



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA**

LEIDE LAURA ALVES DE LIMA

**ESTUDO DO USO E DO USUÁRIO NO ARQUIVO DO CENTRO
ADMINISTRATIVO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRAS DE FOGO**

**JOÃO PESSOA
2020**

LEIDE LAURA ALVES DE LIMA

**ESTUDO DO USO E DO USUÁRIO NO ARQUIVO DO CENTRO
ADMINISTRATIVO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRAS DE FOGO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Eliane Bezerra
Paiva

**JOÃO PESSOA
2020**

Catálogo na publicação Seção de Catalogação e Classificação

L732a Lima, Leide Laura Alves de.

Estudo do uso e usuário no arquivo do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo / Leide Laura Alves de Lima. - João Pessoa, 2020.

63f. : il.

Orientação: Eliane Bezerra Paiva.

Monografia (Graduação) - UFPB/UFPB/CCSA.

1. Usuário de arquivo. 2. Estudo de usuário. 3. Arquivo público. 4. Arquivo da Prefeitura de Pedras de Fogo. I. Paiva, Eliane Bezerra. II. Título.

UFPB/CCSA

CDU: 930.25(043)

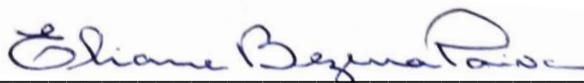
LEIDE LAURA ALVES DE LIMA

**ESTUDO DO USO E DO USÁRIO NO ARQUIVO DO CENTRO ADMINISTRATIVO
DA PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRAS DE FOGO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovado em: 09/04/2020

BANCA EXAMINADORA



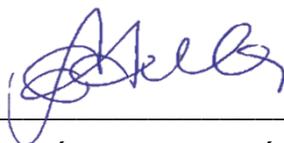
Prof^a. Dr^a. ELIANE BEZERRA PAIVA (Orientadora)

Universidade Federal da Paraíba



Prof^a. Dr^a. ALZIRA KARLA ARAÚJO DA SILVA (Examinadora)

Universidade Federal da Paraíba



Prof^a. Dr^a. ANA CLÁUDIA CRUZ CÓRDULA (Examinadora)

Universidade Federal da Paraíba

AGRADECIMENTOS

A **Deus**, minha eterna gratidão, pois é Nele que encontro forças para completar minha jornada, é Nele que enfrento as batalhas da vida, pois mesmo que uma mãe fosse capaz de abandonar um filho, eu, diz Deus, jamais te abandonaria. Obrigada, Pai, por tudo!

Aos meus pais, **Maria Socorro Lucas de Lima** e **Lafaiete Alves de Lima**, meus protetores que foram preparados por Deus para cuidarem de minha vida aqui na terra. Obrigada meus pais.

Obrigada aos meus irmãos, **Lídia**, **Lidiana** e **Leandro**, que mesmo distantes sempre se fizeram presentes em minha vida. Amo todos vocês.

À minha amiga **Sarah Nascimento Matos**, que esteve comigo em todos os momentos deste curso, sempre com sua calma e paciência, deixa um legado em meu coração.

Ao meu companheiro de longas datas, **José Hundemberg**, que juntos conquistamos nossos objetivos, sempre um dando o suporte ao outro nos momentos de altos e baixos que enfrentamos, mostrando um cuidado em superar os desconfortos da vida, bem como promovendo alegrias. Obrigada!

À **Prof.^a Eliane Bezerra Paiva**, que se dispôs a me ajudar com afinco e dedicação. Sempre me lembrarei de sua calma, de sua paciência, dos estímulos e, sobretudo, da sua confiança depositada em mim. Deus a abençoe sempre!

Enfim, agradeço a todos que contribuíram com o meu conhecimento e com minha profissão, sou eternamente grata a cada um.

Obrigada!

RESUMO

O estudo de usuários é uma ferramenta vital para o desenvolvimento das práticas arquivísticas. Assim, objetiva-se conhecer os usuários do Arquivo do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo - PB - e suas buscas por informação. Quanto aos procedimentos metodológicos, trata-se de um estudo de caso, com abordagem quanti-qualitativa. Realizou-se ainda uma pesquisa de campo, cujo instrumento de coleta de dados foi um questionário composto de questões abertas e de múltipla escolha. A análise dos dados baseou-se na Análise de Conteúdo de Bardin. Os resultados possibilitaram compor as seguintes características acerca dos usuários do Arquivo: pessoas em sua maioria do sexo feminino, com faixa de idade entre 46 a 59 anos e com formação superior de ensino. Em relação ao trabalho com a organização, as demandas dos usuários do arquivo e o uso da informação giram em torno das funções dos usuários externos do local. Essas demandas são relacionadas a tipologias documentais diversas (cheques de pagamento, folhas de pagamento pastas funcionais). Verificou-se um bom nível de satisfação dos usuários com o arquivo. Conclui-se que o Arquivo do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo - PB é um espaço singular, que abriga um precioso acervo, que pode ser usado em diferentes esferas, como: a administração, a população e faz jus a todo o investimento possível. Além disso, deve continuar prestando bons serviços à comunidade local e enfrentar, com ânimo, os desafios que lhes surgem, com vistas a prestar um bom atendimento às demandas de seus usuários.

Palavras-chave: Usuário de arquivo. Estudo de usuário. Arquivo público. Arquivo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo - PB.

ABSTRACT

User studies is a vital tool to archival practices development. This way, aims to know the Administrative center Archive of Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo – PB users and your searches for information. About the methodologies procedures, it is a case study, whit a quanti-qualitative approach. A field research was realized, and the data collect tool was a questionnaire composed by open and multiple-choice questions. The data analysis was based in Bardin's Content analysis. The results turn's possible compose the following characteristics about Archive users: people of female gender in majority with age between 46 at 59 years and superior graduation. In relation at organization work, the Archive user's demands and their information uses, turns around of external users. These requests are associated at several documentary typologies (paychecks, payrolls, functional folders and archives). It was found a good level in users' satisfaction. Thus, it is concluded that the Administrative Center of Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo – PB archives is a singular location, whit a precious collection, that can be used by distinct sectors, like public administration, general population or administrative servers and lives up every possible investment. Besides that, it must keep render good services to local community and face the challenges that arises, aiming to providing good attendance to it users demands.

Keywords: Archive users. User studies. Public Archive. Archive of Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo – PB .

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Mapa conceitual dos estudos de usuários em arquivo.....	27
Figura 2 - Proposta de classificação dos usuários em arquivos.....	28
Figura 3 - Arquivo do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo - PB	32
Figura 4 - Estrutura interna do arquivo.....	33
Figura 5 - O Arquivo visto sob outro ângulo	34
Figura 6 - Categoria: Perfil - Subcategoria: Sexo	37
Figura 7- Categoria: Perfil - Subcategoria: Faixa etária	38
Figura 8 - Categoria: Perfil - Subcategoria: Grau de escolaridade	39
Figura 9 - Categoria: Perfil - Subcategoria: Categoria de funcionário	40
Figura 10 - Categoria: Perfil - Subcategoria: Setor de trabalho.....	41
Figura 11 - Categoria: Utilização do arquivo - Subcategoria: Frequência de uso.....	42
Figura 12 - Categoria: Utilização do arquivo - Subcategoria: Forma de solicitação ..	42
Figura 13 - Categoria: Utilização do arquivo - Subcategoria: Propósito da visita ao Arquivo	44
Figura 14 - Categoria:Utilização do arquivo - Subcategoria: nível de satisfação quanto ao atendimento e quanto à recuperação da informação.	46
Figura 15 - Ciclo das necessidades e usos da informação	47
Figura 16 - Categoria: Utilização do arquivo - Subcategoria: nível de satisfação quanto à recuperação da informação.....	48

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Tipos de documentos solicitados ao arquivo e frequência	45
Tabela 2- Motivos relatados como propósito para obtenção do documento pretendido	45
Tabela 3 - Comentários dos usuários.....	48

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	USO E USUÁRIOS DE ARQUIVOS	14
2.1	ARQUIVOS: CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA.....	15
2.2	ARQUIVO.....	17
2.2.1	<i>ARQUIVOS PÚBLICOS MUNICIPAIS</i>	19
2.3	ESTUDOS DE USUÁRIOS: conceitos, tipologias e abordagens.....	20
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	30
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	30
3.2	CAMPO DA PESQUISA.....	31
3.3	COLETA DE DADOS.....	34
3.4	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS.....	36
4	ESTUDO DO USO E DO USÁRIO NO ARQUIVO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRAS DE FOGO	37
4.1	PERFIL DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO DA PMPF.....	37
4.2	UTILIZAÇÃO DO ARQUIVO DA PMPF.....	41
4.3	SATISFAÇÃO E COMENTÁRIOS ADICIONAIS DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO PÚBLICO MUNICIPAL DA PMPF.....	46
4.3.1	<i>SATISFAÇÃO</i>	46
4.3.2	<i>SUGESTÕES E COMENTÁRIOS</i>	48
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	51
	REFERÊNCIAS.....	54
	APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO.....	57
	APÊNDICE B - PRE-TESTE APLICADO.....	60

1 INTRODUÇÃO

Antes de ingressarmos na vida acadêmica, sempre nos perguntamos como será iniciar essa trajetória, se vamos conseguir atingir os objetivos, se fizemos a escolha correta? Quando estamos concluindo o curso, paramos para refletir se tomamos a melhor decisão, se valeu todo sacrifício, se estaremos aptos a ingressar no mercado de trabalho, se de fato estamos preparados para tal função? Acreditamos que essas dúvidas e questionamentos pairam na mente de todos aqueles ingressantes e concluintes universitários.

Estamos tão preocupados com o início e o fim, a chegada e a saída, que esquecemos, por diversas vezes, de vivenciar o real, o aqui e o agora. É no meio da travessia que todos os nossos questionamentos foram obtendo respostas, que as dúvidas foram esclarecidas, através da preparação, do incentivo, do esforço e da dedicação. E foi no meio da travessia, no sexto período do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba, na disciplina Estudo de Usuário da Informação, ministrada pela Prof.^a Dr.^a Eliane Bezerra Paiva, que nos foi apresentada a temática Estudo de Usuário e, a partir daí, que surgiu a afeição como o tema e a vontade para se trabalhar com esse assunto, com aplicabilidade dentro da área de Arquivologia.

Foi pensando nessa ótica que decidimos escolher como local da pesquisa, o Arquivo do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo - PB, por experiência própria, bem como, pelo fato de ser um importantíssimo espaço de informação e construção de cidadania dos pedrafoguenses.

Em se tratando de Arquivo, observamos que na literatura brasileira existente, pouco se fala sobre estudo de usuário, principalmente no campo arquivístico.

Segundo Lopes, *et al.* (2011), as pesquisas estão vinculadas, principalmente, a procedimentos técnicos como classificação, arranjo e descrição documental, talvez as mais sensíveis. De outra parte, existem intervalos muito grandes entre um estudo e outro sobre usuários, indicando escassez deste tipo de pesquisa tanto em arquivos, quanto em outros centros de informação.

Sabendo da importância de se realizar estudos de usuários em uma unidade de informação, no nosso caso em um Arquivo, verificamos por meio dessa pesquisa, como, e para quais fins, os indivíduos usam determinada informação e quais fatores que afetam tal uso. Pensando a respeito disso, Cunha, Amaral e Dantas (2015, p.

38-39), elencam alguns motivos para se fazer o uso dessa ferramenta tão importante, o estudo de usuário, que dessa forma aumenta o crescimento dessa temática na literatura:

1. aprimorar a tomada de decisão no processo administrativo da organização;
2. planejar serviços e treinamentos de usuários;
3. redistribuir recursos financeiros e humanos no processo decisório de alocação desses recursos ao conhecer as necessidades de informação dos usuários;
4. identificar os tipos de usuários;
5. identificar as necessidades de informação dos diversos segmentos de usuários;
6. estabelecer prioridades com relação às necessidades de informação desses usuários;
7. conhecer o nível de satisfação dos usuários;
8. identificar os hábitos dos usuários frente à informação;
9. avaliar os produtos/serviços oferecidos para modificação ou estabelecimento de novos;
10. identificar o impacto produzido com os produtos ou serviços implantados;
11. explicar um fenômeno relacionado à informação conforme observado;
12. entender o comportamento dos usuários em sua interação com a informação.

Diante do exposto, compreendemos que, de fato, a presença ativa e o papel do arquivista estão nas entrelinhas da informação, ser um mediador da informação é construir uma relação mais pessoal com o usuário.

Devido à importância desse setor e por entender que seria um ambiente propício para realizarmos esta pesquisa e tendo em vista o fato de ser o único arquivo da cidade, despontaram as seguintes questões a serem averiguadas:

Quem são os usuários do Arquivo do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo? Que documentos são demandados com maior frequência no Arquivo? Os usuários obtêm as informações solicitadas? Estão satisfeitos com os resultados obtidos em suas buscas por informação no Arquivo?

A pesquisa teve como objetivo geral investigar o Arquivo do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo – PB sob a ótica dos usuários. A proposta consistiu em contribuir para ampliar o conhecimento sobre os usuários do arquivo e detectar a satisfação deles. Para operacionalizar esse objetivo, elencamos os seguintes objetivos específicos:

- a) Traçar o perfil dos usuários do Arquivo;
- b) Verificar as demandas dos usuários;
- c) Verificar a satisfação dos usuários em relação ao Arquivo.

O referido arquivo funciona no Centro Administrativo Municipal de Pedras de Fogo, subsidiando os trabalhos da administração, armazenando e disseminando as informações registradas em documentos pelos diversos órgãos e setores. Conta com apenas dois funcionários para gerir, guardar e preservar um acervo que serve de instrumento de apoio à administração, aos servidores ativos e inativos e à comunidade local.

