



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA**

ERIJACKSON NUNES DE SANTANA

**USUÁRIOS DO ARQUIVO CENTRAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO
PESSOA: IDENTIFICANDO PERFIL E BUSCAS**

JOÃO PESSOA

2018

ERIJACKSON NUNES DE SANTANA

**USUÁRIOS DO ARQUIVO CENTRAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO
PESSOA: IDENTIFICANDO PERFIL E BUSCAS**

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

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

JOÃO PESSOA

2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S231u Santana, Eriackson Nunes de.

USUÁRIOS DO ARQUIVO CENTRAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE
JOÃO PESSOA: IDENTIFICANDO PERFIL E BUSCAS / Eriackson Nunes
de Santana. – João Pessoa, 2018.
69f.: il.

Orientador(a): Prof^a Dr.^a Eliane Bezerra Paiva.

Trabalho de Conclusão de Curso (Arquivologia) – UFPB/CCSA.

1. Usuário de arquivo. 2. Estudo de usuário. 3. Usuário da informação.
4. Arquivo público. 5. Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João
Pessoa. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:930.25(043.2)

Gerada pelo Catalogar - Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica do
CCSA/UFPB, com os dados fornecidos pelo autor(a)

ERIJACKSON NUNES DE SANTANA

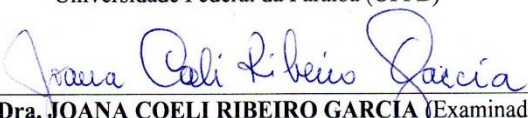
**USUÁRIOS DO ARQUIVO CENTRAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO
PESSOA: IDENTIFICANDO PERFIL E BUSCAS**

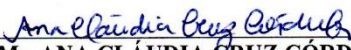
Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Graduação de Arquivologia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Arquivologia.

Aprovado em 21 de junho de 2018

BANCA EXAMINADORA


Prof. Dra. ELIANE BEZERRA PAIVA (Orientadora)
Universidade Federal da Paraíba (UFPB)


Prof. Dra. JOANA COELI RIBEIRO GARCIA (Examinadora)
Universidade Federal da Paraíba (UFPB)


Prof. Ms. ANA CLÁUDIA CRUZ CÓRDULA (Examinadora)
Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Aos meus pais, *Maria José e Zaquiel*, a minha querida esposa, *Juliete*, e a toda a minha *família*, que tanto me ajudaram e incentivaram para que esse sonho se tornasse realidade.

“Como é feliz o homem que acha a sabedoria, o homem que obtém entendimento.” (Provérbios 3.13)

AGRADECIMENTOS

A Deus, minha precípua gratidão, pois, sem Ele, jamais teria alcançado coisa alguma e é Nele que encontro forças para continuar enfrentando os desafios dessa vida; é Ele quem me carrega quando essas forças me faltam. Obrigado, Senhor, por tudo!

Aos **meus pais**, Maria José Januário Nunes de Santana (*Dona Lia*), e Zaquiel José de Santana (*Seu Zaqueu*), os anjos que Deus reservou neste mundo para cuidar de minha vida. Serei eternamente grato por cada detalhe pensado em meu benefício. Amarei vocês eternamente.

A minha família querida - avós, tios, tias, primos, cunhadas, sobrinhos e meus admiráveis irmãos (José Roberto e Erivan) – e aos meus sogros. Todos vocês são parte desta história e só me resta dizer muito obrigado pelo cuidado, pelo incentivo e pelas orações;

Minha gratidão mais do que especial ao melhor presente que Deus me deu nesta vida, **minha esposa Juliete**. Meu amor, de todos que aqui possa citar, ninguém viveu mais intensamente cada minúcia dessa jornada acadêmica do que você. Quantas abdições, quanto tempo tendo que estar longe, quantas ligações e mensagens, quanta paciência! Só posso reafirmar o que digo todos os dias, para que todos os que lerem estes agradecimentos saibam: Eu amo você!

Agradeço à **Universidade**, representada por todos os **professores** do Curso de Arquivologia que fizeram parte dessa trajetória e aos que foram mais do que docentes e conseguiram ser admiráveis, com sua postura profissional, um exemplo a ser seguido. Por isso serão lembrados sempre. Um carinho especial às **Professoras Ana Córdula e Maria Amélia** (Mel), por me possibilitarem vivenciar mais de perto o ambiente docente nas práticas de monitoria. Muito obrigado!

À **Prof.^a Eliane Paiva**, que se dispôs a me ajudar com afinco, para que este trabalho ficasse pronto. Sempre me lembrarei de sua calma, de sua paciência, dos estímulos e da dedicação. Deus a abençoe sempre!

A todos os envolvidos na etapa de pesquisa de campo, como **Aurora Maia** e todo o pessoal do **Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa**, sou extremamente grato!

A minha turma 2014.1. Citar nomes seria uma injustiça, porque conheci pessoas muito bacanas, que fizeram com que os momentos, dentro e fora da sala de aula, fossem memoráveis. Mais do que colegas de curso, vocês são parceiros para a vida. Vocês são demais! Contudo, quero deixar guardadas minhas eternas lembranças ao parceiro que a vida decidiu tomar para si... Sua partida repentina não foi capaz de apagar as recordações dos momentos em que tivemos juntos. Estou falando de Thomas Passos Marinho de Souza (*in memoriam*).

Enfim, essa foi uma oportunidade de crescer em todos os aspectos da vida, porquanto conheci inúmeras pessoas, muitos colegas formei, além da turma do “busão” (quantas histórias...). **A todos** os que participaram dessa etapa de minha vida e que contribuíram para que eu chegasse até aqui. Desejo o melhor de Deus para vossas vidas.

Obrigado!!!

RESUMO

Estudar usuários é uma ferramenta vital para o desenvolvimento das práticas arquivísticas. Assim, esta pesquisa, de cunho exploratório e descritivo, teve como objetivo geral conhecer os usuários do Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa - PB - e suas buscas por informação. Quanto aos procedimentos metodológicos, trata-se de um estudo de caso, com abordagem quanti-qualitativa. Inclui um levantamento bibliográfico sobre as temáticas: arquivo, arquivista, usuário da informação, estudo de usuário, dentre outras, para compor a revisão da literatura que deu aporte teórico à pesquisa. Também se realizou uma pesquisa de campo no Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa - PB, 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, e seus resultados possibilitaram compor as seguintes características acerca dos usuários do arquivo: pessoas maioritariamente do sexo feminino, com faixa de idade entre 21 e 40 anos e com formação superior de ensino (concluído ou em andamento). Em relação ao trabalho com a organização, as demandas dos usuários do arquivo e o uso da informação giram em torno das funções administrativas do local, embora com finalidades que versam sobre a vida pessoal dos usuários (férias, aposentadoria, tempo de serviço, pesquisa, projeto de reforma) ou prosseguimento dos atos oficiais (emissão de certidão, solicitação de requerimento, andamento de processos, cópia e anexação, emitir parecer). Essas demandas são relacionadas a tipologias documentais diversas (processos, pastas funcionais, certidões, habite-se), atendidas com presteza, e os usuários sentem-se extremamente satisfeitos com o arquivo. Conclui-se que o arquivo supracitado é um espaço singular, que abriga um precioso acervo, que pode ser usado em diferentes esferas, como: a administração, a população, estudantes e pesquisadores, 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. Usuário da informação. Arquivo público. Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa.

ABSTRACT

Studying users is a vital tool for the development of archival practices. Thus, this exploratory and descriptive research had as general objective to know the users of the Central Archive of the Municipality of João Pessoa - PB and their searches for information. As for the methodological procedures, the research is a case study, in a quantitative-qualitative approach. It includes a bibliographical survey on the subjects: archive, archivist, information user, user study, among others to compose the literature review that gave theoretical contribution to the research. A field survey was also carried out in the Central Archive of the Municipality of João Pessoa - PB, having as a data collection instrument a questionnaire composed of open and multiple choice questions. Data analysis was based on Bardin's Content Analysis. The results of the analysis made it possible to compose the following characteristics about the users of the archive: people, mostly female, with ages ranging from 21 to 40 years old, having higher education (completed or in progress) and, in relation to work with the organization, the demands of the users of the file, as well as the use of the information, revolve around the administrative functions of the site, although for purposes that relate to the personal life of users (vacations, retirement, service time, reform) or continuation of official acts (issuance of a certificate, request for application, progress of proceedings, copy and annexation, issue an opinion). These demands are related to diverse documentary typologies (processes, functional folders, certificates, live), are answered promptly and users feel extremely satisfied with the file. It is concluded that the aforementioned archive constitutes a unique space, housing a precious collection, which can be used in different spheres, such as: administration, the population, students and researchers, making every investment possible. In addition, it must remain in the search for the continuity of the good services provided to the local community, facing with challenge the challenges that arise to them, in order to always perform with quality the attendance to the demands of its users.

Keywords: File user. User study. Information User. Public archive. Central Archive of the Municipality of João Pessoa.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
2	ARQUIVO - ORIGEM E CONCEITUAÇÕES CORRELATAS.....	15
2.1	O SURGIMENTO DOS ARQUIVOS E O ACESSO A ELES.....	15
2.2	ARQUIVO.....	17
2.2.1	<i>ARQUIVOS PÚBLICOS MUNICIPAIS.....</i>	<i>19</i>
2.3	INFORMAÇÃO: aspectos gerais.....	21
2.4	ATUAÇÃO DO ARQUIVISTA.....	22
3	ESTUDOS DE USUÁRIOS.....	27
3.1	UMA PERCEPÇÃO SOBRE USUÁRIOS.....	27
3.2	REFLETINDO SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS.....	31
4	ESTRATÉGIAS METODOLÓGICAS.....	35
4.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	35
4.2	TIPO DE ABORDAGEM.....	36
4.3	FASES DA PESQUISA.....	36
4.4	INSTRUMENTO DE COLETA DOS DADOS.....	37
4.5	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS.....	38
5	RESULTADOS DA PESQUISA.....	39
5.1	ARQUIVO CENTRAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA - PMJP E SEUS USUÁRIOS.....	39
5.2	PERFIL DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO CENTRAL DA PMJP.....	42
5.3	UTILIZAÇÃO DO ARQUIVO CENTRAL DA PMJP.....	45
5.4	DEMANDA E USO DO ARQUIVO CENTRAL DA PMJP.....	48
5.5	SATISFAÇÃO E COMENTÁRIOS ADICIONAIS DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO CENTRAL DA PMJP.....	52
5.5.1	<i>SATISFAÇÃO.....</i>	<i>52</i>
5.5.2	<i>IMPORTÂNCIA DO ARQUIVO.....</i>	<i>53</i>
5.5.3	<i>CRIAÇÃO DE UM ARQUIVO GERAL.....</i>	<i>55</i>
5.5.4	<i>SUGESTÕES E COMENTÁRIOS.....</i>	<i>58</i>
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	60
	REFERÊNCIAS.....	63
	APÊNDICE – MODELO DO QUESTIONÁRIO APLICADO.....	66

1 INTRODUÇÃO

Quando decidimos seguir pelos caminhos do conhecimento, independentemente da carreira que optamos por trilhar, muitos de nós nos deparamos com questionamentos diversos: Como serei visto? Qual o grau de relevância minha profissão terá na sociedade? Cumprirei devidamente meu papel? Inferimos daí que existe uma preocupação preexistente de como seremos considerados e quais critérios serão adotados para tal análise. Sabemos que tais ações serão praticadas por pessoas, que serão a razão de existir de muitas, e por que não dizer, de todas as profissões. Em se tratando dos arquivos, essas pessoas, mais conhecidas como usuárias, serão as responsáveis por trazer um fluxo contínuo de interação entre o arquivista, o documento/informação e o usuário, dando sentido ao desenvolvimento das práticas arquivísticas.

Por essas e outras razões, estudar usuários tem sido uma necessidade. Os avanços e as mudanças ocorridos na sociedade atual, incluindo as tecnologias, têm levado a Arquivologia a mudanças de paradigmas e a direcionar suas atenções de forma mais acentuada aos usuários, que passam a ter um papel mais ativo, impactando o processo de planejamento das atividades do arquivo. Nesse contexto, percebemos que a literatura arquivística sobre estudos de usuários é pouco expressiva quando comparada com outros temas da área (JARDIM; FONSECA, 2004). No entanto, identificamos um crescente despertar para pesquisas nessa temática.

Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 38-39) ressaltam diversos motivos para a realização dos estudos de usuários, o que acaba por justificar o crescimento da literatura nesse campo:

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 é necessário o papel do arquivista com uma visão atualizada, para exercer a função de mediador na relação usuário (cidadão) e objeto (informação), aproximar esse sujeito e construir uma relação mais pessoal (VAZ; ARAÚJO, 2015), ao perceber seus usuários como parte fundamental no processo de gestão de sua unidade informacional, praticar estudo de usuários e transformar o arquivo em uma unidade ativa e eficiente.

O motivo de desenvolver este trabalho se justifica por causa da afeição com o assunto vivenciado na disciplina ‘Estudo de Usuário da Informação’, no sexto período do Curso de Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba, ministrada pela Prof.^a Dr.^a Eliane Bezerra Paiva, por entender que todo o esforço aplicado no conhecimento das práticas arquivísticas durante a graduação nos leva a um bem comum – compreender a necessidade informacional do usuário - e contribuir para o crescimento de pesquisas sobre essa temática, cuja importância pode ser percebida nos argumentos acima citados.

No que diz respeito ao local da pesquisa, optamos pelo Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa-PB, indicado por uma das professoras do curso, e pelos bons relatos já ouvidos sobre o referido arquivo por parte dos colegas que já o haviam visitado, bem como o fato de ser um importantíssimo espaço de informação e construção da memória da capital e do estado da Paraíba.

Devido à importância dessa instituição e por entender que seria um ambiente propício para realizarmos esta pesquisa, tendo em vista a magnitude de ser o arquivo da maior cidade do estado, em termos de habitantes, despontaram as seguintes questões a serem averiguadas: ***Quem são os usuários do Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa-PB? Como se configuram suas buscas por informação? Que tipo de informação eles buscam e o que fazem com elas? Quais tipologias documentais são demandadas? Suas demandas são atendidas? Qual a satisfação dos usuários com o arquivo?***

A pesquisa teve como objetivo geral conhecer os usuários do Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa - PB e suas buscas por informação. A proposta consistiu em contribuir para ampliar o conhecimento sobre os usuários do arquivo e detectar a satisfação deles. Para isso, elencamos os seguintes objetivos específicos:

- Traçar o perfil dos usuários do arquivo;
- Identificar as demandas informacionais geradas para o arquivo central da PMJP;
- Verificar o que os usuários fazem com as informações que obtêm no arquivo;
- Reconhecer a tipologia documental demandada;
- Verificar se as demandas dos usuários foram atendidas;

- Detectar a satisfação dos usuários o arquivo.

O referido arquivo funciona no Centro Administrativo Municipal da capital paraibana, subsidiando os trabalhos da administração, armazenando e disseminando as informações registradas em documentos pelos diversos órgãos e setores. Com uma equipe de profissionais que são responsáveis por gerir, guardar e preservar um singular acervo existente no estado da Paraíba, instrumento de apoio à administração, à cultura e ao desenvolvimento científico.

Os parâmetros conceituais deste estudo abrangem uma abordagem sobre arquivos e usuários e englobam conceitos de arquivos, estudos de usuários, tipos de usuários e assuntos correlatos. Logo depois, são especificados os procedimentos metodológicos, o ambiente da pesquisa, a verificação dos resultados obtidos e as considerações resultantes.

2 ARQUIVO - ORIGEM E CONCEITUAÇÕES CORRELATAS

A seguir, apresentamos uma breve contextualização acerca do surgimento dos arquivos no cenário internacional e no nacional. Em seguida, trazemos uma abordagem sobre a proposta de acesso à informação, conceitos de arquivo, informação e atuação do profissional arquivista, buscando embasamento teórico para fortalecer esta pesquisa.

