

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO EM ARQUIVOS**

**ESTUDO DE USUÁRIOS DA DIVISÃO DE
DOCUMENTAÇÃO DO MUSEU ANTROPOLÓGICO
DIRETOR PESTANA**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

Gisele Cristina e Sá Silveira

Cachoeira do Sul, RS, Brasil

2013

ESTUDO DE USUÁRIOS DA DIVISÃO DE DOCUMENTAÇÃO DO MUSEU ANTROPOLÓGICO DIRETOR PESTANA

Gisele Cristina e Sá Silveira

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Gestão de Arquivos, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do grau de **Especialista em Gestão de Arquivos**

Orientador: Prof. Dr. Carlos Blaya Perez

Cachoeira do Sul, RS, Brasil

2013

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Especialização Lato Sensu Gestão em Arquivos**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova a Monografia de Especialização

**ESTUDO DE USUÁRIOS DA DIVISÃO DE DOCUMENTAÇÃO DO
MUSEU ANTROPOLÓGICO DIRETOR PESTANA**

elaborada por
Gisele Cristina e Sá Silveira

como requisito parcial para a obtenção do grau de
Especialista em Gestão em Arquivos

Comissão Examinadora:

Carlos Blaya Perez, Dr. (UFSM)
(Presidente/Orientador)

Jorge Alberto Soares Cruz, Ms. (UFSM)

Sônia Elisabete Constante, Ms. (UFSM)

Cachoeira do Sul, 30 de Novembro de 2013.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter me dado um berço feliz e cheio de amor. Com pais carinhosos e compreensivos.

Agradeço aos meus pais por se dedicarem tanto a mim e me ensinarem a trilhar os bons caminhos. E por terem me dado meus irmãos e estes por me darem meus amados sobrinhos Kaio Victor, Nilton Jr e Maria Sófia.

Agradeço ao meu tio José Hipólito companheiro de muitas caminhadas.

Agradeço aos amigos de longa data que mesmo distantes estão sempre presentes.

Agradeço ao professor Carlos Blaya Perez pela gentileza de me orientar.

Agradeço a todos os professores deste Curso de Especialização em Gestão em Arquivos que contribuíram significativamente para minha aquisição de novos conhecimentos.

RESUMO

Monografia de Especialização
Curso de Pós-Graduação à Distância
Especialização Lato Sensu em Gestão em Arquivos
Universidade Aberta do Brasil
Universidade Federal de Santa Maria

ESTUDO DE USUÁRIOS DA DIVISÃO DE DOCUMENTAÇÃO DO MUSEU ANTROPOLÓGICO DIRETOR PESTANA

Autora: Gisele Cristina e Sá Silveira
Orientador: Carlos Blaya Perez

Data e Local da Defesa: Cachoeira do Sul, 30 de Novembro de 2013.

O trabalho ficou restrito a traçar o perfil do usuário dos arquivos da Divisão de Documentação do Museu Antropológico Diretor Pestana que realizaram consulta de março a julho de 2013. Para melhor compreensão do fenômeno estudado, utilizamos da pesquisa exploratória com levantamento de dados de forma quantitativa e qualitativa através de um questionário com perguntas abertas, fechadas e mistas aplicado aos usuários de arquivo da Divisão de Documentação e um segundo direcionado a arquivista institucional. A análise e resultados nos informaram o perfil do usuário, o que buscam, para que fins o buscam e se suas necessidades de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. Após a análise dos dados podemos afirmar que o sexo predominante de usuários é o masculino na faixa etária entre 21 a 50 anos, são estudantes universitários e profissionais com formação na área de história residentes principalmente na cidade de Ijuí. E que procuram o arquivo para realizar a pesquisa de conclusão de curso de graduação, uso pessoal ou para a realização de atividades profissionais. Os arquivos mais procurados são o Ijuí e o FIDENE. Os usuários estão satisfeitos com a facilidade ao acesso a informação, aos instrumentos de pesquisa e ao atendimento. O estudo de usuário é uma ferramenta importante no planejamento dos serviços de informação. Com esse instrumento o profissional da informação do Museu Antropológico Diretor Pestana pode recomendar novas maneiras de tratar, organizar e criar políticas de acesso aos acervos, visando melhorar a qualidade dos serviços oferecidos.

Palavra-Chave: Estudo de Usuários; Museu Antropológico Diretor Pestana; Divisão de Documentação; Arquivo.

ABSTRACT

Monograph Specialization
Post-graduate Course of the Distance
Specialization Lato Sensu Archives Management
Opened University of Brazil
Federal University of Santa Maria

STUDY OF USERS OF DIVISION OF DOCUMENTATION ANTHROPOLOGICAL MUSEUM DIRETOR PESTANA

Author: Gisele Cristina e Sá Silveira

Adviser: Carlos Perez Blaya

Defense Place and Date: Cachoeira do Sul, November 30th, 2013.

The work was restricted to profile the user files of the Division of Documentation Anthropological Museum Director Pestana who underwent consultation from March to July 2013. For better understanding of the phenomenon studied, we used the exploratory research with survey data for quantitative and qualitative way through a questionnaire with open, closed, and mixed questions applied to the users, file of Documentation Division and a second directed to institutional archivist. The analysis and results reported in the user profile, which seek, for what purpose and seek their information needs, are being met adequately. After analyzing the data we can see that the predominant sex is male users aged between 21-50 years old, are college students and professionals with training in the area of resident story mostly in the city of Ijuí. And looking for the file to perform the search completion of undergraduate degree, personal use or to perform professional activities. The files are the most popular Ijuí and FIDENE. The users are satisfied with the ease of access to information, to research tools and service. The user study is an important tool for the planning of information services. With this instrument the information professional in the Anthropological Museum Director Pestana can recommend new ways to treat, organize and create policies for access to the collections, to improve the quality of services offered.

Keyword: Study Users; Anthropological Museum Diretor Pestana, Division of Documentation; Archive.

LISTAS DE FOTOGRAFIAS

Fotografia 1 – Primeira Sede do Museu Antropológico Diretor Pestana.....	22
Fotografia 2 – Solenidade de Abertura do MADP.....	22
Fotografia 3 – Lançamento da Pedra Fundamental.....	23
Fotografia 4 – Construção da Atual Sede do MADP 1975.....	23
Fotografia 5 – Construção da Atual Sede do MADP 1979.....	24
Fotografia 6 – Atual Sede do MADP.....	25
Fotografia 7 – Retrato de Augusto Pestana.....	26
Fotografia 8 – Exposição Permanente Seção de Arqueologia.....	29
Fotografia 9 – Exposição Permanente Seção de Antropologia - Subseção Índio Missioneiro.....	30
Fotografia 10 – Exposição Permanente Seção de Antropologia - Subseção Índio Brasileiro.....	31
Fotografia 11 – Exposição Permanente Seção de Antropologia - Subseção Povoamento.....	31
Fotografia 12 – Seção de Antropologia Subseção Numismática.....	32
Fotografia 13 – Portaria de Criação do MADP.....	33
Fotografia 14 – Carteira de Identidade de Augusto Pestana.....	34
Fotografia 15 – Central das Caixas Rurais da União Popular.....	35
Fotografia 16 – Boletim Semanal do Rotary Club.....	36
Fotografia 17 – Dia do Agricultor.....	36
Fotografia 18 – Cadernos do Museu.....	37
Fotografia 19 – Construção da Sede Acadêmica da FAFI.....	40
Fotografia 20 – A Colônia de Ijuí 1906.....	41
Fotografia 21 – Colheita de trigo 1950.....	41
Fotografia 22 – Arquivo Deslizante para Discos de Vinil.....	43
Fotografia 23 – Arquivo Deslizante para Fitas Cassete.....	43
Fotografia 24 – Arquivo Deslizante para Fitas VHS.....	44
Fotografia 25 – Exemplo de Guia de Fora.....	49
Fotografia 26 – Jornal Kolonista Polski.....	50
Fotografia 27 – Kema.....	51
Fotografia 28 – Catalogo <i>on line</i> da biblioteca.....	97

LISTAS DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Gênero.....	73
Gráfico 2 – Faixa etária dos usuários.....	74
Gráfico 3 – Nível de instrução dos usuários.....	75
Gráfico 4 – Formação dos usuários.....	76
Gráfico 5 – Curso de pós-graduação dos usuários.....	77
Gráfico 6 – Atividade principal dos usuários.....	78
Gráfico 7 – Renda mensal dos usuários.....	78
Gráfico 8 – Procedência dos usuários.....	79
Gráfico 9 – Assunto pesquisado pelos usuários.....	81
Gráfico 10 – Arquivo pesquisado pelos usuários.....	82
Gráfico 11 – Quantificação de usuários que já deram títulos a sua pesquisa.....	83
Gráfico 12 – Trabalhos produzidos a partir das pesquisas dos usuários.....	83
Gráfico 13 – Acesso a informação.....	84
Gráfico 14 – Acesso aos instrumentos de pesquisa.....	86
Gráfico 15 – Satisfação dos usuários com o atendimento.....	88
Gráfico 16 – Indicação de conhecimento da instituição.....	89
Gráfico 17 – Localização da instituição.....	90
Gráfico 18 – Insatisfação com a instituição.....	90
Gráfico 19 – Usuários que indicaram a instituição a outros pesquisadores.....	91
Gráfico 20 – Horário de utilização dos arquivos pelos usuários.....	92
Gráfico 21 – Número de visitas feitas ao arquivo pelos usuários.....	93
Gráfico 22 – Assunto de interesse do usuário na divisão de documentação.....	94
Gráfico 23 – Utilização dos serviços da biblioteca de apoio pelos usuário.....	95
Gráfico 24 – Empréstimo de livros pelos usuários.....	96
Gráfico 25 – Assunto de interesse do usuário na biblioteca de apoio.....	96
Gráfico 26 – Serviços oferecidos na divisão de documentação.....	97
Gráfico 27 – Sugestões e críticas de usuários.....	98
Gráfico 28 – Sexo e tipo de documentos produzidos pelos usuários.....	100
Gráfico 29 – Sexo e profissão dos usuários.....	101
Gráfico 30 – Sexo e arquivos pesquisados pelos usuários.....	102

Gráfico 31 – Sexo e procedência dos usuários.....	102
Gráfico 32 – Sexo e utilização dos arquivos pelos usuários.....	103
Gráfico 33 – Sexo e acesso a informação pelos usuários.....	104
Gráfico 34 – Sexo e facilidade aos instrumentos de pesquisa.....	104
Gráfico 35 – Nível de instrução e faixa etária dos usuários.....	105
Gráfico 36 – Nível de instrução e formação dos usuários.....	106
Gráfico 37 – Nível de instrução e produto de pesquisa.....	106
Gráfico 38 – Nível de instrução e arquivo pesquisado.....	107
Gráfico 39 – Nível de instrução e assunto pesquisado.....	108
Gráfico 40 – Atendimento e instrumento de pesquisa.....	109
Gráfico 41 – Atendimento e acesso a informação.....	110
Gráfico 42 – Satisfação e insatisfação.....	111
Gráfico 43 – Faixa etária e horário de funcionamento.....	111
Gráfico 44 – Faixa etária e assunto pesquisado.....	112
Gráfico 45 – Assunto pesquisado no arquivo e na biblioteca de apoio.....	112
Gráfico 46 – Utilização dos serviços de arquivo e empréstimo.....	113
Gráfico 47 – Formação e profissão.....	114
Gráfico 48 – Formação e renda.....	115

LISTAS DE QUADROS

Quadro 1 – Hemeroteca.....	38
Quadro 2 – Assunto da pesquisa.....	80
Quadro 3 – Titulo da pesquisa.....	82
Quadro 4 – Sugestões e criticas.....	99

LISTAS DE ANEXOS

ANEXO A – Portaria de Criação do Museu Antropológico Diretor Pestana.....	128
ANEXO B – Regimento do Museu Antropológico Diretor Pestana.....	129
ANEXO C – Alterações na organização da Divisão de Museologia.....	139
ANEXO D – Organograma do Museu Antropológico Diretor Pestana.....	140
ANEXO E – Organograma da FIDENE.....	141

LISTA DE APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário de pesquisa aplicado ao usuário.....	143
APÊNDICE B – Questionário de pesquisa para a arquivista.....	145
APÊNDICE C – Termo de consentimento livre e esclarecido.....	147

LISTAS DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AF – Arquivo FIDENE

AI – Arquivo Ijuí

AR – Arquivo Regional

AC – Arquivo Cooperativismo

AS – Arquivo Sindicalismo

AKGX – Arquivo Kaingang, Guarani e Xetá

BNDES – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social

CIDOC – Comitê Internacional para Documentação do ICOM

CFC – Conselho Federal de Cultura

CONCLA – Comissão Nacional de Classificação

CPF – Cadastro de Pessoas Físicas

EAD – Educação a Distância

EFA – Escola Francisco de Assis

FAFI – Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ijuí

FATEC – Fundação de Apoio à Tecnologia e Ciências

FIDENE – Fundação de Integração, Desenvolvimento e Educação do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IPHAN – Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional

MADP – Museu Antropológico Diretor Pestana

RG – Registro Geral

RS – Rio Grande do Sul

RTVE – Rádio e Televisão Educativa

SIE – Sistema de Informações para o Ensino

TIC's – Tecnologias da informação e comunicação

UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

UFSM – Universidade Federal de Santa Maria

UNICRUZ – Universidade de Cruz Alta

UNIJUI – Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul

UNISINOS – Universidade Vale dos Sinos

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	17
1.2	Objetivos	18
1.2.1	Objetivo geral	18
1.2.2	Objetivos específicos	18
1.3	Justificativa	18
2	A INSTITUIÇÃO EM PESQUISA	20
2.1	A História do Museu Antropológico Diretor Pestana	20
2.2	Panorama Organizacional	27
2.2.1	Direção e Secretária	27
2.2.2	Divisão de Museologia	28
2.2.3	Divisão de Documentação	32
2.2.4	Divisão de Imagem e Som	39
2.2.5	Divisão de Educação e de Divulgação	44
2.2.6	Divisão de Laboratórios	44
2.3	A História da Formação da Divisão de Documentação	45
3	REFERENCIAL TEORICO	53
3.1	O Estudo de Usuários	53
3.1.1	Os primeiros estudos de usuários e sua evolução ao longo dos anos	56
3.1.2	Abordagem Tradicional versus Abordagem Alternativa	61
3.1.3	Tipos de usuários	62
3.1.4	Programa de treinamento de usuário	66
4	REFERENCIAL METODOLOGICO	69
5	ANÁLISE DOS DADOS	72
5.1	Características pessoais, sociais, culturais e demográficas	73
5.1.1	Gênero	74
5.1.2	Faixa etária	74
5.1.3	Nível de instrução	74
5.1.4	Formação	76
5.1.5	Curso de pós-graduação	77

5.1.6 Atividade profissional.....	77
5.1.7 Renda mensal.....	78
5.1.8 Procedência.....	78
5.2 O que buscam, para que fins o buscam e necessidades de	
informação.....	79
5.2.1 O assunto pesquisado.....	79
5.2.2 Arquivo pesquisado.....	81
5.2.3 Título da pesquisa.....	82
5.2.4 Produto da pesquisa.....	84
5.2.5 Facilidade ao acesso a informação.....	84
5.2.6 Instrumentos de pesquisa.....	85
5.2.7 Atendimento.....	86
5.2.8 A instituição.....	88
5.2.9 Localização.....	89
5.2.10 Motivo de insatisfação com a instituição.....	90
5.2.11 Retorno a instituição.....	91
5.2.12 Horário de funcionamento.....	91
5.2.13 Número de visitas ao arquivo.....	92
5.2.14 Assunto pesquisado no arquivo.....	93
5.2.15 Utilização dos serviços da biblioteca de apoio.....	94
5.2.16 Empréstimo de livros.....	95
5.2.17 Assunto pesquisado na biblioteca de apoio.....	96
5.2.18 Serviços.....	97
5.2.19 Sugestões e críticas.....	98
6 CONFROTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	100
6.1 Sexo e produção documental.....	100
6.2 Sexo e profissão.....	100
6.3 Sexo e arquivos pesquisados.....	101
6.4 Sexo e procedência.....	102
6.5 Sexo e utilização se serviços do arquivo.....	103
6.6 Sexo e acesso ao arquivo.....	103
6.7 Sexo e facilidade aos instrumento de pesquisa.....	104
6.8 Nível de instrução e faixa etária.....	104
6.9 Nível de instrução e formação.....	105

6.10	Nível de instrução e produto da pesquisa.....	106
6.11	Nível de instrução e arquivos pesquisados.....	107
6.12	Nível de instrução e assuntos pesquisados.....	107
6.13	Atendimento e instrumentos de pesquisa.....	108
6.14	Atendimento e acesso a informação.....	109
6.15	Satisfação e insatisfação.....	110
6.16	Faixa etária e horário de funcionamento.....	111
6.17	Faixa etária e assuntos pesquisados.....	111
6.18	Assuntos pesquisados no arquivo e na biblioteca de apoio.....	112
6.19	Utilização dos serviços do arquivo e empréstimo de livros.....	113
6.20	Formação e profissão.....	113
6.21	Formação e renda.....	115
7	CONCLUSÃO.....	116
	REFERENCIAS.....	119
	ANEXOS.....	127
	APÊNDICES.....	142

1. INTRODUÇÃO

O marketing é uma ferramenta indispensável para detectar, compreender e dinamizar a relação entre os consumidores e os bens de consumo e serviços. Para arquivos e museus pode definir-se com uma percepção útil para que os arquivistas e museólogos possam servir melhor suas comunidades, através da detecção, antecipação e satisfação das necessidades de informação por parte dos usuários mediante a uma investigação orgânica e sistemática, e na ação continuada de projetos.

O Museu Antropológico Diretor Pestana deve continuar a buscar e manter o usuário, a troca do produto informação por lealdade e fluxo frequente. Isto se obtém com a satisfação plena das necessidades de informação por parte dos usuários. Mas, para posicionar estrategicamente o nosso produto é preciso conhecer em primeira instância o perfil de usuário interno e externo que consultam os arquivos do Museu Antropológico, implementando sistemática e periodicamente estudos de usuários, pois estes são importantes para a eficácia na qualidade dos serviços de informação.

Este estudo não está destinado aos usuários do museu, mas, sim de um órgão do mesmo, a Divisão de Documentação e o perfil do usuário deste órgão é o nosso objeto de pesquisa.

Visando investigar as lacunas no conhecimento até agora existente sobre o perfil do usuário do MADP, formulamos os seguintes problemas de pesquisa:

O usuário do Museu Antropológico Diretor Pestana está tendo as suas necessidades de informação satisfeitas?

Como essas informações coletadas, analisadas e interpretadas contribuiriam para auxiliar na melhoria da qualidade dos serviços prestados?

O nível de satisfação do usuário tem relação direta com o nível de interesse da instituição pelo mesmo durante seu atendimento?

O estudo de usuários, campo de pesquisa inserido na área de arquivologia, conforme disciplina de Marketing aplicado aos arquivos estudado no Curso de Pós-Graduação - Especialização Gestão em Arquivos da Universidade Federal de Santa Maria em conjunto com a Universidade Aberta do Brasil.

A monografia está assim estruturada: Introdução; Objetivos; Justificativa; A instituição em pesquisa, cujo capítulo 01 aborda a História do Museu Antropológico Diretor Pestana, que tem objetivo preservar o patrimônio cultural do município; o capítulo 02 relata o Panorama Organizacional do Museu; o capítulo 03 conta a História da Criação da Divisão de Documentação; o Referencial Teórico desenvolve o tema Estudo de Usuário, sua evolução ao longo dos anos e a identificação dos principais tipos de usuários; Referencial Metodológico apresenta o processo de desenvolvimento do trabalho, relatando de modo claro e detalhado como foi realizada a pesquisa, além de analisar os dados obtidos. Por último concluímos o estudo e damos as referências.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Realizar um Estudo de Usuários da Divisão de Documentação do Museu Antropológico Diretor Pestana.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) traçar o perfil dos usuários da Divisão de Documentação do Museu Antropológico Diretor Pestana;
- b) conhecer o nível de satisfação do usuário com a usabilidade dos arquivos; e
- c) identificar as temáticas mais pesquisadas;

1.3 Justificativa

O Museu Antropológico Diretor Pestana é um órgão de natureza privada de caráter regional, cujo objetivo é preservar e divulgar a identidade cultural da região noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, possibilitando a realização de estudos e pesquisas. Cobrindo ainda a área de influência da Fundação de Integração, Desenvolvimento e Educação do Noroeste do Estado¹ (FIDENE), sua mantenedora.

Seus princípios e valores estão pautados na excelência; atuação; integração com a comunidade institucional e regional; respeito à diversidade cultural; valorização do patrimônio antropológico regional; e na participação nos sistemas estadual e nacional de museus. É uma instituição que está a serviço da sociedade e de seu desenvolvimento.

A realização desta pesquisa justifica-se pelo fato de que apesar dos seus 52 anos de existência o MADP não possui ainda um estudo referente a seus usuários. E com a diversidade de pesquisadores que utilizam o arquivo, é necessário identificar seu perfil e necessidades de informação, a fim de adaptar os serviços e produtos que são oferecidos, com base em suas demandas.

Os arquivos têm como objetivo preservar e difundir a informação. Assim como a arquivista institucional, os arquivistas já perceberam que precisam conhecer bem o seu acervo e os usuários das instituições em que trabalham para poderem aprimorar os sistemas de referências e os instrumentos de pesquisa para que o atendimento seja feito com qualidade.

¹ A Fundação de Integração, Desenvolvimento e Educação do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (FIDENE) é uma instituição de caráter técnico, educativo e cultural, pessoa jurídica de direito privado. A fundação é mantenedora do Museu, assim como da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUÍ); do Centro de Educação Básica Francisco de Assis (EFA); e da Rádio e Televisão Educativa (RTVE). O seu nascimento deu-se em um período de crise nos fins da década de 60. Com a tensão que se formava principalmente com a saída de muitos religiosos, que trabalhavam ou estudavam na FAFI. A Transformação da Faculdade de Filosofia em Fundação, como entidade mantenedora, estando dentro da Reforma Universitária Brasileira. O ensino através do trabalho de coordenação e planejamento integrando os institutos. A criação de novos cursos, a iniciação a bolsas de estudos, pós-graduação, e o curso de tecnólogos. Seu propósito ainda hoje é dar o suporte legal, patrimonial e econômico-financeiro ao desenvolvimento do ensino superior no noroeste do Estado.

2. A INSTITUIÇÃO EM PESQUISA

2.1 A História do Museu Antropológico Diretor Pestana

O Museu Antropológico Diretor Pestana - MADP está localizado à Rua: Germano Gressler, nº. 96. Bairro São Geraldo, Ijuí – RS. Foi criado no dia 25 de maio de 1961 contíguo ao Centro de Estudos e Pesquisas Sociais da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ijuí – FAFI², para caracterizar-se em “síntese da evolução da região pela mão do nosso homem...”³. Segundo Fischer (1961) “sua tarefa é colecionar e guardar documentos oficiais e particulares, bem como objetos de qualquer espécie que tem relação com a zona de cultura de seus habitantes”.

No primeiro relatório, produzido no ano de 1962, (p.13), o inspetor da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ijuí, Sr Walter Guido Greven, reporta-se ao Diretor da Diretoria do Ensino Superior Sr. Durmeval Figueira Mendes em 20 de agosto do mesmo ano, sob o ofício n. 250/62, relatando que o intuito “criação ou operalização” do museu era dar a Faculdade estrutura orgânica, aumentando sua funcionalidade, operacionalidade e torna-la apta a integrar-se cada vez mais ao meio e exercer benéfica influencia sobre ele.

O Museu Antropológico Diretor Pestana preserva o patrimônio cultural do município através de documentos textuais, bibliográficos, iconográficos e museais, que nos remetem aquela época, revelando passo a passo a caminhada, as

² Presentes em Ijuí desde 1949, os Freis Capuchinhos eram atuantes e em 1951 possuíam a fraternidade com mais religiosos em preparação aos estudos de Filosofia. Fundaram em 1953, o Centro de Estudos Pedagógicos “Antônio Balbino” com o intuito de estimular os estudos de cultura geral, assim como defender os interesses da educação, e buscar aperfeiçoamento para o seu desempenho profissional. Da Associação Ijuicense Pró-Ensino Superior, fundada em 1956, articulada pela Sociedade Literária Boaventura, entidade da Ordem dos Capuchinhos, surgiu a Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ijuí (FAFI) em 16 de março de 1956 com a finalidade de desenvolver e qualificar a formação de seminaristas, para a ordem dos capuchinhos. Nos seus primeiros anos, houve uma reestruturação que marcou sua postura pedagógica, passou da dimensão individual para trabalhar uma dimensão marcada pela preocupação social, coletiva e solidaria. E que ainda hoje e muito presente nas veias da instituição. Pioneira no ensino superior da Região Noroeste do Rio Grande do Sul o lema da faculdade “Cor ad loquitur” significa: do coração de quem busca ao coração da verdade, do coração do mestre ao coração do discípulo. A FAFI foi à precursora da FIDENE.

³ Este era o objetivo a ser conquistado segundo seus fundadores os senhores Mario Osório Marques e Martin Fischer.

características e valores do indivíduo, nesta Região do Estado, tornando possível, realizar o resgate e a salvaguarda da memória, para que essa possa ser transmitida de forma contínua as futuras gerações.

O Museu foi organizado segundo o modelo do Museu do Homem em Paris e do Museu Regional do Instituto Joaquim Nabuco de Recife seguindo seus princípios modernos. A composição do acervo foi principiada por doação de material arqueológico recolhido, na região, pelo Dr. Martin Fischer, um de seus fundadores, e acrescido pelas doações da comunidade ijuicense que era sempre incentivada a participar por meio de um Programa Radiofônico denominado “Nossas Coisas Nossa Gente”. Os professores Mario Osorio Marques e Argemiro Jacob Brum foram responsáveis por motivar a população a fazer doações, além de realizar pesquisas e coletar o acervo.

Na abertura do Programa Radiofônico Nossas Coisas Nossa Gente, em 13 de abril de 1961, Mario Osorio Marques, faz um apelo para que a população que tivesse documentos, fotos, ou objetos, que viessem a contribuir para a construção da memória, que os doasse para se pudessem manter a tradição e ainda requeria que empresas organizassem suas próprias histórias.

Fundaremos um Museu para a preservação das coisas significativas do passado: que sejam guardadas e que sejam postas à disposição dos que desejarem estudar ou simplesmente, conhecer. Um documento antigo, uma fotografia, um numero de jornal amarelecido pelo tempo, uma velha revista, instrumentos de trabalho, objetos de uso caseiro. Tudo aceitamos em nome da cultura e das tradições de nossa gente. Dispersas muito perdem de seu valor e significado. Reunidas, agrupadas se conservarão e cada qual contará às gerações, presentes e futuras um episódio de nossa historia, um pedaço ainda quente de nossa vida. (PREISSLER; LAZZAROTTO; AIMI, 1981, p.4)

No dia 10 de março de 1962 o Museu foi aberto ao público, em prédio locado, situado à Rua Visconde do Rio Branco. No entanto, como o espaço era pequeno o museu foi remanejado em 1966 para o 4º piso da Sede Acadêmica da Faculdade onde continuou até janeiro de 1972, quando foi transferido para o antigo Seminário São Geraldo, onde boa parte do acervo ficou armazenado em caixas.

Consta no primeiro relatório anual da FIDENE publicado em 1962, que a inauguração ocorreu assim:

Aos dez dias do mês de março de ano de 1962, às nove horas na sede do Museu Antropológico Augusto Pestana reuniu-se em sessão solene o Corpo

Docente da Faculdade de Filosofia de Ijuí, sob a presidência do seu Diretor Mario Osorio Marques, para assistir a solene inauguração do Museu. Estavam presentes ao ato altas autoridades federais, estaduais e municipais, bem como grande numero de povo e o corpo Discente da Faculdade. O ato simbólico da inauguração coube ao ilustre deputado federal Dr. Clovis Pestana, que, logo após, fez brilhante oração enaltecendo a utilidade do museu para a Faculdade, para Ijuí e para a região. Nesta mesma ocasião falou ainda o Diretor da Faculdade, Mario Osorio Marques, louvando o trabalho paciente e caprichoso do Dr. Martim Fischer, organizador do Museu. (FIDENE, 1962, p.20)



Fotografia 1 – Primeira Sede do Museu Antropológico Diretor Pestana - 1961
Fonte: Acervo do MADP



Fotografia 2 – Solenidade de Abertura do MADP – 10\03\1962
Fonte: Acervo do MADP

O ano de 1968 foi muito importante para o MADP, uma vez que se deu início aos vinte e dois dias do mês de maio a Campanha Pró Construção da Sede Própria para o museu, onde foi realizado o lançamento da Pedra Fundamental no Bosque

São Geraldo, nas cercanias aonde alguns anos depois começou a construção da sede.



Fotografia 3 – Lançamento da Pedra Fundamental – 22\05\1968
Fonte: Acervo do MADP

Em 1974 a FIDENE elaborou um projeto e encaminhou processo solicitando recursos do Conselho Federal de Cultura - CFC para a construção da sede própria do Museu Antropológico Diretor Pestana. O projeto foi aprovado e o CFC destinou a quantia de CR\$ 100.000,00 que foram aplicados na construção dos primeiros quatro módulos do projeto, com área construída de 186,32m². O projeto de construção foi dos engenheiros Fernando Craidy e Jorge Falkembach.



Fotografia 4 – Construção da Atual Sede do Museu Antropológico Diretor Pestana - 1975
Fonte: Acervo do MADP

Os trabalhos para a construção da sede foram iniciados em 1974 e o primeiro módulo foi inaugurado em 25 de maio de 1976, e abrigava parte da exposição permanente que vemos hoje no MADP. Mesmo assim, em 1977 o MADP se deparou com uma série de dificuldades devido ao problema de espaço-físico. O acervo continuava em grande parte, encaixotado e sem condições de ser exposto. Somente quatro anos depois em 1981, o segundo módulo foi entregue, dando mais espaço físico e melhores condições de preservação e conservação do acervo.



Fotografia 5 – Construção da Atual Sede do Museu Antropológico Diretor Pestana - 1979
Fonte: Acervo do MADP

Em 1993, outro projeto foi desenvolvido em prol da construção da sede do museu, seus recursos eram provenientes da emenda orçamentária do então, deputado Amaury Muller. Em 1995 foi realizada uma campanha para arrecadar recursos que foram obtidos através de doações da comunidade ijuiense e das empresas da cidade. As arrecadações totalizaram R\$ 25.464,26 que atingiram 26,71% do total previsto que era de R\$ 95.334,93. Outros R\$ 44.184,26 foram conseguidos através de mecenato. Em 1996, outro projeto via Mecenato foi encaminhado e aprovado no dia 16 de Dezembro pela Comissão Nacional de Incentivo à Cultura que autorizou a captação de R\$ 120.000,00 que possibilitaram a conclusão das reformas do museu.

Outro fato importante ocorrido em 1996 foi à realização do convênio com o Fundo Nacional da Cultura para a realização do Projeto “Organização e Montagem da Exposição Permanente”. Os recursos obtidos foram aplicados em móveis para expor o acervo, instalação elétrica nas vitrines, confecção de miniaturas, fotos e

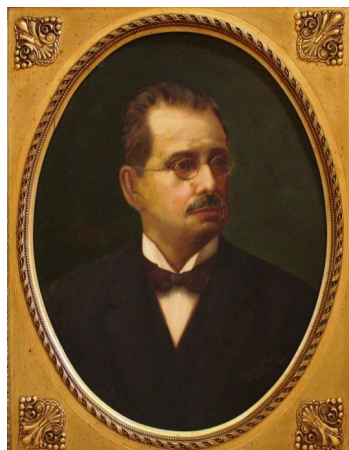
vídeo, na aquisição de uma TV e vídeo e na produção de um audiovisual sobre o museu. Um ano depois este Projeto foi concluído é o Museu Antropológico da cidade de Ijuí, enfim, saiu do papel.



Fotografia 6 – Atual Sede do Museu Antropológico Diretor Pestana - 2013
Fonte: Acervo do MADP

O nome Museu Antropológico Diretor Pestana foi uma homenagem a Augusto Pestana⁴, engenheiro carioca, chefe da Comissão de Terras e Colonização, por 13 anos diretor da Colônia de Ijuí. Atualmente, o MADP está localizado em imóvel próprio com área de 1.618 m², climatizada oferecendo as condições ideais para conservação do acervo constituído por mais de 30 mil peças museais. A exposição permanente possui uma área de 491 m² e está roteirizada de forma a qual se pode visualizar a trajetória dos habitantes de Ijuí, iniciando pelos índios pré-missionários e missionários, passando pelo negro, caboclo e imigrantes durante a fundação e colonização do município pelos 19 grupos étnicos que formaram a sua história. E ainda há um espaço reservado às manifestações culturais contemporâneas. O acervo é disponibilizado também através das exposições temporárias e itinerantes e o museu realiza atividades educativo-culturais, tais como: cursos, palestras e assessorias técnicas. A entrada é paga. Pertence a 4^a. Região Museológica.

⁴ Augusto Pestana significa para o ijuense o líder, o chefe administrativo, político e social que, em 01 de janeiro de 1899, assume a chefia da Comissão de Terras da Colônia de Ijuí, que não contava com dez anos de vida conturbada e em estado de desagregação, devido a fatores externos e internos. O engenheiro tomou com mãos firmes as rédeas da administração quando soltou treze anos depois, a antiga colônia, ameaçada de decadência, estava transformada num florescente município autônomo. Foi deputado federal pelo Rio Grande do Sul em 1915, 1918 e 1928.



Fotografia 7 – Retrato de Augusto Pestana
Fonte: Acervo do MADP

O Museu dispõe também, de auditório, salas climatizadas para guarda da documentação pertencente aos Arquivos da: FIDENE, Ijuí, Regional, Cooperativismo, Sindicalismo, Kaingang, Guarani e Xetá e, ainda de todo o acervo em imagens e som que possibilita o resgate da história do município praticamente desde a sua fundação.

Há mais de 50 anos este museu tem cumprido com a sua responsabilidade social junto à comunidade do noroeste gaúcho, no sentido de preservar sua memória e sua cultura, contribuindo para a educação das novas gerações, fornecendo elementos importantes para a elaboração de sua identidade cultural.

O MADP tem por visão resgatar e preservar a memória regional, promover a cultura, a educação e o lazer. Sua missão é constituir programas museológicos e documentais, com características antropológicas, que contribuam para a melhoria do processo educacional e cultural na região.

Seu acervo é composto por instrumentos em pedra, cerâmica e osso, material referente aos índios, a partir do período missioneiro até os dias atuais com peças dos grupos Guarani e Kaingang. Objetos que contam a história do município de Ijuí durante o período de imigração e colonização como: peças de vestuário, agricultura e trabalho rural, os processos produtivos artesanais, transportes, comunicação, indústria e comércio, energia, serviços, lazer, educação, religião e esportes, uso e costumes e a moradia. Além de: moedas, cédulas, medalhas e selos cunhados no Brasil ou proveniente de outros países. Artes gráficas e plásticas. O acervo conta ainda com 976m lineares de documentos que perfazem um total de 02 milhões de

documentos. Possui uma hemeroteca com coleção de jornais locais e da região são 43 periódicos de 1917 a 2013. O acervo possui também mais de 300 mil imagens, 14 mil negativos em vidro, 1200 fitas-cassete de áudio, 2868 discos em vinil e 36 filmes cinematográficos de 08 mm, 05 filmes cinematográficos de 16 mm e 158 fitas VHS.

Segundo CALLAI, (2002), o Museu Antropológico Diretor Pestana concretizou com grande êxito o objetivo daqueles que o idealizaram, é um organismo dinâmico, uma instituição amadurecida, capaz de estabelecer seus caminhos, de buscar novos desafios e superar obstáculos.

2.2 - Panorama Organizacional

Apesar de ter um número reduzido de servidores, o MADP possui profissionais qualificados, com a capacitação necessária para atender ao conjunto de responsabilidades a que se propõe. Seus funcionários têm ainda oportunidades de formação e de atualização profissional.

É de fundamental importância o gestor conhecer o grau de satisfação, as expectativas e as necessidades da equipe de trabalho, primando pela melhoria do ambiente de trabalho e da qualidade dos atendimentos.

Para uma análise do ambiente interno do MADP, foi necessário estudar o panorama organizacional da instituição. Constatou-se por meio do Regimento do Museu Antropológico Diretor Pestana; do Mapa de Competências; e da observação do Organograma que o trabalho é dividido da seguinte forma:

2.2.1 Direção e Secretaria

É constituída por dois funcionários, sendo uma a diretora do museu, que é a pessoa que responde pela parte administrativa. Conforme o ex-presidente da FIDENE, professor Gilmar Bedin, o perfil dos diretores das mantidas deve ser administrativo tendo como principal função atender às demandas financeiras e de

contabilidade. A secretária tem como principais funções: propor e realizar campanhas de arrecadação de recursos; auxiliar na elaboração e execução de projetos; elaborar material de divulgação do museu; manter atualizada as redes sociais ligadas ao museu; e auxiliar as demais divisões.

