



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

DJALMA OLIVEIRA DOS SANTOS FILHO

**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO CENTRAL DA
PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA – PB**

JOÃO PESSOA
2016

DJALMA OLIVEIRA DOS SANTOS FILHO

**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO CENTRAL DA
PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA – PB**

Artigo 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 obtenção do grau de bacharel.

Orientadora: Prof.^a Ma. Genoveva Batista do Nascimento

JOÃO PESSOA
2016

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S237a	Santos Filho, Djalma Oliveira Dos. Análise da satisfação dos usuários do arquivo central da prefeitura municipal de João Pessoa - PB. – João Pessoa, 2016. 34p. : il. Orientador: Prof^a. Ma. Genoveva Batista do Nascimento. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Arquivologia) – UFPB/CCSA. 1. Arquivos Municipais. 2. Usuários. 3. Satisfação do Serviço. I. Título. UFPB/CCSA/BS CDU: 930.25 (043.2)
-------	--

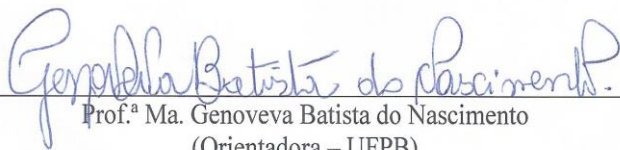
DJALMA OLIVEIRA DOS SANTOS FILHO

**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO CENTRAL DA
PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA – PB**

Artigo 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 obtenção do grau de
bacharel.

Aprovado em 21 / 06 / 2016.

BANCA EXAMINADORA


Prof.^a Ma. Genoveva Batista do Nascimento
(Orientadora – UFPB)


Prof.^a Dra. Eliane Bezerra Paiva
(Examinadora – UFPB)


Prof.^a Dra. Rosa Zuleide Lima de Brito
(Examinadora – UFPB)

ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO CENTRAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA – PB

Djalma Oliveira dos Santos Filho ¹
Genoveva Batista do Nascimento ²

RESUMO

Objetiva analisar o nível de satisfação dos usuários externos do Arquivo Central (Anexo) do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de João Pessoa-PB, em relação ao serviço de solicitação de cópia de plantas. Trata-se de uma pesquisa descritiva e exploratória e a apresenta as abordagens quantitativa e qualitativa para a análise dos resultados. Utilizou-se como instrumento para a coleta de dados o questionário. A amostra constitui-se de treze usuários pesquisados. Os resultados apontam que os usuários que buscam o serviço de solicitação de cópia de plantas são de maioria do sexo masculino com diferentes níveis de escolaridade. A pesquisa indica e conclui-se que os usuários estão satisfeitos, reconhecem e afirmam o excelente trabalho oferecido no arquivo para fornecimento de todo o serviço, mas também é necessário a melhora enquanto, estrutura e suporte para assim elevar mais ainda o nível de satisfação dos mesmos em relação ao serviço de solicitação da cópia de plantas, objeto desse estudo.

Palavras – chave: Arquivos Municipais. Usuários. Satisfação do Serviço.

1 INTRODUÇÃO

Os arquivos configuram-se como conjuntos de documentos em diferentes gêneros, suportes e assuntos, criados e recebidos por empresas e pessoas para diversas utilidades sejam elas: pessoais, administrativas e legais. Sabendo da relevância dos arquivos como instrumentos de apoio à administração e à sociedade, os mesmos configuram-se como fontes informacionais que guardam “memórias institucionais e pessoais” como forma de resguardar o passado com perspectivas futuras.

A Lei nº. 8.159 de 08 de janeiro de 1991 dispõem sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e considera este como,

[...] 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.

¹ **Djalma Oliveira dos Santos Filho** - Graduando em Arquivologia – E-mail: djalma.filho2010@hotmail.com.

² **Genoveva Batista do Nascimento** – Orientadora. Email: genoveva_batista@hotmail.com

Portanto, os arquivos públicos são de extrema relevância para a sociedade, pois tem a finalidade de servir administração pública sejam em âmbito federal, estadual ou municipal. Os arquivos públicos se classificam como:

[...] Conjuntos de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias. (BRASIL, 1991).

Os arquivos públicos são também peça fundamental servindo de aparatos onde os documentos existentes nos acervos servem de prova informacional para empresas e pessoas. Neste sentido, passando a entender o que foi descrito com os conceitos e a importância dos arquivos, e os arquivos públicos, ainda nestas condições surgem também os arquivos municipais como apoio a pessoas e instituições na disseminação de informações das quais os mesmos queiram requerer.

Os arquivos municipais se destacam como um órgão de informações e ferramenta indispensável à tomada de decisões, transparência e eficiências administrativas, sendo configurado como serviço de informação que fornece a pessoas, cidadãos, meios que garantam a defesa de seus direitos. Arquivo Municipal se configura como “Instituição responsável pelos conjuntos de documentos acumulados por órgãos dos poderes executivos e legislativos, no âmbito da administração municipal direta ou indireta” (MACHADO; CAMARGO, 2000, p. 14).

Adiante, com base no exposto anterior quais sejam os conceitos e a relevância dos arquivos como fonte de informação e apoio a instituições e pessoas, ressaltamos os seus usuários, que necessitam, requerem e utilizam informações. Segundo Vasconcelos e Veras (2011, p.2) o usuário classifica-se como “[...] indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades e garantia de direitos e cumprimento de seus deveres [...]”.

Assim, tendo o arquivo como órgão informacional e os usuários como requerentes, as instituições de caráter público assumem o papel de fornecedoras, ou seja, dando acesso a diversas informações das quais os usuários queiram requerer.

De acordo com a lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 que regula o acesso a informação, os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, devem garantir que as informações requeridas pelo usuário sejam atendidas.

Dentre conceitos, relevância, e objetivos dos arquivos e ainda os aparatos legais para fornecer o acesso às informações aos diversos usuários surge à justificativa desse trabalho.

Diante das colocações apresentadas surge o seguinte questionamento: **Qual o nível de satisfação dos usuários externos do Arquivo Central (Anexo) do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de João Pessoa em relação ao serviço de solicitação de cópias de plantas?**

A escolha da temática também se justifica pela minha atuação enquanto estagiário do Arquivo (anexo) do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de João Pessoa no estado da Paraíba – Pb e reconhecendo a grande relevância do acervo documental frente à sociedade.

Neste sentido, para alcançar responder ao nosso questionamento, traçamos como objetivo geral dessa pesquisa: Analisar a satisfação dos usuários em relação ao serviço de solicitação de cópias de plantas oferecido pelo o Arquivo da Prefeitura Municipal de João Pessoa.

Dos quais os objetivos específicos são: Traçar o perfil do usuário do Arquivo Central (Anexo) do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de João Pessoa; identificar os pontos fortes e fracos quanto ao serviço de solicitação de cópias de plantas oferecido pelo o Arquivo Central (Anexo) do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de João Pessoa; aferir a satisfação dos usuários em relação ao serviço de solicitação de cópias de plantas do Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa e verificar se o Arquivo Central (Anexo) do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de João Pessoa atende as necessidades dos usuários quanto ao serviço avaliado.

O artigo segue estruturado em tópicos onde apresentamos uma breve explanação sobre conceitos, objetivos, função e relevância dos arquivos, arquivos públicos, arquivos municipais, além de apresentar o conceito de usuário e as instituições como papel de fornecedoras, dando acesso a diversas informações das quais os usuários queiram requerer, por fim, retrataremos ainda a relação dos arquivos e a lei de acesso.

2 ARQUIVO PÚBLICO: REVELANDO SUAS ESPECIFICIDADES

De acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, arquivo público se configura como: “1 Arquivo(1) de entidade coletiva pública, independentemente de seu âmbito de ação e do sistema de governo do país. 2 Arquivo(2) integrante da administração pública” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.35).

Conceituando arquivo público como entidade coletiva pública temos o arquivo como um órgão de apoio, que serve e dá suporte a qualquer pessoa, empresas e instituições.

Para tanto, ainda de acordo com a Lei nº. 8.159 de 08 de janeiro de 1991 que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e das outras providências fazem parte dos arquivos públicos:

§ 1º - [...] os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por instituições de caráter público, por entidades privadas encarregadas da gestão de serviços públicos no exercício de suas atividades.

§ 2º - A cessação de atividades de instituições públicas e de caráter público implica o recolhimento de sua documentação à instituição arquivística pública ou a sua transferência à instituição sucessora.

Art. 8º - Os documentos públicos são identificados como correntes, intermediários e permanentes.

§ 2º - Consideram-se documentos intermediários aqueles que, não sendo de uso corrente nos órgãos produtores, por razões de interesse administrativo, aguardam a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.

