



Escola de Comunicação e Artes
Departamento de Ciências de Informação
Curso de Arquivística

Trabalho de Conclusão do Curso

**O PERFIL E AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DO
ARQUIVO HISTÓRICO DE MOÇAMBIQUE (AHM): UM ESTUDO SOBRE O
DEPARTAMENTO DOS ARQUIVOS PERMANENTES (DAP)**

CANDIDATA: Ângela Verónica Rafael Mangamela

SUPERVISOR: dr Alberto Calbe Jaime

Maputo, Junho de 2024

FOLHA DE ROSTO
ESCOLA DE COMUNICAÇÃO E ARTES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE LICENCIATURA EM ARQUIVÍSTICA

O PERFIL E AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DO
ARQUIVO HISTÓRICO DE MOÇAMBIQUE (AHM): UM ESTUDO SOBRE O
DEPARTAMENTO DOS ARQUIVOS PERMANENTES (DAP)

Monografia apresentada ao programa de Licenciatura em Arquivística da Escola de Comunicação e Arte da Universidade Eduardo Mondlane, como requisito parcial para obtenção do grau de Licenciatura em Arquivística.

Candidata: Ângela Verónica Rafael Mangamela

Supervisor: Dr. Alberto Calbe

Maputo, Junho de 2024

FOLHA DE APROVAÇÃO

O PERFIL E AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO HISTÓRICO DE MOÇAMBIQUE (AHM): UM ESTUDO SOBRE O DEPARTAMENTO DOS ARQUIVOS PERMANENTES (DAP)

Monografia apresentada ao programa de Licenciatura em Arquivística da Escola de Comunicação e Arte da Universidade Eduardo Mondlane, como requisito parcial para obtenção do grau de Licenciatura em Arquivística.

O Júri

O Supervisor

O Presidente

O Oponente

(Dr. Alberto Calbe)

(Dr. Renato Perreira)

(Dr. Gildo Macie)

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha linda e amada mãe!

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela vida e inúmeras chances que me concede para ser melhor a cada dia.

A seguir devo agradecer a minha mãe por nunca ter medido esforços para me ver na universidade e formada, por nunca desistir de mim e pela educação que recebi, não posso me esquecer do impacto que sua postura de mulher dona de casa, profissional e mãe causou em mim. Obrigada minha Rainha!

Ao homem que me tratou sempre com muito amor e como filha, que deu-me apoio moral e financeiro, muito obrigada meu pai cunhado Augustin Livele, a sua figura paterna fez toda a diferença.

Ao meu eterno amigo Jorge Zaia pelo apoio emocional durante todo o meu percurso acadêmico, as minhas amigas e companheiras de vida Nádia Magaia e Etelvina Munguambe o meu eterno agradecimento pelo apoio e disposição para estudar comigo sempre.

Agradeço ao corpo docente no geral por todos ensinamentos, mas em especial ao Professor Rafael Nharreluga pelo exemplo de perseverança, a Professora Leonor a voz doce que ensinava não só assuntos de cunho acadêmico bem como a postura de um indivíduo e principalmente o equilíbrio entre a mulher profissional e mãe e esposa que amarra a capulana. Aos meus jovens professores Fátima Paes que me despertou o amor pela avaliação de documentos e lapidou a minha escrita e ao Professor Gildo Macie que chegou no momento certo para que eu compreendesse que existe magia na Gestão de documentos.

Não devo deixar de lado o meu supervisor Alberto Calbe que me acompanhou pacientemente durante a concepção do meu trabalho e pelos valiosos ensinamentos em matéria de arquivo.

Um especial agradecimento vai ao meu maravilhoso esposo Edson Houana, por acreditar em mim e incentivar-me na redação da minha monografia e mostrar-me a cada dia que sou capaz de alcançar tudo pelo qual me propuser a lutar.

LISTA DE QUADROS/ LISTA DE FIGURAS

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Definições de usuários de arquivo em dicionários.

Quadro 2: Perfil dos usuários e suas necessidades de informação.

Quadro 3: Origem por nacionalidade dos investigadores profissionais.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Organograma do AHM.

Figura 2: Edifício de funcionamento do DAP.

Figura 3: Sala de leitores do DAP.

Figura 4: Ficha de requisição.

Figura 5: Página do inventário de um fundo.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AHM – Arquivo Histórico de Moçambique.

DAP – Departamento de Arquivo Permanente.

ECA – Escola de Comunicação e Artes.

UEM – Universidade Eduardo Mondlane.

TCC – Trabalho de Conclusão de Curso.

RESUMO

O presente trabalho busca trazer o perfil e as necessidades de informação dos usuários do AHM, focando-se precisamente no DAP pelo facto deste órgão ser a principal estrutura administrativa para quem deseja consultar os documentos de valor histórico neste arquivo. Com recurso as abordagens de carácter qualitativo e quantitativo em uma amostra de cerca de 100 usuários e técnicos, foi possível concluir que existe 6 perfis de usuários sendo que cada um dos mesmos possui suas necessidades de informação e expectativas que por vezes a instituição ainda não se encontra preparada para satisfazer plenamente.

Palavras-chave: DAP; usuário; perfil; inventário; e informação.

ABSTRACT

The present work seeks to bring the profile and information needs of AHM users, focusing precisely on the DAP because this body is the main administrative structure for those who wish to consult documents of historical value in this archive. Using qualitative and quantitative approaches in a sample of around 100 users and technicians, it was possible to conclude that there are 6 user profiles, each of which has its own information needs and expectations that sometimes the institution has not yet met is prepared to fully satisfy.

Keywords: DAP; user; profile; inventory; and information.

SUMÁRIO

FOLHA DE ROSTO	i
DEDICATÓRIA	iii
AGRADECIMENTOS	iv
LISTA DE QUADROS/ LISTA DE FIGURAS	iv
LISTA DE QUADROS	iv
LISTA DE FIGURAS	iv
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	v
RESUMO	vi
ABSTRACT	vii
I. CAPÍTULO	11
1.INTRODUÇÃO	11
1.1. Problematização	12
1.2. Justificativa	13
1.3. Objectivos	14
1.3.1. Objectivo geral	14
II. CAPÍTULO	16
2. QUADRO TEÓRICO E CONCEPTUAL	16
2.1 Arquivo	16
2.2 Instituição arquivística	16
2.2.1. Acervo duma instituição arquivística	17
2.3 Fundo	17
2.4. Da custódia à acessibilidade	18
2.5. Usuários	19
III. CAPÍTULO	22
3. METODOLOGIA	22
IV. CAPÍTULO	24
4. CONTEXTUALIZAÇÃO	24
V. CAPÍTULO	28
5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS	28

5.1 Práticas administrativas para o acesso ao arquivo	28
5.2 Principais necessidades de pesquisa	30
5.3 Estratégias para superar os desafios enfrentados pelos usuários	33
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
7. REFERÊNCIAS	36
8. ANEXOS	39

I. CAPÍTULO

1.INTRODUÇÃO

O presente trabalho de culminação de curso (TCC), constitui o resultado de pesquisa por desenvolvido ao longo destes dois últimos anos com vista a busca do nível de licenciatura do curso em Arquivística na Escola de Comunicação e Artes (ECA) da UEM.

Este trabalho de natureza qualitativa e quantitativa tem como tema "O perfil e as necessidades informacionais dos usuários do Arquivo Histórico de Moçambique (AHM): um estudo sobre o Departamento dos Arquivos Permanentes (DAP)" e procura compreender as dinâmicas ligadas ao universo dos potenciais usuários do principal departamento da instituição arquivística em estudo tendo em conta as suas necessidades informacionais, práticas de pesquisa e desafios no uso do rico acervo existente nesse arquivo.