2.2.2 Divisão de Museologia

Nesta divisão trabalham a museóloga e a educadora do museu. A museóloga realiza as seguintes atividades: assessorar as atividades da direção do museu; responder pela documentação, preservação, expografia, conservação e comunicação do acervo museológico; responder pelas políticas internas da área museológica; promover parcerias com outras instituições, buscando a visibilidade do museu; promover cursos, encontros, debates e outros, sobre temas relacionados à antropologia, patrimônio, cultura e museologia; elaborar e executar projetos museológicos; promover estudos e pesquisas sobre o acervo museológico; e auxiliar as demais divisões do museu.

Ao educador do museu compete: planejar as atividades culturais do museu como exposições e seus programas educativos (oficinas, palestras e outras atividades), acompanhando sua execução; buscar parcerias para a realização das atividades do museu, visando maior integração com a comunidade, tanto interna como externa, ampliando a visibilidade do museu e reforçando a marca FIDENE; responder pelas políticas didático-pedagógicas/metodológicas de atendimento ao público; responder pelo registro das visitas em todos os eventos culturais promovidos pelo museu; auxiliar na documentação, preservação, expografia, conservação e comunicação do acervo museológico; contribuir na elaboração de políticas internas da área de museologia; e auxiliar as demais divisões do museu.

O acervo museológico é constituído pelas seguintes seções:

2.2.2.1 Seção Arqueológica

Compõe esta seção o acervo referente ao índio Pré-Missioneiro⁵, coletado em pesquisas arqueológicas realizadas na Região, no período de 1967 a 1973 e, ainda, por meio de coleta avulsa. A equipe de trabalho contou com a colaboração do Prof. José Proença Brochado da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS que, era financiado pelo Smithsonian Institution of Washington e pelo Instituto Anchieta de Pesquisas, da UNISINOS. Nesta ocasião foram levantados 134 sítios arqueológicos cujos estudos colaboraram para a seriação e datação da cerâmica no Rio Grande do Sul.



Fotografia 8 – Exposição Permanente Seção de Arqueologia
Fonte – Fotografado por: Gerson Atkinson

Este trabalho, no entanto, não terminaria por aqui, uma vez que, em 2000, foi estabelecido um convênio com a Fundação de Apoio à Tecnologia e Ciência - FATEC, de Santa Maria, neste a arqueóloga Neli T. Galarce Machado realizou o Inventário da Coleção Arqueológica do museu, cujo objetivo era determinar o número exato de peças existentes no acervo e, também, seguir resolução aplicada pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - IPHAN quanto ao resultado das pesquisas e à guarda de material arqueológico. O inventário revelou que o Museu possui 24.217 peças arqueológicas.

⁵ Pouco se sabe a respeito desse homem primitivo, a não ser que era coletor, levando vida nômade. Possuía instrumentos de pedra lascada e polida, usava o arco e a flecha.

2.2.2.2 Seção Antropológica

Subdividida em três grupos, comporta material referente aos índios, a partir do período missioneiro até os dias atuais; à colonização e povoamento; imigração; grupos étnicos; história e cultura em Ijuí e Região.

- ❖ Índio Missioneiro - compõe esta subseção, o acervo originado de pesquisas arqueológicas, coletadas em áreas missioneiras pelos Freis Capuchinhos. O destaque aqui gira em torno das escavações e prospecções realizadas, no município de Cerro Largo, cujo arduo trabalho resultou na localização da primitiva Redução de Candelária de Caçapamini (1627-1636). Permitindo assim, a identificação das construções, determinação das estruturas e a recolha de materiais. Os acervos desta subseção são estatuária, instrumentos de trabalho, construção e de uso doméstico.



Fotografia 9 – Exposição Permanente Seção de Antropologia Subseção Índio Missioneiro
Fonte – Fotografado por: Gerson Atkinson

- ❖ Índio Brasileiro - a finalidade desta subseção é preservar e conservar objetos relacionados aos povos Guarani e Kaingang que são os maiores grupos indígenas no Rio Grande do Sul. Entretanto, há acervo de outros grupos indígenas brasileiros como do Sateré Mawé ou Mawés cujo território se

estende entre os rios Madeira e Tapajós, demarcando o norte pelas ilhas Tupinambaranas, no rio Amazonas e, ao sul pelas cabeceiras do Tapajós, estes objetos foram adquiridos e preservados no intuito de estudo e também para a realização de exposições temporárias.



Fotografia 10 – Exposição Permanente Seção de Antropologia Subseção Índio Brasileiro
Fonte – Fotografado por: Gerson Atkinson

- ❖ Povoamento - desta subseção compõe o acervo relacionado à história da constituição do município de Ijuí.



Fotografia 11 – Exposição Permanente Seção de Antropologia Subseção Povoamento
Fonte – Fotografado por: Gerson Atkinson

- ❖ Numismática – este acervo é formado por moedas e cédulas cunhadas no Brasil ou originários de outros países.



Fotografia 12 – Seção de Antropologia Subseção Numismática
Fonte – Fotografado por: Gerson Atkinson

❖ Filatelia – este acervo é constituído por selos.

Em 2012, houve uma reformulação nas Seções da Divisão de Museologia, ficando extintas as Seções de Arte Visuais que passa a integrar a Subseção Povoamento e a Numismática e Filatelia que passam a serem subseções.

2.2.3 Divisão de Documentação

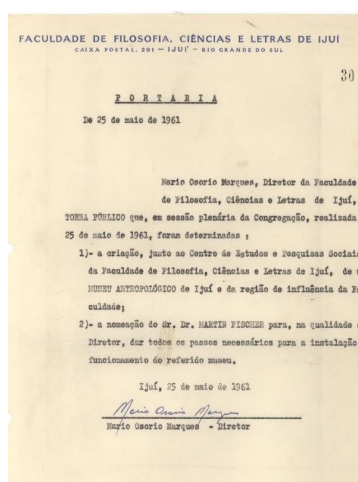
Nesta divisão trabalham a arquivista e uma auxiliar que desenvolvem as seguintes atividades: orientar a execução das tarefas dos arquivos documentais, propondo normas gerais de trabalho de forma a manter a uniformização de procedimentos; responder pela entrada de documentos, conservação, preservação, acesso e divulgação do acervo arquivístico; responder pela gestão documental do Arquivo FIDENE nas fases corrente, intermediária e permanente; garantir a execução das capacitações relacionadas ao arquivo; responder pela classificação e preservação da produção intelectual de docentes e técnicos-administrativos da instituição; garantir o atendimento a pesquisadores; responder pelo registro das pesquisas, garantindo suas estatísticas; responder pelas políticas internas arquivísticas; elaborar e executar programas e projetos arquivísticos; e auxiliar as

demais divisões.

O acervo documental é constituído por 976m lineares de documentos divididos pelos seguintes arquivos:

2.2.3.1 Arquivo FIDENE

É responsável pela preservação das documentações da instituição, o acervo possui informações desde a instalação da FAFI, em 1957, à constituição da FIDENE em 1969, ao reconhecimento da UNIJUI em 1985, à regionalização desta, em 1993, até aos dias atuais.



Fotografia 13 – Portaria de Criação do MADP - Arquivo FIDENE
Fonte: Acervo do MADP

Em 1994, foi implantado o projeto Sistema de Arquivos da FIDENE, que adota na organização da documentação a classificação funcional. Os responsáveis pela documentação em cada órgão/setor da instituição, ou seja, nos arquivos correntes, realizam a classificação recebendo treinamento para tal. Esta documentação é encaminhada ao Museu ao final de cada ano. Segundo a arquivista institucional “não há um calendário de recolhimento oficial, o que acontece, é que a cada final de ano os setores enviam documentos para o arquivo, o que caracteriza o recolhimento de documentos ao arquivo histórico da FIDENE no MADP”.

2.2.3.2 Arquivo Ijuí

Tem por finalidade a guarda, registro e conservação da documentação alusiva às atividades dos diferentes setores do município de Ijuí desde a fundação da colônia em 1890. A classificação da documentação está organizada por assunto e, seu arranjo pelo órgão responsável pela produção.



Fotografia 14 - Carteira de Identidade de Augusto Pestana - Arquivo Ijuí
Fonte: Acervo do MADP

Comporta este arquivo quatro Coleções:

- ❖ Eduardo Jaunsem – composto por correspondências recebidas de 1953 a 1997, certificados, diplomas, textos, mapas, catálogos, desenhos e notícias de jornais.
- ❖ Família Beck – composto pela genealogia da família, livros de registro de compra e venda, cadernos de composição, certidões, notas promissórias, registros de compras de terra 1890 a 1921, textos e notícias de jornais.
- ❖ Pio José Busanello – composto por genealogias de famílias ijuíenses; apontamentos pessoais; correspondências; escritos e álbuns de fotografias pertencentes ao antigo pároco de Ijuí, no período de 1932 a 1964.
- ❖ Martin Fischer – composto por 15.000 recortes de jornais; biblioteca particular;

escritos e correspondências.

2.2.3.3 Arquivo Cooperativismo

Recolhe documentação desde 1985 reunindo documentos relacionados ao movimento cooperativista no Rio Grande do Sul. Sua documentação está organizada por cooperativa.



Fotografia 15 - Central das Caixas Rurais da União Popular - Arquivo Cooperativismo
Fonte: Acervo do MADP

2.2.3.4 Arquivo Regional

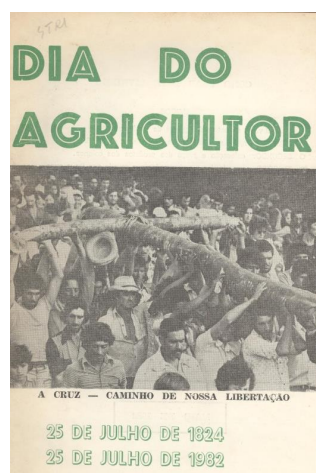
Contém a documentação relacionada a duzentos e oitenta municípios gaúchos, principalmente, os da área de ação mais direta da FIDENE, teve seu início na década de 80. A sistemática de organização é por município, recebendo cada um deles o código estipulado pelo IBGE de acordo com a data de emancipação.



Fotografia 16 – Boletim Semanal do Rotary Club - Arquivo Regional
Fonte: Acervo do MADP

2.2.3.5 Arquivo Sindicalismo

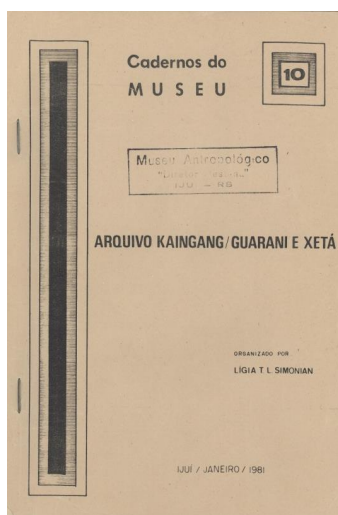
Organizado a partir de 1985, desse arquivo faz parte a documentação relacionada a cinquenta e três entidades sindicais ou associações de classe. A organização é por órgão sindical.



Fotografia 17 – Dia do Agricultor - Arquivo Sindicalismo
Fonte: Acervo do MAD
2.2.3.6 Arquivo Kaingang/ Guarani e Xetá

Comporta esse arquivo documentação relacionada aos três grupos indígenas já citados. A proposta de organização do arquivo é da antropóloga Ligia T. Lopes Simonian, a partir do desenvolvimento de seu projeto “Índios e Brancos no Rio Grande do Sul”. A sistemática de organização é realizada por grupo étnico e tipo de documento. O acervo constitui-se basicamente de:

- a) Decretos, leis, pareceres jurídicos e peças;
- b) Cartas, ofícios, relatórios, fonogramas, depoimentos;
- c) Fotografias;
- d) Mapas;
- e) Textos, publicados ou não.



Fotografia 18 – Cadernos do Museu - Kaingang/ Guarani e Xetá
Fonte: Acervo do MADP

2.2.3.7 Hemeroteca

É constituída por 43 periódicos de 1917 a 2013, em sua maior parte, proveniente de Ijuí e Região. Os jornais são indexados, encadernados e arquivados.

Hemeroteca

Jornal	Data	Cidade
--------	------	--------

Alarme, O	1926	Ijuí
Alerta	1943	Ijuí
Americano, O	1842- 1843	Alegrete
Brasil Urgente	1963 - 1964	São Paulo
Caderno Cultural	1987 -1990	Brasília
Cidade	1989 - 1995	Ijuí
Continente	1988 -1994	Porto Alegre
Coojornal	1976/1978 - 1982	Porto Alegre
Correio da Serra	1941 - 1942	Ijuí
Correio Serrano	1917-1927/1930-1931/1933-1988	Ijuí
Cotrijornal	1973 - 1979/1981 - 1994	Ijuí
Estrela do Sul	1923 - 1926/1935 - 1936	Porto Alegre
Estrella do Sul	1843	Alegrete
Fato Novo	1970	São Paulo
Folha da Manhã	1954	Ijuí
Hora do Povo	1979 - 1982	Rio de Janeiro
Hora H	1998 - 2003	Ijuí
Idade Nova	1948	Rio de Janeiro
Ijuhyense, O	1913 - 1924	Ijuí
Imparcial	2000 - 2003	Ijuí
Informativo Kurier	1992 - 1995	Curitiba
Jornal da Manhã	1972 - 2003	Santo Ângelo
Jornal da Manhã Coleção Dupla (Vermelha)	1973 – 2013	Ijuí
Jornal do Povo	1943	Ijuí
Kolonista Polski	1914	Ijuí
A Marcha	1953-1958	Rio de Janeiro
Jornal	Data	Cidade
Mensageiro	1981-1988	Belém do Pará

Mensageiro, O	1835 - 1836	Porto Alegre
Movimento, O	1976 - 1981	São Paulo
Nacionalista	1941 - 1942	Ijuí
Pasquim, O	1970 - 1991	Rio de Janeiro
Polítika	1972 - 1973	Rio de Janeiro
Porantin	1979 - 2003	Brasília
Posição	1978	Vitória do Espírito Santo
Povo, O	1838 - 1840	Porto Alegre
Reporte, O	2008 - 2013	Ijuí
Semanário Inf. Política, O	1975 - 1976	Ijuí
Sentinela da região	1985	Ijuí
Serra Post, Die	1919 - 1941/1949/1951 - 1978	Ijuí
Tribuna Operária, A	1979 - 1988	São Paulo
Trinta Dias de Cultura	1988 - 1993	Porto Alegre
Verdade, A	1924	Ijuí
Versus	1975 - 1978	São Paulo

Quadro 1 – Hemeroteca
Fonte: Divisão de Documentação

2.2.4 Divisão de Imagem e Som

Nesta divisão trabalham as assistentes de pesquisa e extensão. E a estas profissionais competem: responsabilizar-se pelo atendimento ao público; auxiliar na conservação, preservação, classificação, acesso e divulgação do acervo; cumprir as normas internas; e auxiliar as demais divisões.

A Divisão responsável pela documentação relacionada à fotografia são mais de 300 mil imagens e mais de 14 mil negativos em vidro. A organização das imagens não obedece aos mesmos critérios da Divisão de Documentação. A diferença entre as divisões está no genero documental. A classificação obedece a

critérios específicos definidos, em função da especificidade do arquivo fotográfico. Sobre o acervo referente à discoteca, fitoteca e filmoteca/ videoteca, está em estudo à implantação de uma sistemática de classificação. A composição dessa Divisão é a seguinte:

2.2.4.1 Arquivo Fotográfico

FIDENE – este acervo é composto por mais de 25.500 imagens já classificadas que contam a história da Instituição desde seu surgimento em 1957, até os dias atuais.



Fotografia 19 – Construção da Sede Acadêmica da FAFI - 1964
Fonte: Acervo do MADP

Ijuí – este acervo é formado por mais de 5.000 imagens de diversos fotógrafos profissionais e amadores do município de Ijuí. Essas fotos retratam a vida e o cotidiano da população desde o início do século XX até os dias de hoje.

- ❖ Coleção Família Beck – imigrante alemão inicia a produção de fotos sobre Ijuí em 1897 e 1 ano depois inaugura seu primeiro Studio fotográfico. O acervo é composto por mais de 7.500 imagens envolvendo fotografias e negativos em vidro. O início de sua organização deu-se em 1982, após a compra de parte do acervo de negativos de vidro. Tempos depois o fotógrafo Alfredo Beck,

doou parte de seu acervo ao Museu.

Colônia Ijuhy, Rio Grande do Sul.



Fotografia 20 – A Colônia de Ijuí - Rua do Comércio - 1906
Fonte: Acervo do MADP

- ❖ Coleção Eduardo Jaunsem – imigrante leto, fotógrafo desde 1908 registra a contribuição dos imigrantes, em particular os letos, no desempenho de suas funções agrícolas no município de Ijuí. O acervo iniciou-se em 1978 e possui mais de 5.500 imagens entre fotografias e negativos em vidro.



Fotografia 21 – Colheita de Trigo - Linha 11 Leste Ijuí - 1950
Fonte: Acervo do MADP

- ❖ Coleção Germano Gieseler – coleção composta de 380 imagens em negativos de vidro. Esta coleção ainda não foi classificada.

- ❖ Coleção Foto Bandeira – Coleção composta de 12.693 imagens em negativos flexíveis, 158 cópia contato e 166 fotografias. No entanto, nada ainda foi classificado.
- ❖ Coleção Jornal da Manhã – composta por mais de 100.000 imagens, porém apenas 4.700 destas já estão classificadas e estão disponíveis. Esta coleção iniciou sua constituição em 25 de abril de 2000. Suas imagens contam a história de Ijuí.
- ❖ Coleção Ildo Weich – composta de muitas imagens (fotografias e negativos flexíveis) esta coleção ainda não foi mensurada e classificada.

Cooperativismo – este acervo preserva imagens relacionadas as cooperativas, independente da procedência.

Sindicalismo – composto por mais de 200 imagens já classificadas que retratam situações referentes a Entidades Sindicais.

Regional – composto por mais de 800 imagens já classificadas, referentes a diversos municípios do Rio Grande do Sul.

Indígena – composto por mais de 600 imagens já classificadas, que retratam o cotidiano das mais variadas tribos indígenas da região e do Brasil.

Nacional – composto por mais de 100 imagens já classificadas que retratam variadas cenas do cotidiano brasileiro.

Internacional – o levantamento deste acervo ainda não foi realizado.

2.2.4.2 Discoteca

Composto por discos de acetato e vinil de 78 e 45 RPM e 33LP totalizando 2.868 discos. Em 2008, este acervo foi mensurado, higienizado, identificado e acondicionado em envelopes confeccionadas em *Tyvek* para a sua preservação.



Fotografia 22 – Arquivo Deslizante – Discos de Vinil
Fonte – Fotografado por: Sandra Schinwelski Maldaner

2.2.4.3 Fitoteca

Composta por mais de 1200 fitas-cassete de áudio.



Fotografia 23 – Arquivo Deslizante – Fitas Cassete
Fonte – Fotografado por: Sandra Schinwelski Maldaner

2.2.4.4 Filmoteca/ Videoteca

Compostas por 36 filmes cinematográficos de 08 mm e 05 filmes cinematográficos de 16 mm sonoros, além de 158 fitas VHS.



Fotografia 24 – Arquivo Deslizante – Fitas VHS
Fonte – Fotografado por: Sandra Schinwelski Maldaner

2.2.5 Divisão de Educação e de Divulgação

A essa divisão compete realizar atividades que envolvam divulgação e marketing; intercâmbio e integração com segmentos específicos e com a comunidade em geral; dinamização e diversificação das atividades educativo-culturais; elaboração de instrumentos didáticos-pedagógicos.

2.2.6 Divisão de Laboratórios

Compete a essa divisão dar suporte técnico e operacional para a produção da documentação fotográfica e para a área de conservação/restauro.

2.3 - A História da Formação da Divisão de Documentação

A história da formação da Divisão de Documentação foi iniciada em 1961, com a criação do Museu, visto que, seu acervo foi constituído através de campanha em um programa radiofônico, denominado “Nossas Coisas Nossa Gente”⁶, transmitido semanalmente pela Rádio Repórter. Além, da própria documentação institucional que era produzida desde 1957 pela FAFI e naquela época era encaminhada uma cópia de toda a documentação ao Museu.

Em um programa na Rádio Repórter no dia 15 de junho de 1961, o Dr. Martin Fischer explica a valor das doações. Como nestas passagens abaixo:

Senhores ouvintes!

Suponho que a maioria dos senhores ouvintes está sabendo, que a Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ijuí organizou (...) um novo museu.

(...) Sua tarefa é colecionar e guardar documentos oficiais e particulares bem como de qualquer espécie, que tem relação com a história, com a cultura e os costumes de seus habitantes. O Museu conservará esses documentos e objetos em arquivos e coleções para as gerações atuais e futuras.

Uma seção de máxima importância será o arquivo do Museu. Guardar-se-ão nele principalmente documentos oficiais e particulares bem como fotografias, relatórios, cartas, etc., que possuem valor exclusivamente científico, e que, por outro motivo, não servem para serem expostos na vitrine do Museu. São registrados cuidadosamente num catálogo especial que informará os interessados que estarão à procura de um ou outro documento para fins científicos.

Este interesse geral da população é indispensável, porque o Museu precisa, para os seus fins, da colaboração intensa de cidadãos da região. Já foram lançados, através da emissora Rádio Reporte e do Jornal Correio Serrano, apelos aos ijuienses, pedindo a colaboração de cada possuidor de documentos antigos, sejam passaportes, títulos, alvarás, cartas, desenhos ou fotografias, que ele de ao Museu esses documentos, bem como objetos antigos (...). Várias pessoas já tiveram a gentileza de atender os apelos, contribuindo com material valioso para as coleções do museu, o que a direção agradece sinceramente.

E com este agradecimento quero encerrar a minha conferencia de hoje. Obrigado e cordialmente, boa noite! (CALLAI, 2002, p.31)

A ausência de uma sede própria causava muitos problemas ao Museu, portanto, também a Divisão de Documentação, pois, a falta de espaço e de pessoal acarretava dificuldades ao funcionamento regular, impedindo o desenvolvimento dos trabalhos, muitas vezes os documentos acabavam encaixotados pelas mudanças. Foram anos difíceis e a situação só melhoraria com a construção de seu imóvel

⁶ Lançada a ideia, a comunidade ijuiense logo responde a solicitação e as doações começam a chegar. A comunidade era continuamente incentivada a fazer doações e em retribuição no ar recebiam os agradecimentos pelas doações.

definitivo. Segundo o Relatório de 1961 a 1965 informa, “logo depois da fundação do Museu Antropológico Diretor Pestana, surgiram dois problemas: o local adequado para abrigar as coleções e o financiamento”. Claro, sem financiamento como poderiam pagar o aluguel do prédio, ou mesmo a instalação, organização e manutenção do espaço. Com dedicação mais de 10 anos depois de sua fundação as coisas começariam a funcionar.

A primeira organização física dos documentos foi realizada em pastas e em arquivos conforme o seu tipo: fotografias, jornais, recortes de jornais, documentos pessoais, folhetos e livros.

De sua fundação até o ano de 1973, o setor de documentação recebia 32 diferentes tipos de jornais provenientes de diversas cidades. Estes jornais se duplos eram recortados e arquivados em pastas especiais com a respectiva classificação por assunto. O objetivo desse trabalho era arquivar informações de interesse para Ijuí e outros municípios da região.

A partir de julho de 1973 a técnica de recortes foi substituída pela classificação de todo o jornal recebido, através de uma ficha índice a qual fornece o assunto desejado, o nome do jornal, local, data e página em que circulou. Com o novo sistema o trabalho foi simplificado, possibilitando a classificação de todos os jornais com menos dispêndio de mão-de-obra e tempo. Contudo, a partir de maio de 1978, só classificamos: Correio do Povo, Zero Hora, Correio Serrano e Jornal da Manhã. (PREISLER; LAZZAROTTO; AIMI, 1981, p.29)

Em Preissler; Lazzarotto; Aimi (1981) há relatos com referência ao trabalho com as encadernações das coleções. Havia na época 1000 volumes encadernados e a encadernação era realizada de acordo com a periodicidade da circulação do jornal, portanto, se o jornal circulava 02 vezes por semana, este era encadernado de 06 em 06 meses. Preissler; Lazzarotto; Aimi (1981, p.29) “De alguns jornais como o Correio Serrano, possuímos volumes encadernados desde 1957, contudo, este trabalho intensificou-se a partir de 1970”.

Em 1980 teve início do levantamento dos encadernamentos e utilização de ficha especial para registro de dados. Segundo o Relatório e Balanço (1981 p.94), no mês de junho de 1981, iniciou no Museu o processo de organização do Arquivo de Documentação Interna da FIDENE, sob a orientação e condução do Professor Mario Osorio Marques e contando com os serviços do funcionário Hilario Barbilan.

Com o objetivo de organizar o Arquivo da Documentação produzida pela

FIDENE, de maneira a atribuir maior relevância a seus valores de prova e informação, foram desenvolvidas as seguintes etapas:

- a) transferência da documentação em uso não corrente para o arquivo permanente.
- b) a classificação dos documentos a partir da elaboração de um código de 8 dígitos que se referem, os três primeiros, a estrutura organizacional, indicando o órgão, a unidade e a subunidade que produziu ou com que se relaciona o documento em apreço; os demais dígitos se referem a função espelhada, a natureza do documento e ao ano em que ele foi elaborado.
- c) o arranjo dos documentos segundo as classes estabelecidas e a localização deles na ordem física determinada.

Em busca de novos rumos e perspectivas o acervo da Divisão de Documentação seria ampliado e reorganizado através do “Programa de Documentação Sistematizada em Função da Pesquisa”. Que tinha por objetivo enriquecer o continuo acervo de documentos sob a responsabilidade do Museu e conferir-lhe maior organicidade e sistematização, correlacionando-o com os objetivos da pesquisa continuada.

O ano de 1982 foi importante para a Divisão de Documentação, segundo o Relatório e Balanço (1982, p.40):

Para o Museu Antropológico Diretor Pestana, 1982 foi o ano da cultura popular regional, despertando o interesse da comunidade e imprensa local, e constituindo-se num passo muito importante para a catalogação, registro e documentação da memória de Ijuí e região.

Deu-se o início do desenvolvimento do “Projeto Memória”, através do subprojeto “Levantamento preliminar pedagógico da cultura popular”, nas localidades de Povoado Santana, Coronel Barros e Colônia Santo Antônio, no interior de Ijuí. Foram realizadas coleta, cadastro e registro de objetos e documentos que retratam a história da população, tendo também gravadas entrevistas com pessoas da comunidade. O objetivo deste projeto era de guardar e conservar não só a história de uma elite privilegiada, mas, de um povo em sua totalidade, refletindo, assim a real história da comunidade regional. Este projeto foi concluído em outubro de 1983.

Em 1985 houve uma reorganização dos arquivos que compõe a seção de documentação. Segundo consta no Relatório e Balanço (1985, p.75) “foram realizados trabalhos nos arquivos da FIDENE/UNIJUI, Ijuí, Regional, Cooperativismo, Sindicalismo e Fotográfico, sobretudo com a preocupação com os arranjos e catalogação, destes em função da pesquisa”. E esta organização e classificação de documentos e fotos foram continuas nos anos seguintes.

Em 1994, foi pensado o Projeto de Implementação do Sistema de Arquivos da FIDENE. Este projeto foi elaborado tendo em vista a reorganização do Arquivo FIDENE em função dos problemas que apresentava, tais como: o congestionamento dos arquivos correntes, o difícil acesso das informações, a constatação de um grande volume documental por ser classificado e a dispersão e má conservação dos documentos que revelam a história da FIDENE. O projeto propunha que a classificação da documentação fosse modificada de estrutural para funcional. Segundo consta no Relatório e Balanço (1994, p.113) “para melhor atender as necessidades do usuário”.

Como previa no projeto, a primeira atividade a ser desenvolvida foi um programa de treinamento dos recursos humanos nos arquivos correntes para classificar os documentos a partir de 1994 e elaborar os respectivos Planos de Classificação de Documentos. O treinamento levava em média 30 horas, e era realizado pela arquivista institucional. Do primeiro treinamento participaram 12 Departamentos: a Reitoria; a Vice-Reitoria; Campus Três Passos e Panambi, a Coordenadoria Patrimonial e Industrial; Secretaria Acadêmica; Coordenadoria de recursos Humanos; Setor de Concursos Públicos e Pós-Graduação em Modelagem Matemática; e a mantida MADP.

Como previsto no Projeto de Implantação do Sistema de Arquivos da FIDENE, em 1995, o formulário “Termo de Recolhimento” começa a ser utilizado e para facilitar a guarda da documentação retirada para a pesquisa, foi criado o Guia-Fora onde são anotados os seguintes dados: data, pesquisador, código de classificação e pessoa responsável.



Fotografia 25 – Exemplo de Guia de Fora utilizado na Divisão de Documentação – Arquivo FIDENE
Fonte – Fotografado por: Cristina Strohschoen

A Hemeroteca em 1998, falando mais precisamente dos jornais *Correio Serrano* e *Die Serra-Post*, foram buscadas formas para a sua microfilmagem, a fim de preservá-los. Duas possibilidades foram estudadas, a fim de melhor preservar esses jornais. A Biblioteca Nacional e a UNISINOS estavam dispostos e se juntar ao Museu nesse empreendimento. Na primeira, além do pagamento de todos os custos, inclusive de um ou dois profissionais, era necessário enviar os jornais para o Rio de Janeiro, por um período de dois anos. Já a UNISINOS viria ao Museu proceder ao trabalho, sem custo. Em troca, tanto um como outro ficariam com uma cópia.

Segundo o Relatório e Balanço (1999 v.1 p.409), “sobre a microfilmagem dos jornais prevista para ser executada esse ano, recebemos em agosto a visita de Isabel, Técnica da UNISINOS para agilizarmos o trabalho”. E relatado a quantia de aproximadamente, 105 mil páginas a serem microfilmadas e o “custo do material e da mão de obra para revelação do filme totalizariam R\$ 10.800,00, mesmo sem custo de filmagem”, já que a UNISINOS cederia a máquina, e ainda, prepararia a mão de obra que seria de responsabilidade do Museu.

Em 2000, conforme dados do Relatório e Balanço:

No início do ano, conforme previsão do projeto Reforma, Ambientação e Climatização foram procedidas reformas no espaço físico a fim de oferecer as condições ideais para a conservação da documentação. Estas reformas e, mais a passagem à biblioteca central, dos Diários Oficiais da União e Estado, obrigaram o Museu a proceder a reordenação da documentação dos diferentes arquivos nas prateleiras com a consequente limpeza. (FIDENE, 2000 v.1 p.371).

Em 2004, a Divisão de Documentação, concentrou-se de março a agosto, na

preparação dos jornais Die Serra-Post e Correio Serrano, num total de mais de cem mil páginas, que foram encaminhados para a microfilmagem e digitalização, conforme previsto no projeto Preservação da Memória Jornalística de Ijuí.

Três aspectos importantes devem ser ressaltados, nesta Divisão, a disponibilização através do Banco de Dados Doc.Fischer, dos jornais Correio Serrano e Die Serra-Post, microfilmados e digitalizados com recursos de projetos; apresentação e aprovação, pela Direção da FIDENE, da proposta de elaboração e estudo do Projeto Memória Institucional que envolve a rediscussão da sistemática de organização do Arquivo FIDENE, mas, também, o resgate da memória institucional em sua integridade e, por fim a aprovação, via BNDES, de recursos para acondicionamento de acervo. (FIDENE, 2005 v.1 p.465).

O Relatório e Balanço 2005 relata que os recursos de projetos possibilitam, ainda, digitalizar outros jornais como: O Ijuicense; Kolonista Polski; o Nacionalista; Informação Política e Sentinela da Região e documentos referentes à Comissão de Terras e Colonização. Permitiram, ainda, custear em quase 80% a compra de uma microfilmadora.



Fotografia 26 – Jornal Kolonista Polski sendo preparado para a microfilmagem
Fonte: Acervo do MADP

O ano de 2007 foi de intensas pesquisas na Divisão de Documentação devido à comemoração dos 50 anos de ensino superior. À convite do Jornal da Manhã foi disponibilizada uma coluna para a UNIJUI (Coluna 50 anos de Ensino Superior no Jornal da Manhã), 13 notícias, 16 linhas cada, publicadas de abril a junho. Os textos

foram elaborados pela arquivista e revisados por uma Comissão constituída para esse fim (chefe do gabinete do Reitor e Jornalista da Coordenadoria de Marketing), com revisão final do, então, Reitor Gilmar Bedin.

Coube a Divisão de Documentação em 2008, a responsabilidade por implementar o informativo KEMA⁷, que tem por objetivo divulgar as atividades desenvolvidas pelo Museu na região, em diferentes áreas de conhecimento, contribuindo, desta forma, para a socialização do saber. Com a implementação desse canal de divulgação, o Museu pretende fortalecer o vínculo com os membros contribuintes, mecenas, professores de escolas de ensino fundamental e ensino médio, agências de turismo do Estado e potenciais visitantes. Foi criado um link (<http://www.unijui.edu.br/museu/informativos-kema-museu-ijui>) para visualização do informativo e outro link para cadastro de interessados no recebimento via e-mail (<http://www.unijui.edu.br/museu/informativoskemamuseuijui/cadastroinfo>). No início eram impressos bimensalmente 1000 exemplares, atualmente, são 500 exemplares, preto e branco por tiragem e 01 colorido para o arquivo.



Fotografia 27 – Informativo KEMA edição n^o 01, junho de 2008.

Fonte: Museu Antropológico Diretor Pestana

Em 2010, foi realizado o levantamento do volume documental pertinente à

⁷ A palavra KEMA, da língua Kaingang, quer dizer “experimentando”. O objetivo do nome foi resgatar a identidade antropológica do Museu, já que os grupos Kaingang e Guarani foram os primeiros habitantes da região de Ijuí. O kaingang (ou caingangue, ou kanhgág) é um povo indígena do Brasil, cuja língua pertence à família linguística jê, do tronco macro-jê. Sua extensão territorial compreende a zona entre o rio Tietê (São Paulo) e o rio Ijuí (noroeste do Rio Grande do Sul).

Divisão de Documentação, totalizando 976m lineares de documentos, estando o Arquivo FIDENE representado por 596m e o Arquivo Ijuí constituindo 270m lineares de documentos.

Em 2011, as atividades foram voltadas à elaboração do projeto de criação da Tabela de Temporalidade Documental do Arquivo FIDENE.

Em novembro de 2011 foi apresentado à Reitoria/Presidência da FIDENE o Projeto de Elaboração e implantação da Tabela de Temporalidade Documental da FIDENE. O projeto tem por objetivo tratar de um conjunto de conhecimentos, procedimentos e políticas que viabilizam a eficácia da administração dos documentos, o qual se chama de Gestão Documental, ou seja, “o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente” (Lei Federal 8.159/91, art. 3º).

A elaboração e implantação do projeto da Tabela de Temporalidade Documental permitirão o conhecimento e a destinação final dos documentos – seja a eliminação ou guarda permanente, e a conseqüente definição de prazos para a guarda temporária – com vigência, prescrição e precaução, em função dos seus valores administrativos, legais, fiscais, etc., definindo os prazos para a transferência, recolhimento ou eliminação. (FIDENE, 2011 p.721).

Em seus 52 anos de existência a Divisão de Documentação, está atuante com algumas dificuldades ao longo do tempo, tais como: a falta de uma casa própria no começo, ou mesmo à existência de poucos profissionais como até hoje, mas, os profissionais que lá estão são capacitados e perseverantes na busca da excelência para a preservação, conservação e divulgação de um acervo tão rico e importante como o que se encontra no Museu Antropológico Diretor Pestana.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 O Estudo de Usuários

Para embasar a pesquisa de acordo com a teoria, foi realizado um levantamento em livros e artigos científicos, procurando analisar os conceitos que abordam os estudos de usuários de arquivos.

Os estudos de usuários surgem no campo da biblioteconomia como área multidisciplinar do conhecimento, a partir de diferentes métodos de pesquisa, analisa fenômenos sociais relacionados a aspectos e características da relação informação-usuário. São ferramentas para o planejamento, análise e avaliação aplicada ao último elo da cadeia documental. Esta proposição flui dentro da ciência que é própria: a Documentação.

Os estudos de usuários surgem no campo da arquivologia com a finalidade de conhecer as necessidades, demandas, usabilidade e desejos de informação dos usuários dos arquivos. Assim, o profissional responsável tem as ferramentas necessárias para fornecer os serviços e informações que estes necessitam.

A evolução dos arquivos demonstra a utilidade dessas instituições para as organizações a que pertencem e para a promoção de investigação de uma sociedade. Os estudos de usuários manifestam a rentabilidade dessas fontes de informação que, de acordo com a importância maior ou menor dada pelas diferentes épocas da humanidade, tem sobrevivido ao longo dos séculos.

O estudo de usuário é um processo de investigação realizado no intuito de identificar e caracterizar os interesses dos usuários reais ou potenciais de um arquivo. É uma investigação metodicamente extraída dos hábitos informativos dos indivíduos, entendidos no seu âmbito social como pertencentes a um grupo com características comuns.