A estruturação deste estudo abrange esta introdução, na qual apresentamos justificativa, problematização e objetivos da pesquisa. Depois, uma abordagem sobre arquivos e usuários que engloba conceitos de arquivos, estudos de usuários, tipos de usuários e assuntos correlatos para dar suporte teórico ao estudo. Em seguida, são especificados os procedimentos metodológicos, o ambiente da pesquisa, a verificação dos resultados obtidos e as considerações finais.

2 USO E USUÁRIOS DE ARQUIVOS

Na presente seção abordamos temas que subsidiaram pesquisa dando-lhe o aporte teórico, o que corresponde à literatura sobre uso e usuários de arquivos. Inclui duas partes: Arquivos e estudos de usuários da informação.

Podemos encontrar na literatura diversos conceitos que abordam o tema *uso e usuários de arquivos*. Em se tratando de *uso*, Cunha, Amaral e Dantas (2015, p.4) trazem uma definição bastante apropriada, que diz:

Uso é o que o indivíduo realmente utiliza. “[...] Os indivíduos podem utilizar somente o que está disponível, portanto, o uso é fortemente de informação. Geralmente, o uso representa uma necessidade de algum tipo”.

Verificar o uso que poderá ser feito das informações solicitadas é um ponto crucial para a investigação desta pesquisa, saber o que o usuário poderá fazer da informação recebida, se julgará útil quando for necessária para resolução de seus problemas é o que nos motiva a embarcar nessa caminhada.

Pensando sob essa ótica, o principal objetivo de um Arquivo é viabilizar o acesso e uso da informação para seus usuários, no caso do nosso estudo, o Arquivo do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo - PB, tem suas práticas voltadas para atender às necessidades e o uso das informações materializadas em seu acervo documental, como Couture (2003, p. 379) sugere:

O objetivo é o uso. Precisamos estar sempre atentos a esse fato. Identificação, aquisição, descrição e todo o resto são simplesmente os meios que usamos para atingir essa meta. Eles são ferramentas. Precisamos empregar todas essas ferramentas habilmente, mas se, após avaliar meticulosamente, arranjar, descrever e conservar nossos documentos, ninguém vem para usá-los, então nós desperdiçamos nosso tempo.

Dessa forma, observamos a importância que há acerca do uso dos documentos. A informação contida no arquivo e o que fazem com ela, é o que de fato interessa para os usuários. Por isso, precisamos estar atentos aos meios que utilizamos para gerenciar da melhor forma possível a informação, suprimindo as demandas, atendendo às necessidades de busca dos usuários e orientando a sua maneira de utilização.

Para o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (BRASIL, 2005, p. 169), usuário é “pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador.”

Diante disso, ressaltamos que o termo Usuário, é utilizado para descrever aquele que usa ou desfruta de algo, no caso do arquivo, a informação registrada em documentos, seja por alguma necessidade específica ou por curiosidade. Segunda a literatura o que estimula o usuário a procurar um centro de informação é a necessidade de sanar suas dúvidas de ordem informacional.

2.1 ARQUIVOS: CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA

O arquivo é guardião da memória viva, fonte de informação, que desde muito tempo vem dando suporte à administração, e assim vem sendo na história.

A história dos Arquivos e seus conceitos é paralela à história da evolução humana como veremos adiante. Desde os primórdios os Arquivos se constituem como base para a memória das instituições, como também da comunidade.

Com o nascimento da escrita e com do estabelecimento das primeiras cidades, surgem também os diferentes tipos de suportes, desde as placas de argila, do papiro, do papel, entre outros. Sobretudo, a partir da escrita, surge a necessidade de guarda dos registros produzidos, para que mais tarde eles pudessem ser consultados. Dessa forma, os Arquivos surgiram de forma espontânea, atendendo a uma necessidade humana, voltados para a guarda e a preservação de acervos documentais.

No Egito Antigo, na Grécia Clássica, no Império Romano, nos mundos árabes e chineses, do primeiro milênio e na Idade Média na Europa, ergueram-se e consolidaram-se diversos arquivos relacionados com os mais diversos fins: religiosos, políticos, contábeis, jurídicos, entre outros (SILVA *et al*, 1998).

Após o Renascimento, a partir do século XV, começaram a surgir às primeiras bases teóricas a respeito da Arquivologia. A partir daí que houve a necessidade da preservação dos registros das atividades humanas, como: história, política e economia. Em seguida a Revolução Francesa marcou a transição do Antigo Regime para a Modernidade e, com isso, houve uma verdadeira mudança na história da Europa que irá repercutir na noção e funcionalidade dos Arquivos. Dessa forma,

“[...] Surgiu aí o conceito moderno de Arquivo Nacional, que tem no seu caráter público (no sentido de “nacional”, relativo ao coletivo dos nascentes Estados modernos) sua marca distintiva. São formadas as grandes coleções, operam-se amplos processos de aquisição e acumulação de acervos – o que reforçou a natureza custodial destas instituições (ARAÚJO, 2015, p. 52).

Já no Brasil, em 1838, surgiu o Arquivo Público do Império que, anos mais tarde (1893), seria chamado de Arquivo Público Nacional e, a partir de 1911, de Arquivo Nacional. Estevão e Fonseca (2010, p. 82), salientam uma importante contextualização histórica sobre o surgimento do Arquivo Nacional e as contribuições francesas para sua formação.

No Brasil, a proposta de criação do Arquivo Público surgiu na Constituinte de 1823 e foi introduzida no art. 70 da Constituição de 1824, quando se fixava o destino dos originais das leis. Quatorze anos mais tarde, o Arquivo Público seria formalmente estabelecido, subordinado à Secretaria de Estado dos Negócios do Império e instalado nas exíguas dependências da própria secretaria. Mais dois anos seriam necessários (1840) antes que tivesse um diretor formalmente nomeado: Ciro Cândido Martins de Brito. Por décadas, a instituição esforçou-se por fazer jus ao seu nome – no Império, Arquivo Público do Império, e na República, Arquivo Público Nacional – e buscou conciliar a tradição portuguesa, as injunções político-administrativas brasileiras e o modelo de arquivo nacional francês. No entanto, se a experiência francesa serviu de fonte de inspiração ao longo de todo o Século XIX, como o comprovam várias evidências, foi apenas no final dos anos 1950 que a aproximação com a França teve efeitos mais substantivos, seja no tratamento arquivístico do acervo, seja na maneira como a instituição passou a se fazer presente no cenário internacional. (ESTEVÃO; FONSECA 2010, p. 82).

O Arquivo Público era composto por três seções: Legislativa, Administrativa e Histórica. A Seção Legislativa competiam os originais das leis nacionais e cópias autênticas das provinciais. A Seção Administrativa, os originais dos atos do Poder Executivo, do Poder Moderador e da Igreja e a Seção Histórica, que continha os originais de contratos e atos de casamento, batismo e óbito dos membros da Casa Imperial, assim como mapas e relações estatísticas, correspondência aos presidentes de província, notícias de descobertas de produtos úteis entre outros. (ESTEVÃO; FONSECA, 2010, p. 82-83).

O Arquivo Público, por sua vez, era restrito ao público, como bem citam Estevão e Fonseca (2010, p.84) “[...] segundo o qual os documentos não podiam ser

franqueados a ninguém sem licença do ministro e secretário de Estado dos Negócios do Império [...]”.

Essa restrição ao acesso público começou a ser superada no decreto n. 2.541, de 3 de março de 1860, cujos art. 17 a 22 das “Disposições gerais” fixaram o compromisso de se publicarem inventários e repertórios dos documentos custodiados pelo Arquivo Público (art. 17), assim como permitiram que qualquer pessoa “conhecida e de confiança” pudesse consultar os documentos dentro da repartição, em sala apropriada e em dias marcados (art. 18), condições semelhantes às originalmente fixadas pelos franceses no decreto de 7 de messidor do ano ii (25 de junho de 1794). (ESTEVÃO; FONSECA, 2010, p. 84).

Em 2000, a Lei de Responsabilidade Fiscal - Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 (BRASIL, 2000) começaria a mudar a forma como a administração pública deveria se comportar em relação à divulgação de seus atos.

Em 2009, a Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009 (BRASIL, 2009), acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 101 (BRASIL, 2000), estabelecendo procedimentos de divulgação de despesas e receita para conhecimento da população.

Após nove anos em tramitação no Congresso, a Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011) foi aprovada, representando a adesão do país a um novo regime de informações, demonstrada pela adesão de vários países nesse sentido.

É interessante destacar aqui que, na mesma data de promulgação da Lei de Acesso à Informação, também foi promulgada a Lei de Criação da Comissão Nacional da Verdade (BRASIL, 2011), com o intuito de abrir os arquivos de processos do período da Ditadura Militar brasileira (1964-1985).

2.2 ARQUIVO: ASPECTOS CONCEITUAIS

Agora, que já foi realizada uma breve explanação sobre a origem dos arquivos, daremos prosseguimento com a abordagem de algumas definições sobre arquivos. A lei de arquivo - Lei 8.159 de 1991 (BRASIL, 1991), em seu 2º parágrafo, traz a seguinte definição:

Consideram-se arquivos, para os fins desta Lei, os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos (BRASIL, 1991).

Já o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (BRASIL, 2005, p. 27) define o termo arquivo de forma mais ampla, como podemos ver:

1. Conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte. 2. Instituição ou serviço que tem por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e o acesso a documentos. 3. Instalações onde funcionam arquivos. 4. Móvel destinado à guarda de documentos.

Segundo Paes (2004, p. 16),

arquivo é a acumulação ordenada dos documentos, em sua maioria textuais, criados por uma instituição ou pessoa, no curso de sua atividade, e preservados para a consecução de seus objetivos, visando à utilidade que poderão oferecer no futuro.

Paes (2004, p. 20), apresenta como principal finalidade dos arquivos, servir à administração, constituindo-se com o decorrer do tempo, em base do conhecimento da história. Apresenta ainda como função básica do arquivo, tornar disponíveis as informações contidas no acervo documental sob sua guarda. E por fim, faz uma classificação dos arquivos em quatro tópicos, respectivamente, são elas:

- Entidades mantenedoras, que podem ser públicas, tais como: Federal, Estadual e Municipal. Dentro da esfera Federal se encontra também o Central e Regional. As entidades Institucionais são caracterizadas por: instituições educacionais, igrejas, corporações não-lucrativas, sociedades, associações. Na esfera comercial, são as firmas, corporações e campanhas. E por fim, famílias ou pessoais, os arquivos privados.

- Os estágios de sua evolução, os arquivos podem ser divididos em arquivo de primeira idade ou corrente, constituído de documentos em curso ou consultados frequentemente. Arquivos de segunda idade ou intermediário, constituídos de documentos que deixaram de ser frequentemente consultados, mas que o órgão pode ainda solicitá-los. E arquivos de terceira idade ou permanentes, constituídos de

documentos que perderam todo valor de natureza administrativa, que se conserva em razão de seu valor histórico ou documental.

- A extensão de sua atuação - Quanto à abrangência de sua atuação, os arquivos podem ser setoriais e gerais ou centrais.

- Quanto à natureza dos documentos podem ser classificados em: Arquivo especial, aquele que tem sob sua guarda documentos de formatos diversos, fotografias, discos, fitas e etc. E Arquivos especializados, são aqueles que mantêm sob sua custódia os documentos resultantes da experiência humana num campo específico, independente da forma física que apresentem, como, arquivos médicos ou hospitalares, dentre outros.

Em meio à era da informação, o Arquivo tem um papel fundamental na preservação da memória e cultura de uma sociedade. Dessa forma, as organizações públicas e/ou privadas geram uma quantidade imensurável de documentos que necessitam que o espaço físico, institucional, ou o centro de informação com seus diferentes suportes, sejam gerenciados da melhor forma possível, que seu acervo esteja pronto e disponível para atender às necessidades de seu público, que é o principal alicerce para o arquivo e que vem em busca de informação.

Adiante veremos alguns conceitos relacionados a Arquivos Públicos Municipais e a importância de preservação dos mesmos.

2.2.1 ARQUIVOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

Em janeiro de 2014 o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) elaborou a cartilha, Criação e desenvolvimento de arquivos públicos municipais: transparência e acesso à informação para o exercício da cidadania, destinada aos prefeitos e aos presidentes das Câmaras de Vereadores de todos os municípios brasileiros.

A cartilha tem o propósito de oferecer orientações técnicas básicas para a criação, estruturação e gestão de arquivos públicos municipais. Ela pretende fornecer elementos orientadores para que os agentes municipais fomentem a modernização das estruturas administrativas, ampliando a agilidade na tomada de decisão, o controle e a transparência das ações governamentais, dando efetividade ao direito à informação, à memória e contribuindo para o fortalecimento e exercício da cidadania.

A lei nº 12.527/2011 (“Lei de Acesso à Informação”) em conjunto com a lei nº8.159, de 8 de janeiro de 1991 (“Lei de Arquivos”), representam, sem dúvida, normas fundamentais para solidificar a democracia, e para viabilizar isso, é imprescindível a existência de arquivos públicos institucionalizados – órgãos estratégicos para garantir as condições e os mecanismos necessários para assegurar a efetividade do cumprimento das normas e dos preceitos constitucionais de acesso, gestão, transparência e preservação às informações públicas.

Esta Cartilha irá integrar um conjunto de produtos e ações já em desenvolvimento no âmbito do CONARQ, como: Elaboração de normas e diretrizes; Orientação e assistência técnica; Criação e desenvolvimento de Arquivos Públicos Municipais; Capacitação na área de gestão; Tratamento técnico; Preservação e acesso às informações contidas nos documentos arquivísticos por meio de cursos e treinamentos, elaboração, disponibilização e distribuição de material técnico.

Nela o gestor municipal e sua equipe encontram um guia básico sobre a criação, implantação e funcionamento de arquivos públicos municipais, bem como informações teóricas e práticas voltadas para a gestão, tratamento, preservação, visando e tornar acessível aos cidadãos o patrimônio documental e cultural do município.

