



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

AUREKELLY RODRIGUES DA SILVA

**ESTUDO DE USUÁRIO DE ARQUIVO: contribuições para construção de
produtos e serviços arquivísticos**

**JOÃO PESSOA
2017**

AUREKELLY RODRIGUES DA SILVA

ESTUDO DE USUÁRIO DE ARQUIVO: contribuições para construção de produtos e serviços arquivísticos

Trabalho de conclusão de Curso na modalidade artigo apresentado ao curso de Arquivologia da UFPB para a obtenção do grau de Bacharelado (a).

Aprovada em 06 / 12 / 2017

BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Eliane Bezerra Paiva
Orientador (UFPB)

Prof. Ma. Ana Cláudia Cruz Córdula /UFPB
Examinadora (UFPB)

Prof. Ms. Luiz Eduardo Ferreira da Silva
Examinador (UFPB)

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S586e Silva, Aurekelly Rodrigues da.

ESTUDO DE USUÁRIO DE ARQUIVO: contribuições para construção de produtos e serviços arquivísticos / Aurekelly Rodrigues da Silva. – João Pessoa, 2018.

34f.

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

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

1. Estudos de Usuários . 2. Produtos Arquivísticos. 3. Serviços Arquivísticos. 4. PBPREV. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:930.25(043.2)

AGRADECIMENTOS

A DEUS, primeiramente, por guiar sempre meus passos e ser a fortaleza da minha vida.

Aos meus pais, José Cláudio Gomes da Silva e Rosicleide Rodrigues da Silva, pela educação que me deram desde a infância além do incentivo aos estudos apesar de terem cursado apenas o ensino fundamental e serem agricultores “com muito orgulho”.

A minha mãe especialmente, que apesar de já tê-la citado acima, gostaria de deixar mais uma vez expresso meu profundo agradecimento, pois é ela um exemplo de mulher guerreira e destemida. Meu espelho.

Aos meus irmãos, Aureslayne Rodrigues e Kleber Rodrigues, por sempre torcer por mim. Que Deus os abençoe grandemente.

A minha tia Áurea que sempre foi a grande incentivadora e quem sempre me guiou pelos caminhos dos estudos sendo meu exemplo de professora.

A meu noivo que sempre esteve ao meu lado nessa caminhada. A quem dedico meu amor e admiração a cada dia vivido ao seu lado.

Aos meus irmãos de coração que a graduação me presenteou, Cássia Alves, Daniel Canuto, meus Jeffersons (Dantas e Peres) e Marcílio Herculano, “a pasta rosa”. Amizades que irei levar para toda vida.

A todos os colegas do curso de Arquivologia, pelos momentos compartilhados dentro e fora da sala de aula.

A toda equipe de professores pelo conhecimento passado em cada aula ministrada, pois além de docentes se tornaram amigos. Agradeço pela dedicação de cada um.

A Ana Cláudia Cruz Córdula, minha professora de monitoria no último ano da graduação, que se tornou uma grande amiga que sempre me apoia e torce pelo meu sucesso.

A Socorro Rodrigues, minha professora do ensino fundamental que conquistou um lugarzinho especial em meu coração e hoje é minha madrinha. Obrigada pelo afeto que tens por mim.

A minha orientadora Eliane Paiva, que não hesitou em aceitar o convite de me orientar. Obrigada pela dedicação.

A toda equipe PBPREV, pelo acolhimento durante o período de estágio vivenciado nos últimos anos da graduação, em especial a equipe do Arquivo Geral, que sempre houve cumplicidade e harmonia no ambiente de trabalho.

Enfim, a todos que contribuíram de forma direta e indireta para que eu chegasse até aqui, Deus os abençoe grandemente.

ESTUDO DE USUÁRIO DE ARQUIVO: contribuições para construção de produtos e serviços arquivísticos

Aurekelly Rodrigues da Silva¹

RESUMO

A pesquisa objetiva analisar como o estudo de usuários pode contribuir na construção de produtos e serviços arquivísticos. Aborda aspectos conceituais sobre produtos e serviços arquivísticos, assim como discorre sobre estudo de usuários como aliado na construção dos mesmos. Compreende um estudo de caso de cunho exploratório e descritivo realizado no Arquivo Geral da Paraíba Previdência-PBPREV. Caracteriza-se como pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo, de cunho quanti-qualitativo e de natureza aplicada. Como instrumento para a coleta de dados utilizou-se a entrevista estruturada e questionário que foram aplicados ao gestor do Arquivo Geral e a uma amostra de 10% dos servidores da PBPREV, considerados usuários internos. A pesquisa permitiu através da coleta de dados e análise de conteúdo delinear o perfil dos usuários, as necessidades de informação e a satisfação dos mesmos quanto aos produtos e serviços arquivísticos. Constatamos que os usuários internos do Arquivo Geral da PBPREV não possuem definições claras sobre produtos e serviços arquivísticos e dessa forma não souberam identificar e sugerir exemplos de tais. Consideramos após este estudo a importância da conscientização dos gestores de arquivos quanto a realização de estudo de usuários como fonte de informação fundamental para criação de produtos e serviços arquivísticos.

Palavras-Chave: Estudos de Usuários. Produtos Arquivísticos. Serviços Arquivísticos. PBPREV.

ARCHIVE USER STUDY: contributions to archival product construction and services

ABSTRACT

The research aims to analyze how the study of users can contribute to the construction of archival products and services. It discusses conceptual aspects about archival products and services, as well as discusses the study of users as an ally in their construction. It includes an exploratory and descriptive case study carried out in the General Archive of Paraíba Previdência-PBPREV. It is characterized as a bibliographical research and field research, quantitative-qualitative and applied nature. As a tool for data collection, a structured interview and questionnaire was used, which were applied to the General Archive manager and to a sample of 10% of Pbprev's servers, considered internal users. The research allowed data collection and content analysis to delineate the users' profile, the information needs and the satisfaction of the same regarding the archival products and services. We note that internal users of the PBPREV General Archive do not have clear definitions of archival products and services and thus have not been able to identify and suggest examples of such. We

¹ Graduanda do Curso de Arquivologia UFPB

consider after this study the importance of the awareness of file managers regarding the study of users as a source of fundamental information for the creation of archival products and services.

Keywords: User Studies. Archival Products. Archival Services. PBPREV.

1 INTRODUÇÃO

Nas duas últimas décadas, a Ciência da Informação (CI) tem dado muita importância ao usuário e, por meio de estudos, vem buscando informações sobre seu perfil, suas percepções, expectativas e necessidades de informação. Assim, vem contribuindo para ampliar a literatura sobre esse tema.

A oferta de produtos e de serviços arquivísticos nos diversos ambientes, sejam eles tradicionais ou digitais, é um o meio de atender à demanda de informações dos usuários de arquivo, a fim de otimizar a gestão documental, além de promover e viabilizar as atividades desempenhadas no setor. O desenvolvimento desses produtos e serviços arquivísticos faz do usuário seu agente avaliativo, para que o resultado de sua oferta atinja seu objetivo de suprir toda e qualquer necessidade informacional de forma satisfatória, tanto para quem solicita o produto e/ou o serviço quanto para quem o produz ou executa.

De acordo com Silva (2012, p. 105), “[...] as necessidades de informação são frutos de fenômenos sociais de interação com outros seres que estimulam a consciência para construção de informação.” Apesar da importância da relação entre arquivo e usuário, a literatura brasileira ainda é escassa quando se trata do assunto. Jardim e Fonseca (2004, p. 3) referem que “a literatura arquivística sobre estudos de usuários é pouco expressiva quando comparada com outros, temas como transferência de documentos, avaliação, arranjo e descrição etc.” Por essa razão, realizar estudos sobre os usuários passou a ser fundamental nas diversas unidades informacionais, porquanto é de acordo com o perfil, as necessidades de informação e a satisfação de seus usuários que elas irão adequar seu funcionamento, oferecendo recursos como produtos e serviços arquivísticos que supram toda e qualquer necessidade de informação deles.

Partindo desse pressuposto, a origem desta pesquisa se deve à experiência de estágio vivenciada no arquivo geral da PBPREV e à curiosidade de saber se é possível

criar produtos e serviços estudando seus usuários. Para além disso, a pesquisa trouxe informações sobre os usuários do arquivo geral da PBPREV, onde foi possível identificar alguns aspectos sobre eles a fim de otimizar a gestão nessa unidade de informação e oferecer produtos e serviços arquivísticos de acordo com as necessidades informacionais de seus usuários. Outra justificativa para a realização da pesquisa foi a necessidade de ampliar a literatura sobre estudos de usuários de arquivos, tendo em vista a carência de estudos na Arquivologia, além de propor sua aplicação no cotidiano dos arquivos e de seus profissionais para que ofereçam melhores recursos que solidifiquem sua atuação na organização em que estão inseridos.

Como condição problematizadora para realizar a pesquisa, partimos da seguinte questão: ***Como o estudo dos usuários pode contribuir para a criação de produtos e serviços arquivísticos?***

A partir dessa questão-problema, buscamos solucionar a problemática da pesquisa, que traz algumas questões que nos convidam a responder: Quem são os usuários do arquivo e quais suas necessidades informacionais?; É possível criar produtos e serviços arquivísticos a partir do estudo de usuários dessa unidade de informação? e Quais são os produtos e os serviços que um arquivo pode disponibilizar/oferecer aos seus usuários para melhorar a gestão documental e satisfazer às suas necessidades?

