

# INTELIGÊNCIA ARQUIVÍSTICA E ESTUDO DE USUÁRIOS: UMA ANÁLISE NO CONTEXTO DO SIPAC MÓDULO PROTOCOLO.

## ARCHIVAL INTELLIGENCE AND USER STUDY: AN ANALYSIS IN THE CONTEXT OF THE SIPAC PROTOCOL MODULE.

Elenice Janaú Ferreira<sup>a</sup>

Renata Lira Furtado<sup>b</sup>

### RESUMO

**Objetivo:** compreender como a Inteligência Arquivística pode potencializar as habilidades dos usuários do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos Módulo Protocolo no Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Pará campus Tucuruí. **Metodologia:** estudo de Caso no Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Pará Campus Tucuruí, com a realização de um estudo de usuários com a aplicação de entrevistas e questionários com os servidores e com o Diretor de Tecnologia da Informação, a fim de identificar e/ou confirmar as dificuldades dos usuários em relação ao sistema. **Resultados:** apontaram que os usuários deste sistema são internos, servidores técnicos administrativos e docentes em exercício, a qual confirmou-se que apresentam dificuldades na sua utilização, mais relacionadas a falta de treinamento e a pouca intuitividade. Do mesmo modo, compreendeu-se, a relação do papel do Arquivista com o arquivo e os usuários. Além disso, confirmou-se que existe uma necessidade nos usuários de desenvolvimento de habilidades relacionadas às práticas arquivísticas que podem ser aperfeiçoadas a partir da teoria e métodos arquivísticos, especificamente a Inteligência Arquivística. **Conclusões:** foi proposto um plano de ação com a proposição de ações de Inteligência Arquivística, paralelamente ao desenvolvimento de ações administrativas, com a intenção de promover um uso mais eficiente do sistema e, conseqüentemente, aprimorar a atuação dos seus usuários.

**Descritores:** Competência em informação; Competência Arquivística; Inteligência Arquivística; Estudo de usuário.

---

<sup>a</sup>Doutoranda no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Pará (UFPA). E-mail: gestaodoc2018@gmail.com

<sup>b</sup> Docente no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação e no curso de graduação em Arquivologia da Universidade Federal do Pará (UFPA). E-mail: renatalira@ufpa.br

## 1 INTRODUÇÃO

A informação, enquanto matéria prima dos processos organizacionais, quando gerida, pode agilizar os processos administrativos, promover a transparência e garantir a eficiência administrativa. Esse contexto, aliado ao processo de transformação digital, favoreceu o desenvolvimento e a implantação de ferramentas tecnológicas nas organizações. Nesse cenário, o Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Pará (IFPA), visando otimizar a produção e a gestão informacional, fomentar o acesso à informação e garantir a recuperação e o uso rápido da informação, adotou, em 2019, um sistema de gestão da informação, através da instrução normativa 06/2019 GAB/IFPA, de 05 de julho de 2019.

com a intenção de promover um uso mais eficiente do sistema e, consequentemente, aprimorar a atuação dos seus usuários.

O Sistema Integrado de Gestão (SIG), solução adotada pela instituição, foi desenvolvido em 1999 pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Trata-se de um sistema de gestão da categoria *Enterprise Resource Planning* (ERP), cuja principal característica é a integração das atividades administrativas de uma instituição em módulos. Seu objetivo é integrar e proporcionar maior agilidade, modernização e transparência nos processos e na tomada de decisão. O foco desta pesquisa foi o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC) especificamente o Módulo Protocolo.

A motivação para esta pesquisa partiu da observação das dificuldades apresentadas pelos usuários do SIPAC Módulo Protocolo no IFPA Campus Tucuruí (doravante IFPA/Tucuruí) especialmente no que se refere à produção, tramitação e arquivamento de documentos, atividades estas voltadas à promoção do acesso à informação. A questão que norteou o desenvolvimento da pesquisa foi **compreender a relação de uso dos usuários internos com o SIPAC Módulo Protocolo no IFPA/Tucuruí?** Assim, o objetivo geral foi compreender como a Inteligência Arquivística pode potencializar as habilidades dos usuários do SIPAC Módulo Protocolo no IFPA/Tucuruí.

A opção metodológica escolhida para alcançar este objetivo foi o Estudo

de Caso, no IFPA/Tucuruí. Inicialmente, foi realizado um estudo de usuários com os servidores da instituição, para melhor compreensão acerca das habilidades, necessidades, usos e dificuldades no uso do sistema pelos usuários internos. Esse estudo permitiu entender o problema e propor melhorias relacionadas à Competência e Inteligência Arquivística, com o objetivo de aperfeiçoar as estratégias de acesso e uso da informação no SIPAC Módulo Protocolo.

Esta fase foi desenvolvida em duas etapas. A primeira consistiu na aplicação de um questionário aos servidores do IFPA/Tucuruí. Em seguida, na segunda etapa, foram realizadas entrevistas com a arquivista, com os diretores responsáveis pela implantação do SIG e com o Diretor de Tecnologia da Informação (DTI), todos os entrevistados são servidores do IFPA/Tucuruí, com exceção do Diretor da DTI que é lotado no campus reitoria.

## **2 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO, COMPETÊNCIA ARQUIVÍSTICA E A INTELIGÊNCIA ARQUIVÍSTICA<sup>1</sup>**

Da análise do módulo Protocolo do SIPAC no IFPA/Tucuruí foi possível destacar três atores envolvidos: arquivo, arquivista e usuários. Da identificação desses atores é que se busca estabelecer uma relação com a Competência em informação (ColInfo), Competência Arquivística e a Inteligência Arquivística.

A Competência em informação, termo utilizado no Brasil para traduzir a expressão em inglês *Information literacy*, originada nos Estados Unidos por volta de 1974. A área de Biblioteconomia e Ciência da Informação vem discutindo essa temática desde o seu surgimento, enquanto na Arquivologia as pesquisas datam da década de 1990 em um contexto internacional. No Brasil, as pesquisas que relacionam ColInfo e Arquivologia são mais recentes, tendo se iniciado por volta de 2015. A partir desse período, começaram a surgir as primeiras pesquisas abordando a temática em articulação com a formação e atuação dos arquivistas, bem como com os usuários dos arquivos.

A ColInfo configura-se como um conjunto de habilidades para lidar com a

---

<sup>1</sup> Este referencial teórico foi construído por meio da Pesquisa bibliográfica, Revisão Bibliográfica Sistemática e a Pesquisa documental e é parte integrante da dissertação de mestrado de Ferreira (2023)

informação, que visa a atuação autônoma e ética dos sujeitos nos processos informacionais e contribui para o aprendizado ao longo da vida. Tais habilidades ultrapassam a identificação da necessidade de informações e as distintas formas para acessá-las, incluindo a reflexão crítica e a utilização das informações para resolução de problemas. Com base nos principais preceitos da ColInfo, bem como sua aplicabilidade e relevância, Furtado (2019) observou a possibilidade de inserção destes preceitos ao contexto arquivístico. Como produto da tese de doutorado, a autora apresentou uma estrutura conceitual alicerçada em cinco dimensões, cujo objetivo foi indicar os principais elementos presentes na díade Arquivologia - ColInfo: Dimensão 1 - Informação e conhecimento; Dimensão 2 - Competência em informação; Dimensão 3 - Sociedade; Dimensão 4 - Universidade e Dimensão 5 - Arquivologia.