Assim sendo, existe um amparo legal para a constituição e criação dos Arquivos, obedecendo toda a norma e legislação, contribuindo, todavia, para construção e exercício da cidadania.

A Lei de Arquivos - Lei 8.159, de 8 de janeiro de 1991 Art. 7º - define os arquivos públicos da seguinte forma: Arquivos Públicos são os conjuntos de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias (BRASIL, 1991).

Em seguida no primeiro parágrafo do capítulo dois, os Arquivos Públicos são também definidos como: Conjuntos de documentos produzidos e recebidos por instituições de caráter público, por entidades privadas encarregadas da gestão de serviços públicos no exercício de suas atividades. (BRASIL, 1991).

Salientando o que foi dito, cabe ao poder público, e aos gestores comprometidos com uma administração eficaz e eficiente, a criação de espaços físicos legais para atender às necessidades da população, de forma transparente. Além de zelar pelas informações produzidas nas prefeituras municipais, é dever dos

municípios aplicar o que está previsto em lei. Só a partir daí teremos uma gestão documental mais clara e precisa para alcançar seu devido fim, os usuários.

2.3 ESTUDOS DE USUÁRIOS: conceitos, tipologias e abordagens

Na literatura encontramos vários conceitos relacionados a Estudos de Usuários. Nesse tópico, abordamos conceitos, objetivos e tipos de usuários vinculados a esse tema, para respaldar a pesquisa.

Em se tratando de Estudos de Usuários, elencamos alguns conceitos encontrados na literatura recente que aborda esse tema. Tais conceitos trazem consigo inúmeras razões para que esse tipo de estudo seja uma oportunidade de conhecer seu público, e aprimorar, cada vez mais, os produtos e serviços oferecidos em uma unidade de informação, e em nosso caso em particular, o Arquivo Público Municipal de Pedras de Fogo - PB.

Existem inúmeras definições sobre Estudos de Usuários no âmbito da Biblioteconomia e na Ciência da Informação, porém uma definição que engloba não apenas essas duas ciências citadas, mas também a Arquivologia é a proposta por Amaral 2014 (*apud* AMARAL; BRITO, 2016, p. 9), que diz:

Um campo interdisciplinar do conhecimento que, no âmbito da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, a partir da aplicação de diferentes métodos e técnicas de pesquisa, possibilita a análise dos fenômenos sociais e humanos relacionados com os diversos aspectos e características da relação do usuário com a informação em suas ações, comportamentos e práticas informativas.

Diante do exposto, considerando as características apresentadas, percebemos que a definição não restringe a aplicação apenas a Biblioteconomia e ciências afins, mas que pode ainda, ser expandida para outras áreas, como a Arquivologia.

Figueiredo (1979, p. 79) afirma que estudos de usuários “são investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários [...] estão sendo satisfeitas de maneira adequada.” Sabendo que existem diversas ferramentas para elaboração e realização do Estudos de Usuários, visto que, ele deve ser considerado um estudo contínuo.

Com relação às abordagens dos estudos de usuários, Tanus (2014) faz uma correlação dos paradigmas da Ciência da Informação formulados por Capurro (2003) com as abordagens dos Estudos de Usuários. Num primeiro momento, a informação foi considerada como algo tangível, surgiu o paradigma físico, e o usuário passou a ser visto de modo passivo, utilizador de um sistema ou serviço, incluindo os Estudos de Usuários na primeira abordagem, chamada de Abordagem Tradicional. No segundo paradigma - o cognitivo - o usuário da informação ganha dinamicidade e envolve-se durante todo o processo de busca e uso da informação, que sai do exterior para sua mente, e os estudos inseridos na Abordagem Alternativa. Por fim, o paradigma social, em que os usuários são vistos como sujeitos informacionais, capazes de construir e interpretar coletivamente a informação e o conhecimento e que deu início aos estudos de usuários da Abordagem Sociocultural (TANUS, 2014).

O que caracteriza nossa pesquisa é a abordagem tradicional, cujo paradigma da Ciência da Informação é o fisicalista, pois, se reduz a processos físicos, caracteriza-se pela sua rigidez e objetividade diante da realidade que já se encontra pronta.

Nesse caso, considerando a relevância do conhecimento da representatividade das demandas dos usuários, e sua distribuição e frequência dentro do universo de atuação da oferta de serviços, é de extrema importância a pesquisa e oitiva das necessidades dos usuários para que possa apresentar um processo eficiente.

A realização de estudos de usuários possibilita conhecer hábitos, comportamentos, motivações, atitudes, opiniões, expectativas, desejos, necessidades, demandas e satisfação das pessoas em relação à interação do indivíduo na produção, acesso e uso da informação. (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p.50-51).

Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 39) salientam que existem inúmeras razões para a realização dos estudos de usuários, dentre elas citamos:

- Aprimorar a tomada de decisão no processo administrativo da organização;
- Planejar serviços e treinamentos de usuários;

- Redistribuir recursos financeiros e humanos no processo decisório de alocação desses recursos ao conhecer as necessidades de informação dos usuários;
- Identificar os tipos de usuários;
- Identificar as necessidades de informação dos diversos segmentos de usuários;
- Estabelecer prioridades com relação às necessidades de informação dos usuários;
- Conhecer o nível de satisfação dos usuários;
- Identificar os hábitos dos usuários frente à informação;
- Avaliar os produtos/serviços oferecidos para modificação ou estabelecimento de novos;
- Identificar o impacto produzido com os produtos ou serviços implantados;
- Explicar um fenômeno relacionado à informação conforme observado;
- Entender o comportamento dos usuários em sua interação com a informação.

Ao observar essas razões, é nítido que os estudos de usuários da informação são capazes de contribuir no planejamento de unidades prestadoras de serviços de informação; visto que, podem ser considerados excelentes instrumentos de planejamento e gestão. Como também, podem contribuir para entender o comportamento dos usuários da informação, e por fim, são importantes na tomada de decisão dos gerentes na prestação de serviços proativos capazes de prover a informação de interesse do usuário antecipadamente à sua necessidade expressa.

Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 39) atribuem alguns princípios básicos para os estudos de usuários:

- Os usuários e as suas reações em relação ao prestador de serviço de informação são as chaves para a qualidade dos serviços prestados;
- A utilização tanto das estatísticas agregadas como daquelas relacionadas a um indivíduo devem ser consideradas;
- Pense no usuário, mas não negligencie o não usuário;
- Compreenda a realização do estudo de usuário como um processo contínuo;

— As técnicas de coleta de dados e informações utilizadas devem permitir que as respostas dos usuários sejam apresentadas e descritas numa variedade de maneiras ou em mais de um formato (narrativas descritivas, respostas escalonadas etc.);

— É essencial a análise da opinião da comunidade que utiliza os serviços ou produtos de informação para avaliar a oferta disponível;

— Apesar de todas as dificuldades e barreiras que possam existir, é preciso identificar os interesses, determinar os relacionamentos causais do uso para satisfazer a demanda de informação;

— É factível medir e quantificar os impactos da prestação dos serviços de informação no processo educacional;

— Um indicador de qualidade pode ser derivado de medida quantitativa.

Nessa ótica, observamos que os princípios básicos nos estudos dos usuários norteiam os produtos e serviços prestados por um centro de informação, ajudando o profissional responsável por este centro a acompanhar de forma eficiente os processos realizados continuamente, capacitando e orientando os indivíduos da melhor forma possível para um melhor resultado. Levando ainda em consideração, como os usuários estão utilizando a informação.

Em se tratando dos objetivos dos estudos de usuários, Silva (1990, p. 71-91) entende que:

[...] o objetivo do estudo de usuários é fornecer informações sobre a demanda potencial; sobre a satisfação dos usuários; sobre a imagem que os usuários têm da instituição; para ajudar a adequar a oferta à demanda; e apontar as deficiências dos serviços para que possam ser corrigidas.

Em outras palavras, Figueiredo (1994, p. 7) afirma que o estudo de usuários tem como objetivos:

(a) “verificar por que, como e para quais fins os indivíduos usam informação e quais os fatores que afetam tal uso”; (b) “ajudar na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos e serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada”.

Através desses objetivos evidenciados dos estudos de usuários, observamos a crescente demanda que surge em um centro de informação, podendo assim ser realocados recursos necessários para o setor que necessite de atenção. Dessa

forma, os estudos de usuários têm a possibilidade de provocar uma mudança de atitudes em relação à informação/usuário.

Segundo Cunha, Amaral e Dantas (2015, p.43)

[...] Sob a ótica da Arquivologia, o arquivo administrativo de uma instituição nem sempre é considerado como uma unidade prestadora de serviços para os usuários da informação no contexto da sua instituição mantenedora. Isso porque, diferentemente do que ocorre na biblioteca, no ciclo de vida das informações arquivísticas, geralmente não é inserida a fase de disseminação dos documentos, bem como maiores detalhes e análises avaliativas sobre as formas de utilização desses registros pelos usuários do arquivo.

Em pesquisa apresentada por Jardim e Fonseca (2004, p.4), relativa ao estudo de usuários na área da Arquivologia, nas últimas três décadas, é apresentado que esses estudos “tendem a privilegiar o usuário do arquivo permanente, sem contemplar as especificidades que envolvem os usos e usuários das demais fases do ciclo vital arquivístico”.

No tocante aos tipos de usuários da informação, recorremos a Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 17), que exibem uma série desses indivíduos com base em alguns critérios. Destacamos os relacionados à nossa temática:

— Pelo uso que fazem da unidade de informação: *usuários potenciais, usuários reais (presenciais ou não presenciais) e os não usuários;*

_ Pelo tipo de informação que requerem: *usuários de informação geral ou especializada;*

— Pelo tipo de unidade prestadora de serviço de informação: *usuários de bibliotecas, usuários de arquivo (internos ou externos - pesquisadores, cidadãos e estudantes), usuários de centro de documentação e usuários de centros informatizados.*

Para que se faça um estudo do uso de determinado serviço, devemos compreender como este pode ser entendido. No tocante ao uso que o indivíduo realmente faz, segundo Cunha, Amaral e Dantas (2015, p.4).

Um uso pode ser uma demanda satisfeita, ou pode ser o resultado de uma leitura casual (browsing) ou ocasional (por exemplo, de uma conversa). A informação é reconhecida como uma necessidade ou um desejo quando recebida pelo indivíduo, apesar de não ter sido manifestada como uma demanda. Os indivíduos podem utilizar somente o que está disponível, portanto, o uso é fortemente dependente da provisão e acessibilidade da biblioteca e dos serviços

de informação. Geralmente, o uso representa uma necessidade de algum tipo, apesar de uma necessidade poder estar em conflito com outra (da mesma maneira, o uso de heroína pode representar uma necessidade psicológica, embora seja psicologicamente prejudicial). Usos podem ser indicadores parciais de demandas, demandas de desejos e desejos de necessidades. A identificação torna-se progressivamente mais difícil, desde o uso real até a identificação de uma necessidade muitas vezes nebulosa e não articulada. (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 4).

Com base nisso, classificamos como uso da informação tudo aquilo que o usuário tem acesso, no caso desta pesquisa, aos produtos e serviços disponíveis no Arquivo, a demanda que é solicitada, expressada por necessidade específica de cada indivíduo e da utilização da informação.

Westbrook (1997 *apud* CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015 p.5) define as necessidades de informação como qualquer experiência de um indivíduo associada à busca por ela, vejamos:

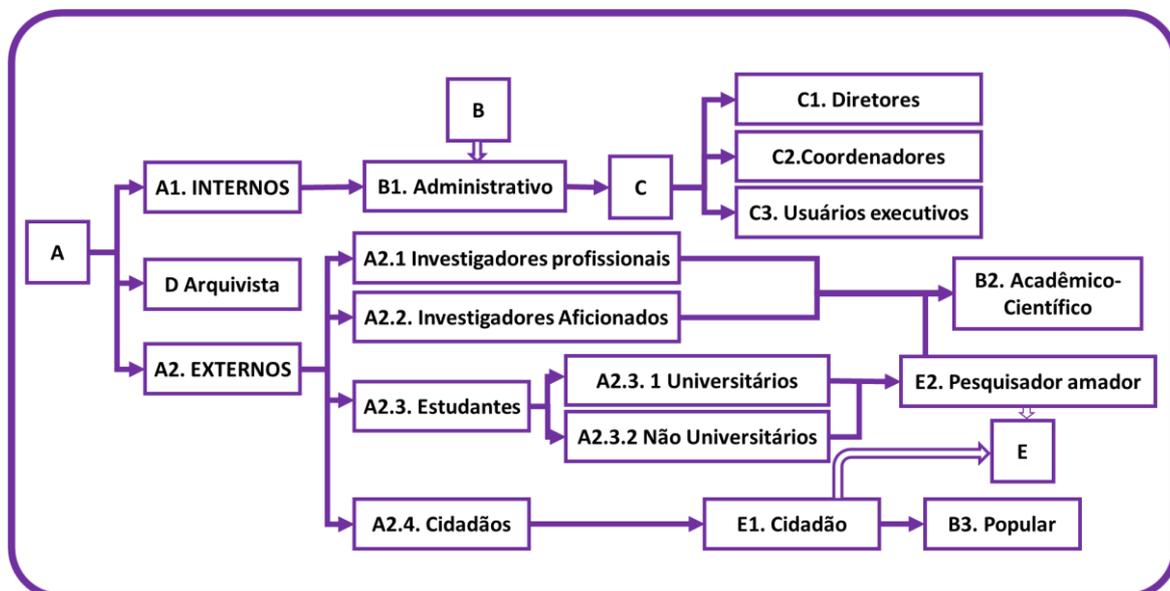
Pode ser uma experiência interna, como por exemplo, pensamentos e motivações do indivíduo; ou externa, quando o indivíduo consulta um catálogo. A experiência pode também não estar relacionada a biblioteca ou qualquer outro sistema de informação, [...]. Além disso, as experiências podem ser frustradas, quando, por exemplo, a decisão de que uma necessidade não é suficientemente importante ao empreender o esforço para satisfazê-la. (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 5)

Em revisão de literatura sobre necessidade de informação, observamos que a busca por informação é algo intangível, porque é uma experiência subjetiva que ocorre apenas na mente da pessoa em necessidade e, conseqüentemente, não é diretamente acessível a um observador. E que para uma compreensão da busca por informação faz-se necessário uma motivação, uma dedução através do comportamento ou pelos relatos das pessoas que buscam pela informação.