§ 3º - Consideram-se permanentes os conjuntos de documentos de valor histórico, probatório e informativo que devem ser definitivamente preservados.

Art. 9º - A eliminação de documentos produzidos por instituições públicas e de caráter público será realizada mediante autorização da instituição arquivística pública, na sua específica esfera de competência.

Art. 10º - Os documentos de valor permanente são inalienáveis e imprescritíveis.

De acordo com os aparatos legais, os arquivos com sua documentação como já foi citado anteriormente assumem valor informativo, probatório e histórico ainda sendo inalienáveis e imprescritíveis como fonte e suporte a todos os órgãos. Segundo Paes (2004, p.24) arquivo público é conceituado como:

[...] 1. Conjunto de documentos produzidos e recebidos por instituições governamentais de âmbito federal, estadual ou municipal, em decorrência de suas funções específicas administrativas, judiciárias ou legislativas. 2. Instituição arquivística franqueada ao público.

Ainda Segundo Machado H.e Camargo (2000, p.14) arquivo público é:

Conjunto de documentos acumulados em decorrência das funções executivas, legislativas e judiciárias do poder público no âmbito federal, estadual e municipal, bem como o conjunto de documentos de entidades de direito privado encarregadas de serviços públicos.

Dentro da perspectiva do arquivo como conjunto de documentos, ou seja, acervo documental que seja em âmbito federal, estadual e municipal e ainda como instituição que oferece serviços a sociedade tendo em seu acervo os mais diferentes suportes, os arquivos assumem um grau de desafio enorme frente às estas intuições, pois, “É no arquivo público onde se enfrenta o desafio de preservar a memória, os direitos da cidadania, a democracia, a transparência do Estado, a luta contra a corrupção, tudo amparado pelos documentos” (BACELLAR, 2012, p.276).

Aqueles que conhecem minimamente estas instituições sabem que ali são guardados os documentos de nosso passado, que registram as atividades das gerações que nos antecederam. São, portanto, o paraíso dos historiadores, genealogistas e outros interessados em escarafunchar nosso passado, para elaborar teses, escrever livros, contar histórias de famílias ou de localidades. São, também, procurados por pessoas interessadas em buscar seus direitos, garantidos através de certidões diariamente emitidas. (BACELLAR, 2012, p. 267).

Refletida a questão dos arquivos públicos como fonte de memória que seja esta pessoal, social e administrativa e ainda a sua documentação como prova e apoio as pessoas à administração e aos órgãos, os arquivos públicos também possuem uma função social.

[...] em um arquivo público, podemos dizer que há uma função social a ser cumprida, [...] garantir o pleno acesso aos documentos e, por extensão, às informações neles contidas, seja para fins de pesquisa acadêmica, seja para fins de comprovação de direitos [...] (MARINHO JUNIOR; SILVA, 1998, p.23).

Assim, entendido a importância do arquivo público o valor de sua documentação e ainda a sua função, a informação registrada nos documentos configura-se como,

[...] informação usada e recebida na comunicação com o público - modalidades de troca de informação com o público, desde a recepção do usuário em um arquivo até a consulta propriamente dita, incluindo a participação de servidores em geral e técnicos (MARINHO JUNIOR; SILVA, 1998, p.21).

Desta forma,

Considerando a importância dos arquivos públicos como instrumentos de gestão indispensáveis a transparência, eficiência, eficácia, e efetividades administrativas, ao desenvolvimento político e social, e que interessa a toda sociedade a preservação dos conjuntos documentais que encerram valor probatório, informativo ou histórico como garantia do direito a informação e a memória que constituem o patrimônio documental (CONARQ, 2014. p.27).

Com base no que foi apresentado anteriormente, trazemos a baila a seguir os arquivos municipais.

3 ARQUIVOS MUNICIPAIS: INSTITUIÇÕES INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

Neste tópico abordaremos sobre os Arquivos Municipais, apresentando definições, importância, sua função e objetivos para a sociedade. Para Machado (2004, p. 114),

O município é uma divisão administrativa do estado, que congrega todos os indivíduos que residem dentro do seu território, onde compartilham experiências, tradições e valores, estabelecem relações de trabalho e criam e recriam constantemente a fisionomia do espaço. Esse espaço cultural contém as marcas da história coletiva: saberes, instituições, códigos de comportamento, usos, ritos e costumes, ou seja, todos os signos e os

significados a eles atribuídos. Associados ao espaço construído, esses elementos configuram a identidade coletiva, que se altera constantemente na medida em que os homens articulam novas formas de produzir e prover a satisfação das suas necessidades (MACHADO, 2004, p.114).

Desta forma, é indiscutível a importância dos municípios para o avanço de uma nação em dimensões continentais, em relação as suas diferenças econômicas, sociais e políticas, como sua relevância administrativa e política, bem como espaço comunitário com grau de visão para os cidadãos que nele moram, circulam, estudam e trabalham (CONARQ, 2014).

Os municípios têm como principais competências: prestar serviços públicos de interesse local relacionados com saúde, higiene, educação, abastecimento, obras públicas, ordenamento (planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação) do solo urbano, proteção do patrimônio histórico-cultural; regulamentar, conceder, permitir ou autorizar os serviços de transporte coletivo, entre outros. O conjunto de funções, competências e atividades exercidas pela administração pública municipal é registrado nos documentos públicos. Portanto, os documentos públicos consolidam as ações do governo e testemunham as relações do poder público com a comunidade a que serve (CONARQ, 2014).

Portanto, os municípios e as informações contidas nos documentos são extremamente importantes frente a toda sociedade, pois tem papel fundamental de servir a todos que residem, trabalham e circulam no seu território. Entendendo-se, portanto, a informação como um dos alicerces do relacionamento entre o poder público e os cidadãos, cabe à administração local garantir à comunidade o acesso às informações contidas nos acervos documentais, que vão desde:

- Informações sobre a estrutura organizacional da prefeitura e da câmara dos vereadores (legislação);
- Informações sobre programas, projetos, ações e atividades exercidas pelos órgãos e entidades municipais;
- Informações relativas à sua política, organização e serviços;
- Informações sobre a administração do patrimônio público municipal;
- Informações sobre a utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos;
- Informações sobre inspeções, auditorias, prestações e tomadas de conta realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de conta relativas a exercícios anteriores;
- Informações sobre o andamento e solução de questões no plano administrativo, econômico, jurídico e sociocultural;
- Informações sobre o município, como, por exemplo, criação, jurisdição, densidade populacional, estatísticas demográficas, etnias significativas e território (extensão, limites, recursos naturais e meio ambiente);
- Informações sobre as principais fontes socioculturais (educação, saúde, arquivos, bibliotecas, museus, associações, centros de arte, esportes, pontos turísticos, festas e costumes regionais) (CONARQ, 2014).

Desta forma, a informação se torna peça fundamental dentro das instituições, como citado anteriormente, é o alicerce de relacionamento entre o poder público e o cidadão, contudo,

No exercício da ação administrativa, os gestores municipais estabelecem planos e metas, registram diferentes tipos de receita, configuram as atividades produtivas, organizam e implantam serviços para atender às necessidades da vida coletiva. Dessas atividades, resulta um conjunto documental de diferentes formatos e suporte de material que atesta, de maneira significativa, a trajetória das administrações e dos indivíduos que delas fazem parte. Tem, pois, valor comprobatório e informativo (MACHADO, 2004, p. 118).

Assim, frente às ações e inúmeras atividades que são criadas pelos os gestores, logo, o resultados dessas ações são a produção de inúmeros documentos que sejam estes de valor comprobatório e informativo.

Segundo Machado H. e Camargo (2000, p.17, grifo nosso),

Qualquer que seja o tamanho do município, existe estreita correspondência entre a demanda social de serviços e as instituições do poder público criadas para satisfazê-las. **A circulação de documentos e sua acumulação em arquivos são uma consequência natural desse processo, uma espécie de produto necessário do funcionamento de cada órgão: ao mesmo tempo em que constituem instrumentos ou veículos da ação do governo municipal,** os documentos testemunham as relações deste com a comunidade a que serve, daí o interesse que continuam mantendo para as próprias instituições e para os munícipes.

Portanto, diante do reconhecimento da relevância dos municípios, da informação dos documentos como suporte para todas as ações feitas e executadas em seu âmbito, o governo municipal necessita de acessar os documentos e que estes estejam organizados nos arquivos para assim facilitar o acesso à busca e obtenção aos mesmos.

