

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
CENTRO DE CIENCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO À DISTÂNCIA
ESPECIALIZAÇÃO *LATO-SENSU* GESTÃO EM ARQUIVOS**

**USOS E NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO:
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ARQUIVO
PELOS USUÁRIOS INTERNOS**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

Cinara Reis Flores

São João do Polêsine, RS, Brasil.

2011

**USOS E NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO:
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ARQUIVO PELOS
USUÁRIOS INTERNOS**

por

Cinara Reis Flores

**Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação a
Distância Especialização *Lato-Sensu* em Gestão em Arquivos**

Orientadora: Prof^a Olga Maria Correa Garcia

São João do Polêsine, RS, Brasil

2011

**Universidade Federal de Santa Maria
Universidade Aberta do Brasil
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Curso de Pós-Graduação à Distância
Especialização *Lato-Sensu* em Gestão em Arquivos**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada, aprova o trabalho de:

**USOS E NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO: AVALIAÇÃO DOS
SERVIÇOS DE ARQUIVO PELOS USUÁRIOS INTERNOS**

elaborada por
Cinara Reis Flores

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

COMISSÃO EXAMINADORA:

**Prof^a Olga M^a Correa Garcia
(Presidente; Orientadora)**

Membro: Prof^o Carlos Blaya Perez

Membro: Prof^o Daniel Flores

São João do Polêsine, 29 de outubro de 2011.

Dirigir bem um negócio
é administrar o seu futuro;
e dirigir o futuro é
administrar a informação.
(Marion Harper)

RESUMO

Monografia

Especialização *lato-sensu* em Gestão em Arquivos

Universidade Federal de Santa Maria

USOS E NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO: AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ARQUIVO PELOS USUÁRIOS INTERNOS

AUTORA: CINARA REIS FLORES

ORIENTADORA: PROF^a OLGA MARIA CORRÊA GARCIA

Data e Local da Entrega: São João do Polêsine, 29 de outubro de 2011.

A pesquisa tem por objetivo estudar os usos e necessidades de informação dos serviços de arquivo de uma empresa privada na visão de seus usuários internos, os seus colaboradores. Este estudo apresenta uma avaliação dos colaboradores de uma empresa privada no que diz respeito aos serviços de arquivo oferecidos, e qual o uso e importância das informações contidas no arquivo nas atividades diárias da empresa. A coleta de dados se deu por meio da aplicação de um questionário a todos os colaboradores administrativos de três áreas da instituição, a fim de identificar o uso e as necessidades nos serviços de arquivo da empresa. Os colaboradores demonstraram através das respostas seus anseios por melhorias e a necessidade da aplicação de uma gestão arquivística de documentos.

Palavras-chave: serviços de arquivo, informações arquivísticas, gestão arquivística de documentos.

ABSTRACT

Monograph

Distance specialization in Archives Management

University Federal of the Santa Maria

INFORMATION NEEDS AND USES: EVALUATION OF SERVICES FOR USERS OF INTERNAL FILE

AUTHOR: CINARA REIS FLORES

LEADER: OLGA MARIA CORRÊA GARCIA

Date and Place of Delivery: Santa Maria, 29 october of 2011.

The research aims to study the information needs and uses the services of a private file in view of their internal users, your employees. This study presents an assessment of the employees of a private company in respect of file services offered, and what use and importance of the information contained in the daily activities of the company. Data collection was done through the application of a questionnaire to all employees in three administrative areas of the institution in order to identify the use and services needs in the company file. Employees demonstrated by answering their concerns and the need for improved management of the application of archival documents.

Keywords: file services, archival information, management of archival documents.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Relação de questionário aplicados e retornos obtidos.....	28
Gráfico 12: Frequência de consultas ao arquivo corrente	29
Gráfico 13: Frequência de consultas ao arquivo permanente	30
Gráfico 2: Alternativa para o atendimento das necessidades arquivísticas.....	32
Gráfico 3: Tamanho do prédio destinado ao arquivo	33
Gráfico 4: Necessidades de um setor exclusivo de arquivos.....	34
Gráfico 5: Necessidades de busca de informações sem sucesso.....	35
Gráfico 6: Meio de busca da informação	36
Gráfico 7: Satisfação quanto ao atendimento no arquivo	38
Gráfico 8: Satisfação quanto ao tempo de acesso a informação solicitada.....	40
Gráfico 9: Acervo sob custódia dos colaboradores	42
Gráfico 10: Documentos armazenados	43
Gráfico 11: Tipos de consultas ao arquivo.....	44

LISTA DE APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário.....	51
--------------------------------	----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 Objetivo geral	11
1.2 Objetivos específicos	11
1.3 Justificativa.....	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
2.1 A gestão arquivística de documentos.....	13
2.2 O profissional arquivista	16
2.3 Estudo de usuários.....	17
2.3.1 Tipos de usuários	19
2.4 Os serviços de arquivo	22
3 METODOLOGIA	25
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	28
4.1 Demanda de consultas ao acervo	29
4.2 Necessidades de melhorias nos serviços do arquivo:	31
4.3 Realidade dos serviços de arquivo:.....	41
5 CONCLUSÃO	47
REFERÊNCIAS.....	49

1 INTRODUÇÃO

A qualidade dos serviços de arquivo é um objetivo cada vez mais almejado pelas empresas. A realidade arquivística é, muitas vezes preocupante, pois os administradores, de forma tardia, percebem a dificuldade de acessar as informações e o tratamento inadequado que destinam as mesmas.

Neste sentido, torna-se relevante estudar o uso e as necessidades de informação pelos usuários internos que permita detectar onde estão os problemas do acesso a informação e quais as melhores estratégias e ações à serem tomadas em relação aos serviços oferecidos pelo arquivo.

Assim, o estudo visa analisar os usos e necessidades de informação no sentido de avaliar os serviços de arquivo de uma empresa, a partir da visão de seus usuários internos, os colaboradores.

A empresa estudada custodia um grande volume documental, e a preocupação quanto à aplicação de políticas arquivísticas adequadas é recente e resultante de muitas reclamações por parte dos funcionários que sentiam dificuldade no acesso as informações.

Apesar disso, para a administração a organização do arquivo parece não ser prioridade, pois há um sistema arquivístico instituído, uma tabela de temporalidade de documentos em fase de aprovação, porém sem ser aplicada devido a falta de recursos humanos e investimentos financeiros.

É necessário destacar que a gestão da informação, por meio da aplicação das políticas arquivísticas em uma instituição, é capaz de proporcionar resultados satisfatórios para a tomada de decisão nas organizações.

Acredita-se que os resultados desta pesquisa possam, portanto, colaborar no sentido de sugerir melhorias na realidade arquivística da empresa em análise.

Para tanto a questão que se busca resposta e que norteia o presente estudo é:

Quais os usos e necessidades de informação dos serviços de arquivo na visão de seus usuários internos (colaboradores)?

1.1 Objetivo geral

Este trabalho tem por objetivo geral estudar os usos e necessidades de informação dos serviços de arquivo de uma empresa privada na visão de seus usuários internos, os seus colaboradores.

1.2 Objetivos específicos

Em termos específicos pretende-se:

- levantar e analisar as necessidades e perspectivas quanto aos serviços de arquivo;
- diagnosticar a realidade dos serviços de arquivo no sentido de sugerir melhorias que venham em benefício dos colaboradores da empresa;
- identificar e analisar a demanda de consultas no acervo.

1.3 Justificativa

A presente pesquisa justifica-se devido as necessidades de avaliar os serviços oferecidos pelo arquivo, como também pela possibilidade de alertar os administradores quanto a organização do arquivo, fundamental para a execução das atividades dos funcionários.

As informações constituem-se em fonte de conhecimento das instituições, pois auxiliam aos usuários a ter conhecimento sobre o que foi feito no passado, o que está sendo feito no presente e o que se pretende fazer no futuro. O conjunto dessas informações estruturadas e organizadas constitui um importante item do patrimônio da instituição. (ARANTES, 1994, p. 86)

O arquivo em estudo é custodiado por um órgão privado, que tem como usuários, seus funcionários, que dependem dos documentos para tomada de decisões, para provas em processos judiciais e também como testemunho da memória institucional.

O sistema de gestão documental existente aliado as necessidades dos colaboradores que serão reveladas nesta pesquisa, poderão trazer diversas vantagens à empresa, como a uniformização dos processos arquivísticos, a racionalização do espaço físico e a melhoria no atendimento dos usuários.

Para o pesquisador o estudo atende não somente as necessidades acadêmicas como também profissionais, na medida em que agrega conhecimento, valoriza o trabalho arquivístico e proporciona a difusão do arquivo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Toda e qualquer instituição, seja ela pública ou privada, no decorrer de suas atividades produz um volume considerável de documentos. Tais documentos contêm informações que são indispensáveis à entidade produtora.

A informação é tão importante para a instituição quanto os recursos humanos, materiais e financeiros; pois baseado nela que são efetivados diversos trabalhos dentro das instituições.

No atual contexto mundial, onde as decisões precisam ser tomadas cada vez com mais rapidez e precisão, não há mais espaço para um arquivo sem tratamento e sem acesso adequado às informações.

Para Lopes (1996, p. 32) “os arquivos são acervos constituídos por informações orgânicas contidas em documentos que são produzidos ou recebidos por pessoa física ou jurídica e decorrem do desenvolvimento de suas atividades”.

Este conceito surge com a valorização do conteúdo informacional dos documentos e o profissional de arquivo passa a ser visto como um gestor da informação.

Segundo Silva e Santos (2004, p. 44), “a gestão de documentos tem como função pré-estabelecer planejamentos estratégicos para a produção, a utilização e a destinação de informações orgânicas registradas”. Neste sentido, a aplicação de uma gestão documental é fundamental para uma organização que preocupa-se com a qualidade dos serviços prestados.

2.1 A gestão arquivística de documentos

A gestão da informação tem como finalidade definir ações e intervenções focadas na obtenção da informação apropriada, na forma correta, para as pessoas indicadas, a um custo adequado, no tempo e lugar oportunos,

para que as decisões possam ser tomadas de forma segura e adequada.