Temos no arquivo nossa esfera de atuação, e infelizmente, os usuários de arquivo ainda são vistos com muita passividade, embora saibamos que tais definições não sejam condizentes com a situação atual desses sujeitos. Sobretudo, no que diz respeito aos tipos de usuário, podem ser classificados em internos, que “se caracterizam por solicitar ao arquivo o cumprimento das funções básicas que dele se espera: organizar, transferir e tornar acessível a documentação” (ÁVILA; SOUZA, 2011, p.42), e externos, que compreendem investigadores, estudantes e

cidadãos, retratados pelos mesmos autores em detalhes, conforme podemos verificar na Figura 1, a seguir:

Figura 1 - Mapa conceitual dos estudos de usuários em arquivo



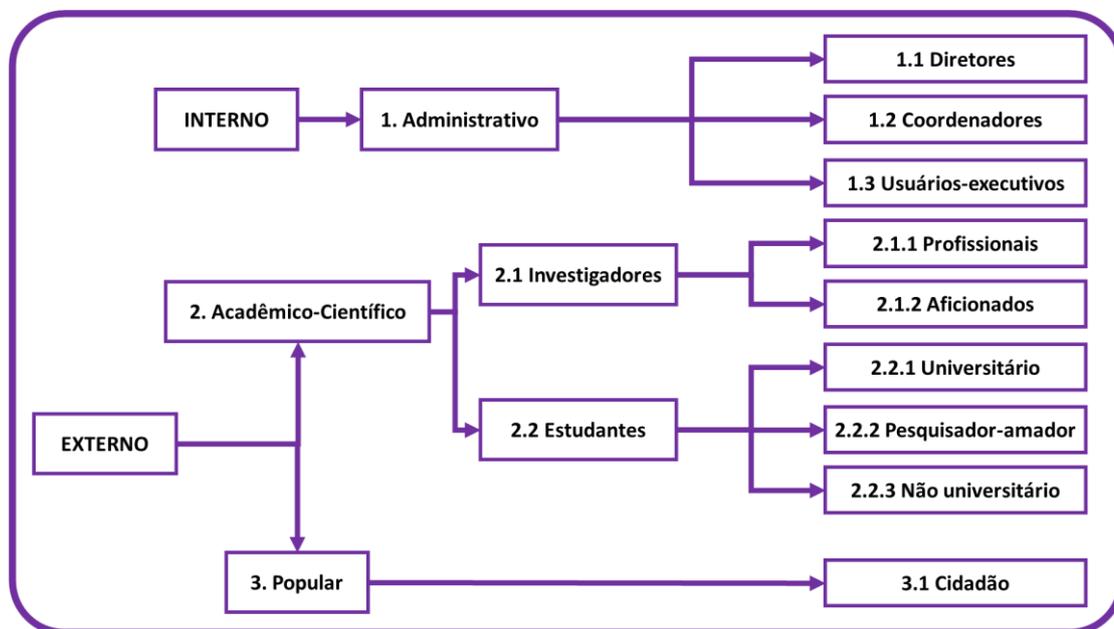
Fonte: (Ávila; Souza, 2011, p.43)

Diante do exposto, entendemos que, seja como pessoa física, como grupos de pessoas ou como comunidades inteiras, os usuários são parte significativa no contexto das unidades de informação e para os profissionais que nelas trabalham. Por essa razão, é importante fazer estudos de usuários nas unidades de informação. Por fim, ainda sobre nossa temática, os usuários cidadãos são caracterizados como aqueles que realizam consultas esporádicas nos arquivos, e a aparição desse grupo se relaciona ao direito de acesso à informação. Conforme citam Ávila e Souza (2011, p.42) em seus estudos, “[...] muitas vezes se equivocam na maneira como veem tais serviços por considerá-los um departamento administrativo, negligenciando os conceitos de patrimônio documental que estão atrelados a esta fase.”

Atualmente, essa realidade nos Arquivos ainda vista como negligenciada, aos poucos, está sendo transformada, através de esforços do profissional Arquivista e/ou profissional da informação somado à consciência e investimentos administrativos. Isso reflete, diretamente, no processo interno e externo da organização, visando o usuário cidadão como parte integrante desse sistema.

A Figura 2 apresenta uma proposta de classificação dos usuários em Arquivo elaborada por Ávila e Souza (2011, p.50)

Figura 2 - Proposta de classificação dos usuários em arquivos



Fonte: (Ávila; Souza, 2011, p.50)

Diante do exposto, independentemente do tipo de usuário, ou grupo a que ele pertença, são partes fundamentais no contexto das unidades de informação. São para eles que todo investimento financeiro e conhecimento aplicado nessa área são válidos na busca por um melhor serviço prestado. É por essa razão que se faz importante a realização dos estudos de usuários em centros de informação, saber o tipo de usuário que compõe a unidade de informação, prestar um bom atendimento sanando as demandas solicitadas por eles; o que é essencial para a atuação como profissional da informação.

Além disso, outra maneira que classificamos os usuários da informação é pela identificação da geração a que ele ou ela pertence. Conforme Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 30-31) as gerações podem ser classificadas como: Veteranos, *Baby boomers*, Geração X, Geração Y e Geração Z, respectivamente, como veremos a seguir:

- a) Veteranos, também conhecidos como Geração Silenciosa (Geração dos Veteranos. Geração Silenciosa): é formada por indivíduos que nasceram de 1925 a 1945, num momento histórico importante entre as duas grandes guerras mundiais;

- b) *Baby boomers (Baby boomers)*: relativo à pessoa que nasceu entre 1940 e 1960, num momento de grandes transformações socioeconômicas após a Segunda Guerra Mundial. O início do pós-guerra gerou uma explosão de bebês, daí o nome dessa geração;
- c) Geração X (Geração X): também conhecida como geração Coca-Cola. Assim nomeada por causa da queda da taxa de natalidade após o “*baby boom*”. Ela é formada pelos filhos dos *baby boomers*, nascidos nas décadas de 1960 e 1970;
- d) Geração Y (Geração Y): também conhecida como Geração do Milênio ou Geração da Internet. São os filhos da geração X, que nasceram entre 1980 e 1999. Os componentes dessa geração tiveram contato com os primeiros computadores pessoais e o início da Internet;
- e) Geração Z (Geração Z): também conhecida como Geração *Google* ou “nascida digital”. É formada por indivíduos que nasceram a partir do ano 2000, viveram no período de consolidação da Internet e geralmente possuem grande destreza no uso de tecnologia ligadas a rede.

Gomes (2017) refere que, utilizando o termo ‘gerações’ várias pesquisas são desenvolvidas visando identificar comportamentos dos usuários, interesses, preferências, etc. que diferenciem ou aproximem grupos humanos a partir de um processo histórico e social.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Ao elaborar uma pesquisa, precisamos ter em mente que ela precisa de uma série de conjuntos sistematizados que possa contribuir com sua relevância na sociedade acadêmica e como um todo de forma geral. As técnicas e métodos utilizados pelo investigador, observador, permitem a criação de uma nova realidade, um novo contexto que possibilita novas ações a serem tomadas com base nos resultados alcançados.

A seguir, apresentamos os caminhos percorridos para chegar aos resultados desta investigação, a saber: caracterização da pesquisa, campo da pesquisa, coleta de dados, tipos e procedimentos adotados para análise dos dados.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa se caracteriza como um estudo de caso, de caráter exploratório e descritivo. Segundo Rampazzo (2015, p. 55), estudo de caso “é a pesquisa sobre um determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade para examinar aspectos variados de sua vida.” No nosso caso identificamos o perfil e as buscas dos usuários do Arquivo do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo.

A respeito ao caráter exploratório da pesquisa, tem como finalidade proporcionar mais informações sobre o assunto que vamos investigar. Dessa forma, este trabalho assume em geral, as formas de pesquisa bibliográfica e estudos de casos. Segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 52) “a pesquisa exploratória possui planejamento flexível, o que permite o estudo do tema sob diversos ângulos e aspectos”. Como: Levantamento bibliográfico, entrevista com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado e análise de exemplos que estimulem a compreensão.

Nossa pesquisa é de caráter exploratório, pois tem o intuito de ampliar e produzir novos conceitos sobre a temática escolhida, além de ser um estudo inédito, visto que nunca houve uma pesquisa realizada no Arquivo Publico Municipal do Centro Administrativo da cidade de Pedras de Fogo. Podendo assim, criar novas experiências e aprofundar ainda mais nessa área, contribuindo de forma direta para alcançar novos resultados.

Já em relação à pesquisa descritiva, destacamos o conceito apresentado ainda por Prodanov e Freitas (2013, p. 53).

Quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles. Visa a descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de Levantamento

A pesquisa descritiva busca observar, analisar e registrar os fatos ocorridos sem que haja a manipulação do pesquisador, observador.

Nossa pesquisa se enquadra como descritiva, pois registramos o perfil dos usuários do Arquivo do Centro Administrativo, verificamos as demandas solicitadas pelos usuários, como também analisamos e registramos a satisfação dos usuários em relação ao Arquivo.

Quanto à abordagem das classificações quantitativa e a qualitativa, por entender que elas se complementam e permitem um amplo e detalhado conhecimento sobre os fatos, vejamos:

Pesquisa quantitativa: considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas (percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão etc.)

Pesquisa qualitativa: considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 69-70).

Configura-se como quantitativa ao quantificar as demandas solicitadas pelos usuários, classificando e analisando numericamente as informações prestadas por eles.

E, também, é qualitativa, pois, observamos a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzida em números. Analisamos o perfil dos usuários e a sua satisfação em relação ao Arquivo.

Essa junção do qualitativo com o quantitativo traz uma imagem mais próxima da realidade, visto que quando se trabalha com pessoas, apenas as relações numéricas não são capazes de uma interpretação precisa da realidade como um todo.

3.2 CAMPO DA PESQUISA

O campo da pesquisa é o Arquivo do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo - PB, (Figura 3), que se localiza na Rua Manoel Alves, nº 140, Centro.

Figura 3 - Arquivo do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo - PB



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

O objeto da presente pesquisa é o Arquivo do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo - PB, corrente, situado no município de Pedras de Fogo, que é subordinado à Secretaria de Administração do Centro Administrativo. O Arquivo é frequentemente procurado pelo departamento de recursos humanos (DRH), em busca de informações solicitadas pelos servidores ativos e inativos, tais como: relatório financeiro, relatório de contribuição previdenciária, histórico funcional, dentre outros. Essas informações são levantadas pelo Arquivo e retornadas para o DRH.

O referido tem a função de armazenar e disseminar as informações registradas em documentos pelos diversos órgãos e setores. Conta com apenas dois funcionários para gerir, guardar e preservar um acervo que serve de instrumento de apoio à administração, aos servidores ativos e inativos e à

comunidade local. Um dos funcionários assume a coordenação do Arquivo, visto que é aluno de graduação do curso de Biblioteconomia. O outro funcionário exerce a função de auxiliar administrativo.

O acervo (Figura 4 e 5) é composto por documentos pessoais como cheques de pagamento, folhas de pagamento, pastas funcionais e documentos contábeis como contratos licitatórios e notas de empenhos, dentre outros.

Figura 4 - Estrutura interna do arquivo



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

As informações solicitadas pelos servidores podem ser requisitadas presencialmente no Departamento de Recursos Humanos (DRH), ou podem ser solicitadas através da plataforma adotada pela prefeitura, a 1DOC (<https://1doc.com.br/governo/>). Esta plataforma tem como objetivo ajudar os servidores públicos a organizar o trabalho, se comunicar melhor e atender às demandas da população com maior eficiência, transparência e engajamento.

Figura 5 - O Arquivo visto sob outro ângulo



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

3.3 COLETA DE DADOS

Nas pesquisas descritivas, os dados são colhidos por meios de alguns instrumentos, dentre eles o questionário que deve seguir um padrão de perguntas objetivas e diretas. Segundo Prodanov e Feitas (2013, p. 108.)

O questionário é uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante (respondente). O questionário, numa pesquisa, é um instrumento ou programa de coleta de dados. Se sua confecção for feita pelo pesquisador, seu preenchimento será realizado pelo informante ou respondente.

Em relação às formas de questões, elas podem ser elaboradas de duas formas: questões abertas e questões fechadas.

Perguntas abertas: Permite que o informante expresse sua opinião livremente. Nesse caso, a análise dos dados é difícil, cansativa, demorada.

Perguntas fechadas ou dicotômicas: são limitadas, apresentam alternativas fixas (duas escolhas: sim ou não etc.). O informante escolhe sua resposta entre duas opções apresentadas.

Existem várias vantagens para a aplicação de um questionário, Gil (2012, p. 122) elenca uma lista, pelas quais podemos justificar a escolha do questionário como instrumento de coleta dos dados, a saber:

- a) Possibilita atingir grande número de pessoas, mesmo que estejam dispersas numa área geográfica muito extensa, [...];
- b) Implica menores gastos com pessoal, [...];
- c) Garante o anonimato das respostas;
- d) Permite que as pessoas o respondam no momento em que julgarem mais convenientes;
- e) Não expõe os pesquisadores à influência das opiniões e do aspecto pessoal do entrevistado;
- f) Proporciona resultados bastantes críticos em relação à objetividade [...] (GIL, 2012, p. 122).

