o arquivo como um serviço de informação. (JARDIM, 2004, p. 9)

O estudo de usuário nesse sentido é uma ferramenta importante no planeamento dos serviços de informação, já que conhecendo seus utilizadores o profissional da informação pode propor novas maneiras de tratar, organizar, criar políticas de acesso aos acervos, visando melhorar a qualidade de atendimento.

O sucesso de um órgão de informação depende, em grande parte, do conhecimento que ele possui das necessidades de informação dos indivíduos que se utilizam dos serviços oferecidos. Portanto, um estudo de usuário constitui-se num instrumento importante para a avaliação e planeamento desses serviços. (PEREZ, 2009, p. 13).

A ênfase no usuário como percebemos na referência acima se torna essencial para o sucesso de um arquivo. O modelo arquivo para os arquivistas precisa ser superado. Reitera-se que o arquivo serve para/ao usuário, pois como coloca Sá; Santos ([2004], p. 6) “Os profissionais da informação devem sair do modelo ‘arquivos direcionados para os arquivistas’ e partirem para o modelo ‘arquivos direcionados para os utilizadores.

Como referenciado acima as abordagens nos estudos de utilizadores encontrados na literatura diferenciam-se entre tradicional e alternativa. Assim, a abordagem tradicional é centrada na busca e uso da informação. Através da utilização do sistema que é o factor central do estudo de usuário, através dessa abordagem, o usuário por sua vez é apenas descrito através de dados como: sexo, idade, renda, escolaridade. Figueiredo (1994)

Outra autora esclarece essa abordagem como: Sistemas de informação organizados nessa perspectiva tradicional concentram-se prioritariamente na aquisição e administração de grandes coleções de materiais. Assumiu-se, durante décadas, que as actividades técnicas dos sistemas eram o seu ponto nevrálgico. Não se imaginava indagar, aos sistemas, questões imprescindíveis sobre a identidade e propósitos principais de seus utilizadores. (Ferreira, 1996, p.4)

Na **abordagem tradicional**, buscavam apenas descreverem quantitativamente os utilizadores e agrupá-los de acordo com suas características, não importando sua individualidade, suas necessidades informacionais, uma vez que, cada usuário possui as suas necessidades que não precisamente estão atreladas a uma ou mais características. A abordagem tradicional não atinge as necessidades informacionais dos utilizadores, possibilitando apenas o conhecimento quantitativo dos utilizadores e o seu agrupamento de acordo com características anteriormente definidas, não

sendo satisfatório, uma vez que os estudos de utilizadores devem ser voltados para os utilizadores devendo o profissional da informação responsável pelo estudo buscar a satisfação dos mesmos.

Quanto à **abordagem alternativa**, busca compreender as necessidades informacionais dos utilizadores, estudando esses sujeitos de acordo com suas necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, de auto-estima e de auto-realização, sendo essas necessidades definidoras das informações a serem almejadas pelos utilizadores. Nuñez (1997). Aqui o usuário tem sua individualidade levada em consideração, sabendo-se que cada utilizador possui as suas próprias necessidades.

Gasque e Costa (2010) relatam que na primeira da década de 2000, foram se observando as necessidades e uso da informação por parte dos utilizadores com objectivo de verificar os avanços no desenvolvimento da estrutura conceitual do tópico a partir do paradigma centrado no indivíduo; como resultado, os autores identificam três abordagens; a primeira, cognitiva, que examina o comportamento do sujeito a partir do conhecimento, convicções e crenças que medeiam as percepções do mundo; a segunda, social, baseada nos significados e valores que as pessoas atribuem aos vários contextos e finalmente, a abordagem multifacetada, que integra múltiplas opiniões para a compreensão do comportamento informacional.

Os estudos de utilizadores são definidos de diferentes perspectivas por diversos autores tanto no campo das Ciências da Informação, quanto na Arquivística. Seguiremos então com alguns conceitos sobre os estudos de utilizadores.

2.2. Conceituações de Estudos de Utilizadores

Os estudos de utilizadores continuam sendo uma tarefa difícil de realizar, pois para obter dados concretos, muitos pontos devem ser analisados como formação, demandas, personalidade, comportamentos, atitudes, preferências, entre outros aspectos. Quando se trata de investigar pessoas, atitudes de busca, motivação, percepção, os problemas de análises e respostas aumentam partindo do ponto que cada ser humano pensa, age e procede de forma diferente e em determinados momentos suas atitudes se diferenciam da primeira. Estuda-los torna-se um desafio para oferecer serviços que atendam as necessidades de informação sentidas por eles, bem como atingir ou até mesmo superar suas expectativas.

Pinheiro ressalta a importância dos estudos de utilizadores de informação da seguinte forma: Os estudos de utilizadores de informação são importantes para o conhecimento do fluxo de

informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do uso, aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de informação e tantos outros aspectos direta ou indiretamente relacionados à informação. (Pinheiro, 1982, p. 1)

Para Figueiredo (1994, p. 4), os estudos de utilizadores são: investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos utilizadores de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Conceituamos estudos de utilizadores como o conjunto de conhecimentos pertencente à área de Ciência da Informação, para compreender, por meio de investigações e detectar o que o usuário necessita em matéria de informação, buscando interação entre ele e a informação, ampliando e interferindo na sua produção. Isto se relaciona à necessidade de busca e uso da informação, com significado social para o usuário. Araújo (2010) afirma que os estudos de utilizadores passaram a ser utilizados para se obter mais conhecimento sobre as fontes, os serviços e os sistemas de informação.

Os conceitos de estudo de utilizadores se complementam apesar de ter sido publicado em épocas diferentes como é o caso de Moraes (1994, *apud* Oliveira, 2014, p. 47): “estudos de usuários são investigações que objectiva determinar os documentos requeridos pelos usuários, descobrir seus hábitos para a obtenção da informação, bem como as modalidades de busca; estudar o uso feito com os documentos; e analisar suas maneiras de obtenção do acesso aos documentos.”

Conhecer seus utilizadores e as necessidades informacionais deles é um elemento importante para o desenvolvimento de qualquer sistema de informação, assim como para a melhor tomada de decisões da organização. “O estudo de usuário é uma ferramenta importante para que os centros de informação possam conhecer o perfil de seus usuários assim como as necessidades dos mesmos” Oliveira (2013, p. 19).

De igual maneira para Sanz Casado (1994, p. 31) *apud* Oliveira (2013, p.19) estudo de usuário é entendido como: “o conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativa e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários, mediante a aplicação de métodos distintos, entre eles os matemáticos, principalmente estatístico.”

Na concepção de Dias (2004, p. 11) “o estudo de usuários é uma investigação que objetiva identificar, e caracterizar, os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação.” Essa definição pertence ao chamado novo paradigma. Esse paradigma é fundamental porque quando se identifica as informações que devem ser disponibilizadas, o acesso à documentação tem a tendência a tornar-se ágil e eficiente, satisfazendo, dessa forma o usuário. Sob esse mesmo prisma, o estudo das necessidades informacionais dos utilizadores é essencial porque aproxima os utilizadores dos centros de informação, além de permitir o entendimento do que o traz a esses centros.

O estudo de usuário, de um modo geral, está inserido e focado no entendimento e compreensão do que os indivíduos precisam, nas suas necessidades, interesses, hábitos e expectativas. Esse estudo fornece um norte para se produzir algumas mudanças no trabalho em um arquivo. Por exemplo, caso exista falha no atendimento aos utilizadores e na disponibilização das informações, a tendência é que isso esteja refletido no mencionado estudo. Dessa forma, o arquivista terá subsídios para trabalhar nas melhorias dos aspectos considerados negativos e aprimorar os considerados positivos.

Através destes estudos verifica-se por que, como, e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso. Os utilizadores são assim encorajados a tornar as suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, a assumir alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centros de informação. (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

Sob essa ótica, Kurtz (1990, p. 32) diz que “o usuário da informação, em nossos dias, requer rapidez, eficiência e precisão na busca da informação que faz aos arquivos, bibliotecas e centros de informação, para a satisfação de suas necessidades”.

