

# Manual de Acesso à Informação e Pesquisa

---

**Núcleo de Acesso à Informação e Pesquisa**  
Arquivo Público Mineiro  
2023

# Manual de Acesso à Informação e Pesquisa

---

**Núcleo de Acesso à Informação e Pesquisa**

Arquivo Público Mineiro

maio/2023

## FICHA TÉCNICA

### Governador do Estado de Minas Gerais

Romeu Zema Neto

### Vice-Governador do Estado de

#### Minas Gerais

Mateus Simões

### Secretário de Estado de Cultura e Turismo

Leônidas José de Oliveira

### Secretária de Estado Adjunta de Cultura e Turismo

Milena Andrade Pedrosa

### Subsecretário de Cultura

Igor Arci Gomes

### Superintendente de Bibliotecas Museus, Arquivo Público e Equipamentos Culturais

Célia Cristina Iglesias Ramos

### Diretor do Arquivo Público Mineiro

Bruno Tripoloni Balista

### Coordenadora do Núcleo de Acesso à Informação e Pesquisa

Flávia Alves Figueirêdo Souza

### Coordenador do Núcleo de Arquivos Permanentes

Ygor Gabriel Alves de Souza

### Coordenadora do Núcleo de Conservação de Documentos

Diane Lopes de Almeida

### Coordenador do Núcleo de Gestão de Documentos

Pedro de Oliveira Mafía

### Equipe técnica

Elma Amaral da Silva

Vilma Cassimira Rodrigues Soares

Vinícius Alves dos Santos

### Elaboração e Revisão

Flávia Alves Figueirêdo Souza

### Diagramação

Natalia Bae

---

### Ficha catalográfica elaborada pelo Arquivo Público Mineiro

---

M663m Minas Gerais. Secretaria de Estado de Cultura e Turismo. Arquivo Público Mineiro

Manual de Acesso à Informação e Pesquisa. 1 ed. / Minas Gerais (Estado), Secretaria de Estado de Cultura e Turismo, Arquivo Público Mineiro. – Belo Horizonte, 2023.

40 p.: Versão eletrônica, n. 1.

1. Arquivo Público Mineiro – Manual de Acesso à Informação. 2. Documentação arquivística. 3. Informação e pesquisa. I. Arquivo Público Mineiro. II. Núcleo de Acesso à Informação e Pesquisa.

CDD 025

CDU 659.2

---

---

# Sumário

---

- 4 ■ Apresentação
- 5 ■ O direito do acesso à informação
- 7 ■ O que é um Arquivo Público?
- 8 ■ O Arquivo Público Mineiro
- 9 ■ Os conceitos importantes
- 13 ■ A consulta on-line
- 14 ■ O SIAAPM
- 16 ■ O agendamento para consulta presencial
- 21 ■ Respondendo aos e-mails
- 22 ■ Do trabalho em equipe
- 23 ■ Na sala de consultas
- 26 ■ Os instrumentos de pesquisa
- 29 ■ A reprodução de documento no Arquivo Público Mineiro
- 32 ■ Os documentos com dados sensíveis
- 34 ■ As estratégias de difusão de acervo arquivístico
- 38 ■ Considerações finais
- 39 ■ Referências e Indicações de Leitura

---

# Apresentação

---

O **Núcleo de Acesso à Informação e Pesquisa** da Diretoria do Arquivo Público Mineiro vem desenvolvendo e aperfeiçoando procedimentos atinentes ao atendimento ao público, o usuário consulente. O objetivo deste Manual de Acesso à Informação e Pesquisa é reunir essas condutas em formato de orientações e protocolos que naturalmente se apresentam de maneira padronizada, harmoniosa e pertinente, mas sempre disponível para adequação e atualização, compartilhando-o de maneira propositiva com gestores, servidores e demais atuantes e entusiastas dos arquivos públicos.

Tem sido frequente, e em favor de que se passe da diminuição à supressão completa dos atendimentos presenciais intempestivos a consulentes espontâneos na sede do Arquivo Público Mineiro, e, concomitantemente, para que não haja prejuízo na qualidade dos serviços e das atribuições, a urgência de que sejam disponibilizados cada vez mais meios de acesso facilitados e imediatos ao acervo que está sob a guarda do Arquivo Público Mineiro e é *per se* de acesso público, em um movimento constante de **transparência ativa**. Não somente para que se preservem os acervos das intempéries de exposição e de manuseio eventualmente inadequados ou desnecessários, e para que se encurtem os desafios dos consulentes e da própria rotina interna, mas para que haja planejamento e preparação em torno de um atendimento mais especializado e excelente.

A prática do Arquivo Público Mineiro é pareada com atividades bem-sucedidas em outras instituições arquivísticas, concomitantemente à busca pela constante adaptação à sua realidade e suas especificidades, bem como à personalização de seu público consulente. Sempre alinhadas às legislações vigentes, as competências e as rotinas do Arquivo Público Mineiro são orientadas pelo dever de dar **o acesso democrático pleno à informação pública ao cidadão**.

Para tanto, as ações, sejam elas de difusão, sejam elas de atendimento ao público, sejam elas formativas, são constantemente reavaliadas, encorpadas ou substituídas, para que se cumpra com atenção esse princípio primeiro, sendo este o caso deste Manual.

**Equipe do Núcleo de Acesso à Informação e Pesquisa**

---

# O direito do acesso à informação

---

Em linhas gerais, os seguintes termos asseguram ao cidadão o direito ao acesso à informação, a saber:

O inciso XIV do Artigo 5º, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, que versa sobre os direitos e deveres individuais e coletivos no rol dos direitos e garantias fundamentais, a saber:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, no termo seguinte:

(...) XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional; (...)