A Dimensão 5 - Arquivologia se alinha diretamente aos objetivos desta pesquisa, pois constitui o ambiente de inserção da ColInfo. Essa dimensão é estruturada em torno de três elementos centrais: Arquivologia, Arquivista e Arquivo. A **Arquivologia** se desdobra em duas vertentes: a) Teórico-Prática que abrange as teorias, métodos e práticas essenciais do fazer arquivístico, como gestão documental, acesso à informação, classificação, etc.; b) Formação Profissional com foco na formação do arquivista, relacionando o arcabouço teórico e prático. Norteia a atuação profissional e os conteúdos básicos dos cursos de graduação em Arquivologia, incluindo disciplinas, ementas e diretrizes curriculares (Furtado, 2019).

Com relação ao elemento **Arquivista**, configura-se como o profissional com formação superior em Arquivologia, responsável pelos processos arquivísticos, com a responsabilidade de assegurar a integridade e o acesso a informações, documentos, serviços e instituições arquivísticas atuando como um mediador informacional e pedagógico na relação entre o arquivo e o usuário. O **Arquivo**, por sua vez representa um sistema de informação fundamental, que atua na manutenção e disseminação de documentos e informações, na preservação da memória e como base democrática, cumprindo funções pedagógicas, culturais e patrimoniais (Furtado, 2019).

Furtado, Cavalcante e Santos (2022), indicaram a possibilidade de

atualização e ampliação da Dimensão 5, com a inserção da perspectiva do usuário e da inclusão das duas novas temáticas: Competência Arquivística e Inteligência Arquivística (discutidas inicialmente em Furtado, 2019; Cavalcante, 2021 e Santos, 2022).

De acordo com Furtado (2019) no âmbito internacional a Competência Arquivística e a Inteligência Arquivística são consideradas vertentes da Competência em Informação. O termo Competência Arquivística é uma tradução literal do termo *Archival Literacy*, ainda não consolidado na arquivologia brasileira. (Furtado; Belluzzo; Pazin, 2018). A Competência Arquivística pode ser caracterizada como a capacidade do usuário de desenvolver habilidades como buscar, relacionar documentos e seus contextos, e nessa conjuntura, o arquivista assume a sua competência natural de promover ações visando o desenvolvimento dessas habilidades.

Para Gilliland-Swetland, Kafai e Landis (1999) a Competência Arquivística é a habilidade dos usuários para buscar informações e/ou provas, entendendo os contextos de registros individuais, considerando a sua produção, forma, natureza, originalidade, versão e custódia. Para Viars e Pellerin (2017), a Competência Arquivística é um novo segmento da Competência em Informação, alinhado aos preceitos arquivísticos, que permite fornecer aos sujeitos, habilidades para localizar, avaliar e usar as fontes primárias e secundárias.

Segundo Yakel e Torres (2003) a Competência Arquivística possui três campos de conhecimento: Conhecimento de Domínio (*Domain Knowledge*), Competência de Artefatos (*Artifactual Literacy*) e Inteligência Arquivística (*Archival Intelligence*). O campo de interesse desta pesquisa é a Inteligência Arquivística que se diferencia dos demais campos de conhecimento pela necessidade de formação dos usuários por meio da compreensão do funcionamento de um arquivo, funções e atividades arquivísticas, com a intenção de desenvolver habilidades que tornem o usuário mais autônomo em relação ao arquivista.

Para Yakel e Torres (2003), a Inteligência Arquivística é o conhecimento dos usuários sobre teorias e métodos arquivísticos de instituições de arquivo, assim como desenvolvimento de estratégias de busca para compreensão de

fontes. Para Cavalcante e Furtado (2021) a Inteligência Arquivística é uma forma de mediação entre arquivo/documento-usuário, a fim de promover habilidades para utilizar fontes primárias a partir de estratégias de ensino e aprendizagem envolvendo teorias, métodos e práticas arquivísticas.

No contexto de compreensão da Inteligência Arquivística, faz-se necessário compreender quem são os usuários. A literatura especializada apresenta categorias e características que definem esses sujeitos, como por exemplo: usuários internos e usuários externos (Bellotto, 2004); usuários acadêmicos e probatórios (Schellenberg, 2002); usuários acadêmicos, práticos e populares (García Belsunce, 1986 *apud* Duarte, 2024); usuários histórico/profissionais, de procedimentos administrativos, genealógicos e curiosos (Couillard; Nouvellon, 2021 *apud* Duarte, 2024); usuários voltados à pesquisa acadêmico/científica, produção histórico-cultural, usuários com finalidade econômico-patrimonial, usuários técnico-administrativos e usuários genealógicos (Duarte, 2024); dentre outros.

Contudo, tais categorias e características são insuficientes para definir a complexidade que envolve os usuários de arquivos, compreendidos aqui como sujeitos que produzem, buscam, usam, se apropriam de informações e documentos arquivísticos, em diferentes suportes e contextos e em quaisquer das fases do ciclo documental (Lobato; Rocha, 2019). Para o delineamento dos usuários, faz-se necessário observar as especificidades institucionais (dos sistemas, serviços e acervos arquivísticos), bem como as múltiplas finalidades de uso. Portanto, é possível indicar que os usuários estão relacionados diretamente às especificações de uso e para caracterizá-los e categorizá-los é essencial compreender seus perfis sociodemográficos e suas necessidades.

Nesse contexto, os estudos de usuários de arquivos têm como função conhecer as demandas desses sujeitos, para planejar e/ou promover produtos e serviços que atendam tais necessidades. O que é relevante para aperfeiçoar a satisfação dos usuários de arquivos não é somente quem procura, mas o que estão buscando (Vitoriano; Leme; Casarin, 2020).

Entender as demandas dos usuários e o papel do arquivista no contexto organizacional é de grande relevância para melhorar a relação do usuário do

SIPAC Módulo Protocolo, porém é necessário se apropriar do problema, pontuando as necessidades dos usuários, suas dificuldades, profissionais envolvidos, ferramentas utilizadas etc. No que tange à atuação do arquivista nesse processo, compreende-se que esteja abarcado pelas suas competências “profissionais”, a gestão documental e informacional, a gestão da memória institucional, a garantia de acesso à informação, a mediação com os usuários, a promoção da formação dos usuários fundamentada em seus conhecimentos técnicos.

No rol dessas habilidades específicas para o contexto arquivístico, é possível elencar as habilidades abarcadas pela Competência Arquivística, especificamente a Inteligência Arquivística, cujos conceitos estão relacionados com a mediação dos usuários para o desenvolvimento de habilidades próprias do fazer arquivístico como acessar, investigar e interpretar documentos arquivísticos, inerentes a função social própria do arquivo e do aprendizado ao longo da vida (Cavalcante, 2021).

### **3 RESULTADOS DA PESQUISA**

O estudo de usuários no IFPA/Tucuruí mostrou-se necessário para compreender as perspectivas dos usuários do SIPAC Módulo Protocolo em seu contexto de uso, entender as necessidades e dificuldades, bem como identificar possíveis lacunas, com vistas a aperfeiçoar e/ou desenvolver serviços, ações etc. Segundo Cunha, Amaral e Dantas (2014, p. 147): “(...) é importante o entendimento do estudo de usuário como instrumento de planejamento e gestão, considerando a prestação de serviços de informação da organização em que o usuário está vinculado”. Ou seja, é preciso considerar o usuário e o produto.