Quanto ao conceito de estudo de usuário podemos assim concluir como: estudos ou investigações que visam à obtenção de informações que transmitam a opinião dos utilizadores, ou seja, que permita que o usuário melhor se expresse, com o intuito de saber o que os mesmos precisam para responder suas necessidades.

2.2.1 Utilizadores da Informação

O conceito usuário da informação é amplo, havendo várias definições para tal termo. De acordo com Pinto (2016, p.49) usuário da informação é “aquele indivíduo que necessita de informação

para o desenvolvimento de suas actividades”, para ele todos são utilizadores da informação, pois necessitam da informação para realizarem as actividades diárias. O usuário da informação é referenciado como “o indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas actividades e garantia de direitos e cumprimento de seus deveres” (Vasconcelos, Veras e Souza, 2011), e estes utilizadores são classificados em dois segmentos, internos e externos.

Entendemos então que o usuário da informação é aquele indivíduo ou grupo de indivíduos que são movidos por uma necessidade de informação para realizar suas tarefas diárias, estes são elementos importante para o desenvolvimento de um sistema de informação.

De acordo com Oliveira (2013, p.21), os utilizadores da informação são divididos em dois grandes grupos, de acordo com as suas atitudes em relação à informação que são: Os utilizadores podem ser divididos em dois tipos, os reais ou efetivos e os potenciais ou passivos.

- a) **Utilizadores reais ou efetivos** são os utilizadores que realmente utilizam o centro de informação para busca do conhecimento.
- b) **Utilizadores potenciais ou passivos** são aqueles que podem utilizar o sistema de informação e por algum motivo não utilizam, seja por falta de conhecimento, ou seja, por falta interesse. (Oliveira 2013, p.21).

Por seu turno, Xavier, Tarraubella e Mirabet (1997, *apud* PEREZ, 2002, p. 4) definem os utilizadores em internos e externos.

- a) **Utilizadores internos:** são os utilizadores que apresentam uma concepção mais monolítica que a dos utilizadores externos, já que se referem à organização ou instituição que gerou a documentação. Porém este monolitismo na sua concepção se diversifica no planejamento das necessidades que oferece e no que pode oferecer. Podemos dizer que o usuário interno se caracteriza por demandar do arquivo como complemento da totalidade das funções básicas de: organizar, recolher, conservar e difundir.
- b) **Utilizadores externos:** na década de 1950 se inicia uma troca transcendental na utilização dos arquivos na Europa, caracterizado por um incremento progressivo do nome de usuário externo e por sua diversificação. Este cambio fez com que, paralelamente, aumentasse o número de investigadores profissionais e produziu ainda a aparição de novos utilizadores

de arquivos, como: os estudantes universitários, os profissionais de diferentes áreas e cidadãos comuns que buscam os arquivos para satisfazer necessidades pessoais ou administrativas.

A identificação dos tipos de utilizadores pode ser utilizada para medirmos se as necessidades de informação estão sendo contempladas pelo arquivo e para o direccionamento e gerenciamento dos trabalhos em instituições arquivísticas. A identificação das características dos diferentes utilizadores, também pode auxiliar na elaboração de instrumentos de pesquisa adequado a cada instituição arquivística, agregando valor aos trabalhos nessas instituições.

O campo relativo aos estudos de utilizadores da informação ocupa historicamente um espaço importante no âmbito da Ciência da Informação possuindo uma larga tradição de pesquisas e acumulação de conhecimentos teóricos, (Baptista, Cunha, 2007; Pinheiro, 1982). Mas concretamente na área da arquivologia, a discussão sobre os utilizadores dos arquivos a partir da perspectiva dos sujeitos começou efectivamente na década de 1960, no âmbito dos debates mais amplos sobre a liberação do acesso aos arquivos. (Araújo 2013, p. 72).

Estes debates podem ser marcados em três grandes discussões promovidas pelo Conselho Internacional de Arquivos: o Congresso Extraordinário, realizado em Washington, em 1966; a X CITRA, que ocorreu em Copenhague, em 1967; e o VI Congresso Internacional, que aconteceu em Madri no ano de 1968 (Silva et. al, 1998).

2.3. Necessidades e Expectativas dos Utilizadores de Informação

Necessidade e expectativa de informação é um assunto que pode ser considerado um dos grandes focos dos estudos de utilizadores, devido à relevante produção gerada a seu respeito. A necessidade de informação é que direcciona a busca e o uso da informação. Geralmente, esse tipo de necessidade se relaciona aos papéis que o indivíduo desempenha em seu dia a dia, sejam de ordem profissional ou particular. (Ramalho, 2012. p.110).

A literatura analisada traz algumas definições da expressão “necessidade de informação”. Uma delas refere que é “a carência de informação que o indivíduo deve suprir para realizar uma pesquisa, para sua educação e actualização pessoal, ou para uma tomada de decisão em seu desempenho profissional”, e as expectativas relaciona-se a aquilo que o usuário idealiza antes de consultar os serviços (Silva, 2012).

O certo é que cada usuário da informação, além de ser único, como indivíduo, é único em suas necessidades de informação, as quais vão depender do contexto em que esse usuário está inserido. Por outro lado, o entendimento das necessidades de informação dos utilizadores habilita o profissional da informação a oferecer, para esses utilizadores, serviços de informação mais eficientes e eficazes, em relação ao atendimento de suas necessidades e possibilita superar suas expectativas. (do Nascimento, 2014).

Para Oliveira (2013), “as expectativas são os padrões pelos quais a performance de um vendedor ou provedor de serviços deve ser julgada”. São suposições sobre a probabilidade de alguma coisa ocorrer, elas reflectem o desempenho antecipado.

A expectativa sugere uma antecipação à demanda da clientela, pois se trata de um desejo consciente pela informação, acessível, de uso fácil, relevante, traduzido em produtos e serviços necessários a estes propósitos, entregues em tempo hábil. (Garcez, 2000)

É por meio dos estudos de utilizadores que é possível que as falhas sejam detectadas permitindo que decisões acerca da melhoria dos serviços sejam tomadas, fazendo-se primordial que este estudo seja sempre adequado às necessidades dos utilizadores, alcançando as suas expectativas.

2.4 O Processo de Busca e Uso da Informação

A busca, ou seja, a procura de algo desconhecido, constitui-se um estado de desconhecimento que exige uma resposta. Pode decorrer de uma situação problemática o sistema de busca por informação é exactamente para esclarecer, responder, o que inquieta cada usuário. (Oliveira 2014, p.62). Fazemos uso de informações nas mais diversas actividades, sejam elas em função do saber, como acréscimo do conhecimento ou em funções de acções. Resultado do desempenho de nossas actividades humanas, pessoais e profissionais.

A busca e o uso da informação fazem parte da actividade social e humana, por meio da qual a informação torna-se útil para um indivíduo ou grupo (Silva, 2012). Nessa compreensão, observamos que merece evidência os termos – busca, usos e necessidades, por estarem completamente interligados.

Uso da informação tem associação directa com o significado da informação, aquilo que ela acrescenta, que soma, e que tem valor para o usuário. Como ênfase, aquilo que irá minimizar a

dúvida, o anseio, a necessidade, modificar o seu estado gerando mudança, tudo o que motivou a investigação. (Oliveira 2014, p.63)

O usuário da informação, movimentando-se com a sua necessidade seguida do comportamento informacional; em direção alternativa para o intercâmbio de informação ou a demandas em sistemas de informação, ou ainda, outras fontes informacionais, então ele terá êxito ou insucesso, na busca.

Tendo êxito, ele faz uso da informação e poderá ficar satisfeito ou não, ou, ainda, transferir informação a outras pessoas. No uso da informação poderá ocorrer transferência ou intercâmbio da informação com outras pessoas. O usuário tem a opção de retomar a novas buscas. Quando satisfeito ele poderá retornar ao ciclo, conforme as novas necessidades. (Wilson 1999, p. 251; apud Oliveira 2014, p. 65).

É importante o profissional arquivista garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão para os seus utilizadores.