O que versa o texto, em sua predominância, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2018, que regulamenta o acesso a informações, a Lei de Acesso à Informação;

O Decreto nº 47.768, de 29 de novembro de 2019, que dispõe sobre a organização da Secretaria de Estado de Cultura e Turismo, em seu artigo 19, que abaixo transcreve-se:

“Art. 19 – A Diretoria do Arquivo Público Mineiro tem como competência (...) franquear o acesso e desenvolver as atividades de pesquisa, publicação, divulgação e difusão dos acervos

(...) “XIII – gerenciar as atividades de aquisição, processamento técnico, disseminação da informação e estabelecimento de critérios para as definições concernentes ao acervo bibliográfico; XIV – estabelecer e promover a política de acesso, difusão e cessão dos acervos e de informação ao público;

- XV - supervisionar e executar programas e atividades de apoio à pesquisa e ao acesso aos acervos;
- XVI – implementar sistemas de informação de acesso aos acervos;
- XVII – proteger a informação sigilosa e pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade e integridade e eventual restrição de acesso; (...)

Sendo assim, todas as atividades realizadas no Arquivo Público Mineiro referentes ao acesso à informação convergem para sua **eficiência, publicidade, transparência e legalidade.**

---

# O que é um Arquivo Público?

---

Em consonância com o disposto na Lei Federal nº 8.159/1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências, na Lei Estadual nº 19.420/2011, que estabelece a política estadual de arquivos, e demais normativas vigentes, entende-se por arquivo público a instituição ou serviço do poder público que tem por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e o acesso aos conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos de cada um dos seus âmbitos no exercício de suas atividades e no decurso de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias.

É a informação registrada, independentemente da forma ou do suporte, produzida ou recebida no decorrer das atividades de uma instituição ou de uma pessoa, dotada de organicidade, que possui elementos constitutivos suficientes para servir de prova dessas atividades.

Os documentos de arquivo são todos aqueles produzidos e/ou recebidos por pessoa física ou jurídica, pública ou privada, no exercício de suas atividades, constituindo elementos de prova ou de informação. Formam um conjunto orgânico, refletindo as atividades a que se vinculam e expressando os atos de seus produtores no desempenho de suas funções.

O Arquivo Público é um equipamento público estratégico para o apoio à tomada de decisões, transparência e eficiência administrativas, bem como um serviço de informação que provê os seus cidadãos de instrumentos e meios para a defesa e garantia de direitos individuais e coletivos e em favor da manutenção da democracia. É obrigação do Poder Público a consolidação de seu Arquivo Público.



---

# O Arquivo Público Mineiro

---

Atualmente, o Arquivo Público Mineiro (APM) é uma Diretoria da Superintendência de Bibliotecas, Museus, Arquivo Público e Equipamentos Culturais (SBMAE) da Secretaria de Estado de Cultura e Turismo de Minas Gerais, é responsável por planejar e coordenar a gestão de documentos, executar o recolhimento, a organização e a preservação de documentos provenientes do Poder Executivo de Minas Gerais e dos arquivos privados de interesse público e social.

O Arquivo é a mais antiga instituição cultural de Minas Gerais. Criado em Ouro Preto, pela Lei nº 126, de 11 de julho de 1895, tinha como atribuições receber, conservar e classificar os documentos referentes ao direito público, à legislação, à administração, à história e geografia e às manifestações do movimento científico, literário e artístico do Estado. Era responsável, ainda, pelo recolhimento, guarda e classificação de pinturas, esculturas e mobiliário de valor artístico ou histórico.

O Arquivo Público Mineiro tem sob sua guarda a documentação pública proveniente de órgãos do Poder Executivo da Capitania, Província e Estado e do Legislativo Provincial e Estadual até 1935. Com a reabertura da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais em 1947, após o período ditatorial, o APM, deixa então de recolher os documentos produzidos pelo Legislativo Estadual.

O acervo do Arquivo Público Mineiro é constituído de documentos manuscritos, impressos, mapas, plantas, fotografias, gravuras, filmes, livros, folhetos e periódicos. São documentos de origem pública referentes à Administração Pública de Minas Gerais produzidos desde o século XVIII, período colonial brasileiro até o século XXI e de documentos de origem privada de interesse público e social. O Arquivo Público Mineiro dispõe de uma biblioteca especializada em história de Minas Gerais e arquivologia e uma coleção de obras consideradas raras ou preciosas, publicadas entre os séculos XVI e XX.

---

# Os conceitos importantes

---

**acesso:** possibilidade de consulta a documentos e informações. Função arquivística destinada a tornar acessíveis os documentos e a promover sua utilização.

**consulente:** pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamado de **usuário**, leitor ou pesquisador.

**documento:** unidade de registro de informações, independentemente do formato, do suporte ou da natureza.

**documento público:** nesta e nas demais orientações do Arquivo Público Mineiro, entende-se documento público como aquele de guarda permanente, cujo acesso é obrigatório, com ou sem restrições, incluindo-se os documentos privados de interesse público e social sob guarda legal da instituição arquivística competente do Poder Executivo Estadual.

**documento digital:** informação registrada, codificada em dígitos binários, acessível e interpretável por meio de sistema computacional, podendo ser: documento nato-digital: documento criado originariamente em meio eletrônico; documento digitalizado: documento obtido a partir da conversão de um documento não digital, gerando uma fiel representação em código digital.

**arquivo:** é o conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza de seu suporte. É, também, a instituição que tem por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e o acesso a documentos.

**acervo bibliográfico:** é composto por livros e outros documentos armazenados em uma biblioteca.

**acervo iconográfico:** reúne desenhos, fotografias, negativos e litogravuras dos fundos e coleções. São milhares de imagens de origem pública e privada

que mostram vários momentos da história mineira, brasileira e internacional. O acervo resgata a memória de eventos emblemáticos com a presença de pessoas ilustres, assim como detalhes do cotidiano de uma infinidade de anônimos. São mostrados costumes, vestimentas, aspectos da arquitetura e da natureza por meio do registro de uma variedade de eventos, vistas de cidades, edificações, monumentos, paisagens, entre outros.

**catálogo:** documento secundário que registra e descreve documentos (itens, reunidos permanentemente ou temporariamente).

**catálogo topográfico:** que apresenta as entradas ordenadas de acordo com o arranjo ou localização dos documentos nas estantes.

**classificação:**

**1.** Sistema predeterminado de arquivamento (ou ordenação), para as séries arquivísticas.

**2.** Ato ou efeito da identificação de documentos, de acordo com um plano de arquivamento (ou ordenação) predeterminado.