Cabe destacar que:

O principal objetivo da gestão da informação é identificar e potencializar os recursos informacionais de uma organização e sua capacidade de informação; ensiná-la a aprender e adaptar-se às mudanças ambientais. A criação da informação, aquisição, armazenamento, análise e uso proveem a estrutura para o suporte ao crescimento e desenvolvimento de uma organização inteligente, adaptada às exigências e às novidades da ambiência em que se encontra. (TARAPANOFF, 2001, apud Silva e Santos, 2004, p. 44).

A gestão de documentos é definida pela Lei nº 8.159 de 8 de janeiro de 1991, em seu artigo 3º, como um “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”.

O conceito de gestão de documentos apresentado na legislação contempla todo o ciclo vital dos documentos, por isso para sua aplicação é fundamental considerar as fases da gestão de documentos.

Assim, a gestão sistematizada dos documentos de uma instituição deve ser pensada em todas suas fases, a de produção, que consiste no ato de elaborar documentos em razão das atividades específicas de um órgão ou setor, a fase de utilização que é o fluxo percorrido pelos documentos, necessário ao cumprimento de sua função administrativa, assim como sua guarda após cessar seu trâmite; e por fim a fase da destinação. Conforme a definição apresentada pelo DTBA (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 68), destinação é a “decisão, com base na avaliação, quanto ao encaminhamento de documentos para guarda permanente, descarte ou eliminação”.

Conforme estudo de Rhoads (1983), há quatro níveis de aplicação de programas de gestão de documentos:

- nível mínimo: estabelece que os órgãos necessitem contar, ao menos, com programas de retenção e eliminação de documentos e estabelecer procedimentos para recolher à instituição arquivística aqueles de valor para guarda permanente.

- nível mínimo ampliado: complementa o primeiro, com a existência de

um ou mais centros de arquivamento intermediário;

- nível intermediário: compreende os dois primeiros, bem como a adoção de programas básicos de elaboração e gestão de formulários e correspondência e a implantação de arquivos;

- nível máximo: inclui todas as atividades descritas anteriormente, complementadas por gestão de diretrizes administrativas, de telecomunicações e o uso de recursos da automação.

A gestão de documentos arquivísticos confere aos órgãos e entidades, de acordo com o e-Arq Brasil (ARQUIVO NACIONAL, 2011, p. 17) a capacidade de:

- conduzir as atividades de forma transparente, possibilitando a governança e o controle social das informações;

- apoiar e documentar a elaboração de políticas e o processo de tomada de decisão;

- possibilitar a continuidade das atividades em caso de sinistro;

- fornecer a evidência em caso de litígio;

- proteger os interesses do órgão ou entidade e os direitos dos funcionários e dos usuários ou clientes;

- assegurar e documentar as atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação, bem como a pesquisa histórica; e

- manter a memória corporativa e coletiva.

Mas, para tanto o e-Arq (ARQUIVO NACIONAL 2011, p. 17) destaca que “os documentos arquivísticos precisam ser confiáveis, autênticos, acessíveis e compreensíveis, o que só é possível, por meio da implantação de um programa de gestão arquivística de documentos, que permitirá sua preservação”.

Na implantação da gestão de documentos é fundamental presença de um arquivista, que realize um trabalho baseado no conhecimento adquirido e em políticas arquivísticas adequadas.

2.2 O profissional arquivista

Segundo o e-Arq Brasil (ARQUIVO NACIONAL, 2011) o profissional de arquivo é responsável pelo planejamento e implantação do programa de gestão arquivística, assim como pela avaliação e controle dos trabalhos executados no âmbito do programa, sendo também o disseminador das técnicas e culturas arquivísticas.

O arquivista é responsável pela execução de todas as funções do arquivo, que giram em torno de sua função básica: a de dar acesso às informações contidas nos documentos que ele custodia. Quanto à função cidadã, social e científica, cabe aos arquivos preservar a memória social, atender aos diferentes direitos dos cidadãos e facilitar a investigação histórica.

Bellotto (2006, p. 300) salienta que é preciso que "os arquivistas tenham bem claro o quanto é preciso localizar, de imediato nos seus documentos, a procedência e a estrutura, funções e atividades do produtor nele refletidas". Só com estas características pode ser conferida aos documentos a autenticidade, item necessário para usá-lo como prova, e fidedignidade necessária para usar o documento como testemunho de um fato ou acontecimento.

Apesar da evolução tecnológica, e a necessidade de acompanhar a mesma, para Bellotto (2006, p. 301), algumas características do arquivista jamais devem ser deixadas de lado, tais como:

- capacidade de análise e síntese, juntamente com uma aptidão particular para esclarecer situações complexas e ir ao essencial;
- habilidade de formular claramente suas ideias, tanto na forma escrita quanto na verbal;
- capacidade de julgamento seguro;
- aptidão para tomar decisões sobre questões ligadas à memória da sociedade;
- abertura às novas tecnologias da informação;
- bom senso para tomar resoluções;

- adaptação à realidade, as condições de seu tempo e lugar.

O arquivista, além destas características, precisa estar capacitado profissionalmente para intervir em todo ciclo do tratamento documental, porque dele depende a eficácia da recuperação da informação: sua uniformidade, ritmo, integridade, dinamismo de acesso, pertinência e precisão nas buscas, resultado de um trabalho de alta qualidade nos processos de classificação, avaliação e na descrição.

Ainda pode-se acrescentar que o arquivista precisa conhecer seus “clientes”, os usuários da informação que ele gerencia, para poder melhor atendê-los.

Para Richter, Garcia e Penna (2004, p. 68) “ser arquivista é compreender a natureza da arquivística como área do conhecimento, limitada por seu objetivo principal que é o arquivo”, e acrescentam ainda que:

o arquivista deve ser capaz de compreender esta natureza, aprender as teorias, métodos e técnicas arquivísticas, empregar os conhecimentos adquiridos e aplicá-los no desempenho de suas funções, visando implementar sistemas de gestão da informação no seu universo de atuação. (Richter, Garcia e Penna 2004, p. 68)

2.3 Estudo de usuários

Os arquivos têm por finalidade recolher, organizar, conservar e difundir informação. Estas funções e atividades arquivísticas são desenvolvidas para atender as necessidades de informação dos usuários, razão de existir dos arquivos.

Para melhor entender as necessidades, precisa-se definir quem é o usuário de arquivo, com base em definições dos diferentes autores e as definições adotadas pelas principais instituições arquivísticas.

O Conselho Internacional de Arquivos (CIA), no Dictionary of Archival Terminology define usuário como “um indivíduo que consulta registros de

arquivos, geralmente em uma sala de pesquisa. Também chamado de leitor, pesquisador, investigador”. (BLAYA PEREZ, 2010, p.14)

No DTBA (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 159) o usuário é definido como a “pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador”.

O Grupo Iberoamericano de Tratamiento de Archivos Administrativos identifica o usuário da informação como “pessoa ou grupo de pessoas que recebem e utilizam a informação para seu trabalho científico ou prático”. (BLAYA PEREZ, 2010, p.15)

Em Portugal o Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro conceitua seu usuário como:

indivíduo que consulta documentos para efeitos de investigação ou estudo. Indivíduo que consulta arquivos por razões funcionais, civis, judiciais, culturais ou de investigação, nomeadamente elementos da administração produtora e/ou de custódia, investigadores, outros leitores, público em geral. O utilizador é o destinatário dos serviços de comunicação de um arquivo. (Ibid., p.15)

Para Sanz Casado (1994) o usuário vem a ser todo e qualquer indivíduo que necessita de informações para desenvolver ou realizar suas atividades.

O e-Arq Brasil (ARQUIVO NACIONAL, 2011, p. 19) apresenta o conceito de “usuários finais” definidos como uma categoria na qual é responsável, em todos os níveis, pela produção, e uso dos documentos arquivísticos em suas atividades rotineiras, conforme estabelecido pelo programa de gestão.

O arquivista precisa conhecer o usuário para poder atender suas expectativas e necessidades de informação, para isso muitas pesquisas são feitas, também para avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pelos arquivos.

Em relação a estudo de usuários realizados no Brasil, Blaya Perez (2010) comenta alguns. O primeiro deles foi realizado por Celina Franco, em 1983, no Arquivo Nacional do Brasil, onde foi aplicado um questionário aos usuários e com base nos resultados obtidos, foi possível identificar o seu perfil e realizar algumas melhorias no sistema de registro.

Outro estudo de usuários no Arquivo Nacional foi realizado por Clara Marli Scherer Kurtz, que o apresentou como Dissertação de seu Mestrado em Ciência da Informação no Instituto Brasileiro de Informação Ciência e Tecnologia da Escola de Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, sob o título “O usuário do Arquivo Nacional e seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação”.

Os autores José Maria Jardim e Maria Odila Fonseca, ambos professores do Curso de Arquivologia da Universidade Federal Fluminense, realizaram um trabalho intitulado “Estudo de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte”, em que chamam a atenção para a falta de trabalhos focados no estudo de usuários, tendo em vista a constante transformação que ocorre com a disseminação do uso dos meios informáticos.

A acadêmica do Curso de Arquivologia da Universidade Federal de Santa Maria, Tassiara Jaqueline Fanck Kich, realizou estudo de usuários no arquivo da Casa de Memória Edmundo Cardoso em Santa Maria, que apresentou como Trabalho de Conclusão de Curso.

O Professor Doutor Carlos Blaya Perez realizou um estudo de usuários específicos dos arquivos fotográficos de três regiões do Brasil, intitulado “Estudo de usuários dos arquivos fotográficos brasileiros”, apresentado como tese em seu doutorado na Universidad de Salamanca na Espanha.

Os usuários também são separados por tipos, essa diferenciação auxilia no trabalho do arquivista, para que possa melhor atendê-lo e entender suas necessidades.

2.3.1 Tipos de usuários

Todo o trabalho arquivístico é voltado ao atendimento das necessidades dos usuários dos arquivos, para tanto é importante identificar suas

características e necessidades para atendê-los da melhor forma.

Segundo a abordagem utilizada por Sanz Casado (1994) usuário de informação é todo o indivíduo que necessita da informação para a realização de suas atividades. Esta definição mais voltada ao usuário prático que segundo Blaya Perez (2002, p.67), “é aquele que busca nos arquivos uma informação que sirva como propósito imediato, a fazer algo ou a tomar uma decisão”. Esta abordagem é válida para o campo das empresas, da administração pública, da saúde, de difusão, etc.