O governo municipal necessita de acessar os documentos e informações que produz e acumula para poder comprovar seus direitos, orientar e agilizar a tomada de decisões, prestar serviços públicos adequados, planejar e controlar suas atividades, evitando a duplicação de esforços e a repetição de ações já realizadas sem êxito. Para que esse propósito seja atingido, deve-se criar e manter na estrutura do governo um órgão estratégico denominado de arquivo público municipal, especificamente dedicado e responsável pela a formulação, implementação, avaliação e monitoramento de políticas públicas de arquivo, que envolvem um importante programa de gestão, de tratamento, de preservação e de disponibilização de documentos e informações na esfera municipal, indispensável para o planejamento, controle, transparência, eficácia e efetividade da administração municipal (CONARQ, 2014, p. 20).

Desta forma, é essencial a criação do arquivo público municipal, pois, o arquivo assume o papel de gestor dos documentos frente a instituição, onde ajudará em todas as

atividades da instituição e preservará toda documentação existente. Em comum acordo com que o que foi descrito passemos agora a entender o que seria o arquivo público municipal.

Machado H. e Camargo (2000, p.14) destaca arquivo municipal como uma “Instituição responsável pelos conjuntos de documentos acumulados por órgãos dos poderes executivo e legislativo, no âmbito da administração municipal direta ou indireta”.

Dito isto, os municípios são órgãos de extremo valor para a sociedade e os arquivos municipais com sua documentação como fonte informacional, suporte para suas atividades, os municípios com seus arquivos ainda devem colaborar, fornecer, o acesso as mais diversas informações aos seus requerentes, cidadãos.

O arquivo público municipal tem por finalidade formular e implementar a política municipal de arquivos, por meio da gestão, tratamento técnico, transferência, recolhimento, preservação e divulgação dos documentos arquivísticos, em qualquer suporte ou formato, garantindo, desta forma, pleno acesso a informação com vistas em subsidiar as decisões governamentais de caráter político administrativo, apoiar o cidadão na defesa de seus direitos, além de fomentar o desenvolvimento científico e divulgar o patrimônio documental. (CONARQ, 2014, p. 20).

Contudo, o arquivo público municipal destaca-se como órgão de grande relevância, órgão de apoio, suporte e de fornecimento ao acesso a administração pública e a toda a sociedade.

3.1 Arquivos Públicos Municipais: função e objetivo

De acordo com Marinho Junior e Silva (1998, p.20) arquivo é:

Conjunto de documentos que, independentemente da natureza ou do suporte, são reunidos por processo de acumulação ao longo das atividades físicas ou jurídicas, públicas ou privadas, e conservadas em decorrência do seu valor.

Por sua vez, Fuster Ruiz (1999, p.109 *apud* SILVA; CROMACK, 2012, p.34 grifo nosso) explica que a palavra arquivo, geralmente, possui três concepções:

Como conteúdo documental (um conjunto de documentos), **como instituição** (uma instituição onde se reúne, organiza, guarda e difunde os documentos) e **como continente ou lugar de conservação** (um local ou depósito onde se conserva e se consulta os documentos arquivísticos).

Em detrimento dos conceitos de arquivo explanados e sua multiplicidade, tomamos ciência da importância dos arquivos seja como: conjuntos de documentos ou instituição e ainda instalações ou móvel para a guarda, os mesmos dão suporte a tudo, sejam instituições, empresas, órgãos e a todas as pessoas que produzem e almejam informações.

Os arquivos são de extrema importância para qualquer indivíduo, empresas, órgãos governamentais, instituições e etc. Uma das muitas funções dos arquivos que sejam estes os arquivos públicos municipais é guardar os documentos onde, nos mesmos poderão existir muitos documentos como: figuras, papéis, filmes, ou seja, uma “memória” constando tudo o que passou ou passa na existência das pessoas e das instituições. Desde muito tempo já existia a prática de guardar os documentos sejam eles em arquivos, bibliotecas ou museus, todos contribuíram e ainda contribuem para a conservação histórica da sociedade.

De acordo com Paes (2004, p.20) “A função básica dos arquivos é tornar disponível as informações contidas no acervo documental sobre sua guarda”.

Ainda, segundo Cabral (2012, p.35) afirma que:

A função dos arquivos públicos como instituição é o recolhimento, a preservação e a organização dos fundos documentais produzidos pelo governo nos âmbitos municipal, estadual e federal, de forma a servir como fonte de informação para o administrador, o historiador e o cidadão.

Desta forma, entendendo os arquivos como fontes informacionais e de grande relevância para a sociedade e sua função básica de tornar disponíveis as informações existentes no acervo, a sua principal finalidade é servir aos órgãos sejam eles em todas as esferas sejam elas federais, estaduais e municipais. Paes (2004, p.1) afirma que “a principal finalidade dos arquivos é servir a administração constituindo-se, com o decorrer do tempo, em base do conhecimento da história”.

De acordo com Lopes (2004, p.113),

Nas organizações o objetivo principal dos setores de arquivo é atender à administração direta em suas atividades diversas, servindo de suporte à pesquisa técnica, administrativa e financeira produzindo, recolhendo, selecionando e arquivando documentos gerados de maneira organizada, estando sempre preparados para o atendimento a consultas internas e externas de maneira rápida e precisa.

Ademais, como já citado anteriormente, os arquivos públicos municipais são de extrema relevância, pois, sua principal finalidade é servir aos órgãos no qual a sua função básica é tornar disponíveis as informações contidas em seus acervos. Os arquivos são instrumentos de poder, acervos que contem toda documentação, informação, que possa existir dentro das empresas, órgãos e instituições, são fontes informacionais onde sua documentação possui valor probatório, informativo, cultural e histórico, no que podemos dizer memórias vivas e coletivas que dão suporte a toda administração e pessoas na sociedade. Os arquivos também são difusores informacionais onde devem prestar e servir apoio às pessoas, cidadãos, usuários que almejam e requeiram informações.

4 USUÁRIOS DE ARQUIVOS

Em toda e qualquer instituição seja ela de caráter público ou privado existirão pessoas, cidadãos, que trabalham e utilizam as mais diversas informações, existem também os usuários que necessitam, requerem e desejam obter informações. Blaya Perez e Menezes (2007, p.52, grifo nosso) destaca que,

Os seres humanos possuem como direito fundamental o acesso às informações, salientando que esta facilita as condições de existência e sobrevivência dos membros da sociedade contemporânea. **A informação serve como uma das formas dos indivíduos se expressarem, e exercerem seus direitos,** permitindo uma participação cidadã na sociedade [...].

Desta forma, com base na relevância da informação para a sociedade e as instituições, o uso e o direito a mesma, trazemos ao enfoque nesta perspectiva, o usuário como “[...] indivíduo que busca a informação [...]” (JARDIM; FONSECA, 2004, p. 4).

Descrito o usuário como aquele que busca informação e relacionando os mesmos aos usuários dos arquivos, temos usuários com diversas características que necessitam e buscam obter as informações contidas nos documentos, estes usuários são considerados como: usuários da informação, especificamente usuários de arquivos.

Segundo Sanz Casado (1994, p.19 *apud* COSTA; SILVA e RAMALHO, 2009, p.4) usuário da informação é apontado como: “aquele individuo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”.

Para tanto, é preciso destacar com base em Tarraubella Mirabet (1997, p.3 *apud* VASCONCELOS; VERAS e SOUZA, 2011, p.22) que,

Tendo o usuário como o indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades e garantia de direitos e cumprimento de seus deveres, classificamos os usuários em dois segmentos, em internos e externos. Os usuários internos são os produtores do documento, ou seja, o órgão ou instituição que gerou a documentação, e exige do arquivo o cumprimento da totalidade de suas funções básicas, tais como, organizar, transferir e recolher, conservar e tornar acessível a documentação. Os usuários externos, por conseguinte, são aqueles que utilizam o arquivo por motivos diversos, são oriundos de diferentes formações acadêmicas e necessitam de informação com o foco diferente do produtor do documento.

Desta forma, entendido usuário interno e externo e suas diferentes atividades e ainda valoração da informação para as mais diversas pessoas, o uso da informação se coloca como suporte para a demanda de todos esses usuários.

Contudo, Wilson (1981, *apud* COSTA; SILVA e RAMALHO, 2009, p.4) destaca que o uso da informação e as necessidades informacionais dos usuários, “descreve necessidade de

informação como um processo de tomada de decisão, solução de problemas ou alocações de recursos”.

Portanto, os usuários possuem necessidades informacionais e os arquivos passam a ser difusores destas informações. Segundo Galvino (2006, p.9) “Hoje, os arquivos são também considerados centros de informação com a premissa de informar aos cidadãos, seus usuários, que a massa documental estocada está à disposição de todos”. Logo, “o arquivo essencialmente deve ser um mediador, que garanta a todo usuário a resposta adequada e confiança a sua necessidade de dirimir dúvidas aos seus questionamentos” (BLAYA PEREZ e MENEZES, 2007, p 50).