Conforme Figueiredo (1979, p.79), os estudos de usuários:

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

Para Figueiredo os estudos de usuários são caminhos de difusão que se ligam entre os sistemas de informação e a comunidade a que pertencem.

Através destes estudos verifica-se por que, como, e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso. Os usuários são assim encorajados a tornar as suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, a assumir alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centros de informação. (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

Para Kurtz, (1990, p. 32) o usuário da informação, em nossos dias, requer rapidez, eficiência e precisão na busca da informação que faz aos arquivos, bibliotecas e centros de informação, para a satisfação de suas necessidades.

Conforme Kurtz (1990, p.43) as razões fundamentais para o estudo de usuários são:

As impressões do usuário sobre o sistema fornecem dados importantes para justificar programas; Os usuários fornecem informações que são valiosas nas operações de avaliação, arranjo e descrição; Os estudos de usuário fornecem informações para os propósitos administrativos, como pessoal, utilização de espaços e localização no depósito; Os estudos de usuário proveem benefícios indiretos como melhor atendimento da pesquisa, que pode envolver o pessoal do arquivo e tornar-se parte de operações futuras.

O estudo do usuário de arquivo é uma estrutura em que os seus elementos são os usuários, arquivos e documentos nele contidos. A relação entre as partes é estabelecida através do consumo e posterior utilização da informação documentada, ou seja, a essência da estrutura ou sistema, não está estudando os usuários e documentos de forma isolada, mas o efeito cada um tem sobre o outro.

Sanz Casado (1994) entende que as aplicações dos Estudos de Usuário servem para: conhecer os hábitos e as necessidades de informação dos usuários; avaliar os recursos das unidades de informação; medir a eficácia das unidades de informação; adequar o espaço; conhecer as necessidades da comunidade científica próxima; e segmentar o mercado. Para o autor (1994, 31), “esses estudos de usuários tratam de analisar qualitativamente e quantitativamente os hábitos de informações dos usuários através da aplicação de diferentes métodos”, Sanz Casado ainda cita entre eles os matemáticos, principalmente estatísticos ao uso da informação.

Os arquivos em relação a seus serviços de empréstimo e consulta são geralmente limitados à realização de questionários estatísticos. Através deles quantitativamente avalia a documentação servida, e o número de

partes interessadas que o fazem uso. Mas, são apenas resumos mensais, semestral, trimestral para a implementação do relatório anual. São somas de números (número de visitas, empréstimos, dos documentos servidos, pesquisadores, etc.). Pode ser objeto de possível análise, mas a relação intrínseca não se explicita e não descrevem o comportamento de uma variedade de tipos de usuários. Utilizar esta informação estatística, relacionada a outros tipos de informação e orientações, a aplicação do estudo de usuários no arquivo poderia servir para estruturar a inter-relação entre documentação, arquivo e usuário, e contribuir, em última análise, a fim de facilitar, flexibilizar ou adequar a correspondência entre a informação e o usuário (RUBIO HERNÁNDEZ, 2004, p.218).

Moraes (1994) relata que os estudos de usuários são averiguações centralizadas no sistema, indivíduo, grupo ou comunidade beneficiado por um serviço oferecido por centro de informações. E essas averiguações objetivam: a determinar documentos solicitados pelo usuário e estudar o uso efeito dos documentos; e estudar a maneira de obtenção do acesso aos documentos.

Segundo Gómez Hernández (2002) as etapas do processo dos estudos de usuários são: identificar os objetivos do estudo ou nossas suposições; analisar quais informações devam ser obtidas; coletar as informações disponíveis, e elaborar um modelo de coleta de dados de campo que requeiramos; identificar o público-alvo e selecionar a amostra adequada; planejar a coleta de dados, nos aspectos temporais, burocrática ou materiais necessários; realizar um estudo piloto para verificar e corrigir eventuais problemas; obter informações; analisar os resultados para tirar conclusões; e elaborar um relatório de pesquisa, permitindo a adoção de medidas concretas.

Os resultados obtidos pelos Estudos de Usuário permitem o planejamento e o melhoramento dos serviços dos órgãos de informação. Para González Teruel:

[...] a observação sistemática do usuário oferece uma ferramenta de grande valor para tomar decisões, tanto do ponto de vista da gestão das unidades da informação como da perspectiva do bibliotecário documentalista que dia-a-dia atende seus pedidos. (GONZÁLEZ TERUEL, 2005, p. 23).

Para Pinto (2010, p.03), “os estudos de usuários devem investigar os desejos de informação, ou seja, aquela que irá, de fato, alterar o estado de conhecimento do usuário”. Aplicar os estudos de usuários nos arquivos permite conhecer melhor seus pesquisadores, oferecendo, assim, um serviço de qualidade. Também é preciso satisfazer suas necessidades de forma eficaz, uma vez que suas expectativas e demandas estão mudando constantemente.

Enfim, podemos entender que com a realização de um estudo de usuário, conseguimos não só obter dados sobre o usuário, mas a respeito de suas necessidades informacionais, seu nível de satisfação e desempenho em seu processo de busca pela informação, além da finalidade do uso.

3.1.1 Os primeiros estudos de usuários e sua evolução ao longo dos anos

Os primeiros estudos de usuários foram realizados por bibliotecários da Gross e Gross em 1927. Segundo Perez (2012, p.16) “suas investigações se basearam em uma biblioteca especializada em química, e a técnica que utilizaram foi à contagem das referências bibliográficas”. Figueiredo (1983, p.43) descreve que os primeiros estudos de usuários de bibliotecas foram realizados nas décadas de 30 por bibliotecários associados aos docentes da (Graduated Library School) Escola Superior de Biblioteconomia da Universidade de Chicago. Segundo Araújo (2008) é a principal desbravadora no que diz respeito a pesquisas de usuários voltadas para o conhecimento dos hábitos de leitura e do papel social da biblioteca.

Os estudos de usuários possui sua origem fortemente ligada a dois pilares basilares. O primeiro a já mencionada Graduated Library School e sua dedicação à pesquisa. O segundo pilar determinado como originário do campo de estudos de usuários é a Royal Society Scientific Information Conference de Londres, em 1948. Nessa época os estudos de usuários tinham a finalidade de agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pela biblioteca, e estes estudos eram restritos à área de ciências exatas.

Segundo Figueiredo:

Uma nova linha de estudos surgiu no fim da década de quarenta, mais precisamente, em 1948 durante a Conferência da Royal Society que focalizou a maneira de como os cientistas e técnicos procedem para obter informação, ou como usam a literatura nas suas respectivas áreas. Trabalhos de Bernal e Urquhart introduziram esta linha de investigação de interesse à Ciência da Informação. (FIGUEIREDO, 1983, p.45)

Neste congresso e nos anos que se seguiram, segundo a autora:

De maneira geral, os grupos de usuários estudados foram, primeiramente, os cientistas das ciências puras; a seguir, os engenheiros. Na década de 60, a ênfase foi para com os interesses dos tecnologistas, bem como dos educadores. A década de 70 tem sido dedicada aos estudos das necessidades dos cientistas sociais e dos altos escalões da administração governamental (FIGUEIREDO, 1994, p. 9).

Segundo Wilson (2000) outro destaque da Conferencia foi os estudos produzidos por Menzel, da Universidade de Columbia. No entanto, o que marcou foi o princípio dos estudos que indicam preocupação com a compreensão de como as pessoas utilizavam a informação, sobretudo, nas áreas de ciência e tecnologia.

Já em 1949, segundo Perez (2012, p.16) Fussler, realizava, pesquisas que se “concentram em definir quais as publicações periódicas mais citadas em uma determinada disciplina científica”. Fussler examinou todas as referências bibliográficas que encontrou em artigos publicados. Seu método de trabalho não só definiu o conjunto de revistas mais usadas, mas, as áreas de interesses auxiliares.

Na década de 1950 intensificam-se os estudos sobre o uso da informação entre grupos específicos de usuários e este passa a abarcar as ciências aplicadas.

Nos anos 60, os estudos de usuários enfatizam o comportamento do usuário, aparecem os estudos de fluxo de informação, canais formais e informais, e os tecnólogos e educadores passam a serem os pesquisadores.

Ao longo da década de 1970 o estudo de usuários foi desenvolvido por cientistas sociais e dirigentes da administração pública. Nesta década o usuário passa a ser o destaque, além da satisfação de suas necessidades de informação e os estudos passaram a atender outras áreas do conhecimento como as humanas, sociológicas e administrativas. Nesta década para Figueiredo (1994), já se podia notar uma preocupação maior em estudar as necessidades de grupos de usuários de outras áreas de forma mais exploratória e com a aplicação de métodos qualitativos.

Na década de 80 os estudos de usuários estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho. Nesta fase os estudos, deixam de ser quantitativos para transforma-se em qualitativos. Segundo Batista e Cunha (2007, p.173):

Os estudiosos do comportamento de busca da informação perceberam que as pesquisas com métodos quantitativos não contribuíam para a identificação das necessidades individuais e para a implantação de sistemas de informação adequados a essas necessidades.

Na década de 1990 os estudos, então, se voltam ao comportamento informacional, que define como as pessoas necessitam, buscam, fornecem ou usam a informação em diferentes contextos, compreendendo o seu dia-a-dia e seu espaço de trabalho.

Em 2000, surgem novos trabalhos com o tema estudos de usuários que começam a utilizar seus dois paradigmas conjuntamente. Procurando não tratar o usuário totalmente determinado pelo seu perfil sócio demográfico como tratava a abordagem tradicional, ou mesmo analisando-o enquanto indivíduo, a partir de seus aspectos psicológicos e sociológicos como na abordagem alternativa. O que se procura é enfatizar a relação entre usuário e sistema de informação interativa, no contexto social das TIC's⁸.

As TICs oferecem oportunidades para se melhorar o tratamento, a organização e a disponibilização das informações. Através delas torna-se possível desenvolver serviços de informação mais convenientes às necessidades dos usuários. Porém, é importante ressaltar que a tecnologia é apenas um meio, uma ferramenta e, o planejamento de qualquer serviço de informação deve ser feito com base em pesquisas centradas no usuário, partindo-se de uma perspectiva cognitiva e buscando interpretar necessidades de informação tanto intelectuais como sociológicas (SÁ, 2005, p.69).

(...) a adoção de qualquer mecanismo moderno não dispensa a necessidade de se ordenar tecnicamente os documentos de um arquivo. Muito pelo contrário. É fundamental, é requisito básico, que a documentação produzida ou recebida por qualquer instituição seja sistematicamente organizada, controlada de forma racional e bem conservada, para colocá-la, de maneira rápida e precisa, à disposição do usuário, seja ele uma autoridade com poder decisório, um funcionário burocrático, um técnico, um cientista, ou enfim, um cidadão comum em busca da comprovação de seus direitos, utilizando para isso processos convencionais ou tecnologia avançada. (PAES, 1994, p.35).

No Brasil, os primeiros trabalhos sobre estudo de usuários são do início da década de 1970. Procuravam analisar o comportamento de busca da informação. A análise da satisfação do usuário não foi destaque nesse período passando a ocorrer na década posterior.

⁸ Tecnologias de informação e de comunicação - Com as TICs, aparecem novas maneiras de dar acesso às informações, visto que, elas podem ser disponibilizadas *on line*, por meio dos Serviços de Informação Arquivística na Web ampliando assim, o acesso às informações arquivísticas e ao acervo. Como resultado desses serviços virtuais, surgem novas formas de transferência da informação e passam a existir os usuários virtuais. Não é preciso ver as TICs como substitutas do tratamento arquivístico, mas sim como meio, como instrumentos que auxiliam nas etapas deste processo.

No Brasil em 1979, foi realizado o 4º Congresso Brasileiro de Arquivologia cuja temática debatida foi Avaliação de problemáticas relativas a usuários de fontes primárias. Galvino (2006, p.11) narra que “os vários profissionais apresentaram trabalhos mostrando o perfil dos usuários, no entanto, quase não indagaram se estes estavam satisfeitos com os serviços”.

Em 1981, houve uma mesa redonda com tema “A informação e a orientação aos usuários de arquivos” a ação foi promovida pelo Conselho Internacional de Arquivos em prol da 20ª Conferencia Internacional da Mesa Redonda de Arquivos.

Perez (2012, p.17) relata que:

o primeiro estudo de usuários realizado no Arquivo Nacional do Brasil, em 1983, foi uma iniciativa de Celina Franco, na época em que foi diretora desse órgão. Para a sua realização, contou com a colaboração dos funcionários que, no período de janeiro a junho de 1983, aplicaram questionários a todos os usuários. Dessa forma, conseguiram identificar o perfil dos usuários e, com base nos resultados alcançados, realizaram algumas modificações no sistema de registro. (PEREZ, 2012, p.17)

Em 1990, Clara Marli Scherer Kurtz, realizou uma pesquisa cujo tema “O usuário do Arquivo Nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação” é de grande relevância para quem quer pesquisar a respeito de usuários de arquivos. Infelizmente, ainda hoje, a opinião da autora sobre a falta de material a respeito de estudos de usuários de arquivos é atual.

a literatura sobre estudos de usuário de arquivo é limitada, poucos trabalhos são conhecidos sobre o assunto. Os arquivistas, no entanto, começam a se preocupar em melhor conhecer seu usuário e as formas de tratar seus acervos e, principalmente, em criar e aperfeiçoar os serviços de referência com sistemas de recuperação automatizados para localização rápida do documento procurado (KURTZ, 1990, p.3).

Segundo Perez (2012) a uma grande diversidade de usuários, mas, apenas um número reduzido de trabalhos acadêmicos que contemplam este tema tornando-se complexo verificar a eficácia dos serviços apresentados para a satisfação das necessidades de informação destes clientes. Para Perez (2012, p.13) “a literatura sobre estudos de usuário é limitada, poucos trabalhos são conhecidos sobre o assunto, principalmente sobre usuários de arquivos”.

Conforme Paula (1997) uma das principais conclusões que foram alcançadas para Cordeiro e Guzman Pineiro se refere à falta de definição precisa, na literatura e em periódicos especializados dos termos relacionados com os usuários, suas necessidades e seus estudos. Assim, indistintamente se utilizam ora como sinônimos, ora como noções diferentes, total ou parcialmente, os termos precisam, interesse e demanda por informações, por diferentes autores, de diferentes países e épocas. Por isso, uma das recomendações dos autores é que, pelo menos durante o período que se demore em obter as definições universais (ou pelo menos amplamente aceito) que se escrevam artigos sobre esses temas e estes devem definir claramente o significado da concepção destes termos para evitar leituras diferentes da ideia do autor.

Não podemos deixar de citar as contribuições de José Maria Jardim e Maria Odila Fonseca ambos, professores do Curso de Arquivologia da Universidade Federal Fluminense em Niterói no Rio de Janeiro. Em 2000, no Encontro de Arquivos Ibero-americanos apresentaram um trabalho denominado “Estudo de Usuários em Arquivos: em Busca de um Estado da Arte”. Citam neste artigo que após dez anos do trabalho de Kurtz a literatura sobre estudos de usuários é pouco expressiva. Conforme Jardim e Fonseca (2004, p.5), quando comparada: “a outros temas como transferência de documentos, avaliação, arranjo e descrição etc. (...) não se plasma uma literatura que aprofunde este tema do ponto de vista teórico e prático”.

Jardim e Fonseca (2004) com finalidade de aprofundar o debate sobre os estudos de usuários no contexto arquivístico, fizeram uma revisão de literatura destacando o conhecimento publicado nas três décadas anteriores. Sua análise verificou que:

a literatura arquivística sobre estudos de usuários é pouco expressiva; no que alude aos estudos de usos e usuários de arquivos, não se contempla uma literatura que investigue este tema do ponto de vista prático e teórico; e os estudos de usuários estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho e tendem privilegiar o usuário do arquivo permanente, sem contemplar as especificidades que envolvem os usos e usuários das demais fases do ciclo vital arquivístico.

Apesar da pouca literatura arquivística sobre a temática como relata Jardim e Fonseca (2004) compete ao profissional do arquivo iniciar esforços para reverter este quadro, e ter como inspiração Celina Franco, montar a empreitada e contou

com a colaboração dos seus funcionários, pois, este assunto é muito relevante para a excelência no atendimento do usuário.

3.1.2 Abordagem Tradicional versus Abordagem Alternativa

Para Figueiredo (1994) há duas abordagens que podem ser aplicadas aos estudos de usuários: a primeira é a chamada tradicional, cujo, os estudos dirigidos aos sistemas de informação e a segunda a alternativa onde os estudos são dirigidos aos próprios usuários da informação.

Até a década de 80 os primeiros estudos de usuários buscavam estabelecer uma série de indicadores demográficos e sociais, seu foco estava no levantamento de dados. A abordagem tradicional ou clássica era centrada no sistema. Eram realizadas pesquisas do tipo quantitativas que procuravam saber, que pessoa e que serviço procuravam, através de dados como: raça, idade, formação acadêmica, etc. O foco não era o usuário e sim aperfeiçoar o sistema de informação e de seus serviços, além de aumentar a satisfação do usuário. Sua finalidade era garantir máxima exatidão na análise e interpretação dos resultados.

Os principais objetivos do estudo de usuário na abordagem tradicional, de pesquisas quantitativas 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)

Através destes estudos é realizada a identificação e a categorização dos usuários, e depois traçado o perfil de suas necessidades de informação. Objetivam melhorar a resposta do sistema de informação e de seus serviços nesse tipo de abordagem isso é a prioridade, o que é analisado e avaliado, estando às necessidades de informação dos usuários em segundo plano.

A abordagem alternativa⁹ trata das questões qualitativas e apareceu a partir da década de 1980. A abordagem alternativa é também conhecida, como "abordagem centrada no usuário" ou ainda "abordagem da percepção do usuário", estes novos estudos de comportamento de usuários se caracterizam por: observar o ser humano como sendo construtivo e ativo; considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente; visualizar holisticamente as experiências do indivíduo; focalizar os aspectos cognitivos envolvidos; analisar sistematicamente a individualidade das pessoas; e empregar maior orientação qualitativa.

Esses estudos são centrados no indivíduo, com a finalidade de analisá-lo do ponto de vista cognitivo, procurando interpretar necessidades de informação tanto intelectuais como sociológicas. Portanto, o foco da pesquisa qualitativa são os usuários e a resolução de seu problema informacional. Visto que, se tendo um melhor entendimento do usuário pode-se compreender melhor a importância dos serviços de informação e ainda contribuir para seu uso mais eficaz, e um melhor entendimento para a inspiração de teorias sobre comportamento e o uso da informação.

Na abordagem alternativa o foco é dado ao usuário, ele é o tema central. Ele aqui é visto como o ponto de destaque e as ações são desenvolvidas de acordo com as suas necessidades e não com as do sistema de informação. Essa abordagem se preocupa em entender como pessoas chegam à compreensão das coisas, e ainda em identificar o processo de uso da informação em situações particulares.

3.1.3 Tipos de usuários

Os arquivos assim como os demais centros de informação necessitam estar em processo de mutação para acompanhar os novos tempos e as novas e crescentes necessidades de informação de seus usuários. Antes os arquivos eram

⁹ A promoção da inversão do paradigma que privilegia o usuário ao invés do sistema foi criada por Brenda Dervin ao introduzir nos estudos da Ciência da Informação a teoria da construção do sentido, com origens nos estudos da comunicação com influências da antropologia. Para tal, construção a autora toma como referência uma revisão de literatura, envolvendo os estudos sobre a necessidade e usos da informação, de Dervin & Nilan (1986) que falam sobre a predominância do ponto de vista centrado nos sistemas de informação em detrimento do usuário. Essa predominância foi identificada como paradigma tradicional, ao qual eles contrapõem o paradigma alternativo.

frequentados pela nata intelectual, hoje há diversos tipos de usuários que procuram estas instituições por várias razões e cabe a cada espaço de informação identificar o seu tipo de usuário.

Na bibliografia sobre estudo de usuários em arquivos, distintos autores nos proporcionam diversas classificações sobre tipos de usuários.

Garcia Belsunce (1982) oferece essas definições: o usuário prático (busca informações que sirvam, como propósito imediato, a fazer algo ou a tomar uma decisão); usuário acadêmico (se identifica com o uso teórico dos arquivos); usuário popular (se dirige ao arquivo para realizar uma pesquisa não acadêmica e outras vezes busca informação que facilite a tomada de decisões); usuário artístico (busca informações sobre o tema de sua criação); e uso editorial (no caso de séries ou relações documentais ou gráficas, vem a ser a criação de um produto que poderíamos chamar de documento secundário, informação impressa segundo a linguagem dos documentalistas).

Maria Eulália Fuentes i Pujol (1994) relata quatro grupos de usuários são eles: jornalistas (formam o grupo principal de usuários dos arquivos, tendo em vista que os meios de comunicação tratam de todos os campos do saber e de todas as atividades humanas); usuários de informação retrospectiva (grupo formado por empresas, entidades públicas e privadas, organizações, etc. os seus principais clientes); usuários acadêmicos (formado pelo grupo de estudantes, professores e pesquisadores universitários) e leitores (ouvintes, telespectadores, internautas, etc.).

Guinchat e Menou (1994, p.483) consideram que usuários podem ser divididos em três grupos: estudantes (não estão na vida profissional ativa); profissionais (engajado na vida ativa); e cidadão (necessidade de informação em geral e ligada a sua vida social).

Sanz Casado (1994, p.38), estabelece quatro grupos de usuários são: o pesquisador e o docente (necessitam de informações focadas); a indústria (necessitam de informações específicas e elaboradas); o administrador, o planejador e o político (necessitam de informações muito elaboradas e sintetizadas); e o cidadão comum (necessitam de informações variadas de acordo com a pesquisa realizada). O autor ainda classifica o usuário como real (utiliza o arquivo e sabe onde e como buscar as informações); usuário potencial (não utiliza os serviços do arquivo apesar de ter esta possibilidade); e usuário virtual (usam a distancia os serviços do

arquivo, seja através das ferramentas de comunicação ou de tecnologias de informática).

Cruz Mundet (1994), no manual refere-se ao tipo de usuários como um elemento a considerar quando se planeja uma política de informação. Explica a diferença entre os usuários internos e usuários externos, e entre estes últimos distingue quatro grupos: pesquisadores científicos, amadores, estudantes e os cidadãos em geral.

Entendemos como usuários internos aqueles que organizam, recolhem, conservam e difundem os documentos que são produzidos por suas instituições para que estes órgãos em sua gestão administrativa tenham seus suportes informacionais para as tomadas de decisões. E quanto aos usuários externos são aqueles que procuram os órgãos de informação de acordo com suas necessidades informacionais.

Tarraubella I Mirabete (1997) relata que a partir das diferentes funções que os arquivos desempenham, podem-se formar dois grupos de usuários, são eles os internos (referem à organização ou instituição que gerou a documentação) e os externos (os estudantes universitários, os profissionais de diferentes áreas e cidadãos comuns que buscam os arquivos para satisfazer necessidades pessoais ou administrativas).

Usuários Internos: são os usuários que apresentam uma concepção mais monolítica que a dos usuários externos, já que se referem a organização ou instituição que gerou a documentação. Porém este monolitismo na sua concepção se diversifica no planejamento das necessidades que oferece e no que pode oferecer. Podemos dizer que o usuário interno se caracteriza por demandar do arquivo como complemento da totalidade das funções básicas de: organizar, recolher, conservar e difundir. Usuários Externos: na década de 1950 se inicia um cambio transcendental na utilização dos arquivos na Europa, caracterizado por um incremento progressivo do nome de usuário externo e por sua diversificação. Este cambio fez com que, paralelamente, aumentasse o número de investigadores profissionais e produziu ainda a aparição de novos usuários de arquivos, como: os estudantes universitários, os profissionais de diferentes áreas e cidadãos comuns que buscam os arquivos para satisfazer necessidades pessoais ou administrativas. (TARRAUBELLA apud PEREZ, 2002, p. 4)

Após estudar outros autores Tarraubella determinou que dentro dos usuários externos devessem se formar quatro categorias: o investigador profissional (usuário com formação universitária); o investigador aficionado (pessoas com diferentes níveis de formação, porém a grande maioria investiga sobre genealogia ou sobre

história local); os estudantes (universitários e não universitários que buscam informações muito específicas); e o cidadão comum (pessoas comuns que realizam consultas esporádicas ou de caráter administrativo).

Para Gómez Hernández (2002, p.96), uma maneira de classificar as diferentes necessidades dos usuários é estabelecer tipologias estas em função aos diferentes critérios, direcionando os serviços a esses perfis. Alguns critérios para categorizar usuários seriam:

Potencial real (aquele que necessita de informação para o desenvolvimento de sua vida profissional ou privada). Contudo, os usuários reais são apenas uma pequena parte, sendo assim, os outros conhecidos como "potenciais". Podemos ver isso de dois ângulos, primeiro os serviços têm por objetivo chegar a todos que tem direito a ele, inclusive aqueles que ainda não são usuários. Em segundo lugar, quando estudamos os usuários devemos fazê-lo de modo que nossos resultados não sejam tendenciosos, isto é, extrapolar os resultados, só obtendo informações de usuários reais, cujas opiniões e demandas não representam todo o conjunto.

Presenciais/virtuais (são os pesquisadores da biblioteca digital, na presença da biblioteca na internet acessada a distancia, tanto para os usuários a que está especificamente destinada como para os outros). Deve ser estabelecido a que usuários presenciais atende-se e que serviços prestam.

Ernisse (2003), fala sobre os arquivos franceses, e propõe uma classificação em três grandes categorias de usuários: cidadãos; pesquisadores (historiadores); e genealogia. Desenvolve seus perfis demográficos, semelhantes aos estudos em arquivos espanhóis. Detalha a seguir as razões para o uso do arquivo: "investigação de documentação legal ou questões de direito administrativo; investigação sobre documentação atividade científica ou profissional; e a maioria vai por pesquisa pessoal", dando a ideia exata de quais são suas demandas.

Dias e Pires (2004, p.9) citam que os usuários podem ser analisados por dois critérios: objetivos por categorias socioprofissionais (a especialidade e a natureza da atividade para qual a informação é procurada); e psicossociológicos (atitudes e valores relativos à informação em geral; relações com serviço de informação em particular).

Rubio Hernandez (2004) propõe que os tipos de usuários, são: os usuários internos e usuários externos, entendendo pelos primeiros os funcionários, gerentes

administrativos, etc. A categoria de usuário externo por sua vez, é dividida entre os cidadãos e pesquisadores.

Para Sá (2005), o perfil do usuário se caracteriza em dois tipos: pesquisador habitual (vai muitas vezes à sala de consulta, pois necessita responder ao seu objetivo específico para isso pesquisa em diversas fontes de informação) e o pesquisador eventual (vai à sala de consulta de maneira esporádica, tentando esclarecer fatos e reivindicar direitos). Há ainda um terceiro tipo, os usuários remotos (aqueles que pesquisam pela internet, requisitando os serviços por meio de correio eletrônico). Segundo a autora esta categoria pode ou não englobar as outras duas.

Bellotto (2007) relata quatro tipos público que utilizam o arquivo: o administrador; o cidadão (interessado em depoimentos que possam comprovar seus direitos e deveres com o Estado); o pesquisador; e o cidadão comum (em busca de entretenimento, cultura e conhecimento em história geral).

Distintos autores classificam os usuários com diferentes denominações, no entanto, o usuário deve ser percebido como um sujeito do processo arquivístico, portanto, devemos identificar e satisfazer suas necessidades de informação, analisando-os quanto a seus hábitos e comportamentos a fim de determinar a qual grupo competem. O próximo passo é elaborar ações que favoreçam sua independência, como elaborar e implementar um programa de treinamento de usuários, para que eles possam aproveitar ao máximo os serviços oferecidos.

3.1.4 Programa de treinamento de usuários

O treinamento de usuários é de extrema importância para compreensão das ações realizadas no decorrer do Programa e também para a operacionalização de determinadas atividades. Por isto, são realizados treinamentos e palestras específicas de acordo com os planos executados e os usuários envolvidos (SILVA; CARDONA, 2005, p 87).

Izquierdo, Ruiz e Piñera (1995) em "Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad: Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información" relatam sobre a necessidade de treinamento para os diferentes tipos de usuário. Os autores falam sobre a aplicação de técnicas

de qualidade total e propõem averiguar se os usuários pertencem a uma determinada área do conhecimento científico. Propõe ainda verificar, os condicionantes temporais e espaciais, a competência cognitiva e a experiência do sujeito dentro da área em que realiza a pesquisa, se este pertence a um grupo de pesquisa, os seus condicionantes culturais, estratégias de raciocínio, capacidade de percepção, os procedimentos que adota para alcançar os seus objetivos, a experiência pessoal, os elementos afetivos, a influência informativa, crenças, atitudes e critérios de avaliação.

Catherine Bonhomme bibliotecária da Bibliothèque Nationale de France em Paris explica como é realizado o treinamento de usuarios em sua instituição:

Para uma demonstração de como se realizam as pesquisas na Internet, a Biblioteca Nacional dispõe de projetor multimídia que possibilita a todos visualizarem o mesmo conteúdo e interagirem com a pesquisa. Foram instalados pontos de acesso à Internet na sala de pesquisa, com o objetivo de permitir a complementação das pesquisas feitas com a coleção de livre acesso. Atualmente, todos os leitores e pesquisadores são convidados a realizar uma pesquisa na Internet. Após participar dos cursos de treinamento, os usuários são convidados a fazer uma visita guiada pela biblioteca com o objetivo de conhecer as suas instalações. Para participar desses cursos, os usuários devem fazer a inscrição na própria biblioteca ou previamente por telefone (PEREZ, 2012, p.23).

Ao treinar os usuários, o bibliotecário ou arquivista dá uma maior liberdade para que eles efetuem suas buscas no acervo. Isso contribui para tornar as pesquisas mais eficazes, pois assim, os profissionais não precisarão fazer a pesquisa pelo usuário. Nesse treinamento deve-se incluir uma conscientização a respeito do correto manuseio dos documentos, de como são organizados os documentos nos arquivos e também da importância desses documentos para a sociedade.

O treinamento para o usuário deve ser construído de modo a respeitar as normas do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) para a produção e o armazenamento de documentos de arquivo.

Deve ser respeitado o manuseio com cuidados especiais, tanto pelos técnicos, durante o tratamento dos documentos, quanto, pelos usuários, devem-se colocar recomendações afixadas nas salas de trabalho e de consulta, contendo as seguintes informações: manusear os documentos originais com mãos limpas, de preferência fazendo uso de luvas. Técnicos e usuários devem também utilizar guarda-pós, óculos de proteção e máscaras para o manuseio de documentos.

Segundo o CONARQ (2005, p.15), “esta recomendação atende à saúde de usuários e técnicos, considerando-se que no passado foi frequente o uso de inseticidas, que em muitos casos ainda preservam elevados níveis de toxidez”.

O CONARQ ainda recomenda:

Utilizar também luvas e máscaras ao manusear fotografias, filmes, microfílm, discos e suportes magnéticos e ópticos, considerando-se a fragilidade desses materiais e a necessidade de proteção dos usuários; manusear documentos de grandes formatos em mesas de grandes dimensões; utilizar escadas seguras, especialmente desenhadas para a retirada de documentos das estantes, bem como carrinhos, para o seu transporte entre o depósito e a sala de consulta, visando à segurança no trabalho e à integridade dos documentos; transportar documentos entre seções, para exposições ou para empréstimos externos ou serviços de terceiros, como microfilmagem e conservação, seguindo procedimentos padronizados de embalagem, transporte e manuseio, visando à preservação e segurança dos documentos (CONARQ, 2005, p15-16).

Os treinamentos devem ser realizados presencialmente com atividades de educação patrimonial e de visitas guiadas com apresentação dos serviços, sistemas e instrumentos de pesquisa existentes na local. Os usuários devem ser reunidos em grupos de dez a quinze pessoas para receberem todas as informações sobre o funcionamento do arquivo, de seus catálogos, das coleções de livre acesso e das suas instalações físicas. Essas explicações serão dadas num período de, aproximadamente, uma hora. E virtualmente, com o auxílio de vídeos e tutoriais disponibilizados em ambientes da Web.

O programa para treinamento de usuários virtuais precisa ser iniciado assim que o usuário realiza o acesso ao site institucional. Este treinamento deve consistir em explicar a função de cada tipo de documento e as principais informações contidas; como identificar informações relacionadas ao assunto pesquisado; a razão dos dossiês; trilhas de auditoria; tipologia documental; principais estratégias de buscas; e funcionalidades do sistema. Devemos ter em mente que quanto mais os usuários utilizarem o sistema, mais autonomia eles terão.

Não se deve evidenciar no treinamento apenas os tipos de usuários, as informações e os instrumentos de pesquisa, mas, principalmente, em ensinar os usuários a aprender a aprender, máxima da competência informacional.

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa é um estudo de caso sobre o “Estudo de Usuários da Divisão de Documentação do Museu Antropológico Diretor Pestana”.

O estudo de caso deve ter uma orientação teórica profunda e extensa que pode ser verificada empiricamente, de tal modo que seja permitido o seu conhecimento amplo e detalhado e que este sirva de suporte à formulação de questões e instrumentos de recolhimento de dados na análise dos resultados.

Apresentamos aqui a construção da pesquisa nos seus aspectos de metodologia e fundamentação teórica. Nossa proposta consistiu em traçar o perfil do usuário do Museu Antropológico Diretor Pestana, averiguando o que buscam, para que fim, e seu nível de satisfação com a usabilidade do arquivo.

Para melhor compreensão do fenômeno estudado, utilizamos da pesquisa exploratória com levantamento de dados de forma quantitativa e qualitativa através de um questionário com perguntas fechadas, mistas e abertas aplicadas aos usuários de arquivo da Divisão de Documentação e um segundo direcionado para a arquivista institucional.

Para Leonel e Motta (2007, p.100), “o principal objetivo da pesquisa exploratória é proporcionar maior familiaridade com o objeto de estudo”. Conforme Koche (2000, p.126), “o objetivo fundamental de uma pesquisa exploratória é o de descrever ou caracterizar a natureza das variáveis que se quer conhecer”. A pesquisa exploratória possui o objetivo de aprimorar ideias, buscando informações sobre um determinado tema e formular hipóteses de uma pesquisa. Não interessa ao pesquisador as relações entre as variáveis, mas apenas constatar a frequência dessas variáveis e suas caracterizações quantitativas e qualitativas.

A pesquisa quantitativa caracteriza-se pelo emprego da quantificação, tanto na coleta das informações, quanto no tratamento das variáveis, por meio de técnicas estatísticas. Procura garantir a precisão dos resultados, evitar distorções na análise das variáveis, bem como nas suas interpretações, possibilitando segurança, rigor e objetividade nas conclusões da pesquisa. Além disso, é permitida a mensuração de reações, hábitos e atitudes por meio de uma amostra que o represente estatisticamente.

A abordagem qualitativa difere entre si quanto ao método, à forma e aos objetivos. Deve-se levar em conta o aspecto da subjetividade, que está centrada no olhar do pesquisador, que deve ter certo distanciamento crítico do fato analisado, até

mesmo como forma de dar confiabilidade aos resultados apresentados. Investiga problemas que não podem ser explicados pelos fenômenos estatísticos, em virtude de suas complexidades. Por exemplo: opiniões, comportamentos, atitudes de indivíduos ou de grupos, entre outros.

A abordagem qualitativa difere, em princípio, da quantitativa por não utilizar técnicas estatísticas no processo de análise de um problema. Apesar de possuírem características distintas não são mutuamente excludentes. O benefício do seu emprego em conjunto é a possibilidade de enriquecer as verificações obtidas dentro do contexto apropriado de sua ocorrência.

Partimos da hipótese de que a utilização dos fundamentos teórico-metodológicos do estudo de usuário podem de fato contribuir como elemento para que se descubra qual o perfil do usuário da Divisão de Documentação do Museu Antropológico Diretor Pestana. E concordamos com Figueiredo (1979) sobre os estudos de usuários poderem ser definidos como investigações que têm a finalidade de identificar quais as necessidades de informação dos indivíduos ou, ainda, para saber se tais necessidades por parte dos usuários de centro de informação (arquivo, biblioteca e museu) estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Com o propósito de operacionalizarmos a pesquisa, adotamos os procedimentos descritos abaixo.

Primeiramente, realizamos um levantamento bibliográfico com vistas a rever a literatura que nos fornece o embasamento necessário. Em seguida, analisamos os dados referentes ao questionário. Além disso, estudamos o organograma institucional e o da mantenedora do Museu.

Adotamos como instrumento de coleta de dados o questionário que foi aplicado em usuário dos arquivos da Divisão de Documentação do Museu Antropológico Diretor Pestana, no período de março a julho de 2013. O questionário foi composto de 30 perguntas referente ao levantamento de dados pessoais, sociais, culturais e demográficos dos usuários, aos arquivos pesquisados para sabermos o que buscam e para que fim e o nível de satisfação.