2.5 Estudo de Utilizadores da Informação na Arquivística

Embora a temática dos estudos de utilizadores esteja presente no campo da Ciência da Informação (CI) desde a década de 1940 e no campo da Biblioteconomia de maneira científica desde a década de 1930 (Araújo, 2013), foi somente na década de 1960 que a Arquivologia inicia a discussão sobre os utilizadores de arquivos (Araújo, 2015).

Tal acto ocorreu em pelo menos três grandes discussões providas pelo Conselho Internacional de Arquivos: O Congresso extraordinário, realizado em Washington, em 1966, a X Citra que ocorreu em Copenhague, em 1967, e o VI Congresso Internacional, que aconteceu em Madrid no ano de 1968. Porém essa temática, todavia só ganhou maior relevo na década seguinte, pois verificou-se o reconhecimento de vários interesses, em certa medida contraditórios.

Apesar disso, duas décadas depois a temática continuou sendo muito pouco expressiva no âmbito do conhecimento científico gerado na Arquivologia. Alguns autores apontam que tal fato se deve a certa relutância arquivística (Araújo, 2013) em assumir uma maior compreensão dos utilizadores, e ainda outros autores como José Maria Jardim e Maria Odila Kahl Fonseca afirmam que tal

temática em variados levantamentos, não chega a passar de 3% do total de pesquisas realizadas. (Jardim e Fonseca, 2009).

Estudar os utilizadores de arquivos compreende identificar um universo de indivíduos que têm uma busca informacional direccionada, uma busca por informações únicas, tendo em vista que os documentos arquivísticos possuem em suas especificidades a unicidade. É preciso ter em mente, ainda que, os utilizadores de arquivos apresentam demandas que estão além das demandas informacionais, mas também buscam por documentos para fins práticos, como aqueles voltados a comprovar seus direitos.

Sobre o estudo de utilizadores em arquivos elucidam: esse estudo fornece um norte para se produzir algumas mudanças no trabalho de um arquivo. Em caso de erros ou falhas tanto no atendimento quanto na disponibilização de informações das quais necessitam, a tendência é que isso esteja reflectindo mencionado estudo. Dessa forma, o arquivista terá subsídios para trabalhar nas melhorias dos aspectos considerados negativos, bem como poderá aprimorar os considerados positivos.

A literatura sobre estudo de usuário é reduzida no campo arquivístico. Os estudos nesse campo estão muito vinculados, principalmente, a procedimentos técnicos como classificação, arranjo e descrição documental. Porém esses estudos possibilitam ao profissional arquivista a eficiência do seu trabalho, por tornar possível o conhecimento dos factores favoráveis e desfavoráveis na prestação dos serviços oferecidos em unidades de informações, na visão dos utilizadores. Permitindo assim, a interacção arquivista usuário: o arquivista enquanto o responsável pela organização, produção, tramitação e difusão da informação e o usuário a personalidade a quem a informação interessa.

Esse estudo fornece um norte para se produzir algumas mudanças no trabalho em um arquivo. Por exemplo, caso exista falha no atendimento aos utilizadores e na disponibilização das informações, a tendência é que isso esteja reflectido no mencionado estudo. Dessa forma, o arquivista terá subsídios para trabalhar nas melhorias dos aspectos considerados negativos e aprimorar os considerados positivos.

Nesse sentido, a identificação do perfil e tipo de usuário fará com que o profissional da informação tenha subsídios para aprimorar e/ou criar os serviços, adequando esses serviços as necessidades

emergentes. (Araújo, 2013). Assim, busca-se conhecer o perfil dos utilizadores para verificar o quanto esses serviços estão condizentes com suas necessidades reais

2.6 Características dos Estudos de utilizadores da Informação na Arquivística

Os estudos de utilizadores da informação caracterizam-se como um tipo de estudo investigativo utilizado por unidades de informação, e sus características vêm sendo analisadas por diversos pesquisadores ao longo dos anos.

A razão da existência dos estudos de utilizadores está ligada ao suprimento das necessidades dos mesmos e para que essas necessidades sejam cumpridas o estudo deve ser feito sempre que mudanças forem notadas, sendo por sua vez, muitos factores que influenciam as mudanças das necessidades devendo o estudo de usuário ser capaz de reconhecer e suprir essas necessidades.

Segundo da Costa, da Silva e Ramalho (2011) os estudos de usuário, assim, vieram permitir verificar: Por quê? Como? E Para quais fins? Os indivíduos usam a informação e quais os factores que afectam tal uso. Essas constatações fazem com que os sistemas de informação passem a conhecer as reais necessidades de informação de seus utilizadores, o que contribuirá para o uso mais efectivo da informação. (do Nascimento, 2014).

Os estudos de utilizadores apresentam vantagens para os sistemas de informação e benefícios para o usuário. Os estudos de utilizadores contribuem para tomadas de decisão nesse sentido porque são estudos que visam a obtenção de informações que transmitam a opinião dos utilizadores, são investigações feitas através de métodos como entrevistas, questionários, e a observação por parte do pesquisador para se saber se as necessidades estão sendo atendidas e como os utilizadores gostariam de obter essas informações, permitindo assim a melhoria na qualidade do serviço disponibilizado ao usuário.

É através desses estudos voltados para o usuário que é possível a identificação de falhas, o que torna possível o equilíbrio entre o sistema e o usuário, pois no momento que as falhas são informadas pelos utilizadores através desses estudos, decisões que favoreçam melhorias nos sistemas de informações serão tomadas, demonstrando dessa maneira que os estudos de utilizadores possibilitam vantagens para o sistema e benefícios para o usuário, contribuindo para a satisfação das suas necessidades de informações.

O acesso à informação é primordial nos dias actuais. Muito se tem falado que o acesso não pode ser dificultado, pois todos os indivíduos na sociedade da informação e do conhecimento têm o direito a esse acesso de forma democrática, porém muitas vezes isso é dificultado pelo excesso de burocracia e regulamentos a partir das próprias unidades de informação. (Arruda Pantaleão, Nepomuceno Lemos, Cavalcante e Oliveira Costa, 3 2012, p.3).

O arquivista, como profissional da informação deve disponibilizá-la para quem dela precisar, independentemente do perfil do usuário do arquivo segundo políticas de acesso de informação da organização. Compreender e prever o seu comportamento, hábitos e necessidades são vitais para que a infraestrutura adequada ao seu pleno acesso à informação seja concretizada, satisfazendo as suas necessidades de informação, além de buscar a contínua melhoria da qualidade do atendimento.

Dar acesso à informação é a função primordial da arquivística, além do mais a informação deve ser facilmente acessível aos utilizadores autorizados. Obtê-la na forma correta e no tempo certo atenderá, certamente, a suas necessidades. O uso de metodologias apropriadas a estes estudos é sem dúvidas importante para se alcançar a eficiência e eficácia neste estudo.

2.7 Aplicação de Estudo de utilizadores

Os estudos de utilizadores podem ter várias aplicações, dependendo significativamente do contexto institucional. Segundo Sanz Casado (1994) algumas das aplicações de estudos de utilizadores são relacionados ao conhecimento dos hábitos e necessidades dos utilizadores, detectando, assim, possíveis mudanças que por ventura aconteçam; a avaliação e medição da eficácia dos recursos dos centros de informação, a adequação do espaço e avaliação do sistema nacional de informação; o conhecimento da estrutura e dinâmica dos pesquisadores, bem como a facilidade para realizar cursos de formação de utilizadores.

Essas aplicações permitem uma reflexão sobre a importância de desenvolver o estudo de utilizadores nas instituições arquivísticas, como forma, por exemplo, no caso da UFCSPA, de conhecer os hábitos e necessidades informacionais, de avaliar os recursos do Arquivo, de buscar formar utilizadores mais conscientes do papel do Arquivo na sociedade e do seu papel em relação a essa sociedade.

O estudo de usuário é importante visto que assim se tem a oportunidade de conhecer as necessidades e expectativas dos utilizadores, bem como formá-los e fidelizá-los, de modo escolher a melhor maneira de divulgar o arquivo.