Amaral (2013, p.4) destaca que,

[...] quando a prestação de serviços ocorre com base no interesse do provedor em conhecer as necessidades, os comportamentos de busca e a satisfação dos usuários a quem o produto ou serviço se destina.

Assim, para conhecer a satisfação dos usuários, ou suas necessidades informacionais é necessário um estudo de usuário para averiguar todas estas e entre outras questões. Segundo Galvino (2006, p.9):

Estudos de usuários são avaliações relevantes para a melhoria da qualidade dos serviços e da estrutura de centros de informação, pois possuem uma característica comum: o usuário de informação. São considerados centros de informação: bibliotecas, arquivos, museus e centros de informação e documentação.

Os estudos de usuários são importantes nos arquivos, pois, tendem a identificar, mostrar e analisar as possibilidades no que seja na melhoria na qualidade de serviços oferecidos aos seus usuários. Ainda nesse contexto e conforme Figueiredo (1979, p.79 *apud* COSTA; SILVA e RAMALHO 2009, p. 62),

Estudo de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber as necessidades de informação, por parte dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Estes estudos são investigações, avaliações que focam na melhoria da qualidade dos serviços e da estrutura de centros de informação oferecidos aos usuários e ainda tendem saber dos seus usuários as suas necessidades em relação a busca e o uso informacional.

Desta forma, os estudos de usuários são feitos, aplicados e realizados através de abordagens, que sejam abordagem tradicional, abordagem alternativa, abordagem sociocultural e entre outras. De acordo com Figueiredo (1999, *apud* CÉ; PEDRAZZI, 2011, p.80): “considera duas abordagens que podem ser aplicadas aos estudos de usuários: a

tradicional (estudos dirigidos aos sistemas de informação) e alternativa (estudos dirigidos aos próprios usuários da informação)”, ou seja, a primeira centrada nos arquivos e seus serviços, e a segunda voltada para o usuário em compreender as necessidades de busca e uso da informação.

Contudo, nessa perspectiva surge também a abordagem sociocultural onde os usuários, “[...] não são sujeitos nulos, determinados pelas características sócio demográficas, nem estão inseridos em mundos isolados, mas em mundos construídos socialmente” (ARAÚJO, 2012 *apud* TANUS 2014, p.156).

Desta forma os usuários se encontram como seres presentes no meio social e necessitados de informações, na qual a abordagem sociocultural,

[...] encontra-se inserida nas mudanças de seu contexto, como os movimentos sociais, maior participação dos cidadãos na vida pública, desafios interpretativos que deem conta da complexidade dos fenômenos sociais, novas demandas e serviços de informação, democratização e processos de informação para a cidadania (CARDOSO, 1994 *apud* TANUS, 2014, p. 158).

Por fim, entendido as pessoas, cidadãos, como usuários que buscam, que necessitam, que requerem e desejam obter informações e ainda por muitas vezes estes como usuários da informação ou de arquivos, que sejam estes internos ou externos as instituições, o estudo de usuário coloca-se como fator primordial tanto para ajudar as instituições como para ajudar os usuários a sanarem suas necessidades informacionais, pois, “[...] a informação é um processo construído coletivamente, por isso disposta em vários sujeitos, pois o indivíduo é um ser social, que tem seus valores, costumes e hábitos construídos segundo a sociedade em que se insere [...] (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2012 *apud* TANUS 2014, p. 160).

Portanto, é direito e dever dos órgãos públicos e privados dar acesso às informações aos usuários a qual venham requerer para que assim garantirem seus direitos de obter as informações.

5 ARQUIVO E LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO (LAI)

É indiscutível a relação entre os arquivos e a lei de acesso, pois os arquivos são fontes primordiais de informação e constitui como uma ponte entre o cidadão e a informação, por isso, a importância de promover o acesso as informações aos cidadãos.

Desta forma, os aparatos legais que regem o acesso às informações são inúmeros, para tanto, os órgãos públicos devem apoiar aos cidadãos naquilo que almejam, ou seja, o acesso

às informações, portanto, foquemos na lei de Acesso à Informação (LAI) de nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 que regula o acesso a informações.

Assim, a Constituição respalda e fornece aos cidadãos diretos e garantias de obter a informação quando necessária e de interesse deste, sendo assegurado também pelos órgãos públicos o cumprimento de fornecer informações a estes cidadãos, de acordo com Jardim (2012, p. 7),

A lei refere-se ao Estado brasileiro como um todo: administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, as Cortes de Contas, Judiciário e Ministério Público; autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Desta forma, Guedes (2014, p.63) afirma que:

O pleno funcionamento de uma instituição pública e o cumprimento de seus objetivos exigem que sua estrutura administrativa e a informação gerada e consumida por ela fluam de forma sistemática e orgânica, de modo a atender as necessidades de todos os atores (internos e externos) envolvidos.

Portanto, o uso da informação no âmbito de uma instituição é de extrema relevância, pois o funcionamento institucional se dá através dela e se a mesma não for gerada e organizada sistematicamente não é possível o atendimento e a ocorrência das atividades.

[...] O reconhecimento do direito de acesso à informação leva, como um desaguadouro natural, à consagração do princípio da Transparência Administrativa. A abertura da Administração Pública, neste sentido, se justifica pelo interesse geral, em virtude dos princípios do controle social, com a participação do cidadão na gestão pública, na fiscalização, no monitoramento e no controle da Administração Pública e da igualdade dos cidadãos perante o poder público (CONARQ, 2014, p. 15).

Para tanto, a informação é entendida como canal de interação entre instituições e pessoas, garantido por lei, então, o fornecimento do acesso às informações refletem nos direitos adquiridos pelos cidadãos.

Jardim (2013, p.386) destaca que,

Os arquivos, constituídos por documentos orgânicos dos mais diversos suportes e formatos, expressam, na sua diversidade, as variadas faces da gestão do Estado e suas complexas relações com a sociedade. Como tal, nas democracias contemporâneas os arquivos governamentais, seja como estoques ou serviços informacionais, são recursos fundamentais à governança e instrumentos de controle social sobre o Estado. A equação que envolve a construção da transparência do Estado e o empoderamento da cidadania, demandas cada vez mais crescentes na contemporaneidade, não se resolve sem políticas e gestão dos arquivos governamentais.

Portanto, os arquivos com sua documentação assumem o papel de grande relevância frente às instituições, pois, fornecem as fontes, ou seja, documentos para suas atividades e atendimento das demandas de seus usuários, requerentes.

Ademais, a Lei de Acesso à Informação (LAI) trás benefícios para os cidadãos, assegurando o direito do acesso às informações na esfera pública a mesma também assegura a transparência pública como um bem de todos.

A LAI no seu art. 6º capítulos I, II e III, art. 7º capítulo II e ainda no seu art. 24º dispõe que,

Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do Poder Público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a: I – gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação; II – proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e III – proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta lei compreende, entre outros, os direitos de obter: [...] II – informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos; [...].

Art. 24 A informação em poder dos órgãos e entidades públicas, observado o seu teor e em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, poderá ser classificada como ultra-secreta, secreta ou reservada.

Para tanto, conclui-se que a LAI é extremamente relevante à sociedade e está relacionada aos arquivos, pois uma das funções destes é tornar disponível o acesso às informações.

6 AMBIENTE DA PESQUISA: O ARQUIVO CENTRAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA³

O Governo Municipal de João Pessoa é o Centro da Gestão Administrativa da referida cidade e está dividida em 19 secretarias, entre elas está a Secretaria de Administração (SEAD) que tem como missão geral planejar, coordenar, normatizar e executar os sistemas de administração da Prefeitura de João Pessoa.

A Divisão de Documentação e Arquivo (Arquivo Central) está ligada diretamente a SEAD. O Arquivo Central não é um órgão institucionalizado e é aberto ao público em geral, tendo como escopo: garantir a acessibilidade, integridade e o sigilo que preserva o valor administrativo, legal, fiscal e histórico da cidade; também a guarda e preservação da memória da mesma; servindo de apoio à administração, cumprindo assim com seu papel frente a instituição, e com a lei 8.159, tendo em vista que em seu art. 1 diz que “É dever do Poder

³Informações relatadas pela Diretora do Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa- PB.

Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação”.

Figura 1: Arquivo Central (Administração)



Fonte: Aurora Maia Dantas (Diretora do ARCEM), 2016.