A escolha de tal amostra foi orientada pelos seguintes critérios: ser usuário do MADP, e aceitar participar da pesquisa, respondendo o questionário presentemente ou por e-mail. Um segundo questionário foi direcionado a arquivista e deste constam 20 questões sobre: tipo de pesquisa, tipos frequentes de usuários, quais informação

os pesquisadores mais procuram e atendimento ao usuário presencial e o de internet. Os modelos dos questionários utilizados seguem no apêndice.

Essa ação de coletar dados, por amostragem sobre as impressões dos usuários tornam o trabalho mais expressivo na medida em que possibilitou uma manifestação direta desses pesquisadores.

Os princípios éticos de trabalho em pesquisa foram respeitados para que se possam proteger os direitos dos participantes envolvidos na análise. Juntamente ao questionário foi apresentado aos usuários o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, explicando os objetivos do trabalho e relatando que as informações ali contidas poderiam ser utilizadas em publicações científicas e apresentações em congressos.

No tratamento e análise dos dados coletados, trabalhamos com quadros, gráficos e percentagens de forma a facilitar a análise e interpretação dos resultados, pois estes nos permitem organizar e melhorar às informações.

O software utilizado para realização da análise e do cruzamento de dados foi o aplicativo de planilha eletrônica Excel¹⁰.

Na busca por uma resposta ao problema que norteou a pesquisa, chegamos aos resultados que se seguem.

5. ANALISE DOS DADOS

¹⁰ O Excel foi o primeiro programa de seu tipo a permitir ao usuário definir a aparência das planilhas (fontes, atributos de caracteres e aparência das células). Também, introduziu recomputação inteligente de células, na qual apenas células dependentes da célula a ser modificada são atualizadas (programas anteriores recomputavam tudo o tempo todo ou aguardavam um comando específico do usuário). O Excel tem capacidades avançadas de construção de gráficos. Disponível em: <pt.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Excel>. Acesso em: 05. dez. 2013.

A pesquisa teve como propósito realizar um estudo de usuários da Divisão de Documentação do MADP, para concretizá-la foi realizada uma coleta de dados através de um questionário composto de questões que visam identificar as características pessoais, sociais, culturais e demográficas; o que buscam, para que fins o buscam e se suas necessidades de informação estão sendo satisfeitas. O questionário foi disponibilizado em suporte de papel e em meio eletrônico.

Quando se constrói um questionário, produz-se um captador, uma ferramenta que nos direciona a aquele que responde. Essa interação é condicionada por aquilo que permitiu fabricar o questionário, o tema, que é uma aproximação do fenômeno que depende do equipamento de interpretação. Esse equipamento é o que se chama de teorias, conceitos, hipóteses, ou seja, tudo o que já se conhece antes de iniciar a observação.

Segundo Chizzotti (2000, 35) o questionário:

Consiste em um conjunto de questões pré-elaboradas, sistemática e sequencialmente dispostas em itens que constituem o tema da pesquisa, com o objetivo de suscitar dos informantes as respostas por escrito (...) sobre o assunto que os informantes saibam opinar ou informar.

Durante o período estipulado 527 usuários procuraram as Divisões de Documentação e Imagem e Som. A aplicação do questionário ocorreu nas dependências do Museu, durante as visitas e por meio e-mail.

A análise dos dados do questionário constituiu-se de forma quantitativa, avaliando-se os dados percentuais com o auxílio de gráficos construídos em planilha no Excel. E qualitativa com questão aberta dando ao usuário a possibilidade de se expressar, tentando assim, captar dados mais espontâneos e menos previsíveis.

No caso de uma pesquisa quantitativa, o pesquisador colheu dados que não são descrições verbais, mas sim números. (...) Porém, antes de introduzir quais são as análises de dados a serem utilizadas em uma pesquisa quantitativa, é necessário descrever as características básicas das medidas. Os dados coletados em uma pesquisa apresentam diferentes qualidades numéricas. Os testes estatísticos a serem utilizados na análise de dados de uma pesquisa vão variar dependendo do tipo de medida que foi utilizada na coleta de dados. Devemos escolher o procedimento estatístico que for mais adequado para cada tipo de medida (BANDEIRA, p.1).

A medida escolhida foi à escala nominal que segundo Bandeira (p.2), “classifica os sujeitos conforme pertençam ou não a uma categoria ou característica”.

A fase de ordenação dos dados começou com a leitura dos questionários preenchidos, e posteriormente, foi realizada a separação por gênero e faixa etária, a próxima fase foi à mensuração dos próximos itens dois a dois passando por todos os questionários. Após a etapa da ordenação iniciou-se o processo de articulação entre os dados dos questionários e o referencial teórico analisado e desenvolvido neste estudo.

5.1 Características Pessoais, Sociais, Culturais e Demográficas

5.1.1 Gênero

No Brasil há quase seis milhões de mulheres a mais que homens, segundo dados da Pesquisa Nacional de Amostra por Domicílio, publicados pelo IBGE¹¹ (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) em 2012. A população brasileira é constituída de 195.243.000 pessoas, destas os homens representam 48,5% e as mulheres 51,5%. Em Ijuí a população masculina também é representada por menor número sendo formada por 38.116 homens e 40.804 mulheres.

No entanto, segundo a análise desta pesquisa no que se refere ao gênero, o resultado indica a predominância de 61% do sexo masculino, enquanto, o feminino representa 39% de usuários pesquisados.

¹¹ <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/estimativa2012/>

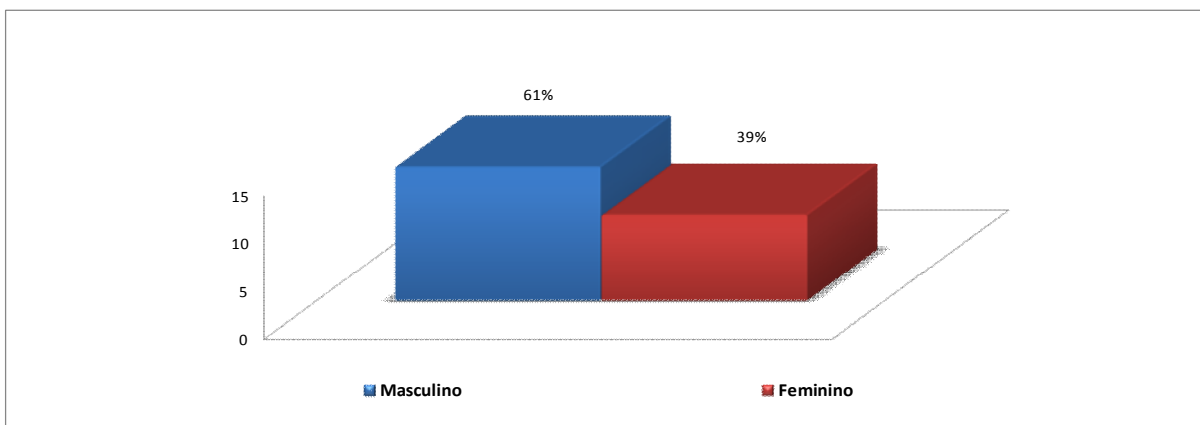


Gráfico 1 – Gênero

5.1.2 Faixa etária

Observou-se que os usuários do MADP possuem idade entre os 21 e os 50 anos correspondendo a 69% dos pesquisados. Analisando mais detalhadamente as faixas etárias teremos os usuários mais jovens na categoria até 20 anos com 22% e por fim, os maiores de 50 anos somam 9% dos analisados.

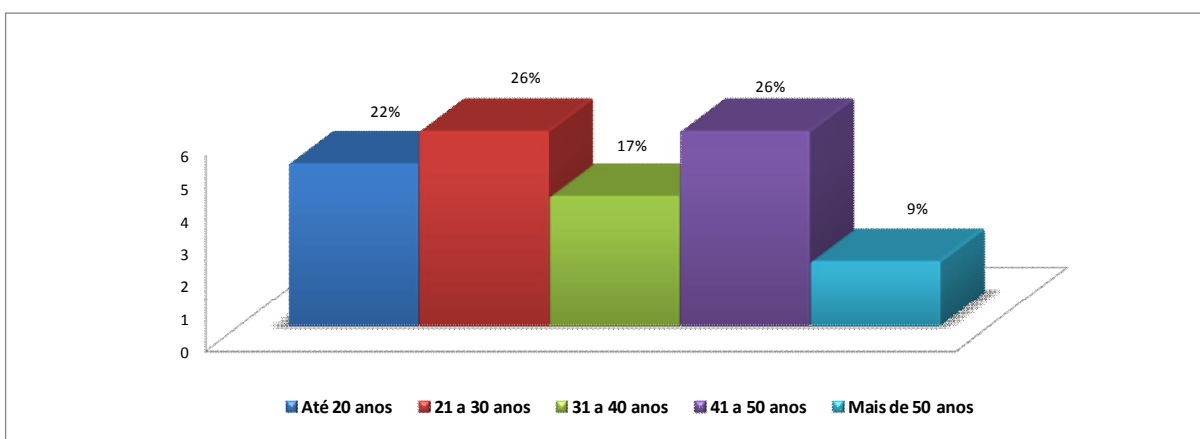


Gráfico 2 – Faixa etária dos usuários

5.1.3 Nível de instrução

Através das respostas aos questionários constatamos que o nível de escolaridade dos usuários é elevado, os pesquisadores com nível superior completo são 43% e incompleto 35%, o ensino médio ocupa 22%. A maior parte dos estudantes universitários são alunos da UNIJUI¹² (Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul) é mantida pela FIDENE, assim como o Museu Antropológico Diretor Pestana.

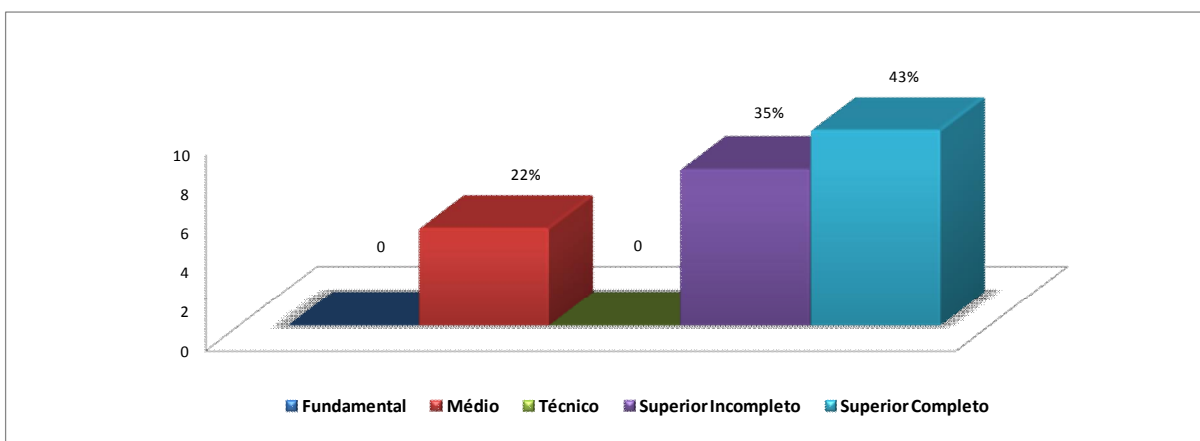


Gráfico 3 – Nível de instrução dos usuários

Gostaríamos de relatar um problema existente no sistema de cadastro do pesquisador. Segundo a arquivista do MADP o sistema que cadastra o pesquisador não completa o cadastro sem que haja o preenchimento de dados específicos como o do Cadastro de Pessoas Físicas - CPF ou Registro Geral - RG. Esses casos ocorrem principalmente com os alunos do ensino fundamental, pois estes muitas vezes não possuem documentos. Esse cadastro acaba sendo realizado paralelamente em uma planilha do Excel e os resultados são somados ao final com o status “não informado” nome denominado pelo pessoal do Museu.

¹² A história da Unijuí está ligada aos Freis Capuchinhos e a comunidade de Ijuí na busca pela qualificação e habilitação legal para o trabalho pedagógico e a atuação no ensino secundário. Desse movimento constitui-se, em 1956, a Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ijuí (FAFI), pioneira no ensino superior da região noroeste do estado. No ano de 1969, a FAFI passa à Fundação de Integração, Desenvolvimento e Educação do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (FIDENE), que atualmente mantém a UNIJUI, o Museu Antropológico Diretor Pestana, o Centro de Educação Básica Francisco de Assis e a Rádio Educativa UNIJUI.

A criação e instalação da Universidade de Ijuí foi uma batalha árdua e demorada. A Unijuí foi a primeira universidade a ser simultaneamente aprovada e reconhecida no mesmo ano em 1985.

5.1.4 Formação

A profissão dos usuários pode ser um indicativo do assunto e do objetivo da pesquisa a ser realizada.

Dentre os profissionais que mais procuram a Divisão de Documentação estão os usuários com formação em história 31%, seguido pelos formados em direito 13%, os em jornalismo e educação física com 9% cada, e por último os formados em matemática, engenharia mecânica, arquitetura e tecnologia em cooperativa com 4% cada um. Os que ainda não são formados somam 22%.

O MADP sempre teve uma ligação importante com os alunos do Curso de História, estes estudantes auxiliam os funcionários do Museu em diversas atividades desde visita guiada pela exposição, montagem de exposição, processamento técnico de acervo museológico, atendimento na secretária, atendimento e pesquisa na divisão de documentação, escrevem colunas para jornal, entre outros. Porém, com o término do Curso de História na modalidade presencial essa procura diminuiu bastante, visto que os estudantes de EAD em sua maioria moram em outras cidades e só vem a Ijuí para a realização de provas.

Os estudantes de jornalismo procuram o Museu para saber de processos midiáticos e acabam se interessando pelos trabalhos das Divisões ou em que projetos estes estão envolvidos, com isso começam a divulgar o espaço em seus locais de estágio ou trabalho, fazendo assim com que o MADP apareça em notícias divulgadas nos jornais locais ou mesmo em cidades da região das quais pertençam.

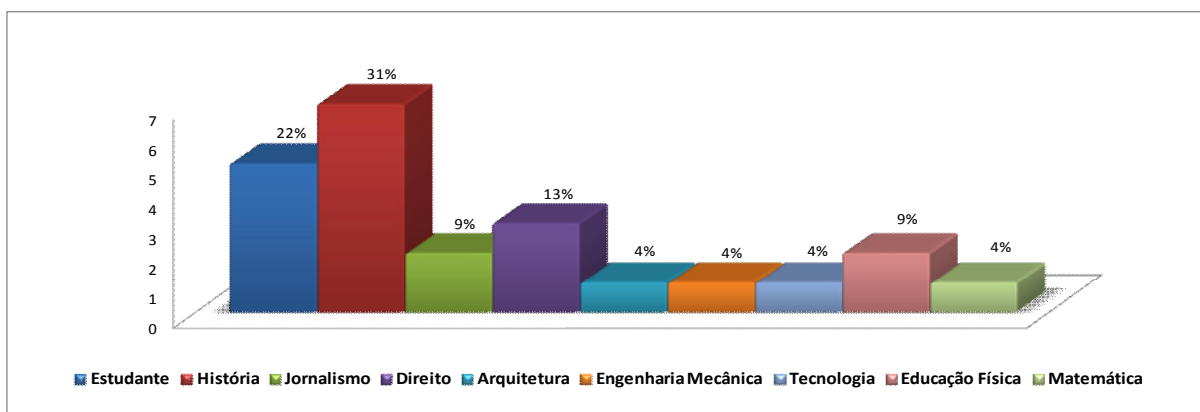


Gráfico 4 – Formação dos usuários

5.1.5 Curso de pós-graduação

Através das respostas dessa questão podemos observar que 72% dos usuários não possuem curso de pós-graduação, enquanto 28% realizaram o curso. Analisando mais detalhadamente esses 28% de usuários pós-graduados, descobrimos que a maioria foram os advogados e estes cursaram apenas a especialização. Já a arqueóloga e a coordenadora de arquivo e biblioteca cursaram o mestrado e o doutorado.

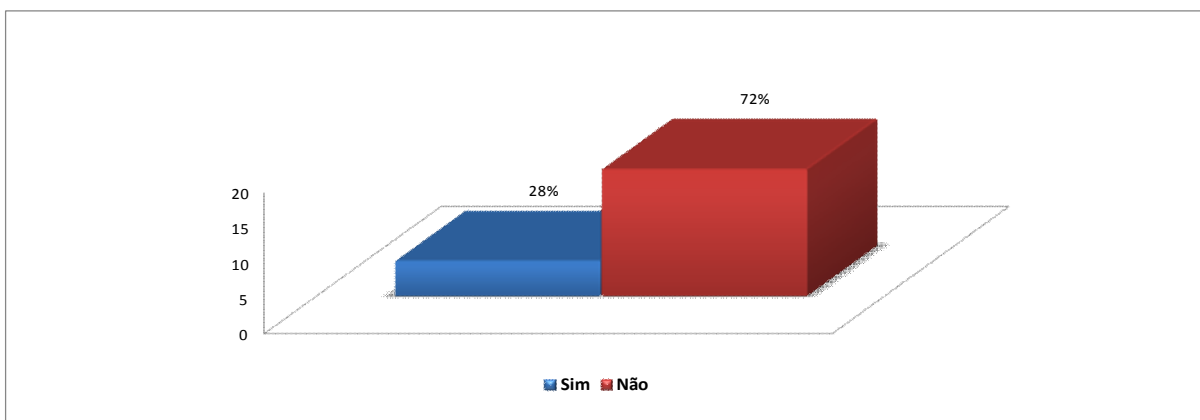


Gráfico 5 – Cursos de pós-graduação dos usuários

5.1.6 Atividade Principal

O gráfico indica que 22% dos usuários são estudantes. Professores, jornalistas e advogados representam 10% cada um. As outras profissões correspondem a 4% cada uma delas.

Os estudantes são profissionais que estão em formação e procuram uma atividade como forma de se sustentar e por isso, por enquanto, não estão trabalhando em suas áreas.

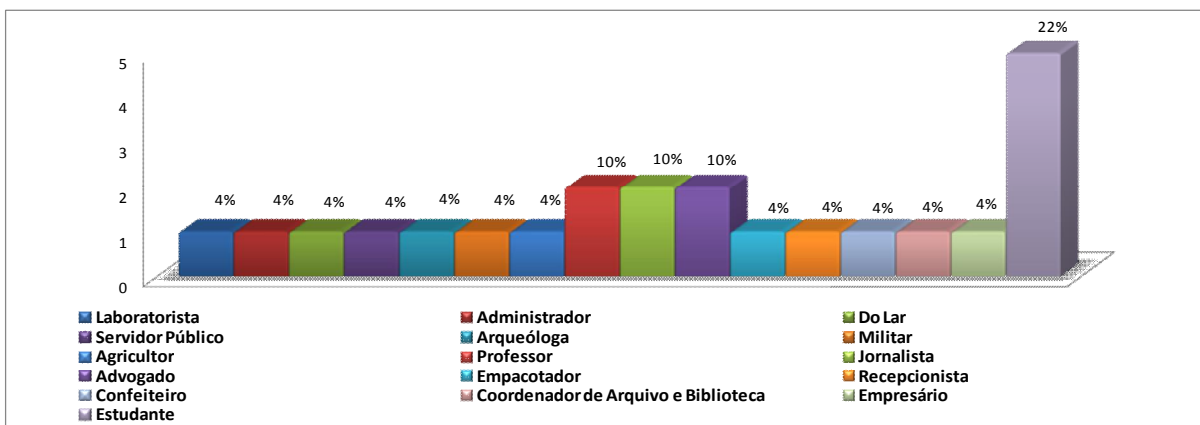


Gráfico 6 – Atividade principal dos usuários

5.1.7 Renda mensal

A questão da renda dos usuários ficou assim dividida: os pesquisadores que recebem até 01 salário mínimo correspondem a 9%. De 2 a 3 salários mínimos 35%, de 4 a 5 salários 4%, de 6 a 10 salários 26%, mais de 10 salários 9% e aqueles que não possuem renda própria correspondem a 17% do total desses usuários.

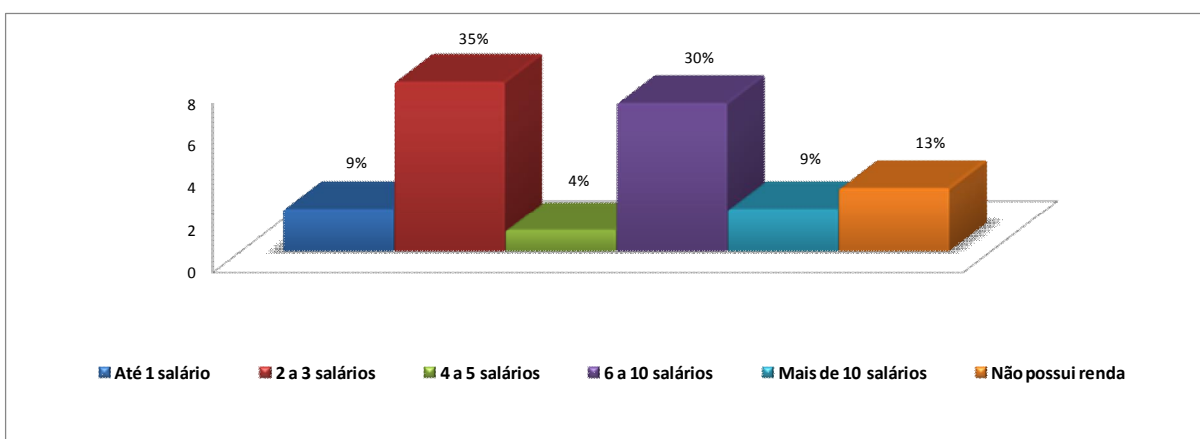


Gráfico 7 – Renda mensal dos usuários

5.1.8 Procedência

Identificar a procedência dos usuários é um ótimo recurso para balizar um programa de difusão. No MADP este programa é trabalhado através de folhetos; informativos; imprensa; exposições; visitas guiadas; página na internet; vídeo; cartões postais e visita virtual.

No quesito procedência houve predomínio de pessoas nascidas na cidade de Ijuí com 70%, os pesquisadores de outras regiões do Rio Grande do Sul representam 13% e os usuários de outros Estados da nação com 17%.

Houve ainda, uma pesquisadora nascida na Alemanha, mas que reside há muitos anos em São Paulo e dois usuários nascidos em Ijuí que residem um em Minas Gerais e outro em Florianópolis.

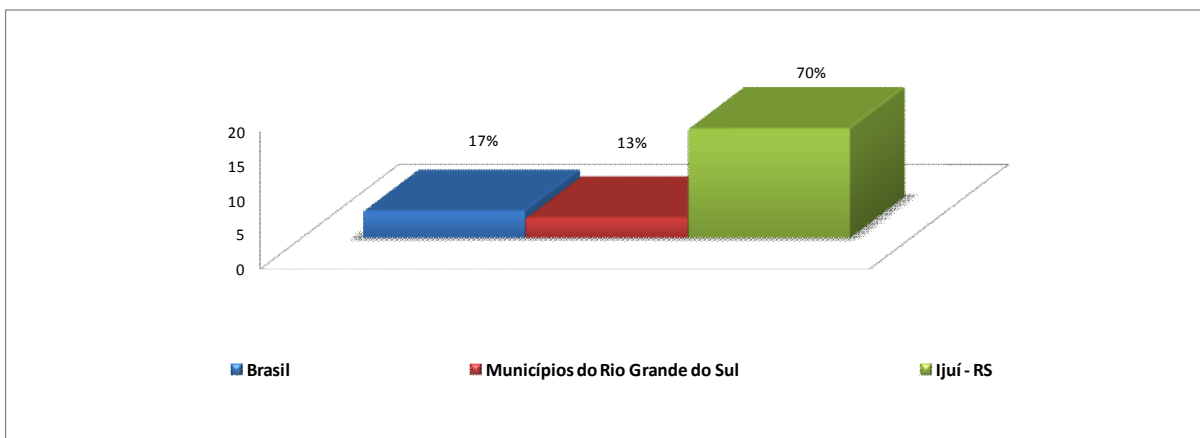


Gráfico 8 – Procedência dos usuários

5.2 O que buscam, para que fins o buscam e necessidades de informação

5.2.1 O assunto pesquisado

Identificar o que o pesquisador busca e para que estas informações serão utilizadas, auxiliam na identificação dos trabalhos que eles pretendem realizar. E conseqüentemente, ajudam na identificação dos tipos de usuários que frequentam o arquivo.

O uso que ele fará da pesquisa é importante e a arquivista do MADP sempre os questiona a respeito desse assunto, tentando auxiliá-los a utilizar da melhor forma possível as informações buscadas. Segundo a arquivista “quando um pesquisador solicita digitalizações sempre é feito o Termo de Cessão de Imagens, no qual ele deve fazer referência a instituição e seu autor, bem como deve informar para que fins utilizará a informação”.

O nível de escolaridade dos usuários pode indicar o grau de aprofundamento que pretende dar a pesquisa, ou seja, quanto maior a exigência ou aprofundamento que está desenvolvendo mais irá se dedicar a pesquisa. Para os estudantes de ensino médio são trabalhos escolares. Para os universitários são trabalhos para determinada disciplina do curso que estão realizando e para outros que estão na fase de conclusão de curso são as pesquisas para a monografia. Para os pós-graduados a pesquisa de sua monografia, dissertação ou tese e o cidadão comum busca questões não acadêmicas, muitas vezes para tomada de decisões ou sobre genealogia.

Pesquisador	Assunto da pesquisa
A (01)	Imigração Alemã
B (02)	Bairros de Ijuí
C (03)	Genealogia
D (04)	Arqueologia Pré-Histórica em Santo Ângelo
E (05)	Processo Administrativo de Trânsito
F (06)	Igreja Evangélica de Ijuí
G (07)	História do Esporte Clube Ijuí
H (08)	Democracia
I (09)	Ditadura Militar
J (10)	Estação Ferroviária de Ijuí
L (11)	Recepção de Produtos Midiáticos
M (12)	História da Ginástica em Ijuí
N (13)	Documentos de Empresas
O (14)	Agricultura

Pesquisador	Assunto da pesquisa
P (15)	Bairro Modelo
Q (16)	Venda de Terras da Colônia de Ijuí
R (17)	Alfredo Beck
S (18)	Lendas e Contos
T (19)	Prestação de Serviço realizado pela FIDENE
U (20)	Não Informou

Quadro 2 – Assunto da Pesquisa
 Fonte – Usuários do MADP

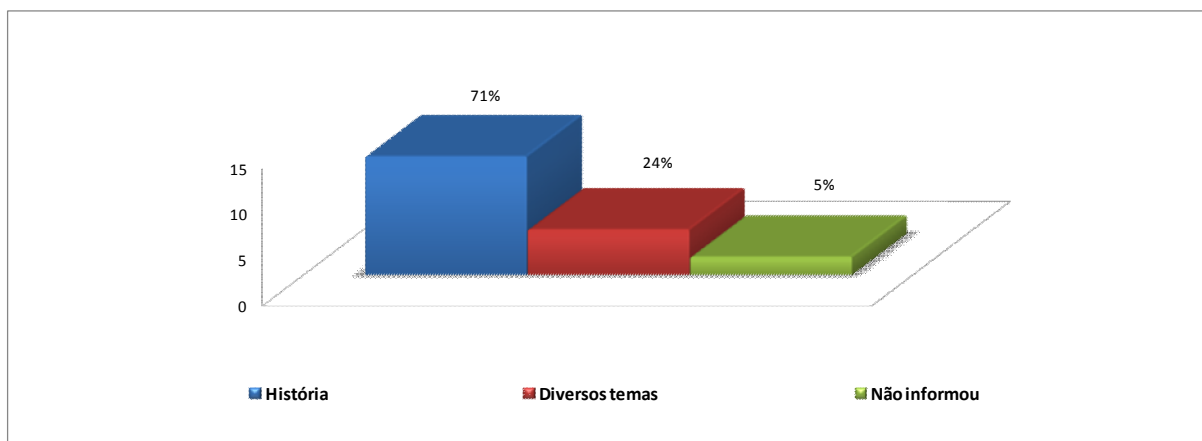


Gráfico 9 – Assunto pesquisado pelos usuários

5.2.2 Arquivo pesquisado

Quanto à questão dos arquivos pesquisados o Arquivo Ijuí teve o maior percentual com 57% dos usuários, seguido pelo Arquivo FIDENE com 18%, e a Hemeroteca com 13%. O Arquivo Regional e a Biblioteca de Apoio obtiveram 4% de pesquisadores cada um. Os Arquivos Cooperativismo, Sindicalismo e Kaingang, Guarani e Xetá não tiveram procura. E ainda, 4% dos usuários não informaram qual arquivo buscavam.

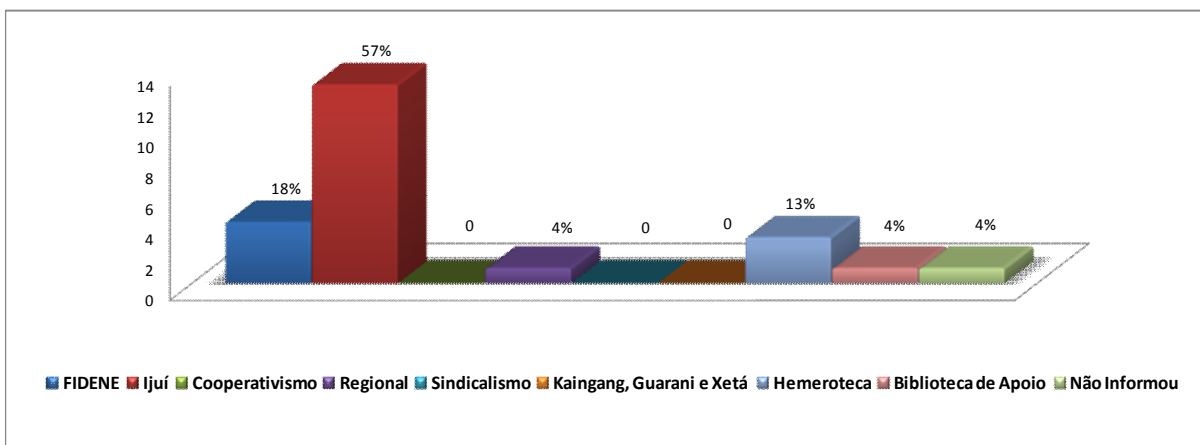


Gráfico 10 – Arquivos pesquisados pelos usuários

5.2.3 Título da pesquisa

Questionados sobre o título de suas pesquisas, 65% dos usuários disseram não ter dado nenhum ainda, enquanto, 35% afirmam já ter o nome.

A seguir relatemos alguns desses títulos:

Pesquisador	Título da pesquisa
A (01)	Série - Coleção Martin Fischer – Memórias
B (02)	A História dos Bairros
C (03)	Genealogia
D (04)	Micro Exposição de Arqueologia em Santo Ângelo
E (05)	A institucionalidade do processo administrativo de trânsito por não cumprir princípios vetores do contraditório e a ampla defesa

Quadro 3 – Título de Pesquisa
Fonte – Usuários do MADP

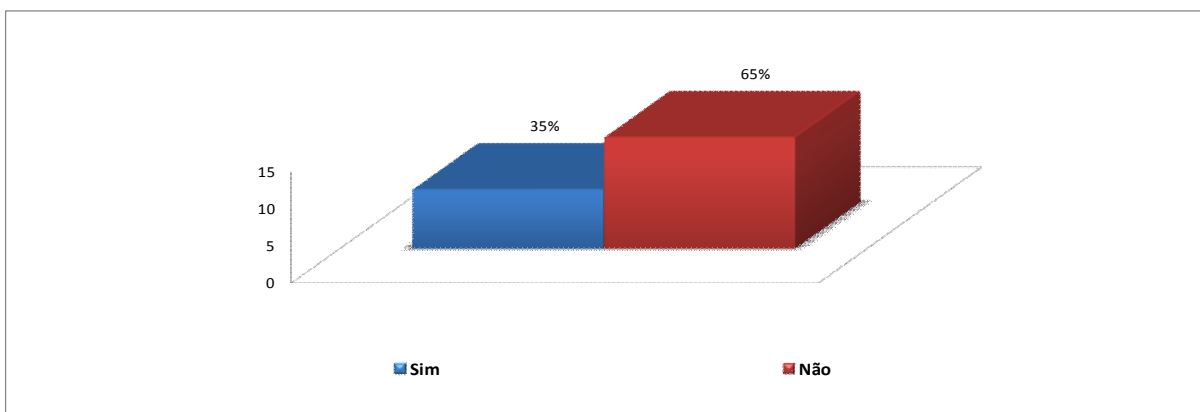


Gráfico 11 – Quantificação de usuários que já deram títulos a sua pesquisa

5.2.4 Produto da pesquisa

Segundo a análise dos dados 22% dos usuários procuram o arquivo para realizarem trabalhos escolares e 13% o de disciplinas específica da universidade. Outros 35% buscam informação para interesse pessoal, 17% dos pesquisadores são universitários em busca de informações para concluírem suas monografias e 4% são pós-graduandos realizando suas teses. Ainda há 9% que buscam informações para sua atividade profissional.

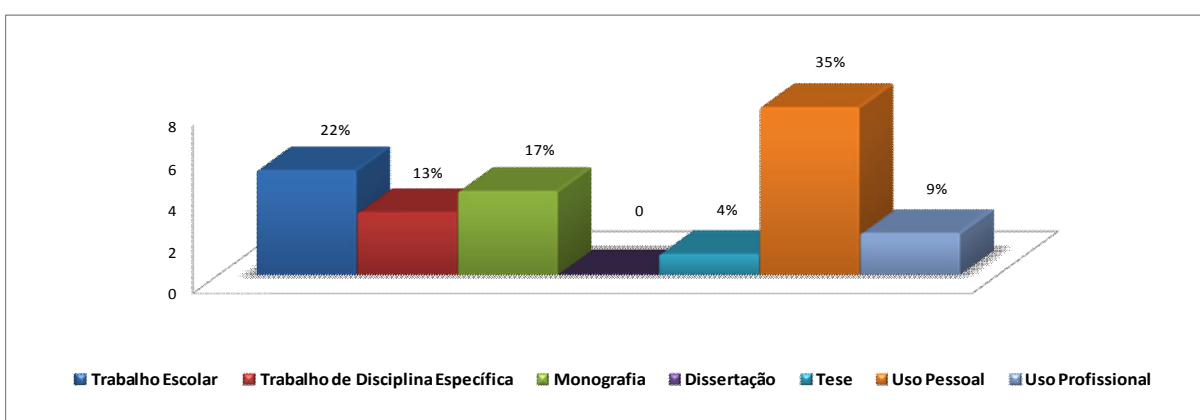


Gráfico 12 – Trabalhos produzidos a partir das pesquisas de usuários

5.2.5 Facilidade de acesso a Informação

Quanto ao acesso a informação 87% dos entrevistados considerou ter tido facilidade e recebido às informações solicitadas. Já 4% informaram que acharam o acesso difícil e 9% não responderam a questão.

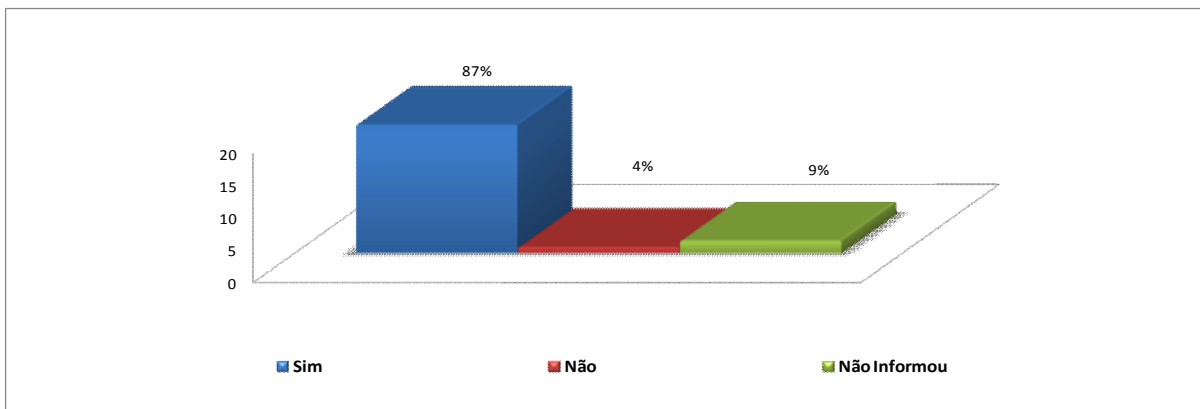


Gráfico 13 – Acesso a informação

5.2.6 Instrumentos de pesquisa

A elaboração de instrumentos de gestão arquivística é uma das competências do arquivista, de forma que não é possível organizar um arquivo sem a utilização dessa ferramenta, em algum momento. De acordo com Rousseau e Couture (1998, p.143):

Os instrumentos de gestão confeccionados pelos arquivistas permitem-lhe administrar os arquivos (análise e definição das necessidades acompanhamento e controle dos diversos elementos do programa de gestão de arquivos). Os principais instrumentos de gestão são o guia de gestão de arquivos, a tabela de temporalidade, o inventário de documentos, e o plano de classificação documental.