A literatura sobre estudo de usuário é reduzida, principalmente no campo arquivístico. Os estudos nesse campo estão muito vinculados, principalmente, a procedimentos técnicos como classificação, arranjo e descrição documental. A apresentação e trabalhos, de artigos, de estudo de caso em congressos, seminários e palestras sobre o estudo de usuário em ambientes informacionais poderia ser uma saída interessante para promover o debate e a difusão desse tema nos já referidos ambientes.

A partir dessa citação que coloca a importância da realização de estudo de usuário e o conhecimento das necessidades das demandas informacionais, buscou-se analisar a seguir aspectos relacionados à abordagem, aos conceitos, aos tipos de utilizadores, bem como a relevância da aplicação desse estudo nos arquivos.

CAPÍTULO III: DESCRIÇÃO DA INSTITUIÇÃO EM ESTUDO: O ARQUIVO HISTÓRICO DE MOÇAMBIQUE

3.1 Surgimento e Evolução do AHM

O Arquivo Histórico de Moçambique foi criado pela Portaria 2267, de 27 de Junho de 1934, ligado à biblioteca da Repartição Técnica de Estatística com a missão de reunir alguns arquivos dispersos e organizar uma colecção bibliográfica sobre Moçambique. Em 1939 o Diploma Legislativo especifica mais as suas funções tornando-se “Instrumento da Cultura Histórica” e “Arquivo do Governo da Colónia. Em 1957, o então Ministério do Ultramar e da Educação Nacional, através do Decreto-Lei 41.472 determina a transferência de sua dependência para os Serviços de Instrução.

No ano seguinte, o Decreto 42.030 reafirma a sua importância como Arquivo Geral e Depósito Legal da Província. O Decreto-Lei 26/76, de 17 de Julho de 1976, liga administrativamente o Arquivo Histórico de Moçambique à Universidade Eduardo Mondlane.

Nos anos que se seguiram, sob a nova dependência, esta instituição definiu como prioridade, criar as infra-estruturas indispensáveis e recolher, em todo o país e a todos os níveis, a documentação colonial até à data da independência nacional. O Diploma Legislativo 90/71, de 21 de Agosto de 1971, tornou o Arquivo Histórico de Moçambique, beneficiário de parte do Depósito Legal do país. Em 1992, o Decreto 33/92, de 26 de Outubro, que institui o Sistema Nacional de Arquivos, designa o Arquivo Histórico de Moçambique, órgão central do mesmo.

Em 2007, e instituído o Sistema Nacional de Arquivos de Estado (SNAE), pelo decreto 36/2007, de 27 de Agosto, o qual revoga o decreto 33/92 do Sistema Nacional de Arquivos. No âmbito da nova legislação, o Ministério da Função Pública assume a função coordenadora.

Hoje, no âmbito das suas atribuições, o AHM tem a grande responsabilidade de apoio ao governo na definição de políticas de gestão e preservação de documentos, não só produzidos a nível local, como também de outras fontes externas de interesse nacional. Neste âmbito, os actuais desafios são pela identidade do AHM como um verdadeiro Arquivo Nacional, cuja finalidade seja de exercer orientação técnica e normativa de gestão arquivística e preservação da memória Nacional. O AHM garante o acesso público aos documentos de arquivo, o apoio ao governo na tomada de decisões político-administrativas e ao cidadão na defesa dos seus direitos e privilégios.

3.2 Prestação de Serviços do

AHM O AHM presta os

seguintes serviços:

- a. Investigação histórica e arquivística.
- b. Avaliação e selecção de documentos;
- c. Formação e assistência técnica em arquivos e gestão de documentos;
- d. Digitalização e microfilmagem;
- e. Atendimento ao Público;
- f. Editoração e promoção de eventos técnico-científicos;
- g. Reprografia e emissão de certidões de nascimento, casamentos e óbitos, com base nos livros de registos dos anos 1865 a 1934.

3.3 Estrutura orgânica do AHM

1. Direcção

Director: Prof. Dr. Joel das Neves Tembe

Director-Adjunto: dr. Edmundo Francisco

*Macuacua Director-Adjunto: dra. Leonor Celeste
Silva*

2. Departamentos

2.1 Departamento de Arquivos Permanentes

2.2 Departamento de Gestão de Documentos

2.3 Departamento de Investigação e Extensão

2.4 Departamento de Arquivos e Colecções Especiais

2.5 Departamento de tecnologia de Informação e Transferência de Suportes

2.6 Departamento de Administração e Finanças

2.7 Departamento do Arquivo Central da UEM

3.4 AHM Digital

O Arquivo Histórico de Moçambique tem vindo gradualmente a introduzir as novas tecnologias da informação no seu serviço. Existem razões especiais para isso. O objectivo principal é aceder, catalogar e preservar a nossa herança cultural. Os utilizadores são cada vez mais diferentes e as suas necessidades também o são. Mas os tempos estão a mudar. O AHM viu-se obrigado a desenvolver sistemas sofisticados de serviços. Novos meios de publicação electrónicos, novas maneiras de distribuir a informação, forçaram o AHM a colocar-se na linha da frente no uso das

tecnologias da informação. As enormes colecções e os tesouros do AHM através da digitalização e do uso da internet, estão agora disponíveis a qualquer um em qualquer ponto do globo.

PROJECTOS EM CURSO

1. Informatização e digitalização do acervo dos Arquivos e Biblioteca;
2. Recolha de Fontes Orais sobre a história de Moçambique;
3. Publicações;
4. História da Luta de Libertação de Moçambique e África Austral;
5. Manuscritos Islâmicos – Cultura Swahili no Norte de Moçambique.

CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS DO ESTUDO DE CASO

Neste capítulo é feita a descrição dos dados empíricos e sua confrontação com a literatura, tendo em conta o objeto desta pesquisa que são os utilizadores dos serviços arquivísticos do Departamento de Arquivos Permanentes do Arquivo Histórico de Moçambique.

Os dados analisados nesta pesquisa foram colhidos com base na ficha de recolha de dados de utilizadores usada no DAP, conforme a figura 1, abaixo indicada.

Com base na ficha acima referida, podemos extrair os campos de identificação dos utilizadores do DAP, conforme a figura 2, abaixo identificada. Para efeitos desta pesquisa foram considerados os seguintes campos: o nome do fundo, a data (com ênfase para o mês), a nacionalidade, o tipo de usuário, a residência (com a base na qual deduzimos a província de proveniência e o nome da instituição de proveniência do usuário. Com isso tivemos um total de 6 campos de estudo nesta pesquisa.