O Arquivo subsidia o trabalho da Administração Municipal e armazena toda informação e conhecimento da Prefeitura. O Arquivo Central da PMJP consta no organograma como Divisão de Documentação e Arquivo, conforme Lei nº 10.429/2005 relativa à Estrutura Administrativa da PMJP, ele é o responsável pela recepção e guarda de todos os documentos produzidos e recebidos pela PMJP, acumulado como decorrência do curso de suas atividades.

Enquanto ao seu acervo estão documentos de todas as secretarias e órgãos ligados à PMJP, que são os arquivos correntes, intermediários e permanentes, são documentos como: fichas individuais de aposentados, falecidos, pastas de funcionários rescindidos, pastas funcionais de ex-prefeitos; portarias individuais e coletivas; fichas; decretos; semanários oficiais; fichas de identificação de servidores desde admissão até o ato aposentatório; material de concurso; processos de construção da cidade de João Pessoa (de 1970 à 2016) que são: alvará de construção, carta de habite-se, processos de registro de loteamentos, desmembramento, remembramento, alinhamento, dimensões, processos de cobranças de IPTU, ITBI, ISS, alvará de Funcionamento, demolição, certidão de auto de infração e entre outros.

Um dos serviços que o arquivo (Anexo) oferece é a recepção, atendimento de requerentes ao arquivo, que seja, para localização de documentos, que seja para atender as mais

diversas solicitações como: solicitação de cópia de planta, de imóvel, de registros, de certidões. O serviço de solicitação de cópia de planta é iniciado no protocolo dentro da SEAD, onde os requerentes dão origem a um processo no qual descrevem suas necessidades, no caso, o serviço de cópia, e logo após este processo entra em trâmite até encaminhado ao arquivo central para o atendimento do mesmo, no caso, atendendo aquilo que o cidadão, usuário, requerente almeja.

O Arquivo Central está dividido em três prédios (devido à falta de espaço físico), a saber: sala principal, anexo e um galpão externo. Dispondo de um espaço físico de 165,00 m² sala principal, 202,00 m² anexo e galpão 600,00 m², totalizando 967,00 m². O arquivo central possui, em média, 10 mil caixas arquivo, contidas no acervo documental sob sua guarda. Atualmente o arquivo central tem como chefe a Senhora Aurora Maia Dantas.

7 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos ou metodologia referem-se ao “caminho” a ser seguido na pesquisa, ou seja, os meios e métodos que foram utilizados para conseguir realizar os objetivos da mesma, no caso, saber qual o nível de satisfação dos usuários externos do Arquivo Central (Anexo) da PMJP em relação ao serviço de solicitação de cópia de planta.

Os procedimentos metodológicos abrangem inúmeras fases que vão desde a caracterização da pesquisa, os sujeitos da pesquisa, a amostra da pesquisa chegando até o instrumento da coleta de dados.

Segundo Gerhardt e Silveira (2009, p. 53, grifo nosso),

A metodologia é a explicação minuciosa, detalhada, rigorosa e exata de toda ação desenvolvida no método (caminho) do trabalho de pesquisa. **É a explicação do tipo de pesquisa, do instrumental utilizado (questionário, entrevista), do tempo previsto, da equipe de pesquisadores e da divisão do trabalho, das formas de tabulação e tratamento dos dados**, enfim, de tudo aquilo que se utilizou no trabalho de pesquisa.

Os procedimentos metodológicos são extremamente relevantes, pois através deles passamos a compreender todo o estudo, ou seja, a pesquisa no qual foi elaborada para atingir os objetivos desenvolvidos para o trabalho.

Diante de inúmeros tipos de pesquisa, o tipo de pesquisa a qual o nosso estudo é abordado, caracteriza-se como descritiva, pois tem como objetivo descrever e analisar tudo aquilo que foi pesquisado.

Gil (1991 *apud* KAURAK; MALHÃES E MEDEIROS 2010, p.25), diz que a,

Pesquisa descritiva visa descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis. E envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática.

A pesquisa descritiva coloca-se como instrumento primordial, pois através dela podemos observar e conhecer tudo o que foi feito no decorrer do tempo na pesquisa.

Seguindo, para toda pesquisa a um tipo de abordagem, e neste artigo utilizamos a quantitativa e qualitativa para analisar os dados coletados pelo pesquisador.

De acordo com Kauark; Malhães e Medeiros (2010, p.26, grifo nosso),

Pesquisa Qualitativa: considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas.

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

Contudo, as duas abordagens são relevantes para toda pesquisa, pois, uma aborda (qualifica) as interpretações dos fenômenos e a outra quantifica os fenômenos.

Em detrimento do apresentado, os sujeitos da pesquisa configuram-se como os usuários externos do Arquivo Central (Anexo) da Prefeitura Municipal de João Pessoa-PB, sendo a amostra composta por treze usuários externos que responderam o instrumento de coleta de dados. Segundo Lakatos e Marconi (2003, p.43) “Amostra é uma parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”.

Em sequência a amostra da pesquisa, teremos o questionário (apêndice), instrumento de coleta de dados usado para colher às informações que tinham relação com os objetivos destacados na pesquisa.

Conforme Moresi (2003, p.65, grifo nosso),

Questionário é um instrumento de coleta de dados, **constituído por uma série ordenada de perguntas pré-elaboradas**, sistemática e sequencialmente dispostas em itens que constituem o tema da pesquisa, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador.

O questionário foi composto por 09 (nove) questões, sendo 07 (sete) abertas e 02 (duas) fechadas. As questões referiam-se a traçar o perfil dos usuários externos do Arquivo Central (Anexo), identificar os pontos fortes e fracos quanto ao serviço de solicitação de cópia de plantas oferecido pelo o Arquivo e verificar se o Arquivo atende as necessidades dos seus usuários.

De acordo com Moresi (2003, p. 34) a coleta de dados é “etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos”. O questionário foi aplicado durante o expediente do arquivo das 08h00min às 14h00min, no período de 03 de abril a 16 de maio de 2016.

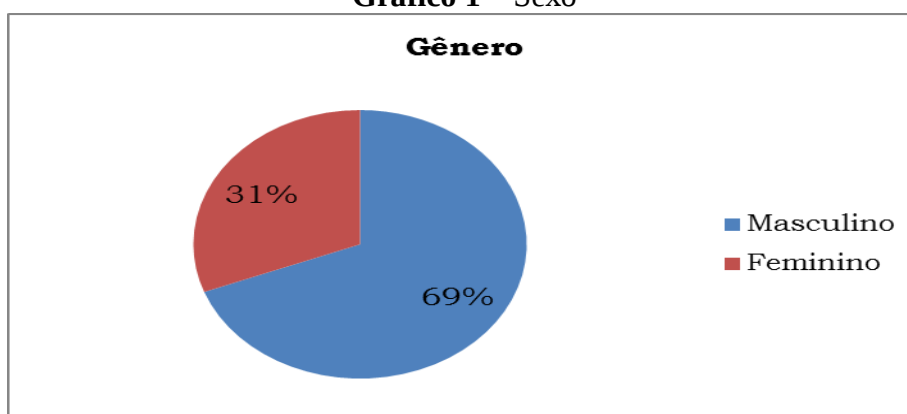
8 RESULTADOS DA PESQUISA

Neste tópico iremos abordar os resultados da pesquisa, no qual, a análise dos dados coletados foi realizada por meio de tabulação usando o *Excel* para a elaboração dos gráficos e logo após realizamos a interpretação das falas dos pesquisados. Para a análise dos dados coletados foram atribuídos aos questionários como código, a letra U (usuário) acrescidos dos números de 1 (um) a 13 (treze), respectivamente usuário 1, usuário 2, assim consecutivamente.

Para tanto, foram distribuídos aleatoriamente os questionários aos usuários externos que buscavam o serviço de solicitação de cópia de planta. Foram aplicados em totalidade 13 questionários. A justificativa pela pequena quantidade de aplicação dos questionários se dá pelo fato de no período da pesquisa poucos usuários procurarem o serviço de solicitação de cópia de planta. Contudo, foi aplicado o questionário durante 31 dias, sendo necessária a finalização da aplicação para a análise dos dados.

Na questão um perguntamos o sexo dos usuários e obtivemos que 9 (nove) eram do sexo masculino 69% e 4 (quatro) eram do sexo feminino 31%, sendo o usuário predominante, masculino. Contudo, o fato pode ocorrer pela causa do usuário do sexo masculino procurar, pesquisar ou buscar mais sobre a área de construção (processos), que seja sobre seus imóveis ou outros que estejam relacionados a casas, apartamentos, reformas mais do que os usuários do sexo feminino.