**coleção:** conjunto de documentos com características comuns, reunidos intencionalmente, artificialmente.

**fundo:** conjunto de peças de qualquer natureza que qualquer entidade administrativa, qualquer pessoa física ou jurídica reuniu automática e organicamente em razão de suas funções ou de suas atividades.

**gestão de documentos:** conjunto de procedimentos e operações técnicas relativas à produção, à classificação, à tramitação, ao uso, à avaliação e ao arquivamento de documentos, em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou o seu recolhimento para guarda permanente.

**instrumentos de pesquisa:** são catálogos, guias, índices, inventários, listagens, repertórios que se constituem em meios que permitem a identificação, localização ou consulta a documentos ou a informações neles contidas.

**inventário:** lista descritiva de documentos de cada série, com dados referentes a título, datas inclusivas, quantidade, arranjo, relação com outras séries e indicação do conteúdo.

**Sistema Integrado de Acesso do Arquivo Público Mineiro (SIAAPM):** base informatizada com informações básicas sobre o acervo e parte dos documentos do APM, que já estão em meio eletrônico. Esse sistema tem por finalidade facilitar a pesquisa, na sede da Instituição ou através da Internet. No SIAAPM já estão disponíveis, para consulta, instrumentos de pesquisa, milhares de documentos (manuscritos, iconográficos, cartográficos, filmográficos), a coleção da centenária Revista do Arquivo Público Mineiro, entre outros.



## Você sabia?

A identificação de um documento pelo século é feita da seguinte forma: soma-se 1 (um) aos dois primeiros dígitos da data indicada. Por exemplo: se o consulente solicita um documento de 1733, ele está trabalhando com o século XVIII; se o documento for de 1803, o século é XIX.

A História do Brasil, e conseqüentemente a de Minas Gerais, se divide em períodos. Em linhas gerais, os conjuntos documentais estão arranjados de acordo com os referidos períodos, assim temos:

<b>Período</b>	<b>Brasil</b>	<b>Minas Gerais</b>
1500-1822	Colônia	Capitania
1822-1889	Império	Província
1889 aos dias atuais	República	Estado

---

# A consulta on-line

---

Cada vez menos vezes o consulente precisa acessar presencialmente aos documentos físicos que estão sob a guarda do Arquivo Público Mineiro, uma vez que parte significativa desse conteúdo está no [SIAAPM](#). Caso não esteja disponível ou haja dificuldade em encontrá-lo em formato digital, é bastante que se envie um e-mail para [referencia.apm@secult.mg.gov.br](mailto:referencia.apm@secult.mg.gov.br) com sua solicitação. O prazo de retorno é imediato, e de envio, sempre que possível, é de sete a dez dias úteis.

---

# O SIAAPM

---

Para facilitar o acesso às informações que estão sob a guarda do Arquivo Público Mineiro, dispõe-se da modalidade de atendimento virtual pelo Sistema Integrado de Acesso do Arquivo Público Mineiro ([SIAAPM](#)).

Trata-se de uma base informatizada, em que estão as informações básicas sobre o acervo e parte dos documentos que se encontram disponíveis em meio eletrônico. O site funciona como uma ferramenta da **transparência ativa**, isto é, já reúne parte significativa da documentação pública e de interesse público ao alcance de todos. **Esse sistema tem por finalidade facilitar a pesquisa através da internet.**

## **Como pesquisar no SIAAPM?**

O sistema permite realizar as pesquisas utilizando níveis distintos de complexidade:

- 1) Busca simples:** realiza a pesquisa utilizando apenas termos de pesquisa (palavras-chave);
- 2) Busca avançada:** combina a pesquisa por meio de termos com valores específicos para determinados campos. Cada módulo do sistema possui sua própria busca avançada. Para acessar a central de busca avançada clique no link “Pesquisa Avançada”, localizado próximo a caixa de busca (no topo da tela).

## **Minha pesquisa não encontrou nenhuma resposta ou o documento não se encontra disponível. Como devo proceder?**

Seguem algumas dicas:

- 1)** Certifique-se de que todas as palavras estejam escritas corretamente. O sistema não utiliza técnicas de processamento de texto (ex.: eliminação de plurais) ou distância de edição. O

processamento da pesquisa não distingue caracteres maiúsculos de minúsculos ou caracteres acentuados;

- 2) Tente palavras diferentes. Procure utilizar sinônimos ou termos relacionados ao assunto desejado;
- 3) Tente palavras mais genéricas;
- 4) Se você estiver utilizando a busca avançada, realize a mesma pesquisa utilizando a busca simples. A informação desejada pode existir em outra área (módulo) do sistema.
- 5) Diante da identificação da referência, não encontrando o arquivo disponível, verifique com o setor de referência do Núcleo de Acesso à Informação e Pesquisa ([referencia.apm@secult.mg.gov.br](mailto:referencia.apm@secult.mg.gov.br)) a disponibilidade do documento procurado para envio por e-mail.

### **Casos em que a consulta on-line é impossibilitada**

- Instabilidade ou manutenção do site;
- O documento não está sob a guarda do Arquivo Público Mineiro;
- O documento não foi formatado digitalmente;
- O consulente quer uma versão on-line com resolução e/ou qualidade diferente da que está acessível.

**E, no caso dessa indisponibilidade...**



---

# O agendamento para consulta presencial

---

Esgotadas as possibilidades de acesso pelo [SIAAPM](#) ou de envio em formato digital dos documentos solicitados por e-mail, a consulta presencial é recomendada e é condicionada ao agendamento.

A consulta presencial agendada poderá ser realizada nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 13h às 15h.

Para acessar os dias e horários disponíveis para agendamento de consulta presencial ao acervo, acesse este [link](#).

A consulta ao acervo estará **limitada a 5 (cinco) itens (caixas, livros ou encadernações) por dia** para conferência e respeito aos prazos de quarentena após o manuseio.

**Para agendar o atendimento presencial, o usuário precisa ter consultado os inventários dos fundos e coleções do APM e já ter em mãos as notas/códigos de referência dos documentos que pretende consultar.**

Por meio do Guia de Fundos e Coleções é possível acessar os inventários com as descrições dos documentos do acervo nos quais constam as notações que serão solicitadas no preenchimento do formulário para agendamento das consultas. Basta clicar no [link](#) com o título do fundo/coleção e clicar em “visualizar inventário”.