Para Araújo (2014) os estudos de usuários deveriam orientar as ações e práticas arquivísticas. No entanto, os serviços de informação costumam se concentrar na avaliação do uso das informações disponíveis, apesar de destacar a importância de conhecer quais delas os usuários gostariam que estivessem disponíveis. A busca pelo uso pode ser realizada, desde que em primeiro plano seja identificadas as necessidades de informação do usuário. (Jardim, Fonseca, 2004). Os usuários foram identificados como usuários internos do IFPA/Tucuruí,

ou seja, servidores (técnicos administrativos e docentes) que utilizam o SIPAC Módulo Protocolo para desenvolver as suas atividades diárias.

O estudo foi desenvolvido em duas etapas, sendo a primeira etapa a aplicação de questionários com todos os servidores do IFPA/Tucuruí (sendo 49 técnicos administrativos e 89 docentes), exceto os diretores (dois docentes e um Técnico administrativo) que atuaram durante o período de implantação do SIPAC Módulo Protocolo e a arquivista. Esses, por sua vez, foram incluídos na segunda etapa da pesquisa, que envolveu a realização de entrevistas, juntamente com o representante da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI).

### 3.1 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO

O questionário foi disponibilizado por meio de um link do *google forms*<sup>2</sup>, no período de 28 de junho a 05 de julho de 2023, por meio do e-mail institucional para os 134 servidores (docentes e técnicos administrativos), e no *WhatsApp*<sup>3</sup> para os grupos institucionais e, individualmente, no contato privado de cada servidor. O envio contou com o apoio de uma lista fornecida pela coordenação de gestão de pessoas do IFPA/Tucuruí. Ao final do período de uma semana, foram recebidas 104 respostas.

A análise do questionário revelou que apenas 1,9% dos servidores do IFPA/Tucuruí não possuem formação em nível de graduação e pós-graduação. Isso permite inferir que a maioria possui, no mínimo, conhecimento básico de informática, considerando que 97,9% possuem formação ao nível de graduação e pós-graduação. Assim, pressupõe-se que exista familiaridade com o uso das tecnologias da informação.

Em relação a frequência de uso, 22,1% dos usuários disseram que utilizam o sistema raramente, enquanto 11,5% nunca usaram. Quanto ao tempo de uso, um percentual de 30,8% utiliza o sistema há, no máximo, um ano. Apesar da baixa frequência de uso do sistema, apenas 67,3% afirmaram conhecer o funcionamento do SIPAC Módulo Protocolo.

---

<sup>2</sup> Aplicativo de gerenciamento de formulários do Google.

<sup>3</sup> Aplicativo de comunicação instantânea, com possibilidades de troca de mensagens de texto, áudio e vídeo.

Um percentual significativo de servidores (58,7%) considerou que o SIPAC Módulo Protocolo não é de fácil utilização, enquanto 52,9% relataram enfrentar dificuldades ao utilizá-lo. As principais causas apontadas foram a falta de treinamento e o fato de o sistema não ser intuitivo. Além disso, 80,8% disseram não saber a quem recorrer em casos de dificuldades. Entre aqueles que sabem, os mais citados foram a DTI, a arquivista ou o serviço de protocolo do IFPA/Tucuruí.

Apesar das dificuldades relatadas pelos usuários, 70,2% disseram que o SIPAC Módulo Protocolo facilita a execução das suas tarefas. Entre os principais benefícios apontados estão: acesso online, agilidade, segurança na informação e produtividade. Em relação ao novo ambiente da mesa virtual, 57,7% dos usuários disseram que melhorou a usabilidade.

Neste sentido, 40,4% dos usuários disseram que utilizam o sistema sem dificuldades, o que justifica o percentual sobre treinamento, em que 63,5% informaram nunca ter participado de qualquer treinamento, enquanto 22,1% disseram que nunca houve treinamento. Além disso, 31,7% relatam nunca ter abandonado suas tarefas devido a falhas no funcionamento do SIPAC Módulo Protocolo, e 22,9% disseram que o sistema raramente fica indisponível e compromete as atividades.

O SIPAC Módulo Protocolo vem sendo utilizado no Instituto Federal há cinco anos e, mesmo depois da implementação do ambiente Mesa Virtual, apenas 41,3% dos usuários disseram estar satisfeitos com o sistema.

Alguns recursos de apoio foram disponibilizados aos usuários do SIPAC Módulo Protocolo. Entre eles, 11,5% dos usuários informaram ter acessado os vídeos produzidos pela UFRN, e 12,5% disseram que esse material contribuiu com o uso do sistema. Enquanto o “manual” elaborado e disponibilizado pela DTI foi acessado por 15,4% dos usuários, os quais relataram que o conteúdo facilitou o uso do sistema. No entanto, 9,6% dos usuários disseram que a linguagem utilizada no “manual” não é acessível.

Os usuários foram questionados sobre a existência de uma relação entre o SIPAC Módulo Protocolo, o arquivo e o arquivista. Do total, 54,8% disseram que essa relação existe. Muitos comentários destacaram a ligação direta do

arquivista tanto com os arquivos quanto com o sistema. Além disso, houve diversas críticas sobre a necessidade de treinamento para a utilização do sistema.

Da análise do questionário pode-se afirmar que, embora 41,3% estejam satisfeitos com o sistema, 57,7% concordam que o ambiente Mesa Virtual melhorou a usabilidade. Além disso, 70,2% confirmam que o SIPAC Módulo Protocolo facilita a execução das suas tarefas, destacando entre os principais benefícios o acesso online, a agilidade, a segurança e a produtividade.

Portanto, entre os fatores citados como causadores das dificuldades dos usuários no uso do sistema, apenas a frequência e o tempo de uso podem realmente estar dificultando o conhecimento e o entrosamento com o sistema.

De fato, 52,9% confirmam que têm dificuldades para utilizar o sistema, e 58,7% consideram que o SIPAC não é de fácil uso. As principais causas apontadas para essas dificuldades são a falta de treinamento e o fato de o sistema não ser intuitivo. Isso demonstra uma convergência entre os fatores relatados e reforça a hipótese da pesquisa de que os usuários enfrentam dificuldades na utilização do sistema. Em relação aos treinamentos, 63,5% dos usuários afirmam nunca ter participado de nenhum, enquanto 22,1% relatam que eles nunca foram ofertados. A primeira possibilidade pode estar ligada a uma escolha individual, enquanto a segunda sugere problemas mais estruturais, como a alta rotatividade de servidores ou a ausência de um planejamento institucional para capacitação dos usuários do SIPAC Módulo Protocolo. Isso incluiria a elaboração de materiais didáticos, treinamentos conduzidos por especialistas na ferramenta ou mesmo a produção e divulgação de vídeos simples, objetivos e educativos para apoiar o uso do sistema. Do total de usuários, apenas 11,5% disseram que acessaram esses vídeos disponibilizados pela UFRN<sup>4</sup> e 12,5% disseram que contribuíram com o uso do sistema.