2.1 O SURGIMENTO DOS ARQUIVOS E O ACESSO A ELES

Ao longo do tempo e de maneira equivocada, criou-se a concepção de arquivo (por uma grande maioria) como um lugar de depósito, uma ambiente cuja função seria a de acumular/amontoar coisas/objetos, dentre eles, documentos que não tivessem mais utilidade frequente. O fato é que essa visão acerca dos arquivos tornou o trabalho dos profissionais da área um pouco mais dificultoso, levando-nos a desobstruir esse entrave para que pudéssemos mostrar o real papel dos arquivos.

No contexto histórico, os arquivos surgiram paralelamente ao desenvolvimento da escrita, com o papel de guardião da memória de um povo, de uma nação. “Os arquivos nasceram com a força de uma representação da herança cultural de uma nação (os arquivos nacionais) e com a promessa de preservação dos registros dos acontecimentos ‘do presente e do futuro’, evitando, assim, que se somassem à coleção de ruínas do passado” (VAZ; ARAÚJO, 2015, p. 8). Foram os esforços de historiadores (principais usuários de arquivos nos Séculos XVIII a XX) que impulsionaram a abertura dos arquivos, o que asseguraria, anos mais tarde, de acordo com o artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 10 de dezembro de 1948, o direito à informação, e a responsabilidade pelo acesso ficaria a cargo de cada nação (VAZ; ARAÚJO, 2015).

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, nomenclatura mantida até os dias atuais. Estevão e Fonseca (2010, p. 82) trazem uma interessante 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.

O arquivo tinha, em sua estrutura, seções (Legislativa, Administrativa e Histórica) responsáveis por documentações distintas, como: originais das leis nacionais, atos do Poder Executivo, do Moderador e da Igreja, originais de contratos e atos de casamentos, batismo e óbito dos membros da Casa Imperial, mapas, patentes e muitos outros documentos, que indicavam um relevante papel administrativo e legal (ESTEVÃO; FONSECA, 2010). Entretanto, no que tange ao acesso, os cidadãos comuns enfrentaram uma barreira, que perdurou por muito tempo em nosso país, porquanto a consulta aos documentos e a concessão de determinados registros só eram permitidos com a autorização do alto escalão.

Nos primeiros anos do Arquivo Público, e certamente nas décadas seguintes, o termo público, que tanto destaque teve na França, tinha um efeito mais subliminar do que concreto junto à população, a tomar pelo art. 10 do regulamento n. 2, segundo o qual os documentos não podiam ser franqueados a ninguém “sem licença do ministro e secretário de Estado dos Negócios do Império”. Até mesmo a concessão de certidões (art. 11) supunha a aprovação da autoridade ministerial. (ESTEVÃO; FONSECA, 2010, p. 84)

Desde então, as questões que regulam o acesso à informação (especialmente a informação pública) ficaram adormecidas e só se destacaram a partir dos anos 2000, conforme ressaltam Vaz e Araújo (2015, p. 10):

[...] Em 2000, a Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar no 101, de 4 de maio de 2000) começaria a mudar a forma como a administração pública deveria se comportar em relação a divulgação de seus atos. Em 2009, a Lei Complementar no 131, de 27 de maio de 2009, acrescenta dispositivos à Lei Complementar no 101, 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) 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, 2011b), com o intuito de abrir os arquivos de processos do período da ditadura militar brasileira (1964-1985).

Desde que foram criados os primeiros arquivos, os caminhos percorridos até se garantir o acesso à informação, as demais situações que contribuíram para o que temos hoje e

as discussões sobre o que se pretende ter decorreram de ações humanas voltadas para proteger um direito indiscutível – o de se manter a memória e o acesso. Ainda assim, há muito que fazer, pois os arquivos, a informação e as pessoas se modificam e evoluem ao longo do tempo, e novas práticas, novos procedimentos e novas garantias são necessários.

2.2 ARQUIVO

Feitas essas breves considerações históricas sobre a origem dos arquivos, mais adiante, trataremos das definições de arquivo. A Lei de Arquivos (Lei 8.159 de 1991), em seu 2º parágrafo, traz a seguinte definição:

[...] 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.

Já o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 27) define o termo arquivo de forma mais abrangente:

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 a guarda de documentos.

No tocante à finalidade, à função e à classificação (quanto às entidades mantenedoras), Paes (2004, p. 20-21) esclarece que o objetivo de um arquivo é de servir à administração, e sua função vital é de disponibilizar as informações contidas no acervo documental sob sua guarda. Quanto às características das organizações, podem ser: a) públicos: federal (central, regional), estadual e municipal; b) institucionais: Instituições educacionais, Igrejas, Corporações não lucrativas, Sociedades/associações; c) comerciais: Firms, Corporações e Companhias; e d) familiares ou pessoais (privados).

Ainda podemos caracterizar os arquivos baseados no ciclo vital dos documentos em três idades:

1. **Arquivo corrente:** comporta documentos com alta frequência de uso e fica, em geral, um ano nesse ambiente;
2. **Arquivo intermediário:** agrupa documentos que aguardam recolhimento ou eliminação e que ainda podem ser consultados;

3. **Arquivo permanente:** é constituído de documentos que prezam pelo valor histórico-cultural de uma organização, preservados em caráter definitivo e que servem como base de consulta para pesquisadores e historiadores.

Essa classificação é apontada por Bellotto (2006) e por Paes (2004). Porém essa última a aborda com mais ênfase, consequentemente, é mais apontada nas referências sobre esse assunto.

Independentemente da caracterização, o arquivo está presente no cotidiano das pessoas. Seja um pequeno, um médio e um grande conjunto ou, até mesmo, uma massa documental, eles existem como forma de comprovar um ato/ação por meio das informações contidas em seus documentos. E embora não se reconheça o potencial informativo nesses locais, nem se aplique o devido cuidado com os acervos, um primeiro passo foi dado. Resta, a partir de então, entender como se devem adotar práticas regulares de gestão nos arquivos.

Ressalte-se, contudo, que o relato de Elias e de Pinto (2016, p. 13) acerca de arquivo nos aproxima de uma conjuntura mais atual (de evolução do termo) e acaba por envolver nosso objeto de estudo - o usuário - inserido na sociedade da informação, que amplia seus horizontes ao passo dos avanços vivenciados no mundo e encontra na informação o meio para alcançar determinados objetivos.

[...] o conceito de arquivo vem sofrendo modificações ao longo do tempo, visando atender aos desafios de uma sociedade cada vez mais voltada para a informação e ao conhecimento, consequência da evolução técnica, científica e cultural que vem se processando na humanidade. As informações produzidas dentro do ambiente institucional ou fora desse ambiente (informação orgânica e informação não orgânica, respectivamente) dão origem à informação arquivística que, consequentemente, dá origem aos arquivos das instituições.

Duarte (2006-2007, p. 4) refere que, assim como outros termos, não é possível ter uma única compreensão do que seja arquivo. Ele entende que o termo 'arquivo' se aproxima muito mais da concepção de lugar, de espaço onde estarão reunidos os documentos, independentemente de seu suporte e chama-nos à atenção para a relação entre os termos incorporados à ideia de arquivo.

Quando se fala de arquivo, associam-se a ele conceitos de documentos e de informação. Essa é a base para o entendimento de seu contexto. Não importa o tipo de informação que foi gerado e não se pode depreciar um dado informacional em detrimento de outro. No final, ter-se-á concebido um documento de arquivo, que deverá receber tratamento a partir dos mecanismos que lhe facilitem o acesso e a recuperação da informação guardada e por ele contextualizada.

É preciso enxergar o arquivo com múltiplos olhares e estender seu conceito para além da estrutura física ou do conjunto de documentos e/ou informações. Arquivo “é uma entidade integral, completa, indivisível, cujas partes iluminam-se umas às outras. É instrumento de transmissão. Está no coração da transferência do conhecimento e das experiências. [...]” (MIKLAND, 1994 *apud* BELLOTTO, 2006, p. 302).

Assim, seja como ideia de lugar, de instituição, de unidade de informação ou do conjunto de documentos, o arquivo é um espaço de construção da memória de uma organização, de um povo ou de uma pessoa, alicerçado nas informações encontradas em seus acervos com seus variados suportes. E embora sofra variações decorrentes dos processos de evolução da sociedade e das tecnologias, deve manter-se firme no objetivo que entendemos ser essencial – o de preservar a memória (institucional/pessoal) e servir a quem dele necessitar.

2.2.1 ARQUIVOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

Todas as organizações, sejam elas públicas ou privadas, elaboram documentos ao longo de suas atividades administrativas, o que não é diferente nas repartições públicas municipais. O que se espera dos gestores é que tais documentos sejam plenamente preservados, a fim de garantir a comunidade tenha garantido o direito de consultá-los quando necessário for, embora saibamos que, em nosso país, a realidade sobre os arquivos municipais não é tão agradável.

Pensando nisso, o Conselho Nacional de Arquivos (Conarq) elaborou, em 2014, 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. Nela estão contidas informações sobre a criação, a implantação e o funcionamento de arquivos públicos municipais, bem como informações teóricas e práticas voltadas para a gestão, o tratamento e a preservação, visando tornar acessível aos cidadãos o patrimônio documental e cultural do município. Além disso, podemos encontrar outros materiais concernentes à criação e à responsabilidade com os arquivos municipais, sem deixar margem para justificativas injustificáveis na constituição desses arquivos.

A Lei de Arquivos - Lei 8.159, de 8 de janeiro de 1991 (BRASIL, 1991) - define os arquivos públicos como “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.”

Levando em consideração os aparatos legais, cabe ao poder público municipal criar esses espaços, do contrário, estará desobedecendo ao que está previsto em nossa Constituição Federal de 1988, no que diz respeito à Lei de Arquivos (Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991) e à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011), que trazem, explicitamente, a responsabilidade de regulamentar a gestão e o acesso aos documentos públicos por parte dos estados, do Distrito Federal e dos municípios.

Nesse sentido, o arquivo público municipal destaca-se como um órgão imprescindível para assegurar o cumprimento efetivo dos princípios normativos preconizados pelas leis de Acesso à Informação, da Transparência e de Responsabilidade Fiscal. A inexistência de um arquivo público institucionalizado, em âmbito municipal, representa o descumprimento da Constituição Federal de 1988 e da Lei Federal de Arquivos, de 1991, obstaculiza e/ou inviabiliza a aplicabilidade da Lei de Acesso à informação, de 2011, bem como evidencia a ausência de gestores públicos comprometidos com uma administração eficiente, eficaz e transparente dos documentos gerados e acumulados pelo poder público municipal. (BRASIL, p. 20-21, 2014)

Os arquivos públicos municipais se configuram como espaços de memória e de identidade cultural de um município e subsidiam o trabalho da administração municipal. É inegável sua importância para a sociedade como um todo e para os envolvidos diretamente na produção de seus acervos, seja para fins de pesquisa ou de acompanhamento das ações governamentais e demais utilidades.

O arquivo público municipal é a instituição responsável pelos conjuntos de documentos produzidos, recebidos e acumulados por órgãos públicos municipais no exercício de suas atividades, ou seja, pelos poderes Executivo e Legislativo, representados, respectivamente, pela prefeitura e pela câmara dos vereadores, em decorrência de suas funções administrativas e legislativas. São também públicos os conjuntos de documentos de caráter público produzidos e/ou recebidos por instituições privadas responsáveis pela prestação de serviços públicos. (BRASIL, p. 20, 2014)

Diante disso, percebemos que é necessário zelar pelas informações que são produzidas na esfera pública como um todo, em especial, a municipal. Isso se justifica porque entendemos que os atos governamentais praticados nas prefeituras atingem diretamente a população que reside em determinada circunscrição, que deve acompanhar e fiscalizar essas ações. No entanto, isso só será possível com a efetivação dos arquivos públicos municipais e a consequente aplicação da lei de acesso à informação. Porém, para que isso se configure na prática, é preciso uma concepção atual de responsabilidade conjunta sobre o que ocorre no cenário administrativo público, pois os gestores só terão interesse em demonstrar

transparência em seus atos, se os cidadãos tiverem consciência dos seus deveres tanto quanto seus direitos, na perspectiva de facilitar o alcance da informação.

2.3 INFORMAÇÃO: aspectos gerais

Em se tratando de informação, convém fazermos uma breve abordagem, pois é notório entre nós que se configura como algo indispensável para nossa vivência diária, elemento primordial no processo de tomada de decisões, seja de grandes empresas, instituições públicas, unidades informacionais ou cidadãos comuns. Podemos afirmar que a informação é um elemento imprescindível para qualquer atividade humana, porquanto ameniza as incertezas e nos auxilia a compreender bem mais o mundo e as interações entre os seres humanos. Vale ressaltar que o conceito de informação é muito abrangente, explicitado de acordo com o campo de estudo, já que a informação tem diversos significados que atendem às necessidades de conceituação de cada área.

De acordo com Mariz (2012), a informação é indispensável na transformação de qualquer estrutura, um componente primordial e determinante de todas as áreas do conhecimento. Isso faz com que ela seja composta de grande pluralidade de conceitos. Para a autora, a ideia de transformação está relacionada à concepção de trocas, presente também no processo de comunicação, em que a informação se mostra como uma atenuação de incerteza oferecida quando encontramos a resposta para uma pergunta.

Para Barreto (1994, p. 1),

[...] a informação é qualificada como um instrumento modificador da consciência do homem e de seu grupo. Deixa de ser uma medida de organização para ser a organização em si; é o conhecimento, que só se realiza se a informação é percebida e aceita como tal e coloca o indivíduo em um estágio melhor de convivência consigo mesmo e dentro do mundo em que sua história individual se desenrola. A informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que ele vive.

Assim, percebemos que a informação tem um grau de importância considerável para nossa sociedade, tendo em vista seu papel modelador quando é e efetivamente utilizada. E ainda mais relevante é o cuidado que se deve ter para preservá-la e disseminá-la, pensando sempre na utilização que sofrerá independentemente do sujeito que dela precisar.

Ainda reportando à informação, dessa vez inserida no contexto da Ciência da Informação, o conceito apontado por Le Coadic (2004, p.4) é bastante contributivo para nossa discussão:

A informação é um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte. A informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc.

Com base nesse conceito, podemos compreender que o papel do arquivo é de agrupar a informação, por meio de seus variados suportes, tendo na figura de seus principais sujeitos - o arquivista e o usuário - a efetivação do processo de transmissão dessa informação, seja de maneira falada ou registrada, bem como a atenção que o profissional da informação deve ter, desde o momento em que registra, guarda e dissemina a informação.

Para subsidiar as estratégias e os processos de tomadas de decisão, geralmente torna-se necessário não só o acesso às informações armazenadas nos arquivos, como também, que essas estejam eficientemente disponíveis e sejam adequadas ao propósito dos dirigentes (CARVALHO; LONGO, 2002, p. 115 *apud* ELIAS; PINTO, 2016, p. 13-14).

Informação adequada, atualizada, bem gerida e disponível em tempo hábil é essencial para qualquer pessoa que dela necessite, por facilitar o processo de tomada de decisão e propiciar satisfação com os serviços e a unidade que a forneceu. Portanto, o arquivista é o responsável por proceder como um eficiente gestor dessa informação encontrada nos arquivos.

2.4 ATUAÇÃO DO ARQUIVISTA

O profissional arquivista, nos dias atuais, é o símbolo de uma era pautada na informação. Se, antes, a preocupação dos arquivistas era de preservar o que se tinha produzido na conjuntura dos arquivos permanentes, com o surgimento das novas tecnologias, o crescimento exponencial do volume de documentos, o valor aplicado à informação, a preocupação em controlar o fluxo informacional, o surgimento de leis, de normas e de regulamentos e a necessidade de habilidades e competências para gerir esse conjunto de elementos e tantas outras questões exigem desse profissional uma boa formação, uma nova postura e que desperte para novas práticas de atuação, que o condicionam a uma designação mais ampla – a de profissional da informação.

O arquivista tem sido orientado para satisfazer necessidades informativas, de modo que a administração desenvolva suas funções com rapidez, eficiência, eficácia e economia, para salvaguardar direitos e deveres das pessoas, contidos nos documentos, e para tornar possíveis a pesquisa e a difusão cultural. Com essa visão, dá-se a ele a denominação de profissional da informação. (DUARTE, 2006-2007, p. 5)

Paes (2004, p.43) traça, de forma resumida, o trajeto percorrido no contexto histórico em âmbito nacional de formação e constituição da profissão de arquivista. Vejamos:

Até a década de 70 a formação profissional dos arquivistas vinha sendo feita através de cursos especiais, ministrados pelo Arquivo Nacional, pela Fundação Getúlio Vargas e por outras instituições.