Assim, considerando os aspectos aqui abordados, o objetivo geral da pesquisa foi o de investigar como o estudo de usuários pode contribuir para a criação de produtos e de serviços arquivísticos no Arquivo Geral da Paraíba Previdência - PBPREV. Para a operacionalização do objetivo geral elegemos os seguintes objetivos específicos: a) realizar um estudo de usuários do Arquivo Geral da PBPREV; b) identificar produtos e serviços existentes no Arquivo; e c) Verificar a percepção dos usuários quanto aos produtos e serviços oferecidos no Arquivo. Este texto é um relato da referida pesquisa.

2 PRODUTOS E SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS

Produtos e serviços são termos bens comuns na sociedade contemporânea em que estamos inseridos atualmente. Ao se tratar de informação, os termos se direcionam a um objetivo: suprir as necessidades de informação dos usuários, a fim

de melhorar o fluxo e o acesso à informação por meio de produtos e serviços informacionais.

Apesar de sua familiaridade com diversas áreas, como Administração, Gestão Pública, *Marketing*, entre outras, quando se trata de arquivos, a literatura ainda não define especificamente os termos produtos e serviços arquivísticos, porque ainda não foi dada muita ênfase ao assunto nem foram criados produtos e serviços direcionados aos arquivos que sejam uma referência na área. É necessário, então, mostrar a diferença entre produtos e serviços de informação e produtos e serviços arquivísticos, de acordo com as particularidades da Arquivística.

De acordo com Amaral (2003), é difícil distinguir as duas categorias.

A tipologia de produtos e serviços de informação é muito ampla e pode variar de acordo com a competência da equipe responsável pela sua oferta, o nível de tecnologia utilizado e a maior ou menor exigência de valor agregado do público a que pretende atender (AMARAL, 2003, p. 6).

Podemos afirmar que os serviços de informação são um conjunto de atividades por meio das quais é possível adquirir, processar e transmitir informações, a fim de auxiliar o usuário a satisfazer às suas necessidades informacionais. Através desses serviços, é possível manter uma relação direta entre a informação e o usuário e melhorar a interação e a comunicação entre a unidade e o usuário.

Segundo Borges (2007), os serviços de informação podem ser classificados como de atendimento à demanda e de antecipação à demanda. Suas funções consistem em assegurar que a informação esteja sempre disponível para o usuário, assim que for solicitada e alertá-los sobre os documentos ou dados que lhes interessem. Quanto aos produtos de informação, são considerados instrumentos tangíveis para disseminar a informação de determinada unidade informacional, resultante de serviços que, assim como os serviços de informação, visem satisfazer aos usuários na busca da informação e facilitar seu relacionamento com a unidade. Esses produtos, sob o ponto de vista de Borges (2007, p. 118), “são caracterizados pela sua tangibilidade - que se apresenta através de propriedades como formato, apresentação, suporte e outros”. Silva (2013, p. 8) refere que “os produtos e os serviços voltados a arquivos estão associados à geração paralela de receita financeira ou proventos que visam auxiliar na compensação do desenvolvimento e promoção da Unidade de Informação ou Centro de Documentação”.

Com base no exposto, podemos definir produtos arquivísticos como bens tangíveis produzidos e compostos de informações arquivísticas, capazes de promover o arquivo assim como os serviços disponibilizados nesta unidade de informação para seus usuários. Quanto aos serviços arquivísticos, são intangíveis e podem ser definidos como ações ou atividades desempenhadas no Arquivo ou relacionadas a ele, com o objetivo de satisfazer ao usuário em relação às suas necessidades de informação. Como instrumentos de disseminação da informação e resultados de todo o processo da gestão da informação nos arquivos, os produtos e os serviços arquivísticos são direcionados ao setor de arquivo e visam viabilizar e otimizar as atividades desempenhadas no setor, para melhorar o acesso e recuperar os documentos, por vias convencionais ou através da *web*.

Ressalte-se, porém, que criar produtos e serviços em arquivos não é tão fácil quanto parece, mas é imprescindível que, antes mesmo de aplicá-los à realidade dessa unidade e aos seus usuários, é preciso certificar-se de que tenham um padrão de qualidade, porquanto a qualidade deve estar também nos produtos e nos serviços arquivísticos.

De acordo com Camargo (2016), na gestão, a qualidade consiste em oferecer aos clientes produtos e serviços revestidos de aspectos e atributos que atendam às necessidades e aos desejos dos clientes e até os surpreendam.

[...] os cuidados relacionados à qualidade não devem somente influenciar a percepção dos clientes, mas também devemos considerar a condição da qualidade interna nas organizações, em que o ambiente e as relações interpessoais proporcionam desenvolvimento e satisfação aos clientes internos e a todos que participam da “cadeia produtiva (CAMARGO, 2016, p. 19).

É importante relacionar a prática da gestão dos produtos e dos serviços arquivísticos à afirmação de Assis (2006, p. 35), que assevera que “a forma como os produtos e os serviços de informação serão desenvolvidos tem relação intrínseca com a forma como os dados obtidos pelas fontes de informação foram analisados, organizados e armazenados”. Não obstante desenvolver ações de *marketing* no planejamento desses produtos e serviços, pode influenciar sua otimização e sua utilização, a fim de dar visibilidade e credibilidade ao arquivo e de melhorar o gerenciamento da informação, pois, como refere Ottoni,

O marketing em unidades de informação pode ser entendido como uma filosofia de gestão administrativa na qual todos os esforços convergem em promover, com a máxima eficiência possível, a

satisfação de quem precisa e de quem utiliza produtos e serviços de informação (OTTONI, 1996, p. 1).

Borges (2007, p. 117) enuncia que o “o usuário é, portanto, considerado como o elemento que dispara a atividade inerente ao serviço, podendo assumir uma participação passiva, mas também como co-participante do serviço ou produto de informação”.

Convém ressaltar a importância de descobrir se o estudo de usuários pode ser um meio de contribuir para a criação de produtos e serviços arquivísticos, com o intuito de promover melhorias de acesso e recuperação dos documentos por vias digitais ou convencionais no setor.

3 O ESTUDO DE USUÁRIO COMO ALIADO DA CONSTRUÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS

Os estudos de usuários surgiram desde a década de 1940, e de acordo com Figueiredo (1994), foi no período entre 1948 e 1970 que apresentaram ênfase nos estudos que envolviam o processo de uso de documentos e a descoberta dos “hábitos” dos usuários para obter informações por meio de indicadores sociais e demográficos.

Em busca de mais agilidade para recuperar a informação, as organizações estão modificando suas relações com o arquivo e os profissionais que atuam na área. Pensando nisso, o relacionamento com o usuário foi se modificando, com o passar dos anos, e passou a ser fundamental fazer estudos sobre eles para melhorar o funcionamento das diversas unidades de informação, a gestão e a tomada de decisões das organizações. Dias e Pires (2004, p. 11) afirmam que o estudo dos usuários é “uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”.

Os autores também destacam como razões para a realização de estudo de usuários os seguintes fatores:

- O usuário deve ser visto como a razão fundamental dos serviços de informação;
- Subsidiar o processo de planejamento e avaliação de sistemas de informação e a elaboração de relatórios e projetos;
- Verificar a satisfação das necessidades dos usuários por parte do serviço de informação;

- Conhecer a natureza e o conteúdo da informação necessitada (variável e complexa; diferentes na essência e na forma);
- Planejar adequadamente o desenvolvimento de coleções e o compartilhamento de recursos informacionais;
- Dimensionar a demanda futura para diminuir o nível de incerteza bibliográfica no momento da seleção do material (DIAS; PIRES, 2004, p. 13).

Pensando nisso, a realização de estudo de usuários tornou-se fator determinante em toda e qualquer organização - pública ou privada - pois, seja ele interno ou externo, o planejamento e a gestão nas unidades informacionais poderão viabilizar a criação de recursos como produtos e serviços de informação, que podem contribuir tanto para a tomada de decisões quanto para a organização e seus respectivos setores.

Sá refere que os principais objetivos do estudo de usuário são:

[...] determinar os documentos que são mais utilizados; descobrir como os usuários obtêm as informações nas fontes disponíveis, assim como as formas de busca; analisar a aceitação das inovações tecnológicas; evidenciar o uso feito dos documentos; pesquisar as maneiras utilizadas para se obter o acesso aos documentos e determinar as demandas toleráveis (SÁ, 2005, p. 85).

Há que se ressaltar que, para realizar e manter uma boa gestão documental, é necessário reconhecer o usuário como fundamental em todas as fases do fluxo documental, porque é com base em suas necessidades que as atividades são desenvolvidas nos arquivos. Nesse contexto, a construção e o gerenciamento de produtos e serviços arquivísticos baseados no perfil, nas necessidades de informação e na satisfação dos usuários do arquivo seria um meio de estreitar laços e facilitar a comunicação entre o profissional arquivista e o usuário de sua unidade de informação, que deixa de ser apenas um membro complementar nas ações de arquivo e passa a integrar o processo de construção do conhecimento e o fazer arquivístico. Isso se justifica porque que as instituições adequarão seu funcionamento de acordo com as necessidades dos usuários, oferecendo recursos para supri-las.