BELSUNCE (1982 apud BLAYA PEREZ, 2002) refere-se a abordagem dos diferentes usos que podem ser feitos dos documentos sobre dois aspectos: o primeiro é uso interno quando o usuário é produtor da informação; e o uso externo, quando o documento solicitado visa atender uma demanda externa do organismo produtor.

A fim de satisfazer as necessidades de informação da sociedade, os arquivos devem estar em processo de constante atualização, visto que seu público, os usuários, vem crescendo, e estão, cada vez mais, exigentes quanto à qualidade do acesso e o modo como a informação que buscam chega até eles.

É importante para o arquivista identificar a diferença de um usuário para outro, tanto em relação a sua necessidade de informação, quanto à facilidade que possuem para encontrar o que procuram.

Diversos autores já escreveram sobre os tipos de usuários de arquivos, dentre os quais se destacam os seguintes:

Belsunce (1987) apresenta os usuários divididos nos seguintes grupos:

- usuário prático, operativo ou de ação: aquele que busca nos arquivos uma informação que sirva, como propósito imediato, para fazer algo ou para auxiliar na tomada de uma decisão;
- usuário acadêmico: faz uso teórico dos arquivos. Consiste na busca e seleção de dados para elaboração intelectual que vale por si mesma, além do produto que eventualmente venha a gerar;

- usuário popular: é o homem comum, profissional, estudante, operário, empregado, etc. que se dirige ao arquivo para realizar uma pesquisa não acadêmica e outras vezes busca informações que facilite a tomada de decisões;
- usuário artista: é quando um artista (poeta, pintor) busca informações sobre o tema de sua criação;
- usuário editorial: é aquele que cria um produto que poderíamos chamar de documento secundário ou informação impressa, através de séries, relações documentais ou gráficas.

Mirabet (apud Blaya Perez, 2010 p.22) classifica usuários em quatro tipos:

- investigador profissional: trata-se de usuário com formação universitária, que geralmente conhece a organização e o funcionamento dos arquivos e que está familiarizado com a utilização dos sistemas de classificação e com os inventários;
- investigador aficionado: refere-se a pessoas com diferentes níveis de formação, que investigam, em geral, genealogia e história local;
- estudante: possuem como características o despreparo para investigação, impaciência e inconstância na condução das pesquisas, desconhecimento sobre os acervos e recuperação das informações e falta de consciência no uso da documentação original;
- cidadão comum: realizam consultas esporádicas ou de caráter administrativo.

Sanz Casado (1994) diferencia os usuários da seguinte forma:

- usuário real: aquele que já se utiliza dos serviços oferecidos pelos arquivos e sabe como deve proceder para satisfazer as suas necessidades de informação. Este usuário já conhece os caminhos que levam até o arquivo e de que forma acessar a informação;
- usuário potencial: não se utiliza dos serviços oferecidos pelo arquivo por diversos motivos. Ele pode simplesmente ignorar os serviços e informações que estes dispõem, pode também estar se utilizando de outras fontes de informação ou simplesmente desconhecer estes serviços e seus direitos de

acesso à informação. Formam o grupo de usuários a serem conquistados, público alvo para ações de difusão do arquivo.

- usuário virtual: é o indivíduo que realiza suas consultas aos arquivos de forma não presencial, através de internet, fax, telefone, carta, etc. Destacam-se os internautas que se utilizam da internet para realizar suas pesquisas. Este grupo é o que mais cresce atualmente.

2.4 Os serviços de arquivo

Com base nos estudos de usuários é possível qualificar os serviços oferecidos pelo arquivo que devem ser pensados de uma forma a atender as necessidades de seus usuários com eficiência.

Para a qualificação dos serviços de um arquivo é fundamental a presença de um arquivista que de acordo com a Lei nº 6.546, de 4 de julho de 1978, que dispõe sobre a regulamentação das profissões de arquivista e de técnico de arquivo e dá outras providências, no seu Art. 2º, o arquivista tem como atribuições:

- planejamento, organização e direção de serviços de arquivos;
- planejamento, orientação e acompanhamento do processo documental e informativo;
- planejamento, orientação e direção das atividades de identificação das espécies documentais e participação no planejamento de novos documentos e controle de multicópias;
- planejamento, organização e direção de serviços ou centros de documentação e informação constituídos de acervos arquivísticos e mistos;
- planejamento, organização e direção de serviços de microfilmagem aplicada aos arquivos;
- orientação quanto à classificação, arranjo e descrição de documentos;

- orientação da avaliação e seleção de documentos, para fins de preservação;
- promoção de medidas necessárias à conservação de documentos;
- elaboração de pareceres e trabalhos de complexidade sobre assuntos arquivísticos;
- assessoramento aos trabalhos de pesquisa científica ou técnico-administrativa;
- desenvolvimento de estudo sobre documentos culturalmente importantes.

Para Menezes e Perez (2007, p. 53) “o profissional da informação é o mediador entre os provedores de informação, os usuários e as tecnologias de informação”. A partir disto, abre-se discussão sobre o acesso à informação por meio de ferramentas tecnológicas, um serviço crescente e cada vez mais procurado pelos usuários.

Jardim (1999, p. 1) coloca que com a banalização das tecnologias da informação, os usuários produzem novas demandas aos arquivos e provocam a realocação ou supressão de fronteiras que demarcam tais espaços. Segundo o autor “a tendência às alterações nas formas de gerenciar, disseminar a informação e administrar os recursos a ela relacionados é um pouco lento, complexo e contraditório”.

Jardim (1999, p.2) acrescenta ainda que o crescimento dos espaços informacionais virtuais (bibliotecas, arquivos, etc.), “cuja existência, longe de excluir as instituições documentais tradicionais, sugere-lhes novas possibilidades de gestão da informação”. Com isso a modernização dos arquivos através da aplicação de tecnologias nos serviços oferecidos torna-se fundamental para a disseminação das informações e o atendimento das necessidades dos usuários.

Todos os serviços oferecidos pelo arquivo visam o atendimento ao objetivo principal de disseminação da informação através da disponibilização de acesso aos usuários. Paes (1997, p. 101) destaca que o empréstimo e consulta “é, sem dúvida, uma atividade nobre dos arquivos, uma vez que corresponde a própria essência de sua formação: servir a administração e a história”, e acrescenta ainda que “todo o trabalho arquivístico, do recebimento

ao arquivamento, é desenvolvido visando à recuperação rápida e completa da informação.

A razão do fazer arquivístico pode ser percebida na seguinte afirmação:

O arquivo tem como finalidade preservar a memória das instituições como prova de suas atividades no tempo e no espaço e fornecer ao usuário do arquivo informações precisas, completas e no mais curto espaço de tempo. (PAES, 1997, p.96)

Richter, Garcia e Penna (2004, p. 60) colocam que “os arquivos refletem as atividades administrativas e são indispensáveis para dar continuidade e consistência às suas ações”. Acrescentam ainda que para o atendimento eficaz de sua função de dar acesso às informações contidas nos documentos

É necessário considerar todos os princípios, normas e técnicas que regem as funções de gestão dos arquivos tais como: a criação, aquisição, a classificação, a avaliação, a descrição, a conservação e a comunicação ao usuário. (RICHTER, GARCIA e PENNA, 2004, p. 60)

O arquivista tem que ter claro quais serviços irá executar e o perfil de seus usuários, para aplicar seus conhecimentos, com foco na satisfação de seu cliente, o usuário da informação. Ele tem como função disponibilizar o acesso com a maior qualidade possível.

3 METODOLOGIA

Este trabalho trata-se de uma pesquisa, que conforme Gil (1999 apud SILVA E MENEZES, 2001, p. 19), “é um processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico, que tem por objetivo fundamental descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos”.

A partir da problemática levantada nesta pesquisa, pode-se dizer que quanto a sua natureza classifica-se como aplicada, pois objetiva gerar conhecimento para aplicação prática, dirigido à solução de problemas específicos. (Ibid., 2001)

Do ponto de vista da abordagem do problema, trata-se de uma pesquisa quantitativa, pois conforme define Silva e Menezes (2001) a pesquisa quantitativa significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Isto foi realizado neste trabalho, por meio da aplicação do questionário e apresentação dos dados em números e porcentagens.

Quanto ao objetivo da pesquisa, afirma-se tratar-se de uma pesquisa descritiva que, conforme Gil, (1991, apud SILVA E MENEZES, 2001, p. 21) é aquela que “visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”. O autor afirma que este tipo de pesquisa baseia-se no uso de técnicas padronizadas para coleta de dados como questionário e observação sistemática, assumindo o formato de levantamento,

O levantamento definido por Gil (1991, apud SILVA E MENEZES, 2001, p. 21) como procedimento técnico utilizado “quando a pesquisa envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer”.

Esta pesquisa tem por objetivo conhecer os usos e necessidades dos usuários do arquivo de uma empresa privada de grande porte, que tem como atividade fim a distribuição de energia elétrica.

A empresa em estudo passa por frequentes alterações estruturais. Atualmente sua estrutura administrativa é dividida em três superintendências,

sendo uma delas o local de aplicação deste estudo. Esta possui três áreas distintas denominadas gerências.

As três gerências que compõem a superintendência estudada são a administrativa, a comercial e a técnica, cada uma com atuação específica. A gerência técnica é voltada a atividade-fim da empresa, possui seis coordenações operacionais que realizam os serviços em redes de distribuição de energia elétrica, como construção, manutenção e projetos de redes. A gerência comercial visa o atendimento direto ao cliente, negociação de dívidas, ouvidoria, gestão das lojas de atendimento entre outras. E, a gerência administrativa tem a função primordial dar suporte as gerências comercial e técnica.

Devido à característica de suporte as outras áreas, o arquivo é de responsabilidade da gerência administrativa, que por sua vez, deve atender as necessidades de acesso à informação dos colaboradores.

A gerência responsável pelo arquivo não possui um cargo específico de arquivista.

Nesta pesquisa, para a coleta de dados foi aplicado um questionário. Segundo Gil (2002), o questionário possui como principais vantagens: o conhecimento direto da realidade; economia e rapidez; quantificação (dados agrupados em tabelas). O instrumento foi dirigido a todos os colaboradores lotados na unidade de Santa Maria que trabalham em setores administrativos das três gerências, anteriormente citadas (administrativa, comercial e técnica).

Os colaboradores receberam os questionários impressos em 1º de outubro de 2010 com prazo para resposta até o dia 10 de outubro de 2010.