A preservação de documentos frágeis, a digitalização eficiente, a acessibilidade para pessoas com deficiência entre outros, e a segurança da informação serão abordados com vista a compreender quais as estratégias usadas com vista a garantir uma gestão eficaz e sustentável que garanta que os usuários desse arquivo se sintam realizados em suas pesquisas.

Portanto, achamos que o presente trabalho procura abordar a nova configuração dos arquivos modernos, e nos traz alguns subsídios em como o AHM vai encerrando esses desafios tendo em conta as suas fragilidades de natureza estrutural, tecnológica, humana e financeira que a instituição está sujeita e a área dos arquivos de forma geral em Moçambique.

Em termos de estrutura o nosso trabalho tem a primeira parte, no caso o primeiro capítulo, que comporta a parte introdutória com itens como a problematização e respectiva pergunta de partida, os objetivos gerais e específicos e a justificativa. Um segundo capítulo que levanta alguns aspectos conceptuais que são operacionalizados no trabalho; seguido por um capítulo da metodologia que nos guia em conceitos que desenvolvemos no trabalho; um quarto capítulo de contextualização do objecto de estudo; o capítulo da apresentação e análise de dados que na verdade é a nossa reflexão face aos dados que fomos recolhendo ao longo do tempo ligado ao tema em estudo; e por fim temos as considerações finais, para além das referências usada no estudo e os anexos.

1.1. Problematização

Desde a Revolução Francesa que os arquivos nacionais se tornaram em lugares por excelência para preservar e acessar documentos de valor histórico produzidos pela estrutura da administração pública dos países.

Assim, os arquivos nacionais desempenham um papel fundamental na preservação da memória colectiva de uma nação, sendo os depositários de documentos históricos que contam a história, a cultura e o desenvolvimento do país ao longo do tempo. Portanto, estas instituições desempenham as funções de guardiões da herança documental, por isso, é essencial por parte da sociedade não apenas que preservem os documentos históricos ou permanentes, mas também compreender quem são os seus usuários, e o que os principais utilizadores acedem/tem acesso as informações disponíveis e quais são suas expectativas ao frequentarem esses arquivos.

Deste modo, no nosso país, o Arquivo Histórico de Moçambique (AHM), desde a sua criação em 1934, se tornou no principal arquivo histórico e até em um arquivo nacional com responsabilidades de recolher, organizar e disponibilizar a memória colectiva de Moçambique para facilitar o seu acesso pelo público. Essa responsabilidade é ainda maior tendo em conta a nossa realidade arquivística, pois segundo Nharreluga (2014), infelizmente o AHM ainda é a única instituição arquivística existente no país, e como tal, todo acervo documental arquivístico de valor histórico ou permanente produzido em todo o país só se encontra em condições de acesso normalizado¹ neste arquivo.

Portanto, partindo do pressuposto de que uma instituição arquivística de nível nacional, que é o caso por exemplo do AHM, tem entre os vários objectivos de acordo com Jardim (1986), ao apoio ao desenvolvimento cultural e ao exercício da cidadania, isso significa que essa instituição se torna, por conseguinte, em um órgão administrativo público de frequência de diversas sensibilidades de cidadãos dos mais diversos extractos sociais e académicos, daí que, tendo em conta os preceitos

¹ Entendemos aqui o acesso normalizado, a situação onde os documentos de valor histórico ou permanente estejam organizados e disponíveis para acesso público existindo os respectivos instrumentos de pesquisa que facilitem o seu acesso pelo público.

acima arrolados nos surge a seguinte pergunta de partida: **"que usuários frequentam essa unidade documental e quais suas principais tendências de pesquisa?"**.

1.2. Justificativa

O trabalho de culminação do curso foi desenvolvido baseando-se em algumas motivações que foram surgindo ao longo do processo da nossa formação na academia, na vida profissional, nas nossas interações junto ao meio onde estamos inseridos, e até no desejo de trazer algo que possa impactar a sociedade ou o meio profissional e acadêmico. Para o nosso caso, achamos que o desejo em pegar esse tema tem suas origens principalmente nas nossas motivações que foram surgindo e se consolidando ao longo das nossas actividades práticas curriculares no DAP quando tivemos oportunidade de interagir com alguns usuários daquele departamento. Portanto, tendo em conta as motivações de ordem académica e principalmente pessoais.

No aspecto pessoal realçar a oportunidade de interação que tivemos em uma das nossas visitas de estudo/trabalho ao DAP com um usuário estudante de doutorado de uma universidade americana que nos falou profundamente da importância dos arquivos para a criação e desenvolvimento da memória individual e colectiva, e da vastidão de usuários que podem acessar documentos de valor histórico para ajudar no processo de desenvolvimento de um país. Esse e outros encontros que fomos tendo com alguns usuários principalmente estrangeiros, nos fez perceber e nos encorajar a procurar mecanismos de fazer alguma coisa com vista a ajudar na divulgação da riqueza do acervo do AHM, e assim puder mostrar que esse tipo de arquivo não pode se limitar a ser usado apenas por usuários ditos de "tradicionais" pois o cidadão qualquer pode fazer seu uso no exercício da sua cidadania.

Quanto as motivações de ordem académica surgem devido ao facto de acharmos que diferente das bibliotecas, ainda existem poucos estudos académicos ligados aos usuários em arquivos enquanto instituições arquivísticas, sendo que para o AHM a situação é mais preocupante e nós achamos que se devia investir muito nessa área com vista a que esse arquivo não se limite a servir apenas aos pesquisadores e estudantes, e que possa aumentar o seu leque de potenciais usuários, daí achamos que através de algumas iniciativas como está possamos dinamizar o processo de democratização do uso dos arquivos pelos cidadãos de todos extractos sociais e académicos. A

democratização do uso deste arquivo vai permitir visualizar ainda mais essa instituição na sociedade e até junto as instituições de direito e isso pode permitir até ajudar na melhoria da sua infraestrutura material, física, humana e financeira.

De salientar também, que desenvolvemos o presente trabalho no DAP porque esse departamento é que preserva a maior parte dos documentos de valor permanente ou histórico do AHM, e por isso é o principal órgão administrativo do AHM, e que por isso, recebe maior número de usuários que pretendem acessar esses documentos.

Entretanto, tendo em conta a aspectos metodológicos de facilitação do nosso estudo, estabelecemos como balizas cronológicas os anos de 2010 a 2020, porque achamos que uma década é um período razoável para entender o fenômeno que é o nosso objecto de estudo, para além de ter sido ao longo desse intervalo de tempo que conseguimos recolher as nossas evidências sobre o movimento dos usuários do DAP. A escolha dessas balizas cronológicas foi aleatória tendo em conta que é um período recente e assim podemos facilmente ter dados fiáveis para uma pesquisa académica visto que não existem estudos sistematizados sobre esse tema na instituição em estudo.

Portanto, de forma resumida nos propomos a trazer um contributo sobre os usuários em arquivos tendo em conta que com a revolução tecnológica se tornou pertinente maior abertura dos arquivos para o "mundo", e assim podemos mostrar à sociedade essa área infelizmente ainda pouco explorada.

1.3. Objectivos

1.3.1. Objectivo geral

O objetivo geral desta pesquisa é realizar um estudo abrangente sobre os usuários no AHM, visando compreender suas características, necessidades, práticas de pesquisa e desafios enfrentados.

1.3.2. Objectivos específicos

- Analisar o perfil dos usuários do AHM;

- Identificar as suas principais necessidades de pesquisa;
- Compreender as práticas de pesquisa dos usuários;
- Propor estratégias para superar os desafios identificados.