Buscas por palavras-chave dentro do Guia podem ser feitas por este [link](#).

Para o agendamento de consulta presencial, os consulentes são orientados a descrever as referências de sua pesquisa, o mais detalhadamente possível. Isto porque a recuperação do documento, bem como sua movimentação, se torna mais eficiente, atendendo de maneira célere e pontual a sua demanda. Há, portanto, um espaço para que essas informações sejam arroladas no próprio formulário na plataforma de agendamento.

Quando, por qualquer motivo, o consulente não descreve as referências dos documentos que serão consultados ou elas estão avulsas ou imprecisas, ele está sujeito a realizar presencialmente uma etapa que seria prévia ao agendamento e de modo on-line, isto é, buscar as referências adequadas com auxílio dos instrumentos de pesquisa que estão na sala de consulta (inventários físicos nas estantes ou virtualmente nos computadores). Por conseguinte, com os dados em mãos, ele será orientado a fazer um novo agendamento para então acessar aos documentos específicos.

**É importante destacar que, em qualquer etapa da pesquisa, o Arquivo Público Mineiro estimula e respeita a autonomia do pesquisador, em sua demanda presencial ou virtual, orientando-lhe didática e mais pontualmente quanto ao acesso ao SIAAPM, em favor da seleção e da referência adequada dos documentos ali disponibilizados publicamente e em contato com o [referencia.apm@secult.mg.gov.br](mailto:referencia.apm@secult.mg.gov.br).**

Atividades de pesquisa, leitura ou transcrição de manuscritos ou de imersão genealógica, por exemplo, não estão previstas nas atribuições do Arquivo Público Mineiro, e não há servidores no quadro disponíveis para sua realização. São serviços prestados a terceiros por profissionais disponíveis no mercado. É sempre oportuna a sua contratação à custa do consulente. A função do Arquivo Público Mineiro não é realizar atividades de pesquisa, leitura e/ou transcrição de documentos, mas orientar da maneira mais adequada a partir das referências que são compartilhadas.

O acesso ao acervo sob guarda do Arquivo Público Mineiro se dará OBRIGATORIAMENTE pelos meios fílmicos, digitais ou eletrônicos nos casos em que a documentação em questão já se encontre reformatada (microfilmada ou digitalizada).

Somente aqueles documentos que não foram submetidos à reformatação poderão ser consultados em seu suporte original, e sob apreciação dos responsáveis. Quaisquer solicitações em contrário deverão ser submetidas com devida justificativa ao Núcleo de Acesso à Informação e Pesquisa.

Aliás, **TODA solicitação que envolva o atendimento ao público, em especial, sobre consulta, pesquisa e disponibilização de documento, deverá ser direta e imediatamente remetida ao Núcleo de Acesso à Informação e Pesquisa pelo e-mail [referencia.apm@secult.mg.gov.br](mailto:referencia.apm@secult.mg.gov.br).**

No esforço eficiente de centralizar e reunir as informações em um só lugar, essa orientação é pertinente para o *modus operandi* das informações que são prestadas aos consulentes presenciais e para a eventualidade de que outros contatos recebam esse tipo de solicitação. Em síntese, **está sob responsabilidade do Núcleo de Acesso à Informação e Pesquisa dar encaminhamento a essa natureza de demandas.**



## Você sabia?

O acervo não encadernado da Secretaria do Interior (SI), que foi recolhido pelo Arquivo Público Mineiro em 1997, contém documentos que datam de 1891 a 1957 e que tratam dos mais diversos assuntos da Administração Pública.

A Secretaria do Interior foi criada pela Lei nº 6, de 16 de outubro de 1891. Tinha como principais atribuições os negócios referentes à Justiça, Segurança, Estatística, Saúde Pública, Magistratura, Instrução Pública, Eleições e Leis. Além disso, cuidava das relações do Estado de Minas Gerais com os governos dos outros estados e com o governo federal. O Instituto Vacínico, a Diretoria de Higiene, o Arquivo Público Mineiro e a Brigada Policial eram Repartições da Administração Estadual Subordinadas à Secretaria do Interior.

De 1901 a 1910, com a extinção da Secretaria da Agricultura, Comércio e Obras Públicas, a Repartição de terras, Colonização e Imigração foi transferida para a Secretaria do Interior e recebeu a denominação de Inspetoria de Terras e Colonização.

Em 1926, pela Lei nº 919, de 4 de setembro, os serviços concernentes à Administração da Polícia, Segurança Pública, Assistência e Saúde Pública foram transferidos para a recém-criada Secretaria de Segurança e Assistência Pública. A nova Secretaria durou apenas quatro anos. Após a extinção em 1930, os serviços relacionados à Segurança, Saúde e Assistência Pública retornaram para a Secretaria do Interior. Com a criação da Secretaria da Educação, em 1930, a Secretaria do Interior deixou de responder pelos



Serviços relacionados à Instrução Pública. Em 1963, com a reestruturação ocorrida no Estado, a Secretaria do Interior teve a sua denominação alterada para Secretaria do Interior e Justiça.

Em 1987 foi extinta pela Lei nº 9.516, de 29 de dezembro de 1987, que transformou a Secretaria de Interior e Justiça em Secretaria de Estado da Justiça.

---

# Respondendo aos e-mails

---

A atividade de atendimento ao público realizada pelo Núcleo de Acesso à Informação e Pesquisa se orienta pela formalidade e pela eficiência. Assim, suas ações são conduzidas pela abordagem e linguagem polida e uso da linguagem técnica, institucional e informativa. **O meio-termo entre a personalização e a autonomia do atendimento e entre a informação e o desembaraço tem se mostrado bem-sucedido nessa prática.** Recorrentemente volta-se para a intenção inicial que a de dar o acesso adequado à documentação pública, partindo das referências que chegam, mas recorrendo às assimilações e associações mais e menos óbvias que surgem. Retirar do caminho de nossa comunicação termos empolados, ruídos de interpretação, excessos e faltas, ou textos que desagregam, é um constante movimento.