O questionário foi estruturado por 14 perguntas e foi aplicado a 37 colaboradores lotados na sede da instituição estudada, situada em Santa Maria, onde fica localizado o arquivo da empresa.

Dos 37 questionários aplicados, 30 foram devolvidos devidamente respondidos, ou seja, obteve-se um retorno de aproximadamente 81% dos questionários, que significa uma boa base para a apresentação dos resultados e permite-nos auxiliar ao atendimento dos objetivos.

Os dados coletados através do questionário foram reunidos de forma quantitativa e os resultados demonstrados através de gráficos e discutidos qualitativamente, com base na revisão literária realizada, objetivando o atendimento dos objetivos da pesquisa.

Assim, a partir da análise e discussão dos resultados foi possível apresentar as conclusões deste estudo e sugerir melhorias no sentido de colaborar com a qualidade dos serviços de arquivo e responder aos objetivos iniciais desta pesquisa.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com base nos dados coletados por meio da aplicação do questionário são apresentados os resultados e sua análise e discussão.

O questionário foi aplicado as três gerências da empresa, comercial com o total de 9 colaboradores, técnica com 17 colaboradores e administrativa com 11 colaboradores. Dos questionários aplicados o retorno de cada área pode ser observado no Gráfico 1:

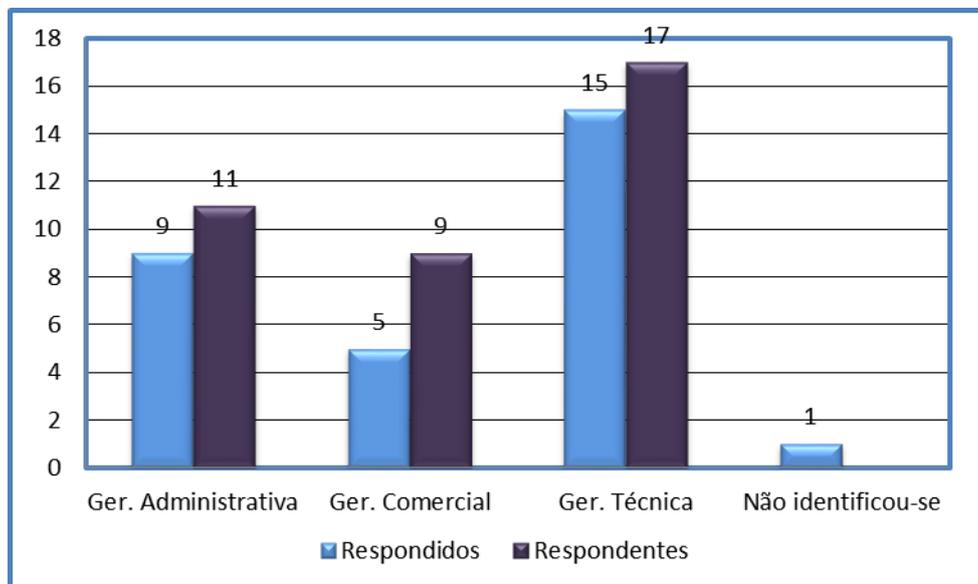


Gráfico 1: Relação de questionário aplicados e retornos obtidos.

Ao analisar por gerência o retorno dos questionários devidamente respondidos é de 81% em relação aos colaboradores da gerência administrativa, que representam 30% dos pesquisados, dos colaboradores da gerência comercial que representam 25% dos pesquisados obteve-se um retorno de 55% de respostas. Na gerência técnica, onde há a maior representação de colaboradores pesquisados, 45%, o retorno foi de 88% dos questionários.

A seguir, em sub-capítulos específicos são apresentados, analisados e discutidos os resultados da pesquisa obtidos por meio do questionário aplicado.

4.1 Demanda de consultas ao acervo

As questões de números 1 e 2 do questionário foram elaboradas com o intuito de quantificar as consultas ao acervo.

Na questão 1: “Com que frequência você consulta documentos no arquivo corrente?” obteve-se a frequência de consultas conforme demonstra-se no Gráfico 12.

Com base nas respostas observa-se o alto índice de consultas ao arquivo corrente, o que é característico, pois conforme destaca Paes (1997, p. 54) “os arquivos correntes são constituídos de documentos em curso ou frequentemente consultados como ponto de partida ou prosseguimento de planos, para fins de controle, para tomada de decisões das administrações, etc.”.

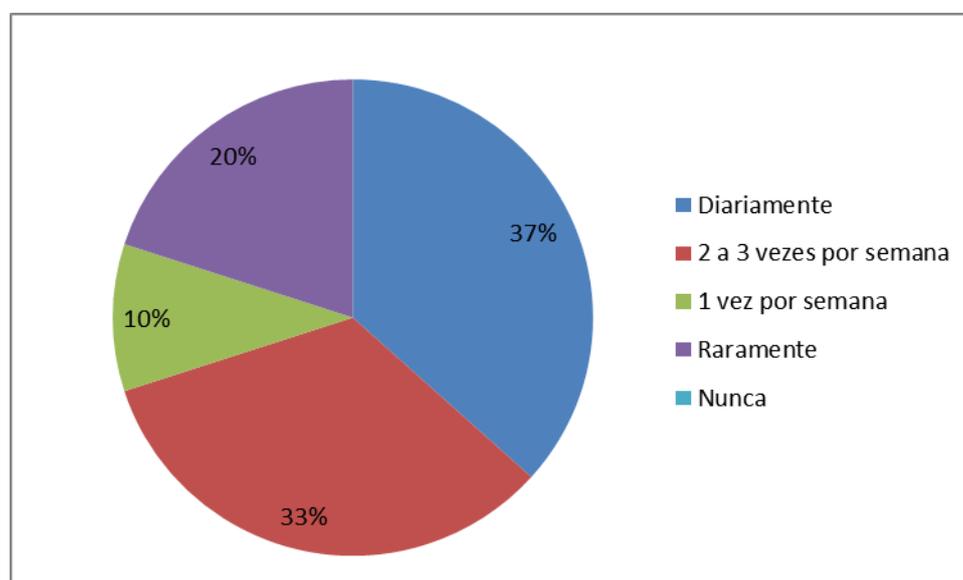


Gráfico 2: Frequência de consultas ao arquivo corrente

Quanto a frequência de consultas ao arquivo permanente, observa-se os resultados no Gráfico 13.

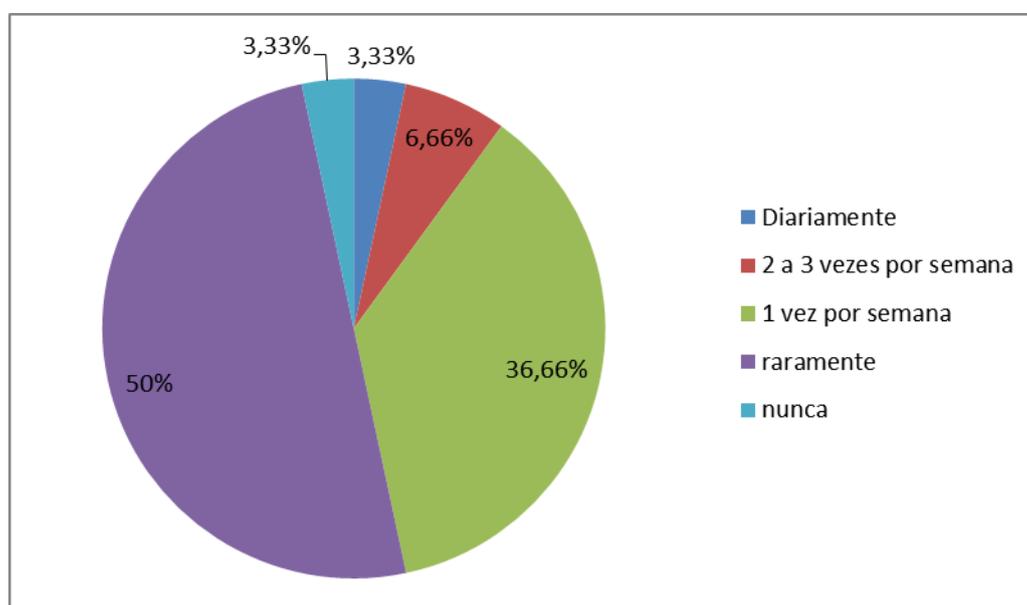


Gráfico 3: Frequência de consultas ao arquivo permanente

No arquivo permanente tem-se a queda na frequência de consulta, devido a perda do valor primário, que é, conforme define o DBTA (2005, p. 162) “o valor atribuído a documento em função do interesse que possa ter para a entidade produtora, levando-se em conta a sua utilidade para fins administrativos, legais e fiscais”.

Os documentos preservados no arquivo permanente são aqueles de valor secundário, definido pelo DTBA (2005, p.163) como “valor atribuído a um documento em função do interesse que possa ter para a entidade produtora e outros usuários, tendo em vista a sua utilidade para fins diferentes daqueles para os quais foi originalmente produzido”. Sobre este aspecto considerando os arquivos públicos, mas que podemos aplicar este conceito também aos arquivos privados, temos que:

os documentos oficiais são preservados em arquivos por apresentarem valores que persistirão por muito tempo ainda depois de cessado seu uso corrente e porque seus valores serão de interesse para outros que não os utilizadores iniciais. (SCHELLENBERG 2006, p. 180)

Com base nos resultados obtidos neste capítulo pode-se observar o interesse dos colaboradores nas questões relacionadas aos serviços de arquivo e os impactos sofridos por eles devido à falta de gestão arquivística de documentos.

Os resultados trazidos permitem um olhar sistêmico que ressalta a importância do arquivo para toda a empresa como apoio à atividade de todas as áreas.

4.2 Necessidades de melhorias nos serviços do arquivo:

Para obter resposta a esta questão sete perguntas do questionário foram respondidas são as perguntas de número: 3; 5; 7; 8; 9; 10; 12 e 13. Os resultados são apresentados nos Gráficos de número: 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8 e 9.

Na pergunta de número 3 indagou-se: “Quais das alternativas abaixo você considera mais eficaz para atender as necessidades arquivísticas da instituição?”. Com a possibilidade de escolha de mais de uma alternativa.