Os instrumentos de pesquisa fazem parte da organização de gestão arquivística. Para Lopez (2002, p.10) “são ferramentas utilizadas para descrever um arquivo, ou parte dele, tendo a função de orientar a consulta e de determinar com exatidão quais são e onde estão os documentos”. O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.108) descreve como “meio que permite a

identificação, localização ou consulta a documentos ou a informações neles contidas”.

Os instrumentos de pesquisa referem-se ao acesso e ao controle de um acervo geralmente permanente, e com pelo menos uma identificação ou organização mínima. Têm como função principal disponibilizar documentos para a consulta. Apresentam-se em forma de guias, inventários, catálogos, índices, sendo destinados não só ao corpo técnico do arquivo (para controle do acervo) como também para todos os potenciais consulentes. Em geral, os instrumentos de pesquisa almejam uma grande difusão, motivo pelo qual são publicados em meios, impressos ou eletrônicos sempre que a instituição responsável dispõe de recursos para isso (LOPEZ, 2002, p.11).

Na Divisão de Documentação quanto aos instrumentos de pesquisa 52% dos usuários informaram que acharam ótimos, 26% acreditam que são bons, 13% descrevem como muito bom, e 5% dos entrevistados dizem que são regulares, e 4% que não responderam a pergunta.

Apesar de grande parte dos usuários analisarem os instrumentos de pesquisa positivamente, a arquivista institucional não considera esses instrumentos satisfatórios. Segundo a profissional “são disponibilizados apenas índices de documentos classificados e ordenados por instituição, no caso da documentação textual”. Para o acervo fotográfico ela menciona que “possui fichas de classificação, índices de pesquisa por arquivo ou coleção, o que facilita a busca de informações”. Continua explicando que no caso do Arquivo FIDENE, “não há índices, há alguns planos de classificação e os Termos de Recolhimento com a descrição completa da documentação recolhida ao arquivo histórico, para aqueles cuja descrição já foi realizada”.

Sobre a facilidade de utilização dos instrumentos de buscas a arquivista comentou: “quando o usuário é familiarizado com a sistemática de busca, é sim fácil à localização da informação desejada, isso para pesquisadores assíduos, familiarizados com os arquivos”. A profissional explica que para os que não conhecem ou não tem certeza do documento que procuram a equipe do arquivo auxilia na realização da consulta aos documentos.

Questionada sobre se os usuários conseguiram se expressar sobre suas necessidades de informação, a arquivista relatou: “dizer exatamente o que buscam, nem sempre, mas sabem identificar as informações que necessitam, porém precisar datas e produtores, às vezes não”. A dificuldade mais comum neste aspecto relatada foi à falta de instrumentos de descrição para auxiliar na pesquisa.

A propósito de como auxilia o usuário a se expressar a respeito de suas necessidades de informação. A arquivista informa:

Procuramos conversar com o pesquisador o máximo possível para colher as informações necessárias, orientamos alguns documentos que podem vir a ser o norte para a pesquisa e que possam ter informações mais gerais, ou alguns casos temos que auxiliar na busca de informações.

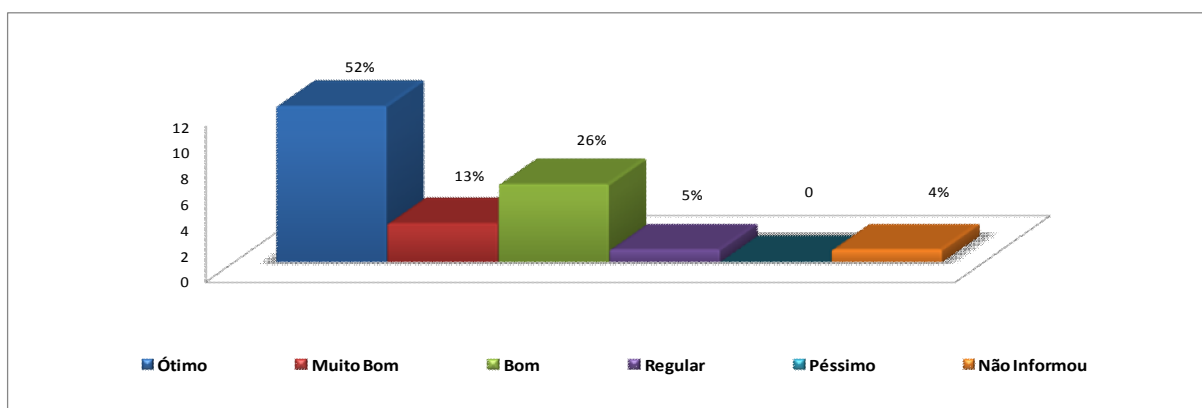


Gráfico 14 – Acesso aos instrumentos de pesquisa

5.2.7 Atendimento

Sobre o atendimento ao público:

Como bem explicitou Heloísa Bellotto, em entrevista à revista Memória, o fato de os documentos se encontrarem num Centro de Documentação já faz supor que eles sejam absolutamente abertos a qualquer tipo de consulta. Documentos em tramitação ou com reservas de consulta não devem estar ali. Possibilitar acesso aos documentos e informações que guarda é a própria razão de existir do Centro. Acervo e referências não são preservados como um fim em si mesmos, mas para servir ao usuário da entidade. Para tanto, torna-se essencial à existência de instrumentos de pesquisa precisos e adequados a cada conjunto documental, a fim de que, a qualquer tempo, os documentos ou informações possam ser localizados. Na mesma medida, o Centro deve dar publicidade e divulgar, o mais amplamente possível, o seu acervo e seus serviços, através da publicação ou difusão, via Internet, dos instrumentos de pesquisa, de revistas e de boletins informativos; por meio da promoção e participação em cursos, seminários, oficinas de trabalho, conferências atinentes a sua área de especialização etc. (TESSITORE, 2003, p35).

Segundo Porter (1991, p.74) “as empresas precisam melhorar a forma de atendimento”. O pesquisador, quando é bem atendido volta e traz consigo outros pesquisadores. Na nova ordem mundial, comandada pelo setor de serviços, o atendimento passará a ser, cada vez mais, o fator decisivo para que os museus e arquivos tenham sucesso com seus usuários.

Na Divisão de Documentação o atendimento ao usuário externo pode ser realizado através de pesquisa local ou por e-mail. A busca dos documentos em sua grande maioria é realizada pela arquivista e/ou assistente. Segundo a arquivista institucional “atualmente está sendo treinada mais uma pessoa para auxiliar nas pesquisas”. Já o atendimento ao usuário interno é efetuado por pesquisa local ou por meio de solicitação ao e-mail arquivofidene@unijui.edu.br.

Conforme a arquivista:

Na sua grande maioria a pesquisa ocorre quando algum setor/unidade necessita de alguma informação sobre a história de curso ou documentos que comprovem alguma atividade realizada, e até mesmo, a retomada de projetos não aprovados, encerrados ou propostas que não foram efetivadas. Normalmente há expectativa de se encontrar os históricos dos cursos prontos no arquivo, quando se percebe que muitas vezes para se ter as informações, é necessário fazer a pesquisa nas fontes. Isso ainda é algo cultural da instituição.

Segundo a arquivista a comunidade interna FIDENE/UNIJUI utiliza com maior frequência o Arquivo FIDENE e pouco os outros arquivos documentais preservados no Museu. Já o Arquivo Ijuí é mais utilizado pelos profissionais do Museu para suas pesquisas internas.

Em relação aos aspectos quantitativos ou qualitativos de atendimento oferecido ao usuário à arquivista informa:

Os aspectos qualitativos são de extrema importância, pois é fundamental o pesquisador/usuário conseguir localizar a informação que busca. Os números fazem parte dos relatórios da pesquisa, não deixam de ser menos importantes e complementam o conjunto, pois evidenciam quais assuntos estão sendo pesquisados, quais arquivos, a procedência dos pesquisadores e escolaridade.

Outro aspecto importante sobre o tema atendimento é o treinamento para funcionários que recebem o público. A esse respeito a profissional comenta:

Os funcionários são capacitados pela arquivista do Museu para o atendimento à pesquisa quanto aos arquivos, conservação, preservação, acervo, normas internas e uso do sistema. Quanto à pesquisa no acervo bibliográfico, normas de classificação da CDU, a capacitação é dada por um funcionário designado da biblioteca central.

Quanto à postura, competências técnicas, responsabilidades institucionais e conhecimento da instituição como um todo, o setor de desenvolvimento da Coordenadoria de Recursos Humanos, capacita continuamente os funcionários na medida do possível.

Na questão atendimento 57% dos usuários que utilizaram os serviços da Divisão de Documentação estão satisfeitos com o atendimento, outros 26% relataram que ele é muito bom e por fim 17% o acham bom. Essa porcentagem favorável pode ser um indicador de profissionais qualificados e preparados para o atendimento, além de um acervo com documentação acessível e organizada facilitando assim o serviço.

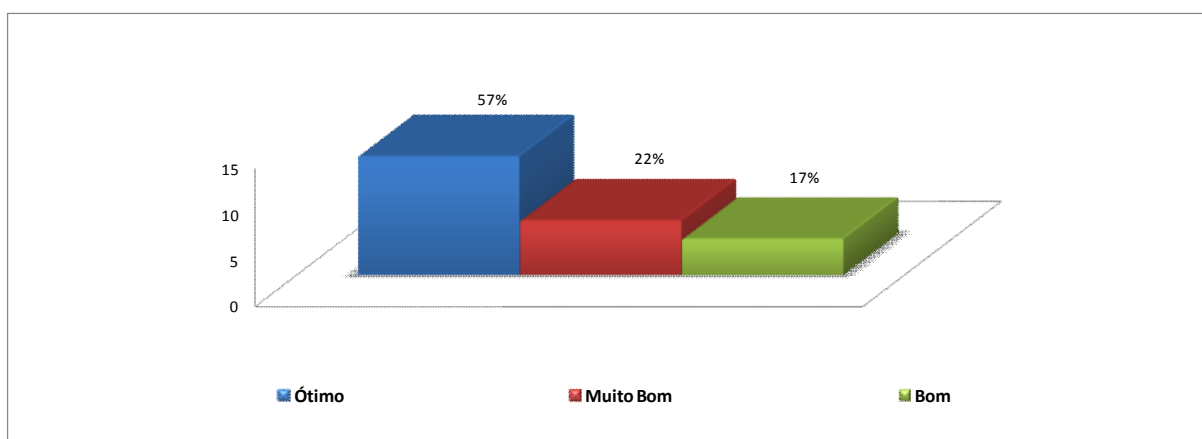


Gráfico 15 – Satisfação dos usuários com o atendimento

5.2.8 A instituição

Nesta questão observamos as diferentes formas de como os usuários conheceram a instituição. Segundo a análise 22% dos pesquisadores relatam que conheceram o MADP através de visitas escolares. Seguidos de 17% que conheceram o museu através da UNIJUI, pois estudam lá, e outros 17% que são formados por ex-alunos. Por indicação de colega são 13%, em visita à web site 9% e

por já ter trabalhado na UNIJUI 5%. Os últimos 17% não manifestaram a forma em que conheceram a instituição.

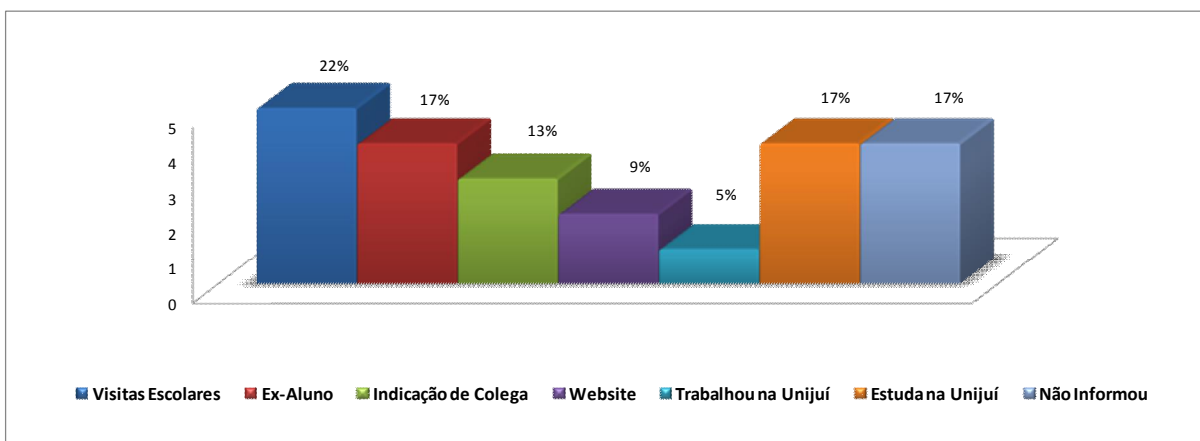


Gráfico 16 – Indicação de conhecimento da instituição

5.2.9 Localização

A escolha do local de um arquivo, museu, biblioteca ou centro de documentação deve considerar a localização adequada para a preservação dos acervos. O terreno destinado à construção do edifício deve ser estudado, no intuito, de se obterem melhores condições, o solo deve ser seco, livre de risco de inundação, deslizamentos e infestações de térmitas.

Segundo o CONARQ (2000, p.5) devem ser evitadas áreas propensas a perigos para a segurança e a preservação dos acervos, tais como:

proximidade com o mar, zonas pantanosas, rios ou locais sujeitos a inundações; terrenos e solos úmidos; regiões de fortes ventos e tempestades; regiões de ventos salinos e com resíduos arenosos; proximidade com indústrias que liberam poluentes; proximidade com usinas químicas, elétricas e nucleares; proximidade com linhas de alta tensão; proximidade com entrepostos de materiais inflamáveis e explosivos; terminais de tráfego aéreo e terrestre; e áreas de intenso tráfego sujeitas à trepidação, ruído e poluição.

Sobre a localização da instituição, 30% dos entrevistados consideram ótima, 40% muito boa e 30% boa. O Museu encontra-se no centro da cidade em um local

de fácil acesso e, ainda há sinalizações de rua mostrando o melhor caminho para encontra-lo.

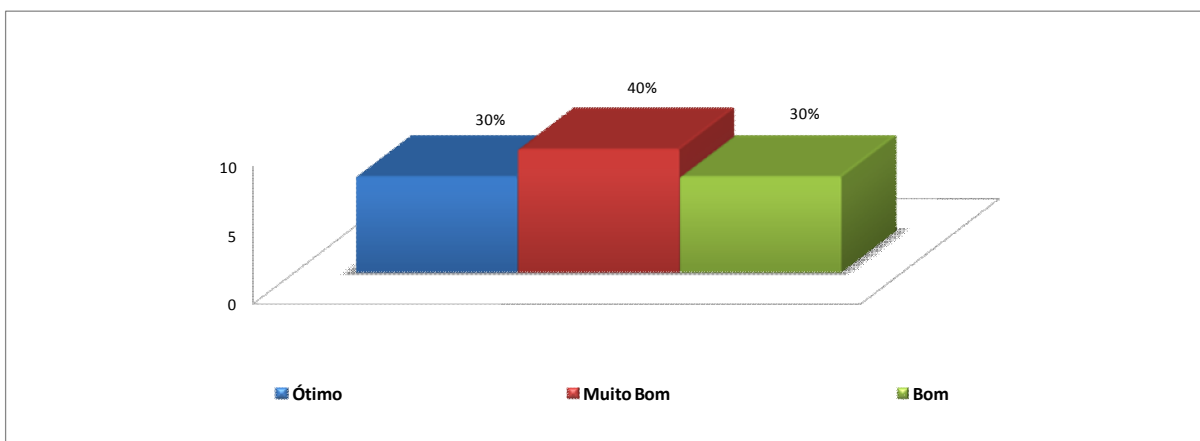


Gráfico 17 – Localização da Instituição

5.2.10 Motivo de insatisfação com a instituição

Segundo a análise de dados o gráfico indica que 91% dos usuários não responderam a questão, e os outros 9% reclamaram da distância entre o museu e suas casas.

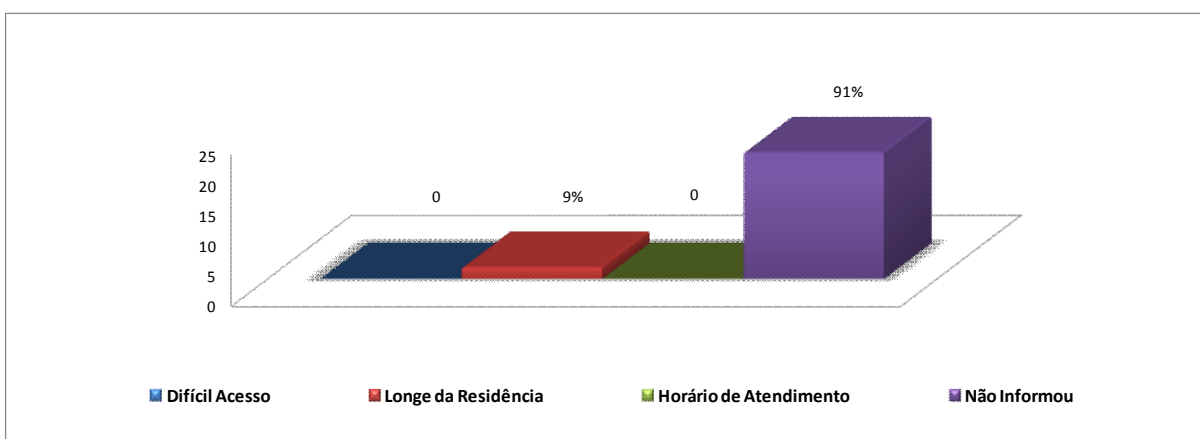


Gráfico 18 – Insatisfação com instituição

5.2.11 Retorno a instituição

O gráfico revela que a maioria dos pesquisadores além de retornarem a instituição para novas pesquisas, ainda a indicariam para outros usuários.

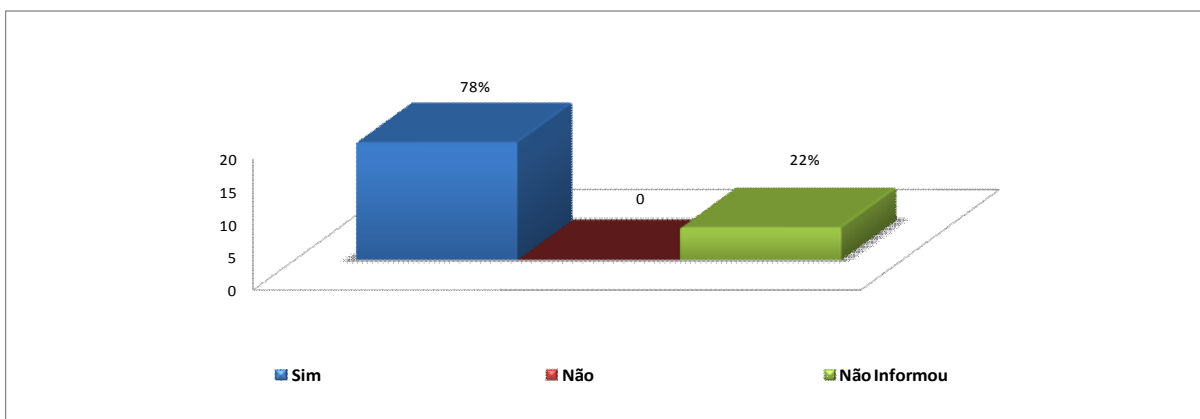


Gráfico 19 – Usuários que indicariam a instituição a outros pesquisadores

5.2.12 Horário de funcionamento

O MADP atende de segunda à sexta-feira, nos períodos manhã (8h às 11h30min) e tarde (13h30min às 17h). Além de horários diferenciados mediante agendamento, esse atendimento é realizado as segundas-feiras à noite e acontece das 19h às 22h.

Segundo a arquivista:

No momento não estamos abrindo à noite, pois esse atendimento é direcionado especialmente para os alunos que pesquisam para o projeto da Coluna Nossa História, e atualmente as duas alunas não tem disponibilidade de horário para pesquisa. Sempre que possível retomamos. Em sendo solicitada uma pesquisa no turno da noite, também atendemos mediante agendamento, caso o pesquisador não tenha horário disponível durante o dia, mas esta é uma pequena exceção, e que ocorre muito pouco. O que atualmente também fazemos é atendimento de grupos de alunos da Unijuí à noite, caso estejam desenvolvendo alguma pesquisa ou trabalho de pesquisa, mediante agendamento.

Os usuários que frequentam a Divisão de Documentação só pela manhã chegam a 17%, os que vêm somente à tarde 35%, manhã e tarde 13%, tarde e noite 9%, todos os horários 4% e os últimos 22% não responderam a questão.

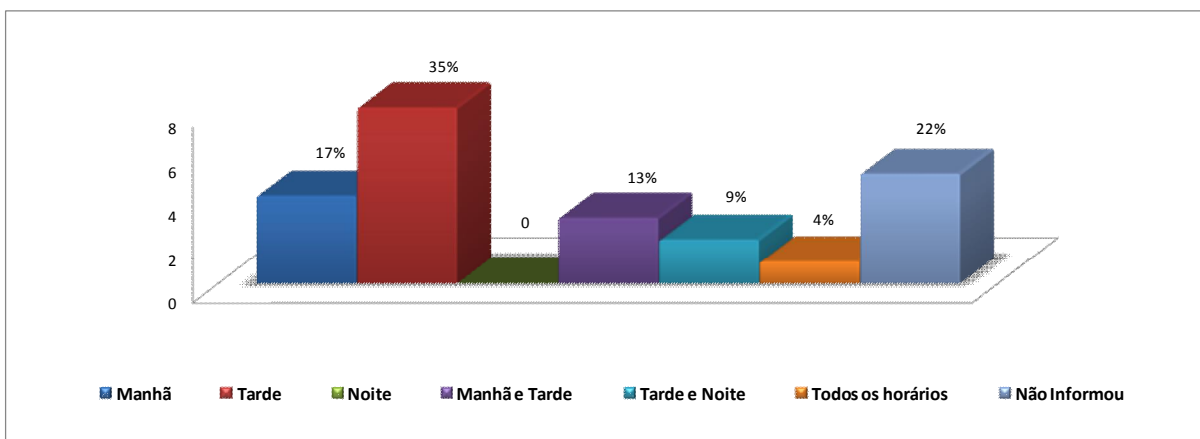


Gráfico 20 – Horário de utilização dos arquivos pelos usuários

5.2.13 Número de visitas ao arquivo

Conhecer o nível de satisfação de seus usuários é importante, porém, a satisfação sozinha não impede que o pesquisador procure outras instituições. Para que isso não ocorra é recomendável criar um relacionamento de longo prazo. Portanto, é necessário reconhecer as características, necessidades e desejos do usuário utilizando essas informações para estreitar seu relacionamento e estabelecer um elo de confiança, ou seja, é preciso conhecer bem seu público-alvo.

Na visão de Brown (2001, p.55):

Como ponto de partida, uma organização deve perceber que seu relacionamento com seus clientes deve evoluir assim como um namoro. A fidelidade mútua e a confiança devem ser conquistadas gradual e seletivamente. A empresa que constrói um relacionamento duradouro, ou noivado, vence a batalha por clientes.

O MADP através da Divisão de Documentação deve estar atento e monitorar diariamente as necessidades e expectativas dos usuários. Só assim será possível

montar estratégias e satisfazer às necessidades dos pesquisadores, e com isso ter sua instituição reconhecida como de excelência.

A quantidade de vezes que o usuário retorna ao arquivo é um identificador de fidelização. O gráfico abaixo representa a mensuração da utilização do serviço do arquivo por mês, 48% dos usuários dizem utiliza-lo de 1 a 3 vezes, seguidos por 17% de 4 a 6 vezes, outros 4% mais de 10 vezes e os últimos 31% não responderam a questão.

O MADP possui usuários assíduos são eles os alunos da UNIJUI e EFA a primeira universidade regional e a segunda escola de ensino fundamental e médio que fazem parte da mesma fundação que mantém o Museu. Esses alunos estão mais familiarizados com a sistemática de funcionamento do arquivo.

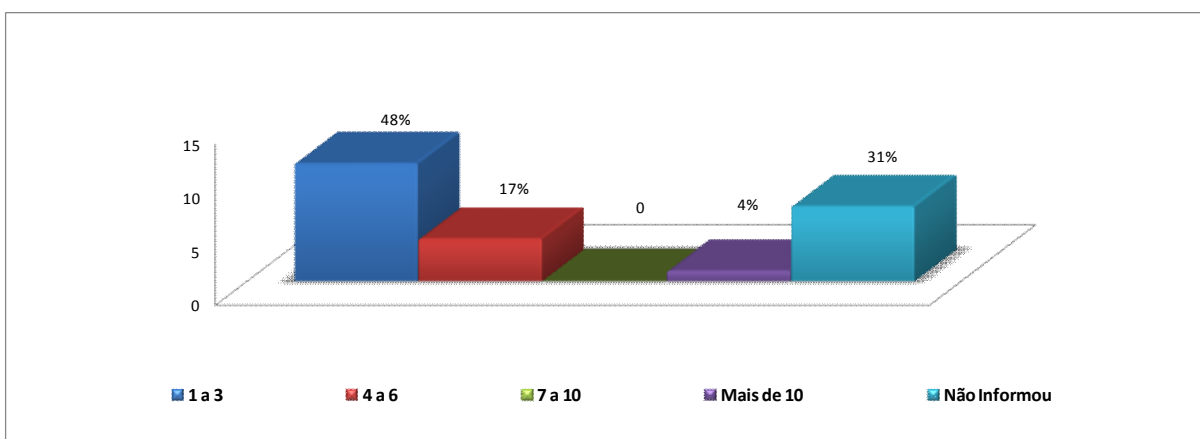


Gráfico 21 – Número de visitas feitas ao arquivo pelos usuários

5.2.14 Assunto de pesquisado no arquivo

Documento de arquivo é todo o registro de informação original, único e autêntico que resulta da acumulação em processo natural por uma entidade produtora no exercício de suas competências, em funções de suas atividades, independentemente de seu suporte material ser papel, filme, fita magnética, disco óptico ou qualquer outro. (BERNADES, 1998, p.44).

Cada assunto pesquisado na Divisão se encontra registrado em um documento de suporte ou formato diferente. Os assuntos de interesse do usuário são os mais diversos, no entanto, nota-se um interesse maior pela área de História.

Houve pesquisas sobre História do Brasil e de Ijuí; Imigração Alemã em Ijuí; História Familiar; História do Patrimônio Municipal; História da Igreja Evangélica; História da Ginástica em Ijuí; Genealogia; e Arqueologia, conforme gráfico 22.

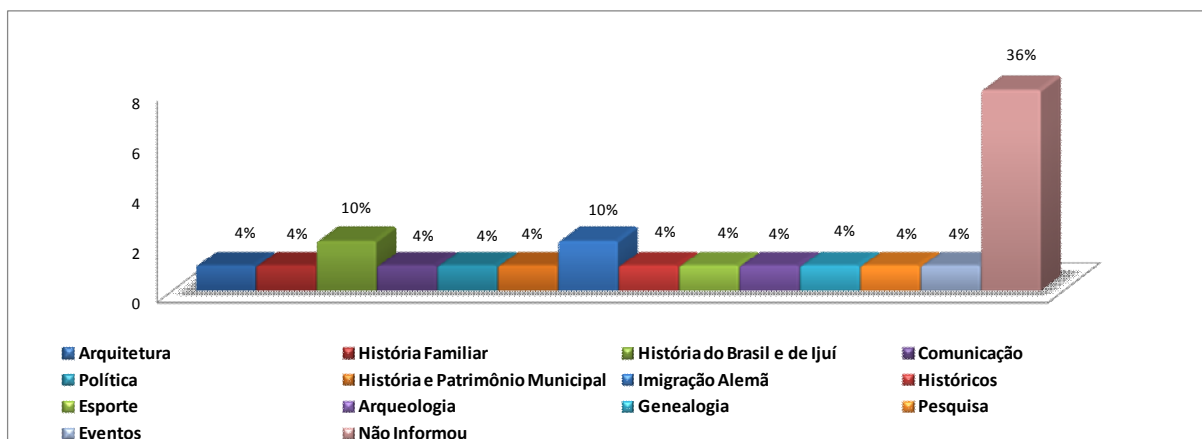


Gráfico 22 – Assunto pesquisado pelo usuário na Divisão de Documentação

5.2.15 Utilização dos serviços da biblioteca de apoio

Os usuários da biblioteca que são os alunos da Unijuí e colaboradores da FIDENE em geral podem retirar materiais bibliográficos com a apresentação do Cartão Institucional de Identificação.

A Biblioteca Especializada do Museu segue os mesmos padrões da Biblioteca Universitária Mario Osorio Marques¹³ pertencente à UNIJUÍ, e a seguir informa os prazos e quantidades de itens de empréstimo de acordo com a categoria do usuário:

para retirar qualquer material bibliográfico o usuário deve estar adimplente com a BUMOM; os docentes podem retirar até nove (9) materiais bibliográficos pelo prazo de trinta (30) dias; os acadêmicos e técnico-administrativos podem retirar até cinco (5) materiais bibliográficos pelo prazo de sete (7) dias; os usuários sem vínculo institucional, formados e provenientes de convênio/projeto podem retirar até dois (2) materiais bibliográficos pelo prazo de quatro (4) dias e à comunidade externa é vedada a retirada de materiais bibliográficos.

¹³ A Biblioteca Universitária Mario Osorio Marques da UNIJUÍ tem como função maior estabelecer o contato dos usuários com a informação, contribuindo para a melhoria do ensino, da pesquisa e da extensão. Disponível em: <<http://www.unijui.edu.br/biblioteca/servicos-prestados>>. Acesso em: 05 dez. 2013.

Segundo a arquivista:

Todas as obras da Biblioteca Especializada do MADP são classificadas pelas bibliotecárias da BUMOM central de acordo com a CDU e disponibilizadas para pesquisa *on line*. A classificação a qual arquivo ou coleção pertence se é consulta local ou consulta com empréstimo, bem como toda a relação de livros para a classificação é encaminhada e estabelecida pela arquivista do MADP para as bibliotecárias. Trabalho em conjunto realizado há muitos anos.

Na análise dos dados sobre os serviços da biblioteca de apoio, 44% dizem utilizar os serviços, outros 44% não usam e ainda 12% não responderam a questão.

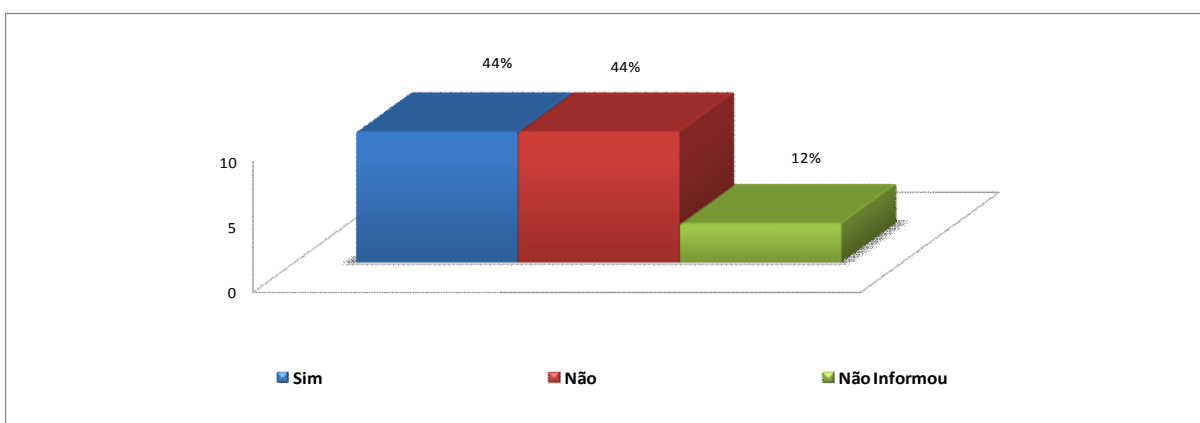


Gráfico 23 – Utilização dos serviços da biblioteca de apoio pelos usuários

5.2.16 Empréstimo de livros



Fotografia 28 – Catálogo *on line* para pesquisa de bibliografias.
Fonte: Fotografado por: Gisele Cristina e Sá Silveira

Através do Sistema de Informações para o Ensino (SIE) os usuarios podem retirar o acervo bibliográfico e, além disso, o sistema permite que o usuário requisite, reserve e devolva as obras em qualquer uma das bibliotecas da UNIJUÍ. Quanto à utilização do serviço de empréstimo de livros por mês 39% dos pesquisadores dizem utiliza-lo de 1 a 3 vezes, e 4% de usuários de 4 a 6 vezes.

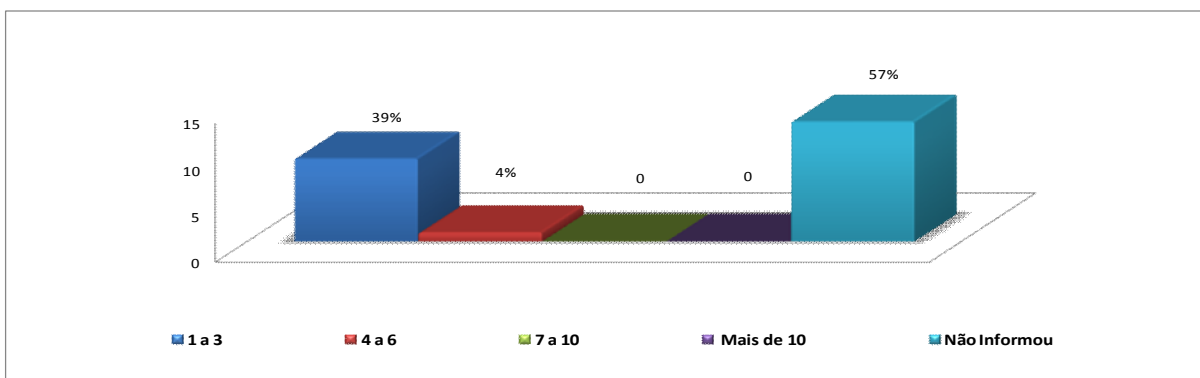


Gráfico 24 – Empréstimo de livros pelo usuário

5.2.17 Assunto pesquisado na biblioteca de apoio

Segundo a pesquisa o assunto de maior interesse na biblioteca de apoio está ligado a História 17%, seja ela sobre imigração ou falando sobre um bairro de Ijuí, economia, arqueologia, comunicação, direito e arquitetura correspondem a 4% cada uma, não responderam está questão 59% dos usuários.

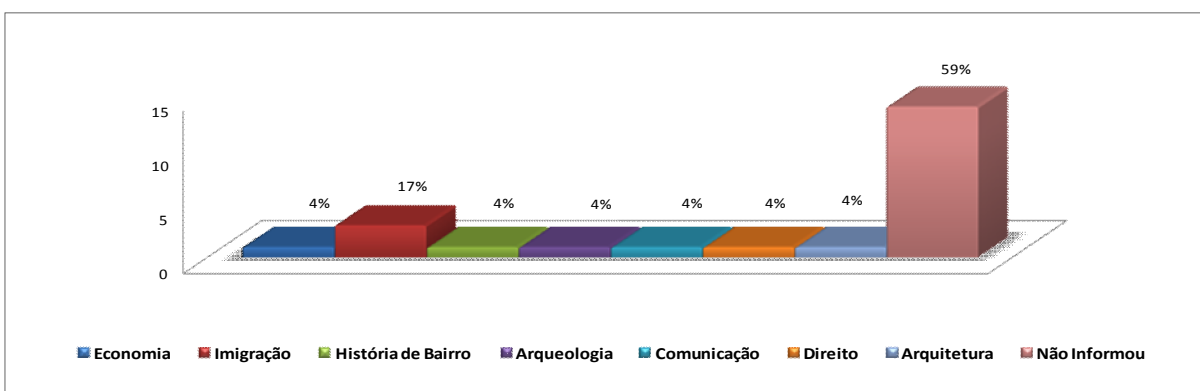


Gráfico 25 – Assunto pesquisado pelo usuário na biblioteca de apoio

5.2.18 Serviços

A Divisão de Documentação preza pela qualidade do seu serviço, no entanto, faltam ferramentas e programas para que se atinja a excelência. Mesmo com pouco recurso para que seu usuário, seja, assessorado quando solicita os serviços arquivísticos, a competência da arquivista institucional e de seus auxiliares nessa hora é muito significativa.

Segundo o Guia do Usuário¹⁴ do Museu Antropológico Diretor Pestana os serviços oferecidos pela área documental são: atendimento à pesquisa no recinto do Museu; empréstimo de acervo bibliográfico; assessoria na organização de arquivos; registro fotográfico de eventos institucionais e outros; produção e reprodução de fotos em preto e branco e digital; e cópia impressa dos jornais microfilmados.

Conforme a análise de dados da pesquisa 9% dos usuários fazem empréstimo de material, seguido de 22% que apenas realizam consulta local, outros 4% utilizam o serviço de fotografia e mais 17% realizam a consulta e o serviço de fotografia em conjunto, ainda há 4% dos serviços de consulta e audiovisual, além de 44% de usuários que não responderam a questão.