O valor e a importância dos arquivos oficiais e empresariais, para a administração e para o conhecimento de nossa história, passou a ser também objeto de interesse do governo federal. Assim é que, a 6 de março de 1972, o Conselho Federal de Educação aprovou a criação do Curso Superior de Arquivos, e a 7 do mesmo mês aprovou o currículo do Curso de Arquivística como habilitação profissional no ensino de segundo grau. Em agosto de 1974, foi instituído o Curso Superior de Arquivologia, com duração de três anos e, em 4 de julho de 1978, foi sancionada a Lei nº 6.546, regulamentada pelo Decreto nº 82.590, de 6 de novembro do mesmo ano, que dispõe sobre a regulamentação das profissões de arquivista e técnico de arquivo.

A referida Lei, que regulamenta a profissão, deixa claro, em seu primeiro artigo, que seu exercício só será permitido para pessoas com formação superior em Arquivologia em âmbito nacional ou diplomados no exterior com curso reconhecido no Brasil. Foi com base nessa interpretação que surgiram as primeiras lutas dos arquivistas para que as instituições, ao elaborar seus editais e/ou no processo de contratação, observem e utilizem esse pré-requisito. Isso se justifica porque o papel do arquivista vai muito além de um procedimento técnico de “arquivar papel”, pois ele tem que lidar com ações específicas de um verdadeiro gestor da informação. Podemos ver isso claramente utilizando as atribuições impostas ao arquivista na supracitada Lei 6.546 em seu art. 2º:

- I - planejamento, organização e direção de serviços de Arquivo;
- II - planejamento, orientação e acompanhamento do processo documental e informativo;
- III - planejamento, orientação e direção das atividades de identificação das espécies documentais e participação no planejamento de novos documentos e controle de multicópias;
- IV - planejamento, organização e direção de serviços ou centro de documentação e informação constituídos de acervos arquivísticos e mistos;
- V - planejamento, organização e direção de serviços de microfilmagem aplicada aos arquivos;
- VI - orientação do planejamento da automação aplicada aos arquivos;
- VII - orientação quanto à classificação, arranjo e descrição de documentos;
- VIII - orientação da avaliação e seleção de documentos, para fins de preservação;
- IX - promoção de medidas necessárias à conservação de documentos;
- X - elaboração de pareceres e trabalhos de complexidade sobre assuntos arquivísticos;
- XI - assessoramento aos trabalhos de pesquisa científica ou técnico-administrativa;
- XII - desenvolvimento de estudos sobre documentos culturalmente importantes.

Percebemos nitidamente que esses conceitos advindos da área de Administração colocam o arquivista como partícipe do processo de tomada de decisão no momento em que disponibiliza a informação estratégica em tempo hábil. Santos, Innarelli e Sousa (2009, p. 177) asseveram que a relevância dada à informação como “ativo das instituições” poderia mudar o papel de funcionalidade dos arquivos e, conseqüentemente, do arquivista e torná-lo um “provedor de informações para a tomada de decisões”. Isso, hoje, configura-se como uma realidade. Para isso, é necessário que se relacione com toda a organização, para que possa planejar, organizar, dirigir, orientar, propor, acompanhar, participar, elaborar, assessorar e desenvolver atividades em seu ambiente de trabalho, ou seja, gerir a unidade de arquivo e dos documentos.

O papel que o profissional de arquivo exercia na sociedade tomou um novo formato, para além do tratamento dos arquivos, inicialmente os permanentes em seguida os arquivos correntes e intermediários. Sua função atinge uma nova dimensão e o arquivista passa a interagir com toda a estrutura organizacional das instituições, atuando como gestor da informação arquivística, com o objetivo primordial de atender à administração, mas também de zelar e proteger a memória e a cultura nacionais, além de produzir conhecimento através de pesquisas científicas. (MARIZ, 2012, p. 12 *apud* VAZ; ARAÚJO, 2015, p. 6)

Não podemos negar que esse formato de atuação é o que todo graduado espera encontrar ao desbravar o mercado de trabalho. E apesar de saber que inúmeras dificuldades são encontradas nessa jornada, não podemos ficar inertes aos desafios dessa seara, mas persistir para resolver esses problemas. Muito se fala sobre as novas tecnologias, os avanços que ela proporciona e da figura do arquivista como gestor, porém, em nosso país, a realidade de grande parte dos arquivos não acompanha essas evoluções: a falta de estrutura ou estruturas deficitárias, a desvalorização do trabalho e o desconhecimento do profissional estão entre outros obstáculos enfrentados diariamente por aqueles que já se encontram exercendo essa profissão.

Quando se discute sobre o arquivista deste século, há um consenso que de que ele deva estar inteirado com as demandas atuais da profissão (principalmente as que envolvem tecnologias), todavia não se pode esquecer que existem qualidades esperadas desse profissional em qualquer situação. Competência para analisar, sintetizar e esclarecer, formular ideias, tomar decisões, ser seguro no que faz, ser propenso ao novo e outras tantas que poderíamos elencar, mas “adaptar-se à realidade, às condições de seu tempo e lugar”, talvez seja a que mais deve ser trabalhada, pelo fato de o trabalho inicial nas instituições ser árduo e

vagaroso, como uma construção e suas etapas, o que não impede de conseguir o que se vislumbra (BELLOTTO, 2006, p. 300-301).

Vale destacar que as possibilidades de laboração são diversas nas instituições, sejam públicas ou privadas, no entanto a realidade do exercício profissional dos arquivistas ainda está e fortemente ligada ao serviço público em nosso país. Mas, aos poucos, novos profissionais vão mostrando seus trabalhos e ganhando o espaço devido, somando esforços nas associações e nos centros formadores, conquistando um lugar na estrutura das organizações, atuando como empreendedores e almejando, em um futuro próximo, o reconhecimento e a afirmação dessa categoria no cenário trabalhístico brasileiro.

Paes (2004, p. 43) menciona importantes características de um arquivista no desenvolvimento de suas atividades:

Para o bom desempenho das funções dos profissionais de arquivo, são necessárias, além de um perfeito conhecimento da organização da instituição em que se trabalha e dos sistemas de arquivamento, as seguintes características: saúde, habilidade em lidar com o público, espírito metódico, discernimento, paciência, imaginação, atenção, poder de análise e de crítica, poder de síntese, descrição, honestidade, espírito de equipe e entusiasmo pelo trabalho.

Vimos, pois, que as necessidades atuais exigem do arquivista um posicionamento preciso e que atue de forma proativa, englobando esse leque de particularidades e impulsionando os serviços prestados por sua unidade de arquivo.

Do arquivista depende a eficácia da recuperação da informação: sua uniformidade, ritmo, integridade, dinamismo de acesso, pertinência e precisão nas buscas, porque terá havido precisão na classificação, na avaliação e na descrição. [...]

[...] A verdade é que o arquivista deve se posicionar no *front* da informação e estar presente desde sua criação até todos os seus usos possíveis, passando por sua organização e gestão. Outro não é o papel do arquivista na sociedade contemporânea senão o de colaborar estreitamente para que os fluxos informacionais na sua área de ação possam se dar de forma plena e mais satisfatória possível, dentro dessa sociedade, toda ela beneficiária de seus arquivos e dos arquivistas. (BELLOTTO, 2006, p. 306).

É possível perceber que, assim como os conceitos da área, o papel do arquivista tem sofrido mudanças em decorrência dos processos evolutivos da sociedade. Contudo sua essência sempre caminha em uma estreita ligação com o usuário. A concepção do arquivista, na fase custodial, e estaticamente como guardião dá lugar à figura de um profissional da informação, gestor, participativo, envolvido com o fluxo informacional, atuante e colaborador do meio onde está inserido, que visa atender, com precisão e contentamento, às demandas de seu público, a fim de aproximá-lo do ambiente e do planejamento do arquivo (pós-custodial).

Todo esse processo de melhorias na atuação e na antecipação de novas demandas e novos serviços converge para uma prática que, no contexto dos arquivos, é imprescindível - estudar os usuários. É através dessa reflexão de compreender seus usuários que todas as práticas arquivísticas ganharão efeito e tornarão o trabalho do arquivista mais valorizado.

3 ESTUDOS DE USUÁRIOS

Neste tópico, continuaremos discutindo sobre a fundamentação teórica para respaldar a pesquisa. Nessa feita, abordaremos os conceitos e os tipos de usuários, estudos de usuários, sua evolução, tipos de abordagens utilizadas e tipologia dos estudos.

3.1 UMA PERCEPÇÃO SOBRE USUÁRIOS

O caminho percorrido até aqui evidencia uma constatação ocorrida há alguns anos no campo da Ciência da Informação¹ - a mudança na relação do usuário com os sistemas e a informação - e não seria inteligente que fosse esquecida em momento algum dessa ciência. Apesar de a informação ser seu principal elemento de estudo, a CI sempre teve os usuários permeando seu universo, fato justificável se atentarmos para a ideia de informação presente extrínseca e intrinsecamente ao usuário.

Quando tratamos de usuários, independentemente do contexto em se encontrem, é muito comum encontrarmos uma delimitação precisa acerca desses indivíduos. “O conceito de usuário é complexo. Diz respeito tanto ao especialista que interroga uma base de dados como aquele que solicita um serviço (resposta a uma questão ou uma pesquisa bibliográfica); ao cliente de um serviço; ao produtor de informação; entre outros” (DIAS, PIRES, 2004, p.7).

Sob um ponto de vista geral, os conceitos de usuário encontrados pela literatura arquivística se baseiam naquele difundido pelo Conselho Internacional de Arquivos – CIA – (1984) que o considera como quem consulta e usa os documentos, como leitor ou pesquisador. Nessa perspectiva, esse ator ainda é tratado de uma maneira passiva no processo de comunicação, já que o contato só ocorre devido a alguma demanda informacional prévia. (ÁVILA; SOUZA, 2011, p. 42)

Para o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 169), usuário é “pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador.” Percebemos que o olhar para o usuário vem sendo ampliado e já caminha há algum tempo com mais efetividade no que diz respeito a sua relação com as unidades e com a informação em si.

Usuário, em um sentido mais amplo, é aquele que usa ou desfruta de algo, no caso em tela, a informação, seja por desejo, necessidade ou simplesmente curiosidade, ele utiliza para suprir alguma lacuna informacional em sua vida. “Segundo a literatura, o que impulsiona o

¹ O termo foi usado em 1948, na The Royal Society Scientific Information Conference, London, 1948, que, por discutir sobre a informação científica, é considerada como a origem da Ciência da Informação (BARRETO, 2008).

usuário a se lançar no processo de busca e uso da informação é a necessidade de sanar dúvidas para resolver problemas de ordem informacional” (ÁVILA; SOUZA, 2011, p.41).

‘Usuário’ talvez seja um dos termos mais conhecidos e disseminados nos estudos teóricos e práticos das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação (CI), e referem-se tanto aos sujeitos utilizadores dos serviços e produtos oferecidos pelas unidades de informação, quanto aos sujeitos que, independente de frequentarem essas unidades, acessam e usam a informação em seus diferentes suportes e nos mais diferentes canais. (CORRÊA, 2014, p. 24, grifo do autor)

A busca por informação pode ser realizada em diferentes meios e lugares. O que, antes, era restrito às unidades de informação, como bibliotecas, arquivos, museus e centros de documentação, ganhou contornos muito maiores com o advento das novas tecnologias de produção, de armazenamento e de disseminação da informação. Com isso, os usuários ganharam *status* de imprescindibilidade com todos os sistemas de informação, pois suas atividades pautadas na transferência de informações entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo se justificam nessa relação (GUINCHAT; MENO, 1994).

Em geral, o usuário interage com as unidades de informação em dois sentidos. Ele pode ser responsável pela existência, pela manutenção, pela atribuição de recursos e pela política da unidade de informação, como administrador ou como membro do conselho de direção da unidade, como membro do conselho de direção da instituição a que a unidade pertence, ou ainda como contribuinte. O usuário deve ser a base da orientação e da concepção das unidades e dos sistemas de informação, a serem definidos em função de suas características, de suas atitudes, de suas necessidades e de suas demandas. (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 482)

Diante do exposto, reafirmamos o que já foi dito - que o usuário desempenha uma função primordial para a existência das organizações como um todo, em especial, nas unidades de informação e nas práticas laborais de todos os profissionais, inclusive o profissional da informação, que, ao se deparar com suas demandas, precisa adequar e aperfeiçoar os produtos e serviços oferecidos. Isso se configura como um desafio para esses profissionais, devido à pluralidade de grupos e tipos desses usuários.

É comum encontrarmos na literatura sobre a área diversas acepções acerca desses sujeitos, dentre elas, usuário receptor ou comunicador, usuários da informação, quando tratamos do campo da CI, usuários de arquivo, que são o foco desta pesquisa, dentre outros. Para ilustrar o que foi dito, recorreremos a Guinchat e a Menou (1994, p.483), que definiram dois tipos de critérios para categorizar os usuários - os objetivos e os psicossociológicos - e destacaram três grupos principais de usuários da informação, conforme pode ser visto no Quadro 1, a seguir:

Quadro 1 - Classificação dos usuários da informação

GRUPOS PRINCIPAIS	ATITUDE EM RELAÇÃO À INFORMAÇÃO	TIPO DE NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO
Estudantes	Aprendizado	Vulgarizado
Pesquisadores	Criação	Exaustiva
Pessoal de produção	Interpretação	Pertinente
Planificadores, administradores, políticos	Decisão	Precisa - atual
Professores	Vulgarização	Sintetizada
Cidadão	Excesso/falta de informação	Múltipla

Fonte: Guinchat; Menou (1994, p. 484)

Ainda para explicitar os tipos de usuários da informação, recorreremos a Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 17), que elencam uma série desses indivíduos com base em alguns critérios. Destacamos os relacionados a nossa temática, a saber:

- 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*.

Os mesmos autores acrescentam que

a complexidade na categorização dos usuários envolve também aspectos relativos às mudanças do próprio contexto e a diversidade de características pessoais de cada indivíduo. A junção de todos esses fatores torna mais complexa a busca de uma categorização aceita de forma universal.

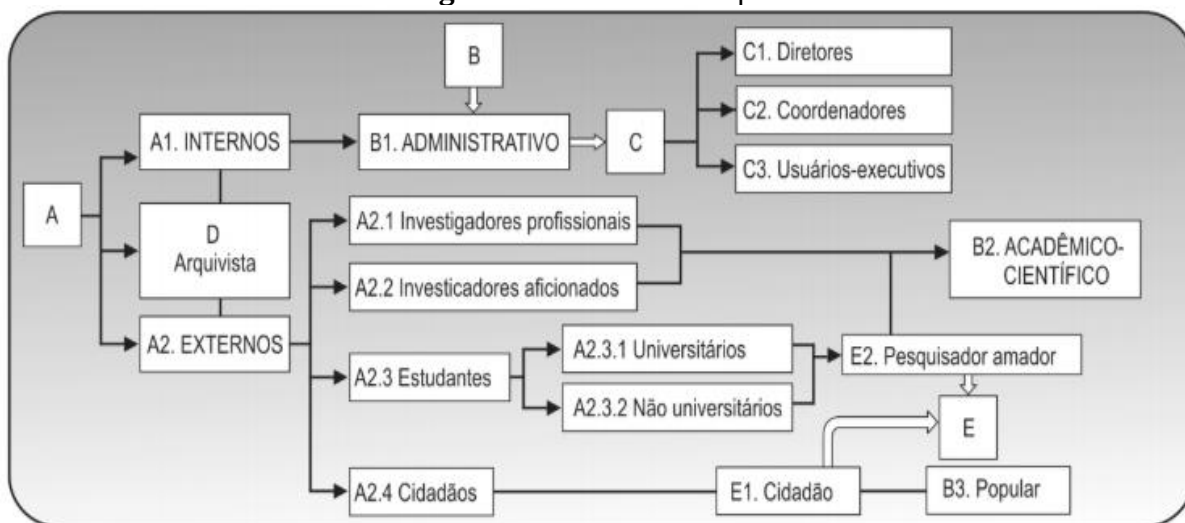
[...] No âmbito da Arquivologia, usuário é a “pessoa que consulta os documentos de um arquivo; erroneamente denominado leitor”. Na Biblioteconomia, é a “pessoa que utiliza os serviços da biblioteca” [...]. Internacionalmente, é considerado como a “pessoa que se relaciona com a

informação através dos diversos canais de acesso a essa informação” (CUNHA; AMARAL e DANTAS, 2015, p. 20, grifos dos autores).