Nos resultados observa-se que 3 colaboradores marcaram mais de uma opção, havendo um total de 33 respostas. No Gráfico 2 é possível visualizar os resultados obtidos:

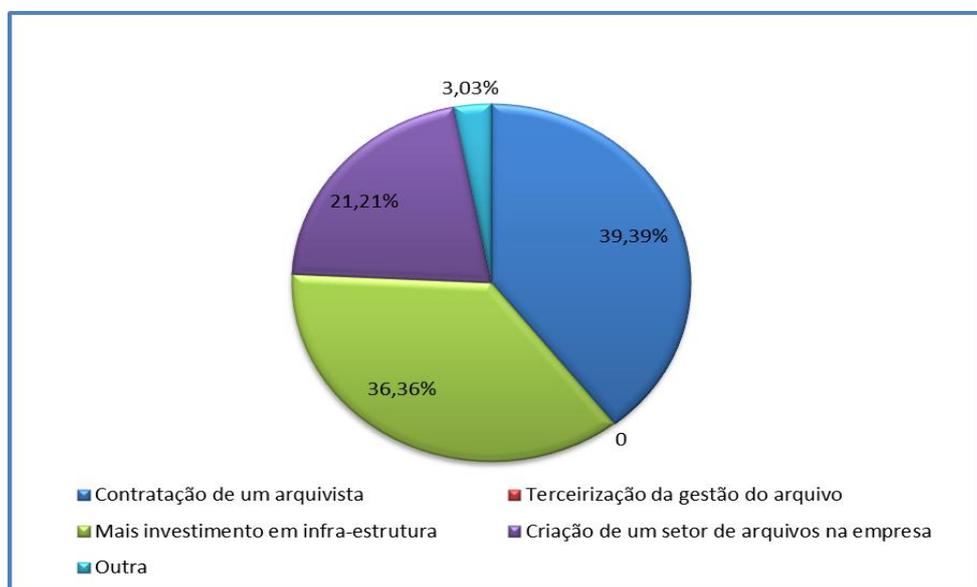


Gráfico 4: Alternativa para o atendimento das necessidades arquivísticas

Diante dos resultados obtidos nesta questão observa-se a valorização do trabalho realizado por mão de obra qualificada, sendo a contratação de um arquivista a alternativa mais aceita pelos colaboradores.

Outro aspecto considerado pelos funcionários, na questão três, é quanto a estrutura física do arquivo que armazena a documentação, ou seja, desejam mais investimento em infra-estrutura. Segundo recomendações do CONARQ (ARQUIVO NACIONAL, 2000, p. 4) um arquivo deve ser em um edifício “planejado ou adaptado, prevendo-se trabalhos relacionados com recolhimento, organização, arranjo, guarda, preservação e segurança do acervo, bem como atividades de pesquisas, educativas e culturais”.

Quanto ao tamanho do prédio destinado ao armazenamento da documentação, questionado na questão 5, os resultados apontam que 70% considera que poderia ser maior, 30% considera adequado e nenhum dos pesquisados considera que poderia ser menor.

Assim, pode-se observar que a maioria dos colaboradores considera o tamanho do prédio inadequado para o armazenamento da documentação. (Gráfico 3)

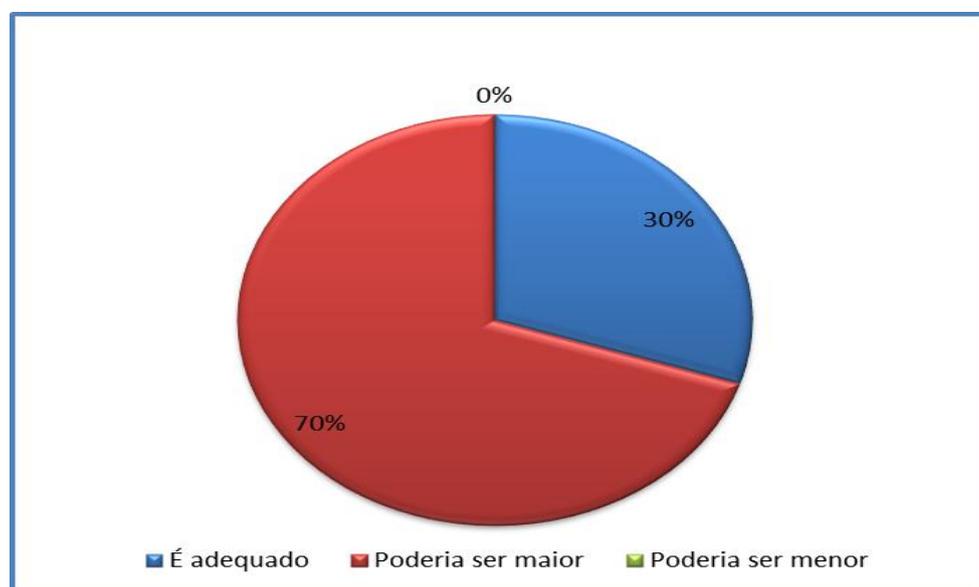


Gráfico 5: Tamanho do prédio destinado ao arquivo

A falta de espaço físico para armazenamento da documentação é um dos fatores que levam a degradação da documentação, que acaba sendo acondicionada em locais inadequados. Parte dos colaboradores desta instituição, 30%, identificam que há falta de espaço físico para o armazenamento da documentação produzida no decorrer das atividades.

Neste sentido o CONARQ (ARQUIVO NACIONAL, 2000) coloca que um prédio de arquivo deva ter área suficiente e condições de expansão. Para a realização de atividades de arquivo é preciso a existência de três áreas: área reservada ao trabalho técnico e a aos depósitos, área administrativa e área pública.

A questão 7 refere-se a necessidade de haver um setor exclusivo de arquivo na empresa. Os resultados apresentados (Gráfico 4) demonstram que 50% dos colaboradores considera necessário e urgente a criação de um setor de arquivos, 43,33% considera necessário, mas não urgente e apenas 6,67% considera desnecessário.



Gráfico 6: Necessidades de um setor exclusivo de arquivos

No âmbito das empresas não há como se pensar em excelência na organização de informações sem a criação de um setor de arquivos que a gerencie em todo seu ciclo vital. Paes (1997, p. 20) destaca a principal finalidade do arquivo como “servir à administração, constituindo-se, com o decorrer do tempo, em base do conhecimento da história”. A autora define que a função básica do arquivo de uma instituição “é tornar disponível as informações contidas no acervo documental sob sua guarda”.

A criação do setor de arquivo, considerada necessária e urgente, traz consigo a tarefa de atender as expectativas dos usuários em relação ao atendimento de suas necessidades baseadas nas definições de função e finalidade apresentadas no parágrafo anterior.

Na questão 8 perguntou-se: “Você já teve necessidade de localizar uma informação no arquivo e não encontrou?”. Neste sentido, 46,67% dos colaboradores responde que sim, por mais de 2 vezes, 33,33% não localizou a informação procurada 1 ou 2 vezes, 16,67% afirma que sempre encontra e 3,33% nunca precisou localizar informações no arquivo. (Gráfico 5)

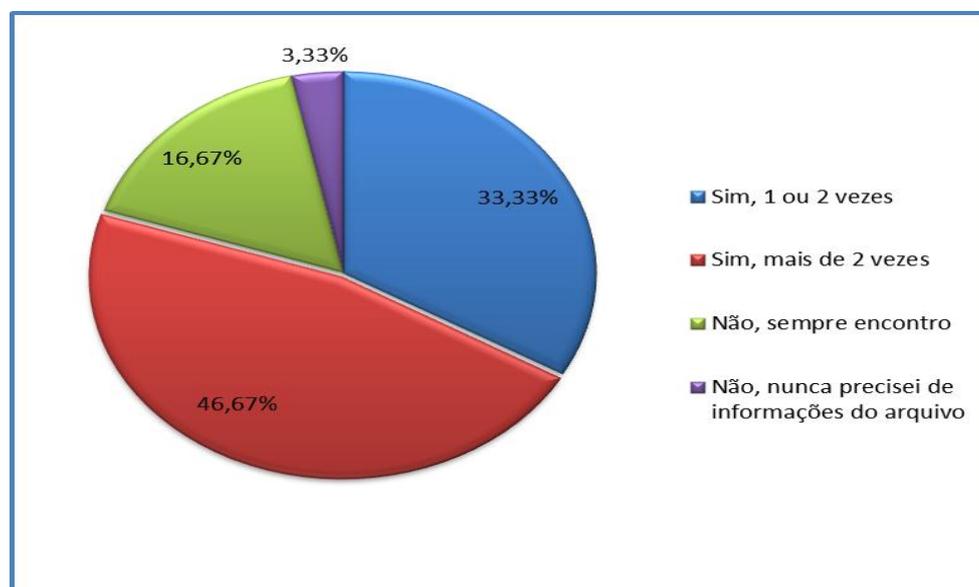


Gráfico 7: Necessidades de busca de informações sem sucesso

A informação é um recurso das empresas tão importante quanto os recursos humanos e financeiros. A perda de informações ou sua localização de forma lenta ou tardia pode trazer muitos prejuízos às instituições, como falta de provas em ações judiciais.

A gestão arquivística de documentos prevê que o tratamento documental deve ocorrer em todo seu ciclo vital, ou seja, no arquivo corrente e intermediário considerando seu valor primário, que para Bellotto (2006) é o valor que o documento apresenta para consecução dos fins explícitos a que se propõe, no arquivo permanente, pelo seu valor secundário, de prova ou histórico, a matéria-prima da história. (BELLOTTO, 2006)

Com base nestas informações destaca-se a necessidade do tratamento documental e considerando os valores que os documentos têm para a administração e para a história.

Na questão 9 indaga-se: “Como você gostaria de poder solicitar as informações/ documentos do arquivo?”, com a possibilidade de marcar mais de uma alternativa. Nos resultados (Gráfico 6) abteve-se 38 respostas, onde 57,89% gostaria de realizar suas solicitações através de um software

específico, 31,58% através de um e-mail específico e 7,89% através de um ramal telefônico.

No resultado identifica-se a necessidade de ferramentas de informática, como softwares para auxiliar nos serviços de arquivo, bem como o uso de e-mails, ferramentas essas que já vem sendo incorporadas dentro das instituições para facilitar o trabalho.