Para o atendimento por e-mail é bastante eficiente a **manutenção de respostas-padrão** que sejam minimamente personalizáveis, tendo em vista a frequência com que algumas demandas aparecem. Para as solicitações mais raras, as respostas são criadas e passam a compor esse rol.

O bom trato, a gentileza e o uso de uma linguagem técnica, mas simples, são escolhas que têm consolidado uma comunicação adequada. As respostas por e-mail são as mais apreciadas não somente por comporem um formato de registro, mas por serem um espaço de diálogo controlado e seguro. No texto é possível que se dissipem as exaltações e os vícios da linguagem da comunicação oral, e se opte por alternativas linguísticas e gráficas que destacam informações (**negrito**, sublinhado, CAIXA-ALTA, *itálico*, **cores**), recorra-se a atalhos de links e hiperlinks e em que se coadunem o texto informativo, técnico, didático e resumido.

---

# Do trabalho em equipe

---

Os e-mails, os agendamentos e as comoções presenciais realizam a rotina ao atendimento ao público e, é ela que gera dados e informações que facilmente se convertem em estatísticas a serem consideradas em favor das políticas e protocolos de qualidade de nossas ofertas. O Núcleo de Acesso à Informação recupera com facilidade informações sobre a frequência dos acervos e temas consultados, sobre os consulentes que agendam suas consultas e as efetivam ou não, sobre os consulentes e as naturezas de suas dúvidas por e-mail, controle de movimentação e localização de acervo, quantidade e especificidades das visitas realizadas no site, bem como os suportes consultados seja presencialmente seja on-line.

Para que se dê o acesso adequado e democrático à informação para o cidadão, os Núcleos do Arquivo Público Mineiro precisam estar alinhados em suas metodologias e atividades. Dessa forma, e mais pontualmente, **estabelece-se um diálogo fluido que envolve as atribuições de conservação, reformatação, organização e guarda de documentos para que eles sejam devidamente disponibilizados aos consulentes.**

Tanto para o trabalho com estatísticas como para a relação entre os Núcleos, as plataformas, os aplicativos, os softwares e/ou os programas de tarefas organizadas e compartilhadas, com acompanhamento e elaboração coletiva e em tempo real são ferramentas bastante úteis.

---

# Na sala de consultas

---

Presencialmente, a permanência do consulente na sala de consultas é um pacto de respeito e de cooperação entre o cidadão e o servidor.

Presença sempre por uma interação propositiva e auxiliadora, estando sempre atento à movimentação da sala e às solicitações dos consulentes que ali estiverem. Mantém-se aqui o mesmo tom polido e gentil usado nas comunicações por e-mail.

Este é o aviso impresso no espaço da Sala de Consultas. É o primeiro contato presencial do consulente com nossos protocolos.

Olá, consulente!

Seja bem-vinda e bem-vindo à sala de consultas do Arquivo Público Mineiro!

Se você chegou até aqui é porque foi acolhido pela recepção, teve sua entrada devidamente registrada, já guardou seus pertences e não está munido de bolsas, cadernos, **CANETAS** ou estojos, certo? Isso acontece para sua própria segurança e conforto, essa é a maneira oficial de assegurar e comprovar sua permanência no Arquivo Público Mineiro bem como a lida adequada com o acervo, a fim de preservá-lo.

**TODOS** que adentram a sala de consulta são conduzidos pelo servidor ou servidora que está responsável pela sala na ocasião. Essa pessoa é devidamente **HABILITADA** ao atendimento ao público, sendo a única que responderá por essa atividade.

Este ambiente é um espaço de pesquisa, sendo recomendado o silêncio e o comedimento dos atos. O tom moderado de voz, a ausência de movimentos bruscos e preferência por cumprimentos breves são bem-vindos e bastantes.



**TODAS** as dúvidas, comentários, reclamações e sugestões devem ser direcionados ao servidor ou servidora que está na sala da consulta. Essa é a **ÚNICA** pessoa que conduzirá de maneira adequada qualquer acontecimento neste espaço. É totalmente desestimulado que pessoas avulsas sejam acionadas durante sua permanência na sala e, caso aconteça, o que resultar dessa interação será invalidado.

**ATENTE-SE** às eventuais orientações do servidor ou servidora responsável pela sala de consultas. Aguarde caso haja um intervalo entre sua pergunta e sua resposta e compreenda quando não tiver suas expectativas atendidas. Lembre-se de que este setor lida diariamente com diferentes demandas on-line ou presenciais e que a premissa é sempre o trabalho de melhor qualidade e prontidão, apesar dos contratemplos, **COLABORE!**

Assim como **NENHUM** consulente será desrespeitado, **NENHUM** servidor será desacatado, isso não será admitido neste ambiente.

**TODA** insatisfação por parte do consulente é legítima, para tanto, recomenda-se, se oportuno, que se proceda a denúncia pelos canais da Ouvidoria do Estado de Minas Gerais, pois é uma ferramenta segura e controlada de comunicação, trata-se de algo que acrescenta a todos os envolvidos.

O **SERVIDOR** está no exercício de sua função, o **CONSULENTE** está realizando sua pesquisa. Respeito, postura e educação são essenciais para ambos e para a manutenção deste ambiente, não espere nem provoque algo que disso divirja.

Ao entrar na sala de consulta, você tacitamente concorda com essas considerações. **RESPEITE**, assim, este encontro, pois seguramente você também será respeitado.

Obrigada e tenha uma ótima experiência!

Este é o recado que está afixado nas mesas utilizadas para a realização da pesquisa dos consulentes na Sala de Consulta:

### **Orientações gerais para consulta ao acervo**

- O horário de atendimento na sala de consulta vai das 9h às 15h;
  - Para agendamento, acesse este [link](#).
  - A solicitação de documentos poderá ser feita até as 16h do dia anterior à consulta pelo agendamento;
  - Use somente folhas de papel, lápis, borracha e laptop (sem estojo ou pasta);
  - Guarde seus pertences no escaninho e mantenha a chave consigo;
  - É PROIBIDO o consumo de alimentos ou bebidas na sala de consulta;
  - Deixe seu celular no modo silencioso;
  - Utilize luvas para manuseio de livros, documentos raros e material fotográfico;
  - Manipule os documentos com cuidado;
  - A ordem dos documentos não pode ser alterada;
  - É proibido entrar com canetas;
  - Anotações nos documentos são PROIBIDAS;
  - Os computadores estão disponíveis somente para acesso aos instrumentos de pesquisa e ao acervo da instituição;
  - Não hesite em solicitar novas orientações;
  - Fale baixo.
  - Mediante o descumprimento de quaisquer regras, sua permanência estará revogada.
- \* a sala tem luvas, folhas e lápis disponíveis.