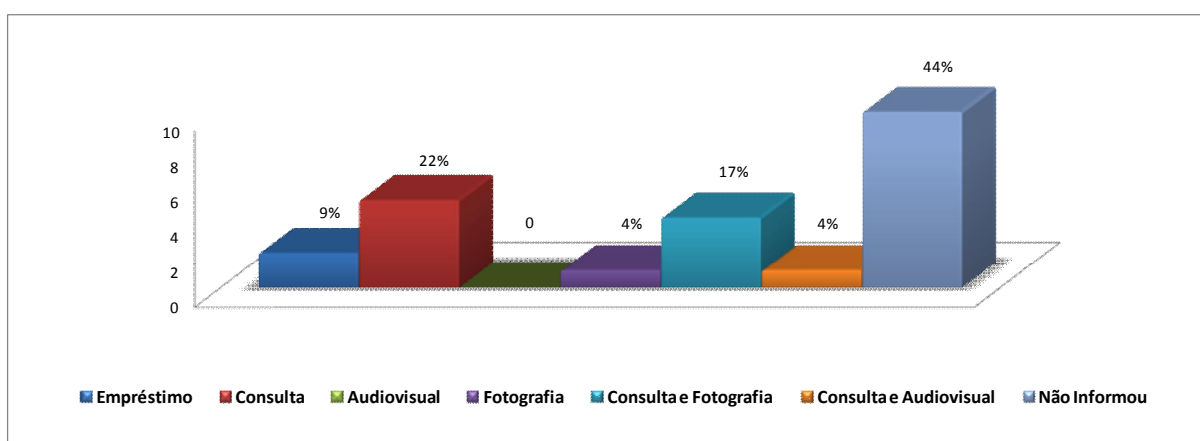


Gráfico 26 – Serviços oferecidos na Divisão de Documentação

¹⁴ O objetivo é disponibilizar e orientar o usuário e a comunidade quanto às possibilidades oferecidas tanto, em relação à área da museologia como a de arquivos.

5.2.19 Sugestões e críticas

Sugestões e críticas tem como propósito melhorar a qualidade do atendimento. São importantes para se descobrir como podemos aproveitar as oportunidades com as opiniões corroboradas.

As críticas e opiniões devem ser vistas como alternativas de soluções de problemas e não como barreiras. Na realidade, o intuito da crítica é falar sobre determinado assunto, apresentando o ponto de vista do autor da crítica em analogia ao que se pode e ao que não se pode aproveitar desse mesmo assunto.

Buscando sempre aperfeiçoar as atividades e atendimento para oferecer a excelência aos usuarios, colocamos no final do questionário um campo com sugestões ou críticas ao arquivo.

Segundo a análise dos dados quanto ao registro de sugestões ou críticas, 78% dos usuários não responderam a questão, enquanto 22% deixaram suas mensagens e estas estão descritas no quadro a seguir.

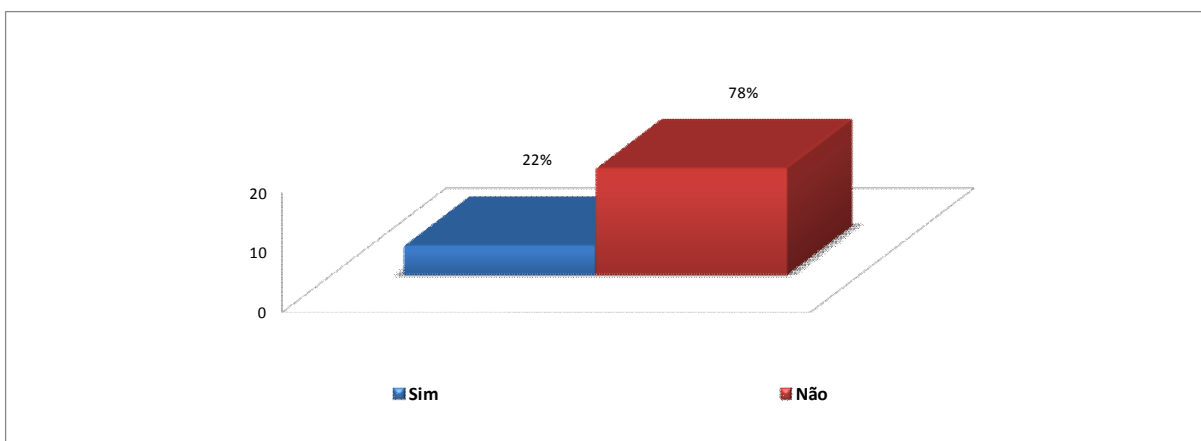


Gráfico 27 – Sugestões e críticas de usuários

Pesquisador	Sugestões e críticas
A (01)	Buscar apoio para financiar a melhor conservação dos documentos que são tesouros, junto ao programa da embaixada alemã, ela possui um programa na qual você envia o projeto para avaliação e se aprovado ele é todo financiado pelo governo alemão. Quanto melhor preservado o arquivo, mais informação para as gerações futuras. Um povo sem história é fadado ao esquecimento.
B (02)	É muito completo, além do mais tem pesquisa de professor e alunos que ajudam na pesquisa.
C (03)	Sempre sou muito bem atendida pela equipe do MADP. Continuem assim!
D (04)	Somente parabenizar a todo o grupo pelo serviço que aqui é disponibilizado.
E (05)	Parabéns pela pesquisa

Quadro 4 – Sugestões e Críticas
Fonte – Usuários do MADP

6. CONFRONTO DE DADOS

A partir da análise dos dados podemos obter informações importantes a respeito do que se procura, porém, a confrontação desses dados nos permite identificar elementos que o questionário não apresenta. E ainda confirma aquilo que foi dito na análise de resultados.

Segundo Ludke e André (1986), para realizar uma pesquisa é preciso promover um confronto entre os dados, as evidências, as informações coletadas sobre determinado assunto e o conhecimento teórico acumulado a respeito dele.

6.1 Sexo e produção documental

Considerando a análise do gráfico sexo e tipo de documentos produzidos, percebemos que a maioria das mulheres realiza a pesquisa para fins acadêmicos, enquanto, os homens para uso pessoal.

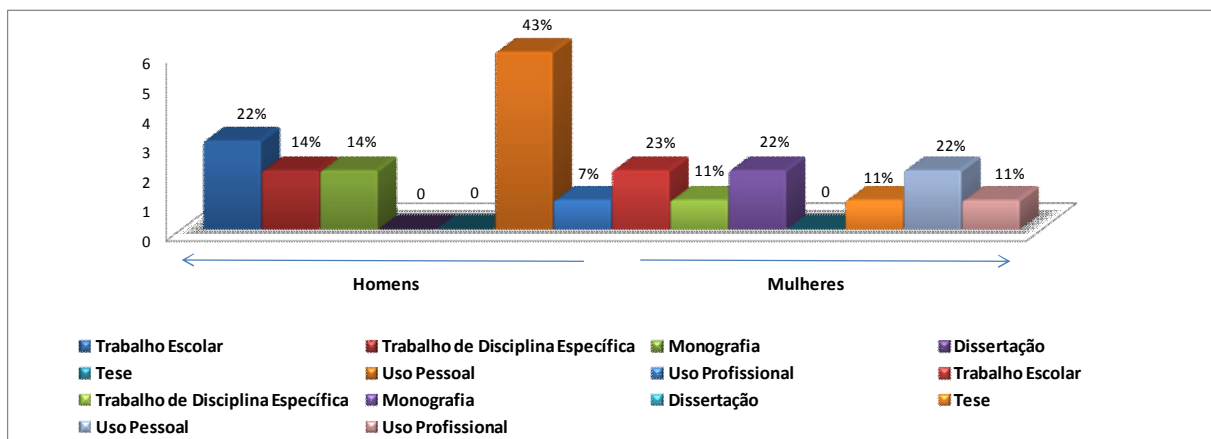


Gráfico 28 – Sexo e tipo de documentos produzidos pelos usuários

6.2 Sexo e profissão

A confrontação deste gráfico mostra que a maioria masculina é representada por advogados e estudantes e a feminina por estudantes.

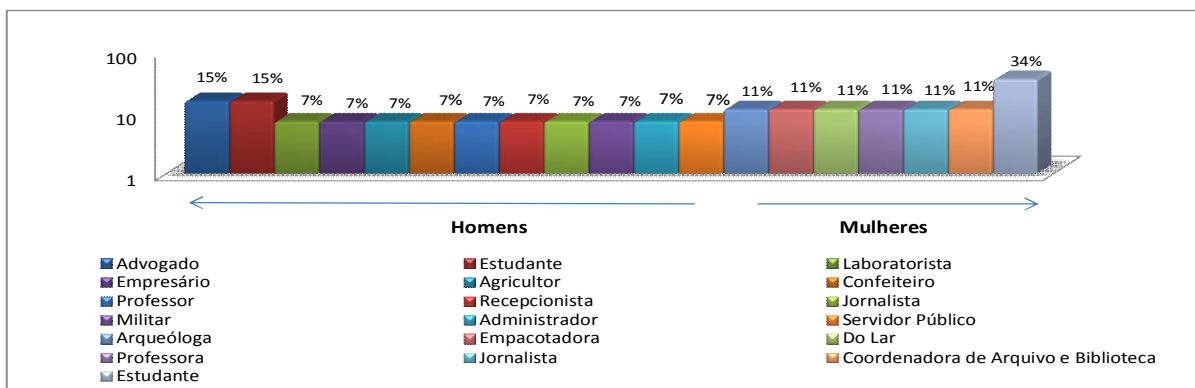


Gráfico 29 – Sexo e profissão dos usuários

6.3 Sexo e arquivos pesquisados

A Lei Federal nº 8.159/91, de 8 de janeiro de 1991, dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e em seu artigo primeiro, estabelece que:

Art. 1º - É dever do Poder 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.

Art. 2º - Consideram-se arquivos, para os fins desta Lei, os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.

O artigo 216, parágrafo segundo da Constituição Federal de 1988, dispõe que cabe à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitarem.

Visando garantir a Lei Federal a Divisão de Documentação trabalha na gestão dos documentos com seus procedimentos e operações referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando

a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente, no intuito de garantir o direito à consulta dos usuários. Segundo análise dos dados o sexo masculino procura para a realização de consulta os Arquivos Ijuí e FIDENE, além da hemeroteca e a biblioteca de apoio. Já o sexo feminino consulta mais nos arquivos Ijuí, FIDENE e Regional.

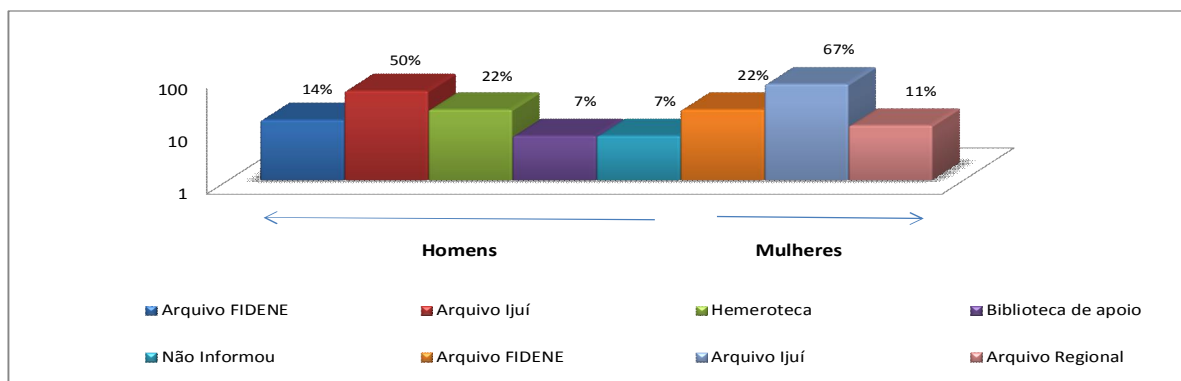


Gráfico 30 – Sexo e arquivos pesquisados pelos usuários

6.4 Sexo e procedência

Este gráfico mostra certo equilíbrio entre homens e mulheres residentes em Ijuí, com uma pequena diferença de 5% a mais para o sexo masculino. Quanto aos usuários de outras regiões do Estado em comparação com os pesquisadores de outros locais do Brasil, há uma diferença de 4% a mais para as mulheres.

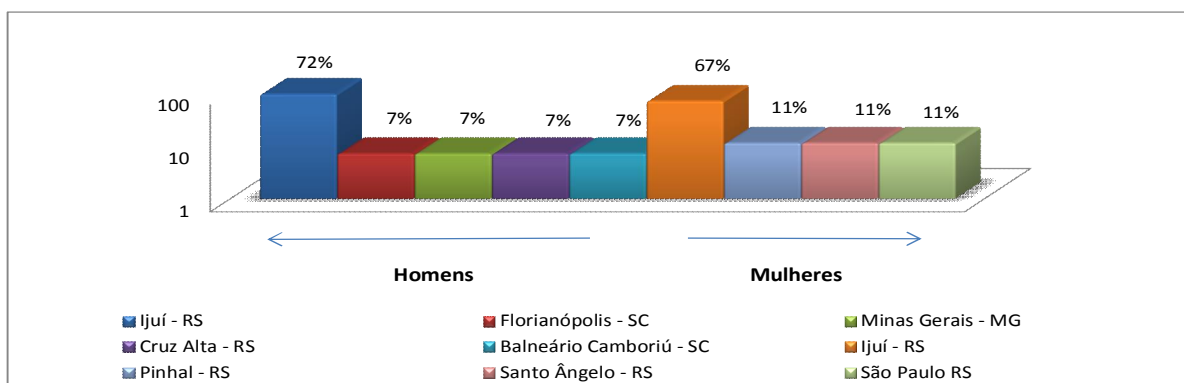


Gráfico 31 – Sexo e procedência dos usuários

6.5 Sexo e utilização de serviços do arquivo

Quanto à questão dos serviços utilizados no arquivo, o sexo feminino evidencia superioridade em visitas a Divisão de Documentação. Procurando o espaço de 4 a 6 vezes e até mais de 10 vezes ao mês, enquanto os homens vão à maioria de 1 a 3 vezes ao mês.

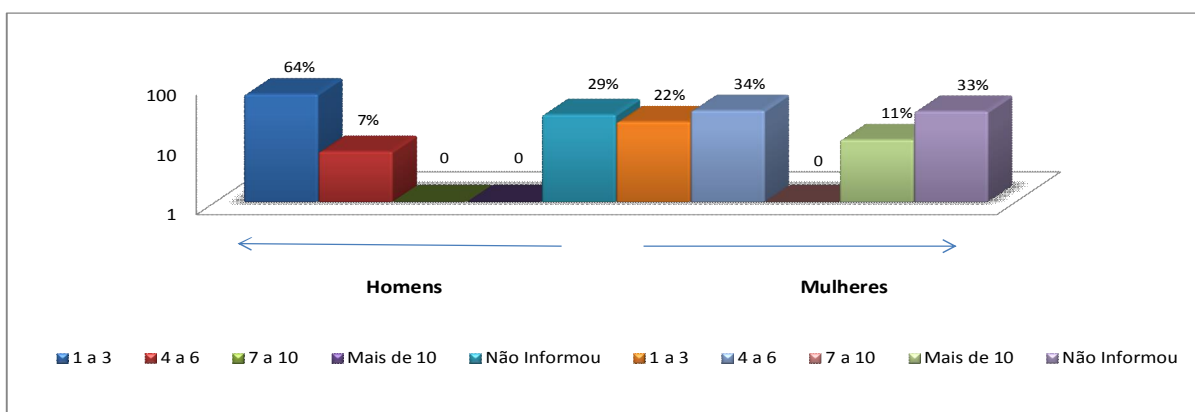


Gráfico 32 – Sexo e utilização dos serviços de arquivo pelos usuários

6.6 Sexo e acesso ao arquivo

Observa-se neste gráfico que o sexo masculino relata ter obtido melhor acesso a informação que o feminino, há uma diferença de 15% entre eles.

No entanto, está distância dos números não diz muito, pois se analisarmos o item 5.1.1 Gênero, conforme gráfico 1, visto anteriormente, veremos que existe uma superioridade masculina de usuários de 61% que responderam a pesquisa, comprovando assim o porquê da alteração.

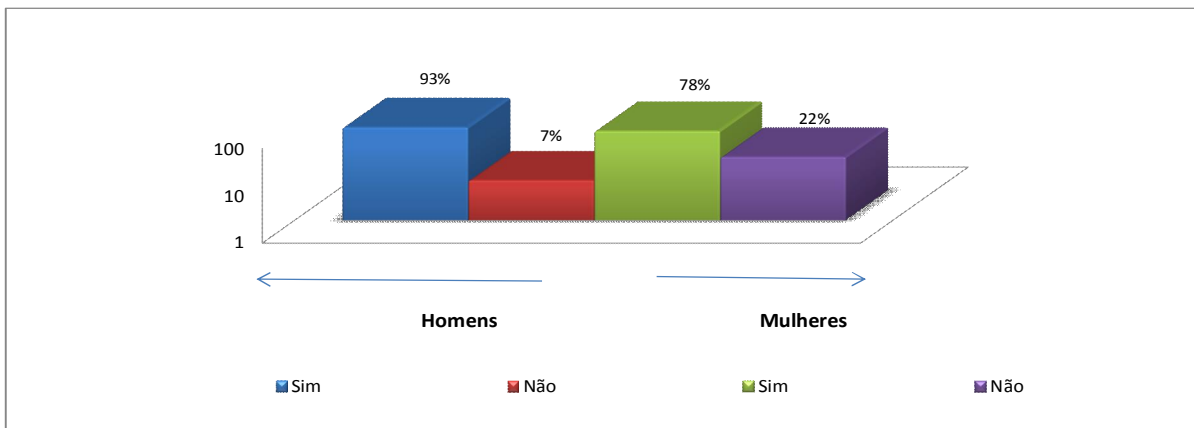


Gráfico 33 – Sexo e acesso a informação pelos usuários

6.7 Sexo e facilidade aos instrumentos de pesquisa

Ao analisarmos o gráfico podemos observar que o sexo masculino ficou mais satisfeito quanto à facilidade ao acesso aos instrumentos de pesquisa do que o sexo oposto.

A maior parte dos homens é da opinião que o acesso aos instrumentos de pesquisa é ótimo, enquanto, as usuárias mulheres ficaram divididas em sua opinião. A maior parte delas acham o serviço bom, e a outra metade o acham ótimo.

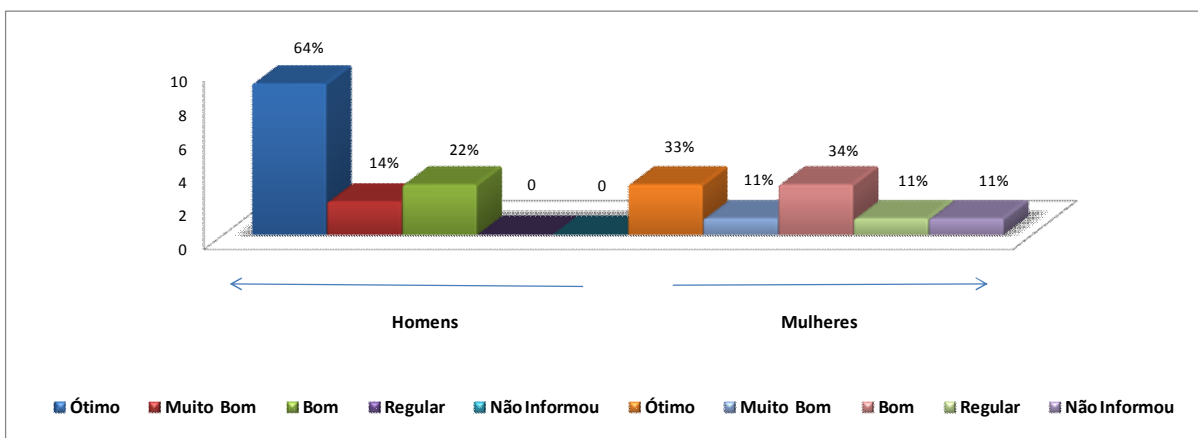


Gráfico 34 – Sexo e facilidade aos instrumentos de pesquisa

6.8 Nível de instrução e faixa etária

Em comparação do nível de instrução com a faixa etária percebemos que o sexo masculino na idade de 21 a 30 anos representa 22% de usuários que possui o curso superior incompleto, e os que têm idade entre 41 a 50 anos possuem 28% alguns ainda estão realizando o curso superior, outros já concluíram e fizeram pós-graduação. Os homens entrevistados não possuem curso de mestrado ou doutorado, apenas a especialização.

O sexo feminino nos mostra que a faixa etária entre as idades de 21 a 30 anos representa 34% dos usuários que possuem o curso superior incompleto e de 31 a 40 anos 22% que possuem o curso superior completo. Já as mulheres entre 31 a 40 anos e 41 a 50 anos possuem não só o mestrado como também o doutorado.

Podemos observar com este fato que os usuários do sexo feminino possuem um nível de escolaridade superior ao masculino, enquanto elas avançaram em seus estudos eles se deram por satisfeitos com a especialização.

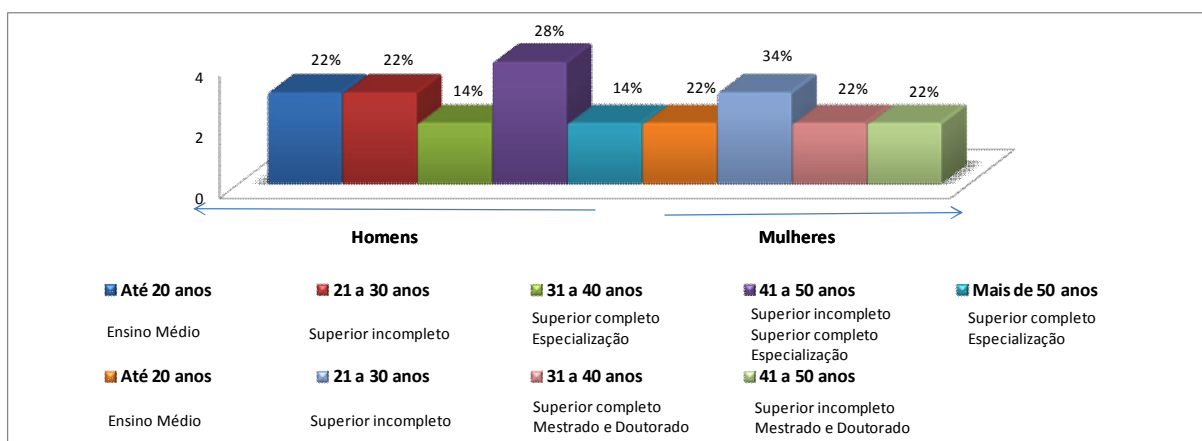


Gráfico 35 – Nível de instrução e faixa etária dos usuários

6.9 Nível de instrução e formação

Segundo a análise dos dados o gráfico nos revela que o nível de escolaridade e a formação dos usuários da Divisão de Documentação são compostos, na maior por estudantes de nível superior incompleto que está representado, principalmente, pelos historiadores, mas, encontramos neste bloco também jornalistas, arquiteto, e o profissional de educação física.

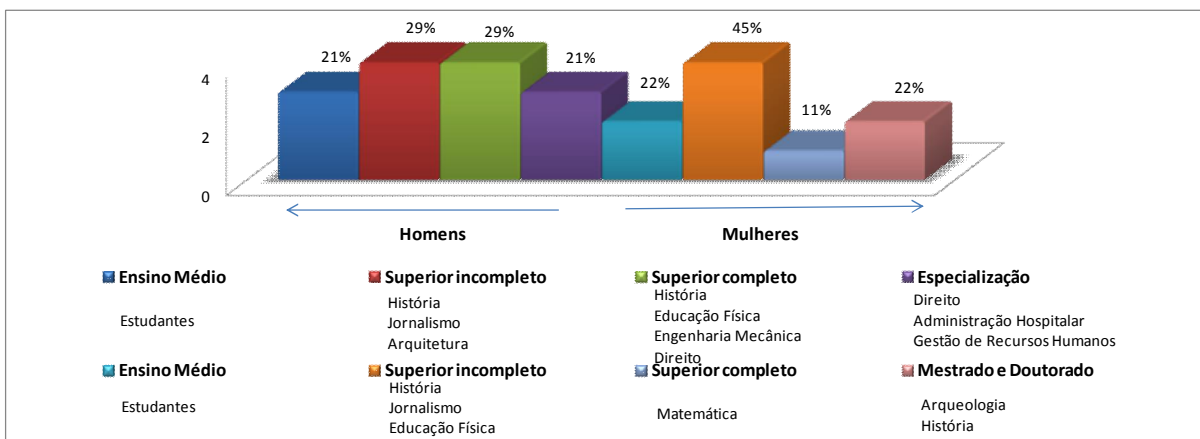


Gráfico 36 – Nível de instrução e formação dos usuários

6.10 Nível de instrução e produto da pesquisa

Através dos resultados podemos observar que os usuários procuram a Divisão para realizarem consultas, no intuito de desenvolver suas atividades. Para o ensino médio, os estudantes procuram desenvolver seus trabalhos escolares. Em nível superior incompleto para o trabalho de disciplinas específicas e monografias, já o nível superior completo para o desenvolvimento de tese, uso pessoal e profissional.

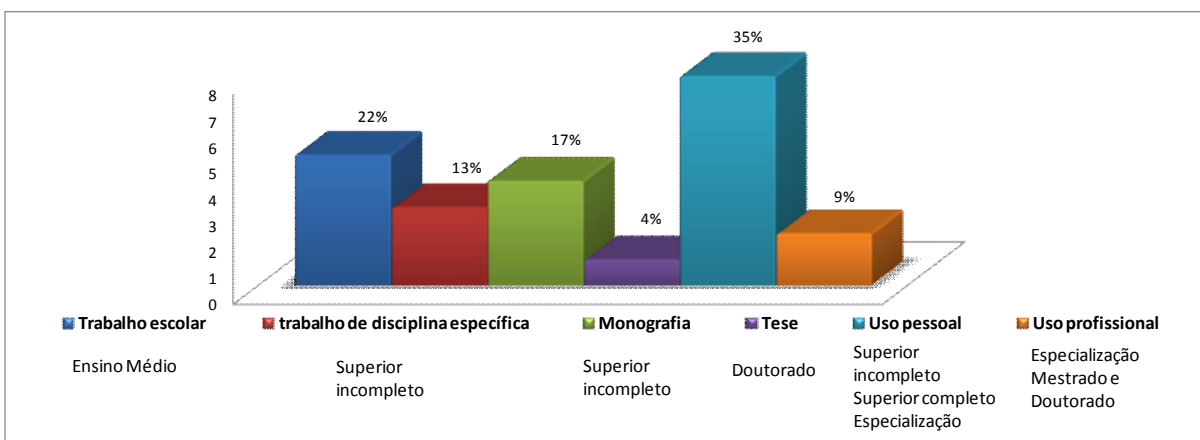


Gráfico 37 – Nível de instrução e produto da pesquisa

6.11 Nível de instrução e arquivo pesquisado

Após a análise dos dados notamos que o arquivo Ijuí foi consultado por quase todos os níveis do ensino, desde o médio até os graduados. O arquivo FIDENE foi examinado pelos usuários de ensino médio e pós-graduados. E a Hemeroteca foi pesquisada pelos usuarios do ensino superior incompleto e completo.

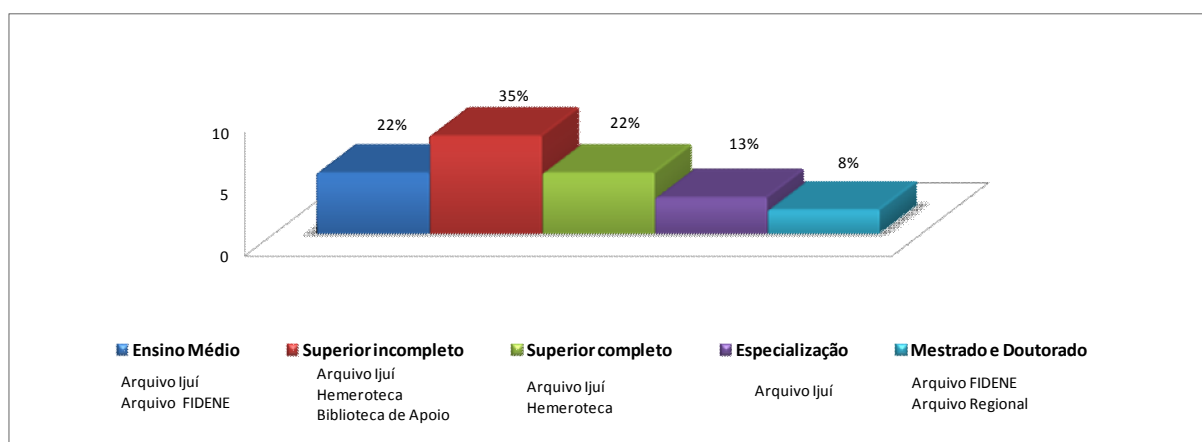


Gráfico 38 – Nível de instrução e arquivo pesquisado

6.12 Nível de instrução e assunto pesquisado

A partir da análise do gráfico observamos que o assunto principal procurado pelos usuários na Divisão é referente aos estudos em história com 74% das consultas. As temáticas relacionadas ao jornalismo e ao direito ocupam 9% cada uma, enquanto, agricultura e arqueologia 4% cada uma na preferência dos pesquisadores.

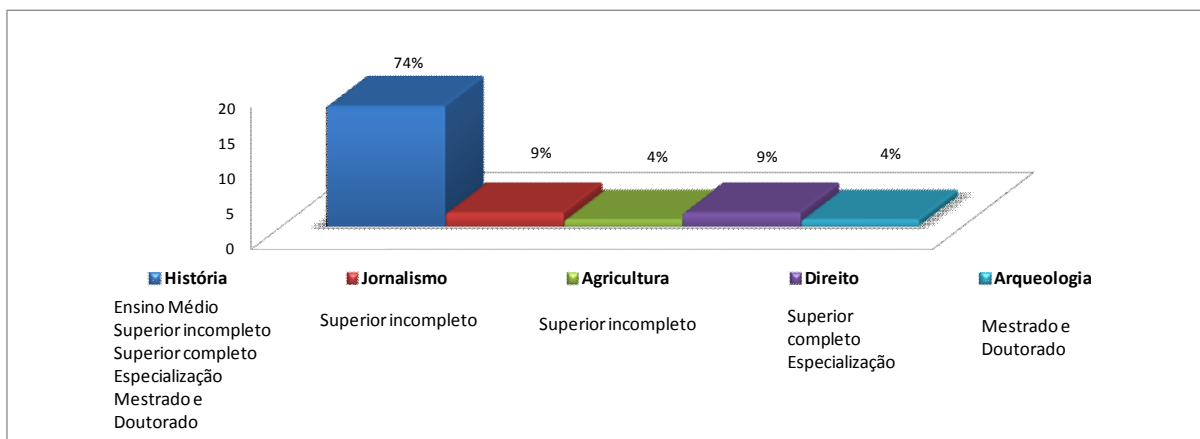


Gráfico 39 – Nível de instrução e assunto pesquisado

6.13 Atendimento e Instrumentos de pesquisa

A satisfação é algo que está ligado à qualidade do produto que se oferece e/ou do serviço que se presta. E só quem percebe qualidade é quem consome o produto ou serviço. Através da análise dos resultados podemos notar que os usuários da Divisão estão satisfeitos com o atendimento e com os instrumentos de pesquisa. Para que o usuário continue satisfeito é preciso primar pela qualidade, criar e manter meios para que estes serviços estejam sempre em excelência.

Segundo a ótica da Qualidade Total a satisfação dos clientes pode ser vista de três formas, conforme Prazeres (1997, p.219):

Estado de aceitação positiva com determinada situação; atendimento aos requisitos da qualidade esperados ou acordados com os clientes; e reação do usuário que recebe produtos e/ou serviços visivelmente superiores a quaisquer outros.

Prazeres (1997) advoga que a satisfação dos clientes deve ser a razão de todas as organizações, uma vez que resulta do fato de se antecipar e superar as necessidades, expectativas e anseios desses clientes.

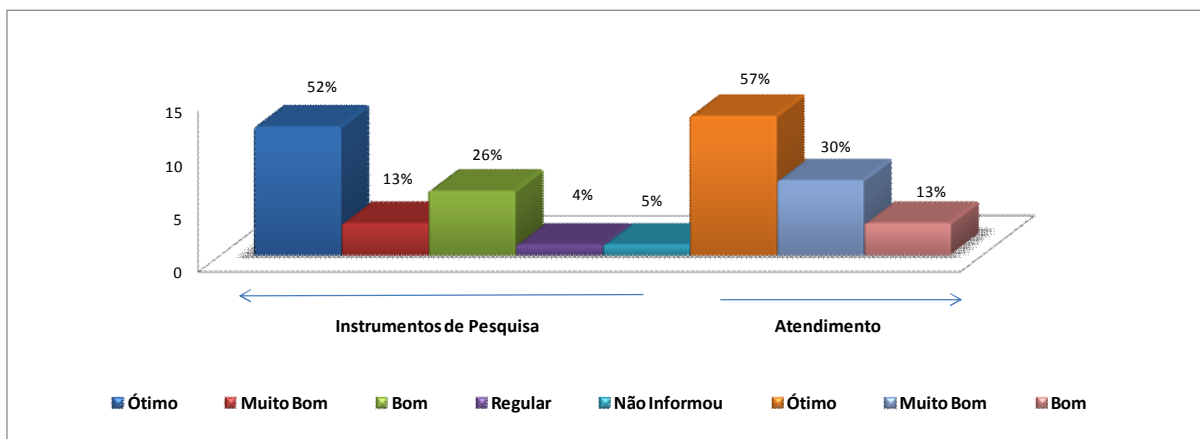


Gráfico 40 – Atendimento e instrumento de pesquisa

6.14 Atendimento e acesso a informação

Das diversas abordagens que giram em torno da noção de acesso à informação comportam desde reflexões teóricas presentes na Arquivologia, e nas outras ciências da informação até estudos múltiplos, relacionados às suas práticas. Segundo Jardim (1999):

Seja qual for o conceito de informação adotado, reconhece-se que os processos de transferência e uso da informação em seus diversos matizes constituem um dos cerne da contemporaneidade. Considera-se ainda que tais processos envolvem diversos sujeitos informativos – em especial o profissional e o usuário da informação - sendo a satisfação das necessidades deste último uma variável fundamental na avaliação de qualquer serviço de informação (JARDIM, 1999, p.1).

A política de controle de acesso é um dos pontos dentro da política da segurança da informação que pode ser elaborada nas instituições para contribuir na proteção das informações. De nada seria válido criar regras se estas não forem devidamente registradas e conhecidas pelas pessoas que trabalham com o tratamento da informação e, também, por aqueles que possuem o direito de acesso a elas. Assim, o controle de acesso tem como finalidade controlar o acesso, de modo a proteger a informação, os sistemas, o equipamento e o ambiente institucional do acesso não autorizado de usuários e/ou funcionários (FLORES; SFREDDO, 2012, p.165).

A finalidade de todo o trabalho de arquivo é preservar os documentos de valor e torna-los acessíveis à consulta. Os serviços do arquivista visam a este duplo objetivo. Examina e avalia os documentos a fim de determinar se devem ser conservados ou destruídos, tendo em vista a sua futura utilização. Para tal, utilização recolhe os documentos, armazena-os e restaura-os de forma a que sejam preservados e usados. Organiza-os de tal

modo que o arranjo que satisfaz as necessidades oficiais satisfará também a pesquisa erudita; descreve-os nos instrumentos de busca de maneira que o conteúdo e caráter dos documentos se tornem conhecidos; intercede junto às administrações para que se suspendam restrições, liberando os documentos à consulta; facilita o acesso aos documentos em condições que satisfaçam tanto os funcionários como ao público em geral, colocando-os igualmente a disposição de ambos. (SCHELLENBERG, 1973, p.309)

De acordo com a análise do gráfico os usuários estão satisfeito quanto ao atendimento e ao acesso a informação.

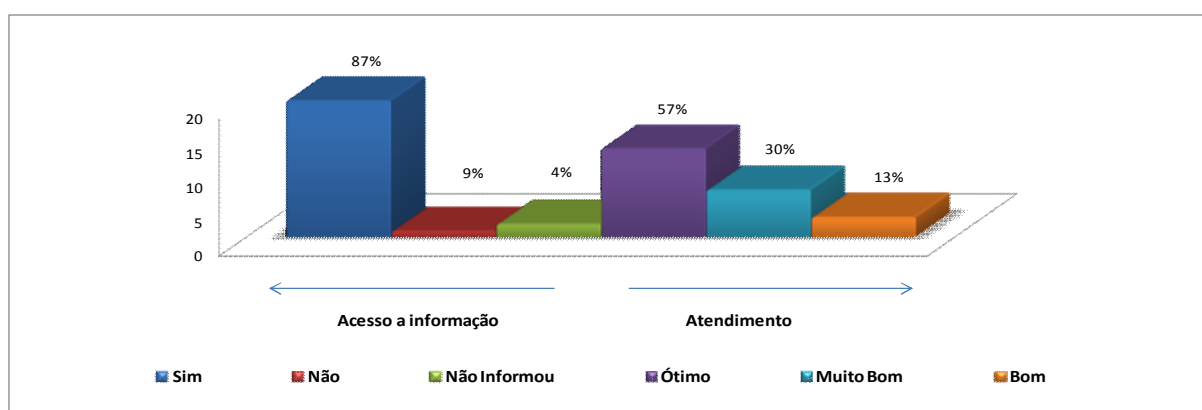


Gráfico 41 – Atendimento e acesso a informação

6.15 Satisfação e Insatisfação

O gráfico nos revela que 72% dos usuários estão satisfeitos com os serviços da Divisão e apenas 9% estão insatisfeitos e a razão da insatisfação não tem a ver com o atendimento, mas, com a distância do MADP da casa do pesquisador.