Um sistema informatizado de gestão arquivística de documentos constitui-se em:

Um conjunto de procedimentos e operações técnicas que visam o controle do ciclo de vida dos documentos, desde a produção até a destinação final, seguindo os princípios de gestão arquivística de documentos e apoiado em um sistema informatizado. (ARQUIVO NACIONAL, 2011, p. 11)

A implantação de um sistema informatizado de gestão arquivística de documentos atenderia as expectativas dos usuários, visto que objetiva orientar a implantação da gestão arquivística de documentos arquivísticos digitais e não digitais.

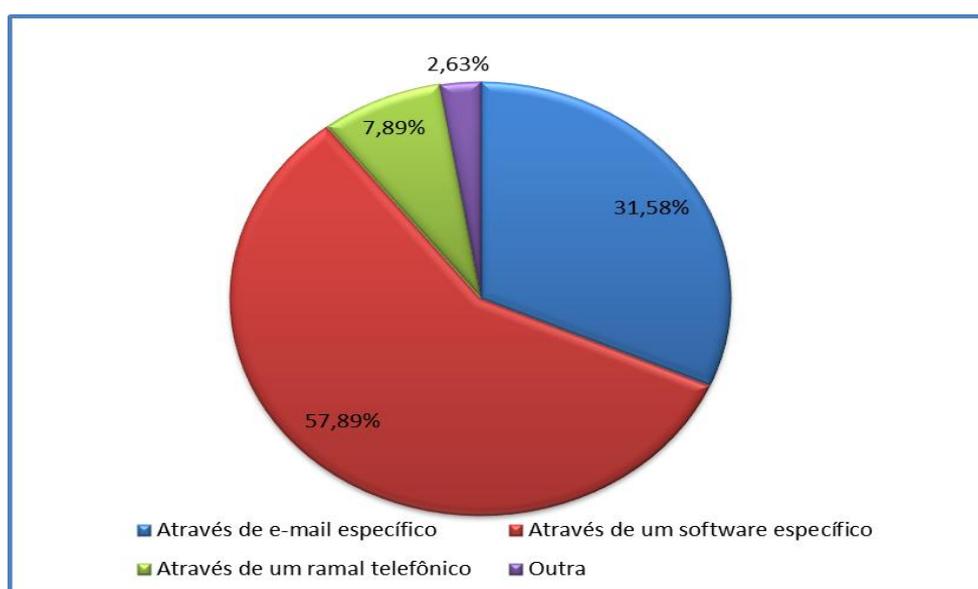


Gráfico 8: Meio de busca da informação

Como havia a alternativa “outra”, observou-se que um dos colaboradores sugeriu: “Com arquivista exclusiva para tal”, onde observa-se novamente a necessidade de profissional qualificado para o trabalho arquivístico.

Quando questionou-se quanto ao atendimento do arquivo para as suas necessidades, na questão 10, 70% dos colaboradores respondeu ser satisfatório, enquanto 30% responderam não ser satisfatório. (Gráfico 7)

Os que consideram não ser satisfatório o atendimento, obteve-se os seguintes argumentos:

Colaborador 3: “Falta infra-estrutura e uma pessoa específica para a atividade.”

Colaborador 9: “Difícil localizar alguns documentos.”

Colaborador 11: “O local não tem infra-estrutura – cadeiras, local para colocar caixas, escuro.”

Colaborador 15: “Porque quando da necessidade de procurar algo no arquivo dependemos de outras colegas que têm que deixarem suas atividades fim para o devido auxílio, uma vez que não temos uma pessoa específica”.

Colaborador 16: “Nem sempre encontro os documentos e a terceirização de uma parte dos documentos tem causado perda de algumas informações”.

Colaborador 21: “Não possui espaço adequado para manusear os documentos nas caixas”.

Colaborador 23: “Porque o arquivo está parcialmente terceirizado e nesse sentido, algumas vezes o tempo de resposta é elevado”.

Colaborador 24: “Não está em dia, e quando não é localizado o documento pode gerar perdas financeiras”.

Colaborador 29: “Deveria ter uma pessoa responsável pelo arquivo durante toda a jornada de trabalho”.

Um dos colaboradores que, apesar de ter marcado a opção “sim” no questionário, acrescentou o seguinte comentário: “Atualmente é o melhor arquivo que já tivemos, nossas necessidades são sempre atendidas pela estagiária da área de arquivo”.



Gráfico 9: Satisfação quanto ao atendimento no arquivo

Os pontos levantados pelos colaboradores insatisfeitos são, em sua maioria relacionados a infraestrutura, a falta de profissional exclusivo para a atividade e a demora para encontrar a informação buscada, apesar de considerarem a melhora do serviço.

Dentre os pontos citados pelos colaboradores em relação a infraestrutura salienta-se a questão da preservação. Neste sentido Schellenberg (2006) cita dois fatores que afetam a preservação do material custodiado pelos arquivos, fatores estes apontados como agentes externos e internos de deterioração. Os agentes externos decorrem das condições de armazenagem e de uso, os internos são inerentes à própria natureza material dos documentos. (SCHELLENBERG, 2006, p.231)

Em relação aos agentes externos é preciso que o arquivista faça o possível para anular ou reduzir estes efeitos, provendo-se de instalações adequadas, que conforme recomenda o CONARQ (ARQUIVO NACIONAL, 2000) que tenham áreas para armazenamento do acervo, área administrativa e área de consulta.

Novamente aparece na pesquisa comentários sobre a falta de um profissional de arquivos, que conforme parecer do CNE/CES 492/2001 e a

Resolução CNE 20/2002, do Conselho Nacional de Educação (apud RICHTER, GARCIA e PENNA, 2004, p.69) deve ter as seguintes competências:

- identificar as fronteiras que demarcam o respectivo campo de conhecimento;
- gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los;
- formular e executar políticas institucionais;
- elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos;
- desenvolver e utilizar novas tecnologias;
- traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação;
- desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres;
- responder a demandas de informação produzidas pelas transformações que caracterizam o mundo contemporâneo;
- compreender o estatuto probatório dos documentos de arquivo;
- identificar o conteúdo de produção de documentos no âmbito das instituições públicas e privadas;
- planejar e elaborar instrumentos de gestão de documentos de arquivo que permitam sua organização, avaliação e utilização;
- realizar operações de arranjo, descrição e difusão.

A demora em se obter a informação buscada no arquivo pode ser resultante da falta da aplicação das técnicas e metodologias arquivísticas, esta demora pode acarretar em prejuízos financeiros para a instituição, segundo argumento apresentado, Paes (1997, p. 60) afirma que “a função primordial dos arquivos é disponibilizar as informações contidas nos documentos para a tomada de decisões e comprovação de direitos e obrigações”.

Na questão 12, indagou-se: “O tempo com que consegue a informação solicitada é satisfatório?”. Onde 86,67% diz que o tempo é satisfatório, e 13,33% respondeu que o tempo não é satisfatório (Gráfico 8).

O tempo de resposta às solicitações dos usuários em relação à informação deve ser o mínimo possível. Neste sentido, Paes (1997, p. 60)

destaca que “mais importante, pois, do que guardar (arquivar) é achar, rapidamente (recuperar as informações), no momento desejado”.

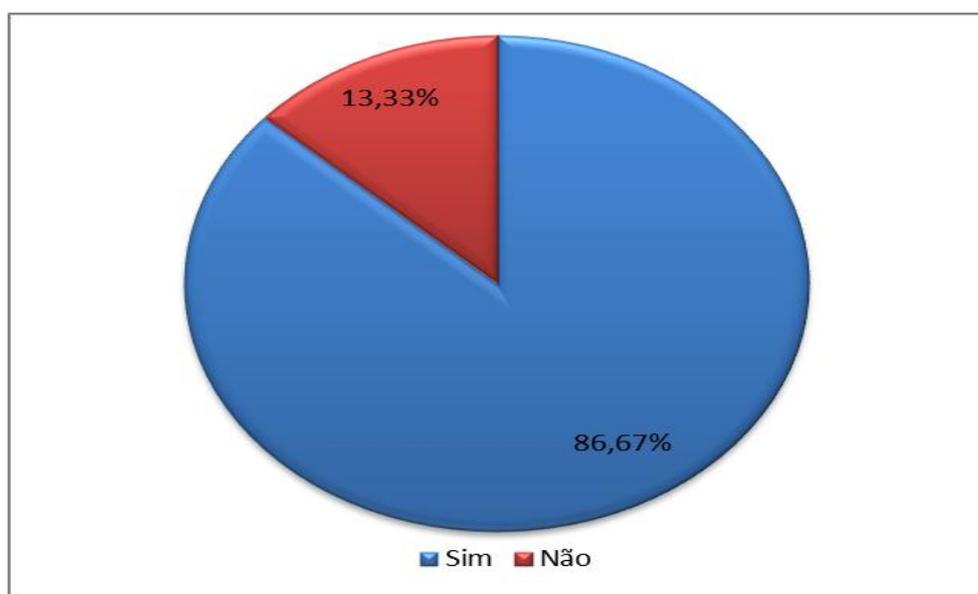


Gráfico 10: Satisfação quanto ao tempo de acesso a informação solicitada

Na questão 13, o questionamento foi: “Você considera importante a padronização do arquivo corrente, como a identificação de armários e gavetas, bem como o tipo de documentação armazenada?” E, todos os colaboradores responderam “sim”.

Assim, na opinião dos colaboradores observa-se que é indispensável esse tipo de padronização, a fim de viabilizar o acesso aos documentos de maneira mais rápida, além de deixar o ambiente organizado.

Sobre a administração dos arquivos correntes, para Schellenberg (2006, p. 67) o objetivo é “fazer com que os documentos sirvam às finalidades para as quais foram criados, da maneira mais eficiente e econômica possível”.

4.3 Realidade dos serviços de arquivo:

No questionário aplicado, as respostas obtidas em 9 perguntas podem representar a realidade dos serviços de arquivo. São as questões de números: 4, 6, 8, 11, 16 e 17, cujos resultados são apresentados a seguir.

Quanto ao fato do acervo documental estar sempre sob a custódia dos colaboradores, indagado na questão 4, 60% das respostas aponta que é importante e imprescindível, sendo que 33,33% acredita ser importante, mas não imprescindível e 6,67% são indiferentes.

Sobre este aspecto salienta-se que com o crescimento da massa documental das empresas, muitas delas não possuem condições de armazenamento e tratamento adequado, optando por terceirizar.