Almeida (2000) refere que o estudo de usuários faz “parte do processo de planejamento e da tomada de decisões”. É a partir desse estudo que será possível pensar em desenvolver produtos e serviços arquivísticos, a fim de melhorar o relacionamento entre o arquivo, o usuário e a informação. A oferta de produtos e de serviços arquivísticos e seu aprimoramento são imprescindíveis nessa unidade, devido à sede de informação constante e insaciável do homem, como usuário que a busca e precisa dela de maneira rápida e eficaz.

4 PARAÍBA PREVIDÊNCIA

A Paraíba Previdência (PBPREV) é uma autarquia que foi criada pela Lei Estadual nº 7.517, de 30 de dezembro de 2003. Por força do art. 7º da Lei nº 7.721/2005, vincula-se à Secretaria de Estado do Governo da Paraíba e, atualmente, tem seis agências distribuídas em todo o Estado, nas cidades de João Pessoa (Matriz), Campina Grande, Patos, Cajazeiras, Guarabira e Itaporanga. Sua missão é de gerir o regime próprio de previdência dos servidores públicos efetivos do estado da Paraíba, conforme as regras e os princípios jurídicos emanados do art. 40 da Constituição do Brasil, das Emendas Constitucionais nºs 20/1998, 41/2003 e 47/2005, bem como das Leis Federais nºs 9.717/1998 e 10.887/2004.

Em João Pessoa, a PBPREV (Matriz) localiza-se na Avenida Rio Grande do Sul, no Bairro dos Estados, CEP: 58.030-020, e funciona de segunda a quinta-feira, das 08:00 às 12:00 horas e das 13:00 às 17:00; e nas sextas-feiras, das 08:00 às 12:00 h. É uma entidade fiscalizada por diversos órgãos de controle, como o Ministério da Previdência Social (MPS), o Tribunal de Contas do Estado (TCE) e a Controladoria Geral do Estado (CGE). Para isso, é imprescindível que toda a documentação seja bem gerida, produzida e armazenada na Instituição, para que, quando for necessário, ela possa recuperá-la para fins administrativos e comprobatórios sem fugir das balizas legais. A gestão previdenciária envolve as atividades de controle e de arrecadação das contribuições patronal e dos servidores, tendo em vista a concessão, o pagamento e a manutenção das aposentadorias, das reformas e das pensões devidas aos segurados do regime de previdência.

A PBPREV não dispõe de um quadro funcional próprio, porém tem a colaboração de 66 servidores efetivos (cedidos pelo estado da Paraíba), 21 comissionados e 34 estagiários, todos distribuídos em diversos setores da instituição. A PBPREV dispõe de três arquivos: o Arquivo Setorial da Gerência Previdenciária (GPREV), o Arquivo Setorial da Procuradoria Jurídica (PROJUR) e o Arquivo Geral que, atualmente, tem dois anexos em fase inicial de organização.

4.1 Conhecendo o Arquivo Geral

O Arquivo Geral da PBPREV é o lugar onde estão armazenados os processos de diversas séries documentais referentes às atividades meio e fim da Instituição, entre as quais se encontram: processos previdenciários, fichas funcionais de servidores inativos, portarias, cópias de processos (requerimentos), processos do Tribunal de Contas do Estado, documentos de movimentos contábeis da instituição, além de comunicação institucional. Hierarquicamente, o arquivo está diretamente ligado à Gerência Previdenciária, apesar de o arquivo não estar inserido no organograma da PBPREV como setor.

Com, aproximadamente, 1.040 metros lineares de documentos, o arquivo está sob a responsabilidade de um servidor da PBPREV que assumiu o cargo de chefe do arquivo desde a criação da instituição em 2003. Ele é graduado em História e em Letras pela Universidade Federal de Pernambuco – UFPE - e desempenha as atividades em arquivo há mais de 20 anos, fato que lhe atribui muita experiência na área em que atua.

Para se adequar à Lei 12.527/2011, também conhecida como Lei de Acesso à Informação - LAI, e à Lei 11.788/2008, que dispõe sobre o estágio de estudantes, a desde novembro de 2011, a PBPREV passou a contratar estagiários de Arquivologia para atuarem no Arquivo Geral, a fim de aplicar melhorias no setor. Atualmente, no quadro de estagiários deste órgão, que fez parceria com as Universidades Federal e Estadual da Paraíba (UEPB e UFPB), há quatro alunos dessas universidades atuando no Arquivo Geral.

Parcialmente organizado, o Arquivo Geral mantém certa agilidade no processo de busca e de recuperação da informação, usando o Sistema de Protocolo – SISPROTO – por meio do qual é possível acompanhar o trâmite documental e ter acesso ao processo digitalizado quando estiver disponível no sistema. Apesar de ser utilizado para controlar os documentos convencionais e digitalizados da PBPREV, esse sistema ainda não atende aos requisitos de e-ARQ Brasil. Esse sistema de protocolo só é usado pelos usuários internos (servidores da PBPREV), porque os usuários externos (servidores do estado da Paraíba) não têm acesso a ele, e para solicitar concessão de benefício e acompanhamento de processo, precisam comparecer ao Órgão para ter acesso ao processo físico. Também podem consultar o trâmite do processo no site da Instituição.

Apesar dos esforços depositados nas atividades pertinentes ao arquivo, ainda há muito a fazer dentro da unidade, porquanto a produção incessante e em alto índice,

nos primeiros meses de 2017, sobrecarregou o setor de processos, comprometeu todo o seu espaço de armazenamento e impossibilitou que houvesse uma gestão eficaz na unidade. Todavia, para facilitar a gestão documental, o Arquivo Geral da PBPREV dispõe de alguns produtos e serviços arquivísticos que viabilizam as atividades concernentes ao arquivo, como demonstrado no Quadro 1, abaixo.

Quadro 1 - Produtos e serviços arquivísticos disponíveis no Arquivo Geral

PRODUTOS	SERVIÇOS
Cópia de documento/processo	Atendimento ao usuário
Levantamento de caixas poliondas e de processos arquivados no Arquivo Geral	Ordenamento de processos
Sistema de Protocolo - SISPROTO	Guarda documental
Pastas funcionais dos servidores	Arquivamento
	Empréstimo de documentos/processos
	Cópia de documento/processo
	Organização de documentos

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Considerando o exposto, realizamos um estudo de usuários que poderá contribuir para desenvolver novos produtos e serviços arquivísticos, que serão direcionados de acordo com o perfil, as necessidades de informação e a satisfação dos usuários internos do Arquivo Geral da PBPREV e que poderão melhorar a gestão documental e contribuir com o processo de tomada de decisões na Instituição.

5 PERCURSOS METODOLÓGICOS

A pesquisa desenvolvida é um estudo de caso, de cunho exploratório e descritivo, realizada no Arquivo Geral da PBPREV.

Fonseca (2002, p. 33) refere que o estudo de caso “visa conhecer em profundidade o como e o porquê de determinada situação que se supõe ser única em muitos aspectos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico”.

Para Gil (2007, p. 41), a pesquisa exploratória “tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”. O autor acrescenta que a pesquisa descritiva descreve características de determinada população ou fenômeno ou, então, estabelece relações entre variáveis. Sua característica mais significativa é que emprega técnicas padronizadas de coleta de dados, como o questionário e a observação sistemática.

A pesquisa é de natureza quanti-qualitativa. Segundo Figueiredo (2007, p. 95), é um método que associa a análise estatística à investigação dos significados das relações humanas e permite a interação entre palavras e números. Visando fundamentar o estudo, fizemos uma pesquisa bibliográfica, a fim de encontrar subsídios em outros estudos que já foram feitos sobre o tema.

A pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. (FONSECA, 2002, p. 32)

Optamos também pela pesquisa de campo, que, de acordo com Fonseca (2002, p. 32), “caracteriza-se pelas investigações em que, além da pesquisa bibliográfica e/ou documental, se realiza coleta de dados junto a pessoas, com o recurso de diferentes tipos de pesquisa (pesquisa *ex-post-facto*, pesquisa-ação, pesquisa participante etc.)”.

Para coletar os dados, aplicamos uma entrevista estruturada e um questionário, porquanto são considerados métodos de análise direta. De acordo com Fonseca (2002, p. 68), “a entrevista estruturada, ou conversa dirigida, serve para recolher informações de uma forma estandardizada. [...] Chega-se, assim, a uma espécie de questionário apresentado oralmente”.

O questionário permite ao pesquisador abranger um maior número de pessoas e de informações em espaço de tempo mais curto do que outras técnicas de pesquisa, pois dessa forma, o pesquisado tem tempo suficiente para refletir sobre as questões e respondê-las mais adequadamente (BARROS; LEHFELD, 2008, p. 109).

Através da observação direta, analisamos as instalações físicas do arquivo e a forma como seus funcionários atendem aos usuários, com o objetivo de saber quais os produtos e os serviços de que ele dispunha tanto para divulgá-los quanto para atender aos usuários.

5.1 Coleta dos dados

Os dados foram coletados em dois momentos: primeiro, fizemos uma entrevista estruturada com o gerente do arquivo, visando entender sua percepção, como usuário interno dessa unidade, sobre a importância de estudar os usuários para conhecê-los bem mais e atendê-los de acordo com seu perfil, suas necessidades de informação e satisfação de busca, como também saber se o arquivo dispõe de produtos e serviços arquivísticos e se é possível, através de estudos dos usuários, oferecê-los de acordo com as necessidades dos usuários internos do arquivo. Para analisar os dados, empregamos a técnica de Análise de Conteúdo proposta por Bardin (2004) e elegemos as seguintes categorias de análise: instituição, produtos e serviços e estudo de usuários.