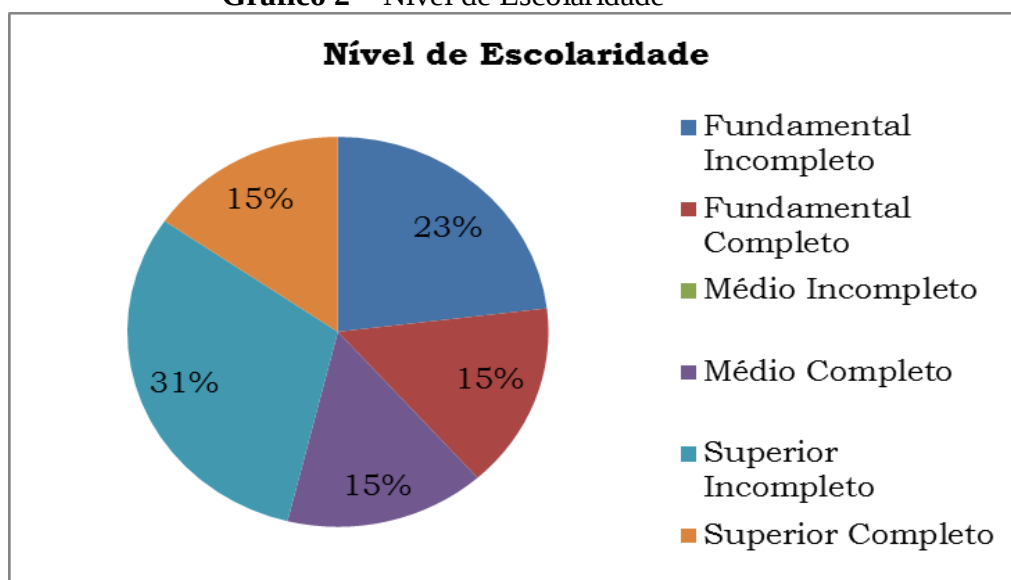
Gráfico 1 – Sexo



Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Na questão dois indagamos sobre o nível de escolaridade dos usuários e identificamos que 3 possuíam o nível fundamental incompleto 23%, 2 possuíam o nível fundamental completo 15%, nenhum usuário possuía nível médio incompleto, 2 possuíam nível médio completo 15%, 4 possuíam o nível superior incompleto 31% e 2 possuíam nível superior completo 15%. Os dados apontam que há uma diversificação, variação, quanto ao nível de escolaridade, no qual os fatos podem ocorrer devido ao acesso ao arquivo ser possibilitado a todos sem qualquer tipo de distinção, quanto ao nível de escolaridade.

Gráfico 2 – Nível de Escolaridade



Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Com o objetivo de identificar se o arquivo atende a necessidade dos seus usuários, a terceira questão versou sobre saber qual o motivo que leva o usuário a procurar o Arquivo Central (anexo) e descreveram seus motivos como seguem:

- “ Cópia de Planta. ” (U1)
- “ Solicitação de uma cópia de cópia de planta de uma residência. ” (U2)
- “ Preciso fazer uma grande reforma na minha residência. ” (U3)
- “ Tirar cópia de planta de processo de construção ”. (U4)
- “ Necessidade de anexar dados junto a um processo jurídico. ” (U5)
- “ Pois, precisei de cópia de planta do meu imóvel. ” (U6)
- “ Alvará de localização das garagens. ” (U7)
- “ Para satisfazer o conhecimento dos documentos arquivados. ”. (U8)
- “ Procurar planta de um imóvel. ” (U9)
- “ Gostaria de adquirir documentos. ” (U10)
- “ Resgate de planta Baixa. ” (U11)
- “ rapidez no acesso a informação. ” (U12)

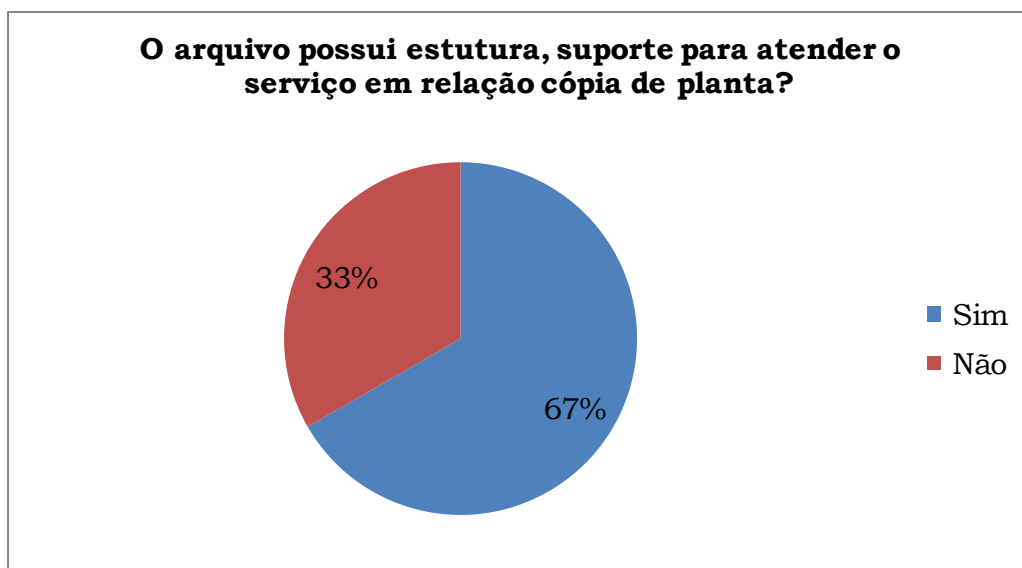
‘Tive interesse em saber, como devemos guardar documentos e como conservá-los’.
(U13)

Para tanto, percebemos aqui a relevância do Arquivo Central (anexo) em relação a sua documentação para a vida das pessoas, pois, além do arquivo oferecer, possibilitar o acesso aos documentos relacionados à área de construção na cidade de João Pessoa, possibilita atender o motivo dos usuários no que diz respeito à satisfazerem suas necessidades de obter os documentos, ou seja, tirarem cópias, portanto, resolvendo suas causas pessoais que seja: a cópia de planta de sua casa ou de outro imóvel, ou anexar dados a documentos jurídicos ou até saber sobre os documentos arquivados no setor.

A quarta questão perguntou se os servidores conseguiam encontrar o documento desejado para o serviço de solicitação de cópia de planta e 100% responderam que sim. Os dados apontam que o arquivo, no caso os servidores, de fato atenderam no quesito de encontrar o documento desejado, requerido do usuário, mostrando assim que o arquivo atende neste quesito as necessidades dos seus usuários.

Com o objetivo de identificar se o arquivo atende às necessidades dos seus usuários, perguntamos na quinta questão, se o arquivo atende o serviço em relação a cópia de planta e os dados mostram que 67% marcaram que sim e 33% marcaram que não, conforme mostra o gráfico 3.

Gráfico 3 – Estrutura, suporte para atender o serviço



Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Os dados apontam que a maioria afirmou que o arquivo possui estrutura, suporte para atender o serviço de cópia. Para tanto, cabe analisar que o arquivo não possui suporte, no

caso, copiadora para concluir o serviço da cópia de planta, onde os usuários retiram a cópia em uma copiadora externa ao arquivo, prefeitura, onde os usuários levam e trazem um funcionário do arquivo, e este com os documentos desejados é levado para assim concluir o serviço de cópia de plantas. Podemos inferir que os usuários avaliaram apenas o serviço de “solicitação” da cópia de planta, ou seja, desde a requisição no protocolo até a chegada e localização do documento para a retirada de cópia, não avaliando a estrutura, suporte para atender o serviço, neste caso, representa a maioria dos usuários. Nesta questão observa-se que, ou usuários avaliaram apenas a solicitação, ou não entenderam a questão marcando sim, diferentemente dos que marcaram que não. Para tanto, conclui-se que no caso o arquivo, possui estrutura, suporte apenas para o serviço de solicitação e não para atender a cópia de planta mostrando assim que o arquivo atende neste quesito as necessidades dos seus usuários.

Na sexta questão questionamos se o serviço de solicitação de cópia de planta é atendido de forma ágil e 100% informaram que sim. Para tanto, os dados apontam que o arquivo, no caso os servidores, atenderam de forma ágil em relação ao serviço de solicitação de cópia de planta, mostrando assim que os usuários não esperaram por muito tempo no quesito do atendimento do serviço e que o arquivo, servidores, atendem neste quesito as necessidades dos seus usuários.

Seguindo, a questão sete versou conhecer o nível de satisfação em relação ao serviço prestado no arquivo e tivemos que 8% considera regular, 31% consideram bom e 62% informaram que é ótimo conforme o gráfico 4.