O resultado desta questão pode ser reflexo da insatisfação dos colaboradores em relação à empresa terceirizada que presta serviço de administração de parte do arquivo, que talvez não esteja atendendo de forma satisfatória as necessidades de informação dos mesmos.

Cabe ressaltar, que a terceirização pode sim ser uma boa opção, desde que realizada por empresa que possua profissionais qualificados e que respeite as metodologias arquivísticas, para que consiga atender de forma rápida e eficiente as necessidades de informação dos usuários.



Gráfico 11: Acervo sob custódia dos colaboradores

No que se refere aos documentos armazenados, a questão 6, relaciona-se a avaliação de documentos. Neste sentido os resultados revelam que 56,67% pensa que poucos documentos poderiam ser eliminados, 30% acredita que muitos documentos poderiam ser eliminados e 13,33% não sabe o que está armazenado no arquivo. Nenhum colaborador acredita ser inútil os documentos estarem armazenados. (Gráfico 10)

O DBTA (2005) define avaliação como “processo de análise de documentos de arquivo, que estabelece os prazos de guarda e a destinação, de acordo com os valores que lhes são atribuídos”. É por meio deste processo que torna-se possível preservar os documentos cuja guarda se justifique pelo valor do documento, bem como eliminar aqueles que já cumpriram sua função e não possuem valor para guarda permanente.

Sobre a avaliação é importante que se tenha um instrumento de destinação, e um instrumento que englobe todos os documentos do arquivo, o plano de destinação, que Schellenberg (2006, p. 135) diz ter como principal objetivo “fornecer as bases para um entendimento, entre a própria repartição e os funcionários do arquivo de custódia, sobre o que deve ser feito com os

documentos da repartição a que dizem respeito”, salienta ainda que “não é um plano de ação que vise somente à destruição; visa, ao contrário, sobretudo, assegurar a preservação de certos documentos”.

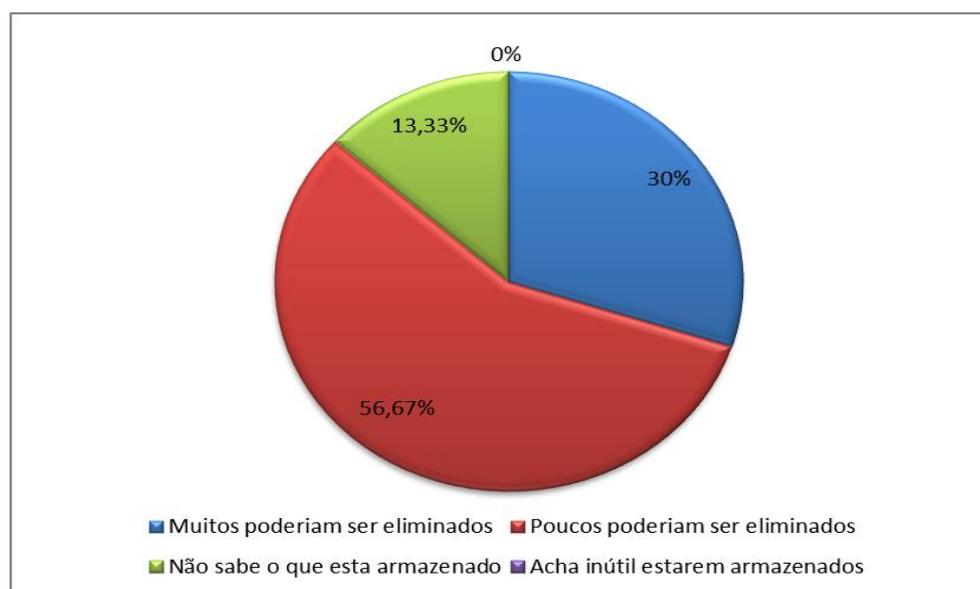


Gráfico 12: Documentos armazenados

Na questão 11 indaga-se: “Suas consultas ao arquivo são mais frequentes para:” onde havia possibilidade de marcar mais de uma alternativa. Foram obtidas 60 respostas, distribuídas da seguinte forma: 33,33% das respostas indica o atendimento a clientes externos, 18,33% atendimento a clientes internos, 18,33% para demanda judicial, 18,33% para auditorias, 8,33% para pesquisa histórica e 3,33% marcaram outros. (Gráfico 11)

Observa-se a diversificação no uso das informações do arquivo por parte dos colaboradores, que fazem diferentes usos destas informações e por isso se justifica seu tratamento. Nos resultados observa-se que o arquivo atende aos seus quatro tipos fundamentais de públicos que fazem uso:

1. O administrador, isto é, aquele que produz o documento e dele necessita para sua própria informação, na complementação do processo decisório.
2. O cidadão interessado em testemunhos que possam comprovar seus direitos e o cumprimento de seus deveres para com o Estado.
3. O pesquisador – historiador, sociólogo ou

acadêmico – em busca de informações para trabalhos de análise de comportamentos e eventos passados, podendo ser incluído nessa categoria o estudioso em geral. 4. O cidadão comum à procura de cultura geral, de entretenimento, campos em que pode haver lugar para o conhecimento da história. (BELLOTTO, 2006, p. 28)

Nesta questão na opção “Outra” dois colaboradores acrescentaram o seguinte uso: “cobrança de dívida de irregularidade”.

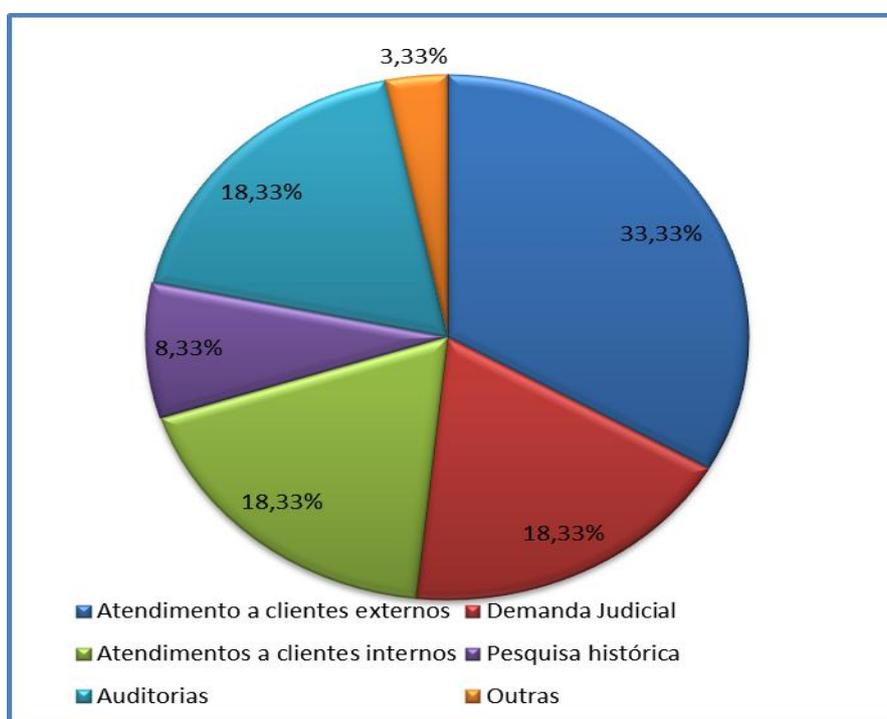


Gráfico 13: Tipos de consultas ao arquivo

Na questão 14 fez-se a seguinte indagação: “Você gostaria de fazer alguma sugestão ou comentário sobre os serviços do arquivo, tanto no atendimento das solicitações quanto na maneira como as informações são consultadas?” Onde obteve-se 11 respostas conforme apresentadas a seguir:

Colaborador 1: “Gostaria de elogiar o arquivo permanente e a pronta entrega dos documentos solicitados.”

Colaborador 2: “Item 8 – faz tempo que ocorreu de não encontrar/ Item 13 – Software específico para arquivo, com etiquetas, capa de caixa, etc.

Colaborador 3: “A infra-estrutura precisa ser melhorada dando condições aos seus usuários.”

Colaborador 5: “Na minha opinião falta colaboração de todas as áreas para manter o arquivo organizado.”

Colaborador 11: “Organizar o arquivo, pois o mesmo tem bastante espaço, mas é difícil encontrar a documentação por outra pessoa que não seja a responsável pelo arquivo”.

Colaborador 13: “Nosso arquivo é organizado, normalmente a documentação necessária é localizada”.

Colaborador 16: “É urgente e necessário que sejam padronizados os arquivos (corrente e permanente) e que tenha uma pessoa (duas ou +...) que sejam responsáveis por atualizar, controlar, organizar, conferir, etc. Pois todos alterando, mexendo, muitas vezes desorganizam e as informações se perdem”.

Colaborador 20: “Deveria ter um sistema digital onde a documentação estivesse armazenada para facilitar a localização e para armazenamento e controle da informação”.

Colaborador 24: “Ter pessoal responsável pelo arquivo é muito importante, sem o documento necessário perdemos processos judiciais por falta de prova documental e a empresa perde mais R\$ do que se fosse contratar um arquivista”.

Colaborador 25: “Mapeamento do material do arquivo, é imprescindível a tabela de temporalidade dos documentos”.

Colaborador 28: “Todas as alterações feitas no arquivo permanente devem ser comunicadas aos seus usuários, como por exemplo, as mudanças de local das caixas de obras de Santa Maria, devem ser comunicadas as pessoas responsáveis pelas mesmas”.

Todos os argumentos apresentados refletem uma preocupação dos colaboradores em relação à falta de um sistema de gestão documental, e o anseio para que a empresa invista também nessa gestão, que muitos colaboradores consideram importante para sua atividade e fundamental para a administração da empresa.

A gestão de documentos deve ser pensada em todas as atividades de um arquivo. Neste sentido Paes (1997) destaca três fases básicas da gestão de documentos, a produção que refere-se à elaboração dos documentos em decorrência das atividades de um órgão ou setor; a utilização que inclui as atividades de protocolo, expedição, organização e arquivamento, empréstimo e consulta; e por fim a avaliação que estabelece os prazos de guarda, e determina quais documentos serão arquivados permanentemente e quais serão eliminados.

5 CONCLUSÃO

A realização desta pesquisa procurou identificar os usos e necessidades de informação com a avaliação dos colaboradores da empresa que são produtores e usuários da informação armazenada no arquivo.