---

# Os instrumentos de pesquisa

---

Arranjo e descrição são processos arquivísticos que se completam e são essenciais no resgate da informação e a partir dos quais são elaborados seus instrumentos de pesquisa.

**Os instrumentos de pesquisa são as ferramentas utilizadas para descrever um arquivo, ou parte dele, tendo a função de orientar a consulta e de determinar com exatidão quais são e onde estão os documentos.** Tais instrumentos são assim definidos: obra de referência, publicada ou não, que identifica, localiza, resume ou transcreve, em diferentes graus e amplitudes, fundos, grupos, séries e peças documentais existentes num arquivo permanente, com a finalidade de controle e de acesso ao acervo. Eles identificam, resumem, localizam e divulgam o conteúdo dos documentos para os consulentes.

**O arranjo é uma sequência de operações intelectuais e físicas que visam à organização dos documentos de um arquivo ou de uma coleção de acordo com um plano ou quadro previamente estabelecido.**

A descrição do documento genericamente compreende sua seção, série, subseção e item documental, a saber:

**seção:** subdivisão do quadro de arranjo que corresponde a uma primeira fração lógica do fundo em geral reunindo documentos produzidos e acumulados por unidade(s) administrativa(s) com competências específicas, também chamada de subfundo.

**série:** subdivisão do quadro de arranjo que corresponde a uma sequência de documentos relativos a uma mesma função, atividade, tipo documental ou assunto.

**subsérie:** num quadro de arranjo equivale à subdivisão da série.

**item documental:** menor unidade documental, intelectualmente indivisível, integrante de dossiês ou processos, unidade documental fisicamente indivisível.

No Arquivo Público Mineiro, a recuperação de informação é orientada pela disposição de seu acervo em fundos e/ou coleções, e não pelo seu tema ou suporte. Essa metodologia tem atendido técnica e logisticamente e facilitado a recuperação da informação ao cidadão.

Os instrumentos de pesquisa são elaborados levando-se em consideração a descrição que é feita a partir dos elementos formais e de conteúdo dos documentos, configurando assim como um meio que permite a identificação, localização ou consulta a documentos ou a informações neles contidas. São eles:

### **Guias, inventários, índices, listas, catálogos, manuais etc.**

O acervo do Arquivo Público Mineiro é composto por documentos textuais (impressos, manuscritos etc.), iconográficos, videográficos, cartográficos e bibliográficos (livros, periódicos, folhetos).

Além do acervo separado por fundos e coleções, os sistemas de busca da biblioteca são o Pergamum (on-line) e o Kardex (físico). Os inventários podem ser consultados presencialmente ou pelo site.

O **PERGAMUM** é um sistema informatizado de gerenciamento de dados, direcionado aos diversos tipos de Centros de Informação. O Sistema funciona de forma integrada, com o objetivo de facilitar a gestão dos centros de informação, melhorando a rotina diária com os seus usuários.

O **KARDEX** É uma estratégia de registro de exemplares de periódicos, publicações seriadas. Armazena-se fisicamente em um armário que contém fichas com descrições e sinalizações específicas visando a rapidez e a eficiência na recuperação da informação, do documento, de sua localização e movimentação física.

**Como a consulta presencial é agendada, e naquela plataforma as referências são compartilhadas, ao chegar na sala de consulta, o servidor já está ciente das informações a serem pesquisadas, bem como de sua via de acesso (computador, leitora de microfilme ou acervo físico), sendo bastante direcionar o consulente.**



## Você sabia?

---

As Leis Mineiras são uma coleção de leis impressas e digitalizadas disponibilizadas ao consulente. Contém leis e resoluções da Assembleia Legislativa Provincial e dos regulamentos e instruções do governo, no período de 1835 (data de instalação da Assembleia Legislativa Provincial) até a Proclamação da República em 1889. Os autógrafos de leis originais manuscritos desse período estão inseridos no Fundo Secretaria de Governo da Província. O Arquivo Público possui ainda as leis publicadas pelo Estado de 1889 a 1988.

---

# Reprodução de documento no Arquivo Público Mineiro

---

É PERMITIDA a reprodução de documentos públicos, mediante os termos estabelecidos e acordados, a saber:

- a)** Solicitar autorização ao servidor responsável pela Sala de Consultas;
- b)** Estar acompanhado pelo servidor responsável pela Sala de Consultas;
- c)** Atentar-se para o manuseio adequado e cuidado com o acervo a ser fotografado;
- d)** É PROIBIDA a fotografia com flash;
- e)** É PROIBIDA a instalação de estações fotográficas com utilização de tripés, iluminação especial, disparadores automáticos ou quaisquer semelhantes.

Não é permitida a reprodução de acervo bibliográfico e de acervo fílmico, em atendimento à Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998 (Lei de Direitos Autorais), ressalvados os casos explícitos na própria Lei.

No caso de acervo fílmico ou bibliográfico que esteja em domínio público, por gentileza, acionar o servidor responsável pela Sala de Consultas sobre os procedimentos adequados.



## Você sabia?

Se o documento está sob a guarda do Arquivo Público e já passou pelo devido processo de arranjo e disponibilização adequada, é OBRIGATÓRIO o acesso ao documento público em formato digital que seja solicitado pelo consulente sem que lhe implique ônus de nenhuma natureza, e independentemente de o documento estar disponível no SIAAPM ou não, mas que esteja disponível no acesso interno do Arquivo Público Mineiro, uma vez que ele já foi devidamente reformatado exatamente para que seja publicamente compartilhado, mediante provocação de consulta.