II. CAPÍTULO

2. QUADRO TEÓRICO E CONCEPTUAL

Para levar a cabo com sucesso qualquer trabalho académico é importante previamente clarificar os conceitos chave a serem abordados no estudo, daí que esse capítulo procura arrolar os conceitos: arquivo, instituição arquivística, fundo, custódia e acesso, e usuário.

2.1 Arquivo

Quanto à sua conceituação, o termo “arquivo” é polissêmico e segundo Paes (2014), pode significar um conjunto de documentos; móveis de guarda de documentos; local onde os documentos devem ser custodiados, processados tecnicamente, conservados, e o acesso; e instalação onde funcionam arquivos, e tendo em conta o nosso estudo iremos operacionalizar o termo arquivo como local de guarda de documentos, no caso o AHM.

2.2 Instituição arquivística

De acordo com Nharreluga (2014), as instituições arquivísticas têm sua génese configurada ao sistema burocrático instaurado no período subsequente a Revolução francesa, sendo que foi nesta época que se configuraram os arquivos nacionais como conhecemos hoje, com uma visão historicista. Neste sentido, vale entender que os arquivos nacionais surgiram para responder as necessidades de gestão, guarda e preservação dos arquivos, diante da necessidade de uma memória registada servidora de referência política e de fundamento de cidadania.

Portanto, de acordo com Jardim (2011, p. 4), instituição arquivística "é o órgão responsável pela gestão, recolhimento, preservação e acesso dos documentos gerados pela administração pública, nos seus diferentes níveis de organização".

Assim, cabe a uma instituição arquivística de dimensão nacional como o AHM apoiar os diversos órgãos da administração pública nas boas práticas da gestão documental e consequentemente na posterior recolha dos documentos de valor histórico remanescentes dos processos de avaliação nessas diversas instituições para preservar e torna-los acessíveis ao público.

Entretanto, Nharreluga (2014), entende que a estruturação das instituições arquivísticas cabe ao Estado, pois ele é o maior produtor dos documentos que devem ser preservados como memória colectiva. Na mesma perspectiva Jardim (1986), vai mais longe acrescentando que os objectivos da instituição arquivística contemplam nessa lógica o apoio a administração pública agilizando e minimizando os custos operacionais do processo de disseminação das informações necessárias a tomada de decisão, também dão suporte ao desenvolvimento cultural fomentando a constituição e divulgação do acervo arquivístico, segmento significativo do património documental no qual a nação se reconhece ao identificar nele a trajectória do Estado e da sociedade civil, entre outros objectivos também faz parte promover políticas arquivísticas nas suas respectivas esferas governamentais contribuindo para a protecção do acervo arquivístico.

2.2.1. Acervo numa instituição arquivística

Para percebermos que acervo podemos encontrar em instituições arquivísticas devemos abordar Paes (2014), também define que os documentos de arquivo possuem 3 idades a saber: “Corrente, Intermédia e Permanente”. Nesta ordem de ideia, os documentos correntes e intermediários têm valor primário e, portanto, servem a questões administrativas sendo que quando são correntes são de muita frequência de uso administrativo e com idade intermediária apesar de ter valor administrativo tem pouca frequência de uso pela instituição que os produziu. Já, quanto aos documentos permanentes são recolhidos para as instituições arquivísticas após a sua avaliação no arquivo intermediário. Esses documentos com valor permanentes são os que não são eliminados no processo de avaliação devido ao seu valor de prova ou histórico.

2.3 Fundo

Uma das contribuições mais significativas para a evolução do conceito de arquivo foi a introdução do princípio de proveniência. Cook destaca como essa ideia revolucionou a maneira como os documentos são organizados e interpretados. O princípio de proveniência postula que os documentos devem ser agrupados com base em sua origem, preservando assim o contexto original. Isso não apenas facilita a gestão prática, mas também enriquece a compreensão histórica. Assim, o que caracteriza um arquivo permanente é a convivência de fundos mantendo a sua proveniência.

A respeito das definições de fundo (DUCHEIN, 1992, p.3), destaca alguns pontos a serem considerados:

- i. Para produzir um fundo de arquivo no sentido que o arquivista dá a este termo um organismo que seja público ou privado deve possuir um nome e uma existência jurídica própria resultante de uma acta, lei, decreto etc. preciso e datado;
- ii. Deve possuir atribuições precisas e estáveis, definidas por um texto tendo valor legal e regulamentar;
- iii. A sua posição no seio da hierarquia administrativa deve ser definida com precisão pela acta que lhe deu origem em particular a sua subordinação a outro organismo de nível mais elevado deve ser claramente conhecido;
- iv. Deve ter chefe responsável, beneficiando do poder de decisão correspondente ao seu nível hierárquico, ou seja, ele deve tratar dos trabalhos da sua competência sem tê-los que submeter automaticamente por decisão a uma autoridade superior;
- v. A sua organização interna deve, tanto quanto possível, ser conhecida e fixada num organograma;
- vi. Que o fundo abarca documentos gerados/recebidos por entidades físicas ou jurídicas, necessários à criação, ao seu funcionamento e ao exercício das actividades que justifiquem a existência da mesma [...];
- vii. Que os documentos pertencentes a um mesmo fundo guardam relação orgânica entre si, [...] não podendo seus componentes ser separados, vindo a constituir outros agrupamentos aleatoriamente;
- viii. Que a noção de fundo está estritamente ligada ao próprio órgão gerador dos documentos [...];
- ix. Que o factor norteador da constituição de fundo é o órgão produtor, a origem do documento, o que ele representa no momento de sua criação [...]"

Assim, no DAP existem vários fundos arquivísticos preservados permanentemente e que são objecto de pesquisa por diversos usuários deste arquivo, sendo que os mesmos representam as diversas instituições públicas e privadas que existem ou existiram em Moçambique.

2.4. Da custódia à acessibilidade

Inicialmente, os arquivos eram frequentemente vistos como locais de custódia restrita, onde apenas alguns privilegiados tinham acesso aos documentos. Entretanto, a evolução conceitual trouxe consigo uma mudança de paradigma, destacando a importância da acessibilidade. Os arquivos modernos buscam não apenas preservar, mas também tornar acessíveis os documentos, reconhecendo o valor democrático do acesso à informação histórica.

A obra de Cook (2011), é um marco significativo na compreensão dessa evolução ao analisar as ideias arquivísticas ao longo do tempo, o autor destaca como os conceitos como o princípio de proveniência não apenas surgiram, mas também como foram moldados tendo em conta as práticas arquivísticas contemporâneas. A pesquisa aprofundada de Cook fornece um contexto crítico para entender não apenas o "como" dos arquivos, mas também o "porquê" por trás de suas práticas fundamentais.

Por outro lado, as mudanças tecnológicas demandam desafios aos arquivos a se adaptarem continuamente. Desse modo, o impacto da tecnologia digital na gestão de arquivos nacionais é uma revolução que redefine não apenas a forma como os documentos são preservados, mas também como são acessados e utilizados. O trabalho de Hedstrom e King (2003), destaca que o advento da tecnologia digital marcou uma mudança significativa nos métodos tradicionais de arquivamento baseados em meios analógicos. Documentos que anteriormente existiam apenas em formatos físicos passaram a ser convertidos para formatos digitais, permitindo uma preservação mais duradoura e uma acessibilidade aprimorada.