Por meio da pesquisa foi possível identificar as necessidades dos usuários, que são as mesmas de outros colaboradores de muitas outras empresas. Empresas que, muitas vezes, não consideram a gestão arquivística dos documentos como algo essencial a administração da empresa e ao sucesso nos negócios.

Os resultados permitem afirmar que o profissional de arquivo é visto pelos colaboradores como peça fundamental para a empresa. No entanto, essa visão não parece ser a visão dos administradores.

O que ainda se vê hoje nas empresas são arquivos desorganizados, nos quais só se toma providência quando se começa a ver os prejuízos financeiros ou situações calamitosas.

A falta de visão de que os recursos informacionais são tão importantes quanto os recursos financeiros e quanto aos recursos humanos prejudica a gestão da empresa como um todo.

As informações contidas nos documentos de um arquivo servem como base para as diversas atividades dos colaboradores, sendo suporte para as atividades-meio e para as atividades-fim.

Não há como se pensar em uma boa gestão sem a valorização da informação, sem uma gestão arquivística de documentos eficiente, que possibilite a agilidade no atendimento das necessidades dos clientes.

Com essa pesquisa torna-se possível para os administradores da empresa ter a visão de seus colaboradores sobre a importância do arquivo nas suas atividades, e que consideram essencial sua gestão de forma adequada.

De acordo com os resultados pode-se concluir que é possível identificar que muitos conhecem métodos que poderiam melhorar os serviços de arquivo,

que usam com frequência as informações e que já tiveram alguma dificuldade em relação ao arquivo.

A pesquisa possibilitou identificar as expectativas em relação aos serviços de arquivo. Neste sentido, os colaboradores sugerem o uso de *softwares*, e de uma infraestrutura que auxilie nas pesquisas realizadas, com salas específicas para tal. Essas melhorias sugeridas vêm de encontro ao aumento da qualidade nos serviços, principalmente no sentido de agilizar o acesso à informação.

Pode-se concluir que, no que se refere a profissionalização da atividade de tratamento do arquivo, considera-se que a maioria dos colaboradores enfatiza a presença de um arquivista na empresa como algo necessário.

Os resultados demonstram que as consultas tanto no arquivo corrente quanto no arquivo permanente são em grande número e isto justifica a atenção da empresa para esta questão, visto que as informações do arquivo servem de base para as atividades realizadas.

Esta pesquisa permitiu levantar e analisar as necessidades quanto aos serviços de arquivo; diagnosticar a realidade dos serviços de arquivo no sentido de sugerir melhorias que venham em benefício dos colaboradores da empresa; e identificar e analisar a demanda de consultas no acervo.

Assim sugere-se que a empresa proceda à implantação de uma gestão arquivística, que pode se dar com a contratação de mão de obra qualificada, ou de uma empresa terceirizada que aplique as metodologias arquivísticas de forma ampla em todo o ciclo de vida dos documentos.

Cabe destacar ainda, a necessidade de conscientização dos administradores com relação ao papel do arquivo em uma instituição. É preciso que os administradores reconheçam a importância da gestão arquivística de documentos para o bom andamento das atividades, e que essa gestão assume papel fundamental para os colaboradores.

REFERÊNCIAS

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 4ª Ed. Rio de Janeiro: Editora FGV. 2006.

BELSUNCE, J. García **El uso práctico de los archivos**. / J. García Belsunce. Em Archivium - París, Consejo Internacional de Archivos. 1987. p.77-86

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial da União, de 09 janeiro de 1991, e pub. ret. em 28 de janeiro de 1991**.

Disponível em:

<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?from%5Finfo%5Findex=11&infoid=100&sid=52> Acesso em: 20 de setembro de 2011.

BRASIL. Lei nº 6.546, de 4 de julho de 1978. Dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo, e dá outras providências. **Diário Oficial da União, de 05 de julho de 1978**. Disponível em:

<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=92&sid=52>

Acesso em: 23 de setembro de 2011.

DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

ARQUIVO NACIONAL. **e-Arq Brasil: Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos/ Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos**. 1.1. versão. – Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011.

FONSECA, Maria Odila. **Arquivologia e ciência da informação**. 1ª Ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 2002

JARDIM, José Maria. O acesso a informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. Texto discutido na **Mesa Redonda Nacional de Arquivos**. CONARQ, 1999. Disponível em: http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/mesa/o_acesso_informao_arquivstica_no_brasil.pdf . Acesso em 01 set 2011.

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

PEREZ, Carlos Blaya; PERES, Rosanara Urbanetto. Os diferentes tipos de usuários de arquivos. **Caderno de Arquivologia N°1**. Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Departamento de Documentação, Curso de Arquivologia, 2002. p. 66-86

RICHTER, Eneida Izabel Schirmer; GARCIA, Olga Maria Correa; PENNA, Elenita Freitas. **Introdução à Arquivologia**. Santa Maria: FACOS-UFSM: 2004. 2ª. Edição, Pg 110.

RHOADS. James B. **La función de la gestión de documentos y archivos em los sistemas nacionales de información**: um estudio del Ramp Paris: Unesco, 1983, vi,48 p. (Unesco. PGI – 83/WS/21).

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudos de usuários**. Madrid: Fundacion German Ruipérez; Madrid: Pirâmide, 1994.

SILVA, Edna Lúcia & MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: Laboratório de Ensino à Distância da UFSC, 2001. 121 p.

SILVA, Welder Antonio; SANTOS, Patrícia Kelly dos. **Gestão de documentos: uma política Arquivística capaz de contribuir com um programa de inteligência competitiva**. 2004. 25f. Trabalho de Conclusão de Curso. UNESA.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. Centro de Ciências Sociais e Humanas. **Gestão Documental: Noções Gerais**. Santa Maria (2007). Não paginado, fotocopiado.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. Centro de Ciências Sociais e Humana. Especialização à Distância em Gestão em Arquivos. **Marketing Aplicado aos Arquivos**. São João do Polêsine (2010). 37 p. Impresso.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. Centro de Ciências Sociais e Humanas. **Fundamentação Arquivística: Gestão de Documentos**. Santa Maria (2005). Não paginado, fotocopiado.

APÊNDICES

APENDICE A – Questionário

APÊNDICE A – Questionário

Prezado (a) Senhor (a),

Solicitamos sua colaboração no sentido de responder a esta pesquisa, cujos dados servirão de subsídios para a elaboração da Monografia do Curso de Especialização à Distância Gestão em Arquivos da Universidade Aberta do Brasil da Universidade Federal de Santa Maria.

A pesquisa tem por objetivo geral estudar os usos e necessidades de informação dos serviços de arquivo de uma empresa privada na visão de seus usuários internos, os seus colaboradores.

Após respondidas as questões, solicitamos, se possível, o re-envio do e-mail para o mesmo endereço eletrônico: cinara.flores@aes.com, até a data de 10 de outubro de 2010.

O questionário não requer identificação e garantimos o sigilo de suas informações. Suas respostas são fundamentais para o sucesso da pesquisa.

Desde já agradecemos a atenção e colaboração.

Respeitosamente,

Cinara Reis Flores

Arquivista

Pós-graduanda do Curso de Especialização Gestão em Arquivos

Contato: cinara.flores@yahoo.com.br

IDENTIFICAÇÃO:

Área que pertence:

Cargo:

Principal atividade da sua função:

QUESTÕES:

1) Com que frequência você consulta os documentos no arquivo corrente¹?

() Diariamente

() 2 a 3 vezes por semana

() 1 vez por semana

() Raramente

() Nunca

¹ O Arquivo corrente é onde são guardados os documentos de uso freqüente e aqueles em que o ato administrativo ainda não terminou. (Paes, 1997, p. 111)

2) Com que frequência você consulta os documentos no arquivo permanente²?

- Diariamente
- 2 a 3 vezes por semana
- 1 vez por semana
- Raramente
- Nunca

3) Quais das alternativas abaixo você considera mais eficaz para atender as necessidades arquivísticas da instituição? (Pode marcar mais de uma opção)

- Contratação de um arquivista
- Terceirização da gestão do arquivo
- Mais investimentos em infra-estrutura
- Criação de um setor de arquivos na empresa
- Outra: _____

4) Você considera que o acervo documental da instituição esteja sempre sob sua custódia fisicamente:

- Muito importante, e imprescindível
- Importante, mas não imprescindível
- Indiferente

² O Arquivo Permanente é onde são guardados os documentos cuja frequência de uso é esporádica e que são conservados em razão de seu valor histórico, probatório ou informativo. (Paes, 1997, p. 111)

5) Quanto ao tamanho do prédio destinado ao armazenamento da documentação você considera:

- Adequado
- Poderia ser maior
- Poderia ser menor

6) Quanto aos documentos armazenados, você acredita que:

- Muitos poderiam ser eliminados
- Poucos poderiam ser eliminados
- Não sabe o que está armazenado
- Acha inútil estarem armazenados

7) Você considera necessário ter um setor exclusivo de arquivos na empresa?

- Sim, necessário e urgente
- Sim, necessário, mas não urgente
- Não, desnecessário

8) Você já teve necessidade de localizar uma informação no arquivo e não encontrou?

- Sim, 1 ou 2 vezes
- Sim, mais de 2 vezes
- Não, sempre encontro
- Não, nunca precisei de informações do arquivo.

9) Como você gostaria de solicitar as informações/ documentos do arquivo?

(pode marcar mais de uma opção)

- Através de e-mail específico.
- Através de um software específico
- Através de um ramal telefônico.
- Outra:_____

10) Você considera satisfatório o atendimento do arquivo para as suas necessidades:

- Sim.
- Não. Porque? _____

11) Suas consultas ao arquivo são mais frequentes para: (pode marcar mais de uma opção)

- Atendimento a clientes externos
- Demanda judicial
- Atendimentos a clientes internos
- Pesquisa histórica
- Auditorias
- Outras. Especifique:_____

12) O tempo com que consegue a informação solicitada é satisfatório?

- Sim.
- Não.

13) Você considera importante a padronização do arquivo corrente, como a identificação dos armários e gavetas, bem como o tipo de documentação armazenada?

Sim

Não

14) Você gostaria de fazer alguma sugestão ou comentário sobre os serviços do arquivo, tanto no atendimento das solicitações quanto na maneira como as informações são consultadas?