Num segundo momento, aplicamos um questionário, no primeiro semestre de 2017, a uma amostra de 10% dos servidores (usuários internos), distribuídos entre colaboradores efetivos (seis usuários), estagiários (quatro usuários) e comissionados (três usuários), portanto, 13 questionários aplicados, além da observação direta no Arquivo. O questionário incluiu dez perguntas e foi composto de três partes: 1 - Perfil do usuário; 2 - Necessidades de informação do usuário; e 3 - Satisfação do usuário. O questionário foi aplicado em setores distintos dentro da PBPREV, tendo em vista a frequência com que essas pessoas usam o Arquivo.

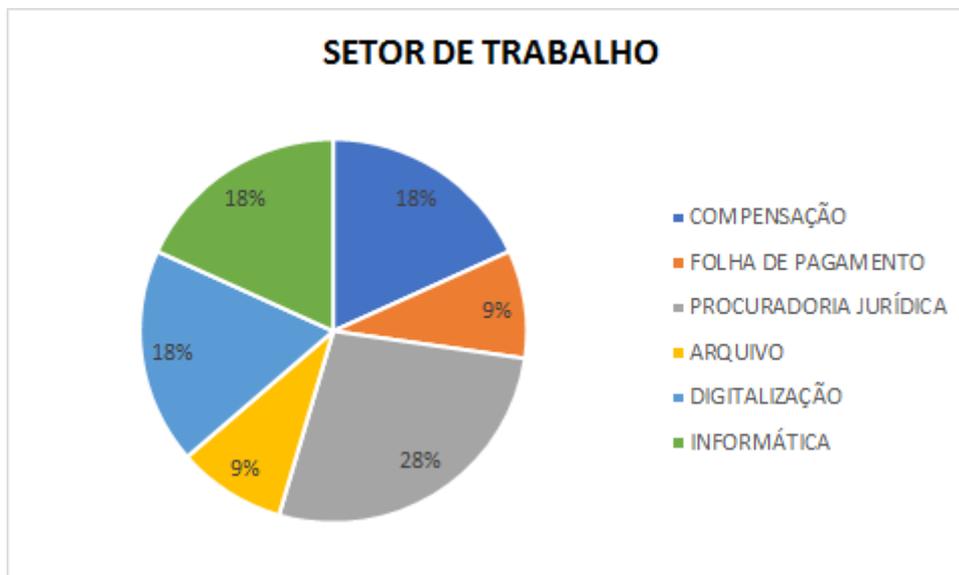
Nossa escolha pela abordagem quanti-qualitativa se justifica porque pretendíamos investigar a percepção dos usuários pesquisados sobre os produtos e os serviços oferecidos e a criação de futuros produtos e serviços arquivísticos de acordo com suas necessidades informacionais.

6 RESULTADOS DA PESQUISA

Para compor o perfil do usuário, utilizamos as categorias sexo, faixa etária, grau de escolaridade e setor de trabalho. Quanto ao gênero, 54% dos usuários respondentes são do sexo feminino, e 46%, do masculino. No que diz respeito à faixa etária, 46% têm entre 21 e 30 anos de idade, 46%, de 41 a 50, e 8%, até 20 anos. Em relação ao grau de escolaridade, 73% dos respondentes cursaram o Ensino Superior incompleto, 18% já o concluíram, e 9%, o ensino médio. Sobre o setor onde trabalham,

a pesquisa mostrou que estão distribuídos nos setores apresentados no Gráfico 1, abaixo:

Gráfico 1 - Setor de trabalho dos usuários internos da PBPREV



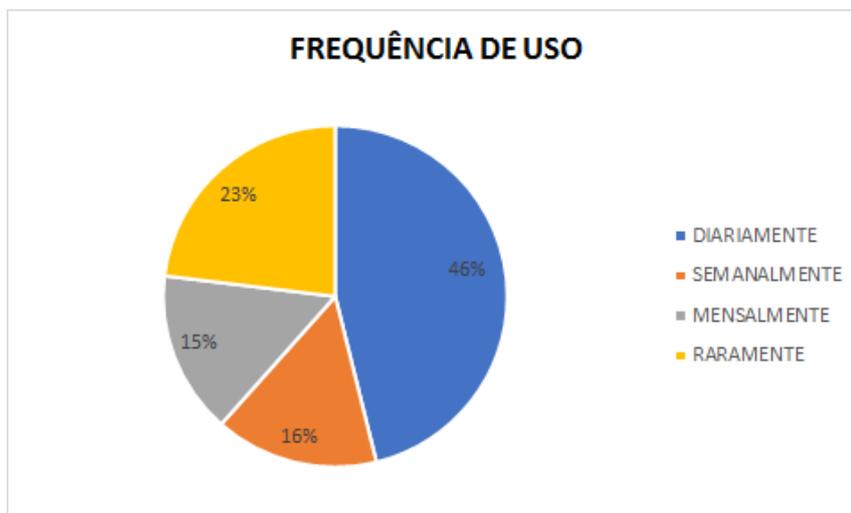
Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Os dados adquiridos nessa categoria apontaram algumas características básicas dos usuários internos do Arquivo Geral sobre seu perfil. De acordo com Galvino,

Para se chegar a indagar sobre a satisfação das necessidades de informação de usuários, é preciso traçar um perfil dos usuários, saber dos usos que eles fazem dos documentos e da estrutura da instituição para só então poder averiguar se os usuários têm suas necessidades de informação satisfeitas (2006, p. 20).

No tocante às necessidades de informação do usuário, procuramos saber com que frequência ele utiliza os produtos e os serviços do Arquivo Geral e constatamos que 46% os utilizam diariamente; 23%, raramente; 16%, semanalmente; e 15%, mensalmente, como mostra o Gráfico 2.

Gráfico 2 - Frequência com que o usuário utiliza os produtos e os serviços arquivísticos



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Também obtivemos dados relacionados aos meios pelos quais os usuários solicitam os processos ou documentos no Arquivo Geral e verificamos que 50% buscam presencialmente; 33%, por telefone; e 17%, através do Sistema de Protocolo - SISPROTO. Nessa categoria, constatamos o quanto é importante saber sobre usar os recursos oferecidos no Arquivo Geral da PBPREV e verificar a frequência e os meios que os usuários internos utilizam para obter informações.

Kurtz (1990, p. 43) avalia que saber como usar o material arquivístico é de fundamental importância para que o arquivista estabeleça serviços de referência. Essa é uma das muitas funções de um programa de arquivo, como a preservação, a administração e a pesquisa.

As informações obtidas nessa categoria poderão ser pertinentes para que se possam criar produtos e serviços arquivísticos que supram as necessidades dos usuários internos, para que eles não precisem ir ao arquivo diariamente para solicitar e levar o processo original, porquanto isso compromete a integridade dos documentos e o tempo de serviço que perdem ao se deslocar até o Arquivo.

Nessa perspectiva, sugerimos que seja aplicado um sistema de digitalização de documentos de excelente qualidade, para que os usuários internos tenham acesso ao processo de forma mais prática. Para isso, é necessário acompanhar periodicamente esse serviço, pois esse tipo de sistema precisa estar sempre atualizado assim como o profissional que o utiliza. Também é sobremaneira

importante criar uma Comissão Permanente de Avaliação de Documentos – CPAD-na PBPREV, a fim de aplicar as práticas arquivísticas de avaliação, classificação, descrição e destinação dos documentos. Porém isso requer que o profissional que atua no arquivo seja capacitado para criar e disponibilizar produtos e serviços arquivísticos pertinentes a essas atividades.

No que se refere à satisfação do usuário, as questões formuladas no questionário da pesquisa referiam-se aos seguintes aspectos: a) busca e recuperação da informação; b) atendimento; c) horário de funcionamento; d) profissionais que atuam no Arquivo; e e) oferta de produtos e serviços no Arquivo Geral.

A respeito da busca e da recuperação da informação, 69% dos respondentes se sentem muito satisfeitos com o serviço; 31% estão satisfeitos, e nenhum relatou insatisfação quanto a essa questão. Quando a busca e a recuperação da informação são bem executadas, as atividades que são desenvolvidas na organização não ficam prejudicadas.

Quanto ao atendimento, 85% dos respondentes disseram que estão muito satisfeitos; 15%, satisfeitos, e nenhum referiu que estava insatisfeito. A comunicação do profissional que atua no arquivo com seus usuários é fundamental e minimiza possíveis problemas de relacionamento.

No que diz respeito ao horário de funcionamento do arquivo, 62% dos respondentes estão muito satisfeitos, e 38%, satisfeitos. Apesar de todos os usuários internos estarem, no mínimo, satisfeitos com o horário, existe um rodízio de estagiários no setor que não permite que as atividades sejam interrompidas em nenhum momento no arquivo nem no horário de almoço dos funcionários.