Enquanto ao recurso “manual”, trata-se, de um passo a passo e não um manual. Apenas 15,4 % dos usuários relataram tê-lo acessado e disseram que facilitou o uso do sistema. Além disso, apenas 9,6% consideraram que a

---

<sup>4</sup> Vídeos produzidos e publicados no canal oficial da UFRN no YouTube com o objetivo de orientar os usuários do SIPAC – Módulo Protocolo.

linguagem do manual é acessível.

Em relação a arquivista, o arquivo e o SIPAC Módulo Protocolo, 54,8% dos usuários reconhecem que existe uma relação direta entre a arquivista, o arquivo e o SIPAC Módulo Protocolo, ou seja, a maioria dos usuários entende esta relação, mesmo assim 80,8% não sabem a quem recorrer em situações de dificuldades com o sistema.

Em resposta à questão norteadora desta pesquisa, identificou-se que os usuários são internos ao IFPA/Tucuruí, ou seja, servidores (técnicos administrativos e docentes) que utilizam o SIPAC Módulo Protocolo para desenvolver as suas atividades. Constatou-se que embora a implementação do novo ambiente mesa virtual tenha melhorado a sua usabilidade e que o sistema proporcione vários benefícios à execução das tarefas, muitos usuários ainda enfrentam dificuldades em sua utilização. As principais causas das dificuldades de uso do sistema são a falta de treinamento e a baixa intuitividade. Ademais, os recursos disponíveis (manual e vídeos) são considerados insuficientes e pouco eficazes para auxiliar os usuários. Apesar disso, os usuários demonstram conhecer as habilidades do arquivista e sua relação direta com o SIPAC Módulo Protocolo.

Além disso, o sistema apresenta uma estrutura monolítica, que foi mencionada por um dos entrevistados como uma desvantagem, já que a interrupção de um módulo pode impactar diretamente na disponibilidade de outros módulos, comprometendo o funcionamento do sistema como um todo.

De acordo com o relato dos diretores do campus onde foi desenvolvida a pesquisa, a decisão de implantar o sistema partiu da reitoria. A gestão da instituição adotou uma decisão unilateral e comunicou todos os campi sobre a implantação do sistema, sem realizar qualquer consulta ou estudo com os usuários dos diversos campi.

Neste contexto, observa-se um ambiente de informação arquivística, onde estão envolvidos o arquivo, usuários e o arquivista. Torna-se clara a necessidade de treinamento para o desenvolvimento de habilidades relacionadas a práticas arquivísticas, para melhor compreensão das funcionalidades e maior eficiência nas atividades desenvolvidas no SIPAC Módulo Protocolo.

### 3.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

As entrevistas foram realizadas via *google meet*, em dias alternados e em horário combinado, conforme a disponibilidade de cada participante. Participaram das entrevistas os três diretores que integravam a gestão do IFPA/Tucuruí no período de implantação do SIPAC Módulo Protocolo (entrevistados A, B e C<sup>5</sup>), o diretor de Tecnologia da informação do Instituto Federal (entrevistado D) e uma arquivista do IFPA/Tucuruí (entrevistado E).

Para análise das entrevistas, foram criadas quatro categorias para facilitar a análise e a apresentação dos resultados: **1) Adesão e implantação do SIPAC Módulo Protocolo, 2) A percepção do usuário sobre o uso do SIPAC Módulo Protocolo por outros usuários, 3) A percepção do usuário do SIPAC Módulo Protocolo, 4) A relação SIPAC Módulo Protocolo, arquivo e arquivista.**

Na categoria **1) Adesão e implantação do SIPAC Módulo Protocolo**, três dos cinco entrevistados avaliaram a implantação do SIPAC Módulo Protocolo positiva, demonstrando satisfação com o sistema. Entre os benefícios citados, destacam-se a possibilidade de consulta ao conteúdo dos processos e a rastreabilidade das informações. Todavia, um dos entrevistados avaliou que a implantação não foi bem-sucedida, argumentando que, embora o sistema atenda as demandas dos usuários, não está alinhado com as teorias e práticas arquivísticas. Por esse motivo, atribuiu ao sistema uma nota 5 numa escala de 0 a 10. Esse entrevistado também destacou que o SIPAC Módulo Protocolo, na versão analisada, não pode ser considerado nem um sistema Gestão Eletrônica de Documentos (GED) e tão pouco um Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD), pois não atende plenamente a legislação vigente relacionada à gestão arquivística.

O SIG iniciou seu desenvolvimento em 2006, porém o ambiente Mesa Virtual somente a partir de agosto de 2017, sendo disponibilizada aos clientes a partir de outubro de 2018. No Instituto Federal, o uso desse ambiente teve início apenas com a publicação da instrução normativa nº 06/2019, marcando, assim,

---

<sup>5</sup> A fim de manter a anonimização dos entrevistados, optou-se por nomeá-los com letras do alfabeto.

o início do processo eletrônico na instituição a partir de 2019.

Nesta categoria, identificou-se que a versão do SIPAC Módulo Protocolo utilizada no Instituto Federal em 21 de julho de 2023 era a 4.46, atualizada pela última vez entre 2019 e 2020. A justificativa para a ausência de atualizações desde então foi a falta de pessoal especializado para realizar a manutenção.

Na categoria **2) A percepção do usuário sobre o uso do SIPAC Módulo Protocolo por outros usuários**, todos os entrevistados mencionaram conhecer relatos de dificuldades no uso do sistema. As causas mencionadas são diversas e incluem: “inexperiência, falta de orientação e treinamento, busca de conhecimento, dificuldades na usabilidade, dúvidas e incertezas, além da ausência de iniciativa na busca por conhecimentos. No entanto, os entrevistados acreditam que essas dificuldades podem ser superadas com a devida orientação e oferta de treinamentos.

O que foi considerado como treinamento, na prática, limitou-se à divulgação dos vídeos disponibilizados pela UFRN. No entanto, um dos entrevistados afirmou que os vídeos não possuem didática, enquanto outros os consideram insuficientes para auxiliar os usuários no uso do sistema.

Alguns dos entrevistados consideram que fatores como frequência e tempo de uso do sistema, além do nível de conhecimento em informática, podem determinar se os usuários terão dificuldades. Neste mesmo sentido, dois dos entrevistados disseram que têm dificuldades na utilização do sistema, mesmo sendo usuários experientes, com uso frequente e prolongado do sistema, com formação ao nível de pós-graduação e um deles com formação em tecnologias da informação.

Os entrevistados foram unânimes quanto ao conhecimento de relatos de dificuldades na utilização do sistema, apenas divergem nos motivos elencados. Entre os motivos citados estão: inexperiência, falta de orientação e treinamento, dificuldade na busca de conhecimento, usabilidade limitada da versão anterior à mesa virtual, dúvidas recorrentes, incertezas e ausência de iniciativa para buscar conhecimento. A maioria considera que o sistema não é de fácil utilização, e dois frisam que, embora seja bom um sistema, ainda precisa de melhorias.