Ainda de acordo com Hedstrom e King (2003), a transformação digital, apesar de seus benefícios, apresenta desafios únicos ligados a preservação de documentos digitais a longo prazo, a garantia da autenticidade e a gestão de grandes volumes de dados são questões complexas, para além da integração efectiva das práticas tradicionais de arquivamento com as novas demandas digitais e que demanda em desafios continuados que requerem estratégias inovadoras e sistemas eficientes, e tudo isso tem implicações sobre os interessados em documentos históricos, no caso os usuários dos arquivos.

2.5. Usuários

Para Vitoriano (2020) existe uma certa convergência na abordagem do conceito usuário em arquivos como procura ilustrar o quadro abaixo.

Quadro 1: Definições de usuários de arquivo em dicionários

Dicionário	Definição
Associação de Arquivistas Brasileiros (1990)	Pessoa que consulta ou pesquisa documentos num arquivo
Camargo e Bellotto (1996)	Pessoa que consulta ou pesquisa documentos num arquivo
Arquivo Nacional do Brasil (2005)	Pessoa física ou jurídica que consulta documentos de arquivo. Também chamado de consulente, leitor ou pesquisador
Cunha e Cavalcanti (2008)	Pessoa que consulta os documentos de um arquivo. Erroneamente denominado de leitor

Fonte: (SILVA, 2011 apud VITORIANO, 2020, p. 198)

"Do ponto de vista dos impactos deste contexto no universo arquivístico, alguns autores sugerem que não apenas necessitamos nos movermos em direção a um paradigma da pós-custódia arquivística, mas também partirmos do modelo arquivos direcionados para os arquivistas para arquivos direcionados para os usuários". (JARDIM e FONSECA, 2004, p.4)

Portanto, actualmente vivemos a chamada fase pós-custodial onde a ciência Arquivística preocupa-se mais pelo tratamento do fluxo da informação e não apenas com o suporte documental como acontecia antes desta fase, daí que, o novo centro dessa abordagem passou do documento, para o usuário de arquivos, abrindo assim espaço para a necessidade de democratizar os arquivos para todos os segmentos de cidadãos e não apenas para o usuário tradicional que de acordo com Cé e Pedrazzi (2011), se resume no pesquisador.

Ainda dentro dessa nova abordagem sobre os arquivos, Jardim e Fonseca (2004), entendem que hoje o estudo do usuário não pode se limitar apenas ao grau de sua satisfação com o serviço de informação, mas ir para a identificação das suas necessidades informacionais. Isso nos leva de acordo com (DIAS, 2004 apud CÉ e PEDRAZZI, 2011, p. 81), a entender que a nova abordagem dos arquivos que "o estudo de usuários é uma investigação que objectiva 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".

Yakel e Torres (2003), destacam a necessidade de reconhecer não apenas o que os usuários buscam em arquivos, mas também como eles interagem com os arquivos, e isso inclui suas expectativas, métodos de pesquisa, e as diferentes maneiras pelas quais interpretam e utilizam os documentos arquivísticos. Isso implica não apenas na implementação de tecnologias avançadas, mas na criação de uma cultura que valorize a interação contínua entre os profissionais do arquivo e os usuários.

Contudo, a diversidade de usuários, a evolução constante das tecnologias e as mudanças nas práticas de pesquisa representam desafios constantes. No entanto, esses desafios também oferecem oportunidades para inovação, colaboração e o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos pelos arquivos.

III. CAPÍTULO

3. METODOLOGIA

Neste item abordamos sobre a metodologia científica empregue no desenvolvimento da nossa pesquisa, pois de acordo com Marconi e Lakatos (2004), a metodologia científica é o conjunto das actividades sistemáticas e racionais que nos levam com maior segurança e economia a alcançar os objetivos que pretendemos de forma detalhada e com rigor. Esse argumento também é reforçado por Thiollent (2005, p.28) quando defende que “a metodologia pode ser vista como conhecimento geral e habilidade que são necessárias ao pesquisador para se orientar no processo de investigação, tomar decisões oportunas, seleccionar conceitos, hipótese, técnicas e dados adequados”.

Portanto, a nossa abordagem tem um carácter qualitativo e quantitativo, pois, lidamos com dados imensuráveis e mensuráveis ligados ao usuário do AHM, recorrendo a busca da qualidade através da pesquisa exploratória no Departamento dos Arquivos Permanentes (DAP) do AHM, e a busca da quantidade nos relatórios desse departamento e nas fichas de controle dos usuários disponíveis na instituição objecto de estudo. Assim sendo, o nosso estudo foi desenvolvido no DAP do AHM, explorando as diversas nuances ligadas ao usuário desse departamento.

Ligado a aspectos da metodologia podemos recorrer a Strauss e Corbin (1998), quando sustentam que o método de pesquisa é um conjunto de procedimento e técnicas utilizados para colectar e analisar os dados. Por isso, quanto aos procedimentos técnicos recorreremos primeiro a pesquisas bibliográficas e posteriormente a pesquisas documentais, sendo que na primeira pesquisa fomos buscar as bases teóricas sobre o nosso tema em bibliotecas e sites académicos disponíveis na internet, buscando depois as fontes secundárias e só assim tivemos alguma consistência de aprofundar os nossos estudos de forma segura. Enquanto, na pesquisa documental buscamos as fontes primárias disponíveis principalmente no DAP como sejam os relatórios, a observação participativa e informações orais e escrita dos profissionais do departamento e dos usuários desse órgão.

A presente pesquisa é exploratória e descritiva, pois segundo Severino (2007), a pesquisa exploratória busca apenas levantar informações sobre um determinado objecto, no caso o usuário, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de sua manifestação.

De ponto de vista das técnicas de recolha de dados, recorreremos a entrevistas em uma amostra que incluía 100 participantes selecionados de diferentes segmentos de usuários do DAP e de forma aleatória e à observação directa, sendo que as entrevistas se basearam em questionários fechados para os usuários, e questionários abertos para os três técnicos do DAP entrevistados. De acordo com Cervo & Bervian (2002), o questionário aberto possibilita respostas mais ricas e variadas, daí que recorreremos a elas com os técnicos do DAP para melhor "extrair" informações de sustento a nossa pesquisa.

Achamos que com o desenvolvendo das etapas acima arroladas de forma rigorosa tivemos no fim subsídios para desenvolver a nossa abordagem com os dados recolhidos para depois produzirmos o presente texto de forma consistente e de acordo com os dados recolhidos, sendo que os dados quantitativos foram analisados usando estatísticas descritivas e os dados qualitativos foram analisados por meio de análises de conteúdo.

IV. CAPÍTULO

4. CONTEXTUALIZAÇÃO

"A relação entre arquivos e usuários é uma preocupação que data da década de 1960, no âmbito da liberalização do acesso aos arquivos, com discussões ocorridas em eventos e congressos do Conselho Internacional de Arquivos.... Embora a discussão tenha se ampliado nas décadas seguintes, ainda não se tornou um tema de relevância no meio arquivístico, como são os temas relativos ao tratamento técnico ou como é o caso, actualmente, das diversas abordagens da tecnologia nos arquivos". (ARAÚJO, 2014 apud VITORINO, 2021, p. 195)

Entretanto, com o advento das tecnologias de informação nos arquivos, essas unidades documentais passaram a ser mais conhecidas pelos cidadãos e por isso objecto de seu interesse por muito mais indivíduos, daí que, (JARDIM e FONSECA, 2004 apud SOUZA, STEINDEL e ARDIGO, 2019, p. 3) destacam que "o foco do estudo de usuários estava no grau de satisfação do usuário com o serviço de informação, mas que, com o surgimento de novas formas de produção e uso da informação, seu objeto tem sido identificar as necessidades de informação do usuário".