Dessa maneira, entende-se que se destoa semântica e conceitualmente a disponibilização do documento público, que está sob guarda da instituição arquivística competente, se condicionada ao pagamento de qualquer pecúnia, mesmo se houver valor unanimemente simbólico, motivação donatária ou de reversão em favor do próprio Arquivo Público Mineiro.

Conclui-se que se não há comoção que exceda o trabalho que já faz parte das atribuições e entregas previstas, ou seja, dar o acesso democrático pleno à informação pública ao cidadão, essa prática não se justifica e não ocorrerá, uma vez que o disposto em contrário fere não somente as missões e valores, mas a legislação vigente.

**Está à critério da Diretoria do Arquivo Público Mineiro e do Núcleo de Arquivos Permanentes a conduta aos casos de solicitações provenientes de órgãos públicos e das autarquias.**



---

**Não se aplica a essas orientações a lida com o acervo bibliográfico e com o acervo fílmico, sendo PROIBIDA a reprodução de livros e de películas, nos termos da Lei de Direitos Autorais, excetuando-se os casos previstos na própria Lei.**





---

# Documentos com dados sensíveis

---

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2018, que regulamente o acesso a informações, a Lei de Acesso à Informação, trata exatamente da consideração do acesso como regra e o sigilo como exceção.

O Arquivo Público Mineiro guarda documentos que eventualmente contêm dados sensíveis, isto é, aqueles aos quais a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, nº 13.709/2018, (LGPD) conferiu uma proteção ainda maior, por estarem diretamente relacionados aos aspectos mais íntimos da personalidade de um indivíduo. Assim sendo considerados por se relacionarem à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a um indivíduo.

Com isso, o Arquivo Público Mineiro equilibra o direito de acesso à informação e ao controle do seu sigilo, com o objetivo de limitar a sua divulgação e uso a quem de fato tenha *necessidade* de adquiri-lo.

Para aqueles que desejam acessar documentos dessa ordem, o Arquivo Público Mineiro condiciona o compartilhamento para seu uso e/ou divulgação à assinatura do termo de responsabilidade, em que são informados seus dados pessoais e seu comprometimento a partir do reconhecimento, do acordo e do acato, em caráter irrevogável, irretratável e incondicional por todas e quaisquer condutas, ações ou omissões que importem na inobservância dos dispositivos legais vigentes, bem como por outras normas previstas em lei.

Em casos de documentos que detenham pontualmente dados pessoais, cujo acesso é passível de ameaça à integridade da pessoa referenciada, o Termo de Responsabilidade acrescenta ou a coincidência entre o interessado e o citado ou sua autorização, ou seja, o consulente deve ser ou estar autorizado pela pessoa citada no documento, além disso, é de bom tom que se explique a finalidade de seu acesso.

Os parágrafos mencionados entornam a seguinte redação:

### **DA CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE**

Art. 1º - O signatário do presente termo se compromete a:

§ 1º Responsabilizar-se integralmente pela adequada utilização das informações a que tiver acesso.

§ 2º Responsabilizar-se civil, criminal e administrativamente pelos eventuais danos morais ou materiais decorrentes da utilização, reprodução ou divulgação indevida dessas informações.

§ 3º Estar ciente das restrições a que se referem o art. 31 § 2º (uso indevido de informação) da Lei n. 12.527/2011 (Acesso à Informação) e o art. 56 (transparência e respeito às informações pessoais) do Decreto Federal n. 7.724/2012 e dos arts. 57 a 60 do Decreto Estadual nº 45.969/2012 (que regulamentam a Lei n. 12.527/2011), do art. 20 (divulgação autorizada ou necessária) da Lei n. 10.406/2002 (Código Civil) e os arts. 138 a 145 (crimes contra a honra), 297, 299 e 304 (crimes de falsidade documental) do Decreto-Lei n. 2.848/1940 (Código Penal).

§ 4 Isentar a Administração Pública Estadual, detidamente o Arquivo Público Mineiro e/ou seus servidores de qualquer responsabilidade a respeito das informações disponibilizadas.

### **DOS DISPOSITIVOS LEGAIS**

Art. 2º - Sem prejuízo dos termos deste instrumento, o signatário se compromete obrigatoriamente a observar e a cumprir todas as normas da legislação em vigor.

Operacionalmente, os documentos só são disponibilizados após o envio do termo devidamente assinado e datado pelo consulente, preferencialmente por envio por e-mail. Presencialmente, são dadas vistas aos documentos também digitalizados ou microfilmados mediante o termo e com liberação do acesso nos computadores na sala de consultas.

---

# As estratégias de difusão de acervo arquivístico

---

Em Difusão de *acervos arquivísticos*, Bianca da Costa Maia Lopes (2021), explica que:

De tal sorte, entende-se que o ato de dar a conhecer o universo documental dos arquivos, através de uma linguagem que o público final compreenda, carrega em si o desafio de tornar tais instituições mais populares, para que mais pessoas possam se apropriar do conhecimento que armazenam, compondo uma sociedade gradativamente mais crítica. Do ponto de vista da prática social, a presente proposta se justifica em sua ligação direta à democracia, alicerce imprescindível das sociedades contemporâneas, além da crescente preocupação em relacionar a difusão do conhecimento científico à dimensão da cidadania. Essa premissa alimenta a ideia de que um cidadão pleno é aquele que consegue articular as informações necessárias para atuar na pólis moderna: uma democracia composta por cidadãos conscientes e responsáveis por suas decisões.

A difusão é uma das funções arquivísticas, uma estratégia que contém uma série de atividades e interações em favor da projeção e promoção de arquivos *socialmente*, na figura de seu público.

No Arquivo Público Mineiro, as estratégias de difusão centralizam e protagonizam o acervo arquivístico que está sob sua guarda, isto é, são pensadas atividades e interlocuções que, ainda que sejam interdisciplinares ou interdiscursivas, sempre partam da prevalência e da proeminência das especificidades do acervo que é arquivístico.