Em relação à satisfação com o trabalho, 92% dos respondentes se sentem muito satisfeitos com a atuação dos profissionais que atuam no Arquivo Geral, e 8% estão satisfeitos. Essa satisfação se deve ao comprometimento dos colaboradores para atenderem às demandas de pedidos de processo, a fim de suprir toda e qualquer necessidade de informação do usuário, porque os profissionais que estão alocados no Arquivo Geral são da área de Arquivologia e conhecem a importância desses usuários para a PBPREV. Quanto à oferta de produtos e serviços arquivísticos, 69% dos respondentes disseram que estão muito satisfeitos, e 31%, satisfeitos.

Uma das questões do instrumento de coleta dos dados visou saber, numa escala de 0 (mínima) a 5 (máxima), baseada na escala de Likert (GIL, 2002), o grau de importância do Arquivo Geral para a PBPREV. Essa escala é usada para medir a

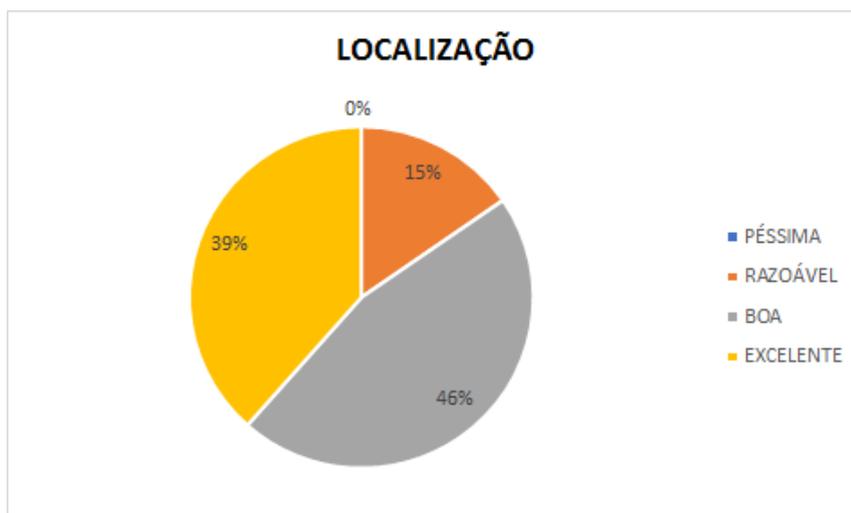
satisfação/concordância de pessoas sobre determinados aspectos relacionados a construtos de interesse. Os resultados demonstraram que 85% dos respondentes deram nota máxima 5 (cinco) e 15% pontuaram “4” (quatro).

De acordo com os entrevistados, é no Arquivo onde está concentrado seu objeto de trabalho, que são os processos guardados no setor. Porém, se não houver uma boa gestão, as atividades desenvolvidas nos setores distribuídos na PBPREV não funcionarão a contento. Assim, constatamos que os participantes da pesquisa reconhecem a importância do Arquivo como unidade de informação essencial para a Instituição.

No que se refere à satisfação dos usuários com a localização do Arquivo Geral, sua estrutura funcional, seu ambiente, a organização e a conservação dos documentos armazenados, os gráficos abaixo ilustram os resultados obtidos na pesquisa. Os usuários classificaram seu grau de satisfação em: péssimo, razoável, bom e excelente.

Sobre a localização do Arquivo Geral, 46% dos respondentes a consideraram boa; 39%, excelente; e 15%, razoável (Gráfico 3).

Gráfico 3 - Localização do Arquivo Geral



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

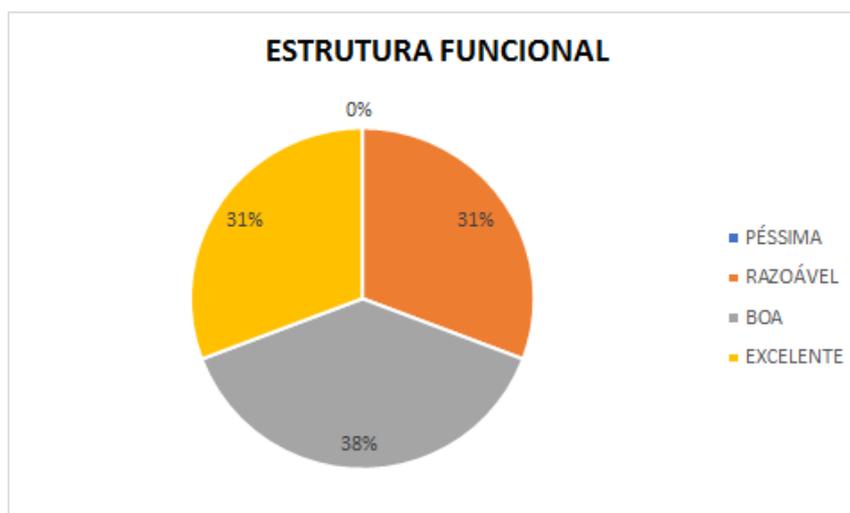
De acordo com os respondentes, a divisão de opiniões sobre a localização do arquivo entre razoável, boa e excelente é devido ao fato de o Arquivo Geral estar localizado no térreo do prédio, e alguns desses usuários trabalharem no 1º andar e precisam descer para buscar processos solicitados no setor. Beck (2000, p. 5) assevera que “a escolha do local de um arquivo deve levar em consideração a

ambiência adequada para a preservação dos acervos e o desenvolvimento de suas funções como um todo” e que “o andar térreo é ainda mais adequado à recepção de documentos, com áreas especiais para triagem, higienização e desinfestação dos documentos” (BECK, 2000, p. 8).

Partindo desse pressuposto, verificamos, por meio da observação direta, que, embora esteja bem localizado, o Arquivo Geral da PBPREV ainda precisa ser ampliado, porque espaço onde acondiciona os documentos está quase todo comprometido e não facilita o acesso a ele e a comunicação com os usuários. Também recomendamos que sejam criados e disponibilizados produtos arquivísticos que deem informações aos usuários internos e externos a respeito de sua localização na instituição, antes que se direcionem a ele, como por exemplo, um mapa no setor de atendimento da PBPREV mostrando os setores distribuídos no Órgão.

Com relação à estrutura funcional do arquivo obtivemos as seguintes opiniões: 38% consideram boa e também consideram na mesma proporção excelente e razoável (31%) (Gráfico 4).

Gráfico 4- Estrutura funcional do Arquivo Geral



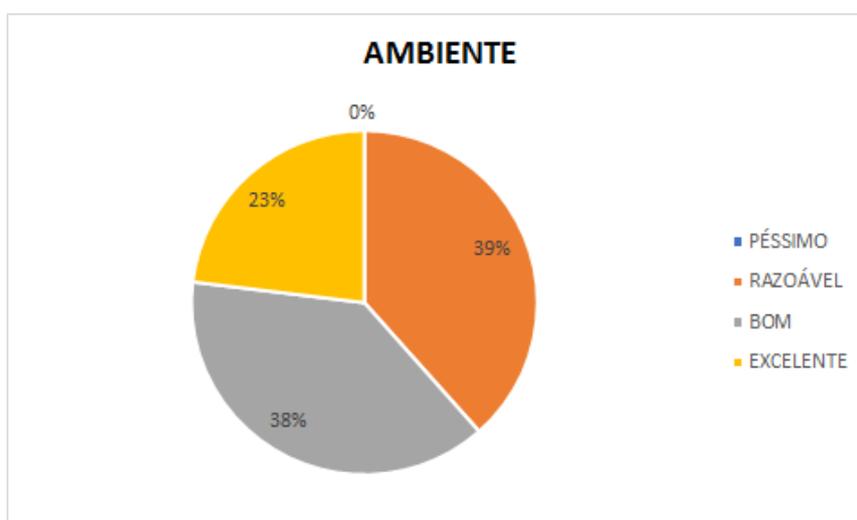
Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Os dados relacionados à estrutura funcional podem ser interpretados considerando-se o tipo de mobiliário do arquivo, que dispõe de arquivos deslizantes com capacidade para armazenar as caixas poliondas e as pastas funcionais de maneira organizada, além de estantes, computadores e impressoras, que agilizam o processo de guarda e de recuperação dos documentos. Porém, deve-se levar em consideração que “as necessidades específicas para a consulta, a guarda e a

preservação desses documentos devem ser consideradas no planejamento do edifício” (BECK, 2000, p. 7) e que o arquivo precisa de adaptações em sua estrutura funcional, como, por exemplo, uma área específica para triar, higienizar e desinfestar os documentos que ainda não constam no Arquivo Geral.

Segundo os respondentes, sobre o ambiente do Arquivo, os respondentes o classificaram como razoável (39%), bom (38%) e excelente (23%). Nenhum respondente classificou como péssimo o ambiente do Arquivo Geral, como mostra o Gráfico 5.