Portanto, hoje em dia, mais do que o arquivista ou o arquivo disponibilizar o seu acervo ao usuário, é necessário compreender o perfil de quem usa o arquivo, compreender as suas necessidades informacionais para melhor se divulgar esse acervo para mais indivíduos e assim democratizar² o uso dos arquivos pelos cidadãos.

Assim, o conceito usuário de arquivo é de acordo com Ávila e Sousa (2011) categorizado em duas divisões básicas ligadas no nosso entender as categorias de arquivos enquanto órgãos ou instituições, no caso, os serviços arquivísticos e as instituições arquivísticas. Dessa categorização de acordo com os mesmos autores temos os usuários internos e usuários externos para os serviços arquivísticos e para as instituições arquivísticas respectivamente.

Ligado a esse raciocínio Ávila (2011) defende que o usuário interno faz uso da informação orgânica disponível nos produtores dos documentos, quando esses documentos têm valor

² Entende-se de democratizar o uso dos arquivos, o tornar essas instituições mais acessíveis a todo universo dos cidadãos que desejam aceder a memória.

administrativo, sendo que essa informação serve para ajudar ao usuário na tomada de decisões ou na execução de actividades profissionais de natureza técnica. Quanto ao usuário externo, ele trabalha com os documentos permanentes ou históricos para a pesquisa, sendo assim, esse tipo de usuário constitui o nosso foco de estudo.

Por outro lado, citando ainda Ávila (2011) o usuário externo se divide em acadêmico - científico e o popular. O usuário acadêmico – científico por sua vez, se desdobra pelo grupo de investigador que é composto pelos profissionais e pelos aficionados; e o grupo de estudantes onde encontramos os universitários, os pesquisadores amadores, e os não universitários. No que diz respeito ao usuário popular, ele é composto pelos cidadãos.

No caso do DAP, entendemos o investigador profissional como aquele que desenvolve as suas pesquisas viradas para a produção do conhecimento histórico e de outras áreas do saber, sendo que do nosso estudo percebemos que 74 % desse universo de usuários é composto por estrangeiros, e isso é resultado prático da pouca produção científica no país. Quanto ao investigador aficionado entendemos como aquele que desenvolve pesquisas de forma esporádica em assuntos pontuais. Enquanto que no grupo dos usuários estudantes universitários podemos dividir em dois grupos: os que desenvolvem pesquisas mais consistentes e aprofundadas porque estão a produzir seus trabalhos de culminação de níveis de licenciaturas, mestrados e doutoramento; e os que desenvolvem suas pesquisas no âmbito das suas cadeiras curriculares, portanto, pesquisas mais superficiais. No que diz respeito aos usuários estudantes não universitários enquadrámos indivíduos com nível de 11ª classe ou mais, visto que o regulamento de acesso em vigor no AHM estabelece que só a partir desse nível de escolaridade é permitido o acesso aos documentos de arquivo. Por fim, o usuário popular corresponde a qualquer cidadão que procura o DAP na busca de subsídios para o exercício da sua cidadania, sendo que infelizmente esse tipo de usuários representa apenas 5% da nossa amostra de pesquisa, o que mostra que muito ainda deve ser feito para que os arquivos sejam instituições mais voltadas para todos os extractos dos cidadãos.

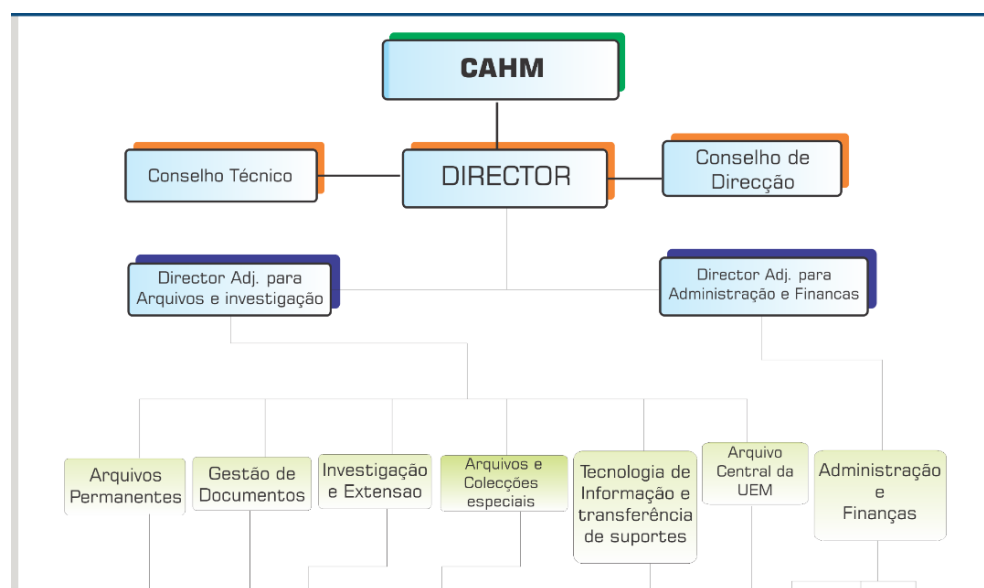
Abordando o nosso objecto de estudo, no caso o AHM³, instituição arquivística moçambicana criada em 1934 e na altura subordinado a Repartição Técnica de Estatística, a mesma, sofreu várias metamorfoses de natureza estrutural e de subordinação ao longo do tempo, sendo que actualmente

³ O AHM além de ser arquivo histórico, também é arquivo nacional.

se encontra ligado a UEM e é composto por 7 departamentos técnicos e administrativos. Ao nível dos departamentos administrativos, de acordo com o Regulamento da instituição vigente e disponível no website, somente existe o Departamento de Administração e Finanças, enquanto em relação aos departamentos técnicos temos os seguintes: Departamento de Arquivos Permanentes (DAP), Departamento de Gestão de Documentos, Departamento de Investigação e Extensão, Departamento de Arquivos e Coleções Especiais, Departamento de Tecnologias de Informação e Transferências de Suporte, e Departamento do Arquivo Central da UEM.

Entretanto, desses departamentos serviu como objecto de nosso estudo o DAP por ser o órgão administrativo técnico com as responsabilidades de recolher nas instituições públicas e privadas os documentos de valor histórico e permanente e organiza-los para permitir o seu acesso pelos cidadãos, o que torna esse departamento o que recebe maior número de usuários externos ao nível do AHM.

Figura 1: Organograma do AHM



Fonte: website do AHM

Dessa forma, de acordo com os nossos entrevistados existe actualmente cerca de 97 fundos arquivísticos que podem ser consultados pelos usuários, sendo que boa parte desses fundos possui seus instrumentos de recuperação da informação disponíveis no website da instituição e os restantes em falta de acordo com as nossas fontes, gradualmente também estarão disponíveis online, sendo que, no entanto, os mesmo podem ser consultados pelos usuários em formato físico.

É de salientar, que devido as dificuldades de natureza estrutural que afectam o AHM em termos de edifícios para acondicionar/preservar os documentos permanentes recolhidos pelo país, essa instituição acaba funcionando em vários espaços ao longo da cidade do Maputo, sendo que o DAP funciona no campus da UEM no edifício da foto da figura 2, em um depósito que foi requalificado para servir de arquivo.

Figura 2: Edifício do funciona o DAP



Fonte: Foto cedida gentilmente pelo entrevistado 1

V. CAPÍTULO

5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

5.1 Práticas administrativas para o acesso ao arquivo

De acordo com o documento "Condições de acesso aos leitores" afixado na vitrina principal de entrada na sala de leitura do DAP⁴, o usuário para que possa ter acesso ao acervo arquivístico da instituição deve respeitar alguns procedimentos administrativos ligados ao seu atendimento pelos arquivistas.