Figuram-se assim atividades de diferentes naturezas, mas sempre com o propósito de apresentar o acervo e publicizá-lo. É pertinente a realização de:

**Palestras, comunicações, minicursos, oficinas, exposições, mesas-redondas, lançamentos de obras, campanha de hashtag, postagens nas redes sociais ou nos sites, visitas técnicas guiadas etc.**

**O Arquivo Público Mineiro recomenda aos gestores de arquivos:**

- 1) a definição de cronogramas anuais de atividades que contemplem efemérides ou outra natureza temática ou datada. Isso para que a recorrência assertiva ao acervo arquivístico seja feita de forma planejada e organizada, considerando as outras atividades e atribuições da Instituição;
- 2) o diálogo entre o acervo arquivístico e outros acervos, artes, discursos e suportes midiáticos (cinema, artes plásticas, fotografia, teatro, literatura etc.)
- 3) o estabelecimento de parceria com outros arquivos, escolas e universidades, equipamentos culturais, redes de comunicação e imprensa, entre outros.



## Você sabia?

---

No acervo do Arquivo Público Mineiro encontra-se um significativo conjunto de documentos que testemunham o episódio da imigração e colonização estrangeira em Minas Gerais. No [SIAAPM](#) é possível fazer um levantamento dos registros de imigrantes que deram entrada na Hospedaria Horta Barbosa, em Juiz de Fora, entre 1888 e 1901.

Para ter acesso a outras informações como naturalidade, local de embarque e destino após a saída da hospedaria, clique em “página do livro” ou “visualizar imagens” na tela em que aparece o resultado da pesquisa, logo acima da composição da família. Esse recurso permite a visualização da imagem digitalizada do livro de registro do qual foram extraídas as informações.

Outros documentos sobre a passagem de imigrantes pelo estado podem ser consultados nos arquivos da Secretaria de Governo da Província e da Secretaria da Agricultura nas séries “Imigração” e “Imigração, terras e colonização”. Nesse caso, o acesso aos documentos é feito pelos originais na sede do Arquivo Público Mineiro mediante agendamento.

O Arquivo Público Mineiro fornece gratuitamente certidões dos documentos de valor probatório que se encontram sob a sua guarda. A emissão de certidões obedece à Lei Federal nº 9.051 de 18 de maio de 1995. As certidões são emitidas em meio digital sob a forma



---

de extrato contendo as informações essenciais à prova que se pretenda fazer com a certificação. O envio é feito por e-mail.

**Para solicitar a certidão, com a referência do documento localizado em mãos, preencha o formulário disponível no [link](#) e informe o sobrenome da família, o código do livro e o número da página.**

---

# Considerações finais

---

Este Manual de Acesso à Informação e Pesquisa figura a publicização e a instrumentalização de atividades que já vem sendo desenvolvidas no Arquivo Público Mineiro e que naturalmente se converteram em protocolos. É oportuno que ele seja considerado um modelo norteador aos gestores de arquivos, todavia, que não se desconsiderem as normativas de suas próprias instituições ou as especificidades do comportamento de seu público, seus consulentes.

As tarefas que envolvem o atendimento ao público partem da premissa da aproximação entre o consulente que provoca e o acervo arquivístico guardado e apto ao acesso. Com isso, coadunam os instrumentos de pesquisa de qualidade, as estratégias de difusão e as boas práticas na lida com o outro, com o cidadão.

O Núcleo de Acesso à Informação e Pesquisa do Arquivo Público Mineiro espera que esta tenha sido uma leitura produtiva e se coloca sempre à disposição.

**Equipe do Núcleo de Acesso à Informação e Pesquisa**

O Arquivo Público Mineiro está na Avenida João Pinheiro, número 372, bairro Funcionários, em Belo Horizonte, Minas Gerais. Funciona das 9h às 12h e das 13h às 17h, para consulta, até às 15h.

---

# Referências e indicações de leitura

---

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). *Dicionário brasileiro de terminologia arquivística*. Rio de Janeiro, 2005.

ARQUIVO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL. *Orientações para acesso ao acervo arquivístico*. Brasília, 2018.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. *Scielo Brasil: Perspectivas em Ciências da Informação*, Belo Horizonte, n. 2, vol.12, Maio/Ago. 2007.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. *Arquivos permanentes: tratamento documental*. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

Biblioteconomia e Arquivologia. 1 ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. Disponível em: <https://bit.ly/43pbLEu>.

CHAVES, Marcelo Antônio. *Difusão nos arquivos: difundir o quê*. In: ACTAS DEL XII CONGRESO DE ARCHIVOLOGÍA DEL MERCOSUR. 1. ed. Córdoba: Redes, 2017.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. *Diretrizes gerais para a construção de websites de instituições arquivísticas*. Rio de Janeiro: Conarq, 2000.

FLEXOR, Maria Helena Ochi. *Abreviaturas: manuscritos dos séculos XVI ao XIX*. 3. ed. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2008.

GUIMARÃES E SILVA, J. *O atendimento a usuários não-especializados no Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro: o direito à informação, o direito à memória e o direito à cidadania*. 1994. Monografia. Curso de Especialização em Informação e Documentação (CDC). Programa 1993/94: “Informação para cidadania.” Pós-Graduação em Ciência da Informação. CNPq/IBICT - ECO/UFRJ.

GUIMARÃES E SILVA, J. *Socialização da Informação Arquivística: a viabilidade do enfoque participativo na Transferência de Informação*. 1996. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação. CNPq/IBICT-UFRJ/ECO).



JARDIM, José Maria. *O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação*. Mesa redonda nacional de arquivos. Rio de Janeiro, 1999.

KURTZ, Clara Marli Scherer. *O usuário do Arquivo Nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação*. 1990. 215 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1990.

LOPES, Bianca da Costa Maia. *Difusão de acervos arquivísticos: o conceito de user experience no Sistema de Informações do Arquivo Nacional*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2021.

MARIZ, Anna Carla Almeida. *A informação na internet: arquivos públicos brasileiros*. Rio de Janeiro: FGV, 2012.

ROCKEMBACH, Moisés. *Difusão em Arquivos: uma função arquivística, informacional e comunicacional*. In. *Informação Arquivística*, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 98-118, jan./jun., 2015.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA (UDESC). *Manual de atendimento do público*. Santa Catarina, s.d. Disponível em: <https://bit.ly/43pbNMC>