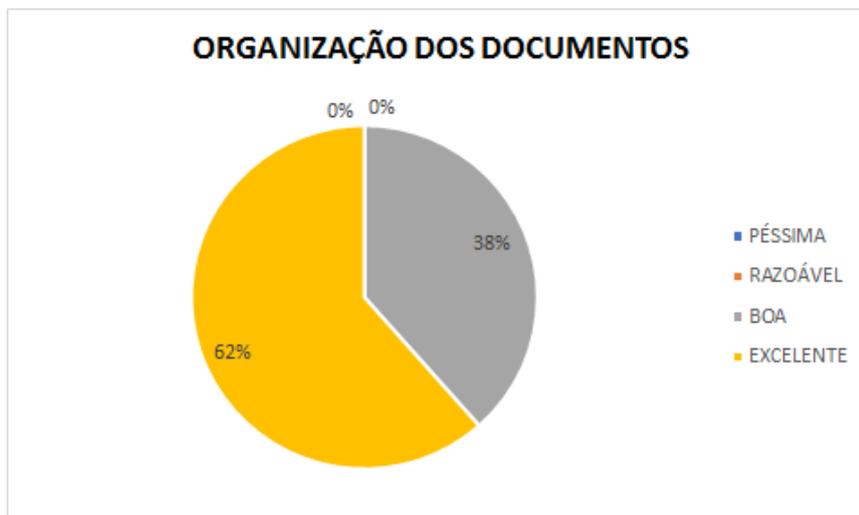
Gráfico 5 - Ambiente do Arquivo Geral



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Considerando que o arquivo é um local onde se armazenam documentos em diversos estados de conservação e que muitos usuários não conhecem as medidas que devem ser tomadas para conservar o acervo, diariamente, deve ser feita a higienização dos documentos, para que não percam seu valor informacional, pois, de acordo com Beck (2000), é preciso controlar a temperatura e a umidade relativa do ar, criar medidas de proteção contra poluição e cuidar da iluminação do ambiente. Para isso, o acervo deve dispor de equipamentos específicos e criar produtos e serviços arquivísticos voltados para seu ambiente, por meio de um planejamento estratégico.

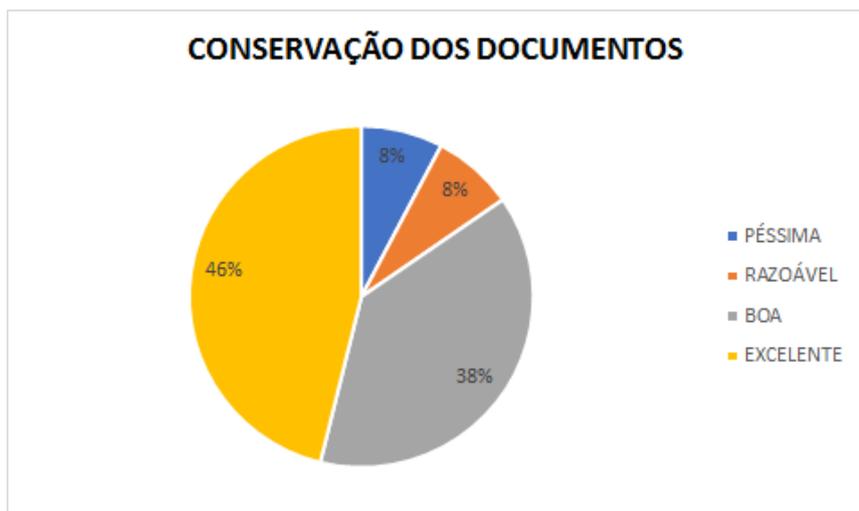
No que tange à organização dos documentos armazenados no Arquivo Geral da PBPREV, os resultados foram satisfatórios, porquanto 62% dos entrevistados a consideraram excelente, e 38%, e boa. Ninguém marcou as opções 'razoável' ou 'péssima', como mostra o Gráfico 6.

Gráfico 6 - Organização dos documentos no Arquivo Geral

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Na visão dos usuários internos do Arquivo Geral da PBPREV, os documentos estão bem organizados, porque a busca e a recuperação da informação solicitada são rápidas e eficazes, e a forma como os processos são ordenados contribui consideravelmente para que sejam recuperados dentro do Arquivo e para agilizar o trabalho executado pelos usuários internos em seus respectivos setores. Martins (2005, p. 25) refere que “o arquivamento correto e a localização imediata dos documentos dependem, em grande parte, da precisão e do cuidado com que é executada cada uma dessas operações”.

No que diz respeito à conservação dos documentos, 46% dos entrevistados a classificaram como excelente; 38%, boa; 8%, razoável; e 8%, péssima (Gráfico 7).

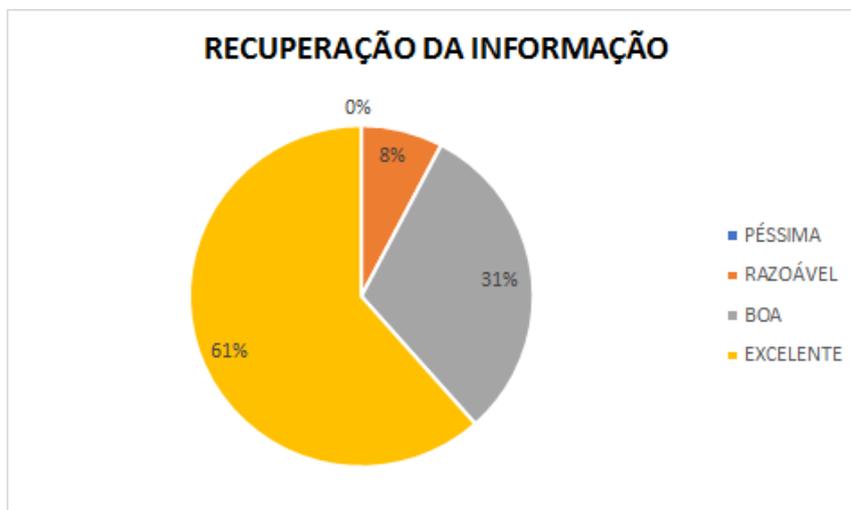
Gráfico 7 - Conservação dos documentos armazenados no Arquivo Geral

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

De acordo com os resultados obtidos na pesquisa, os 8% que consideram razoável e péssima a conservação dos documentos refere-se a vestígios de poeira nos documentos solicitados, porém, como “não” há equipamentos e espaço reservados disponíveis para triar e higienizar os documentos, alguns deles se comprometem, e outros se deterioram por terem sido produzidos há muito tempo e estarem armazenados em local não adequado fora do arquivo. Por essa razão, devem-se criar produtos arquivísticos específicos para o ambiente, com a finalidade de preservar o acervo documental contra os fatores ambientais (temperatura, umidade relativa, radiação da luz, qualidade do ar) e agentes biológicos (fungos, roedores e ataques de insetos).

Quanto à recuperação da informação, os dados estão expostos no Gráfico 8.

Gráfico 8 - Recuperação da informação



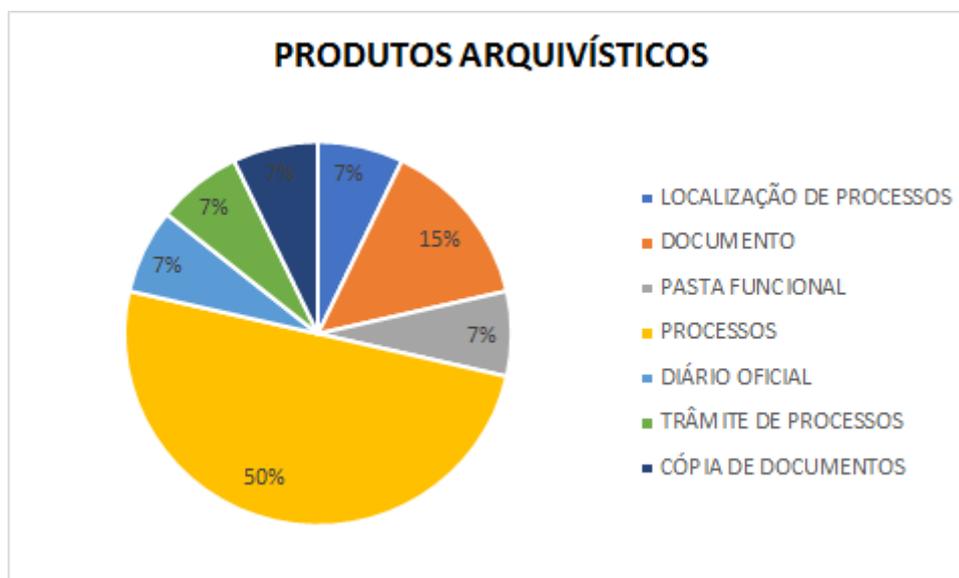
Fonte: Dados da pesquisa (2017)

A maioria dos respondentes considera a recuperação da informação excelente, devido à rapidez e à precisão da busca pelos colaboradores do setor de arquivo, porém alguns deles não comungam da mesma opinião, devido a problemas de trâmites ocasionados, muitas vezes, por negligência dos próprios servidores (usuários internos), que utilizam indevidamente o Sistema de Protocolo, e isso causa transtornos na busca. Por essa razão, seria pertinente aplicar medidas educativas com os usuários internos, como por exemplo, um programa de educação de usuários como serviço arquivístico, a fim de educá-los sobre como usar o SISPROTO, manusear os documentos e viabilizar seu fluxo dentro da instituição.

Quanto à oferta de produtos e serviços no Arquivo Geral da PBPREV, perguntamos aos entrevistados se ela supre suas necessidades de informação. 92%

disseram que “sim”, e 8%, “não”. Quando solicitados a citar os produtos do arquivo que satisfazem às suas necessidades de informação, apenas dez usuários responderam essa questão, e três não souberam identificar, por isso não responderam à questão. O Gráfico 9 apresenta os dados relativos a essa questão.