Já o pré-teste pode-se dizer que é um método utilizado pelo pesquisador com o objetivo de proporcionar a objetividade e a precisão no estudo dos fatos sociais.

Pré-teste: refere-se ao teste do questionário (entrevista) em uma pequena amostra de entrevistados, com o objetivo de identificar e eliminar problemas potenciais. [...] Depois de efetuadas as necessárias modificações, será possível realizar outro pré-teste. As respostas do pré-teste devem ser codificadas e analisadas. Essa análise pode servir para verificar a adequação do problema, dos dados e da análise, necessários para obter as informações pretendidas. (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 106).

Visando aprimorar o instrumento de coleta de dados, realizamos um pré-teste (Apêndice B) do dia 17 ao dia 20 de dezembro de 2019. Foram aplicados 10 questionários. No entanto, percebemos a necessidade de alterar o 12º item do pré-teste, pedindo para o usuário apresentasse uma justificativa de sua resposta, com o intuito de enriquecer o questionário.

Após a coleta e análise dos dados do pré-teste, o questionário passou por adequações e otimizações (apêndice A) sendo em seguida, utilizado para a coleta de dados da pesquisa. O referido questionário preservou a identidade dos usuários e foi dividido em duas categorias: A- Perfil dos usuários; B - Utilização do arquivo. O questionário da pesquisa foi aplicado nas dependências do Departamento de Recursos Humanos (DRH), da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo, em um

período de 15 dias, de 13 a 27 de janeiro de 2020. Foram aplicados 25 questionários aos usuários externos do arquivo.

3.4 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS

Decorrido todo esse delineamento, chegamos aos procedimentos pelos quais analisamos os dados obtidos. Essa fase da pesquisa, analítica e descritiva, prevê a interpretação e a análise dos dados tabulados. A análise e a interpretação desenvolveram-se a partir das evidências observadas, de acordo com a metodologia, com relações feitas através do referencial teórico e complementadas com o posicionamento do pesquisador.

Para os dados quantificáveis utilizamos inferências estatísticas e apresentamos os resultados em gráficos. Visto que, para a categoria Utilização do arquivo, abordamos as Subcategorias: Frequência de uso, forma de solicitação, propósito da visita ao arquivo, tipo de documento solicitado, os motivos para obtenção do documento, nível de satisfação quanto ao atendimento e quanto a recuperação da informação. Para a análise dos dados qualitativos adotamos a Análise de Conteúdo, em que na categoria perfil dos usuários contemplamos as subcategorias: sexo, faixa etária, grau de escolaridade e categoria de funcionário.

Para isso, utilizamos gráficos e tabelas em estatística, expressos por dados percentuais para examinar as informações quantificáveis apresentadas nas questões fechadas. Em relação aos dados qualitativos, expressos nas questões abertas, categorizamos por meio do método de Análise de Conteúdo (BARDIN, 2010)

Para a sistematização dos dados, primeiramente atribuímos a cada questionário respondido uma combinação alfanumérica de maneira aleatória, visando preservar a identidade dos respondentes. Assim, os 25 questionários respondidos foram codificados, desta forma: U1, U2, ..., até U25.

4 ESTUDO DO USO E DO USUÁRIO NO ARQUIVO DO CENTRO ADMINISTRATIVO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRAS DE FOGO

Nesta seção apresentamos os resultados obtidos na pesquisa, que subdividimos em três partes: Perfil dos usuários do Arquivo da PMPF, Utilização do arquivo da PMPF e Satisfação e comentários adicionais dos usuários do Arquivo do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo - PB

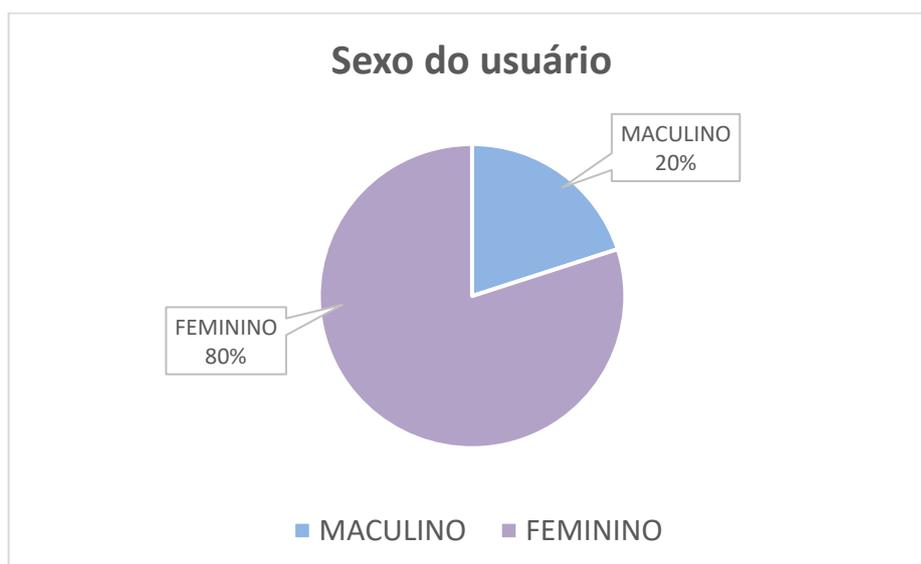
4.1 PERFIL DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO DA PMPF

Aqui, identificamos o perfil dos usuários. Para isso, foram contempladas as subcategorias: sexo, faixa etária, grau de escolaridade e categoria de funcionário.

Em relação aos usuários do Arquivo, são, via de regra, servidores públicos ativos e inativos da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo. Em raras ocasiões, o Arquivo é utilizado pela população geral.

A Figura 6 a seguir apresenta a informação gráfica da representatividade do sexo dos usuários.

Figura 6 - Categoria: Perfil - Subcategoria: Sexo



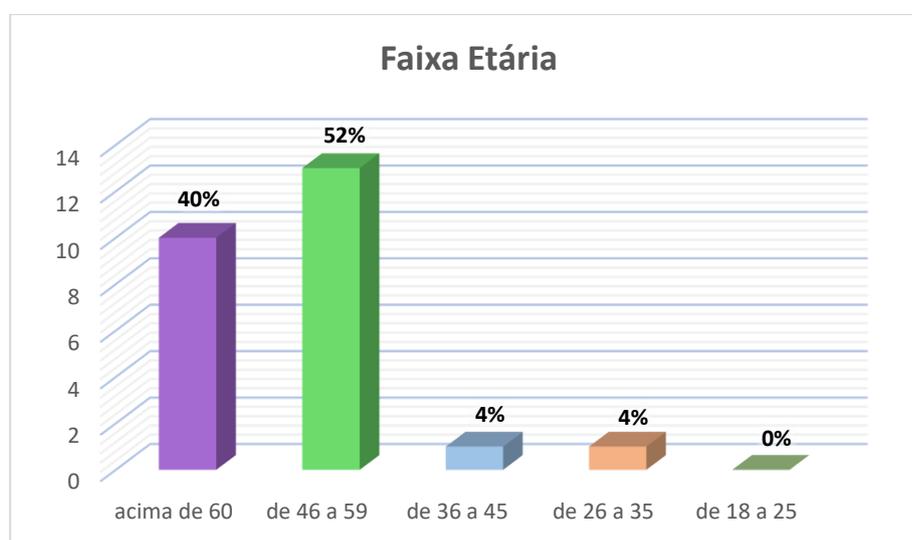
Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Constatamos que há um percentual predominante de usuários do sexo feminino, mais precisamente, 80%, e apenas 20% correspondendo ao sexo

masculino (**Erro! Fonte de referência não encontrada.**). O número elevado de pessoas do sexo feminino se justifica pelo fato de que as mulheres tendem a ocupar uma maior parcela do grupo de servidores públicos municipais da cidade, em especial nas áreas de educação básica e saúde, áreas de atuação dos municípios. Dito isso, uma boa parcela dos funcionários faz parte da Secretaria de Educação, como veremos adiante, e que em sua maioria, são do sexo feminino.

Na subcategoria 'faixa etária' (**Erro! Fonte de referência não encontrada.**), a predominância foi de pessoas com idade acima dos 60 anos.

Figura 7- Categoria: Perfil - Subcategoria: Faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa (2019-2020)

Usuários com mais de 60 anos correspondem 52 % do espaço amostral, seguida de pessoas com faixa etária entre 46 a 59 anos, correspondendo 40% dos respondentes da pesquisa, totalizando 92% dos respondentes. Enquanto que para pessoas com idade de 36 a 45 anos, de 26 a 35 anos e 18 a 25 anos a frequência apresentada foi de 4%, 4% e 0%, respectivamente. Esses dados demonstram que há uma procura maior pelos serviços do arquivo, por parte dos funcionários com idade acima de 46 anos, o que corrobora com o padrão de propósito da utilização que é em sua maioria para entrada em processo de aposentadoria, como será exposto adiante.

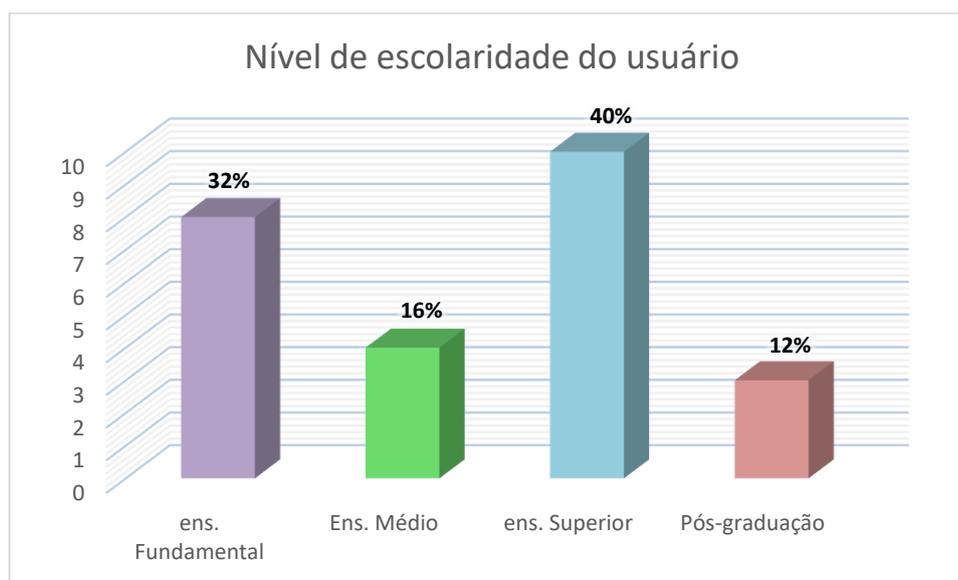
Segundo Cunha, Amaral e Dantas (2015, p.31) a Geração X se caracteriza por nascerem na década de 60 e 70. Vejamos:

Geração X (Geração X): também conhecida como geração Coca-Cola. [...] geração assim nomeada por causa da queda da taxa de natalidade após o “baby boom”. Ela é formada pelos filhos dos baby boomers, nascidos nas décadas de 1960 e 1970. Essa geração foi criada num contexto mundial de contestações e revoluções comportamentais. (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p.31)

Como podemos observar na Figura 7, correspondente à categoria perfil e na subcategoria faixa etária, notamos que os usuários externos pertencem à Geração X.

Em relação ao grau de escolaridade (Figura 8), observamos uma predominância na subcategoria ensino superior.

Figura 8 - Categoria: Perfil - Subcategoria: Grau de escolaridade



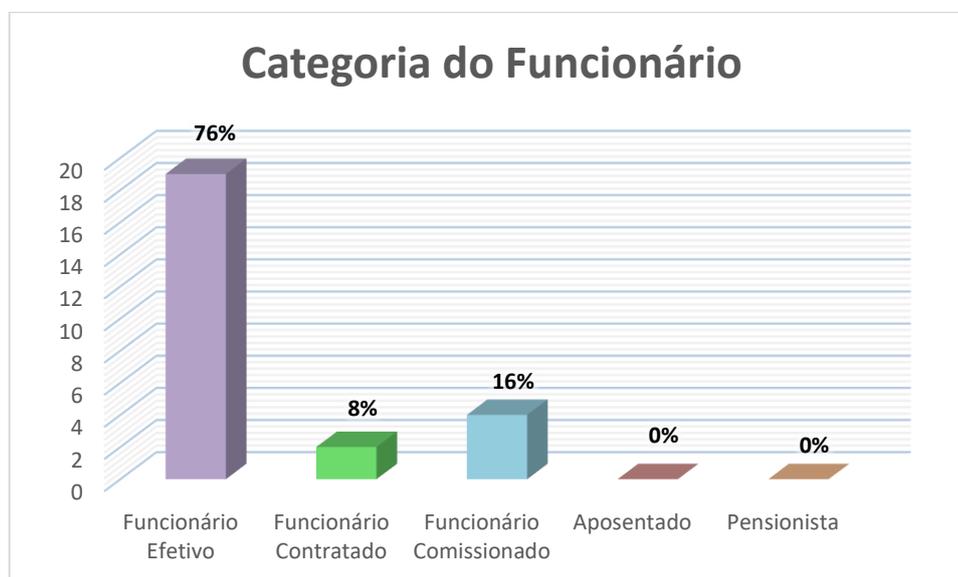
Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Observamos graficamente que há uma predominância na subcategoria ensino superior, correspondendo a 40% dos respondentes. Isso se dá em virtude do fato de boa parte dos usuários serem oriundos das secretarias de educação e saúde, cujos funcionários, em sua grande maioria, necessitam de formação específica para atuar.

Em seguida, 32% dos respondentes apresentam escolaridade com nível em ensino fundamental. Notamos, portanto, que ainda existe uma grande parcela dos servidores que possuem menor nível de escolaridade. Enquanto que os demais níveis seguem com 16% para o ensino médio e 12% para pós-graduação.