Figura 3: Sala de leitores do DAP



Fonte: Foto cedida gentilmente pelo entrevistado 1

Assim, entre as diversas práticas de pesquisa a serem seguidas para o acesso aos documentos dos fundos existentes no DAP por parte do usuário lhe é exigido o preenchimento de um formulário

⁴ Vide, foto 3 da sala de leitura.

de cadastramento para o caso de pertencer ao grupo de usuários profissionais e aficionados, sendo que para os restantes usuários externos apenas se exige a obtenção do cartão de leitor. Importa, no entanto, sublinhar que ao usuário popular nenhum requisito administrativo de acesso é-lhe exigido muito em conta pelo facto de não ser frequente o seu uso ao arquivo, diferente das outras categorias de usuários externos que a sua frequência de certa forma é regular, e por isso merecerem melhor acompanhamento para aferir suas necessidades informacionais de pesquisa.

Como percebemos, a primeira prática administrativa para desenvolver a pesquisa no DAP é a identificação e registo do usuário, e posteriormente o preenchimento da chamada "Ficha de Requisição", formulário onde o leitor identifica as suas necessidades de pesquisa como o fundo, assunto, cota⁵ e seus dados individuais como ilustra a figura 4. Essa ficha, na verdade, é um instrumento por excelência para estudar os usuários, e foi uma fonte fundamental para o nosso trabalho.

Figura 4: Ficha de requisição

UNIVERSIDADE
EDUARDO
MONDLANE
ARQUIVO HISTÓRICO DE MOÇAMBIQUE

Departamento dos Arquivos Permanentes

Fundo d.o. Século XIX. Tete. Códices do Governo do Distrito
Registo de Libertados Cota Cód. 11-1167 A13

Estudante/Investigador/Instituição d. Eugénia Rodrigues, Universidade de Lisboa

Data/Z. 06/2024

Contacto /telefone 7351962619689 Nacionalidade Portuguesa

Residência actual R. de France, nº 230 Funcionário Responsável pelo atendimento.
Rapeto

Fonte: Foto cedida gentilmente pelo entrevistado 1

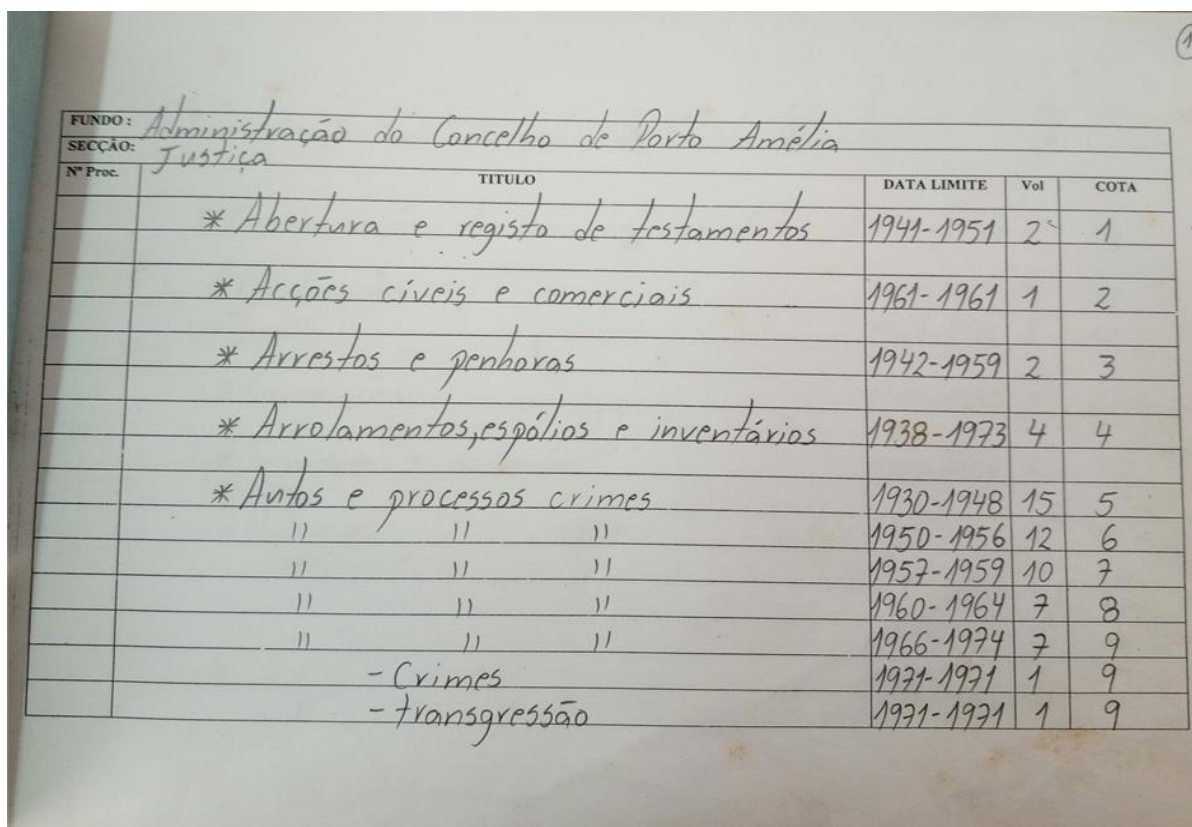
Os inventários são, pela ordem hierárquica dos níveis da classificação, os instrumentos de pesquisa que se seguem ao guia. Eles buscam oferecer um quadro sumário de um ou mais fundos ou colecções. O objectivo é descrever as actividades de cada titular, as séries

⁵ Considera-se cota a localização dos documentos em um fundo arquivístico.

integrantes, o volume de documentos, as datas-limite e os critérios de classificação e de ordenação. (LOPEZ, 2002, p. 29)

O acesso ao conteúdo dos documentos de um fundo arquivístico pelo usuário acontece partindo dos inventários disponíveis em formato físico e online, e dos 98 fundos com inventários apenas 47 já estão disponíveis online. Cada fundo arquivístico possui o respectivo inventário, instrumento de pesquisa ou de acesso que traz informações como fundo, secção, código, assunto, datas limites, volume e cota, como ilustra a figura 5. Na verdade, essa informação permite que o usuário obtenha com facilidade os documentos que deseja pesquisar, pois de acordo com 82% dos inqueridos na nossa pesquisa sustentaram que a informação disponível nos inventários lhes possibilita chegar aos documentos sem grandes dificuldades.

Figura 5: Página do inventário de um fundo



FUNDO:	Administração do Concelho de Porto Amélia			
SECÇÃO:	Justiça			
Nº Proc.	TÍTULO	DATA LIMITE	Vol	COTA
	* Abertura e registo de testamentos	1941-1951	2	1
	* Acções cíveis e comerciais	1961-1961	1	2
	* Arrestos e penhoras	1942-1959	2	3
	* Arrolamentos, espólios e inventários	1938-1973	4	4
	* Autos e processos crimes	1930-1948	15	5
	" " "	1950-1956	12	6
	" " "	1957-1959	10	7
	" " "	1960-1964	7	8
	" " "	1966-1974	7	9
	- Crimes	1971-1971	1	9
	- Transgressão	1971-1971	1	9

Fonte: Foto cedida gentilmente pelo entrevistado 1

5.2 Principais necessidades de pesquisa

Neste ponto procuramos compreender quais as necessidades informacionais, hábitos e expectativas dos usuários do DAP, pois achamos que esse conhecimento pode nos ajudar como profissionais de arquivo e até aos gestores deste órgão a melhorar a prestação dos seus serviços e práticas arquivísticas.