Figura 1: Dados de identificação de utilizadores do DAP

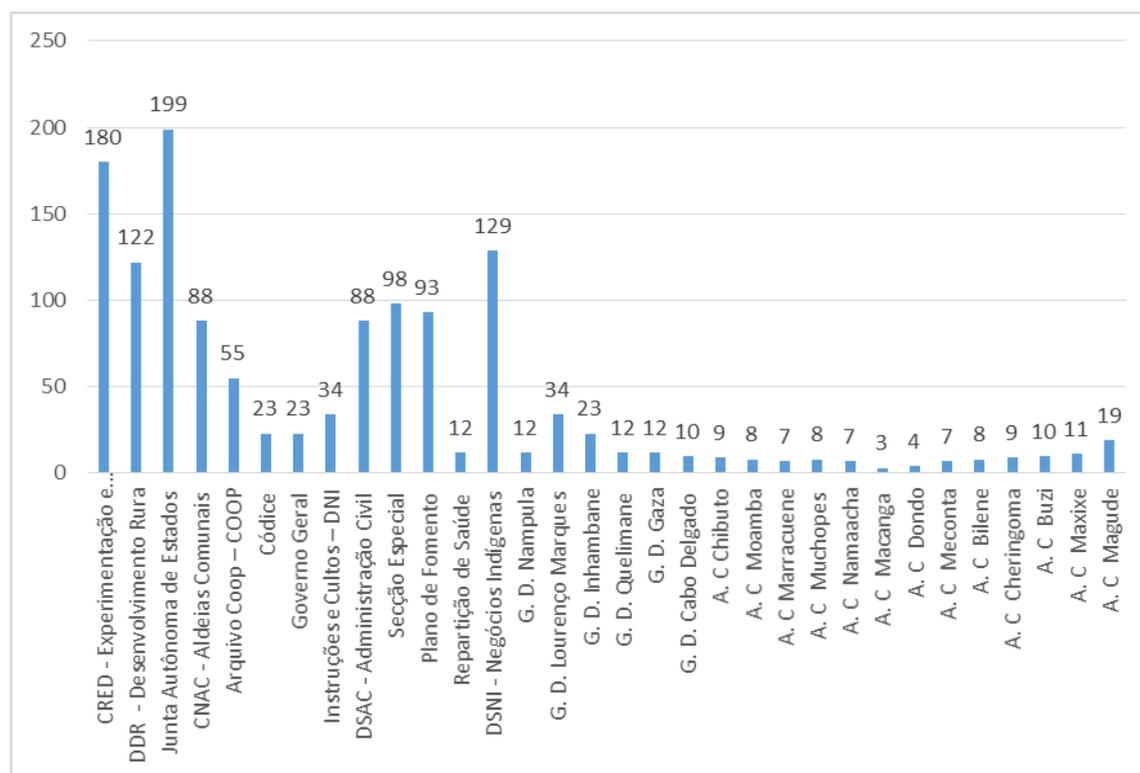


Fonte: Elaboração da autora

4.1 Fundos consultados pelos pesquisadores

Com relação aos fundos consultados nota-se com base nos dados das fichas de identificação dos utilizadores que os fundos mais consultados (acima de 100 consultas por ano), são os fundos Junta Autónoma de Estados com cerca de 200 consultas só no ano de 2019, seguido pelos fundos do Centro Regional de Experimentação e Desenvolvimento – CRED (180 consultas), Direcção dos Serviços dos Negócios Indígenas (129 consultas), Departamento de Desenvolvimento Rural – DDR (122 consultas). Outros fundos com boa expressividade de consultas (abaixo de 100 consultadas) são: Arquivo Coop – COOP; Códice; Governo Geral; Instruções e Cultos – DNI; Direcção dos Serviços de Administração Civil; Secção Especial; Plano de Fomento e Repartição de Saúde. (Ver gráfico 1). Os dados acima colhidos nas fichas foram confirmados pelas entrevistas efetuadas no local da pesquisa. Contudo os nossos entrevistados afirmaram que estes dados têm variado em anos, na sendo essa uma tendência estática, e sim uma tendência observada ao longo do ano de 2019.

Gráfico 1: Relação aos fundos mais pesquisados pelos utilizadores do DAP-AHM



Fonte:

Elaboração da autora

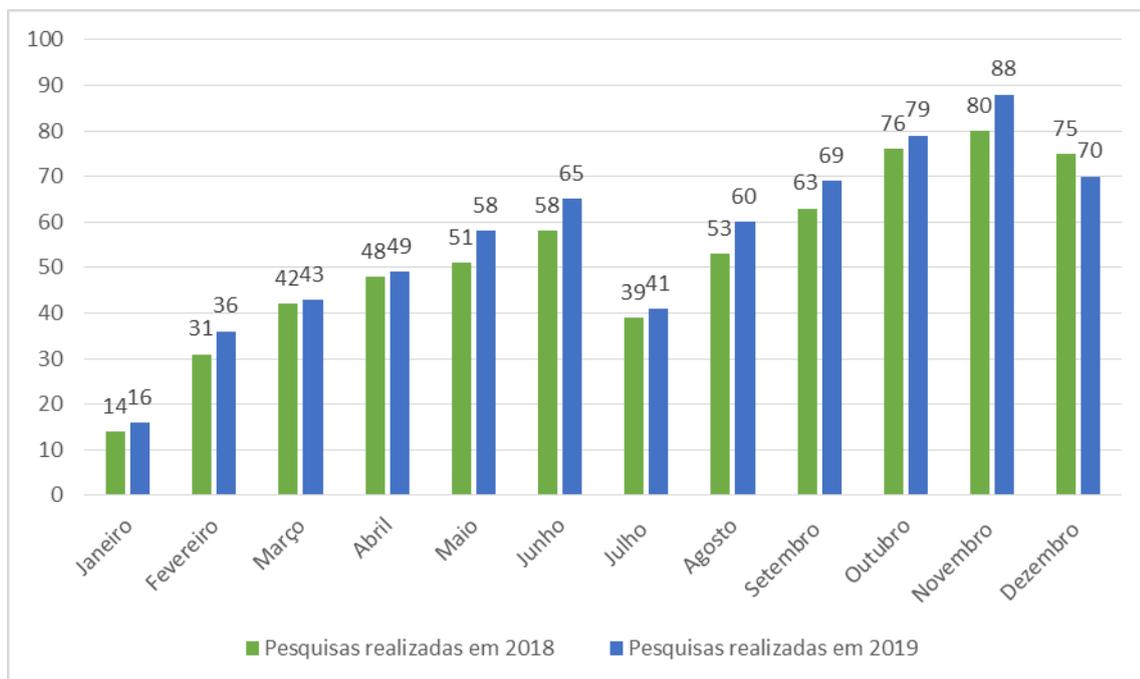
À partir dos dados acima arrolados é possível fazer um melhor planeamento das necessidades de informação dos utilizadores do DAP, pois, segundo Araújo (2009, p. 200), os estudos de utilizadores surgiram com o objectivo de mapear características de determinada população para

que assim fosse possível planejar as informações mais adequadas a serem oferecidas, desenvolvendo estudos dirigidos no intuito de perceber se as necessidades de determinados grupos de utilizadores estavam sendo satisfeitas adequadamente.

4.2 Meses consultados pelos pesquisadores

Com relação aos meses mais consultados pelos urinários dos serviços do DAP, nota-se que os meses mais consultados são os meses de maio a junho, e os meses de agosto a dezembro, conforme os dados comparativos dos anos de 2018 e 2019.

Gráfico 2: Meses consultados pelos pesquisadores



Fonte: Elaboração da autora

DE FORMA GERAL, OS DADOS ACIMA APRESENTADOS NOS PERMITEM VISUALIZAR O GRAU DE PROCURA DE INFORMAÇÕES CONTIDAS NO ACERVO DA DAP, ENQUANTO ELEMENTOS DE PROVA E TESTEMUNHO EM SEUS DIVERSOS USOS (PRÁTICO, POPULAR OU ACADÊMICO). É NESTE ÂMBITO QUE A DAP SE CONFIGURA COMO UM ÓRGÃO ARQUIVÍSTICO, O QUAL É “PRODUTO NATURAL DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, PRESENTES EM TODAS AS ESFERAS DA SOCIEDADE”. (BELOTTO, 2014).