Tudo o que foi tratado até aqui nos faz compreender o quanto é vasto esse tema e que, para nós, é pertinente enfatizar nossa esfera de atuação, isto é, os arquivos. Falamos outrora que, infelizmente, os usuários de arquivo ainda são vistos com muita passividade, embora saibamos que tais definições não são condizentes com a situação atual desses sujeitos.

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: Usuários de arquivo



Fonte: ÁVILA; SOUZA (2011, p.43)

Diante do que foi dito, 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. Sem adentrar o mérito de como empregaram, os usuários utilizam informação para suprir suas necessidades informacionais, as quais precisam estar devidamente dispostas para que eles sejam atendidos prontamente e nada melhor para conhecer essas pessoas do que fazer estudos sobre elas.

3.2 REFLETINDO SOBRE OS ESTUDOS DE USUÁRIOS

O estudo de usuários é uma ferramenta vital para o desenvolvimento das práticas arquivísticas, porque os arquivos são unidades de informação capazes de ofertar produtos e serviços, cujo núcleo se constitui de informações para determinado fim. Essas informações

serão solicitadas por indivíduos de diferentes classes. Para isso, precisamos conhecê-los para poder suprir suas carências informacionais. “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 e DANTAS, 2015, p. 50-51).

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 se saber se as necessidades de informação por parte dos usuários [...] estão sendo satisfeitas de maneira adequada.” Entendemos que esse exercício de conhecimento é exaustivo, pelo fato de haver muitas possibilidades de se conhecerem os usuários, como as categorias perfil, busca, necessidade, satisfação, entre outros, completamente justificáveis, devido à exigência dessa sociedade considerada da informação.

Numa tentativa de buscar uma definição acerca de estudo de usuários, embora nos seja notória a existência de diversas declarações a respeito desse tema, concordamos com Amaral (2014, *apud* CUNHA; AMARAL e DANTAS 2015, p. 36), quando afirma que tais estudos estão em

um campo interdisciplinar do conhecimento que [...], 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.

Sob esse aspecto, Araújo (2014) nos leva a uma reflexão remota concernente ao aparecimento dos estudos de usuários em áreas correlatas à Ciência da Informação e aponta que, nos últimos anos, tem havido uma crescente aproximação entre os campos da Arquivologia, da Biblioteconomia e da Museologia e dessas com a CI. Esse fato não é tão recente, se observarmos o contexto histórico em que surgiram esses campos de estudo. Contudo, ao passo que foram procurando se afirmar individualmente no campo científico, suas diferenças foram se acentuando, apesar de manterem atenções voltadas para características em comum (custódia, procedimentos institucionais e regras de tratamento técnico). No entanto, ao longo do Século XX, desenvolvimentos teóricos ampliaram o propósito de atuação das três áreas, e promoveram estudos e pesquisas com uma contextualização mais ampla, englobando os estudos de usuários ou estudos de públicos.

Baptista e Cunha (2007, p. 170) referem que esses estudos iniciaram com um enfoque mais quantitativo durante as décadas de 1960 a 1980 e “seu uso intensivo teve por objetivo garantir uma maior precisão na análise e interpretação dos resultados, tentando, assim,

aumentar a margem de confiabilidade quanto às inferências dos resultados encontrados.” A partir de então, passou-se para estudos qualitativos e se deu mais atenção a aspetos ligados ao usuário como um sujeito ativo, ampliando as possibilidades de se entender o caminho percorrido para buscar a informação.

Figueiredo (1979, p. 82-83) nos auxilia nessa linha de reflexão ao elucidar em detalhes três períodos dos estudos de usuários: o de 1948 a 1965, quando o foco era o uso da informação por parte dos cientistas e dos engenheiros, que utilizavam questionários e entrevistas na tentativa de planejar serviços ajustados às necessidades de tais usuários. A partir de 1965, houve uma diminuição dos estudos com maior abrangência e se voltou a estudar aspectos particulares do comportamento dos usuários por meio de técnicas mais sofisticadas de observação indireta, como a análise de citações, por exemplo. Nesse período, também foram empregados métodos sociológicos para analisar a transmissão informal da informação. Por fim, na década de 1970, os estudos sociológicos passaram a ser mais utilizados, a precisão de ajuste entre o sistema e o usuário foi compreendida, assim como a necessidade de envolver os sujeitos de outras áreas, como a de Ciências Sociais e a de Humanas, em estudos mais amplos e exploratórios.

Em seu artigo, publicado em 2014, Tanus 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).

No que concerne aos **estudos de usuários na Arquivologia**, Araújo (2014, p. 24-25) assevera que as discussões iniciais sobre essa temática foram mais destacadas na década de 1960, sob a ótica da liberação do acesso aos arquivos, em eventos promovidos pelo Conselho Internacional de Arquivos, e ganharam mais força nas décadas seguintes. Mesmo assim, “continuou sendo pouco expressiva no âmbito do conhecimento científico gerado na arquivologia.” Ele afirma, ainda, que, na década de 1980, duas vertentes de pesquisa se desenharam e, juntas, conseguiram alinhar o universo dos arquivos aos conceitos de

informação e de necessidades informacionais. No entanto, embora essa inquietação ainda aparente sinais de adormecida, caminha para uma melhora gradativa e, ao passo que as teorias são discutidas, novos conceitos são formulados, concepções são revistas e renovados profissionais surgem no mercado, cientes de sua responsabilidade para entender bem mais os usuários que compõem o universo dos arquivos.

Diante do exposto, percebemos que os próprios estudos de usuários e as produções acerca deles demonstram que essa área se encontra em constante evolução, pelo fato de os interesses de cada indivíduo em relação à informação serem bastante amplos e variarem constantemente. Araújo (2014, p. 41) ressalta que a evolução ocorrida não só no âmbito de estudos de usuários de arquivos, mas também nas bibliotecas e nos museus possibilitaram significativos avanços, com destaque para

uma progressiva evolução [...] de estudos voltados para o desenho de perfis sociodemográficos e de padrões de necessidades para a melhoria dos serviços e sistemas, passando por abordagens comportamentais condutivistas até chegar a abordagens mais recentes de natureza construtivista, com enfoques que privilegiam o **caráter ativo dos sujeitos** e sua inserção em contextos socioculturais específicos. (ARAÚJO, 2014, p. 41, grifo nosso)

Essa indispensabilidade de se entender o usuário como um sujeito ativo do ambiente onde está inserido só foi possível graças aos novos modelos de estudos desenvolvidos, o que também é apontado por Vaz e Araújo (2015, p. 6), que entendem ser “[...] extremamente necessário ao campo compreender ou até mesmo criar metodologias que possam atender cada usuário, dentro das especificidades de cada um. [...]”. Assim, é necessário, primeiramente, enxergar o arquivo vinculando-o às pessoas que compõem seu entorno, isto é, os que fazem do arquivo uma unidade ativa e, posteriormente, passar a entender essas pessoas/usuários, criando métodos para atendê-los bem no processo de interação com a informação.

Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 39) elencam uma gama de razões para se realizarem estudos de usuários e enfatizam que eles

[...] podem ser considerados excelentes instrumentos de planejamento e gestão por contribuírem no planejamento de unidades prestadoras de serviços de informação, à medida que podem ser mais bem conhecidos os diversos aspectos que envolvem tanto a informação quanto a sua disseminação para os usuários que a demandam, além de propiciar condições favoráveis aos estudos no sentido de obter tendências, quanto ao comportamento dos usuários da informação, que facilitarão a tomada de decisão dos gerentes na prestação de serviços proativos capazes de prover a informação de interesse do usuário antecipadamente à sua manifestação expressa.

Os autores acrescentam que os prestadores de serviços de informação precisam se interessar em entender a necessidade de informação dos seus usuários, tendo em vista que nem sempre o diálogo entre as partes se dá de forma harmoniosa, porque as pessoas não conseguem expressar com clareza suas necessidades, e o estudo de usuário é um canal de comunicação entre os envolvidos nesse processo.

Assim, são inegáveis as contribuições dos resultados obtidos através dos estudos de usuários, seja na boa atuação do arquivista como gestor de uma unidade de informação e em seu funcionamento correto seja para o próprio usuário que, com suas percepções expressas, poderá obter melhores produtos e serviços de informação. Nesse sentido, o arquivista precisa lançar mão, sempre que for preciso, de um novo estudo para averiguar seu público e aperfeiçoar suas práticas laborais, tendo em vista que inúmeros desafios surgem, novas perspectivas e realidades também, razão por que é necessária uma adequação às necessidades vigorantes.

4 ESTRATÉGIAS METODOLÓGICAS

Ao elaborar uma pesquisa, devemos ter em mente que ela precisa de alguns elementos para ser efetivada. Em se tratando de um conhecimento científico, além das teorias e dos conceitos, precisamos de métodos e técnicas para indagar e construir uma nova realidade. Por isso, preferimos denominar tal ação de estratégias metodológicas, por entender que, devido à diversidade de métodos, devemos nos munir dos recursos preferíveis para conseguir sucesso durante a execução.

“A metodologia inclui as concepções teóricas de abordagem, o conjunto de técnicas que possibilitam a construção da realidade e o sopro divino do potencial criativo do investigador” (MINAYO, 1994, p.16). A seguir, apresentaremos os caminhos percorridos para chegar ao desfecho desta investigação, a saber: caracterização e fases da pesquisa, tipos de abordagens, instrumento de coleta e procedimentos para análise dos dados.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa se caracteriza como um estudo de caso, de caráter exploratório e descritivo. Como dito por 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 caso em tela, identificar o perfil e as buscas dos usuários do Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa.

No que tange ao caráter exploratório, seu objetivo é de ampliar, elucidar, modificar e produzir novos conceitos e ideias, “realizados especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis.” (GIL, 2012, p. 27), caso da temática “Estudo de Usuários” em arquivo, pouco expressiva no cenário da Arquivologia. Quanto à característica descritiva, o autor nos diz que

as pesquisas desse tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. [...] salientam-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo: sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, nível de renda, estado de saúde física e mental etc. Outras pesquisas desse tipo são as que se propõem estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade, [...] juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática. (GIL, 2012, p. 28).

Essa definição retrata bem a análise em foco, descreve atributos de um grupo, procura saber questões relacionadas ao ambiente onde eles estão inseridos e se ocorre algum tipo de satisfação com ele.

4.2 TIPOS DE ABORDAGEM

Para esta pesquisa, adotamos a abordagem quantitativa e a qualitativa, por entender que elas não se contrariam, mas se integram, a ponto de produzir recursos que possibilitam mais entendimento (MINAYO, 1994).

A **pesquisa quantitativa** se inicia com o estudo de certo **número** de casos individuais, quantifica fatores segundo um estudo típico, servindo-se frequentemente de dados estatísticos, e generaliza o que foi encontrado nos casos particulares.

Diferentemente da pesquisa quantitativa, **a qualitativa** busca uma **compreensão** particular daquilo que estuda: o foco da sua atenção é centralizado no específico, no peculiar, no individual, almejando sempre compreensão e não a explicação dos fenômenos estudados. (RAMPAZZO, 2015, p. 58, grifo nosso).

Ainda segundo Kauark, Manhães e Medeiros (2010, p. 26-27), na pesquisa qualitativa, existe um envolvimento 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.” Já a pesquisa quantitativa procura “traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las.” Em outras palavras, ocorre um diálogo entre vocábulos, algarismos e interpretação.

4.3 FASES DA PESQUISA

Como já dissemos, toda pesquisa tem seus recursos necessários, que, quando aplicados às fases, conduzem-nos por um caminho sem muitos empecilhos.

Dentre as fases da pesquisa em apreço, está a bibliográfica, que a “procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas (em livros, revistas etc.), e a documental, em que “se procuram os documentos de fonte primária, a saber, os dados primários provenientes de órgãos que realizaram as observações, que podem ser encontrados em arquivos, fontes estatísticas e fontes não escritas” (RAMPAZZO, 2015, p. 51-52), as quais serviram para construir a fundamentação teórica da pesquisa.

Vale ressaltar a utilização da cartilha elaborada pela coordenadora do Arquivo da PMJP, as informações colhidas no sítio eletrônico da instituição e os relatos obtidos durante visita ao local, que constituíram o objeto da pesquisa documental. Ainda conforme Gil (2012, p. 51),

a pesquisa documental assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. A única diferença entre ambas está na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos

autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.

Por fim, foi realizada pesquisa de campo, no Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa-PB, que, de acordo com Fonseca (2002, p. 32), “caracteriza as investigações em que, para além da pesquisa bibliográfica e/ou documental, se coletam dados junto de pessoas, utilizando diversos tipos de pesquisa (*ex-post-facto*, pesquisa-ação, pesquisa participante etc.)”.

4.4 O INSTRUMENTO DE COLETA DOS DADOS

Rampazzo (2015) assevera que, nas pesquisas descritivas, os dados ou fatos são colhidos por meio de diversos instrumentos, dentre eles, o questionário, que é “constituído por uma série de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.” Corroboramos o pensamento desse autor e utilizamos essa ferramenta para nossa pesquisa, conforme pode ser visto no apêndice. Também recorremos aos pressupostos teóricos de Gil (2012, p. 121), que conceitua esse instrumento de coleta de dados como

a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc.

O autor lista uma série de vantagens, 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 conveniente; e
- e) não expõe os pesquisadores à influência das opiniões e do aspecto pessoal do entrevistado. (GIL, 2012, p. 122)

O referido questionário preservou a identidade dos usuários e foi dividido em quatro categorias: 1- Perfil; 2 - Utilização do arquivo; 3 - Demanda e uso; e 4 - Satisfação e comentários adicionais, com questões abertas e fechadas. O questionário da pesquisa foi aplicado nas dependências do Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa, em um período de 32 dias, de 06 de abril de 2018 a 08 de maio de 2018.

4.5 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS

Decorrido todo esse delineamento, chegamos aos mecanismos pelos quais analisamos os dados obtidos. “De fato, obtidos os dados, o pesquisador terá diante de si um amontoado de respostas, que precisam ser ordenadas e organizadas para que possam ser analisadas e interpretadas. Para isso, devem ser classificadas e tabuladas” (RAMPAZZO, 2015, p. 127). 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 de Bardin (2010). Optamos, ainda, por atribuir a cada questionário respondido uma combinação alfanumérica de maneira aleatória, para identificar todos os respondentes, em número de 20, desta forma: U1, U2... U20.

5 RESULTADOS DA PESQUISA

Neste tópico, apresentamos um pouco da história, as principais características do ambiente pesquisado - o Arquivo Central da PMJP – e, em seguida, os resultados obtidos com a aplicação do questionário, que foi subdividido em quatro categorias, semelhante à sua estruturação: ‘Perfil’, ‘Utilização do arquivo’, ‘Demanda e uso’ e ‘Satisfação e comentários adicionais’.

5.1 O ARQUIVO CENTRAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA – PMJP - E SEUS USUÁRIOS²

A capital paraibana apresenta uma história marcante no cenário brasileiro. Com mais de 400 anos, é a terceira capital mais antiga do país. E como sabemos, parte dessa história se desenvolve nas atividades administrativas realizadas em seu Centro Administrativo Municipal, localizado na Rua Diógenes Chianca, 1.777, Bairro de Água Fria. Tais atividades são responsáveis pela produção documental que compõe o acervo da Divisão de Documentação e Arquivo – (DIDARQ) da Prefeitura de João Pessoa – PMJP, ambiente de nossa pesquisa.