Desse modo, dos estudos desenvolvidos chegamos primeiro a constatação dos seguintes perfis dos usuários do DAP e suas necessidades informacionais como ilustra o quadro 2.

Quadro 2: Perfil dos usuários e suas necessidades de informação

Perfil dos usuários	Necessidades de informação (de forma geral)
Investigador profissional	Associativismo Agricultura Administração colonial Cultura moçambicana Educação Escravidão Fronteiras/ relações transfronteiriças Urbanização Religião Resistência colonial
Investigador aficionado	Associativismo Cultura Religião
Estudantes universitários (culminação de curso)	Cultura Religião Resistência colonial Terra
Estudante universitário (pesquisa para trabalhos curriculares)	Apoio pedagógico em informação diversificada
Estudantes não universitários	Visitas de estudo (informação geral sobre o funcionamento do arquivo e sobre o seu acervo)
Popular	Garantir direitos e deveres (terra, herança, etc)

Fonte: Compilação da autora

Como se percebe, os investigadores profissionais, também chamados de usuários tradicionais, representam um grupo de usuários esclarecidos sobre as práticas arquivísticas e de acesso a

informação em resultado de suas visitas constantes ao arquivo ao longo dos anos, sendo que a sua maior preocupação é a disponibilização de mais fundos/informação e a melhoria da divulgação da informação em plataformas online. Estes usuários são compostos maioritariamente por estrangeiros conforme ilustra o quadro 3.

Quadro 3: Origem por nacionalidade dos investigadores profissionais

País de origem dos usuários	Quantidade	Percentagem
Moçambique	9	26%
Estrangeiros principais nacionalidades: Portugal Brasil EUA França África do Sul Zimbabwe Suíça	27	74%
Total	36	100%

Fonte: Compilação da autora

No que diz respeito aos usuários estudantes universitários, geralmente frequentam o arquivo num período máximo de 3 meses para os que estão a desenvolver trabalhos de culminação de licenciatura, mestrado ou doutoramento e concentram-se principalmente em determinada área de pesquisa, portanto, sem muitas preocupações em diversidade de informação. Já, os estudantes universitários que procuram o arquivo para desenvolver uma pesquisa ligada as actividades curriculares de uma determinada cadeira, são geralmente dos cursos de História na UEM e UP⁶, do curso de Arquivista na ECA, e Antropologia na UEM, e são usuários que suas visitas levam pouco tempo e também precisam de muito acompanhamento pelos arquivistas do DAP, pois estão numa fase de inserção na pesquisa e funcionamento de arquivos.

Quanto aos estudantes não universitários frequentam o arquivo geralmente em visitas de estudo, e por isso acompanhados pelos seus professores e técnicos do DAP, daí a sua curiosidade em descobrir as potencialidades que um arquivo possui. Este grupo de usuários deve ser acarinhado porque representa os potenciais usuários de arquivo ao longo do tempo.

Por fim, o usuário popular aparece no arquivo esporadicamente com necessidades informacionais imediatas visando salvaguardar os seus direitos e deveres. Grosso modo, segundo os nossos

⁶ Universidade Pedagógica.

entrevistados afectos ao DAP, esse tipo de usuários aparece no arquivo por indicação de alguém, o que significa que tem tido a primeira experiência de uso de arquivo nesse instante, e sem o conhecimento real em como funciona o órgão e quais são as reais potencialidades informacionais existentes.

5.3 Estratégias para superar os desafios enfrentados pelos usuários

Os desafios enfrentados pelos usuários são muitos e diversificados em função das suas categorias, visto que cada grupo de usuários tem suas necessidades informacionais.

De forma geral, podemos salientar como principais desafios ligados aos usuários do DAP a falta de um conhecimento real e preciso do conteúdo de alguns acervos arquivísticos que ainda não se encontram inventariados, o problema ligado a qualidade de preservação de alguns acervos, e problemas tecnológicos que a instituição apresenta devido a exiguidade de recursos.

Face a esses desafios, podemos destacar algumas estratégias para superar esses problemas a saber:

- Uma maior divulgação das potencialidades do AHM não apenas para a pesquisa, mas sobretudo para o apoio ao exercício da cidadania;
- A necessidade de produção de mais instrumentos de pesquisa fiáveis para a totalidade dos fundos existentes no DAP e sua disponibilização nas plataformas eletrônicas, pois como vimos existem alguns fundos ainda não acessíveis ao público por falta de instrumentos de pesquisa, para além de que outros fundos que apesar de terem inventários físicos não se encontram disponíveis de forma online. A título ilustrativo, 95% dos usuários académicos - científicos lamentaram sobre a falta de documentos ligados aos primeiros anos de Moçambique independente, e isso se explica em parte por apenas existir 6 fundos arquivísticos inventariados sobre esse período da nossa história recente;
- A fragilidade do edifício onde funciona o DAP por ser uma infraestrutura recondicionada e por esse motivo apresenta algumas limitações de preservação de documentos o que acaba perigando a integridade dos acervos, situação que pode levar a degradação de uma parte da nossa história com reflexões de carácter negativo para a compreensão do passado histórico do país.

Como saída para essas situações a solução passa pela digitalização dos documentos, estratégia essa que para além de servir para preservar a memória escrita, vai permitir maior segurança, acessibilidade e oportunidade de divulgar o patrimônio histórico existente do AHM para toda a sociedade.

Entendemos que a superação dos desafios dos usuários do DAP requer uma abordagem multifacetada combinando as tecnologias, o aprimoramento dos recursos humanos existentes, e a dinamização das práticas arquivísticas modernas, porque só assim essa instituição poderá se abrir para mais e diversificados tipos de usuários em números muito acima dos que foram lançados no trabalho, pois infelizmente, o AHM ainda tem como seu principal público alvo o considerado usuário tradicional, o pesquisador, apesar da riqueza do seu acervo.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa desenvolvida particularmente nos últimos dois anos permitiu-nos abrir horizontes nunca imaginados sobre a riqueza da área dos arquivos e da ciência Arquivista que não foram devidamente explorados da nossa parte durante a parte curricular do curso.

Assim, o presente estudo teve como limitações o tamanho da amostra e a diversidade do tipo de usuários do AHM pelo facto de essa instituição para além de ser um arquivo histórico também desempenha as funções de arquivo nacional, sendo que essa realidade de certa forma pode ter influenciado na generalização dos resultados da pesquisa.

Outro factor que condicionou o nosso estudo está ligado a não existência de informação sistematizada sobre o estudo de usuários no AHM. A esse propósito constatamos durante o estudo que houve em alguns anos por parte do DAP o trabalho de tentar sistematizar os dados estatísticos dos seus usuários, mas essa actividade foi descontinuada, sendo que os nossos entrevistados não souberam explicar a razão para tal situação.

No entanto, apesar de todo, os resultados conseguidos indicam que deve haver cuidado em abordar as necessidades de informações e expectativas dos usuários de um arquivo em função das características de cada perfil de usuário, pois existem diferentes tipos de usuários e suas necessidades específicas que acabam oferecendo uma visão diversificada sobre o uso de um arquivo.