Os pesquisadores precisam ter em mente que os centros de informação são construídos de forma a beneficiar a preservação do acervo e garantir o acesso à informação a maior quantidade de público que alcançar. Tornando a questão da localização muito importante para a edificação e a questão da insatisfação do usuário um tanto descabida.

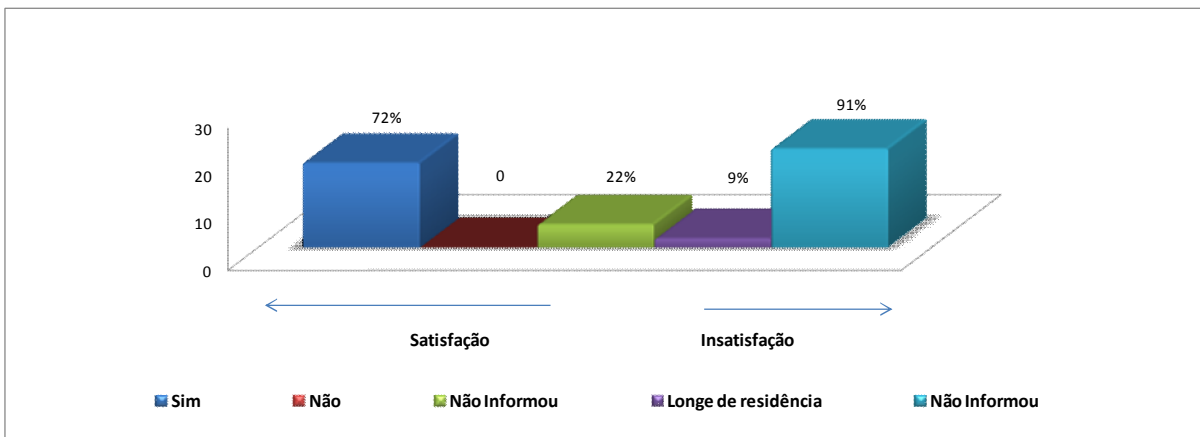


Gráfico 42 – Satisfação e insatisfação

6.16 Faixa etária e horário de funcionamento

Segundo a análise dos resultados o horário preferido dos usuários para a consulta aos arquivos e o da tarde. Esse fator pode ser dominante, visto que, a maior parte das pessoas costumam estudar ou trabalhar pelo horário da manhã.

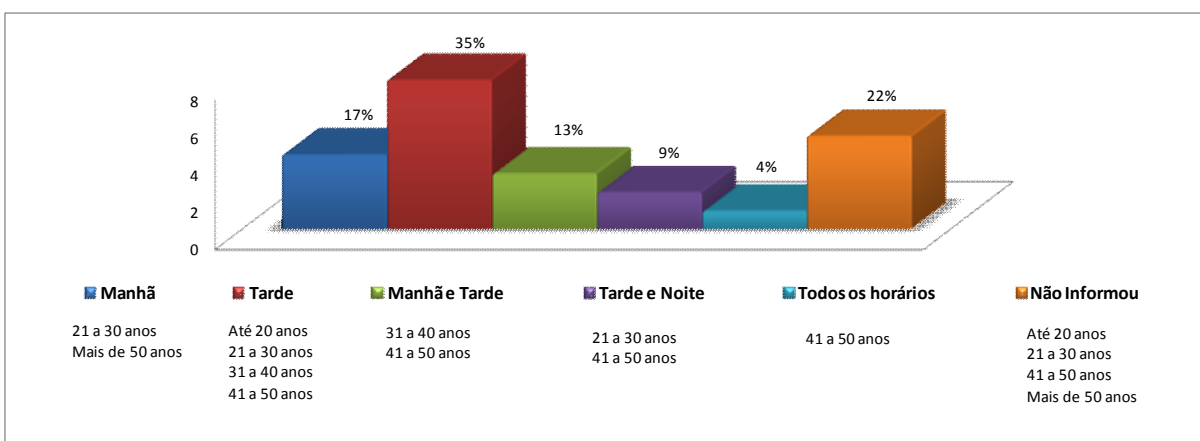


Gráfico 43 – Faixa etária e horário de funcionamento do arquivo

6.17 Faixa etária e assunto pesquisado

Segundo a análise dos dados todas as faixas etárias procuram assuntos relativos à história desde pesquisa sobre imigração, igreja, bairro até clube de futebol.

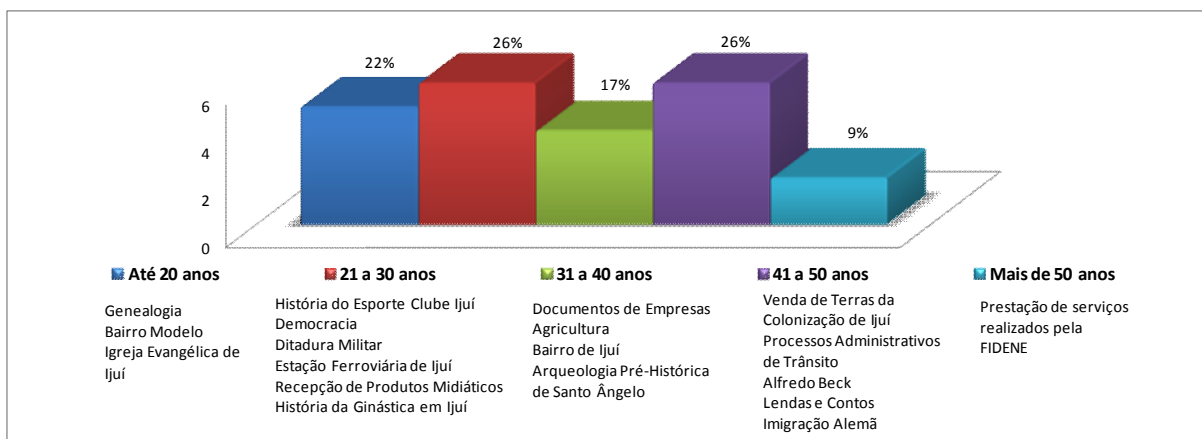


Gráfico 44 – Faixa etária e assunto pesquisado

6.18 Assuntos pesquisados no arquivo e na biblioteca de apoio

Após a análise de dados observamos que este gráfico mostra uma unicidade entre os assuntos pesquisados no arquivo e na biblioteca de apoio, visto que, quando os pesquisadores vêm à procura da Divisão a arquivista também os indica a procura de livros sobre a temática.

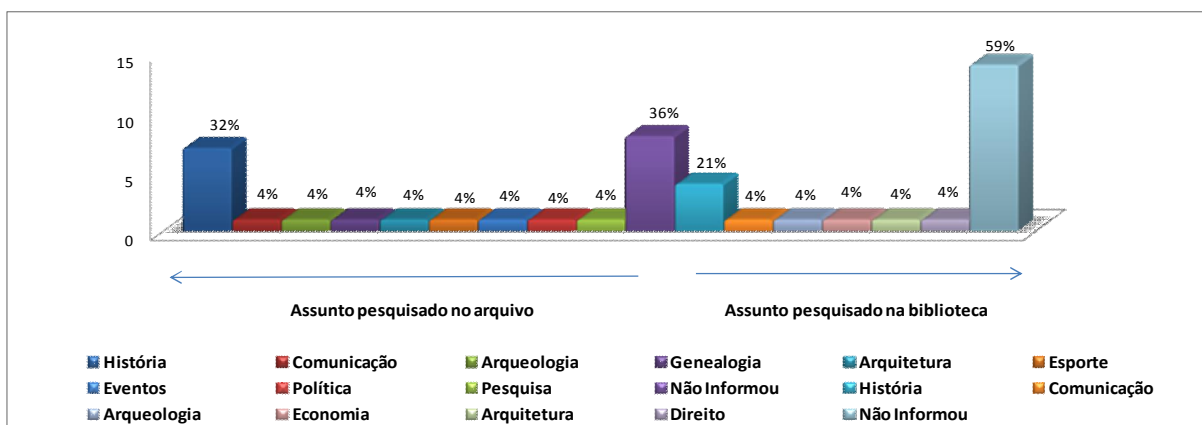


Gráfico 45 – Assuntos pesquisados no arquivo e na biblioteca de apoio

6.19 Utilização dos serviços de arquivo e empréstimo de livros

Segundo os resultados da análise os usuários que procuram a Divisão de Documentação de 1 a 3 vezes para realizar consultas, 39% deles também fazem empréstimos de livros relacionados com a temática que estão pesquisando. Já os usuários que frequentam o espaço de 4 a 6 vezes, apenas 4% costumam realizar o empréstimo.

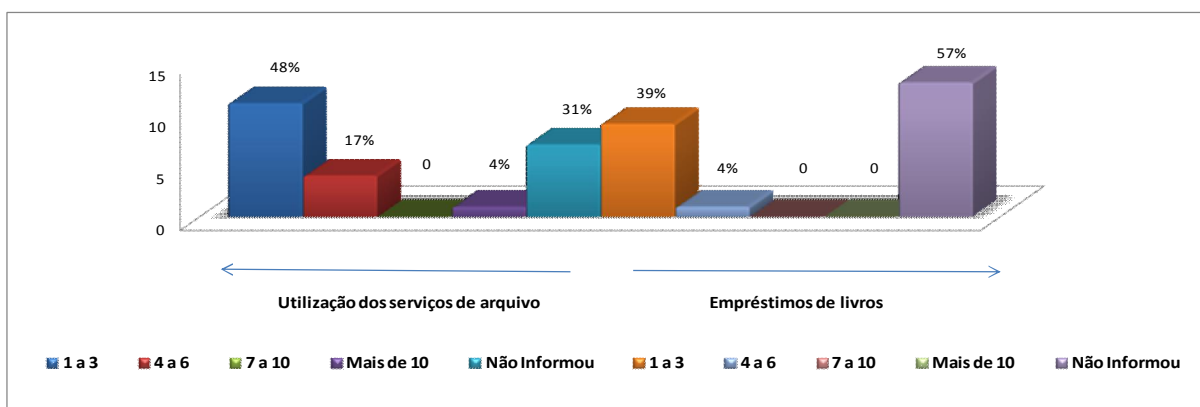


Gráfico 46 – Utilização dos serviços de arquivo e empréstimo de livros

6.20 Formação e profissão

Através da análise dos dados podemos notar que entre os usuários que frequentam o MADP, há uma grande diferença entre a formação desses pesquisadores e a profissão que realmente exercem.

Podemos perceber que os pesquisadores que estão ainda em formação, ou seja, os estudantes estão no desempenho dessa função, e há ainda quem trabalhe como recepcionista.

Os usuários com formação em história ocupam profissões variadas, encontramos desde professor, laboratorista, agricultor, coordenadora de arquivo e biblioteca, arqueóloga até quem trabalhe no lar. Há ainda, graduados em educação

física que trabalham como militar e empacotadora, um arquiteto que é empresário e um engenheiro mecânico que é confeitoiro.

Os formados em direito estão atuantes em sua área, assim como também o jornalista, o tecnólogo e a professora que possui licenciatura plena em matemática.

Essa diferença entre formação e profissão possui duas possíveis explicações a primeira e o fato de os usuarios estarem em formação e na busca do seu primeiro emprego muitas vezes não escolhem o da área de estudo, mas sim, o que está disponível no momento, pois, precisam se sustentar e muitas vezes sustentar suas famílias, o exemplo a serem citado neste caso e o de nível superior incompleto os estudantes de educação física e história, a primeira é empacotadora e o segundo é laboratorista. A segunda possibilidade e que essa mudança pode ocorrer por falta de motivação, insatisfação profissional ou ausência de desafios em seus empregos.

Essa transição muitas vezes e realizada para áreas correspondentes, de uma carreira para outra, dentro da área de humanas, por exemplo, houve o caso da historiadora que virou arqueóloga com a realização do mestrado e doutorado.

E, segundo o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), 53% dos brasileiros atuam em áreas diferentes das quais se formaram. O número é alto – e revela algo muito significativo: sempre é hora de mudar para uma profissão que lhe traga mais prazer e satisfação. “Nesse momento, é preciso considerar que o trabalho é importante para o bem-estar e para a qualidade da vida que a pessoa tem direito de querer para si mesma”, diz a psicóloga Maria da Glória Hissa, coordenadora do Núcleo de Desenvolvimento Psicodinâmico (Novo/RJ) e membro da Associação Brasileira de Orientação Profissional (Abop)¹⁵.

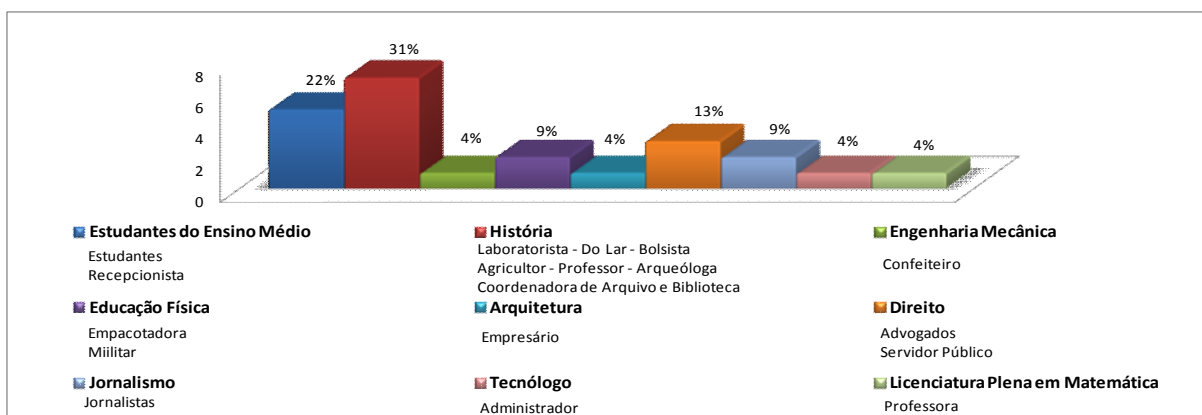


Gráfico 47 – Formação e profissão

¹⁵ Dados retirados do Portal Vital. Disponível em: <<http://www.portalvital.com/sua-vida/trabalho/profissao-quando-e-hora-de-mudar>>. Acesso em 08 dez. 2013.

6.21 Formação e renda

O quadro nos revela a discrepância entre as rendas de uma mesma formação. Por exemplo, a do historiador onde uns recebem de 2 a 3 salários, enquanto outros de 6 a 10, ainda, há quem ganhe mais de 10 salários. Apesar disso, podemos entender esse conjunto ao observamos o quadro anterior que indica as diversas profissões que este grupo ocupa. No entanto, gostaríamos só de ressaltar como está profissão está desvalorizada, pois, uma historiadora com mestrado e doutorado em arqueologia recebendo de 2 a 3 salários mínimos nos parece fora dos padrões.

O grupo dos advogados também mostra uma diferença salarial, porém, estes trabalham em sua área.

O grupo de formados em educação física também está em desnível, visto que o militar ganha de 6 a 10 salários, enquanto, a empacotadora que não exerce a profissão recebe até 1 salário mínimo.

No grupo dos estudantes uns não recebem salários e outros recebem de 2 a 3 salários. Esse resultado já era de se esperar, visto que são estudantes ainda sem formação.

O grupo dos jornalistas é o único que revela uma uniformidade na renda.

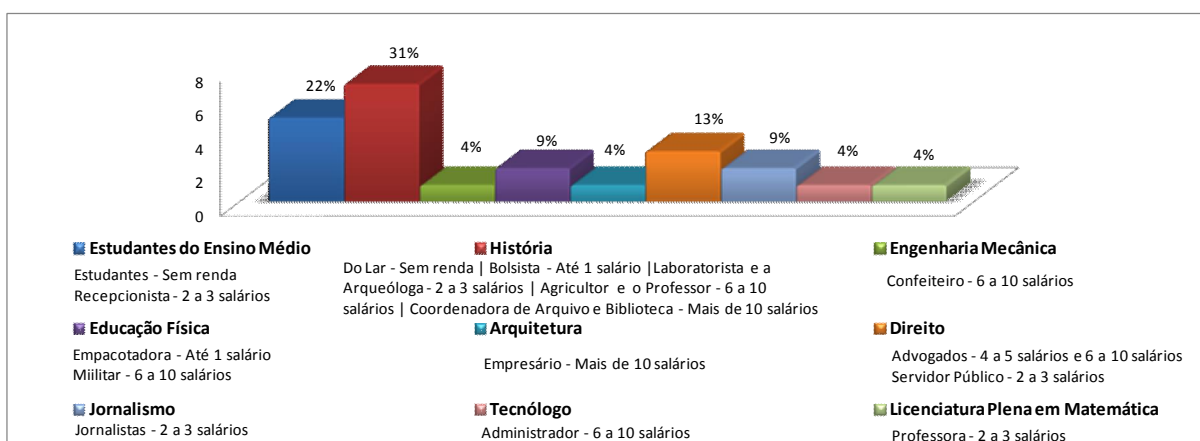


Gráfico 48 – Formação e renda

7. CONCLUSÃO

Arquivo é principalmente um centro de gerenciamento de informações e todas as suas tarefas se destinam a atender as necessidades de informação de seus usuários. Conhecer seus usuários com seus hábitos, perfis, comportamentos, motivações, atitudes, opiniões, expectativas, desejos, necessidades e nível de satisfação é a chave para o desenvolvimento, para novas perspectivas e direções metodológicas no arquivo.

Nossa pesquisa teve como objetivo geral realizar um “Estudo de Usuários da Divisão de Documentação do Museu Antropológico Diretor Pestana”. A partir da análise realizada com os questionários e com os organogramas do Museu e da FIDENE, os resultados encontrados nos permite determinar os usuários como:

Público interno faz parte desse grupo a Direção da Fundação de Integração, Desenvolvimento e Educação do Noroeste do Estado do Rio grande do Sul – FIDENE; direção do museu e colaboradores. Estes são usuários práticos, pois busca no arquivo uma informação de imediato para tomada de decisões.

Público misto faz parte desse grupo a Mantidas da FIDENE (Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – UNIJUI; Escola Francisco de Assis - EFA e Rádio Educativa Unijuí). Estes se dividem em usuário prático, pois busca no arquivo uma informação de imediato para tomada de decisões e usuário acadêmico, pois procuram a seleção de dados também para elaboração intelectual.

Público externo faz parte desse grupo os turistas; o cidadão local; os alunos e professores das escolas de Ijuí e região; a imprensa; os pesquisadores e o público em geral. Eles se dividem entre usuário acadêmico, pois procuram a seleção de dados para elaboração intelectual e usuário popular, pois buscam pesquisas não acadêmicas e outras vezes buscam informação que facilite a tomada de decisões.

Identificamos que o sexo predominante de usuários é o masculino na faixa etária entre 21 a 50 anos, são estudantes universitários e profissionais com formação na área de história residentes na cidade de Ijuí. E que procuram o arquivo para realizar a pesquisa de conclusão de curso de graduação, uso pessoal ou para a realização de atividades em seu trabalho. Os arquivos mais procurados por estes usuários são o Ijuí e o FIDENE e os temas buscados são os mais diversos, tais

como: política, agricultura, colonização de Ijuí, imigração alemã, igreja evangélica, bairros de Ijuí, dentre outros.

Traçado o perfil e identificado às temáticas outro objetivo específico atingido diz respeito ao nível de satisfação dos usuários com a usabilidade dos arquivos.

Estes pesquisadores estão satisfeitos com a facilidade ao acesso a informação, aos instrumentos de pesquisa e ao atendimento e segundo a análise eles voltariam e indicariam os serviços da instituição para outras pessoas. Esse diagnóstico favorável é um indicador de profissionais qualificados e preparados para o atendimento, à comprovação disso é a qualificação da própria arquivista que possui dois cursos de pós-graduação, um em Gestão de Pessoas e outro em Gestão em Arquivos. Ter agilidade e cordialidade no trato com o usuário, também destacam o serviço.

Os resultados encontrados após a conclusão da pesquisa defende a hipótese de que a utilização dos fundamentos teórico-metodológicos de Estudo de Usuários pode contribuir, sim, como elemento para que se descubra o perfil do usuário da Divisão de Documentação do Museu Antropológico Diretor Pestana. Confirmando assim, a importância da utilização desses estudos para os centros de informação, visto que, tais trabalhos contribuem para o melhoramento dos serviços e produtos oferecidos em unidades de informação como arquivos e a otimização desses serviços deixam os usuários satisfeitos fazendo com que voltem a utilizá-los, além de trazer novos pesquisadores.

Quanto ao foco do nosso problema de pesquisa, podemos afirmar que há poucas publicações relativas ao assunto: estudo de usuários de arquivos no Brasil.

A escassez de estudos de usuários ocasiona ao arquivo falta de informações importantes relativas a seus pesquisadores e mesmo ao uso em que seus acervos tem se disponibilizado. Um bom estudo de usuários ajuda o arquivista a traçar metas de trabalho e melhorar suas atividades desenvolvidas fazendo assim o profissional chegar à eficácia em seu atendimento. O sucesso do arquivo está atrelado, ao desenvolvimento eficaz de seus serviços. O acesso à informação é um dos serviços imprescindíveis de um arquivo se não o mais importante. Os estudos de usuários são fontes de planejamento dos programas de captação e fidelização de públicos que proporcionam uma oportunidade para promover a participação dos usuários nos serviços mais direcionados com as suas necessidades e exigências.

Outro fator importante abordado foi como informações coletadas, analisadas e interpretadas contribuiriam para auxiliar no desenvolvimento das atividades da instituição. Entendemos que trabalhar somente quantitativamente pode ser objeto de possível análise, mas sua relação intrínseca não deixa claro e não descrevem o comportamento de uma variedade de tipos de usuários. No entanto, utilizar esta informação estatística, relacionada a outros tipos de informação e orientações no arquivo poderia servir para estruturar a inter-relação entre documentação, arquivo e usuário, e contribuir, em última análise, a fim de facilitar, flexibilizar ou adequar a correspondência entre a informação e o usuário.

A questão referente ao nível de satisfação do usuário, ter relação direta com o nível de interesse da instituição por eles, demonstrou ser verdadeira, já que os usuários expressaram de forma positiva seu contentamento durante o atendimento e alguns deixaram suas manifestações escritas no questionário aplicado.

A satisfação do usuário é o objetivo presente no pensamento de todos os que estão envolvidos em seu atendimento. Deve-se substituir a visão do pesquisador passivo para a de receptor ativo por meio de troca permanente de informações entre ele e a instituição. A partir desse câmbio informacional derivam impressões e, portanto, indicadores do grau de satisfação do usuário.

Gostaríamos de enfatizar que o estudo de usuário é uma ferramenta importante no planejamento dos serviços de informação, a partir da investigação dos usuários, o profissional da informação pode recomendar novas maneiras de tratar, organizar e criar políticas de acesso aos acervos, visando melhorar a qualidade de atendimento, uma vez que, os estudos devem servir para conduzir os pensamentos dos dirigentes para certos problemas que podem ser postos de lado devido à situação de miopia que é natural em algumas posições de chefia.

A necessidade de continuar aplicar a pesquisa e de fundamental importância para avaliação da qualidade dos serviços ofertados, pois, assim podem-se identificar as melhorias necessárias. Se não há avaliação, não existe forma de promover as melhorias.

Concluindo, gostaríamos de destacar que a análise desta pesquisa foi obtida através da aplicação das abordagens tradicional e alternativa. Com a primeira podemos averiguar os dados quantitativos a fim de caracterizar os usuários e com a outra considerar os sentimentos do usuário no processo de busca e uso da informação.

REFERÊNCIAS

- ALBRECHT, Karl. **A única coisa que importa**: trazendo o poder do cliente para dentro da sua empresa. Livraria Pioneira Editora, São Paulo, 1993, 222p.
- ALBRECHT, Karl e BRADFORD, Lawrence J. **Serviços com qualidade**: a vantagem competitiva. Makron Books, São Paulo, 1992, 215p.
- ARAÚJO, Avilla Carlos Alberto. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: **Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB**, 9, 2008, São Paulo: USP, 2008. p. 01-14.
- ARAÚJO, Avilla Carlos Alberto. **Paradigma social nos estudos de usuários da informação**. Inf. & Soc.:Est., João Pessoa, v.22, n.1, p. 145-159, jan./abr. 2012. Disponível em: <www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/download/9896/7372>. Acesso em: 23 mar. 2013.
- ARQUIVO NACIONAL, **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232 p.
- BANDEIRA, Marina. **Análise de dados, cronograma, orçamento, pertinência, considerações éticas**. Laboratório de Psicologia Experimental, Departamento de Psicologia – UFSJ, Disciplina: Métodos de Pesquisa Quantitativa. Disponível em: <<http://www.ufsj.edu.br/portal-repositorio/File/lapsam/Texto-10--ANALISE%20DE%20DADOS.pdf>>. Acesso em: 05 dez. 2013.
- BAPTISTA, Sofia; CUNHA, Murilo. **Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados**. Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v. 12, n.2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>>. Acesso em: 16 jan. 2013.
- BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos Permanentes**: tratamento documental. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.
- BRASIL. LEI Nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil/leis/L8159.htm>. Acesso em: 8 dez. 2013.
- BROWN, Stanley A. CRM - **Customer Relationship Management**. São Paulo: Makron Books, 2001.

CALLAI, Jaime. et al. **Museu Antropológico Diretor Pestana: 40 anos de História**. Ijuí: Ed. Unijui, 2002. Coleção Museu Antropológico Diretor Pestana.

CALIL, Daniele Xavier. **Estudo do Usuário do Arquivo Histórico Municipal de Santa Maria**: um caminho indicativo para a proposição de ações de difusão arquivística. 2009. Monografia (Especialização em Gestão em Arquivos). Universidade Federal de Santa Maria. Santa Maria: UFSM, 2009.

CHIZZOTTO, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 4.ed. São Paulo: Cortez, 2000.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (Brasil). **Recomendações para a construção de arquivos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

COSTA, Luciana; SILVA, Alan C. P.; RAMALHO, Francisca. **(Re)visitando os estudos de usuário**: entre a “tradição” e o “alternativo”. DataGramaZero, v.10, n.4, ago. 2009. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago09/Art_03.htm>. Acesso em: 03 jan. 2013.

COSTA, Luciana; SILVA; RAMALHO, Francisca. **A usabilidade nos estudos de uso da informação**: em cena, usuários e sistemas interativos de informação. Perspectivas em Ciência da Informação, v. 15, n.1, p. 92-117, jan./abr. 2010. Disponível em: <portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/download/887/713>. Acesso em: 03 jan. 2013.

CRUZ MUNDET, José Ramón. **Manual de arquivística**. Madri: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirámide, 1994.

DENTON, Keith D. **Qualidade em serviços**: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva. São Paulo: Makron Books, 1990, 222p.

DIAS, Maria Matilde; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Edufscar, 2004. Disponível em: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/AOI%202010_2%20Aula%201.pdf>. Acesso em: 17 jan. 2013.

Ermisse, G. (2003) “**Étude sur les publics des Archives de France**”. Comma, 2003, nº 2-3, p.67-73.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Novos paradigmas e novos usuários de informação**. Ciência da informação, Brasília, v. 25, n.2, maio/ago. 1995. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/TGI004%20Sueli%20Ferreira.pdf>>. Acesso em: 17 jan. 2013.

FIDENE. **Relatório Arquivo FIDENE 1961 a 1963**, n.11, Ijuí, 1963.

FIDENE. **Relatório Arquivo FIDENE 1964**, n.14, Ijuí, 1964.

FIDENE. **Relatório Arquivo FIDENE 1965**, n.15, Ijuí, 1965.

FIDENE. **Relatório e Balanço de 1972**. Ijuí, 1972.

FIDENE. **Relatório e Balanço de 1973**. Ijuí, 1973.

FIDENE. **Relatório e Balanço de 1975**. Ijuí, 1975.

FIDENE. **Relatório e Balanço de 1976**. Ijuí, 1976.

FIDENE. **Relatório e Balanço de 1977**. Ijuí, 1977.

FIDENE. **Relatório e Balanço 1981**. Ijuí, 1981.

FIDENE. **Relatório e Balanço 1982**. Ijuí, 1982.

FIDENE. **Relatório e Balanço 1985**. Ijuí, 1985.

FIDENE. **Relatório e Balanço 1989**. Ijuí, 1989.

FIDENE. **Relatório e Balanço 1994**. Ijuí, 1994.

FIDENE. **Relatório e Balanço 1995, V.1**. Ijuí: Editora UNIJUI, 1995.

FIDENE. **Relatório e Balanço 1996, V.1**. Ijuí: Editora UNIJUI, 1996.

FIDENE. **Relatório e Balanço 1998, V.1**. Ijuí: Editora UNIJUI, 1998.

FIDENE. **Relatório e Balanço 1999, V.1**. Ijuí: Editora UNIJUI, 1999.

FIDENE. **Relatório e Balanço 2000, V.1**. Ijuí: Editora UNIJUI, 2000.

FIDENE. **Relatório e Balanço 2001, V.1**. Ijuí: Editora UNIJUI, 2001.

FIDENE. **Relatório e Balanço 2002, V.1**. Ijuí: Editora UNIJUI, 2002.

FIDENE. **Relatório e Balanço 2003, V.1**. Ijuí: Editora UNIJUI, 2003.

FIDENE. **Relatório e Balanço 2004, V.1**. Ijuí: Editora UNIJUI, 2004.

FIDENE. **Relatório e Balanço 2005, V.1**. Ijuí: Editora UNIJUI, 2005.

FIDENE. **Relatório e Balanço 2006, V.1**. Ijuí: Editora UNIJUI, 2006.

FIDENE. **Relatório e Balanço 2007, V.1**. Ijuí: Editora UNIJUI, 2007.

FIDENE. **Relatório e Balanço 2008, V.1**. Ijuí: Editora UNIJUI, 2008.

FIDENE. **Relatório e Balanço 2009, V.1**. Ijuí: Editora UNIJUI, 2009.

FIDENE. **Relatório e Balanço 2010**. Ijuí: Editora UNIJUI, 2010.

FIDENE. **Relatório e Balanço 2011**. Ijuí: Editora UNIJUI, 2011.

FIDENE. **Relatório e Balanço 2012**. Ijuí: Editora UNIJUI, 2012.

FIGUEIREDO, N.M. **Avaliação de coleções e estudo de usuário**. Brasília, ABDF, 1979. 96p.

FIGUEIREDO, N.M. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, v.12, n.2, p.43-57, jul./dez. 1983. Disponível em:

<<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewFile/1496/1114>>. Acesso em: 10 dez. 2012.

FIGUEIREDO, N.M. Estudos de Usuários como suporte para planejamento e avaliação de sistemas de informação. **Ciência da Informação**, V.14, n.2, p.127-135, jul./dez. 1985. Disponível em:

<revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/download/1438/1056>. Acesso em: 10 dez. 2012.

FIGUEIREDO N M. **Estudo de Uso e Usuários da Informação**. Brasília: IBICT; 1994. Disponível em: <<http://livroaberto.ibict.br/handle/1/452>>. Acesso em: 10 dez. 2012.

FLORES, Daniel; SFREDDO, Josiane Ayres. **Segurança da informação arquivística**: o controle de acesso em arquivos públicos estaduais. Perspectivas em Ciência da Informação, v.17, n.2, p.158-178, abr./jun. 2012. Disponível em:

<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1290/1034>>. Acesso em: 05 dez. 2013.

FUENTES I PUJOL, M. Eulália. **La formación de los Usuarios de los Servicios de Documentación**. IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada. Gijón: Universidad de Oviedo. Documat, 1994. p. 625-629

GALVINO, Claudio Cesar Temóteo. **Estudo de Usuário do Arquivo Público Estadual João Emerenciano**. 2006. Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Arquivo. Departamento de Ciência da Informação do Centro de Artes e Comunicação: UFP. Pernambuco, 2006. Disponível em:

<rabci.org/rabci/sites/default/files/EstUsuApeje.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2012.

GARCIA BELSUNCE, C. **El uso práctico de los archivos**. **Archivum**, Vol. XXIX, 1982. p.77-86.

GOMEZ HERNANDEZ, J. A. Los usuarios de las bibliotecas: estudios e comunicación. In: _____. **Gestión de bibliotecas**. Murcia: DM, 2002, p.95-100.

Disponível em: <www.um.es/gtiweb/jgomes/.../06usuarios>. Acesso em: 15 nov. 2012.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. **Los Estudios de necesidades y usos de la información**: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Treas, 2005.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994. Disponível em:

<<http://livroaberto.ibict.br/handle/1/1007>>. Acesso em: 15 abr. 2013.

IZQUIERDO, Mónica; RUIZ, Joaquín y PIÑERA, José. **Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad**: Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información, Madrid: Tecnidoc, 1995.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. **Estudos de usuários em arquivos**: em busca de um estado da arte. DataGramZero - Revista de Ciência da Informação - v.5 n.5 out/2004 ARTIGO 04. Disponível em: <www.dgz.org.br/out04/Art_04.htm>. Acesso em: 15 out. 2012.

JARDIM, José Maria. **O acesso à informação arquivística no Brasil**: problemas de acessibilidade e disseminação. Mesa Redonda Nacional de Arquivos, 1999.

KOCHE, José Carlos. **Fundamentos da metodologia científica**: teoria da ciência e prática da pesquisa. 18. Ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. São Paulo: Atlas, 1998.

KURTZ, Clara Marli Scherer. **O usuário no arquivo nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação**. 1990. 215p. Dissertação de Mestrado. Instituto Brasileiro de Informação em Tecnologia do Rio de Janeiro: UFRJ, 1990. 215p.

LEONEL, V; MOTTA, A.M. **Ciência e Pesquisa**. 2. Ed. rev. e atual. Palhoça: Unisul Virtual, 2007.

LOPEZ, André Porto Ancona. **Como descrever documentos de arquivo**: Elaboração de instrumentos de pesquisa. São Paulo: Arquivo do Estado, Imprensa Oficial, 2002.

LORENTE, Felicidad Esteban. **La formación de usuarios**: primera o última función del archivero. 1999.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E.D.A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MARQUES, Mario Osorio. **Universidade Emergente**: o ensino superior brasileiro em Ijuí de 1957 a 1983. Ijuí, FIDENE, 1984.

NEVES, Gerson. **Perfil e satisfação dos usuários**: um estudo de caso no Arquivo Geral da UFSM. 2009. Monografia (Especialização em Gestão em Arquivos). Universidade Federal de Santa Maria. Santa Maria: UFSM, 2009.

PAES, ML. **Arquivo: teoria e prática**. Rio de Janeiro: FGV; 1994.

PAULA, Israel Adrián Núñez. **Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores**. 1997.

Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/5311/1/aci06397.htm>>. Acesso em: 20 abr. 2013.

PEREZ, Carlos. Blaya. Os Diferentes Tipos de Usuários de Arquivos. In: **Caderno de Arquivologia**. Santa Maria: Curso de Arquivologia – UFSM, 2002. N° 1.

PEREZ, Carlos. Blaya. **Marketing aplicado aos arquivos**. Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Curso de Pós-Graduação em Gestão de Arquivos. Santa Maria: UFSM, 2012.

PEREZ, Carlos. Blaya; PORTELLA, Viviane P. de. **Perfil dos Usuários do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul**. III Simpósio Baiano de Arquivologia. Bahia: Salvador, 2011. Disponível em:

<www.arquivistasbahia.org/3sba/wp-content/.../09/Portella-Perez.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2012.

PEREZ, Carlos Blaya; MENEZES, Priscila Lopes. **O usuário e o direito à informação**. Revista Ponto de Acesso, Salvador, v. 1, n. 2, p. 49-69, jul./dez. 2007.

PORTER, Michael E. **Estratégia competitiva: técnicas para análise de indústrias e da concorrência**. 18. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1991.

PRAZERES, Paulo Mundin. **Minidicionário de termos da qualidade**. São Paulo: Atlas, 1997. PREISLER, Leonilda Maria. **Levantamento da Cultura Popular**.

Relato de uma experiência. Ijuí, FIDENE, Cadernos do Museu, n.12, 1982.

PREISLER, Leonilda M; LAZZAROTTO, Danilo; AIMI, Tania. **20 anos de Museu**. Ijuí. Cadernos do Museu, n. 11, 1981.

PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro. **Usuário Informação: o contexto da ciência e da tecnologia**. Rio de Janeiro: Livros técnicos e científicos, 1982. Disponível em:

<<http://ibict.phlnet.com.br/anexos/PINHEIROUsuarios.pdf>>. Acesso em: 04 abr. 2013.

PINTO, Lourival. P; **Os usuários da informação**. PontodeAcesso, 1981–6766. Salvador, v.4, n.3, p.3-15, dez 2010. Disponível em:

<<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4667/3561>>. Acesso em: 17 jan. 2013.

ROUSSEAU, Jean Yves; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

RUBIO Hernández, A. **Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica**. Scire. N.º 10:1, p.27-236, 2004. Disponível em:

<<http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1488>>. Acesso em: 12 mar. 2013.

RUBIO Hernández, A. Ciertas consideraciones sobre estudios de usuarios em arquivos municipales. **El Archivo Municipal de Logroño: Uma aproximación teórica y práctica.** En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Vol. 26, n.1 (ene-jun, 2003); p.53-77. Disponível em:

<<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/8684/8000>>.

Acesso em: 12 mar. 2013.

RUIZ ABELLÁN, Joaquín. et al. Aportaciones en torno a los usuarios en documentación. **Documentación de las ciencias de la información**, [Murcia], 1998. Número 21, p.11-75. Disponível em:

<revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/download/DCIN9898110011A/19705>.

Acesso em: 04 abr. 2013.

SÁ, Ivone Pereira de. **A face oculta da interface: serviços de informação arquivística na web centrados no usuário.** 2005. Dissertação de Mestrado – Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, Rio de Janeiro, 2005. Disponível em:

<bvssp.icict.fiocruz.br/lildbi/docsonline/get.php?id=322>. Acesso em: 20 nov. 2012.

SANTAELLA RUIZ, Rita Dolores. **Usuarios de información pública de la ciudad de Jaén (1976-1996).** Revista General de Información y Documentación, vol.17, n.2. p.77-94, 2007. Disponível em:

<revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID07_07220077A>. Acesso em: 20 nov. 2012.

SANTAELLA RUIZ, Rita Dolores. **Metodologia de estudios de usuarios de información: estudio de casos en la Administración Pública.** Revista Textos de la CiberSociedad. n.5. Disponível em:

<<http://www.cibersociedad.net/textos/articulo.php?art=61>>. Acesso em: 10 jan. 2013.

SANTOS, Fausto Henrique dos. **Metodologia Aplicada em Museus.** São Paulo: Mackenzie, 2000.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de Estudios de Usuarios.** Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Editora Pirámide, 1994. p.31-38

SHELLENBERG, Theodore Roosevelt. **Arquivos Modernos: princípios e técnicas.** 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1973.

SILVA, Rita de Cássia Portela da; CARDONA, Giane Maciel. **Políticas de difusão do programa de gestão documental do sindicato das indústrias da construção civil de Santa Maria.** Arquivística.net, Rio de Janeiro, v.1, n.2, p. 83-92, jul./dez.

2005. Disponível em: <www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=6596>. Acesso em: 20 nov. 2012.

TARRAUBELLA MIRABET, Xavier. **Los archivos e sus usuarios**. V Conferencia Europea de Archivos. Barcelona, 1997, p.27-30. Disponível em: <http://www.arxivens.com/html/articles/pdf/cas/03_archiuser.pdf>. Acesso em: 06. fev. 2013.

TESSITORE, Viviane. **Como implantar centros de documentação**. São Paulo. Arquivo do Estado: Imprensa Oficial, 2003.

WILSON, TD. **Recent Trends in User Studies: action research and qualitative methods**. Information Research, v.5, n.3, s.p., 2000. Disponível em: <<http://informationr.net/ir/5-3/paper76.html>>. Acesso em: 12. mar. 2013.

Artigos de Jornais

FISCHER, Martin. O Museu Antropológico de Ijuí. **Correio Serrano**, Ijuí, 21 jun. 1961. Capa.

ALMEIDA, Ligia. Ijuí ou uma “Colmeia do Trabalho”. O museu conta tudo. Folha da Tarde, **Porto Alegre**, 08 fev. 1969.

MATTOS, Maria Valesco; MATOS, Pedro C. P. de. Martin Fischer e o Museu Antropológico de Ijuí. **Correio do Povo**, Porto Alegre, 23 dez. 1973, p.52.

ANEXOS

ANEXO A

PORTARIA DE CRIAÇÃO DO MUSEU ANTROPOLÓGICO DIRETOR PESTANA

06/02/61

30

P O R T A R I A

De 25 de maio de 1961

Mario Osorio Marques, Diretor da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ijuí, TORNA PÚBLICO que, em sessão plenária da Congregação, realizada em 25 de maio de 1961, foram determinadas :

- 1)- a criação, junto ao Centro de Estudos e Pesquisas Sociais da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ijuí, de um MUSEU ANTROPOLÓGICO de Ijuí e da região de influência da Faculdade;
- 2)- a nomeação do Sr. Dr. MARTIN FISCHER para, na qualidade de Diretor, dar todos os passos necessários para a instalação e funcionamento do referido museu.

Ijuí, 25 de maio de 1961

Mario Osorio Marques

Mario Osorio Marques - Diretor

ANEXO B



FIDENE

Fundação de Integração, Desenvolvimento e Educação do Noroeste do Estado

RESOLUÇÃO DO CONSELHO DIRETOR nº 04/2001

APROVA O REGIMENTO DO MUSEU ANTROPOLÓGICO "DIRETOR PESTANA" - MADP.

A **Presidenta do Conselho Diretor da Fundação de Integração, Desenvolvimento e Educação do Noroeste do Estado - FIDENE**, no uso das atribuições que lhe confere o Estatuto da FIDENE e, em conformidade com as deliberações do Plenário do Conselho Diretor do dia 11 de junho de 2001,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DA NATUREZA E OBJETIVOS

Art. 1º. O Museu Antropológico "Diretor Pestana", criado por Portaria da Direção da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ijuí - FAFI de 25 de maio de 1961, tem sede em Ijuí, RS, é mantido pela Fundação de Integração, Desenvolvimento e Educação do Noroeste do Estado - FIDENE, instituição de caráter comunitário, sem fins lucrativos e pessoa jurídica de direito privado com sede e foro na cidade de Ijuí, constituída em 7 de julho de 1969, conforme escritura pública nº 18.344/43, às folhas 69 verso a 72 verso do Livro de Transmissões nº 177 do Tabelionato de Ijuí, e registrada no Livro de Registro de Sociedades Civis A-um (1), à folha 127 verso, sob nº 210, do Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas da Comarca de Ijuí, Estado do Rio Grande do Sul, em 03 de outubro de 1969.

Parágrafo único. O Museu Antropológico Diretor Pestana adota a sigla "MADP".

Art. 2º. Integrando a Fundação Mantenedora, o Museu Antropológico "Diretor Pestana" subordina-se imediatamente aos órgãos deliberativos e administrativos da FIDENE, com autonomia para:

I - formular e executar sua política de atuação, subordinada aos objetivos da Fundação;

II - elaborar e administrar seu próprio orçamento, sujeito à apreciação, aprovação e acompanhamento da Fundação;

III - elaborar e executar sua própria política de pessoal, subordinada ao Plano de Carreira do Pessoal Técnico Administrativo e de Apoio da FIDENE;

IV - contar com seu próprio caixa, como parte do Sistema de Caixa Centralizado da FIDENE;

V - contar com contas bancárias conjuntas com a Mantenedora, com o fim específico de recebimento de recursos;

VI - utilizar-se dos Serviços Gerais de Apoio da FIDENE e sendo-lhe mensalmente contabilizados os custos respectivos;

VII - intercambiar recursos e serviços com os alocados nas demais Mantidas da FIDENE, acertando, mensalmente, direitos e obrigações;

VIII - aceitar subvenções, doações, heranças e legados, bem como buscar cooperação financeira mediante convênios com entidades públicas e privadas, nacionais e internacionais, de acordo com as normas fixadas pela Mantenedora;

IX - propor reformas ao presente Regimento para apreciação da Mantenedora.

Art. 3º.O Museu Antropológico Diretor Pestana tem por finalidade:

I - recolher, estudar, analisar, catalogar, conservar em exposição permanente, ou em seus arquivos, objetos e documentos referentes à história do homem da Região;

II - realizar pesquisas e extensão no âmbito das Ciências Humanas;

III - constituir-se em Memória e Centro Cultural, através de seu acervo, aberto à visitação e à pesquisa e da realização de exposições, debates, encontros e publicações;

IV - contribuir para o aprofundamento da consciência histórica e para o desenvolvimento do estudo, da educação, da cultura e lazer de tudo o que foi e, é significativo para a formação cultural e histórica de Ijuí, da Região, do Rio Grande do Sul e do Brasil;

V - oportunizar aos estudiosos, aos professores, aos estudantes e ao público em geral o acesso a seu acervo, para estudo e pesquisa ou para visitação e lazer cultural;

VI - estimular e assessorar a organiza o de museus nos Municípios da Região de influência da FIDENE;

VII - manter intercâmbio com entidades cong neres;

VIII - participar de associa es e organiza es que congreguem entidades cong neres ou promovam atividades ligadas a seus objetivos;

IX - atender aos demais objetivos estatutários da Mantenedora, compatíveis com as dimensões específicas da atua o do MADP.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZA O E FUNCIONAMENTO

Art. 4 . O Museu Antropológico "Diretor Pestana" funciona com base nos seguintes  rg os:

I - o Conselho de Dire o;

II - a Dire o.

Parágrafo  nico. Complementam a estrutura e funcionamento do Museu Antropológico "Diretor Pestana" divisões, se es, arquivos, cole es e laboratórios criados, organizados e regimentados por Resolu o do Conselho de Dire o do Museu, ouvido a Presidência da FIDENE, que no ato de aprova o deste Regimento são os constantes do Anexo I.

SE O I

Do Conselho de Dire o

Art. 5 . - O Conselho de Dire o, colegiado superior deliberativo e consultivo do Museu Antropológico Diretor Pestana,   constituído:

I - pelo Diretor do Museu, como membro nato, na qualidade de Presidente;

II - por seis (6) membros, indicados pela Direção do Museu e nomeados por Portaria do Presidente da FIDENE, devendo a escolha recair entre pessoas de diversas áreas do conhecimento.

Parágrafo único. Os membros do Conselho de Direção exercem função não remunerada, com mandato de dois (2) anos, podendo ser reconduzido.

Art. 6º. Compete ao Conselho de Direção:

I - zelar para que o Museu cumpra suas finalidades e funções;

II - definir as políticas e as linhas gerais de desenvolvimento do Museu e fixar critérios para execução;

III - propor atividades e iniciativas voltadas à dinamização e expansão do Museu;

IV - outorgar, por decisão de dois terços de seus membros, títulos honoríficos a pessoas, físicas ou jurídicas, que contribuíram ou contribuem com o Museu com doações significativas tanto a nível de acervo como financeiro.

V - aprovar, anualmente, o orçamento-programa do Museu para o exercício seguinte e submetê-lo à apreciação da Mantenedora;

VI - fixar, anualmente, os valores das contribuições a serem efetivadas pelos membros contribuintes;

VII - propor e aprovar ações com vistas a aumentar os recursos para manutenção e expansão das atividades;

VIII - apreciar o relatório anual da atuação do Museu e a respectiva prestação de contas encaminhando-os, em tempo hábil, à aprovação da Mantenedora ;

IX - opinar e/ou decidir sobre assuntos que lhe sejam submetidos pelo seu Presidente ou pelos Órgãos Superiores da FIDENE;

X - propor à Mantenedora alterações a este Regimento;

XI - analisar e deliberar, observando o disposto no Estatuto da Mantenedora, sobre doação, legado, compra, empréstimos, depósitos permanentes, permuta, "casos de baixa", tabela de temporalidade tanto para a documentação museológica como documental sempre que solicitado;

Art. 7º. O Conselho de Direção reúne-se:

I - ordinariamente, uma vez a cada bimestre;

II - extraordinariamente, quando convocado por seu Presidente, por iniciativa própria ou a requerimento da maioria de seus membros.

§ 1º O Conselho de Direção, salvo nos casos expressos neste Regimento, funciona com a presença da maioria de seus membros e decide pela maioria simples.

§ 2º As reuniões compreendem uma parte de expediente, destinada à discussão e aprovação da ata da reunião antecedente e a comunicações, e outra relativa à ordem do dia, na qual serão considerados os assuntos em pauta em dois momentos: um de discussão e outro de votação.

Art. 8º. São atribuições de membro do Conselho de Direção:

I - comparecer às reuniões e participar dos trabalhos do Conselho;

II - estabelecer ligações entre o Conselho e a Fundação Mantenedora, membros-contribuintes e, entre o Conselho, e a comunidade usuária dos serviços prestados pelo Museu Antropológico "Diretor Pestana";

III - votar nas deliberações sobre matérias de competência do Conselho;

IV - propor medidas que visem à melhor qualidade dos serviços prestados.

SEÇÃO II

Da Direção

Art. 9º. A Direção, órgão executivo da administração do Museu Antropológico Diretor Pestana, é exercida por um Diretor, auxiliado por uma equipe técnica e funcional a ele direta e imediatamente subordinada.

Art. 10. O Diretor é nomeado pelo Presidente da FIDENE.

Art. 11. São atribuições e deveres do Diretor:

I - administrar, o Museu Antropológico Diretor Pestana e representá-lo perante os órgãos da FIDENE e da comunidade;

II - cumprir e fazer cumprir o Regimento do Museu, as decisões do Conselho de Direção e as determinações da Mantenedora e prestar-lhe as informações solicitadas;

III - baixar atos administrativos voltados para a gestão interna, compatíveis com as normas museológicas e arquivísticas;

IV - convocar e presidir as reuniões do Conselho de Direção, tendo voto de qualidade;

V - propor à Direção Executiva da FIDENE o quadro de pessoal, bem como suas alterações;

VI - administrar o quadro de pessoal adstrito ao Museu;

VII - elaborar a proposta do orçamento-programa anual, dos planos de médio e longo prazo e submetê-los à aprovação do Conselho de Direção;

VIII - elaborar e apresentar ao Conselho de Direção e à Mantenedora o relatório anual das atividades e a prestação de contas;

IX - exercer o controle da execução orçamentária, das prestações de contas e do acervo do Museu;

X - zelar pelos bens patrimoniais da mantenedora colocados a serviço do Museu;

XI - exercer outras atribuições que lhe forem conferidas pela Mantenedora.

CAPÍTULO III

DO PESSOAL TÉCNICO E FUNCIONAL

Art. 12. Os integrantes da equipe técnica e funcional serão contratados pela Fundação Mantenedora e lotados no Museu Antropológico "Diretor Pestana", subordinados imediatamente ao Diretor.

Parágrafo único. O Museu Antropológico "Diretor Pestana" poderá contar também com pessoal técnico e funcional cedido por órgãos públicos, ou por entidades, ou organizações privadas, sendo que em todos os casos estarão subordinados imediatamente ao Diretor do Museu.

CAPÍTULO IV

DOS MEMBROS CONTRIBUENTES

Art. 13. São Membros Contribuintes do Museu Antropológico "Diretor Pestana" as pessoas físicas ou jurídicas que contribuírem com recursos financeiros, na forma definida em resolução específica.

Parágrafo único. Os Membros Contribuintes terão direito de acesso livre ao acervo, as exposições e aos eventos promovidos pelo MADP sem nenhum ônus adicional.

CAPÍTULO V

DO PATRIMÔNIO E DO REGIME FINANCEIRO

Art. 14. Os bens patrimoniais da Mantenedora colocados a serviço do Museu Antropológico "Diretor Pestana" são por estes administrados, nos limites estabelecidos por este Regimento, pelo Estatuto da FIDENE e por resoluções específicas emanadas da Mantenedora.

Parágrafo único. Os acréscimos patrimoniais realizados pelo Museu são incorporados imediatamente ao patrimônio da Mantenedora.

Art. 15. Os recursos financeiros do Museu Antropológico "Diretor Pestana" são provenientes de:

I - dotações orçamentárias e financeiras da Mantenedora;

II - dotações orçamentárias da União, do Estado do Rio Grande do Sul e de Municípios;

III - doações financeiras regulares de pessoas físicas e jurídicas intitulados membros contribuintes;

IV - renda de aplicação de bens e valores patrimoniais;

V - rendas provenientes das próprias atividades, segundo o dispositivo do artigo 27 do Estatuto da Mantenedora;

VI - recursos provenientes de financiamentos específicos, de convênios, de contratos, auxílios e doações de qualquer natureza;

VII - fundos especiais;

VIII - rendas eventuais de qualquer natureza.

Parágrafo único. A criação de fundos especiais ou específicos, e a disciplina de seu funcionamento e controle, dar-se-ão através de Resolução do Presidente da FIDENE, ouvido o Conselho de Direção do Museu com aprovação do Conselho Diretor da mantenedora.

Art. 16. O exercício contábil coincide com o ano civil.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 17. É facultado ao Museu Antropológico Diretor Pestana, mediante anuência do Conselho de Direção:

I - associar-se a entidades congêneres para fins que não comprometam seu patrimônio;

II - associar-se a entidades congêneres de caráter científico e cultural com objetivos idênticos ou afins, desde que não comprometa o seu patrimônio;

III - celebrar convênios e contratos de intercâmbio e prestação de serviços.

Art. 18. O presente Regimento pode ser alterado a qualquer tempo, desde que a mudança:

I - seja deliberada pela maioria de dois terços dos componentes do Conselho de Direção;

II - seja aprovada pelo Conselho Diretor da Mantenedora;

Art. 19. Os casos omissos no presente Regimento serão resolvidos pelo Conselho de Direção do Museu, em conformidade com o Estatuto da Mantenedora.

Art. 20. O presente Estatuto entra em vigor na data desta resolução.

Passado no Gabinete da Presidência da FIDENE, aos onze dias do mês de junho de dois mil e um.

Eronita Silva Barcelos

Presidenta do Conselho Diretor

Presidenta da FIDENE

ANEXO I

As Divisões do Museu Antropológico "Diretor Pestana" são:

I - DIVISÃO DE MUSEOLOGIA - Com as seguintes Seções:

- 1.1. Seção Arqueológica
- 1.2. Seção Antropológica
 - 1.2.1. Índio Missioneiro
 - 1.2.2. Índio Brasileiro
 - 1.2.3. Povoamento
- 1.3. Seção Numismática/ Filatelia

II - DIVISÃO DE DOCUMENTAÇÃO - Com os seguintes arquivos e coleções:

- 2.1. FIDENE
- 2.2. Ijuí
 - 2.2.1. Coleção Martin Fischer
 - 2.2.2. Coleção Pio Busanello
- 2.3. Cooperativismo
- 2.4. Sindicalismo
- 2.5. Regional
- 2.6. Kaingang / Guarani e Xetá
- 2.7. Hemeroteca

III - DIVISÃO IMAGEM E SOM - Compõe esta Divisão :

- 3.1. ARQUIVO FOTOGRÁFICO :
 - 3.1.1. FIDENE
 - 3.1.2. Ijuí

3.1.2.1. Coleção Família Beck

3.1.2.2. Coleção Eduardo Jaunsem

3.1.2.3. Coleção Germano Gieseler

3.1.2.4. Coleção Bandeira

3.1.2.5. Coleção Jornal da Manhã

3.1.3. Cooperativismo

3.1.4. Sindicalismo

3.1.5. Regional

3.1.6. Indígena

3.1.7. Nacional

3.1.8. Internacional

3.2. DISCOTECA

3.3. FITOTECA

3.4. FILMOTECA/VIDEOTECA

IV - DIVISÃO DE EDUCAÇÃO E DE DIVULGAÇÃO

V - DIVISÃO DE LABORATÓRIOS

5.1. Fotográfico

5.2. Conservação e Restauro.

ANEXO C

Alterações na organização da Divisão de Museologia

Tendo em vista a execução do Processo de Revitalização da Reserva Técnica do Museu Antropológico Diretor Pestana e o consequente aprofundamento no estudo e conhecimento da Documentação Museológica do mesmo.

A Direção do Museu juntamente com a Museóloga resolve que, a partir do ano de 2012, a Divisão de Museologia será constituída das seguintes seções:

1. Seção Arqueologia;
2. Seção Antropologia:
 - 2.1. Índio Missioneiro
 - 2.2. Índio Brasileiro
 - 2.3. Povoamento
 - 2.4. Numismática
 - 2.5. Filatelia

Ficando, desde então, oficializada a extinção da Seção de Artes Visuais, afinal entende-se que a mesma compõe a Seção Antropologia adendo Povoamento; e a Seção Numismática e Filatelia que a partir de então está incluída na Seção Antropologia.

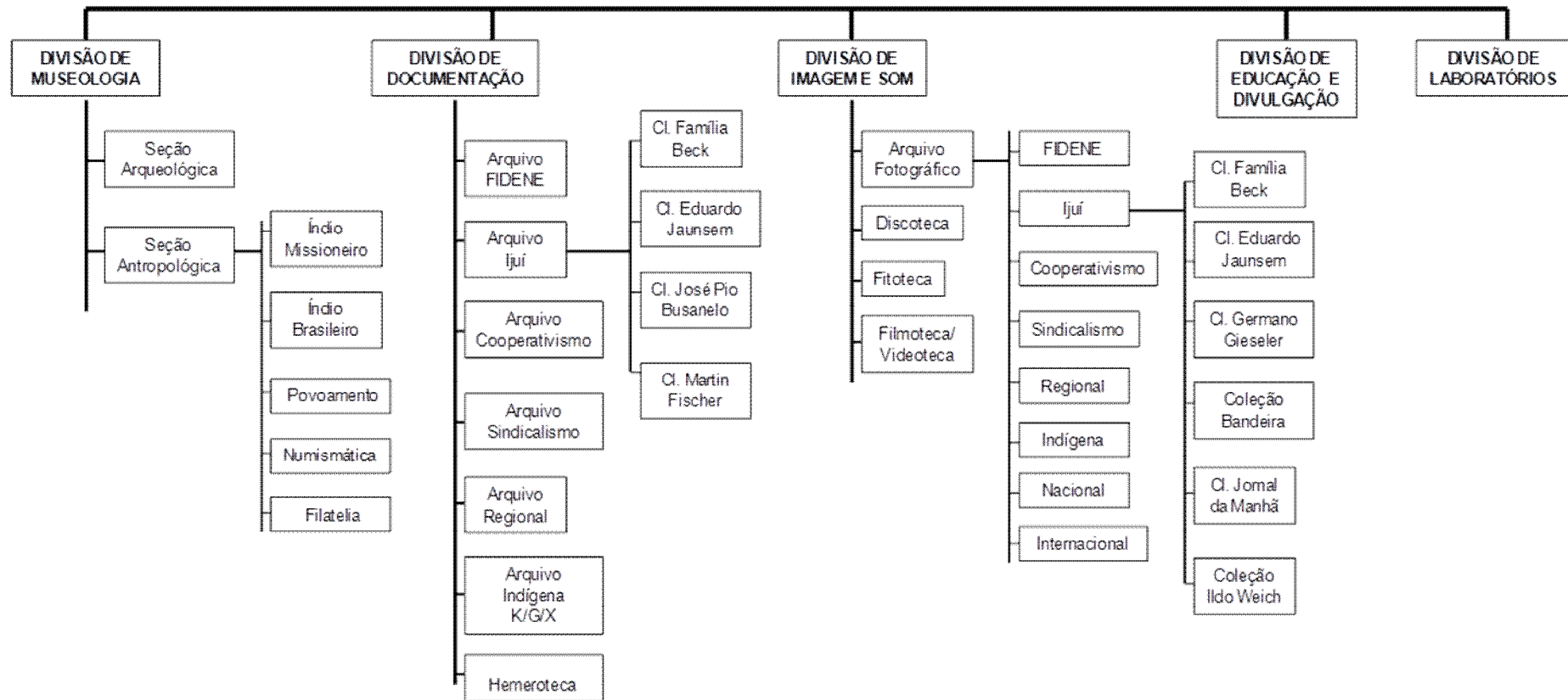
Ijuí, RS, 04 de Junho de 2012.

Luciana Silveira Cardoso
Museóloga – COREM 133-I

Stela Mariz Zambiasi de Oliveira
Diretora do MADP

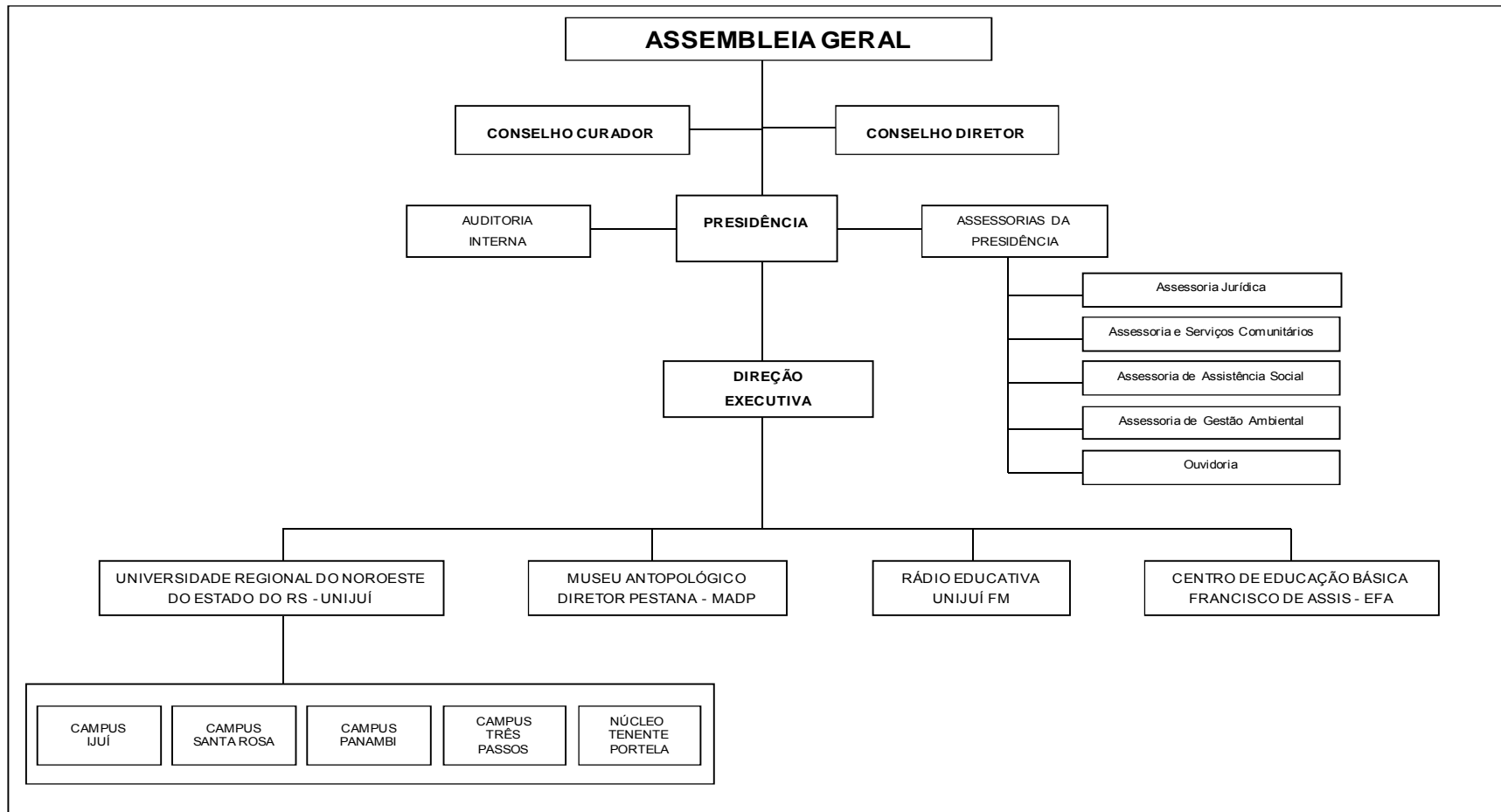
ANEXO D

ORGANOGRAMA DO MUSEU ANTROPOLÓGICO DIRETOR PESTANA - 2012



ANEXO E

ORGANOGRAMA DA FIDENE



APÊNDICES

APÊNDICE A

Pesquisa ÍESTUDO DE USUÁRIOS DA DIVISÃO DE DOCUMENTAÇÃO DO MUSEU ANTROPOLÓGICO DIRETOR PESTANAÍ. Esta pesquisa servirá de base para o desenvolvimento de monografia do Curso de Pós-Graduação em Gestão de Arquivos da Universidade Federal de Santa Maria em conjunto com a Universidade Aberta do Brasil. A pesquisa será desenvolvida sob a orientação do professor Dr. Carlos Blaya Perez. Estas informações poderão ser utilizadas em publicações científicas e apresentações em congressos. Antecipadamente agradecemos a sua colaboração.

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA APLICADO NOS USUÁRIOS

1. Sexo: () Feminino () Masculino
2. Qual a sua faixa etária? () Até 20anos () 21 a 30 anos () 31 a 40 anos () 41 a 50 anos () Mais de 50 anos.
3. Qual o seu nível de instrução:
() Fundamental () Médio () Técnico () Superior incompleto () Superior completo
4. Se a resposta foi afirmativa para o curso superior. Diga qual? _____
5. Você fez (está fazendo) curso(s) de pós-graduação? () Sim () Não
Diga qual? _____
6. Em nível de:
() Especialização () Mestrado () Doutorado () Pós- Doutorado
7. Qual o nome do local onde estuda ou trabalha?
8. Que profissão exerce?
9. Qual a sua renda mensal?
() Sem renda () Até 1 salário mínimo () 2 a 3 salários mínimos () 4 a 5 salários mínimos () 6 a 10 salários mínimos () mais de 10 salários mínimos
10. Você é de Ijuí? () Sim () Não
11. Se a resposta for negativa. Diga qual sua procedência?
12. Qual é o assunto da pesquisa que esta realizando?
13. Em qual arquivo pesquisou?
() Arquivo Fidene () Arquivo Ijuí () Arquivo Cooperativismo () Arquivo Regional () Arquivo Sindicalismo () Arquivo Kaingang\ Guarani\ Xetá () Hemeroteca () Biblioteca de Apoio
14. Você já deu um titulo a sua pesquisa? () Sim () Não, qual?
15. Que tipo de documento será produzido a partir de sua pesquisa?

Trabalho Escolar Monografia Dissertação Tese Uso pessoal Uso profissional

16. Você teve fácil acesso a informação? Sim Não

17. Quanto aos instrumentos de pesquisa?

Ótimo Muito Bom Bom Regular Péssimo

18. Ficou satisfeito com o atendimento?

Ótimo Muito Bom Bom Regular Péssimo

19. Como conheceu a instituição?

20. Quanto à localização da instituição?

Ótimo Muito Bom Bom Regular Péssimo

21. Em caso insatisfatório ou regular explique o motivo? Difícil acesso Longe de sua residência Horário de atendimento

22. Se for a primeira vez, responda: voltaria a Instituição e a indicaria para outra pessoa? Sim Não

23. Em que horário costuma vir ao arquivo? Manhã Tarde Noite

24. Quantas vezes você utiliza os serviços do arquivo por mês?

1 a 3 4 a 6 7 a 10 mais de 10

25. Quais os assuntos de maior interesse para você no arquivo?

26. Você costuma utilizar a biblioteca de apoio? Sim Não

27. Quantos livros costuma emprestar durante o mês?

1 a 3 4 a 6 7 a 10 mais de 10

28. Qual o assunto mais procurado por você na biblioteca de apoio?

29. Qual o serviço você costuma utilizar? Empréstimo Consulta

Audiovisual Fotografia

30. Gostaria de deixar registrada alguma sugestão ou crítica sobre o arquivo?

GISELE CRISTINA E SÁ SILVEIRA - madp@unijui.edu.br

Museóloga COREM 623 - I

APÊNDICE B

Pesquisa ÍESTUDO DE USUÁRIOS DA DIVISÃO DE DOCUMENTAÇÃO DO MUSEU ANTROPOLÓGICO DIRETOR PESTANAÍ. Esta pesquisa servirá de base para o desenvolvimento de monografia do Curso de Pós-Graduação em Gestão de Arquivos da Universidade Federal de Santa Maria em conjunto com a Universidade Aberta do Brasil. A pesquisa será desenvolvida sob a orientação do professor Dr. Carlos Blaya Perez. Estas informações poderão ser utilizadas em publicações científicas e apresentações em congressos. Antecipadamente agradecemos a sua colaboração.

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA PARA A ARQUIVISTA

1. Você realizou algum curso superior? () Não () Sim. Qual?
2. Há quantos anos concluiu o(s) curso(s) de graduação: _____
Em que universidade/ faculdade? _____
3. Você fez ou está fazendo curso(s) de pós-graduação? () Não () Sim. Onde?

Qual o curso? _____
4. Em nível de: () Especialização () Mestrado () Doutorado () Pós- Doutorado
5. Em que ano iniciou sua atividade profissional no arquivo? _____
6. No desenvolvimento de suas atividades no arquivo, em que você dirigi mais a sua atenção? Numere por ordem de importância.
() Usuários () Atividades Técnicas () Superiores () Subordinados
7. Você se sente com autonomia dentro do museu para desempenhar suas funções, e lançar novas ideias? () Não () Sim. Fale um pouco sobre isso?
8. Você considera os instrumentos de pesquisa disponibilizados pela instituição satisfatórios? Comente um pouco sobre eles? Acha que os usuários tem facilidade em usá-los?
9. Quais os tipos de usuários mais frequentes?
10. Identifique e quantifique os diversos tipos de usuários que atendeu de março a julho de 2013?
11. De qual procedência eram estes usuários? Quantifique? () Ijuí
() Estado () Nacional () Internacional
12. Quais os tipos de informação estes usuários necessitavam?
13. Fale sobre o atendimento externo e quantifique-o:
Presencial

Internet

Tele atendimento

14. Fale sobre o atendimento interno e quantifique-o:

Presencial

Internet

Tele atendimento

15. Fale um pouco sobre o atendimento aos funcionários da própria instituição e mantidas, e como ele é realizado? Quais os tipos de informações que eles mais consultam? E para que? Quais os tipos de documentos produzidos a partir dessas informações?

16. Seus usuários conseguem se expressar sobre suas necessidades de informação? Quais as dificuldades mais comuns você pode relatar? E como você o auxilia a se expressar, ou seja, manifestar-se com exatidão a respeito de suas necessidades de informação?

17. Você o questiona sobre qual o uso ele fará da pesquisa?

18. Você se preocupa mais com os aspectos quantitativos ou qualitativos do atendimento oferecido ao usuário?

19. É realizado um programa de treinamento para os funcionários que atendem ao público?

20. Gostaria de falar sobre algum aspecto relevante sobre o relacionamento da instituição com o usuário que você julga importante, mas, não foi abordado nesta pesquisa?

GISELE CRISTINA E SÁ SILVEIRA - madp@unijui.edu.br

Museóloga COREM 623 - I

APÊNDICE C

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO EM ARQUIVOS**

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título: Estudo de Usuários da Divisão de Documentação do Museu Antropológico Diretor Pestana.

Orientador: Prof. Dr. Carlos Blaya Perez

Pesquisadora: Gisele Cristina e Sá Silveira

Contato: (55) 33320257

E-mail: museolog76@hotmail.com ou madp@unijui.edu.br

Local da coleta de dados: Museu Antropológico Diretor Pestana

Prezado (a) Senhor (a):

Você está convidado (a) a participar da pesquisa, que tem o objetivo de realizar um Estudo de Usuários da Divisão de Documentação do Museu Antropológico Diretor Pestana, mais especificamente traçar o perfil dos usuários da Divisão de Documentação e conhecer o nível de satisfação do usuário com a usabilidade dos arquivos. É muito importante esclarecer que se concordar em participar, suas informações serão coletadas através de um questionário, o qual será confidencial e privado. Essas informações serão organizadas, analisadas, divulgadas e publicadas, sendo a sua identidade preservada em todas as etapas.

Você tem o direito de desistir de participar da pesquisa, a qualquer momento e sem nenhuma penalidade. Sua participação na pesquisa consistirá em responder às perguntas do questionário proposto.

Espero com esta pesquisa, oferecer um referencial com informações sobre o tema abordado, de modo a contribuir com a formação e a qualificação do profissional arquivista, além da melhora na qualidade dos serviços de informação do Museu.

Comunico que as informações serão mantidas em arquivo confidencial, sob minha responsabilidade, por um ano. Após esse período os dados serão destruídos.

Ciente e de acordo com o que foi anteriormente exposto, eu _____, estou de acordo em participar desta pesquisa, assinando este consentimento em duas vias, ficando em posse de uma delas.

Ijuí, _____ de _____ de 2013.

Assinatura do sujeito da pesquisa

N^o. de Identidade

Declaro que obtive, de forma apropriada e voluntária, o Consentimento Livre e Esclarecido deste sujeito de pesquisa ou representante legal para participação neste estudo.

Ijuí, _____ de _____ de 2013.

Assinatura do responsável pela pesquisa