O governo municipal é dividido em 24 secretarias, além de outros órgãos e coordenadorias. Dentre eles, a Secretaria de Administração (SEAD), cuja missão geral é de planejar, coordenar, normatizar e executar os sistemas de administração da Prefeitura de João Pessoa, órgão ao qual o Arquivo central é vinculado.

Figura 2: Sala de recepção (Arquivo central)



Fonte: Dados da pesquisa - 2018

² As informações descritas nesse subitem foram agrupadas com base em entrevista realizada com a coordenadora do arquivo e conteúdos encontrados no portal da Prefeitura Municipal de João Pessoa, conforme links abaixo:

<http://www.joaopessoa.pb.gov.br/prefeitura-de-joao-pessoa-lanca-cartilha-sobre-arquivo-central/>
<http://www.joaopessoa.pb.gov.br/coordenadora-do-arquivo-da-pmjp-e-nomeada-para-conselho-nacional/>
<http://www.joaopessoa.pb.gov.br/sead-lanca-cartilha-sobre-arquivo-central-da-pmjp/>
<http://www.joaopessoa.pb.gov.br/arquivo-central-e-memoria-viva-da-historia-da-pmjp/>

Figura 3: Sala de recepção (Anexo do Arquivo)



Fonte: Aurora: Maia Dantas (Coordenadora do Arquivo) - 2018

Na estrutura organizacional da PMJP, o Arquivo Central está como Divisão de Documentação e Arquivo, conhecida por todos como Arquivo Central, e dispõe de um singular acervo que narra a memória administrativa da cidade de João Pessoa. Subsidia o trabalho da Administração municipal e representa a memória e a identidade cultural do município. Contém documentos referentes à administração direta e indireta, de valor fiscal, legal e histórico, alguns com consulta restrita ao público e outros que contam fases da história de João Pessoa como, por exemplo, processos de áreas de construção da capital do ano de 1924.

No Arquivo, estão documentos de todas as secretarias e órgãos ligados à PMJP, que são os arquivos correntes, intermediários e permanentes (esses últimos com acesso irrestrito). Estão à disposição, processos da área de construção da Capital de 1972 a 2007; contratos de convênios de 1971 a 1973; contracheques de 1986 a 2006; os livros diaristas de 1924 a 1978; fichas financeiras de contratos desde 1960 até 1973, além de mapas, plantas de ruas e edificações, entre outros. (PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA, 2007)

O referido Arquivo funciona de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 17:00 h, e conta com um excelente corpo profissional, cuja chefe é a Sr.^a Aurora Maia Dantas (administradora e técnica em arquivo), servidora concursada da PMPJ, que trabalha no arquivo desde o ano de 2004. De 2011 a 2017, Aurora atuou como conselheira do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), representando os arquivos públicos municipais. Atualmente é integrante da Câmara Setorial sobre Arquivos Públicos Municipais – CSAM. Seu posicionamento profissional à frente do arquivo tem rendido diversos frutos de melhorias para o setor e visibilidade por meio de ações de *marketing*, como a divulgação de uma “Cartilha sobre o Arquivo Central”, no ano de 2009, com o objetivo de mostrar ao público em geral (servidores e população) a importância do arquivo e algumas orientações acerca do uso das informações encontradas no setor.

Importância da utilização dos arquivos para:

- **Administração:** utilização no cotidiano das instituições e das pessoas para fins administrativos, legais, técnicos e operacionais.
- **História:** utilização para a pesquisa objetivando o resgate da memória histórica, identidade e cultura (pessoas, instituições, comunidade).
- **Cidadania:** utilização para auxiliar no exercício dos direitos e deveres do cidadão e da sociedade. (PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA, 2009, p. 12, grifos do autor)

Em relação aos usuários do arquivo, são diversificados, tendo em vista a magnitude do acervo. São servidores (ativos e inativos) e a população geral, que, quando desejam pesquisar algum documento/informação no arquivo, devem fazer o seguinte procedimento: dar entrada com ofício no setor de protocolo da instituição, com a solicitação desejada de forma clara destinada ao/à secretário/a da Secretaria de Administração, que enviará ao Arquivo Central, por meio de despacho. Cabe ao setor fazer os procedimentos para ter acesso às informações desejadas, sempre com embasamento legal, isto é, em observância ao previsto na Lei de Acesso à Informação - LAI.

Na cartilha já mencionada, encontramos descritas algumas tipologias documentais existentes no arquivo e pertencentes às diversas secretarias que compõem a PMJP, das quais podemos destacar: fichas dos ex-prefeitos, fichas funcionais de ex-servidores e contratos, portarias diversas, processos da área de construção de João Pessoa, Diário Oficial, Decretos em livro, livro de ata de termo de posse de prefeitos e secretários, documentos diversos das finanças/administração/ gabinete do prefeito, contratos, convênios e tantos outros.

Figura 4: Organização do acervo (Arquivo central)



Fonte: Dados da pesquisa - 2018

Toda essa documentação está dividida em três prédios (devido à falta de espaço físico), a saber: a sala principal, com 165,00 m²; um anexo, com 202,00 m²; e um galpão externo ao Centro Administrativo da PMJP, com 900,00 m², que contém centenas de estantes de aço, arquivos deslizantes, mapoteca, fichários e milhares de caixas-arquivos de polionda,

entre outros, dispõe de uma área total de 1.267,00 m² do principal acervo da cidade de João Pessoa (PB).

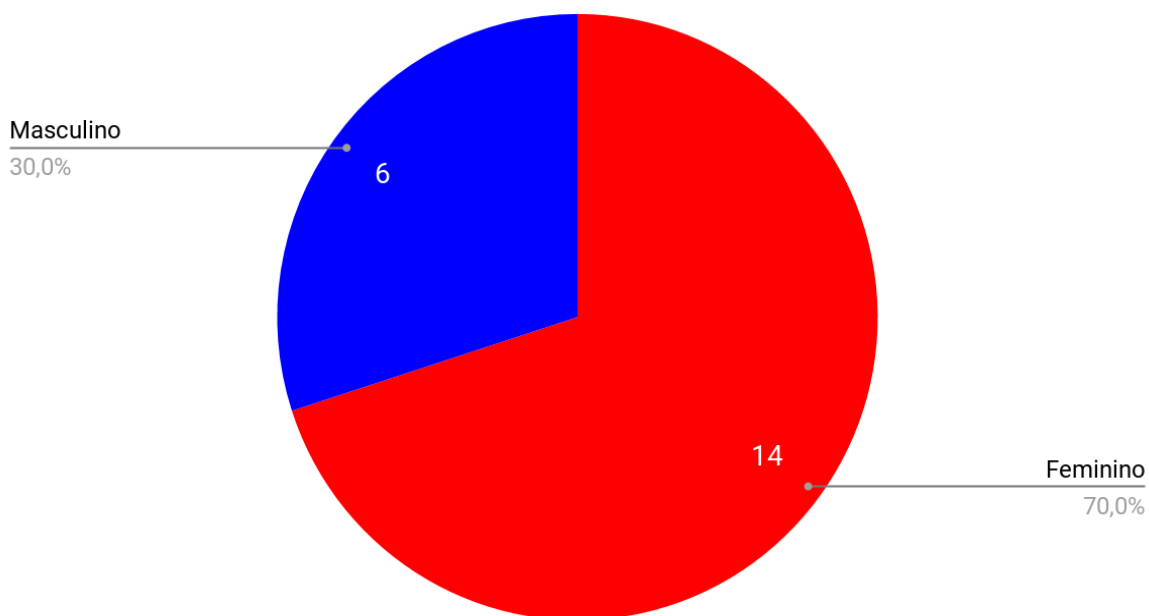
5.2 PERFIL DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO CENTRAL DA PMJP

Nessa categoria, procuramos identificar o perfil dos usuários. Para isso, perguntamos sobre sexo, faixa etária, grau de escolaridade e categoria de usuário.

Constatamos que há um percentual predominante de usuários do sexo feminino, mais precisamente, 70%, e 30%, do masculino (Gráfico 1). O número elevado de pessoas do sexo feminino se justifica porque as mulheres tendem mais a aceitar participar da pesquisa, embora haja mais equilíbrio na utilização dos serviços do arquivo por ambos os sexos.

Gráfico 1 - Categoria: Perfil - Subcategoria: Sexo

PERFIL - SEXO



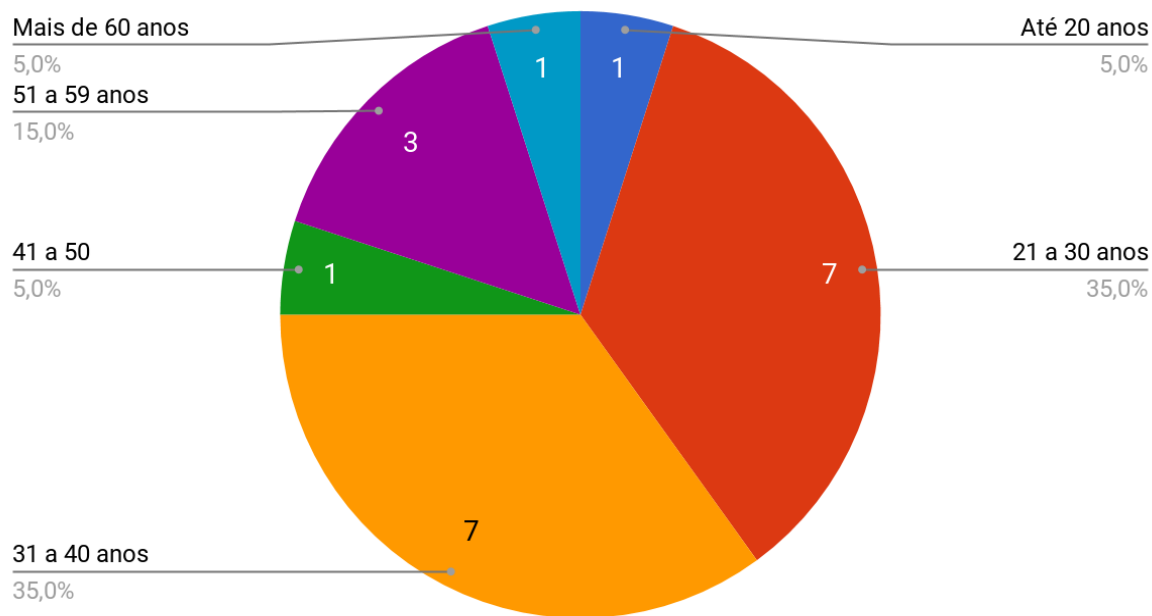
Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Na subcategoria ‘faixa etária’ (Gráfico 2), predominaram pessoas de duas faixas de idade: de 21 a 30 anos e de 31 a 40 anos, cada uma com 35%, totalizando 70% dos respondentes. Enquanto as demais apresentam 5%, respectivamente, para pessoas com idade até 20 anos, de 41 a 50 anos e com mais de 60 anos. Complementando, tivemos 15% de pessoas com idades entre 51 e 59 anos. Esses dados demonstram que há uma diversificação quanto à idade dos usuários, porque todas as pessoas precisam de informações e procuram por

adquiri-las, pois “o usuário é um indivíduo que busca a informação” (JARDIM; FONSECA, 2004, p.6) para desenvolver suas atividades.

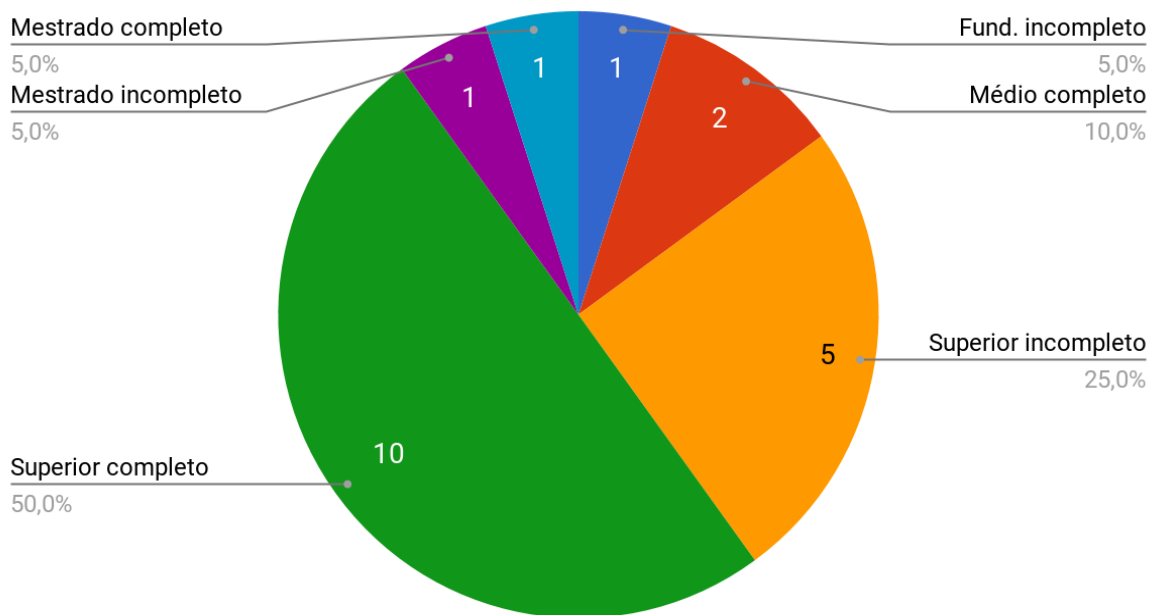
Gráfico 2 - Categoria: Perfil - Subcategoria: Faixa etária

PERFIL - FAIXA ETÁRIA



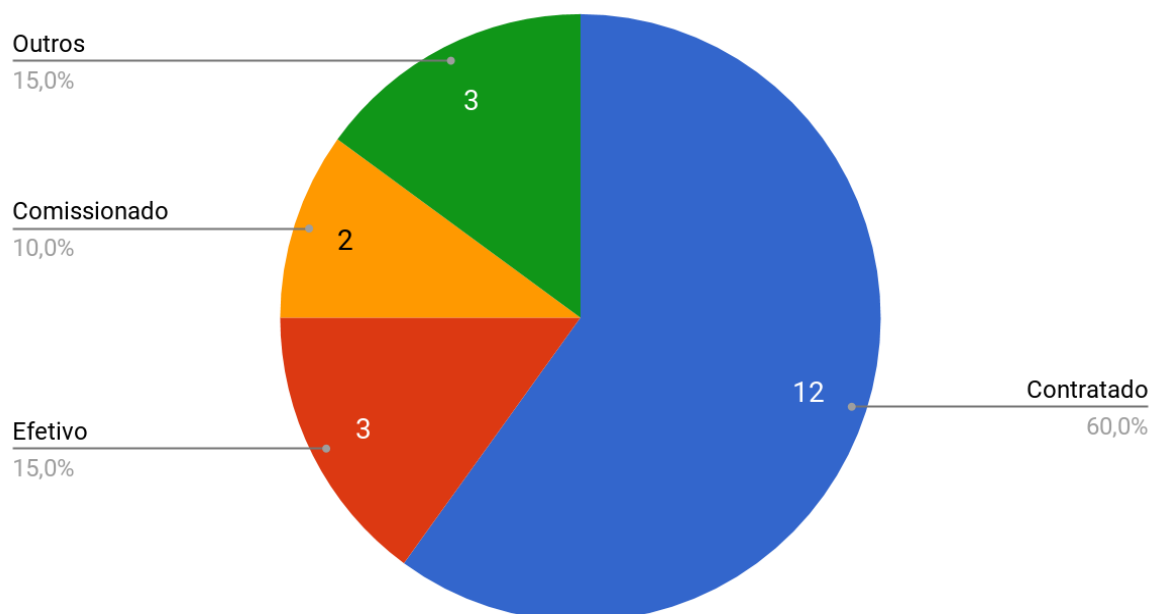
Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Em relação ao grau de escolaridade, das opções elencadas no questionário, algumas não foram preenchidas, como: iletrado, ensino fundamental completo, ensino médio incompleto, ensino técnico e pessoas com doutorado. Das alternativas marcadas, conforme o Gráfico 3, as pessoas com ensino fundamental incompleto, mestrado completo e incompleto correspondem a 5% cada, e as com ensino médio completo, 10%. Contudo, há uma predominância de pessoas com ensino superior, seja de modo completo (50%) ou em andamento (25%). Isso indica que, com o passar dos anos, a oferta de cursos superiores tem influenciado o perfil das pessoas, que procuram se especializar em determinada área para ocupar seu lugar no mercado de trabalho, por conseguinte, tornam-se cidadãos mais conscientes de suas obrigações e direitos (DIAS; PIRES, 2004).