Contudo, apesar das dificuldades encontradas no desenvolvimento da pesquisa, os resultados conseguidos podem ser usados para:

- Melhorar a divulgação dos acervos arquivísticos e a melhoria da relação com os diferentes tipos de usuários;
- Desenvolver programas de formação e de interação com os usuários de arquivos;
- Ajustar as políticas de preservação e acesso aos documentos de acordo com os desafios impostos pelas tecnologias e por uma maior necessidade de informação pelo cidadão;
- Implementar sistemas de arquivo mais intuitivos e acessíveis para todos tipos de usuários;
- Ao nível do DAP criar programas de capacitação dos seus arquivistas para poderem estar à altura das necessidades informacionais de cada tipo de usuário;

- Tornar todos fundos arquivísticos em condições de poderem ser pesquisáveis em formato físico e online;

Respeitando-se essas abordagens haverá maior conhecimento do AHM e do seu acervo arquivístico, e com isso uma maior frequência e uso dos arquivos e dos documentos por parte da sociedade no geral.

7. REFERÊNCIAS

Araújo, C. A. A. (2014). Perspectivas contemporâneas de estudo usuários da informação: diálogos com estudos de usuários de arquivos, bibliotecas e museus. In: Estudos de Usuários da Informação. Brasília, 2014, p. 19 – 46.

ARQUIVO HISTORICO DE MOCAMBIQUE. Disponível em: <https://www.ahm.uem.mz>
Acessado em: 4 fev. 2022.

Ávila, R. F. (2011). Além do que se vê: o uso e o pós – uso da informação orgânica na arquivística. Dissertação Mestrado em Ciências da Informação – Universidade de Brasília, 2011. Disponível em: <https://repositorio.unb./handle/10482/9480>. Acessado em: 4 abr. 2022.

Ávila, R. F.; Sousa, R. T. B. (2011). A aporia dos estudos de comportamento informacional na Arquivística. Cenário Arquivístico, Brasília – DF, v. 4, n. 1. p. 41 – 53.

Bastian, J. A. (2003). "Reading archives: An integrative review of archival research on reading." Archival Science, 3(3-4), 239-260.

Bearman, D., & Lytle, R. (1985). "The Power of the Principle of Provenance." Archivaria, 21, 14-27.

Cé, Graziella; Pedrazzi, Fernanda. (2011). Estudo de usuários como recurso para a difusão de um arquivo: o caso da Universidade Federal de Ciências de Saúde de Porto Amélia. Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e de Informação, v. 25, n. 2, p. 75-89. jul.dez.

Cervo, Al Bervian. (2002). Científica para Metodologia. Pearson Prentice Hall. São Paulo.

Cook, T. (2011). "What is Past is Prologue: A History of Archival Ideas Since 1898." In: Archives: Recordkeeping in Society. Walter de Gruyter.

DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVISTICA. (2005). Rio de Janeiro: Arquivo Nacional (Brasil).

Duchain, Michel. (1992). O respeito aos fundos em Arquivística: Princípios teóricos e problemas práticos.

Duranti, L. (1997). "Diplomatics: New Uses for an Old Science." Archivaria, 43, 1-23.

Gilliland, A. J. (2003). "Setting the Stage: The Provenance of Recorded Information as a Critical Concept for Archival Science." Archival Science, 3(1), 1-15.

Hedstrom, M., & King, J. L. (2003). "The emergence of digital libraries." *Annual Review of Information Science and Technology*, 37(1), 317-364.

Jardim, José Maria. (1986). Instituições arquivísticas: estrutura e organização. A situação dos arquivos estaduais. *Revista do Serviço do Patrimônio Histórico*.

Jardim, J. M.; Fonseca, M. O. K. (2004). Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. *DataGramaZero*, v. 5, n. 5, p. A04. Disponível em <https://www.brapci.in.br/index.php/res/v/5671>. Acesso em: 23 nov. 2023.

Jardim, José Maria. (2011). Em torno de uma política nacional de arquivos: os Arquivos Estaduais Brasileiros na Ordem Democrática.

Lynch, C. (1997). "Life on the MetaNet: Humane Interfaces to Technology." *First Monday*, 2(7).

Lopez, André Porto Ancora. (2002). Como descrever documentos de arquivo: elaboração de instrumentos de pesquisa. São Paulo: Arquivo Nacional. p. 40.

Yakel, E., & Torres, R. (2003). "AI: Archival Intelligence and User Expertise." *The American Archivist*, 66(1), 51-78.

McKemmish, S. (1997). "Placing Records Continuum Theory and Practice." In: *Proceedings of the International Congress on Archives*.

Markoni, M. A.; Lakatos, E. M. (2004). *Fundamentos de metodologia Científica*, 5ª Edição, São Paulo, Atlas.

Nharreluga, Rafael Simone. (2014). Instituições arquivísticas: o locus da formação da memória e da identidade nacional. In: *O Estado e a construção da ordem arquivística em Moçambique*. p. 77-92.

Paes, Marilena Leite. (2004). *Arquivo Teoria e Prática*. 5 ed Ampliada. Ed. Fundação Getúlio Vargas.

Severino, A. (2007) *Do Trabalho Científico, J. Metodologia*. E atual.

Schellenberg, T. R. (1956). "Modern Archives: Principles and Techniques." University of Chicago Press.

Schellenberg, Theodore Roosevelt. (2005). Arquivos Modernos: princípios e técnicas. 5ª ed. Rio de Janeiro: Editora FGV.

Strauss, Anselm; Corbin, Orbin Juliet. (1998). Basics Basics of qualitative research techniques.

Souza, Luiza Morgana Klueger; Steindel, Gisela Eggert; Ardigo, Julibio David. (2019). O perfil e as necessidades de informação dos usuários do Arquivo Histórico de Joinville. Agora. Florianópolis, v. 29, n. 58, jan./jun. p. 1 – 13.

Thiollent, Michel. (2005). Perspectivas da metodologia de pesquisa participativa e de pesquisa-ação na elaboração de projetos sociais e solidários. Tecnologia e desenvolvimento social e solidário. Porto Alegre: Editora UFGRS, p. 172-189.

Upward, F. (2009). "The organisation of personal archives: Towards an archival theory of individual adaptation." Archival Science, 9(1-2), 75-106.

Vitoriano, M. C. C. P.; LEME, T. F.; CASARIN, H. C. S. (2020). Estudos de usuários em arquivos: panorama dos relatos de experiências publicados em periódicos nacionais. Acervo. Rio de Janeiro, v. 33, n. 3, p. 154 – 174, set. 2020. Disponível em: <http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/1612>. Acessado em: 23 nov. 2023.

Entrevistas

Entrevista 1. Funcionário do DAP. Maputo, 2023. Entrevistado em novembro de 2023.

Entrevista 2. Funcionário do DAP. Maputo, 2024. Entrevistado em março de 2024.

Entrevista 3. Funcionário do DAP. Maputo, 2024. Entrevistado em março de 2024.

8. ANEXOS

QUESTIONÁRIO DIRIGIDO AOS USUÁRIO EXTERNOS

1. Qual a sua nacionalidade e ocupação?

2. Quantas vezes por mês visita o DAP?

☐ 1-2 vezes

☐ 1-5 vezes

☐ Mais de 5 vezes

☐ Nunca

3. Qual o tipo de arquivo que utiliza com mais frequência?

☐ Físico

☐ Digital

☐ Ambos

4. Para que finalidade você consulta os arquivos existentes no DAP?

☐ Pesquisa investigativa

☐ Pesquisa academica

☐ Trabalho profissional

☐ Interesse pessoal

☐ Outros

5. Quais são as suas principais dificuldades ao utilizar arquivo?

☐ Acesso aos documentos

☐ Problemas em interpretar os inventários

☐ Falta de suporte técnico

☐ Outros

6. Quais os principais fundos que consulta no DAP e que assuntos?

.....
.....
.....
.....

7. O que você espera melhorar nos serviços de arquivo?

☐ Facilidade de acesso

☐ Disponibilização online dos inventários

☐ atendimento ao usuário

☐ Outro