A figura 9 traz informações sobre a categoria de funcionário, que foram classificados de acordo com o tipo de vínculo com o serviço público no município.

Figura 9 - Categoria: Perfil - Subcategoria: Categoria de funcionário



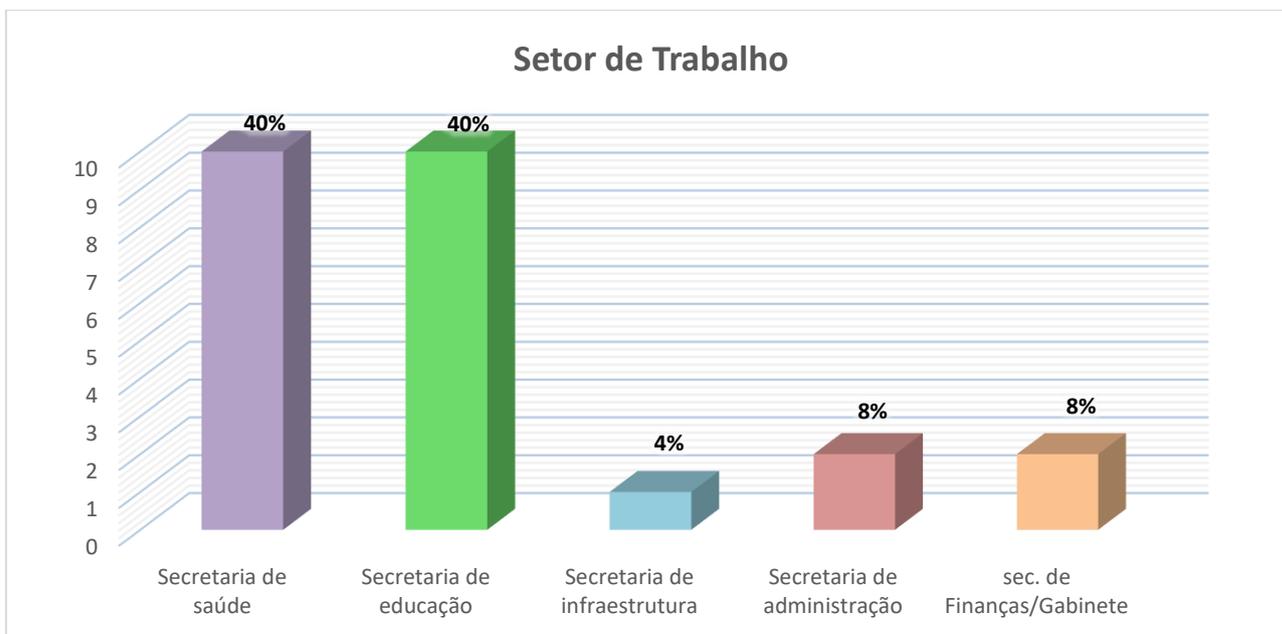
Fonte: Dados da pesquisa (2020)

No quesito 'categoria de funcionário', notamos um elevado percentual de funcionários que fazem parte do quadro dos efetivos do município de Pedras de Fogo, representando 76% do espaço amostral. (Figura 9). Constatamos que quase todos os usuários que frequentaram o arquivo no período da pesquisa mantêm determinado vínculo com a instituição, o que confirma a importância do arquivo para as práticas administrativas da entidade.

Outro ponto observado foi que os usuários do Arquivo, com base na pesquisa realizada, são compostos por 8% de funcionários contratados, 16% de funcionários comissionados, 0% aposentados e 0% pensionistas. Essa ausência de inativos é decorrência do fato das informações dos aposentados e pensionistas não estarem sob a guarda desta unidade, e sim sob a responsabilidade do Instituto de Previdência Municipal (IPAM). Contudo, vale ressaltar que existem usuários aposentados e pensionistas que utilizam o Arquivo, no entanto, em pequena quantidade, sendo assim não representados nos dados, de forma expressiva. Isso pode ser explicado pela baixa frequência desses eventos, o que fez com que não fossem identificados no espaço amostral da pesquisa.

Na subcategoria 'setor de trabalho' (Figura 10), notamos uma equivalência predominante entre as Secretarias de Saúde e Educação.

Figura 10 - Categoria: Perfil - Subcategoria: Setor de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2019-2020)

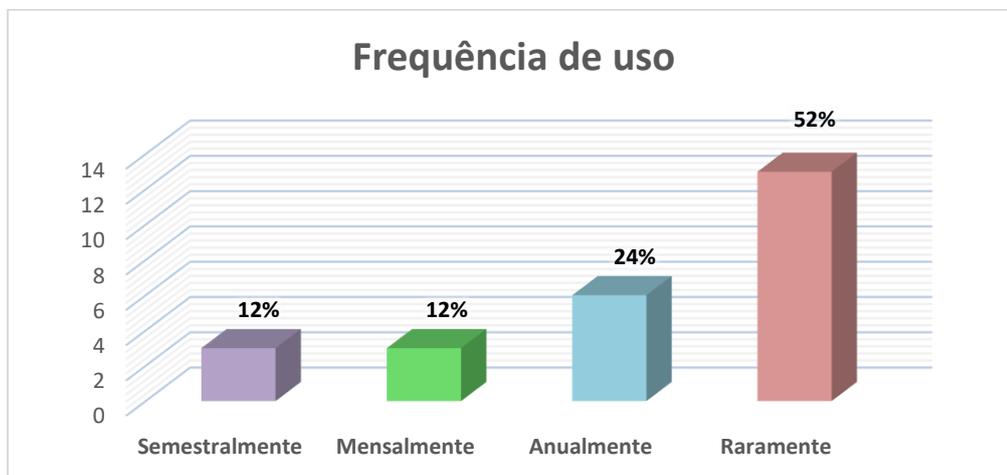
Os funcionários das Secretarias de Saúde e Educação, representam 40% de todos os usuários do arquivo cada, totalizando 80% dos respondentes (Figura 10). Isso se justifica por um quantitativo de funcionários ativos maior nesses dois setores. Em seguida tem-se que 4% dos usuários fazem parte da Secretaria de Infraestrutura, 8% de Administração e 8% na Secretaria de Finanças e Gabinete do Prefeito.

4.2 UTILIZAÇÃO DO ARQUIVO DA PMPF

Neste tópico, tratamos da utilização do arquivo por parte dos usuários. Para isso, questionamos os sujeitos da pesquisa sobre a frequência com que usam os serviços/produtos do arquivo, qual a maneira como solicitaram os documentos da última vez em que recorreram ao arquivo, qual o propósito da sua busca pelo Arquivo, qual o documento solicitado, se conseguiram o documento desejado, o

propósito para o qual servirá o documento e o nível de satisfação quanto ao atendimento e quanto à informação solicitada.

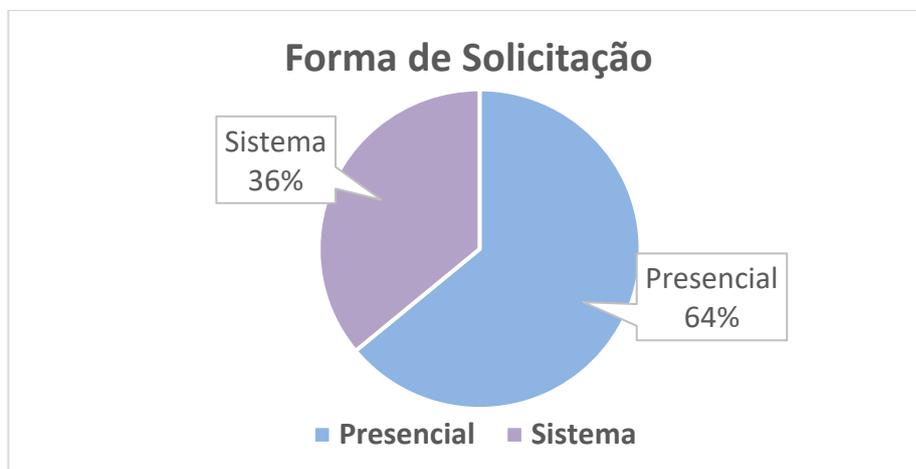
Figura 11 - Categoria: Utilização do arquivo - Subcategoria: Frequência de uso



Fonte: Dados da pesquisa (2019-2020)

Conforme observado na **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, a maioria dos usuários, raramente faz alguma solicitação ao arquivo 52%, anualmente 24%, semestralmente e mensalmente com 12% ambas. Isso se justifica pelo fato que em sua grande maioria, os usuários recorrem ao Arquivo apenas quando estão prestes a dar entrada em seu processo de aposentadoria, ou quando necessitam de informações que corroboram com o tempo de serviço prestado ao município, outra forma de também dar início ao processo de aposentadoria dos servidores ativos. “O usuário é um indivíduo que busca a informação” (JARDIM; FONSECA, 2004, p.6) para desenvolver suas atividades.

Figura 12 - Categoria: Utilização do arquivo - Subcategoria: Forma de solicitação



Fonte: Dados da pesquisa (2019-2020)

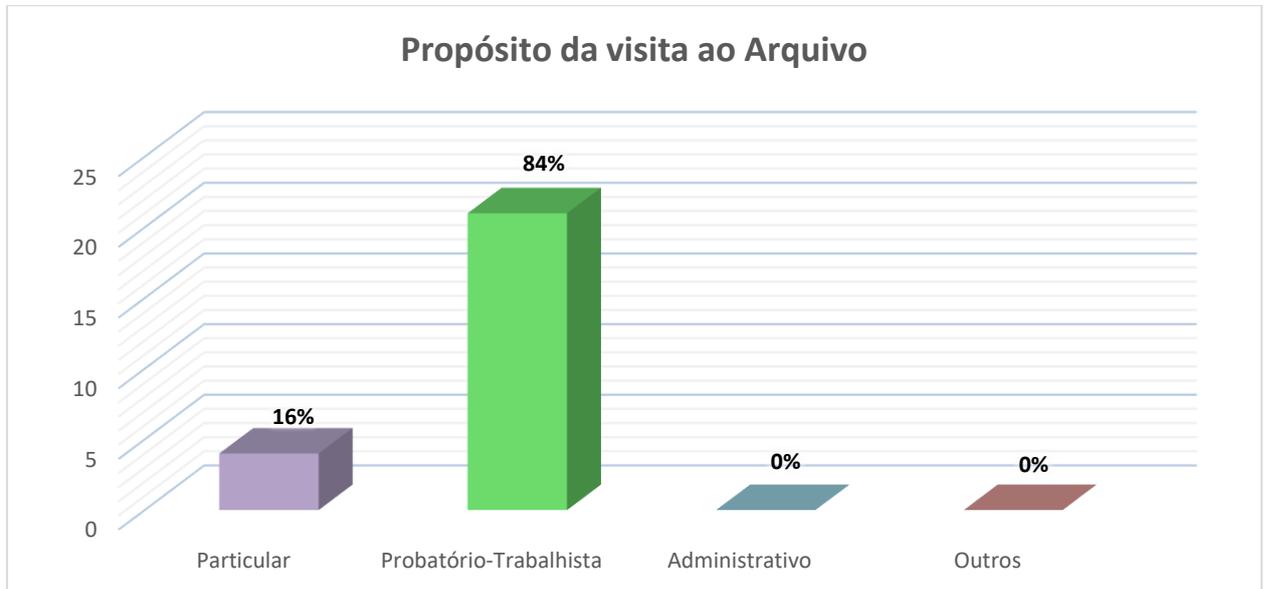
Quanto à forma como solicitam os documentos (**Erro! Fonte de referência não encontrada.**), os usuários poderiam escolher entre duas opções: presencial e sistema de protocolo. O maior número dos respondentes (64%), utilizam a forma presencial para solicitação de documentos. Os outros 36% solicitam mediante sistema de protocolo, utilizando a plataforma 1DOC¹. Essa maior demanda pela utilização de forma presencial se justifica pelo simples fato que os usuários ainda não possuem um domínio satisfatório da informática, para que possam se beneficiar desse sistema, como também, pelo fato deste ser um sistema novo de protocolos adotado pelo Centro Administrativo, e ainda não houve uma divulgação sobre o sistema utilizado pela Prefeitura.

O estudo de usuários abre um canal de comunicação entre as unidades prestadoras de serviços de informação e os seus usuários e, por isso, pode contribuir para encorajá-los a tornarem suas necessidades conhecidas e a assumirem alguma responsabilidade para que essas necessidades sejam satisfeitas pela unidade prestadora de serviços de informação. (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p.51)

A utilização do sistema de protocolos está vinculada à capacidade dos usuários de utilizarem serviços virtuais, e isto está relacionado à familiaridade com a informática. Um maior volume de acessos ao arquivo por meio da plataforma virtual, só será possível com um grupo de indivíduos íntimos da informática, o incentivo ao acesso e a apresentação do sistema como uma ferramenta simples de leitura e intuitiva, que diminui a necessidade de presença física e agiliza a recuperação dos dados, podem ser medidas úteis na ampliação do uso do sistema.

¹Plataforma 1DOC é uma plataforma WEB de Comunicação, Atendimento e Gestão Documental para Órgãos Públicos. Endereço eletrônico: <https://1doc.com.br/governo/>.

Figura 13 - Categoria: Utilização do arquivo - Subcategoria: Propósito da visita ao Arquivo



Fonte: Dados da pesquisa (2019-2020)

Quando perguntados sobre o propósito de suas idas ao arquivo no dia em que responderam ao questionário vinte usuários (84%) disseram ser uma visita de cunho probatório trabalhista, cinco (16%) disseram ser de interesse particular. A busca com outros tipos de propósito representa 0% (**Erro! Fonte de referência não encontrada.**). Assim sendo, o maior percentual reafirma o que já constatamos outrora, que o arquivo tem a função de servir com mais ênfase aos usuários que estão prestes a conseguir sua aposentadoria.