Gráfico 3 - Categoria: Perfil - Subcategoria: Grau de escolaridade**PERFIL - GRAU DE ESCOLARIDADE**

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

No quesito ‘categoria de usuário’, intencionamos saber a que grupo de usuários pertencia cada respondente, com vistas a identificar se tinham vínculo institucional ou se eram cidadãos sem ligação com a organização. Das opções dispostas (Gráfico 4), não se dirigiram ao arquivo pessoas com vínculos de estágio nem aposentados. Os maiores números encontrados foram de pessoas contratadas (60%), seguidas de efetivos (15%), com cargos comissionados (10%) e os que declararam ser da categoria ‘Outra’ (15%). Este último percentual é composto de três pessoas - duas disseram ser prestadoras de serviço, e uma não especificou qual a outra categoria. 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 (PAES, 2004).

Gráfico 4 - Categoria: Perfil - Subcategoria: Categoria de usuário**PERFIL - CATEGORIA DE USUÁRIO**

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Ao concluir a análise da categoria ‘perfil’, tomando como base os maiores percentuais dos resultados expostos, concluímos que os usuários do Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa são pessoas do sexo feminino, com idades entre 21 e 40 anos, com formação superior e vínculo empregatício com a instituição. Esse resultado deixa claro que as pessoas que visitam o arquivo estão no auge de sua produtividade, detêm um conhecimento especializado, e as demandas de informações/documentos são relacionadas a alguma atividade administrativa da organização.

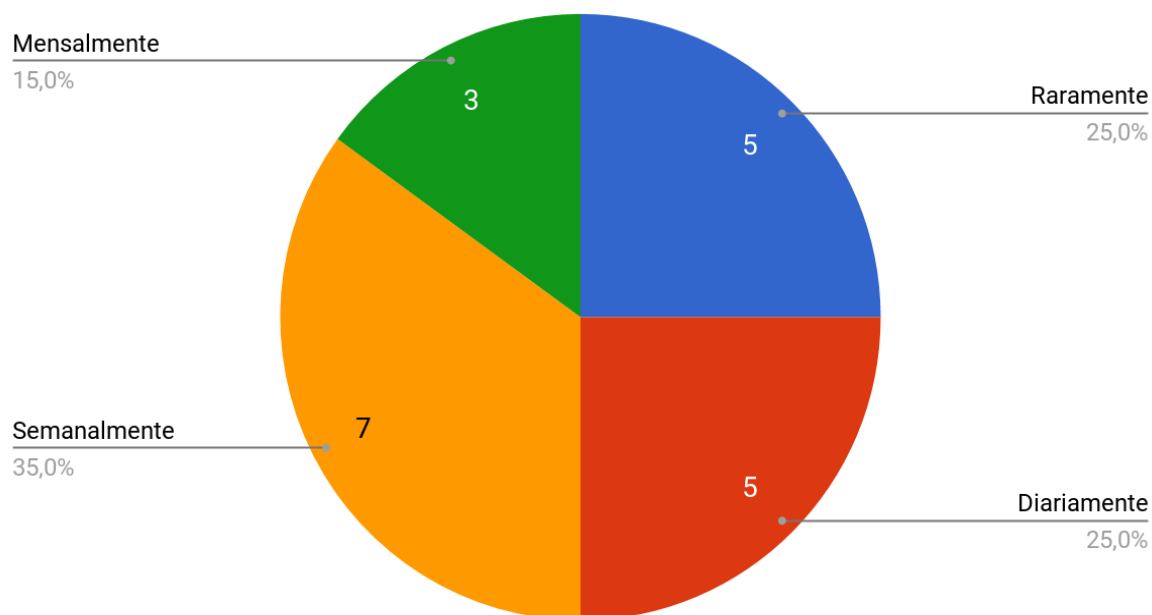
5.3 UTILIZAÇÃO DO ARQUIVO CENTRAL DA PMJP

Neste tópico, trataremos 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 estiveram no arquivo e de como tiveram acesso ao profissional que lhes atendeu.

Conforme podemos ver no Gráfico 5, a maioria dos usuários faz alguma solicitação ao arquivo semanalmente (35%), 25%, diariamente, 25%, raramente, e 15%, raramente. Somando os que utilizam todos os dias e/ou todas as semanas, temos um percentual de 60%, o que indica que o arquivo é um ambiente bastante requisitado.

Gráfico 5 - Categoria: Utilização do arquivo - Subcategoria: Frequência de uso

FREQUÊNCIA DE USO

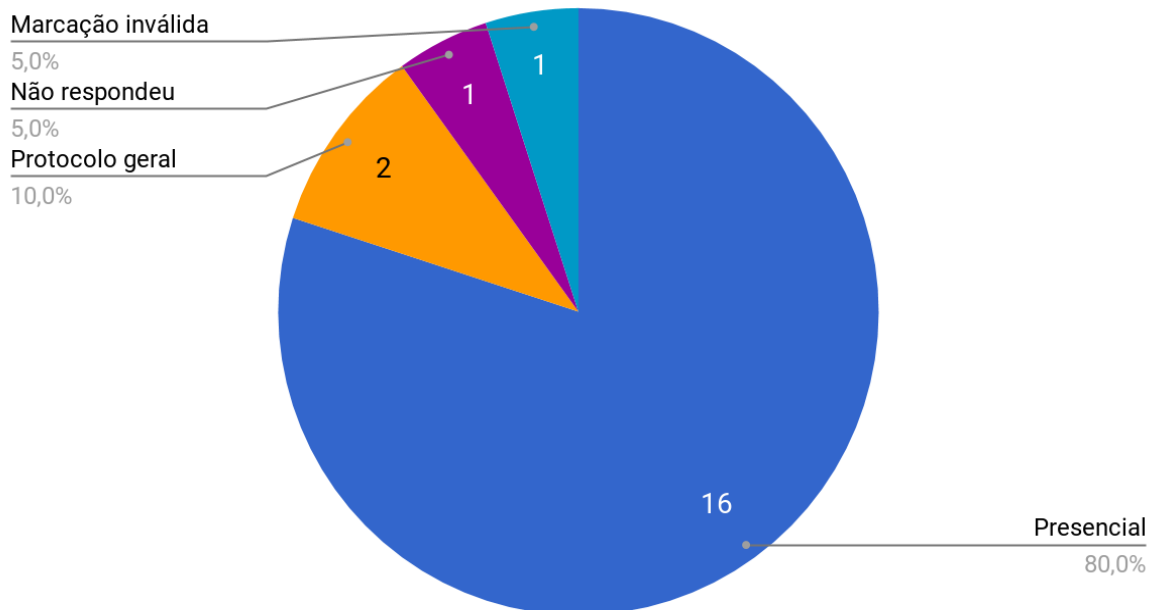


Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Quanto à forma como solicitam os documentos (Gráfico 6), os usuários poderiam escolher entre quatro opções: presencial, telefone, sistema de protocolo geral e sistema STAR, esse último criado internamente. Essas opções foram dispostas com base nas informações obtidas *in loco*, quando realizamos as primeiras visitas ao arquivo para compreender bem mais o ambiente da pesquisa. O maior número disse que solicita os documentos presencialmente (80%) (desses, 10%, ou seja, duas pessoas informaram que, apesar de solicitarem presencialmente, também o faziam por meio de memorando interno.), 10% solicitam mediante protocolo geral, uma pessoa não respondeu, e outra não foi muito clara na forma como respondeu e foi tratada como marcação inválida.

Gráfico 6 – Categoria: Utilização do arquivo - Subcategoria: Forma de solicitação

FORMA DE SOLICITAÇÃO

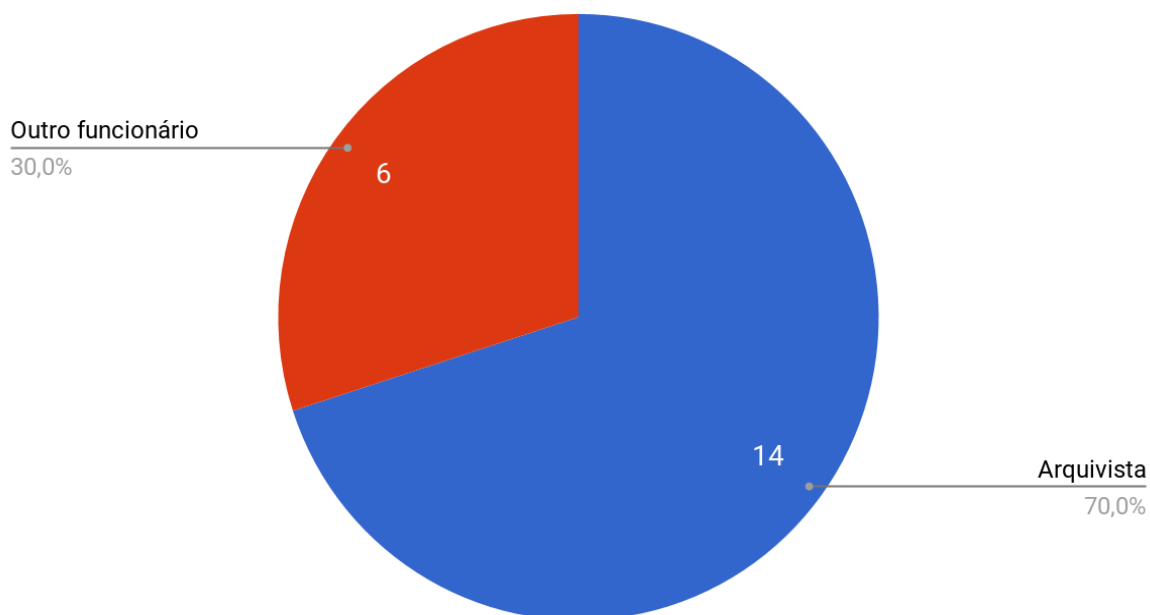


Fonte: Dados da pesquisa (2018)

No que diz respeito à questão sobre por meio de quem se deu o acesso aos documentos pretendidos (Gráfico 7), constatamos que 70% dos usuários foram atendidos por profissionais arquivistas, e 30%, por outros funcionários do arquivo. Esse resultado indicou que o número de profissionais especializados na área se constitui como uma grata realidade do setor, o que acaba por conferir mais eficiência ao desenvolvimento das práticas laborais (PAES, 2004) e demonstra um perfil consciente e atualizado por parte daqueles que gerenciam a instituição como um todo.

Gráfico 7 - Categoria: utilização do arquivo - subcategoria: acesso aos documentos

ACESSO AOS DOCUMENTOS



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

No que diz respeito à categoria ‘Utilização do arquivo’, percebemos que é uma unidade dinâmica dentro da instituição (VAZ; ARAÚJO, 2015), e os usuários usam os serviços prestados, isto é, acessam os documentos/informações com certo grau de frequência e o fazem geralmente de maneira presencial, tendo como diferencial o atendimento realizado em grande parte por arquivistas (funcionários efetivos da instituição), fato não muito comum quando consideramos outras instituições públicas de nosso país.

Percebemos o despertar dos gestores locais em disponibilizar vagas de trabalho para esses importantes profissionais que, em meio ao crescente número de informações/documentos produzidos no dia a dia, têm sido peças fundamentais para o bom andamento das atividades administrativas do local e podem contar com a experiência de uma profissional (a coordenadora do arquivo) que conhece bem os assuntos relacionados a arquivos públicos municipais, tendo em vista sua participação no CONARQ.

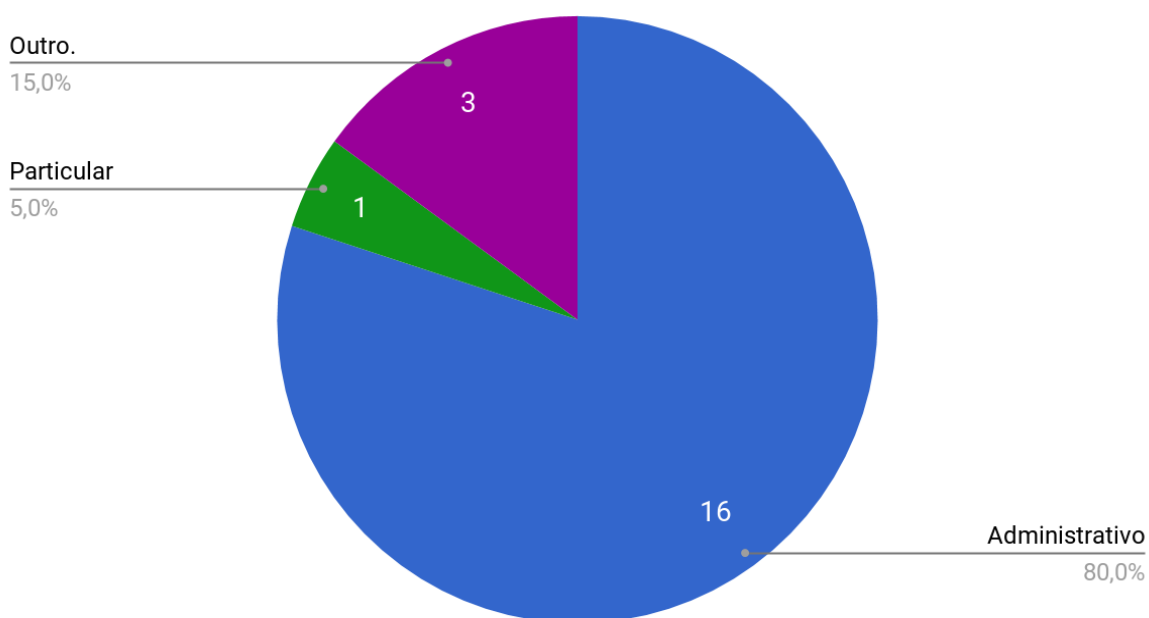
5.4 DEMANDA E USO DO ARQUIVO CENTRAL DA PMJP

Nessa categoria, objetivamos conhecer quais as demandas que são feitas no arquivo e o que pretendiam os usuários de posse dessas informações/documentos. Para isso, apresentamos quatro questões - duas objetivas e duas subjetivas. Vejamos os resultados.

Quando perguntados sobre o propósito de suas visitas ao arquivo no dia em que responderam ao questionário (Gráfico 8), dezesseis usuários (80%) disseram ser uma visita de cunho administrativo, um (5%) disse ser de interesse particular e os que representam 15% mostraram que a visita se dava por outra questão. No entanto, podemos constatar, quando esses últimos responderam qual seria o propósito, que houve uma má interpretação quanto à marcação da questão, pois esses poderiam ter assinalados as opções: probatório-trabalhista, uma vez que se tratava de um processo sobre férias (Um usuário) e particular, visto que se tratava de documentos sobre licenciamento para construção (Dois usuários). Contudo, o maior percentual reafirma o que já constatamos outrora - que o arquivo tem a função de servir com mais ênfase à administração (PAES, 2004).