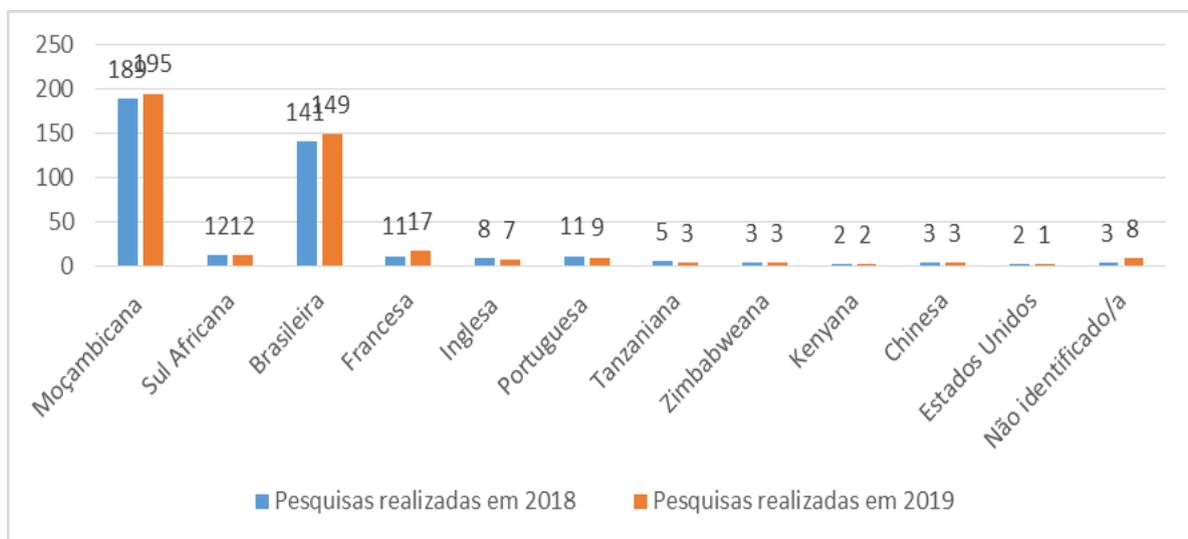
Para tal, e para que a DAP consiga desempenhar sua função de unidade de informação, é indispensável que os documentos que o compõem estejam organizados de maneira a possibilitar ao usuário o rápido acesso à informação. A metodologia de recuperação a ser adotada deve atender às

necessidades informacionais do público que a utiliza, e é nesse sentido que se fazem necessários os estudos de utilizadores da informação. (Lopez, 2008, p. 5).

4.3 Nacionalidade dos utilizadores

Com relação a nacionalidade dos utilizadores, nota-se com base nos dados colhidos que os a maioria dos utilizadores são nacionais com uma taxa de presença aproximado a 200 nos anos de 2018 e 2019. A seguir temos utilizadores de nacionalidade brasileira que se aproximam dos 150 utilizadores por ano, e seguidos temos os nacionais de França, África do Sul, Portugal. Os casos menos expressivos temos dos estados unidos, china, Tanzânia, Inglaterra, Zimbabwe e Kenya, com consultados abaixo de 10 por ano.

Gráfico 3: Nacionalidade dos utilizadores



Fonte: Elaboração da autora

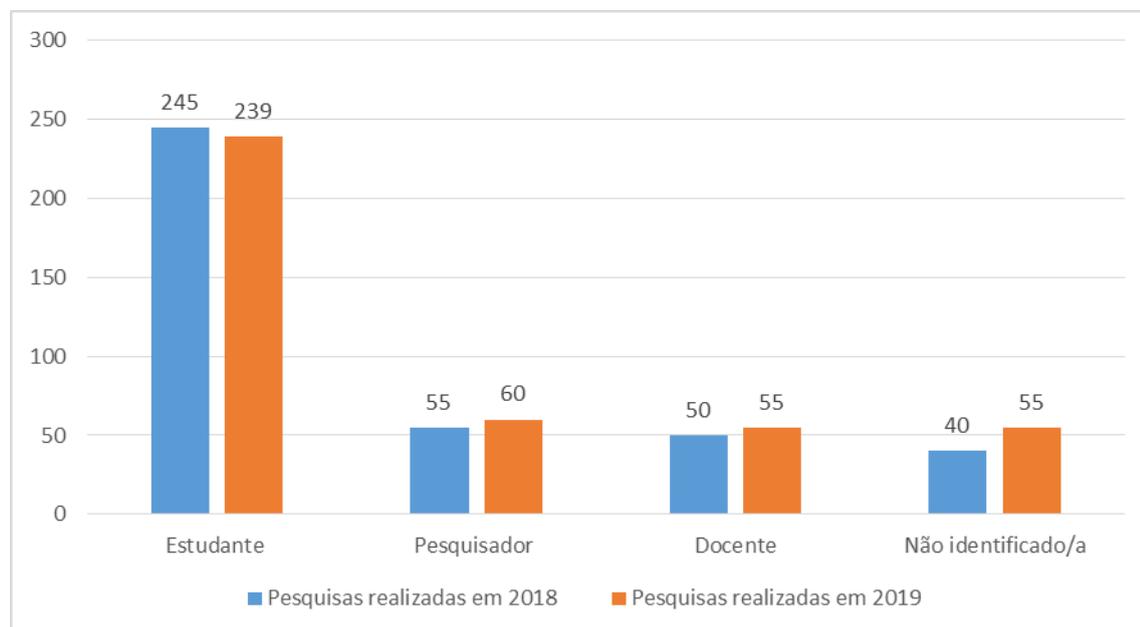
A diversidade da origem dos utilizadores do acervo da DAP, também denuncia a importância desta instituição arquivística, mas mais ainda pode ser explicado a partir das ideias de Vaz e Araújo (2015, p. 6) que afirmam que “o arquivo é uma unidade de informação conectada com a sociedade ao qual pertence e compõe cada vez mais um sistema complexo e interconectado. 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”.

4.4 Tipo de usuário

Sobre o tipo de usuário, notamos que entre os anos de 2018 a 2019, o perfil dos utilizadores é praticamente o mesmo, sendo dominado por estudantes, seguidamente por pesquisadores e por último por docentes.

Contudo da recolha feita nas fichas, notamos que uma parte dos utilizadores não se identifica sobre o seu perfil.

Gráfico 4: Tipo de usuário



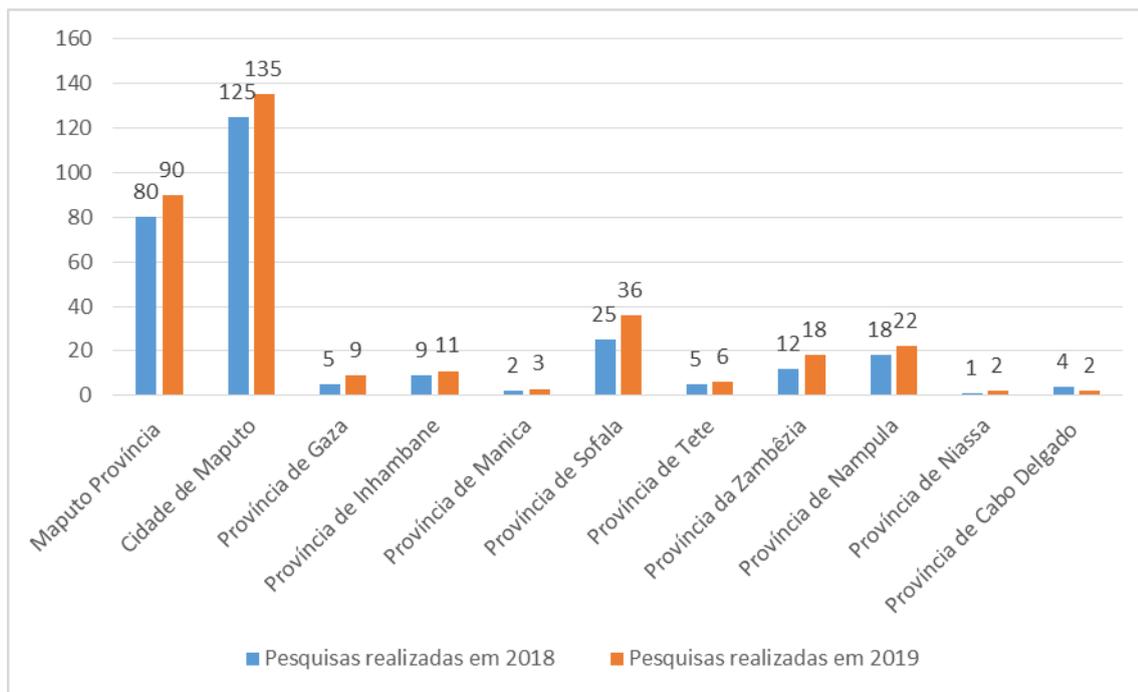
Fonte: Elaboração da autora

Estes resultados, a par dos resultados sobre a nacionalidade dos utilizadores, nos orientam para a necessidade de o DAP tem se conectar mais a sociedade através da oferta de mais serviços que respeitem as especificidades de cada tipo de usuário, como o caso de: Fazer pesquisa bimestral de satisfação dos utilizadores do Arquivo; inserir uma secção de informações na página do AHM para disponibilizar informações sobre o órgão assim como actividades realizadas no mesmo; Promover eventos, palestras relacionadas à temática ‘arquivo’ e outras pertinentes à área e ao órgão e criar um programa de educação de utilizadores a fim de educá-los quanto ao uso, ao trâmite, à guarda e ao acesso aos documentos.