Portanto, os entrevistados demonstram ter consciência de que o sistema

não é perfeito. Um deles, inclusive, sugeriu uma necessidade de uma comunicação mais eficaz por parte da Reitoria, uma maior atenção ao sistema e o reforço da equipe técnica. Neste contexto, remete a fala de um dos entrevistados da categoria 1, quando disse que a última atualização do SIPAC Módulo Protocolo ocorreu entre 2019 e 2020, por falta de pessoal. e possivelmente a versão mais recente apresenta recursos avançados que poderiam melhorar o acesso à informação dos usuários, por apresentar funcionalidades que possibilitam dentre outras coisas classificar os documentos pela sua atividade, o que facilitaria a busca e o acesso.

Na categoria **3) A percepção do usuário do SIPAC Módulo Protocolo**, apesar de não considerarem o sistema de fácil utilização, afirmam que sabem operá-lo. Dois deles dizem ter dificuldades, mas um ressalta que é um sistema de fácil utilização para quem tem experiência e conhecimento em informática. Três se sentem satisfeitos com o atendimento da DTI. Um deles destaca que a falta de pessoal não favorece a utilização do sistema, e destaca a necessidade de melhoria da versão mobile em consonância com o que relatou outro entrevistado.

Sobre os recursos disponíveis para auxiliar no uso do sistema, um dos entrevistados disse que nunca utilizou o “manual” e nem os vídeos da UFRN. O outro disse que já recorreu aos vídeos buscando informações pontuais, mas nunca os assistiu por completo, por considerar muito chato e sem qualquer didática. Por outro lado, dois disseram que fazem uso frequente dos dois recursos. Um dos entrevistados diz que o “manual” está desatualizado, tem uma linguagem inacessível, é pouco objetivo e intuitivo. Dois dos entrevistados consideram que estes recursos são insuficientes para utilização do sistema. Logo, é possível inferir que a falta de interesse para acessar os vídeos esteja relacionado à falta de iniciativa ou com a falta de didática mencionada por um dos entrevistados.

O SIPAC Módulo Protocolo não possui uma documentação oficial específica, todo o material existente integra a documentação geral do SIPAC. As orientações disponíveis se limitam aos vídeos disponibilizados no canal do Youtube da UFRN. Dito isso, é preciso esclarecer o que é chamado de manual

pelos usuários, configura-se como um guia passo a passo com alguns “*prints* de telas”, disponíveis no site do IFPA<sup>6</sup> no “menu manuais”, criado em meados do primeiro semestre de 2023.

Dois dos entrevistados consideram a mesa virtual de fácil manuseio em relação ao ambiente anterior, um deles destaca que é um sistema em evolução. Sobre isso, vale mencionar a dissertação de Costa publicada em 2023, que analisa e identifica uma aderência aos requisitos obrigatórios de 69% da versão 5.16.10 do SIPAC Módulo Protocolo em relação a segunda versão do e-ARQ Brasil, representando um alto nível de aderência.

Embora o e-ARQ Brasil não seja o foco desta pesquisa, vale mencionar sua relevância. No IFPA, a versão utilizada é antiga e não reflete as atualizações mais recentes pelas quais o sistema vem passando. Ainda assim, é importante destacar que o e-ARQ Brasil é um Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos arquivísticos digitais e não digitais, cuja segunda versão foi publicada em 2022. Foi desenvolvido com o objetivo de alinhar conceitos e procedimentos à legislação brasileira, oferecendo fundamentos teóricos, métodos e diretrizes que apoiam os profissionais nas ações de gestão de documentos (Brasil, 2022). Logo, o modelo e-ARQ Brasil tem a capacidade de promover a integração entre os diversos sistemas utilizados pelas instituições, otimizar processos, garantir maior consistência e segurança.

Sobre os estudos de usuários, um dos entrevistados disse que nunca houve um estudo de usuários na instituição para testar o grau de satisfação dos usuários. No entanto, o novo ambiente mesa virtual teve uma melhor usabilidade e se consolidou. Alguns pontos são tratados como dificuldades e podem ser considerados sobre a perspectivas de melhorias no sistema dentre eles: ausência de monitoramento, necessidade de maior atenção da DTI com prevenções na instabilidade do sistema ou ao sistema fora do ar, arquitetura não intuitiva e acessível, instabilidade na rede e no sistema, funcionalidades e políticas arquivísticas pouco desenvolvidas, falta de conhecimento do usuário

---

<sup>6</sup> Manual elaborado e disponibilizado no site do IFPA com o objetivo de orientar os usuários do SIPAC – Módulo Protocolo.

quanto a gestão de documentos e uso do sistema, instrução informal entre os usuários. Um ponto relevante, mencionado pelos quatro entrevistados de maneira diferente, foi a necessidade de capacitação, treinamento, melhorar a orientação e a educação da comunidade, ofertar oficinas atualizadas com carga horária fixa de 8h.

**Categoria 4) A relação SIPAC Módulo Protocolo, arquivo e arquivista:** a maioria dos entrevistados não conhece as competências do arquivista, apenas um relata conhecer algumas delas. Em momentos de dificuldades, apenas um relatou pedir ajuda a arquivista quando é um procedimento de gestão documental. Outro disse não saber a quem recorrer, os demais disseram que recorrem a DTI, a arquivista, ao núcleo de gestão de documentos ou pedem ajuda à mesma pessoa ou setor que os entrevistados.

Dois dos entrevistados consideram importante o papel do arquivista desde a implantação do SIPAC Módulo Protocolo, mas não sabem informar se o arquivista é convidado a discutir o sistema. Um terceiro entrevistado acredita que o arquivista não tem sido chamado devido a centralização das atividades na reitoria, inclusive a gestão do protocolo central. Ainda assim, considera que o arquivista deveria participar das discussões e sugere a criação de um comitê com arquivistas e a DTI para avaliar e melhorar a usabilidade do sistema. Já outro entrevistado diz que os arquivistas foram convidados a participar no momento da implementação da mesa virtual, refinando os processos e que o perfil de gestão deles possibilita fazer ajustes no sistema.

Um dos entrevistados considerou a estrutura monolítica do SIPAC Módulo Protocolo uma desvantagem, pois esta estrutura coloca em risco o funcionamento dos módulos sempre que precisa atualizar um módulo, pois todos os módulos estão em um único bloco não tendo como separar, ou seja, sempre que um módulo fica indisponível interfere no funcionamento dos demais, diferente da estrutura de micros serviços onde os serviços são independentes.

Apenas dois dos entrevistados compreenderem a relação das competências do arquivista com o SIPAC Módulo Protocolo citando dentre elas: instrução e arquivamento de processos, classificação das informações, orientação à lei de proteção aos dados, fluxo de processos, gestão de arquivo,

acesso à informação.

Um entrevistado ressalta a importância do papel do arquivista, embora reconheça que essa função nem sempre é plenamente exercida pela falta de interesse do usuário e compreensão do fluxo processual. Segundo ele, alguns usuários só querem que realizem a busca por eles, alegando que o sistema é complicado. Ele também disse que a gestão do campus compreende o papel do arquivista e o chama para discutir, mas a transferência do papel de orientação para a DTI limita a atuação deles, que não fazem parte da gestão do SIPAC. Nesse contexto, busca-se o diálogo com a DTI a partir da comissão formada por todos os arquivistas.