Gráfico 9 - Produtos identificados pelos usuários internos do Arquivo Geral



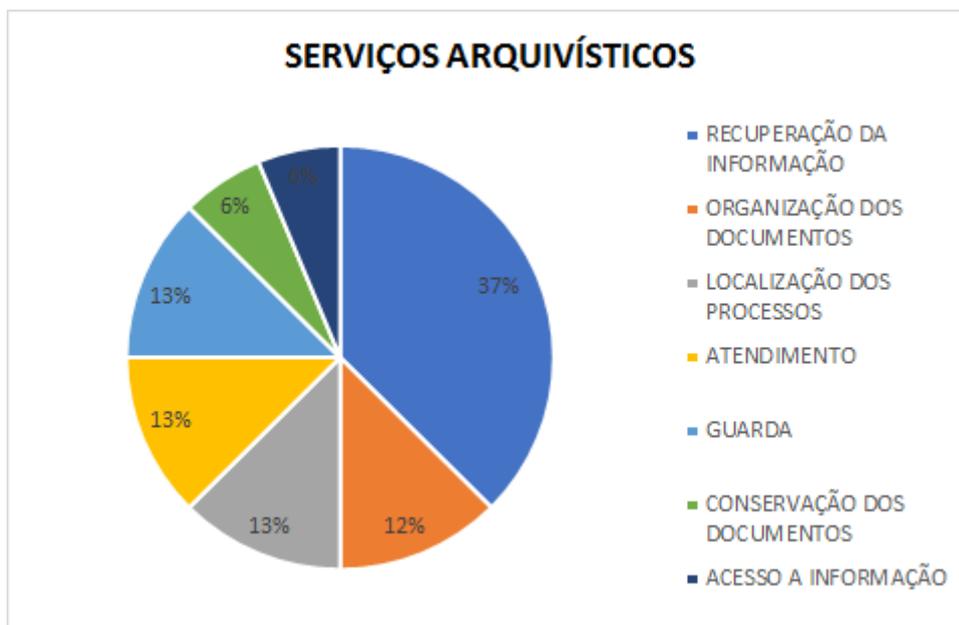
Fonte: Dados da pesquisa (2017)

De acordo com as respostas dessa questão, observa-se que metade dos respondentes (50%) entende os processos como produtos arquivísticos, e 15% consideram os documentos como tal. Em 7% as outras opções de respostas, alguns usuários confundem produto com serviço, como por exemplo, a localização e o trâmite de processos.

Podemos, pois, considerar que a cópia de processos citada como resposta pode ser considerada produto ou serviço, porque, de acordo com Silva (2013, p. 9), “o que se pode verdadeiramente observar é que o portfólio de produtos e serviços no arquivo acaba se entrelaçando, pois, hora se trata de um recurso ou bem que pode ser ofertado [...]”. Os usuários identificam também como produto as pastas funcionais dos servidores e o diário oficial que, apesar de estar disponível para consulta e recuperação dentro do Arquivo Geral, não foram produzidos na PBPREV, mas, por conter informações arquivísticas, também podem ser caracterizados por produtos arquivísticos.

Também perguntamos aos colaboradores da pesquisa quais os serviços arquivísticos que os usuários internos identificam no Arquivo Geral para suprir suas necessidades de informação e constatamos que quatro dos 13 respondentes não souberam identificar, por isso não responderam a essa questão. O Gráfico 10 traz as respostas dos nove usuários.

Gráfico 10 - Serviços identificados pelos usuários internos do Arquivo Geral



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Segundo os respondentes, a maioria dos serviços que identificaram está relacionada à recuperação da informação (37%); à localização, ao atendimento e à guarda (13%), respectivamente; à organização dos documentos (12%) e à conservação dos documentos e ao acesso à informação (6%).

A noção de serviços, como pode ser visto no Gráfico 10, está mais clara para os usuários internos, pois, quando relacionada a arquivos, eles associam imediatamente a execução de tarefas desempenhadas no setor. Algumas respostas foram usadas com outros termos, mas, em contato direto com os respondentes, soubemos sobre quais serviços eles estavam emitindo sua opinião. A percepção dos usuários sobre os serviços arquivísticos mostra que o papel dos profissionais que atuam no setor é visivelmente reconhecido e importante e resulta da gestão documental.

Os respondentes também foram perguntados sobre se achavam pertinentes os quatro pontos apresentados na Tabela 1, abaixo:

Tabela 1 - Sugestões de produtos e serviços arquivísticos para o Arquivo Geral

SUGESTÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS	SIM		NÃO	
	Nº	%	Nº	%
a) Fazer pesquisa bimestral de satisfação dos usuários do Arquivo Geral.	9	21,4	4	40
b) Inserir uma página do Arquivo Geral no site da PBPREV para disponibilizar informações sobre o órgão assim como atividades realizadas no mesmo.	10	23,8	3	30
c) Promover eventos, palestras relacionadas à temática 'arquivo' e levar para os servidores informações (usuários internos) sobre a PBPREV que sejam pertinentes à área e ao órgão.	10	23,8	3	30
d) Criar um programa de educação de usuários a fim de educá-los quanto ao uso, ao trâmite, à guarda e ao acesso aos documentos.	13	30,9	0	0
Total:	42*	100	10	100

Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

* A questão permitia mais de uma opção de resposta.

Como mostra a *Tabela 1*, 100% dos pesquisados responderam à questão 9, com 42 respostas positivas e 10 negativas sobre a promoção de produtos e serviços arquivísticos intrínsecos às atividades sugeridas. Os dados indicaram que houve uma quantidade maior de respostas positivas sobre a criação de um programa de educação de usuários - 13 respondentes (30,9%), e 40% das respostas negativas (40%) foram relacionados à realização de pesquisa bimestral sobre a satisfação dos usuários do Arquivo Geral.

Inferimos que os que responderam “*não*” às opções dadas não têm conhecimento ou não entenderam claramente a proposta de sua aplicação, já que alguns deles também não encontraram produtos e/ou serviços arquivísticos disponíveis no Arquivo Geral. Isso significa que, quando se trata do arquivo, não conhecem os recursos oferecidos, tampouco reconhecem a importância real dessa unidade de informação. Contudo, todos foram unânimes em responder sim à proposta de criar um Programa de Educação dos Usuários, porquanto reconheceram que há deficiências quanto ao uso, ao trâmite, à guarda e ao acesso aos documentos.

A última questão do instrumento de coleta dos dados foi aberta, para que os respondentes sugerissem produtos e serviços arquivísticos que, em sua opinião, suprissem as necessidades de informação dos usuários do Arquivo Geral. Responderam a essa questão 62% dos colaboradores da pesquisa, e 32% não o fizeram. No entanto, as opiniões foram bem diversificadas, o que nos inquietou quanto à visão dos usuários sobre produtos e serviços arquivísticos. O Quadro 2 apresenta as sugestões dos respondentes da pesquisa.

Quadro 2 - Sugestões de produtos e serviços arquivísticos citados pelos respondentes

RESPOSTAS	O QUE SERIA
<i>“Facilitar com tecnologia para todos os usuários.”</i>	Uso das TICs - Tecnologia da Informação e Comunicação
<i>“Serviço de atendimento ao público voltado a informações úteis.”</i>	Serviço de atendimento
<i>“Disponibilizar via web, e-mail”.</i>	Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação
<i>“Aumentar o espaço do arquivo para melhor servir aos funcionários”.</i>	Ampliação do espaço físico do Arquivo Geral
<i>“Contratação de estagiários para que o serviço de informação se torne mais rápido”.</i>	Aumento do quadro funcional no Arquivo Geral
<i>“O arquivo já dispõe de produtos e serviços que sanam minhas necessidades”.</i>	Não tem sugestão de produtos e serviços arquivísticos.

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

De acordo com as respostas citadas no *Quadro 2*, os usuários internos do Arquivo Geral da PBPREV não expressam com clareza o que são produtos e serviços arquivísticos, portanto, não souberam sugerir exemplos. Esse desconhecimento se deve à noção de produto e de serviço que as pessoas estão habituadas a ver no dia a dia, e quando se trata de um meio específico, como o arquivo, por exemplo, causa uma desconstrução de ideias relacionadas e certo desconforto ao tentar identificá-los e defini-los nesse contexto organizacional.

Os produtos e os serviços arquivísticos, que têm características próprias, devem se adequar à realidade de acúmulo e de organização do arquivo, e sua gestão

deve estar em constante aperfeiçoamento, a fim de tornar eficiente e eficaz sua aplicabilidade e mudar a visão dos usuários a respeito de sua existência.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados da pesquisa indicaram que é possível criar produtos e serviços partindo de estudos sobre os usuários, porque é através do seu perfil, de suas necessidades e de sua satisfação que o gestor do arquivo poderá oferecer produtos e serviços arquivísticos direcionados ao que eles precisam e aos meios onde estão inseridos.

Consideramos que a oferta de produtos e de serviços arquivísticos quando é baseada nesses estudos, visa promover melhorias na gestão documental, de informação e do conhecimento entre os usuários e o setor de arquivo como membro fundamental na tomada de decisões. Isso requer a disponibilidade de recursos financeiros para criar e ofertar esses produtos e serviços arquivísticos e conscientizar os gestores sobre sua importância. Todavia, é imprescindível que esses produtos e serviços arquivísticos sejam aperfeiçoados constantemente, de acordo com as necessidades informacionais dos usuários do arquivo.