4.5 Província de Proveniência

Em termos de proveniência, nota-se que os utilizadores dos serviços do DAP são na sua maioria provenientes da Cidade de Maputo (125 a 135 utilizadores entre 2018 a 2019), e seguidamente pela Província da Maputo (80 a 90 utilizadores entre 2018 a 2019), Sofala (25 a 36 utilizadores), Zambêzia (12 a 18 utilizadores) e Nampula (com 18 a 22 utilizadores).

GRÁFICO 5: PROVÍNCIA DE PROVENIÊNCIA



Fonte: Elaboração da autora

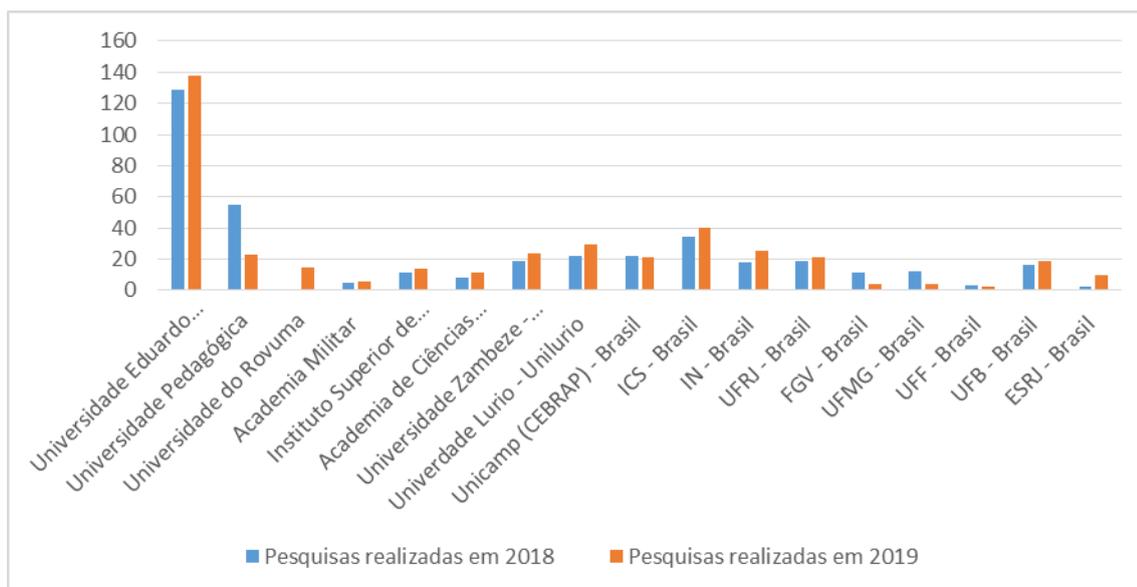
ESTES RESULTADOS APONTAM PARA UMA MAIOR DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO DAP JÁ QUE A MAIORIA DOS UTILIZADORES ESTÃO CENTRADOS EM MAPUTO (PROVÍNCIA E CIDADE), O QUE NOS REMENTE PARA A IDEIA DE QUE HÁ POUCO CONHECIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR ESTE ÓRGÃO PELO RESTO DO PAÍS, QUANDO A INFORMAÇÃO ALI PRESERVADA É DE INTERESSE NACIONAL E NÃO SÓ.

Neste sentido e como muito bem sugerem Vaz e Araújo (2015, p. 13), no processo de divulgação, é necessárias as instituições arquivísticas apontem as suas as acções de divulgação dos serviços dos arquivos através de todas as ferramentas disponíveis e ainda a implementação de acções de mediação cultural, buscando iniciar um processo de educação de utilizadores desde os primeiros anos escolares.

4.6 Instituição de Proveniência

Os resultados aqui presentes, vem confirmar os dados anteriormente trazidos, pois, como apontam os dados sobre as instituições de proveniência, estas estão localizadas nas Cidades e Província de Maputo. Estes dados reforçam os dados sobre as nacionalidades dos utilizadores, onde notamos a presença de muitos pesquisadores provenientes de instituições brasileiras.

GRÁFICO 6: INSTITUIÇÃO DE PROVENIÊNCIA



Fonte: Elaboração da autora

ESTES RESULTADOS, SE ASSOCIADOS AOS RESULTADOS SOBRE A PROVÍNCIA DE PROVENIÊNCIA, SUGEREM A ADOÇÃO DE SERVIÇOS REMOTOS, OU SEJA, AQUILO QUE VAZ E ARAÚJO (2015, P. 14) DENOMINAM DE “USUÁRIO REMOTO”, SURTIDOS ATRAVÉS DAS MUDANÇAS QUE AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC’S) TÊM FEITO NA ARQUIVÍSTICA, DE FORMA ESPECIAL, NOS SERVIÇOS DOS ARQUIVOS. NESTE SENTIDO, A PARTIR DAS IDEIAS DOS AUTORES ACIMA REFERIDOS, O DAP PRECISA POTENCIAR INICIATIVAS QUE SE VOLTEM AO APROVEITAMENTO MÁXIMO AS POTENCIALIDADES DA WEB, COMO POR EXEMPLO OS REPOSITÓRIOS DIGITAIS.

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O presente estudo buscou delinear o perfil e as necessidades de informação dos utilizadores dos serviços arquivísticos fornecidos no Departamento de Arquivos Permanentes do Arquivo Histórico de Moçambique. Para atingir este objectivo, foram traçados três objectivos específicos, cujos dados foram recolhidos à partir das fichas de dados de utilizadores do DAP.

Os dados obtidos nos permitem afirmar que do ponto de vista de:

a. Do perfil dos utilizadores do acervo do Departamento de Arquivos Permanentes do AHM

- Maior parte dos vários é providência das províncias de Maputo, Cidade de Maputo, e em grau menor de Sofala, Nampula e Zambêzia.
- Maior parte dos utilizadores são de instituições de ensino superior que funcionam nas províncias acima referidas, nomeadamente a Universidade Pedagógica e a Universidade Eduardo Mondlane. Estes resultados mostram que outros sectores da sociedade ainda não usam os serviços do DAP.
- Há predominância de utilizadores de outras nacionalidades, com destaque para os de nacionalidade brasileira e francesa, principalmente.
- Boa parte dos utilizadores se identificam como estudantes, e seguidamente como pesquisadores, docentes, e alguns não chegam a se identificar.
- Boa parte dos utilizadores tende a fazer suas pesquisas entre os meses de Março a Junho e de Agosto e dezembro. O primeiro período é o mês activo entre os utilizadores nacionais, enquanto o segundo período é mais preferido pelos pesquisadores estrangeiros.

b. Das necessidades de informação dos utilizadores dos serviços arquivísticos fornecidos no Departamento de Arquivos Permanentes do Arquivo Histórico de Moçambique

- Quanto as necessidades informacionais notamos que os fundos mais consultados (no período de 2018 a 2019) são os fundos Junta Autónoma de Estados com cerca de 200 consultas só no ano de 2019, seguido pelos fundos do Centro Regional de Experimentação e Desenvolvimento – CRED (180 consultas), Direcção dos Serviços dos Negócios Indígenas (129 consultas), Departamento de Desenvolvimento Rural –

DDR (122 consultas). Outros fundos com boa expressividade de consultas (abaixo de 100 consultadas) são: Arquivo Coop – COOP; Códice; Governo Central; Instruções e Cultos – DNI; Direcção dos Serviços de Administração Civil; Secção Especial; Plano de Fomento e Repartição de Saúde.

c. Sugestões sobre as novas abordagens para melhoria dos serviços do Departamento de Arquivos Permanentes do AHM