Este mesmo entrevistado acredita na mediação e na inteligência arquivística para melhorar as dificuldades dos usuários e por fim sugere a mudança para o Sistema Eletrônico de informações (SEI<sup>7</sup>), apesar de não acreditar na sua substituição, mesmo atendendo tanto a portaria do Ministério da Educação (MEC) quanto a gestão documental, por ser um sistema no contexto arquivístico. É importante destacar que o SIPAC Módulo Protocolo, na instituição, está desatualizado há pelo menos cinco anos. Por essa razão, os usuários não têm conhecimento das melhorias implementadas no sistema, o que talvez influencie o desejo de mudança manifestado por este entrevistado.

Diante do exposto, existe uma compreensão dos entrevistados sobre as competências do arquivista e sua relação com o SIPAC Módulo Protocolo, inclusive com a exemplificação das suas atividades e sugestões para inclusão do profissional no rol de discussões sobre o sistema.

#### **4 INTELIGÊNCIA ARQUIVÍSTICA NOS USUÁRIOS DO SIPAC MÓDULO PROTOCOLO**

O SIG é um sistema integrado com conceito de ERP, estruturado em uma arquitetura modular, da qual faz parte o SIPAC Módulo Protocolo. Esse modelo integra diversas atividades institucionais em uma única ferramenta, com o

---

<sup>7</sup> É um sistema desenvolvido e disponibilizado gratuitamente à administração pública pelo Tribunal Regional Federal da 4 região (TRF4) para produção e gestão de documentos eletrônicos.

objetivo de proporcionar maior agilidade, modernidade e transparência na tomada de decisão.

A versão utilizada na instituição é a 4.46, que já apresenta algumas funções arquivísticas, tais como produção, classificação, descrição e preservação. Essas funções precisam ser compreendidas pelo usuário para melhor entendimento e performance no uso do SIPAC Módulo Protocolo.

Entendendo que a Inteligência Arquivística é uma vertente da ColInfo cujo foco é a educação dos usuários, a partir do ensino das teorias e métodos arquivísticos para compreensão de como funciona um arquivo, funções e atividades arquivísticas, possibilitando o desenvolvimento de habilidades, já que usuários internos possuem necessidades e habilidades informacionais que requerem um maior refinamento para garantir segurança e autonomia.

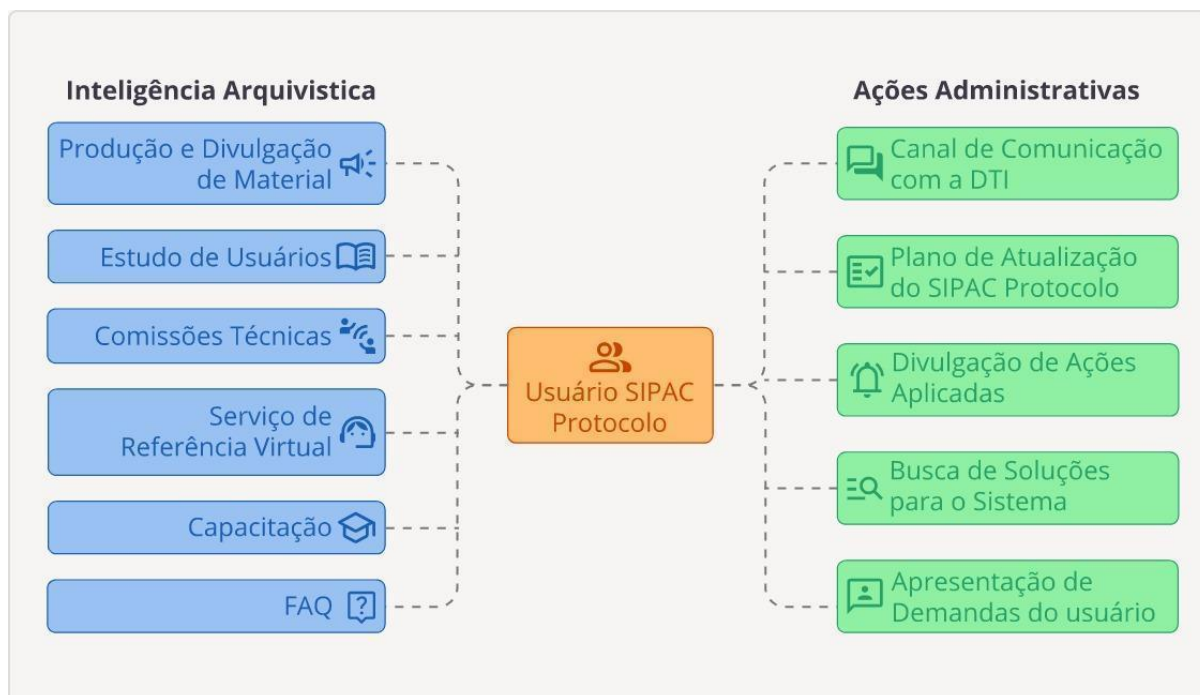
Neste sentido, é preciso que os usuários compreendam funções arquivísticas e práticas arquivísticas, pois cada uma, com seu papel e importância, contribui para a produção, busca, recuperação e acesso à informação. Ensinar os usuários sobre o papel e os benefícios dessas funções no contexto das funcionalidades do SIPAC Módulo Protocolo favorece um melhor entendimento e uso do sistema, assim como contribui para a formação da responsabilidade dos usuários quanto a preservação da memória documental da instituição.

Para o desenvolvimento das habilidades relacionadas à Inteligência Arquivística nos usuários do SIPAC Módulo Protocolo, é fundamental capacitá-los quanto ao funcionamento do sistema, suas funcionalidades, sua relação com a gestão documental e o papel do arquivista como mediador nesse processo. A Inteligência Arquivística tem o potencial de fortalecer as habilidades dos usuários internos do sistema, promovendo um uso mais eficiente e consciente do módulo. Nesse contexto, o arquivista se apresenta como o profissional qualificado para conduzir essa articulação, devendo elaborar um plano de ação voltado à identificação, minimização e/ou resolução das dificuldades apontadas, direta ou indiretamente, pelos usuários.

Do mesmo modo, recomenda-se o desenvolvimento de procedimentos relacionados à gestão do SIPAC Módulo Protocolo, com a intenção de alcançar

um melhor aproveitamento do sistema, proporcionando maior eficiência operacional e um atendimento mais eficaz aos seus usuários. Conforme ilustrado na figura 1:

**Figura 1: Plano de ação.**



**Fonte:** elaborado pelas autorias (2024).

A figura 1 destaca, em uma coluna, as principais ações de inteligência arquivística e, na outra, um conjunto de ações administrativas que podem contribuir para o aprimoramento da experiência dos usuários no uso do SIPAC Módulo Protocolo.

A realização de estudos de usuários contribui para a identificação de problemas, do grau de conhecimento dos usuários sobre as funcionalidades relacionadas às funções arquivísticas, do grau de satisfação com o sistema, bem como para o levantamento de reclamações e/ou demandas que subsidiem a proposição de medidas administrativas.

Além disso, uma necessidade de capacitação pode ser identificada por meio de estudos de usuários ou a partir da atuação em serviços de referência virtual. A partir disso, promover treinamentos regulares, com a oferta de oficinas e cursos voltados ao arquivo e ao arquivista (gestão de documentos, fluxo processual etc), assim como assuntos relacionados ao uso do sistema.