Gráfico 8 - Categoria: Demanda e uso. Subcategoria: Propósito de visita ao Arquivo

PROPÓSITO DA VISITA AO ARQUIVO



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

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 versava sobre **processos ligados à construção civil**:

Habite-ses (U9)

Habite-se - lembramento/desmembramento - diversos. Revisões - certidões. (U10)

Solicitar processo de habite-se para responder processo de revisão de padrão. (U15)

Um processo de carta de habite-se. (U16)

Alvará de construção (U17)

Processos de habite-se ou alvará de construção. (U18)

Um processo arquivado de construção. (U20)

O Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa dispõe de um enorme acervo que trata dessas questões no âmbito municipal. 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:

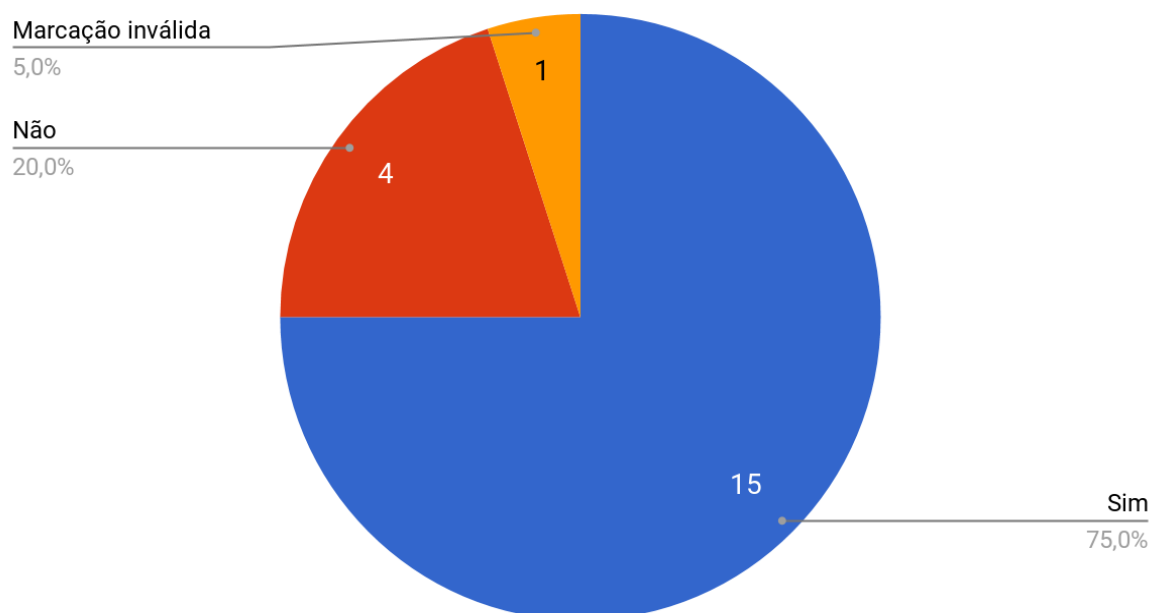
Pasta funcional (U6, U7)

Processo (U8, U13)

O Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa 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 (Gráfico 9), 75% (15 usuários) disseram ter conseguido o documento solicitado, enquanto 20% (quatro usuários) não foram atendidos em suas solicitações, e um dos usuários fez dupla marcação, o que nos impossibilitou saber se foi ou não atendido nessa questão. Conquanto, podemos destacar que o Arquivo tem uma boa margem de produtividade quanto à efetivação de suas demandas.

Gráfico 9 - Categoria: Demanda e uso - Subcategoria: obtenção do documento

OBTENÇÃO DO DOCUMENTO



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Na questão seguinte dessa categoria, indagamos os sujeitos da pesquisa sobre o propósito de conseguir o documento pretendido. A esse respeito, os usuários mencionaram propósitos diversificados, dentre eles, os **de cunho pessoal** (férias, aposentadoria, tempo de serviço, pesquisa e projeto de reforma):

Ter direito a férias que foi negado. (U1)

Para efeito de aposentadoria. (U2, U7)

O propósito é uma pesquisa. (U3)

Averbação em outro órgão. (U5)

Elaborar projeto de reforma. (U9)

E os **propósitos administrativos** (emissão de certidão, solicitação de requerimento, andamento de processos, cópia e anexação, emitir parecer):

Para repassar ao técnico que já foi responsável pelo processo anteriormente. (U4)

Para o meu setor emitir certidão de tempo de serviço. (U6)

Solicitação de requerimento. (U8)

Resolução de processos administrativos. (U10, U11, U12, U14, U17, U20)

Cópia de documento. (U13)

Fazendo uma apreciação das demandas e do uso do arquivo estudado, podemos enfatizar que os usuários, habitualmente, fazem solicitações ao Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa para atender a questões administrativas, como podemos ver nos tipos de documentos e nos propósitos mencionados pelos respondentes da pesquisa. Um fato que nos chamou à atenção e que não se pôde dar uma justificativa para saber por que quatro usuários (apesar do número baixo) não tiveram seus pedidos atendidos, no entanto, o arquivo mantém um excelente percentual no total de atendimento às demandas (ELIAS; PINTO, 2016).

5.5 SATISFAÇÃO E COMENTÁRIOS ADICIONAIS DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO CENTRAL DA PMJP

Depois de percorrer um trajeto, a fim de traçar o perfil dos usuários, as formas como utilizam o arquivo, suas demandas e o uso que faziam com a informação/documentação obtida, buscamos, nessa categoria, detectar a satisfação dos usuários com o arquivo e extrair algumas considerações sobre o Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa.

5.5.1 SATISFAÇÃO

O primeiro questionamento para os usuários foi acerca da satisfação quanto aos seguintes quesitos: o atendimento, os profissionais que atuam no setor, o estado de conservação dos documentos, a organização dos documentos, a recuperação da informação solicitada e o ambiente do arquivo. Para isso, utilizamos três alternativas (muito satisfeito - satisfeito - insatisfeito). Os resultados podem ser verificados na Tabela 1, a seguir:

Tabela 1- Nível de satisfação dos usuários

	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Não respondeu
Atendimento	55%	45%	0%	
Profissionais que atuam no setor	55%	45%	0%	
Estado de conservação dos documentos	45%	45%	5%	5%
Organização dos documentos	45%	50%	5%	
Recuperação da informação solicitada	40%	60%	0%	
O ambiente do arquivo	35%	55%	10%	

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

No que concerne ao nível de satisfação dos usuários, os resultados indicaram que eles julgam estar muito satisfeitos (55%) ou satisfeitos (45%) com o atendimento e com os profissionais que atuam no setor, ou seja, existe um bom relacionamento interpessoal no arquivo (VAZ; ARAÚJO, 2015; PAES, 2004).

Nas questões que versaram sobre o documento e a informação (estado de conservação/organização dos documentos e recuperação da informação), os usuários também demonstram altos índices de satisfação, todos acima de 45%, com ressalva apenas para um usuário, que ficou insatisfeito com a conservação e a organização dos documentos.

Quanto à parte estrutural do arquivo, existe certo desnivelamento no percentual, pois a quantidade de pessoas muito satisfeitas (35%) e insatisfeitas (10%) nos passa uma mensagem de que algo precisa ser melhorado. Isso é claro quando pensamos em dispor para nossos usuários o máximo que podemos, mesmo que eles (55%) já estejam satisfeitos com o ambiente que proporcionamos.

5.5.2 IMPORTÂNCIA DO ARQUIVO

Sabemos que muitas pessoas, talvez por desconhecimento, têm uma visão um tanto distorcida do arquivo, porquanto o concebem como um lugar que só serve para acumular “papéis velhos”. Por isso, perguntamos aos usuários do Arquivo Central da Prefeitura

Municipal de João Pessoa se eles o consideravam importante e que justificassem suas respostas.

As respostas demonstraram que todos os respondentes julgaram ser significativo o arquivo mencionado. Desses, 12 usuários (60%) o consideraram muito importante e justificaram sua resposta considerando os seguintes aspectos:

1- A guarda, a recuperação e a utilização dos documentos:

... pois o meu documento foi guardado de forma adequada, depois de ser despachado de um outro setor. (U2)

O documento adquirido vai ajudar para averbação da aposentadoria. (U7)

Possibilidade de recuperar dados importantes de relevância administrativa como também de interesse pessoal do solicitante. (U8)

Pelo controle e armazenamento de documentos, projetos e plantas, que são necessários a resolução de processos administrativos e possibilita ao público verificar documentos. (U10)

Importante para guarda da informação quando ela precisa para uso dela para resolver problemas pessoais. (U13)

Muito, porque guarda toda informação documentária para os setores da prefeitura. (U15)

A rapidez com que se tem acesso a informação desejada agiliza a tomada de decisão. (U17)

2- A importância do arquivo:

É muito importante porque sem arquivo geral nenhuma instituição funciona bem. (U9)

Importante, pois, a demanda de processos é grande e às vezes ocorre a precisão do mesmo para uma nova análise. (U11)

É através do arquivo central que encontramos uma equipe capacitada e que conhece a real necessidade de ter um arquivo organizado para a facilidade em tempo rápido a localização dos documentos. (U16)

Essencial para funcionamento dos outros setores. (U18)

É necessário para se ter o controle de registros antigos e novos que porventura sejam necessários em eventos futuros. (U19)

3- As questões relativas aos documentos – Oito usuários (40%) o consideram “apenas” importante:

Considero importante porque é o documento prova de direitos, benefícios e histórico das pessoas. (U1)

Porque o arquivo é muito importante resolver problemas com documentos antigos. (U3)

Arquivo é importante ao guardar a documentação necessária do contribuinte. (U5)

O documento serve para fazer prova, a certidão de tempo de serviço. (U6)

De grande importância e necessidade, pois todo documento deve ser preservado com cuidado e organização. (U14)

A existência e a acessibilidade ao arquivo central da PMJP é importante para garantir o arquivo seguro de processos já solucionados e facilita a consulta e solicitação posterior do mesmo se necessário. (U12)

4- A estrutura e o papel dos profissionais arquivistas do local:

O arquivo central da PMJP é importante, uma vez que, na nossa secretaria, não tem estrutura e ambiente especificado, bem como um arquivista para conservação dos processos que posteriormente poderão ser utilizados. (U4)

Muito organizado e com profissionais capacitados. (U20)

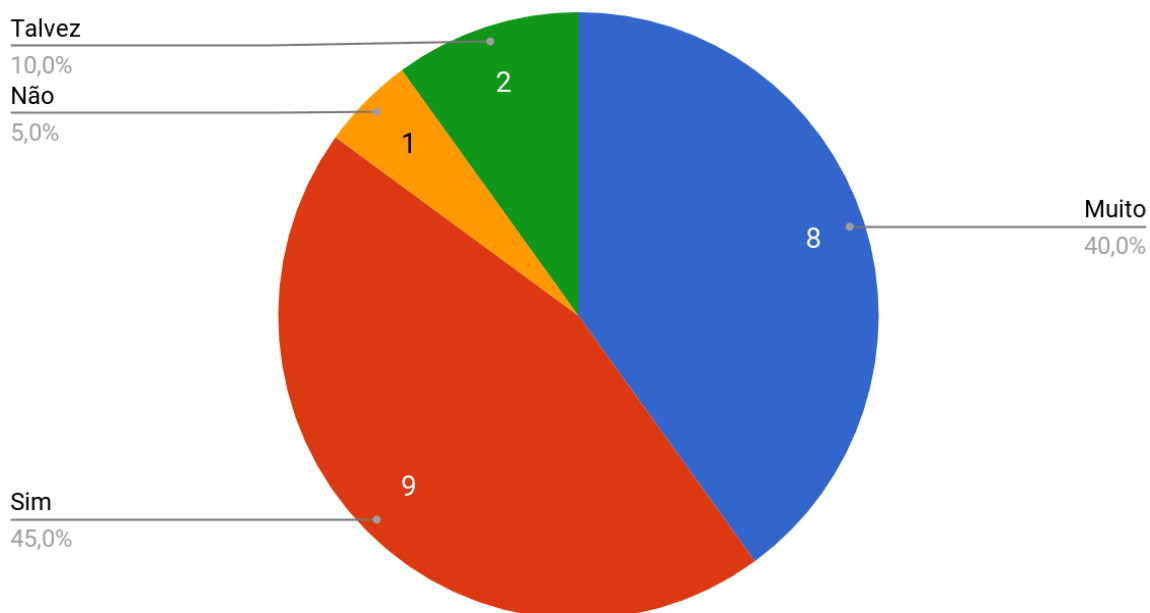
Em suas justificativas, podemos perceber que os usuários têm um ponto de vista quase que comum quanto a essa importância, ou seja, todos estão de acordo e não hesitam sobre a relevância desse órgão para a instituição (MIKLAND, 1994 *apud* BELLOTTO, 2006). A guarda dos documentos que podem ser reutilizados para diferentes fins, sua preservação e o acesso a eles aumentam a responsabilidade do arquivo de manter sempre em boas condições o acervo, os serviços e os produtos de que dispõe bem como a importância de se ter um corpo de profissionais capacitados, atuando de forma que os resultados sejam perceptíveis aos usuários do local.

5.5.3 CRIAÇÃO DE UM ARQUIVO GERAL

Quando perguntamos sobre a relevância de se criar um arquivo geral para a instituição, fizemos de igual modo à questão anterior: solicitamos que respondessem às opções ‘muito’, ‘sim’, ‘não’ ou ‘talvez’ e que justificassem suas respostas.

Gráfico 10 - Categoria: Satisfação e comentários adicionais - Subcategoria: Relevância de criação do arquivo geral

RELEVÂNCIA DE CRIAÇÃO DO ARQUIVO GERAL



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Como demonstrado no Gráfico 10, 85% dos usuários disseram que é importante criar um arquivo geral para a PMJP. Desses, 40% consideram *muito* relevante. Alguns não justificaram suas respostas.

Muito importante, pois melhora cada vez a prestação de serviço. (U7)

Para que não ocorra demora em algumas solicitações, um só arquivo agilizaria as solicitações. (U8)

Preservação da memória e informação. (U13)

Com certeza para maior organização da documentação. (U15)

Concentrar a documentação produzida é de extrema importância para o acesso e disseminação da informação municipal. (U17)

Quanto à criação do arquivo geral, 45% responderam sim. Um usuário não justificou sua resposta.

Assim como eu, todos os usuários iriam ter seus documentos guardados de forma adequada e teriam facilidade na entrega dos mesmos. (U2)

Porque como ia ser se não houvesse o arquivo, como seria com os documentos velho. (U3)

Tal procedimento é de suma importância visto que concentraria e permitiria que o manuseio seria mais eficaz e eficiente, pois atualmente ocorre uma demora no envio para a secretaria que solicitou. (U4)

A instituição é necessária. (U5)

A criação de um arquivo geral para a PMJP seria importante, pois centralizava em apenas um local os arquivos de todas as secretarias. Isto facilitaria a responsabilidade, arquivamento e acesso a documentos relevantes para demais secretarias quando necessário. (U12)

Porque todo documento, são de grande importância e deve ser guardado com devidas regras. (U14)

... pois poderia está reunido em um único lugar toda massa documental da PMJP e com isso uma formação da comissão para aplicar as técnicas adequadas no arquivo e realizar uma boa gestão documental. (U16)

Melhorar cada vez mais os serviços e da oportunidade para outros profissionais. (U20)

Acreditamos que alguns usuários têm bastante clara a justificativa para se posicionar favorável à criação de um arquivo geral, o que pode ser advindo da relação com conteúdos relacionados à Arquivologia (U12, U13 U16 e U17), que trataram sobre centralização dos acervos, arquivamento, formação de comissão, gestão documental, acesso, disseminação, preservação da informação e memória, termos não muito utilizados pelas pessoas que não leem a respeito. Já os que se posicionaram contra (U1) ou com dúvidas (U10 e U11) somaram 15%. Vejamos as falas desses usuários (um deles não se justificou):

Já existe um acervo e aporte muito grande. (U1).

Não compreendo bem os funcionamentos. (U10).

Inferimos que esse resultado se deve muito à questão de não terem o entendimento acerca de um arquivo geral, fato comprovado em suas respostas. Mas, podem, a partir das perguntas feitas, despertar para as questões relativas ao uso da informação e ao acesso a ela e valorizar o trabalho realizado pelos arquivistas.

5.5.4 SUGESTÕES E COMENTÁRIOS

Por fim, solicitamos dos respondentes que fizessem algum comentário ou dessem alguma sugestão para complementar as informações que repassaram como usuários do Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa.