Gráfico 4 – Nível de satisfação do usuário em relação ao serviço



Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Os dados informam que a maioria dos usuários classificou o serviço como ótimo 62% e bom 31%, alcançando assim, 93%, portanto, demonstraram estarem satisfeitos, resultando num nível alto em relação ao serviço prestado, existiram ainda usuários que disseram que o nível era regular, contudo, percebemos que os mesmos afirmaram devido à causa do arquivo atender um grande público, servidores internos da Prefeitura, no caso, de outros setores, gerando assim, uma pequena demora no atendimento não satisfazendo assim totalmente, ou seja, num nível bom ou ótimo para os usuários.

Na questão oito perguntamos sobre a satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pelo arquivo e 100% respondeu que sim. Para tanto, os dados apontam que os usuários saíram satisfeitos em relação ao atendimento prestado pelo o arquivo, servidores, mostrando assim, que no quesito atendimento aos usuários o arquivo, servidores, prestam o atendimento de forma eficaz.

Finalizando, a última questão buscou saber os pontos fortes e fracos quanto ao serviço de solicitação de cópia de planta identificados pelos usuários e tivemos como respostas o que se apresenta no Quadro 1.

Quadro 1 - Pontos fortes e fracos em relação ao serviço

Usuários	Pontos Fortes	Pontos Fracos
U1	“Agilidade”	-
U2	“Atendimento eficaz e competente não deixando falhas, um ótimo, atendimento e esclarecimento de dúvidas”.	“Não foi encontrado”
U3	“Servidores super-capacitados para exercer essa função de arquivista”.	“Falta estrutura em relação a extintor de incêndio, limpeza e organização dos próprios processos”.
U4	“Organização, agilidade para encontrar os processos”.	“Documentação antiga não tem no sistema”.
U5	“Atendimento ágil e de qualidade. Ambiente climatizado”.	“Não dispor de setor, ou empresa terceirizada que possa atender a necessidade de cópias de plantas”.
U6	“Rapidez e Agilidade”.	“Ar-condicionado muito forte”.
U7	“Bom atendimento”.	
U8	“Funcionários competentes”.	“Poucos funcionários”
U9	“Bom atendimento ao solicitante”.	“Mais comunicação entre/com os setores da prefeitura”.
U10	“Bem organizado, bom atendimento”.	“Não dispõem de todo equipamento necessário para cópias”.
U11	“Agilidade”.	“Xerox”.
U12	“Rapidez na localização da informação desejada”.	“Burocratização no acesso a cópia de planta”.
U13	“Organização, bom atendimento”.	“Falta de uma impressora para um

		<i>trabalho completo e ágil”.</i>
--	--	-----------------------------------

Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Percebemos que em relação aos pontos fortes o arquivo, no caso também os servidores fazem um excelente trabalho, onde por muitas vezes é apontado pelos usuários com o atendimento bom, ágil, eficaz, funcionários competentes, elevando assim que os usuários reconhecem e percebem a grande relevância que o arquivo possui para eles.

Quanto aos pontos fracos foram constatados que os usuários identificaram a inexistência de suporte para a retirada de cópia de plantas onde o equipamento seria indispensável para o atendimento de todo o serviço da solicitação da cópia de planta. Foram constatados ainda em relação à estrutura quanto a extintor de incêndio, limpeza e organização dos próprios processos, poucos funcionários, e a burocratização. Enfim, os pontos fracos referiam-se mais em questão da infraestrutura do arquivo em relação à cópia dificultando o processo.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os arquivos são peça fundamental, pois são nos mesmos que existirão as “pérolas”, as fontes, no que podemos dizer, os documentos para ajudar, auxiliar as empresas públicas e privadas, os arquivos fornecerão documentos e serão suporte para atender todas as atividades de determinada empresa e instituição. Os arquivos são lugares de memória social, pois são nestes lugares que se encontram as atividades, produções e tudo o que aconteceu e acontece na vida das pessoas e desses órgãos.

Desta forma, os arquivos públicos municipais encontram-se com um valor imensurável, pois neles existirão os documentos feitos, produzidos por esta instituições para o exercício e apoio as suas atividades, os documentos configuram-se como prova informacional e os arquivos possuem sua função social que é garantir o pleno acesso às informações. Os arquivos são ainda instrumentos da gestão, pois configuram-se como indispensáveis a transparência, eficiência e eficácia das atividades administrativas para o desenvolvimento político e social sendo de interesse de toda a sociedade.

Contudo, nos arquivos existirão inúmeros documentos com inúmeras informações que vão desde a infraestrutura, recursos públicos, aspectos geográficos, socioculturais, informações estas, que são o alicerce entre o poder público e o cidadão, desta forma, é extremamente importante à criação dos arquivos públicos municipais, pois além de suporte para atender todas as atividades da Prefeitura, o mesmo contribuirá com o apoio aos cidadãos

no que diz respeito à defesa de seus direitos. Desta forma, a principal finalidade do arquivo público e servir à administração e a sua função básica é tornar, trazer à disponibilidade das informações, dos documentos, para o público, à sociedade.

Contudo, o arquivo com a função básica de trazer a disponibilidade das informações para a sociedade/cidadão, o mesmo se configura como uma fonte essencial frente aos arquivos pois, por muitas vezes o cidadão/usuário busca informações, documentos, sobre sua vida, seus interesses, sobre a instituição, para assim, satisfazerem suas necessidades informacionais. Para tanto, um estudo de usuário é excelente para saber o usuário necessita e o que ele acha dos serviços oferecidos por muitas vezes nestes órgãos. Desta forma, os arquivos se colocam como difusores informacionais aliados à lei de acesso, os mesmos são a ponte entre o cidadão e a informação.

Nesse sentido, concluímos que o Arquivo Central da Prefeitura Municipal de João Pessoa precisa ser institucionalizado, para dar suporte totalmente a administração e servir por completo a seus usuários. Concluímos ainda que de acordo com os resultados da pesquisa os usuários que buscam, solicitam as cópias de plantas são de maioria masculina com diferentes níveis de escolaridade, para tanto é necessário que o arquivo continue atendendo o serviço de solicitação de cópia de planta para atender às necessidades dos seus usuários, e que os funcionários continuem esforçados para encontrar o documento desejado do usuário para a cópia. É importante ainda que o arquivo melhore enquanto sua estrutura e serviço de solicitação de cópia para atender por completo o usuário, pois o arquivo não possui copiadora para a retirada de cópia e é relevante o investimento da compra de uma copiadora para atender os usuários. É pertinente que os servidores continuem atendendo o serviço de forma ágil reduzindo assim tempo gasto do usuário em relação à cópia.

Por fim, é relevante que o arquivo e os servidores continuem com sua eficiência e eficácia, pois os usuários reconhecem e afirmam o excelente trabalho oferecido no arquivo para fornecimento de todo o serviço, mas também melhore enquanto, estrutura e suporte para assim elevar mais ainda o nível de satisfação dos mesmos em relação ao serviço de solicitação da cópia de plantas.

SATISFACTION ANALYSIS OF USERS FROM THE CENTRAL ARCHIVE OF THE MUNICIPAL CITY HALL OF JOÃO PESSOA – PB

ABSTRACT

The present paper aims to analyze the level of satisfaction of the external users of the Central Archive (Annex) of the Administrative Center of the Municipal City Hall of João Pessoa-PB, in relation to the solicitation of copies of floor plans. It is an exploratory and descriptive research with qualitative and quantitative approach in the analysis of results. The questionnaire was used as instrument of data collection. The sample is formed by thirteen interviewed users. The results point the users that search for the service of solicitation of floor plan copies are mostly from masculine gender, with different schooling levels. The research indicates and concludes that the users are satisfied, confirming the excellent work performed in the archive in the provision of all the service. However, it is also necessary an improvement in terms of structure and support, in order to elevate even more the level of satisfaction of the users in relation to the solicitation of copies of floor plans, which is the focus of this study.

Keywords: Municipal Archives. Users. Service satisfaction.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Sueli Angelica do. Estudos de usuários e marketing da informação. **Brazilian Journal of Information Science**, v. 7, número especial 1, p.3-25, 2013. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4330421> Acesso em: 15 mai. 2016.

BACELLAR, Carlos de Almeida Prado. Acesso à informação, direito à memória: os arquivos públicos em questão. **Cad. Pesq. Cdhis**, Uberlândia, v.25, n. 2, p. 265-276, jul./dez. 2012. Disponível em: <http://www.seer.ufu.br/index.php/cdhis/article/view/21610/11825> Acesso em: 16 mar. 2016.

BLAYA PEREZ, Carlos; MENEZES, Priscila Lopes. O usuário e o direito a informação. **Revista Ponto de Acesso**, v.1, n.2, p.49-69, jul./dez. 2007. Disponível em: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1588/1812>. Acesso em: 02 mai. 2016.