A oferta de capacitação dos usuários, a criação *Frequently Asked Questions* (FAQ), sistemas de alerta disparados no e-mail, além da produção, divulgação e disponibilização de materiais como folhetos, vídeos, Folder, Folheto, manual de gestão, manual do SIPAC Módulo Protocolo, instrumentos de pesquisa etc, serão fundamentais para a conscientização dos usuários quanto às competências do arquivista, as atividades e funções arquivísticas, bem como sobre a quem recorrer em caso de dificuldades na utilização do SIPAC Módulo Protocolo, contribuindo para o uso mais eficiente do sistema e para a melhoria na prestação de serviços à comunidade interna e externa.

A articulação entre os arquivistas da instituição é essencial para a promoção de ações coordenadas dessa natureza em todos os campi, em alinhamento com a DTI. Para isso, propõe-se a criação de uma comissão técnica composta por arquivistas da instituição, com o objetivo de discutir e implementar, de forma colaborativa, o mapeamento dos processos.

Da mesma forma, é importante desenvolver ações administrativas voltadas à gestão do SIPAC Módulo Protocolo, em paralelo às ações de inteligência arquivística, com a intenção de promover um uso mais eficiente do sistema e, conseqüentemente, aprimorar a atuação dos seus usuários.

A criação de um canal regular de comunicação com a DTI é essencial para incluir o arquivista nas discussões relacionadas ao sistema, possibilitando o encaminhamento de demandas de desenvolvimento tecnológico sinalizadas no estudo de usuários, para conhecimento e providências da DTI. Essa interlocução também deve viabilizar a negociação de um plano de atualização do SIPAC Módulo Protocolo, bem como a identificação das causas da instabilidade do sistema apontadas pelos usuários e a busca por soluções conjuntas. Tais medidas visam promover melhorias na usabilidade do sistema e otimizar a experiência dos seus usuários.

A construção de uma relação de diálogo com os diretores é fundamental para conscientizá-los das atribuições do arquivista, contribuindo assim para o fortalecimento e estímulo ao desenvolvimento de suas ações. Além disso, propõe-se a divulgação de um relatório semestral, para toda a comunidade do IFPA, apresentando as atividades e iniciativas promovidas pelo Núcleo de

Gestão de Documentos na figura da arquivista.

Estes elementos contribuem significativamente para a educação dos usuários quanto às atividades do arquivo e ao papel do arquivista, promovendo, assim, o desenvolvimento da Inteligência Arquivística, e o aprimoramento das habilidades na utilização do SIPAC Módulo Protocolo. Além disso, fortalecem a visibilidade e a percepção da importância tanto do arquivo quanto do arquivista no contexto da instituição. Considerando a frequente remoção de servidores entre os campi, as ações desenvolvidas localmente podem ser disseminadas por esses usuários em outras unidades, ampliando o alcance das práticas implantadas. Soma-se a isso o desenvolvimento de ações coordenadas entre os arquivistas do IFPA, o que favorece a padronização de processos, o aproveitamento do sistema e o aprimoramento do desempenho dos seus usuários.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento desta pesquisa teve origem na observação das dificuldades apresentadas pelos usuários internos do SIPAC Módulo Protocolo no IFPA/Tucuruí — compreendidos como usuários do sistema e/ou produtores de documentos — que utilizam o sistema para produção, tramitação e arquivamento de documentos, com o objetivo principal de promover o acesso à informação. A partir dessa realidade, observou-se uma necessidade de capacitar os usuários do SIPAC Módulo Protocolo de forma alinhada às demandas de sua rotina de trabalho. Tais demandas envolvem habilidades específicas no contexto arquivístico, abarcadas pela Competência Arquivística, especificamente a Inteligência Arquivística.

Diversas temáticas foram abordadas ao longo do estudo, incluindo Competência em Informação, Competência Arquivística, Inteligência Arquivística, Estudo de Usuários, SIPAC Módulo Protocolo, além do contexto e o tipo de informação em questão.

Neste contexto, a pesquisa teve como objetivo responder à seguinte questão de pesquisa: como a **Inteligência Arquivística** pode melhorar a relação dos usuários internos do SIPAC Protocolo no IFPA/Tucuruí. O tema em si, é

pouco discutido na Ciência da Informação e na Arquivologia. Diante disso, buscou-se ampliar a discussão e aprofundar as pesquisas relacionadas à Inteligência Arquivística, ao Protocolo e aos seus usuários, com a pretensão de unir teoria e prática.

Para responder a esta questão, foi realizado um estudo de usuários a partir da aplicação de entrevistas e questionários junto aos servidores do IFPA. Essa abordagem possibilitou a identificação de um ambiente de informação arquivística, envolvendo o arquivo, os usuários e o arquivista, no qual foi confirmada a hipótese de que os usuários do SIPAC Módulo Protocolo apresentam dificuldades na utilização do sistema. Além disso, foi apontada a necessidade de treinamentos e destacada a pouca intuitividade do sistema. Os usuários demonstraram conhecer as competências do arquivista e sua relação com o SIPAC Módulo Protocolo, o que permitiu confirmar que a Inteligência Arquivística pode contribuir para aprimorar a interação dos usuários com o sistema.

Dessa forma, foi proposto um plano de ação (ilustrado na figura 1) com a proposição de ações de Inteligência Arquivística, paralelamente ao desenvolvimento de ações administrativas, para que o usuário possa atingir um melhor uso do SIPAC Módulo Protocolo e, conseqüentemente, melhorar o desempenho no cumprimento de suas atividades diárias.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. A. **Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da informação: o diálogo possível**. Brasília: Briquet de Lemos, 2014.

BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. São Paulo: FGV, 2004.

BRASIL. Conselho Nacional de Arquivos. **e-ARQ Brasil: Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/conarq/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/EARQV203MAI2022.pdf>. Acesso em: 12 out. 2025.

CAVALCANTE, C. R. **Inteligência arquivística: um conceito à luz da teoria fundamentada em dados**. 2021. 103f. Dissertação (Mestrado em Ciência da

Informação) - Instituto de Ciências sociais aplicadas, Universidade Federal do Pará, Belém, 2021. Disponível em: <http://repositorio.ufpa.br:8080/jspui/handle/2011/15387>. Acesso em: 10 mar.2023.

CAVALCANTE, C. R.; FURTADO, R. L. Inteligência arquivística: uma importante estratégia de mediação arquivo-usuário. In: **Encontro nacional de pesquisa em ciência da informação**, XXI, 2021, Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/192697>. Acesso em: 30 jan. 2023.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. Planejamento e realização do estudo de usuários. In: **Manual de estudos de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2014.

DUARTE, R. **Arquivo para quê? Categorização de perfis de usos do Arquivo Nacional entre 2003 e 2008**. 2024. 260 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia/Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2024. Disponível em: [https://sucupira-legado.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id\\_trabalho=15690108](https://sucupira-legado.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=15690108). Acesso em: 14 out. 2024.

FERREIRA, E. J. **A inteligência arquivística no Instituto Federal de Ciência e Tecnologia do Pará – Campus de Tucuruí: um olhar sobre os usuários internos do Sistema Integrado Patrimônio, Administração e Contratos - Módulo Protocolo**.2023. 165f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal do Pará, Belém, 2023.