Na tentativa de identificar quais documentos especificamente os usuários foram solicitar ao arquivo, utilizamos a questão de forma subjetiva. As respostas obtidas demonstraram que a maioria das solicitações dos usuários que responderam ao questionário da pesquisa consistia em documentos ligados à comprovação de contribuição para o órgão de previdência privada e tempo de serviço prestado no município.

Conforme exposto na Tabela 1, a seguir, é possível observar que as informações financeiras são as mais solicitadas nas consultas ao arquivo.

Tabela 1- Tipos de documentos solicitados ao arquivo e frequência

Identificação dos documentos solicitados		
Tipo de solicitação	Frequência	Representatividade
Contracheques / folhas de pagamento	22	88%
Contracheques / folhas de pagamento / pasta funcional	3	12%
TOTAL	25	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Os usuários também requereram documentos ligados à vida pessoal, como pasta funcional, certidão por tempo de serviço e solicitação de férias, como mencionaram no questionário da pesquisa.

O Arquivo do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo–PB dispõe de um variado acervo que atende a diversos tipos de demanda. Todavia, tão importante quanto saber que tipo de documento o usuário foi requerer ao arquivo é saber se ele conseguiu o que desejava. Do total de respondentes, todos os usuários foram atendidos em suas solicitações. Vale ressaltar, que um único respondente (U13) fez uma observação sobre sua solicitação ter sido atendida parcialmente, visto que, os documentos solicitados não foram todos recuperados. Assim destacamos que o Arquivo apresenta uma boa margem de produtividade quanto à efetivação de suas demandas.

No que se refere aos motivos para a aquisição dos documentos solicitados, os respondentes foram questionados quanto ao propósito para obtenção do documento pretendido, em sua grande maioria, os pedidos foram para comprovação de tempo de contribuição ou de serviço, para processo de aposentadoria (Tabela 2).

Tabela 2- Motivos relatados como propósito para obtenção do documento pretendido

PROPÓSITO PARA OBTENÇÃO DO DOCUMENTO		
Motivo	Frequência	Representatividade
Dar entrada na aposentadoria	12	48%
Comprovar tempo de contribuição	5	20%
Comprovar tempo de serviço	4	16%
INSS	1	4%
Pensão em caráter assistencial	1	4%
Tempo de contribuição	1	4%
Tempo de contribuição / comprovar tempo de serviço	1	4%
TOTAL	25	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019-2020)

Percebemos que apenas um dos respondentes apresentou motivação diferente (U15), desta, sendo este para processo de pensão assistencial, conforme visto na Tabela 2.

4.3 SATISFAÇÃO E COMENTÁRIOS ADICIONAIS DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO PÚBLICO MUNICIPAL DA PMPF

Depois de percorrer um trajeto, a fim de traçar o perfil dos usuários, as formas como utilizam o arquivo e o uso que faziam com a informação/documentação obtida, buscamos, nessa categoria, detectar a satisfação dos usuários em relação ao Arquivo quanto ao atendimento e a recuperação da informação e extrair algumas considerações sobre o Arquivo Central da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo.

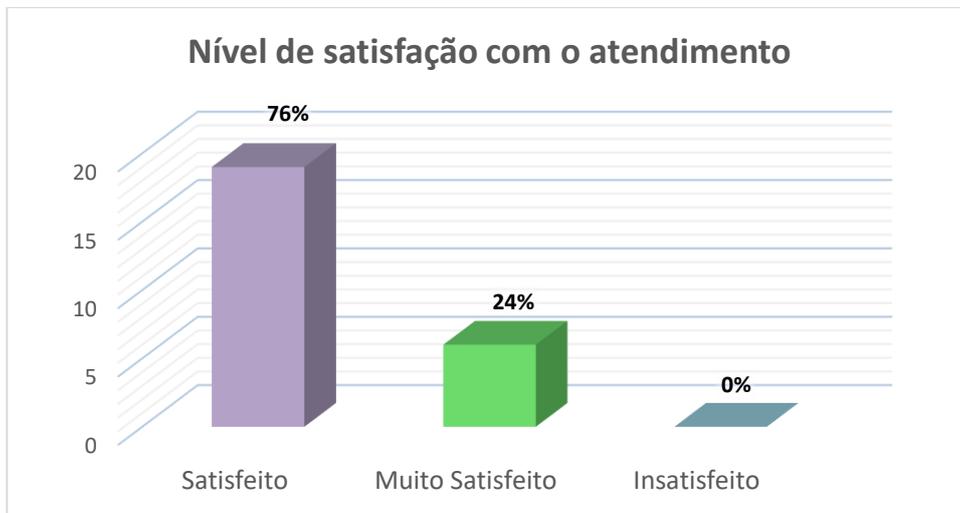
4.3.1 SATISFAÇÃO

O questionamento para os usuários foi acerca da satisfação quanto aos seguintes quesitos: o atendimento e a recuperação da informação solicitada. Para isso, utilizamos três alternativas (muito satisfeito - satisfeito - insatisfeito). Os resultados podem ser verificados na Figura 14 e na Fonte: (Adaptado de LE COADIC, 1996)

Analisando o cenário do Arquivo e de seus usuários, notamos o atendimento de suas demandas, o que gera um sentimento positivo frente ao atendimento prestado, sendo possível assim verificar a satisfação dos usuários.

Figura 16, respectivamente a seguir:

Figura 14 - Categoria: Utilização do arquivo - Subcategoria: nível de satisfação quanto ao atendimento e quanto à recuperação da informação.



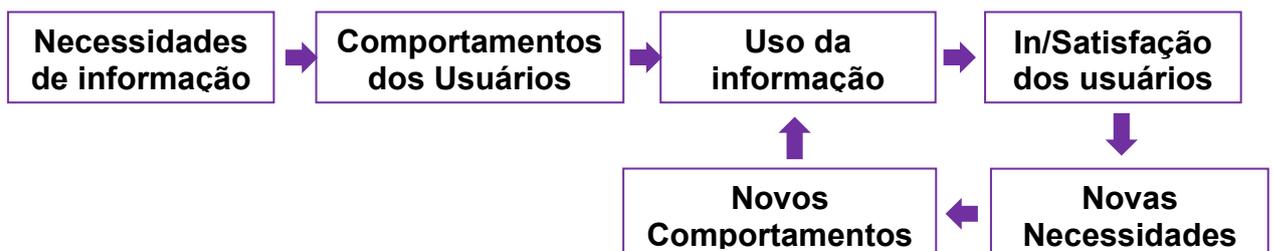
Fonte: Dados da pesquisa (2020)

No que concerne ao nível de satisfação dos usuários, os resultados indicaram que eles julgam estar satisfeitos (76%) ou muito satisfeitos (24%) com o atendimento e com os profissionais que atuam no setor.

Em se tratando das necessidades de informação acerca da satisfação dos usuários, observamos que satisfazer o usuário, corresponde a servi-lo a partir das demandas solicitadas e de acordo com suas necessidades informacionais. Portanto, se “necessidades e usos são interdependentes, se influenciam reciprocamente de uma maneira complexa que determinará o comportamento do usuário e suas práticas” (LE COADIC, 1996, p. 39).

Satisfação ou insatisfação proveniente dos usos da informação suscitam novas necessidades informacionais, bem como novos comportamentos dos usuários, frente à alteração de seu estado de conhecimento e ação social, como representado na Figura 15, a seguir:

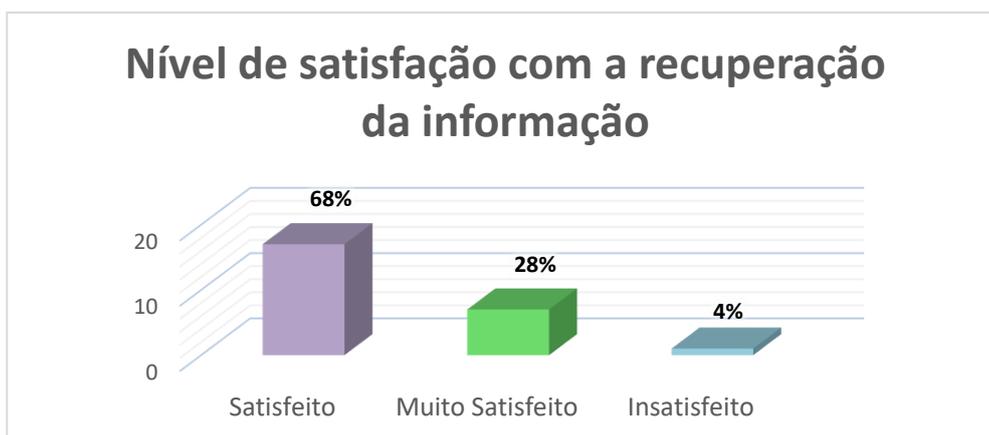
Figura 15 - Ciclo das necessidades e usos da informação



Fonte: (Adaptado de LE COADIC, 1996)

Analisando o cenário do Arquivo e de seus usuários, notamos o atendimento de suas demandas, o que gera um sentimento positivo frente ao atendimento prestado, sendo possível assim verificar a satisfação dos usuários.

Figura 16 - Categoria: Utilização do arquivo - Subcategoria: nível de satisfação quanto à recuperação da informação.



Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Na questão que versa sobre a recuperação da informação, os usuários também demonstram altos índices de satisfação, 68% satisfeitos, 28% muito satisfeitos e 4% insatisfeitos, sendo estes 4% (Figura 16), correspondentes a apenas um usuário, que externou sua insatisfação quanto à recuperação da informação, visto que os documentos solicitados foram recuperados parcialmente.

4.3.2 SUGESTÕES E COMENTÁRIOS

Por fim, solicitamos aos respondentes que fizessem algum comentário ou dessem alguma sugestão para complementar as informações que repassaram como usuários do Arquivo do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo - PB.

Analisando as sugestões apresentadas, percebemos que alguns usuários se abstiveram de responder essa questão. Os comentários apresentados pautaram-se em: organização do acervo, atendimento prestativo e rapidez nas respostas solicitadas. Os comentários recebidos foram agrupados por categorias, conforme Quadro 1, a seguir:

Quadro 1 - Comentários dos usuários

Classificação	Comentário
Quanto à organização	<ul style="list-style-type: none"> - O arquivo está bem organizado com um bom atendimento. (U2) - Hoje o arquivo funciona bem, se encontram bem organizado e limpo. (U3) - O arquivo está bem organizado com um bom atendimento. (U23)
Quanto ao atendimento	<ul style="list-style-type: none"> - Como usuária estou satisfeita com o atendimento. A atendente é muito prestativa e eficiente. (U6) - Fui bem atendido, acho o arquivo operante. (U7) - Fui bem atendida. (U8) - Obtive uma resposta rápida e eficiente. (U14)
Quanto à eficiência da recuperação da informação.	<ul style="list-style-type: none"> - Obtive uma resposta rápida. (U21) - Senti falta de documentos mais antigos que complementasse minhas informações. (U9) - Veio rápido. (U11) - Ver uma forma de recuperar os documentos perdidos em gestões antigas, pois isso acaba prejudicando. (U13) - Sempre que precisei fui bem atendida, porém alguns documentos não constam no arquivo. (U25)

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Constatamos que, em relação ao atendimento e à organização, bem como à recuperação das informações, os usuários que fizeram parte da pesquisa seguem um mesmo entendimento, quase que de maneira uniforme.

No entanto, dois usuários (U9 e U13) em seus comentários, pontuaram a falta de documentos mais antigos, uma vez que, não conseguiram a totalidade das informações, no passado não havia um cuidado na organização do setor, por esse motivo alguns documentos foram perdidos e hoje isso acarretou em prejuízo para alguns usuários que necessitam deles para comprovar tempo de serviços, por exemplo.

Praticamente todos os resultados obtidos dos questionários demonstram que o Arquivo Central da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo se configura como um ambiente vivo, capaz de atender às diversas demandas de seus usuários. Sanz Casado (1994, p. 19) enuncia que o usuário é “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”, e no referido arquivo, essas demandas estão relacionadas às questões pessoais. Convém destacar o que comprovamos com o nível de satisfação e com alguns comentários dos seus usuários acerca do ambiente e dos profissionais que atuam no arquivo supracitado, que são bem vistos e proporcionam um excelente serviço à população.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na literatura da Biblioteconomia, assim como da Arquivologia, encontramos diversos meios para fazer uma pesquisa, no nosso caso optamos pelo “Estudo de usuários”, pois, nada mais oportuno do que procurar conhecê-los em diferentes ângulos e contribuir para que o assunto seja mais explorado no cenário dos arquivos, tendo em vista a escassez de pesquisa neste campo; sobretudo, por entender que as práticas arquivísticas são desenvolvidas com vistas a alcançar sempre os melhores resultados em prol de seus usuários.

Cunha, Amaral e Dantas (2015) elencam uma série de motivos para a realização de estudos de usuários: aprimoramento na tomada de decisão, planejamento e avaliação de serviços e produtos, redistribuição de recursos, identificação dos tipos de usuários, suas necessidades, seus hábitos, seus comportamentos e usos com a informação, além de conhecer o nível de sua satisfação. Alguns desses pontos tivemos a oportunidade de ver na prática, alguns deles estão diretamente relacionados aos objetivos desta pesquisa.

Em nosso estudo, entendemos como os usuários do Arquivo do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo - PB buscam informações. Contudo, procuramos, antes, conhecer quem são esses usuários, traçar seu perfil, verificar as demandas solicitadas, e verificar sua satisfação quanto ao atendimento prestado e quanto à recuperação da informação solicitada, visando ampliar o conhecimento sobre os usuários desse tão importante arquivo da nossa cidade de Pedras de Fogo - PB.

Identificamos que os resultados obtidos atenderam à perspectiva de outros estudos e encontraram respostas para nossas indagações, cientes de que, em momento posterior, o arquivo pesquisado poderá utilizar esse estudo para aprimorar suas atividades e conhecer quais as tipologias documentais os usuários têm maiores necessidades de demandas, o que foi comprovado nos resultados da pesquisa.