Analisando as sugestões concedidas (alguns usuários se abstiveram nessa questão), percebemos que eles falaram muito sobre informatização e acesso *on-line*, além de plataforma digital, de mais reconhecimento e consequentes investimentos no setor:

*Em vez de criação de um arquivo geral o ideal é a **informatização** de todo o sistema com o descarte do papel físico após um período estipulado de arquivamento. (U1)*

Informatizar tudo. (U3)

*Sugiro que ocorra uma **informatização** das informações referente aos processos que se encontra no ambiente do arquivo geral, tendo em vista a procrastinação que existe quando solicitamos. (U4)*

*Sugiro que os órgãos competentes **reconheçam** a importância desse setor e com isso ocorra mais **investimentos**, inclusive para a saúde dos trabalhadores que nele se encontra. (U8)*

*Disponibilizar **on-line** os processos. Solicitar on-line ou sistema interno processos. (U10)*

*Melhoria da **qualidade do ambiente** (ar condicionado, paredes sempre limpas e maior espaço e estante para o arquivamento dos documentos). Abertura de um canal **online** para solicitação via sistema de documentos, favorecendo assim o melhor controle das solicitações e respostas quanto ao atendimento dessas demandas. (U12)*

*Atendimento **online** via internet para consultas de documentos pessoais e processos administrativos. (U13)*

*Implementar algum software apropriado para o arquivamento e desarquivamento de processos. Escanear processos antigos para torná-los tudo **digital**. (U15)*

Constatamos que os usuários que fizeram parte da pesquisa seguem um entendimento quase que universal quando se trata dos serviços/produtos disponibilizados pelo arquivo, e devem acompanhar as tendências mundiais de se apresentarem no modo *on-line*. A comodidade, a economia de tempo e a celeridade quando se trata de tomar decisões são alguns fatores que podem justificar esses pedidos. Entretanto, embora saibamos que os desafios são muitos, para que uma unidade como o arquivo se disponha dessa forma, isso não é impossível.

Houve também quem sugeriu uma copiadora nas dependências do arquivo, para facilitar o serviço de cópias. Quanto aos comentários, os usuários voltaram a destacar a importância do arquivo, a prestatividade dos arquivistas (funcionários do local) e a boa ambientação do arquivo. As falas seguintes confirmam essa assertiva:

Colocasse uma máquina de xérox dentro do arquivo para melhorar a funcionalidade do serviço. (U20)

O arquivo se faz necessário para armazenar adequadamente todos os arquivos. (U2)

Os arquivistas devem sempre ser as pessoas mais prestativas, como as que encontrei no arquivo geral da prefeitura de João Pessoa. (U9)

Arquivo sempre organizado, setor calmo e os funcionários atenciosos. (U11)

Todos os resultados obtidos dos questionários demonstram que o Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa 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 administrativas e/ou 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 (BELLOTTO, 2006).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na Arquivologia, podemos encontrar diversos caminhos para fazer uma pesquisa, todavia optamos pela temática ‘Estudo de usuários’, por entender que as práticas arquivísticas são desenvolvidas com vistas a alcançar sempre os melhores resultados em prol daqueles que delas necessitem, e 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 sua escassez.

Cunha, Amaral e Dantas (2015) elencam uma série de motivos para a realização de estudo 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. Algumas delas estão diretamente relacionadas aos objetivos de nosso estudo.

Em nossa pesquisa, objetivamos entender como os usuários do Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa-PB- buscam informações. Contudo, procuramos, antes, conhecer quem são esses usuários, traçar seu perfil, identificar suas demandas, verificar o uso que fazem da informação e sua satisfação com o arquivo e identificar as tipologias documentais encontradas e se suas demandas foram atendidas, visando ampliar o conhecimento sobre os usuários desse tão importante arquivo de nosso estado.

Reconhecemos que os resultados obtidos atenderam à perspectiva e nos fizeram encontrar respostas para nossas indagações, convictos de que, em momento posterior, o arquivo pesquisado poderá utilizá-los para aprimorar suas atividades e conhecer com mais afinco quem são as pessoas que o tornam um ambiente vivido, haja vista o teor de imprescindibilidade do referido arquivo para com as práticas administrativas da Prefeitura Municipal de João Pessoa, tal como sua vitalidade relacionada à vida dos cidadãos de nossa capital e de todo o estado, o que foi comprovado na descrição dos resultados da pesquisa.

Fazendo um paralelo entre o que procuramos investigar e os frutos da pesquisa, é possível não só traçar um perfil para os usuários em questão, mas também responder a todas as que foram 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, tomaremos como base os maiores percentuais encontrados. Vejamos:

Os usuários pesquisados são, majoritariamente, do sexo feminino, com faixa de idade entre 21 e 40 anos e formação superior de ensino (concluído ou em andamento). Em relação ao trabalho com a organização, suas demandas bem como o uso da informação giram em torno das funções administrativas do local, embora com finalidades que versam sobre a vida pessoal dos usuários (férias, aposentadoria, tempo de serviço, pesquisa, projeto de reforma) ou o prosseguimento dos atos oficiais (emissão de certidão, solicitação de requerimento, andamento de processos, cópia, anexação e emissão de parecer). Essas demandas estão relacionadas a tipologias documentais diversas (processos, pastas funcionais, certidões, habite-se) e o que pode ser considerado mais importante, as demandas são atendidas com presteza, e isso deixa os usuários extremamente satisfeitos com o arquivo supracitado.

Além dos resultados expostos, algumas implicações ou ponderações podem ser apresentadas acerca do arquivo mencionado. É notória sua relevância, 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, tendo em vista que a maioria do corpo de profissionais é formada de arquivistas de formação, o que traz primazia para a execução dos serviços (DUARTE, 2006-2007). 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 e de proporcionar acesso a seus documentos a distância, assim como se equipar com impressoras e/ou scanner (sugestões concedidas por seus usuários) e de conscientizar os gestores de que devem criar um arquivo geral para a instituição.

Diante do exposto, podemos afirmar que o Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa-PB se configura como um significativo instrumento de apoio à administração e à população de um modo geral, porque abriga em seu acervo documentos de valor fiscal, legal e histórico. 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 futuros manterem esse espaço de memória e de identidade cultural.

Nesse sentido, concluímos que o referido arquivo é um espaço singular, que abriga um precioso acervo, passível de ser usado em diferentes esferas, como: a administração, a população, estudantes e pesquisadores, fazendo jus todo investimento possível. Além disso, em consonância com as diretrizes estabelecidas pela regulamentação dos arquivos públicos municipais em nosso país, o arquivo deve continuar a prestar bons serviços à comunidade

local (realidade comprovada pela satisfação de seus usuários) e enfrentar, com ânimo, os desafios que lhes surgem, com vistas a prestar um atendimento de boa qualidade às demandas de seus usuários.

Destacamos, também, que este estudo, apesar de esclarecedor, não limita a possibilidade de se aprofundar nos assuntos que tangem ao contexto arquivístico no cenário do arquivo mencionado, pois devido à sua dimensão e importância, diversos trabalhos podem ser desenvolvidos no local. Além do mais, as práticas científicas a cada dia se renovam, possibilitam 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

- ARAÚJO, C. A. Perspectivas contemporâneas de estudo de usuários da informação: diálogos com estudos de usuários de arquivos, bibliotecas e museus. In: CASARIN, Helen de Castro Silva. (Org.). **Estudos de usuário da informação**. Brasília, D.F.: Thesaurus, 2014. Cap.1, p. 19-46.
- ÁVILA, R.F.; SOUZA, R.T.B. A aporia dos estudos de Comportamento informacional na Arquivística. **Cenário Arquivístico**, Brasília, D.F. v. 4. n. 1. p. 41-53, jan. /jun., 2011.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 4. ed. Lisboa: Edições70, 2010.
- BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/48/89>>. Acesso em: 25 abr. 2018.
- BARRETO, A. A. A questão da informação. **São Paulo em perspectiva**, São Paulo, v. 8, n.4, 1994. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/BARRETO%20A%20Questao%20da%20Informacao.pdf>>. Acesso em: 23 abr. 2018.
- BARRETO, A. A. Uma quase história da Ciência da Informação. **DataGramaZero**, v. 9, n. 2, 2008. Disponível em: <<http://ridi.ibict.br/handle/123456789/162>>. Acesso em: 03 mar. 2018.
- BELLOTTTO, H. L. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 4. ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2006.
- 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: 12 de mar. 2018.
- 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: 03 maio 2018.
- 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, D. F., 1991. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm>. Acesso em: 13 mar. 2018.
- BRASIL. **Lei nº 6.546, de 04 de julho de 1978**. Dispõe sobre a regulamentação das profissões de arquivista e de técnico de arquivo e dá outras providências. Brasília, D. F., 1978. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1970-1979/16546.htm>. Acesso em: 13 mar. 2018.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais ...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003.

CORRÊA, E.C.D. Usuário, não! Interagente. Proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli:** revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 19, n. 41, p. 23-40, dez. 2014. ISSN 1518-2924. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p23/28292>>. Acesso em: 14 maio 2018.

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

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Ed. UFSCar, 2004. 48p. Disponível em: <<https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usos-e-usuc3a1rios-da-informac3a7c3a3o.pdf>>. Acesso em: 14 mar. 2018.

DUARTE, Z. Arquivo e arquivista: conceituação e perfil profissional. **Revista da Faculdade de Letras:** ciências e técnicas do património. Porto, v. 5-6, p. 141-151, 2006-2007. Disponível em: <<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/6624.pdf>> Acesso em: 17 de mar. 2018.

ELIAS, E. D.; PINTO, A. L. **Métricas em arquivo universitário**. Florianópolis: Imprensa Universitária, 2016. p. 11-50.

ESTEVÃO, 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://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/42/42>> Acesso em: 12 de mar. 2018.

FIGUEIREDO, N. M. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília, D.F.: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979. 96 p.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UECE, 2002. Apostila. Disponível em: <<http://www.ia.ufrj.br/ppgea/conteudo/conteudo-2012-1/1SF/Sandra/apostilaMetodologia.pdf>>. Acesso em: 08 jun. 2018.

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

GUINCHAT, C.; MENOU, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2.ed. rev. aum. Brasília, D.F.: Ibict; CNPq, 1994. 540 p. Disponível em: <<http://livroaberto.ibict.br/handle/1/1007>> Acesso em: 14 de maio 2018.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. K. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramaZero**, 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: 2 mar. 2018.

KAUARK, F.; MANHÃES, F. C.; MEDEIROS, C. H. **Metodologia da pesquisa:** guia prático. Itabuna: Via Litterarum, 2010. Disponível em:

<<http://197.249.65.74:8080/biblioteca/bitstream/123456789/713/1/Metodologia%20da%20Pesquisa.pdf>>. Acesso em: 08 jun. 2018.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. 2. ed. rev. e atual. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2004. 124 p.

MARIZ, A. C. A. **A informação na internet: arquivos públicos brasileiros**. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2012.

MINAYO, M. C. de S (Org.) *et al.* **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994. Disponível em:

<<https://wp.ufpel.edu.br/franciscovargas/files/2012/11/pesquisa-social.pdf>>. Acesso em: 07 jun. 2018.

PAES, M. L. **Arquivo: Teoria e Prática**. 3. ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2004. p. 15-31.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA. Notícias. Disponível em:

<<http://www.joaopessoa.pb.gov.br/arquivo-central-e-memoria-viva-da-historia-da-pmjp/>> Acesso em: 2 de maio. 2018.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA. **Cartilha sobre o Arquivo Central**. João Pessoa, 2009. p.60.

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

SANTOS, V. B. INNARELLI, H. C. SOUSA, R. T. B (Org.). **Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento**. 3. ed. Brasília, D.F.: SENAC, 2009.

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

TANUS, G. F. S. C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da Ciência da Informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 10, n. 2, p. 144-173, jul./dez. 2014. Disponível em:

<<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/290/384>> Acesso em: 03 de maio 2018.

VAZ, A. G.; ARAÚJO, C. A. A. A importância do estudo de usuários na formação do arquivista. **Informação arquivística**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 3-21, jul./dez., 2015.

Disponível em:

<<http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/117>> Acesso em: 2 de mar. 2018.

APÊNDICE - MODELO DO QUESTIONÁRIO APLICADO



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA

Estimado (a) Senhor (a):

Solicitamos a sua colaboração para responder a este questionário, que é um instrumento de coleta de dados de uma pesquisa referente a um trabalho de conclusão de curso, em que abordaremos a temática ‘Estudos de usuários em arquivos’.

Sua participação é muito importante para nossa pesquisa.

Erijackson Nunes de Santana (Graduando em Arquivologia pela UFPB)

Prof.^a Dr.^a Eliane Bezerra Paiva (Orientadora da pesquisa - DCI/CCSA/UFPB)

QUESTIONÁRIO

I. PERFIL

SEXO:

☐ Feminino	☐ Masculino
-----------------------------------	------------------------------------

FAIXA ETÁRIA:

☐ Até 20 anos	☐ 41 a 50
☐ 21 a 30	☐ 51 a 59
☐ 31 a 40	☐ Mais de 60

GRAU DE ESCOLARIDADE:

☐ Iltrado	☐ Ensino superior incompleto
☐ Ensino fundamental incompleto	☐ Ensino superior completo
☐ Ensino fundamental completo	☐ Mestrado incompleto
☐ Ensino médio incompleto	☐ Mestrado completo
☐ Ensino médio completo	☐ Doutorado incompleto
☐ Ensino técnico	☐ Doutorado completo

CATEGORIA DE USUÁRIO

☐ Estagiário ☐ Contratado ☐ Efetivo ☐ Comissionado	☐ Aposentado ☐ Outro. Qual? _____
---	--

II. UTILIZAÇÃO DO ARQUIVO

COM QUE FREQUÊNCIA VOCÊ UTILIZA O ARQUIVO CENTRAL DA PMJP?

☐ Raramente ☐ Diariamente	☐ Semanalmente ☐ Mensalmente
--	---

NA ÚLTIMA VEZ EM QUE VOCÊ SOLICITOU DOCUMENTOS AO ARQUIVO CENTRAL DA PMJP, QUAL A FORMA QUE UTILIZOU?

☐ Presencial ☐ Telefone	☐ Sistema de Protocolo Geral ☐ Sistema STAR
--	--

DE QUE MANEIRA SE DEU O ACESSO AOS DOCUMENTOS?

☐ Através de arquivista	☐ Com a ajuda de outro funcionário do setor
--	--

III. DEMANDA E USO

QUAL O PROPÓSITO DE SUA VINDA HOJE AO ARQUIVO CENTRAL DA PMJP?

☐ Administrativo ☐ Científico e cultural ☐ Probatório-trabalhista	☐ Particular ☐ Outro. Qual? _____
--	--

VOCÊ VEIO SOLICITAR QUAL DOCUMENTO?

CONSEGUIU O DOCUMENTO SOLICITADO?

☐ Sim	☐ Não
------------------------------	------------------------------

QUAL O PROPÓSITO PARA CONSEGUIR O DOCUMENTO PRETENDIDO?

IV. SATISFAÇÃO E COMENTÁRIOS ADICIONAIS

QUAL O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO QUANTO:

Ao atendimento: () Muito satisfeito () Satisfeito () Insatisfeito
Aos profissionais que atuam no setor: () Muito satisfeito () Satisfeito () Insatisfeito
Ao estado de conservação dos documentos: () Muito satisfeito () Satisfeito () Insatisfeito
À organização dos documentos: () Muito satisfeito () Satisfeito () Insatisfeito
À recuperação da informação solicitada: () Muito satisfeito () Satisfeito () Insatisfeito
Ao ambiente do arquivo: () Muito satisfeito () Satisfeito () Insatisfeito

VOCÊ CONSIDERA IMPORTANTE O ARQUIVO CENTRAL DA PMJP?

() Muito	() Sim	() Não	() Talvez
-----------	---------	---------	------------

Justifique sua resposta:

EM SUA OPINIÃO, SERIA RELEVANTE A CRIAÇÃO DE UM ARQUIVO GERAL PARA A INSTITUIÇÃO?

() Muito	() Sim	() Não	() Talvez
-----------	---------	---------	------------

Justifique sua resposta:

UTILIZE O ESPAÇO ABAIXO PARA DAR ALGUMA SUGESTÃO OU FAZER ALGUM
COMENTÁRIO PARA COMPLEMENTAR SUAS INFORMAÇÕES COMO USUÁRIO
DO ARQUIVO.

Agradecemos por sua colaboração em participar da pesquisa.