- Criação de programas de fidelização de utilizadores, com ênfase para programas especiais que podem reforçar a presença de vários em períodos com pouca frequência, e nos períodos de muita frequência pode-se criar programas especiais para os visitantes estrangeiros que procuram os serviços nos períodos de férias nos seus países de origem.
- Com relação a nacionalidade e às instituições de proveniência, sugere-se o estabelecimento de parcerias inteligentes com vista a catalisar mais utilizadores a fazerem os seus trabalhos no DAP, tendo em conta a importância do acervo arquivístico ali disponível para a produção histórica e científica do país e não só.
- Com a evolução da web, pode-se também criar um serviço arquivístico de referência de informação digital para o DAP com vista a despertar mais interesse pela informação disponível neste local, com isso teríamos o surgimento de serviços remotos e de “Usuário remoto”, um produto necessário em tempos da COVID-19.
- Observa-se a necessidade de realizar um trabalho de conscientização, já que a visão dos utilizadores sobre a função e utilidade do Arquivo está muito vinculada às actividades e demandas administrativas. Essa vinculação é importante, mas é fundamental também o reconhecimento do valor histórico e cultural do acervo detido pelo DAP.
- Torna-se importante salientar que pesquisas como essa devem ser realizadas de forma contínua e periódica, pois os resultados, bem como as Interpretações dos mesmos mudam a cada estudo. Essas mudanças propiciam novos enfoques e novos direccionamentos, contribuindo, também, para o surgimento de novas propostas de acção de acordo com as críticas e sugestões dos utilizadores.

6. REFERÊNCIAS

- GIL, Antônio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.
- JARDIM, José Maria. Políticas Públicas de informação: a (não) construção da política nacional de arquivos públicos e privados (1994-2006), Comunicação oral apresentada ao GT-5 – Política e Economia da Informação, 2008.
- _____.A produção de conhecimento arquivístico: perspectivas internacionais e o caso brasileiro. (1990-1995). S/D.
- JARDIM, José Maria; SILVA, Sérgio Conde de Albite; NHARRELUGA, Rafael Simone. Análise de Políticas Públicas: uma abordagem em direção às políticas públicas de informação. Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v.14, n. 1, p.2-22, 2009.
- NHARRELUGA, Rafael Simone. Política e o Sistema Nacional de Arquivos: o Caso Moçambicano. Niterói - Rio de Janeiro. 1999. Tese (Licenciatura em Arquivologia) – Universidade Federal Fluminense. Niterói - Rio de Janeiro.1999.
- _____.A Dimensão Informacional do Estado Moçambicano à luz dos programas governamentais. PontodeAcesso, Salvador, v.3, n.1, p.34-45, 2009.
- _____.O Governo Electrónico em Moçambique: Uma Reflexão Sobre Políticas Publicas de Informação. Niterói - Rio de Janeiro.2006. Tese (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense. Niterói - Rio de Janeiro.2006.
- MOÇAMBIQUE. Decreto n.33/92, de 26 de Outubro de 1992. Institui o Sistema Nacional de Arquivos. Boletim da República [de Moçambique], Maputo, n.43, 1ª Série, Suplemento, 26 de Out. 1992.
- _____. Decreto nº 36/2007, de 27 de Agosto. Altera o Sistema Nacional de Arquivos criado pelo Decreto nº 33/92, de 26 de Outubro, passando a denominar-se Sistema Nacional de Arquivos de Estado e aprova o Plano de Classificação de Documentos para as Actividades Meio, a Tabela de Temporalidade e de Destinação de Documentos para as Actividades Meio da Administração Pública e o Classificador de Informação Classificada Dispõe sobre 36/2007. Boletim da República [de Moçambique], Maputo, n.34, 1ª Série, 4º Suplemento, 27 de ago. 2007.
- RAMÍREZ, Jafeth Campos. Los estudios de usuarios y los archivos: una alianza estratégica. Revista Códice, v. 5, n. 1, p. 13-37, ene./jun. 2009. Extraído de <http://eprints.rclis.org/20250/>, em: 11 jul. 2017.
- VAZ, Gláucia Aparecida; e ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 3-21, jul./dez., 2015.
- VAZ, Gláucia Aparecida, ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 3-21, jul./dez. 2015. Extraído de <http://www.aerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/117/60>, em: 07 Mar. 2017.
- VAZ, Gláucia Aparecida. A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista. Belo Horizonte: UFMG, 2015, 134 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.
- CAVALCANTE. Luciane de Fátima Beckman; DA CRUZ, Regina Aranda. VENDRAMINI, Virgínia. Estudo de usuários na arquivologia: reflexões. Linkando. 2017.

7. ANEXOS

7.1 Fichas de recolha de dados dos utilizadores do DAP

7.2 Tabelas de Frequência dos dados de pesquisa de campo

Fundos	Frequência
CRED - Experimentação e Desenvolvimento	180
DDR - Desenvolvimento Rural	122
Junta Autônoma de Estados	199
CNAC - Aldeias Comuns	88
Arquivo Coop – COOP	55
Códice	23
Governo Geral	23
Instruções e Cultos – DNI	34
DSAC - Administração Civil	88
Secção Especial	98
Plano de Fomento	93
Repartição de Saúde	12
DSNI - Negócios Indígenas	129
G. D. Nampula	12
G. D. Lourenço Marques	34
G. D. Inhambane	23
G. D. Quelimane	12
G. D. Gaza	12
G. D. Cabo Delgado	10
A. C Chibuto	9
A. C Moamba	8
A. C Marracuene	7
A. C Muchopes	8
A. C Namaacha	7
A. C Macanga	3
A. C Dondo	4
A. C Meconta	7
A. C Bilene	8
A. C Cheringoma	9
A. C Buzi	10
A. C Maxixe	11
A. C Magude	19

Mês de Consulta ao Fundo	Pesquisas realizadas em 2018	Pesquisas realizadas em 2019
Janeiro	14	16
Fevereiro	31	36
Março	42	43
Abril	48	49
Mai	51	58
Junho	58	65
Julho	39	41

Agosto	53	60
Setembro	63	69
Outubro	76	79
Novembro	80	88
Dezembro	75	70

Nacionalidade do usuário	Pesquisas realizadas em 2018	Pesquisas realizadas em 2019
Moçambicana	189	195
Sul Africana	12	12
Brasileira	141	149
Francesa	11	17
Inglesa	8	7
Portuguesa	11	9
Tanzaniana	5	3
Zimbabweana	3	3
Kenyana	2	2
Chinesa	3	3
Estados Unidos	2	1
Não identificado/a	3	8

Tipo de usuário	Pesquisas realizadas em 2018	Pesquisas realizadas em 2019
Estudante	245	239
Pesquisador	55	60
Docente	50	55
Não identificado/a	40	55

Província de Proveniência	Pesquisas realizadas em 2018	Pesquisas realizadas em 2019
Maputo Província	80	90
Cidade de Maputo	125	135
Província de Gaza	5	9
Província de Inhambane	9	11
Província de Manica	2	3
Província de Sofala	25	36
Província de Tete	5	6
Província da Zambêzia	12	18
Província de Nampula	18	22
Província de Niassa	1	2
Província de Cabo Delgado	4	2

Instituição de Proveniência - UEM	Pesquisas realizadas em 2018	Pesquisas realizadas em 2019
Universidade Eduardo Mondlane	129	138
Universidade Pedagógica	55	23

Universidade do Rovuma	0	15
Academia Militar	5	6
Instituto Superior de Administração Pública	11	14
Academia de Ciências Policiais – ACIPOL	8	11
Universidade Zambeze - Unizambeze	19	24
Univerdade Lurio - Unilurio	22	29
Unicamp (CEBRAP) - Brasil	22	21
ICS - Brasil	34	40
IN - Brasil	18	25
UFRJ - BRASIL	19	21
FGV - Brasil	11	4
UFMG - Brasil	12	4
UFF - Brasil	3	2
UFB - Brasil	16	19
ESRJ - Brasil	2	10
FCS - Brasil	4	3