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.gov.br/images/publicacoes_textos/Cartilha_criacao_arquivos_municipais.pdf Acesso em: 18 abr. 2016.

BRASIL. ARQUIVO NACIONAL. Conselho Nacional de Arquivos. **Folder da Campanha de Criação e Desenvolvimento de Arquivos Públicos Municipais**. Rio de Janeiro. 2014. Disponível em: http://www.conarq.gov.br/images/Campanha/Textos/folder_arquivo_publico_municipal.pdf Acesso em: 02 fev. 2016.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, Senado, 2012.

_____.BRASIL. **Lei 8.159, 8 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Brasília, DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm Acesso em: 15 fev. 2016.

_____.BRASIL. **Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8159.htm. Acesso em: 24 abr. 2016.

_____.BRASIL. Ministério da Justiça. Arquivo Nacional. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro. 2005. Disponível em: <http://www.portalan.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20term%20arquiv.pdf> Acesso em: 23 mar. 2016.

CABRAL, Rosimere Mendes. Arquivo como fonte de difusão cultural e educativa. **Acervo**, [S.l.], v. 25, n. 1, p. 35-44, out. 2012. ISSN 22378723. Disponível em: <http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/336/336>. Acesso em: 23 mar.. 2016.

CÉ, Graziella; PEDRAZZI; Fernanda. Estudo de usuários como recurso para adifusão de um arquivo: o caso da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, v.25,n.2, p. 75-89, jul./dez. 2011. Disponível em: <https://www.seer.furg.br/biblos/article/view/2277/1501> Acesso em: 02 mai. 2016.

COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. (Re)visitando os Estudos de Usuário: entre a "tradição" e o "alternativo". **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v.10, n. 4, p. 1-12, ago. 2009. Disponível em: www.dgz.org.br/ago09/Art_03.htm Acesso em: 05 mai. 2016.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. Legislação Arquivística Brasileira. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=65&sid=46>>. Acesso em: 07 fev. 2016.

GALVINO, Cláudio César Temóteo. **Estudo de usuários do Arquivo Público Estadual Jordão Emerenciano**. Monografia (Especialização) – Universidade Federal de Pernambuco. Centro de Artes e Comunicação. Departamento de Ciência da Informação, 2006. Disponível em: < <http://rabci.org/rabci/sites/default/files/EstUsuApeje.pdf> > Acesso em: 09 mar. 2016.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. 120 p. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/52806/000728684.pdf?sequence=1> Acesso em: 18 mai. 2016.

GUEDES, Roger de Miranda. O profissional da informação frente à lei de acesso à informação pública: condutas possíveis. **BIBLOS**, [S.l.], v. 28, n. 2, p. 59-72,

jul./dez. 2014. ISSN 2236-7594. Disponível em:
<<https://www.seer.furg.br/biblos/article/view/4593>>. Acesso em: 01 mai. 2016.

JARDIM, José Maria. A implantação da Lei de Acesso à Informação Pública e a gestão da informação arquivística governamental. **Liinc em Revista**, v. 9, n. 2, p. 383-405, 2013. Disponível em: <http://liinc.revista.ibict.br/index.php/liinc/article/view/639/439>. Acesso em: 18 mai. 2016.

JARDIM, José Maria. A Lei de Acesso à Informação Pública: dimensões político-informacionais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro). **Anais...** Rio de Janeiro: ANCIB, 2012. Disponível em:
<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xiiienancib/paper/viewFile/3784/2907>. Acesso em: 01 mai. 2016.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramaZero** – Revista da Ciência da Informação, v.5, n.5, out. 2004. Disponível em:[DataGramaZero,-
Rio de Janeiro5\(5\)2004estudos de usuarios em arquivos em busca de um estado da arte1\(1\).pdf](http://www.datagramazero.com.br/revista/5/5/estudos-de-usuarios-em-arquivos-em-busca-de-um-estado-da-arte-1.pdf). Acesso em: 15 abr. 2016.

KAUARK, Fabiana; MALHÃES, Fernanda Castro; MEDEIROS, Carlos Henrique. **Metodologia da pesquisa**: guia prático. Itabuna: Via Litterarum, 2010. 88 p. Disponível em:
<http://www.pgcl.uenf.br/2013/download/LivrodeMetodologiadaPesquisa2010.pdf> Acesso em: 22 mai. 2016.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 313 p.

LOPES, Uberdam dos santos. Arquivos e a organização da gestão documental. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina. V.9, n.1, p. 113-121, 2004. **Base de Dados de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação**. 2011. Disponível em:
<http://www.brapci.inf.br/article.php?dd0=0000008103&dd90=4f25abea94>. Acesso em: 23 abr. 2016.

MACHADO, Helena Corrêa; CAMARGO, Ana Maria de Almeida. **Como implantar arquivos públicos municipais**. 2 ed. São Paulo: Arquivo do Estado, 2000. 88 p. Disponível em:http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf3.pdf
Acesso em: 15 fev. 2016.

MACHADO, Maria Beatriz Pinheiro. A gestão de documentos públicos municipais. **Métis: história & cultura**, Caxias do Sul: Educ, v. 3, n. 5, p. 115-127, jan./jun. 2004. Disponível em: <http://www.uces.br/etc/revistas/index.php/metis/article/view/1147/786> Acesso em: 25 abr. 2016.

MARINHO Júnior, Inaldo Barbosa; SILVA, Junia Guimarães e. ARQUIVOS E INFORMAÇÃO: uma parceria promissora. Arq. & Adm., Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p.15-32, jan./jun. 1998. **Base de Dados de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação**. 2016. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/3792> Acesso em: 03 abr. 2016.

MORESI, Eduardo (Org). **Metodologia da Pesquisa**. Brasília: Universidade Católica de Brasília, 2004. 108 p.

PAES. Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004. 228 p.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA. **Secretaria e órgãos**. Disponível em: www.joaopessoa.pb.gov.br Acesso em: 28 mai. 2016.

SILVA, Welder Antônio; CROMACK, Victor Schreiber. O conceito de arquivo e suas múltiplas facetas no cenário brasileiro. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, [S.l.], v. 5, n. 2, p. 29-44, jul./dez 2012 ISSN 1983-5213. Disponível em: <<http://www.gestoesaude.unb.br/index.php/RICI/article/view/7960/6584>>. Acesso em: 01 abr. 2016.

VASCONCELOS, K. S.P; VERAS, T. F. M; SOUZA, M. B. I. K. Instituições e Usuários de dos Arquivos: As Formas de Diálogo. In: Simpósio Baiano de Arquivologia, 3. 2011, Salvador. **Anais...** Salvador. 2011, 8p. Disponível em: <http://www.arquivistasbahia.org/3sba/wpcontent/uploads/2011/09/Vasconcelos-Veras-Souza.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2016.

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA CENTRO DE CIENCIAS SOCIAIS APLICADAS DEPARTAMENTO DE CIENCIA DA INFORMACÃO CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA

Prezado (a),

Sou concluinte do curso de Graduação em Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba – UFPB e sob a orientação da Profa. Ma. Genoveva Batista do Nascimento e estou desenvolvendo uma pesquisa para o meu trabalho de conclusão de curso - TCC, que tem como objetivo: saber qual o nível de satisfação dos usuários do Arquivo Central (Anexo) do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de João Pessoa em relação ao serviço de solicitação de cópia de planta.

Ao concordar em colaborar com a pesquisa não é necessário que se identifique e suas informações permanecerão em sigilo.

QUESTIONÁRIO

1. Sexo: () Masculino () Feminino

2 Nível de Escolaridade

- ☐ Fundamental Incompleto
☐ Fundamental Completo
☐ Médio Incompleto
☐ Médio Completo
☐ Superior Incompleto
☐ Superior Completo

3 Qual o motivo que lhe levou a procurar o Arquivo Central (Anexo) do Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de João Pessoa?

4 Os servidores conseguiram encontrar o documento desejado para o serviço de solicitação de cópia de planta?

- ☐ Sim ☐ Não

5 O arquivo possui estrutura, suporte para atender o serviço em relação a cópia de planta?

- ☐ Sim ☐ Não

6 Quanto à espera, o serviço de solicitação de cópia de planta é atendido de forma ágil?

- ☐ Sim ☐ Não

7 Qual o nível de satisfação em relação ao serviço prestado?

- ☐ regular ☐ bom ☐ ótimo

8 Saiu satisfeito em relação ao atendimento prestado pelo arquivo?

- ☐ Sim ☐ Não

9 Quais os pontos fortes e os pontos fracos que você identifica enquanto ao serviço de solicitação de cópia de planta?

Pontos fortes _____

Pontos fracos _____

Obrigado!