Fazendo um paralelo entre o que investigamos e os resultados da pesquisa, é possível traçar um perfil para os usuários em questão, como também, responder a todas indagações propostas. Isso significa que todos os objetivos estabelecidos foram contemplados depois de verificar os dados e que é viável construir, de forma simplificada, um conjunto de respostas. Para isso, tomamos como base os maiores percentuais encontrados.

Com base em nossa pesquisa os usuários pesquisados são, em maior parte, do sexo feminino, com faixa de idade entre 46 e 59 anos e formação superior de ensino. Em relação ao trabalho com a organização, suas demandas bem como o uso da informação giram em torno da vida pessoal dos usuários (férias, aposentadoria, tempo de serviço). Essas demandas estão relacionadas a tipologias documentais diversas (cheques de pagamento, folhas de pagamentos e pastas funcionais) e o que pode ser considerado mais importante, as demandas são atendidas com presteza, e isso deixa os usuários satisfeitos com os serviços do arquivo pesquisado.

Além dos resultados expostos, algumas implicações ou ponderações podem ser apresentadas acerca do arquivo mencionado. É notória sua importância, e os trabalhos de manutenção e expansão devem ser realizados com vistas a garantir o acesso às informações ali encontradas. Analisando o alto grau de satisfação dos usuários, vemos que muito se deve a como o órgão é conduzido e por quem as atividades são realizadas. Por fim, destacamos alguns desafios que o arquivo deve enfrentar, a saber: o de continuar a oferecer um atendimento/serviços de boa qualidade, de melhorar sua estrutura física, assim como se equipar com impressoras e/ou *scanner*, e de conscientizar os gestores de que devem criar um arquivo digitalizado para que documentos importantes não sofram danos que possam prejudicar a vida dos servidores que tentam iniciar o processo de aposentadoria, haja vista que todo o acervo é físico e todas as consultas são analógicas.

Diante do exposto, ressaltamos que o Arquivo do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo – PB se configura como um significativo instrumento de apoio à administração e aos usuários externos de um modo geral, porque abriga em seu acervo documentos de valor fiscal e legal. E como é um arquivo público municipal, assegura o cumprimento efetivo dos princípios normativos preconizados pelas Leis de Acesso à Informação, da Transparência e de Responsabilidade Fiscal. Cabe aos gestores manterem esse espaço de memória e de identidade cultural.

Concluimos que o Arquivo é um espaço único, que abriga um precioso acervo, passível de uso em diferentes esferas, como: a administração, a população e usuários internos, fazendo jus a todo trabalho dedicado. Além disso, em consonância com as diretrizes estabelecidas pela regulamentação dos arquivos públicos municipais no Brasil, o arquivo deve continuar a prestar bons serviços aos

usuários internos (realidade comprovada pela satisfação de seus usuários) e enfrentar, com ânimo, os desafios que lhes surgem, com vistas ao comprometimento com os futuros profissionais que passarem pelo Arquivo, para que tenham a visão e a conscientização de que será preciso uma boa organização e cuidado com os documentos, para que nenhum documento de tal importância possa ser negligenciado ao ponto de prejudicar a vida de usuários externos que necessitam dessas informações para dar entrada em suas aposentadorias, entre outras necessidades.

Contudo, seria de grande importância, o desenvolvimento de ações de divulgação dos serviços e do acervo do arquivo, juntamente com estratégias de marketing diversas para dar maior visibilidade ao setor. Dessa forma, o espaço informacional ganharia maior ênfase em produtos e serviços ofertados por ele, além de poder disseminar de maneira mais abrangente os diversos tipos de informações constantes ali. Vale salientar que boa parte da história do município e dos processos que decorreram com o tempo se encontram a disposição e raras vezes são consultados.

Sobretudo, desenvolver atividades de formação de usuários é fundamental para um bom desempenho informacional, visto que, os usuários se tornariam mais autônomos em sua busca por informação, além disso, todas as solicitações efetuadas por meio dos servidores ao município de forma geral, se dá pelo mesmo sistema (1DOC), sendo assim, os processos seriam tratados de maneira mais eficiente e com menor morosidade.

Destacamos que esta pesquisa não limita a possibilidade de se aprofundar nos assuntos que tangem ao contexto arquivístico no cenário do arquivo mencionado, pois devido à importância, alguns trabalhos podem ser desenvolvidos no local. Além disso, novas ações e outros tantos resultados podem ser obtidos. Então, esperamos que outras pesquisas sejam desenvolvidas em ambientes semelhantes e/ou distintos, visando aprofundar a temática e contribuir com a Arquivologia em todo o país.

REFERÊNCIAS

AMARAL, S. A. do. Análise do consumidor brasileiro do setor de informação: aspectos culturais, sociais, psicológicos e políticos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 2, p. 207-224, jul./dez. 1996.

AMARAL, S.; BRITO, M. Estudo de usuários e necessidades de informação em projeto de pesquisa internacional: participação da Universidade de Brasília. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17., 2016, Salvador. **Anais [...]**, Salvador: UFBA, 2016.

ÁVILA, R.F.; SOUZA, R.T.B. A aporia dos estudos de Comportamento informacional na Arquivística. **Cenário Arquivístico**, Brasília, DF, v. 4. n. 1. p. 41-53, jan./jun., 2011.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 4. ed. Lisboa: Edições 70, 2010.

BRASIL. **Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Brasília, DF., 1991. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm. Acesso em: 29 out. 2019.

BRASIL. **Lei Complementar nº101, de 04 de maio de 2000**. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Brasília, D. F., 2009. Disponível em: http://www..planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm. Acesso em: 18 nov. 2019.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. BRASÍLIA, D.F., 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 18 nov. 2019.

BRASIL - Arquivo Nacional. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf acesso em: 06 de nov. 2019.

BRASIL. ARQUIVO NACIONAL. Conselho Nacional de Arquivos. **Criação e desenvolvimento de arquivos públicos municipais**: transparência e acesso à informação para o exercício da cidadania. Rio de Janeiro. 2014. Disponível em: http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes_textos/Cartilha_criacao_arquivos_municipais.pdf. Acesso em: 08 nov. 2019.

BRASIL. Conselho Nacional de Arquivos. **Criação e desenvolvimento de arquivos públicos municipais**: transparência e acesso à informação para o exercício da

cidadania / Conselho Nacional de Arquivos -- Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2014.

COUTURE, C. **Lesfonctions de**. Canadá: Presses de l' Université Du Québec, 2003.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

ESTEVIÃO, S. N. M.; FONSECA, V. M. M. A França e o Arquivo Nacional do Brasil. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 23, n 1, p. 81-108, jan/jun., 2010. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/42570>. Acesso em: 08 de nov. 2019.

FIGUEIREDO, N. M. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília, DF.: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, p.96,1979. Disponível em: <http://www.ivroaberto.ibict.br/handle/1/452>. Acesso em: 12 de nov. 2019.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília, DF.: IBICT, 1994.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

GOMES, Marcos Aurelio. Entrecruzamento dos estudos geracionais e a formação de usuários. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 23, n. 3, p. 32-52, set./dez. 2017.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. K. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.5, n. 5, out. 2004. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_312514a1d4_0007650.pdf. Acesso em: 21 nov. 2019.

LE COADIC, Yves. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LOPES, A.P.A.; LIMA, D. F. C.; LIMA, M.G.; GARCIA, J.C.R.; TARGINO, M.G. Mapeamento das áreas de Biblioteconomia, Ciência da Informação, Arquivologia e Museologia. In: GARCIA, J.C.R.; TARGINO, M.G. (Org.) **Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB): reflexão e proposta para dinamização**. João Pessoa: Ideia, 2011.

PAES, M. L. **Arquivo: Teoria e Prática**. 3. ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2004. p.16-23.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico** [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Rio Grande do Sul: Feevale, 2013.

RAMPAZZO, L. **Metodologia científica**: para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação. 8. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2015.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudios de usuarios**. Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Editora Pirámide, 1994.

SILVA, A. M. *etal.* Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 18, n. 37, p. 61-82, maio/ago., 1998.

SILVA, E. L. Sistema de informação e mensuração da demanda da informação: Análise de uso e estudos de usuários: revisão de literatura. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF., v. 18, n. 1, p. 71-91, jan./jun, 1990.

VAZ, Gláucia Aparecida; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 4, n.2, p. 3-21, jul./dez, 2015.

Apêndices

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO

Caro(a) Usuário(a),

Solicito a sua colaboração no preenchimento do questionário a seguir, instrumento de coleta de dados da minha pesquisa para a elaboração do meu Trabalho de Conclusão do Curso de Biblioteconomia da UFPB. A pesquisa tem como objetivo investigar o Arquivo do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo - PB sob a ótica dos usuários. As informações contidas neste questionário são de cunho científico, sendo, portanto, assegurado o anonimato do respondente e o compromisso de evitar qualquer constrangimento para este.

Antecipadamente agradecemos pela sua participação. Ela é essencial para a nossa pesquisa

Leide Laura Alves de Lima – Aluna do Curso de Graduação em

2. Qual sua faixa etária?

- () De 18 a 25 anos () De 46 a 59 anos
() De 26 a 35 anos () Acima de 60
() De 36 a 45 anos

3. Qual o seu nível de escolaridade?

- () Ensino fundamental () Ensino médio
() Ensino superior. Curso? _____
() Pós-graduação. Curso? _____

4. Categoria de funcionário

() Contratado	() Aposentado
() Efetivo	() Pensionista
() Comissionado	()
	Outro. Qual? _____

5. Setor de trabalho:

B - UTILIZAÇÃO DO ARQUIVO

6. Com que frequência você utiliza o Arquivo Público do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo - PB ?

<input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Anualmente <input type="checkbox"/> () Qual? _____	<input type="checkbox"/> Semestralmente <input type="checkbox"/> Mensalmente Outra.
--	---

7 Na última vez que você solicitou documentos ao arquivo qual a forma que você utilizou?

<input type="checkbox"/> Presencial	<input type="checkbox"/> Sistema
-------------------------------------	----------------------------------

8. Qual o propósito da sua vinda hoje ao arquivo?

<input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Probatório-trabalhista	<input type="checkbox"/> Particular <input type="checkbox"/> Outro. Qual? _____
--	---

9. Você veio solicitar qual documento?

10. Conseguiu o documento solicitado?

<input type="checkbox"/> sim	<input type="checkbox"/> não
------------------------------	------------------------------

11. Qual o propósito para conseguir o documento pretendido?

12. Qual o seu nível de satisfação quanto:

Ao atendimento: <input type="checkbox"/> Muito satisfeito <input type="checkbox"/> Satisfeito <input type="checkbox"/> Insatisfeito

Por favor, justifique sua resposta:

A recuperação da informação solicitada: () Muito satisfeito () Satisfeito ()
Insatisfeito

Por favor, justifique sua resposta:

13.Utilize o espaço abaixo para fazer alguma sugestão ou comentário para complementar suas informações como usuário deste arquivo.



APÊNDICE B - PRE-TESTE APLICADO

Questionário

Caro(a) Usuário(a),

Solicito a sua colaboração no preenchimento do questionário a seguir, instrumento de coleta de dados da minha pesquisa para a elaboração do meu Trabalho de Conclusão do Curso de Biblioteconomia da UFPB. A pesquisa tem como objetivo investigar o Arquivo do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo - PB sob a ótica dos usuários. As informações contidas neste questionário são de cunho científico, sendo, portanto, assegurado o anonimato do respondente e o compromisso de evitar qualquer constrangimento para este.

Antecipadamente agradecemos pela sua participação. Ela é essencial para a nossa pesquisa

Leide Laura Alves de Lima – Aluna do Curso de Graduação em

A. PERFIL DOS USUÁRIOS

1. Qual seu sexo?

() Masculino () Feminino

2. Qual sua faixa etária?

() De 18 a 25 anos () De 46 a 59 anos

() De 26 a 35 anos () Acima de 60

() De 36 a 45 anos

3. Qual o seu nível de escolaridade?

() Ensino fundamental () Ensino médio

() Ensino superior. Curso? _____

() Pós-graduação. Curso? _____

4. Categoria de funcionário

() Contratado

() Efetivo

() Comissionado

() Aposentado

() Pensionista

() Outro.

Qual? _____

5. Setor de trabalho:

B-UTILIZAÇÃO DO ARQUIVO

6. Com que frequência você utiliza o Arquivo Público do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Pedras de Fogo - PB ?

<input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Anualmente <input type="checkbox"/> Outra. Qual? _____	<input type="checkbox"/> Semestralmente <input type="checkbox"/> Mensalmente
---	---

7 Na última vez que você solicitou documentos ao arquivo qual a forma que você utilizou?

<input type="checkbox"/> Presencial	<input type="checkbox"/> Sistema
-------------------------------------	----------------------------------

8. Qual o propósito da sua vinda hoje ao arquivo?

<input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Probatório-trabalhista	<input type="checkbox"/> Particular <input type="checkbox"/> Outro. Qual? _____
--	---

9. Você veio solicitar qual documento?

10. Conseguiu o documento solicitado?

<input type="checkbox"/> sim	<input type="checkbox"/> não
------------------------------	------------------------------

11. Qual o propósito para conseguir o documento pretendido?

12. Qual o seu nível de satisfação quanto:

Ao atendimento: <input type="checkbox"/> Muito satisfeito <input type="checkbox"/> Satisfeito <input type="checkbox"/> Insatisfeito
A recuperação da informação solicitada: <input type="checkbox"/> Muito satisfeito <input type="checkbox"/> Satisfeito <input type="checkbox"/> Insatisfeito

13. Utilize o espaço abaixo para fazer alguma sugestão ou comentário para complementar suas informações como usuário deste arquivo.