Para isso, o uso das tecnologias de informação e comunicação e o meio digital devem ser explorados como forma de disponibilizar informações sobre esses produtos e serviços de forma mais rápida e eficaz e atingir um público mais abrangente. Cabe ao arquivista e a toda a equipe que atua no arquivo, como colaboradores e mediadores da informação, gerir as informações nesses meios para que não se tornem obsoletas e sem fundamentos, na perspectiva de sanar as necessidades informacionais de quem necessita - o usuário.

No caso do Arquivo Geral da PBPREV percebemos a necessidade de investimento na Unidade assim como de pessoal especializado para atuar na mesma. A ausência de um arquivista e de técnicos de arquivo compromete o desenvolvimento de estratégias que venham facilitar a gestão no Arquivo, uma vez que estes possuem um capital intelectual capaz de criar produtos e serviços arquivísticos baseados nas necessidades dos usuários e da própria unidade de informação. Com base no exposto, consideramos que a PBPREV enquanto órgão vinculado à Secretaria de Estado do Governo da Paraíba poderia se tornar referência no que tange ao seu

Arquivo tendo em vista a gama de processos custodiados em seu âmbito e a importância de sua recuperação e acesso.

Em busca de aceitação e reconhecimento por parte dos gestores das organizações, a classe arquivística busca cada vez mais aperfeiçoar suas habilidades a fim de se tornar peça fundamental em todo ambiente que venham atuar a fim de ter melhor aproveitamento dos Arquivos e de sua funcionalidade através de um serviço de referência capaz de atender da melhor forma seus usuários.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília, D.F.: Brique de Lemos/Livros, 2000. 112 p.

AMARAL, Sueli Angélica do. Gestão da oferta de produtos e serviços das unidades de informação de Brasília no ambiente tradicional e no ciberespaço. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003. Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/venancib/paper/view/2117/1252>>. Acesso em: 10 maio 2017.

ASSIS, W. M. de. **Metodologia para construção de produtos de informação nas organizações**, 2006. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 3.ed. Lisboa: Edições 70, 2004.

BARROS, A. J. P. de; LEHFELD, N. A. de S. **Fundamentos de metodologia: um guia para a iniciação científica**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

BECK, Ingrid. **Recomendações para a construção de arquivos**. Rio de Janeiro: CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos, 2000.

BORGES, M. E. N. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 1, p. 115-128, jul/dez. 2007– ISSN: 1678-765X.

CAMARGO, Wellington. **Controle de qualidade total**. INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ-IFPA. Paraná, 2016. Disponível em: <[http://proedu.ifce.edu.br/bitstream/handle/123456789/444/Controle de qualidade total.pdf?sequence=1](http://proedu.ifce.edu.br/bitstream/handle/123456789/444/Controle_de_qualidade_total.pdf?sequence=1)>. Acesso em: 15 fev. 2017.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. Disponível em:

<<https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usos-e-usuc3a1rios-da-informac3a7c3a3o.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2017.

FIGUEIREDO, Nice. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, D.F.: IBICT, 1994.

FIGUEIREDO, Nêbia. **Método e metodologia na pesquisa científica**. 2. ed. São Paulo: Yendis, 2007.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila. Disponível em: <<http://197.249.65.74:8080/biblioteca/bitstream/123456789/716/1/Metodologia%20da%20Pesquisa%20Cientifica.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2017.

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. Recife, 2006. Disponível em: <http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/repositorio/2015/12/pdf_08dbb07163_0000014817.pdf>. Acesso em: 23 maio 2017.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila Kahl. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 5, out, 2004. 12 p.

KURTZ, Clara Marli Scherer. **O usuário do Arquivo Nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação**. Rio de Janeiro: UFRJ, 1990. 215p.

MARTINS, Neire do Rocio. **Manual técnico de organização de arquivos correntes e intermediários**. Universidade Estadual de Campinas - Agência de Formação Profissional - Arquivo Central do Sistema de Arquivos. Campinas, 2005. Disponível em: <http://www.siarq.unicamp.br/siarq/images/siarq/pesquisa/textos_tecnicos/organizacao_arquivos_correntes_intermediarios.pdf>. Acesso em: 24 maio 2017.

OTTONI, H. M. Bases do marketing para unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, D.F., v. 25, n. 2, p. 1-11, 1996. Disponível em: <<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/v/a/759>>. Acesso em: 22 maio 2017.

PARÁIBA PREVIDÊNCIA. **PBPREV**. Disponível em: <<http://www.pbprev.pb.gov.br/pbprev>>. Acesso em: 22 abr. 2017.

SÁ, Ivone Pereira de. **A face oculta da interface: serviços de informação arquivística na web centrados nos usuários**. 2005. Dissertação de Mestrado – Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, Rio de Janeiro, 2005. Disponível em:

<<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=420945&indexSearch=ID>>. Acesso em: 13 abr. 2017.

SILVA, I. B. S. Consultoria Arquivística aplicada à gestão de produtos e serviços de informação no NDPI/UFPB. **Conferência sobre tecnologia, cultura e memória**. 2013.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012.



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

APÊNDICE A

ENTREVISTA ESTRUTURADA

1. Como você caracteriza os usuários deste arquivo?
2. Este arquivo dispõe de produtos e serviços? Quais?
3. Em busca de otimizar a gestão da informação na Pbprev, você acredita que é possível melhorar o fluxo documental através do fornecimento de produtos e serviços direcionados para o arquivo?
4. Quais os meios utilizados para fornecer informação aos usuários? Esses usuários satisfazem suas reais necessidades de informação através desses meios?
5. Mediante a importância do usuário como principal interessado na informação, realizar um estudo dos usuários na sua opinião, pode influenciar na criação de produtos e serviços para este arquivo?
6. Diante da realidade desta unidade de informação, quais produtos e serviços você citaria como exemplo para oferecer aos usuários?
7. Com base na experiência vivida diariamente neste arquivo, na sua opinião, qual o nível de satisfação dos usuários do Arquivo da PBPREV?
8. Existe dificuldades para atender os usuários? Quais?
9. Existe algum controle de demandas do arquivo?
10. Existe algum tipo de controle de prioridades para o atendimento do arquivo?

APÊNDICE B

QUESTIONÁRIO

A. PERFIL DO USUÁRIO

NOME (opcional): _____
 SEXO: () Feminino () Masculino
 FAIXA ETÁRIA: () até 20 anos () 21 a 30 () 31 a 40 () 41 a 50
 GRAU DE ESCOLARIDADE: _____
 COLABORADOR: () Efetivo () Comissionado () Estagiário
 SETOR DE TRABALHO: _____

B. NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DO USUÁRIO

- 1 Com que frequência você utiliza o Arquivo Geral da PbpPrev?
 () Diariamente () Semanalmente () Mensalmente () Raramente
- 2 Qual meio você utiliza para solicitação de documentos no Arquivo Geral?
 () Presencial () Telefone () Sistema () E-mail

C. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

- 3 Qual o seu nível de satisfação quanto:
- a) A busca e recuperação da Informação
 () Insatisfeito () Satisfeito () Muito Satisfeito
- b) Ao atendimento
 () Insatisfeito () Satisfeito () Muito Satisfeito
- c) Horário de funcionamento
 () Insatisfeito () Satisfeito () Muito Satisfeito
- d) Aos profissionais que atuam no setor
 () Insatisfeito () Satisfeito () Muito Satisfeito
- e) A oferta de produtos e serviços no Arquivo Geral
 () Insatisfeito () Satisfeito () Muito Satisfeito
- 4 Em sua opinião, qual o grau de importância do Arquivo Geral para a PbpPrev?
 () 0 () 1 () 2 () 3 () 4 () 5
- 5 Como você classifica:
- a) A localização do Arquivo Geral da PbpPrev
 () Péssima () Razoável () Boa () Excelente
- b) A estrutura funcional do Arquivo Geral
 () Péssima () Razoável () Boa () Excelente
- d) O ambiente do Arquivo Geral
 () Péssima () Razoável () Boa () Excelente
- c) A organização dos documentos
 () Péssima () Razoável () Boa () Excelente
- d) A conservação dos documentos
 () Péssima () Razoável () Boa () Excelente
- e) A recuperação da informação solicitada
 () Péssima () Razoável () Boa () Excelente

6 A oferta de produtos e serviços no Arquivo Geral supre suas necessidades de informações?

Sim Não

7 Quais os produtos você identifica no arquivo para satisfação das suas necessidades?

8 Quais os serviços você identifica no arquivo para satisfação das suas necessidades?

9 Em sua opinião, você acha pertinente:

a) Realizar pesquisa bimestral de satisfação dos usuários do Arquivo Geral?

Sim Não

b) Inserir uma página do Arquivo Geral no site da Pbprev para disponibilizar informações sobre o órgão assim como atividades realizadas no mesmo?

Sim Não

c) Promover eventos, palestras relacionadas a temática de arquivo trazendo informações aos servidores (usuários internos) da Pbprev pertinentes a área e ao órgão.

Sim Não

d) Criar um programa de educação de usuários afim de educá-los quanto ao uso, ao trâmite e a guarda dos documentos primando pela preservação do acervo

Sim Não

10) Quais produto e/ou serviço de informação você sugere ao arquivo para sanar as necessidades dos usuários?