FURTADO, R. L. **A competência em informação no cenário arquivístico brasileiro: uma contribuição teórico-aplicada**. Tese (Doutorado em Ciência da informação), Universidade Estadual Paulista, campus de Marília, 2019.

FURTADO, R. L.; BELLUZZO, R. C. B.; PAZIN, M. C. C. Arquivologia e Competência em Informação: possíveis conexões por meio da abordagem à literatura internacional. XIX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. Londrina: UEL, **Anais eletrônicos** [...] 2018. Disponível em: <http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/XIXENANCIB/xixenancib/paper/viewFile/1352/1531>. Acesso em: 16 mar. 2023.

FURTADO, R. L.; CAVALCANTE, C. R.; SANTOS, F. C. A. S. Competência arquivística e inteligência arquivística como vertentes da competência em informação no horizonte da arquivologia contemporânea. **Perspectivas em Ciência da informação**, v. 27, n. 2, p. 163-192, abr./jun. 2022. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/40002>. Acesso em: 13 mar. 2023.

GILLILAND-SWETLAND, A. J.; KAFAL, Y. B.; LANDIS, W. E. Integrating primary sources into the elementary school classroom: A case study of teachers' perspectives. **Archivaria**, v. 48, n. 1, p. 89-116, 1999. Disponível em: <https://archivaria.ca/index.php/archivaria/article/view/12718/13896>. Acesso em: 17 mar. 2023.

INSTITUTO FEDERAL DO PARÁ. **Protocolo - Mesa virtual**. Belém: Instituto Federal do Pará, 2023. Disponível em <https://base.ifpa.edu.br/books/protocolo-mesa-virtual>. Acesso em: 12 out. 2025.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. Estudos de usuários em arquivo: em busca de um estado da arte. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, v. 5, n.5, out./2004. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/5671>. Acesso em: 10 ago. 2023.

LOBATO, A. P. R.; ROCHA, E. C. F. Usos e usuários do Arquivo Público Mineiro em ambiente digital e presencial. **ÁGORA: Arquivologia em debate**, v. 29, n. 58, p. 1-16, 2019. Disponível em: <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/746/pdf>. Acesso em: 13 out. 2025.

SANTOS, F. C. A. **Archival literacy**: estreitando as relações entre a competência em informação e arquivologia. 2022. 151 f. Dissertação (Programa de pós-graduação em ciência da informação) - Instituto de ciências sociais aplicadas, Universidade Federal do Pará, Belém, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufpa.br/jspui/handle/2011/16470>. Acesso em: 10 jan. 2024.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos**: princípios e técnicas. Rio de Janeiro :FGV Editora, 2002.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. SIPAC: Módulo Protocolo - Mesa Virtual. Rio Grande do Norte: Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2018. Disponível em: [https://www.youtube.com/playlist?list=PL40pn0eg\\_dT4gsF43rv5ft-\\_iV483aNBk](https://www.youtube.com/playlist?list=PL40pn0eg_dT4gsF43rv5ft-_iV483aNBk). Acesso em: 12 out. 2025.

VIARS, K. E.; PELLERIN, A. G. Collaboration in the Midst of Change: Growing Librarian-Archivist Partnerships for Engaging New Students and Faculty. **Collaborative Librarianship**, v. 9, n. 4, p. 6, 2017. Disponível em: <https://digitalcommons.du.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1352&context=collaborativelibrarianship>. Acesso em: 18 mar. 2023.

VITORIANO, M. C. C. P.; LEME, T. F.; CASARIN, H. C. S. Estudos de usuários em arquivos: panorama dos relatos de experiência publicados em periódicos nacionais. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 33, n. 3, p. 154-174, set./dez. 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/145816>. Acesso em: 01 mar. 2023.

YAKEL, E.; TORRES, D. AI: Archival intelligence and user expertise. **The American archivist**, [s.l.], v. 66, n. 1, p. 51-78, 2003. Disponível em: <https://meridian.allenpress.com/americanarchivist/article/66/1/51/23925/AI-Archival-Intelligence-and-User-Expertise>. Acesso em: 07 mar. 2023.

## ARCHIVAL INTELLIGENCE AND USER STUDY: AN ANALYSIS IN THE CONTEXT OF THE SIPAC PROTOCOL MODULE.

### ABSTRACT

**Objective:** to understand how Archival Intelligence can enhance the skills of users of the Integrated Heritage, Administration and Contracts System - Protocol Module at the Federal Institute of Education, Science and Technology of Pará, Tucuruí campus. **Methodology:** case study at the Federal Institute of Education, Science and Technology of Pará, Tucuruí Campus, involving a user study with interviews and questionnaires administered to staff and the Director of Information Technology, in order to identify and/or confirm user difficulties with the system. **Results:** The results indicated that the users of this system are internal staff, technical and administrative personnel, and faculty members currently employed. It was confirmed that they experience difficulties in its use, mainly related to a lack of training and poor intuitiveness. Similarly, the relationship between the Archivist's role, the archive, and the users was understood. Furthermore, it was confirmed that users need to develop skills related to archival practices, which can be improved through archival theory and methods, specifically Archival Intelligence. **Conclusions:** An action plan was proposed with the aim of implementing Archival Intelligence actions, alongside the development of administrative actions, with the intention of promoting more efficient use of the system and, consequently, improving the performance of its users.

**Descriptors:** Information Literacy; Archival Literacy; Archival Intelligence; User study.

## INTELIGENCIA ARCHIVÍSTICA Y ESTUDIO DE USUARIOS: UN ANÁLISIS EN EL CONTEXTO DEL MÓDULO DE PROTOCOLO SIPAC.

### RESUMEN

**Objetivo:** comprender cómo la Inteligencia Archivística puede mejorar las habilidades de los usuarios del Sistema Integrado de Patrimonio, Administración y Contratos - Módulo de Protocolo en el Instituto Federal de Educación, Ciencia y Tecnología de Pará, campus Tucuruí. **Metodología:** estudio de caso en el Instituto Federal de Educación, Ciencia y Tecnología de Pará, campus Tucuruí, que incluyó un estudio de usuarios con entrevistas y cuestionarios aplicados al personal y al Director de Tecnología de la Información, para identificar y/o confirmar las dificultades de los usuarios con el sistema. **Resultados:** Los resultados indicaron que los usuarios de este sistema son personal interno, personal técnico y administrativo, y docentes en activo. Se confirmó que experimentan dificultades en su uso, principalmente relacionadas con la falta de capacitación y la poca intuitividad. Asimismo, se comprendió la relación entre el rol del

archivista, el archivo y los usuarios. Además, se confirmó que los usuarios necesitan desarrollar habilidades relacionadas con las prácticas archivísticas, las cuales pueden mejorarse mediante la teoría y los métodos archivísticos, específicamente la Inteligencia Archivística. **Conclusiones:** Se propuso un plan de acción para implementar acciones de Inteligencia Archivística, junto con el desarrollo de acciones administrativas, con la intención de promover un uso más eficiente del sistema y, en consecuencia, mejorar el rendimiento de sus usuarios.

**Descriptores:** Alfabetización Informacional; Competencia Archivística; Inteligencia Archivística; Estudio de usuarios.

**Recebido em:** 17.01.2025

**Aceito em:** 29.10.2025