



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

**NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E ACESSO DOS  
USUÁRIOS DE ARQUIVOS NAS UNIVERSIDADES  
FEDERAIS DO RS**

**MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO**

**Tatiane Vedoin Viero**

**São João do Polêsine, RS, Brasil  
2010**

**NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E ACESSO DOS  
USUÁRIOS DE ARQUIVOS NAS UNIVERSIDADES  
FEDERAIS DO RS**

por

**Tatiane Vedoin Viero**

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

**Orientador: Prof. Dr. Carlos Blaya Perez**

**São João do Polêsine, RS, Brasil**

**2010**

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

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

**NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E ACESSO DOS USUÁRIOS DE  
ARQUIVOS NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO RS**

elaborada por  
**Tatiane Vedoin Viero**

como requisito parcial para obtenção do título de  
**Especialista Gestão em Arquivos**

**COMISSÃO EXAMINADORA:**

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

**Daniel Flores, Dr. (UFSM)**

**Olga Maria Correa Garcia, Ms. (UFSM)**

São João do Polêsine, 17 de dezembro de 2010.

## **AGRADECIMENTOS**

Aos meus familiares pelo carinho, apoio e compreensão nos momentos alegres e delicados.

Ao meu amor e companheiro de todos os momentos Galileu, pelo amor, pela amizade, pelo companheirismo, pelo apoio e pela compreensão em todos os momentos, principalmente nas horas mais difíceis, muito obrigada.

Às minhas amigas e colegas de profissão sempre tão presentes em minha vida Andrea e Karin pelo carinho e amizade nos momentos mais tortuosos.

Aos meus colegas do Curso, professores pelos momentos em que passamos juntos e a todos que de alguma forma contribuíram na realização deste trabalho.

As instituições pesquisadas e de modo especial aos encarregados pelos setores de Arquivo pela atenção e disponibilidade na participação e fornecimento de informações imprescindíveis para a realização deste trabalho.

Há uma enorme dificuldade em localizar os documentos buscados, pela dispersão dos arquivos, pela falta de guias ou pela própria destruição dos documentos. Quando os documentos existem e são encontrados, falta-lhes organização que facilite a pesquisa.

(Roberto de Andrade Martins)

## RESUMO

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

Universidade Federal de Santa Maria

### **NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E ACESSO DOS USUÁRIOS DE ARQUIVOS NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO RS**

AUTORA: TATIANE VEDOIN VIERO

ORIENTADOR: CARLOS BLAYA PEREZ

São João do Polêsine/RS, 17 de dezembro de 2010.

A monografia trata-se de uma pesquisa desenvolvida nas Universidades Federais do Rio Grande do Sul, com o objetivo geral de pesquisar como estas instituições tratam as necessidades de informação de seus usuários. A relevância deste trabalho está no fato de poder contribuir para a gestão arquivística e o suprimento das necessidades informacionais dos usuários das instituições estudadas, com base nos resultados alcançados, onde as universidades poderão avaliar e direcionar seus serviços de arquivo. A presente pesquisa tem como foco de investigação a identificação dos tipos de usuários que acessam a documentação, como as universidades gaúchas disponibilizam suas informações, a constituição das equipes de trabalho nos arquivos universitários e gêneros de acervos arquivísticos por elas custodiadas. Metodologicamente utilizou-se como instrumento de coleta de dados um questionário e estabeleceu-se a análise quantitativa dos dados obtidos com base no referencial teórico. Com base nos resultados alcançados além todas as instituições pesquisadas possuem um setor de arquivo instituído, nenhuma disponibiliza treinamento para seus usuários, programa de difusão e uma minoria apresenta contato e informações, como *e-mail* e *website* disponível, através da rede mundial de computadores. Sugere-se então que as instituições procurem elaborar ferramentas de disseminação informacional como *websites* para os auxiliarem no atendimento e referência dos usuários reais e potenciais, pois, se vive atualmente na chamada “sociedade da informação” e é preciso fazer uso de todas as tecnologias disponíveis.

Palavras-chave: acesso; arquivos universitários; usuários.

## **ABSTRACT**

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

Universidade Federal de Santa Maria

### **NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E ACESSO DOS USUÁRIOS DE ARQUIVOS NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS DO RS**

(NEED OF INFORMATION AND ACCESS OF FILE USERS AT FEDERAL INSTITUTIONS OF HIGHER EDUCATION IN RS)

AUTHOR: TATIANE VEDOIN VIERO

ADVISER: CARLOS BLAYA PEREZ

São João do Polêsine/RS, December, 17 th, 2010.

This work is a research carried out at Federal Institutions of Higher Education in the State of Rio Grande do Sul, its general aim was to research how Federal Universities in the State of Rio Grande do Sul, deal with their users' information needs. The relevance of this work lays in the fact that it may contribute in the records management and in fulfilling the information needs of the users at the considered Institutions, based on our findings, the Universities will be able to evaluate and direct their file services. The investigative focus of this research is to identify the users who access university files, determine the document types stored at university heaps, investigate which are the services offered by university files to their users, collaborate with university files reference services by explaining to them the research findings. Methodologically, we used a questionnaire as our data collecting instrument and then, we established the qualitative and quantitative analysis of the collected data according to the theoretical reference used. Based on our findings, besides that all considered Institutions maintain a files, none of them make training courses available to their users, have diffusion programs and, only a few of them provide contact by e-mail or website available in the World Wide Web. We suggest that Higher Education Institutions create information diffusion tools like websites to help them provide information and for reference of real and potential users.

Key-words: access; university files; users.

## LISTRA DE ILUSTRAÇÕES

ILUSTRAÇÃO 1 - Localização das Universidades Federais de Ensino Superior no Estado do RS.....	16
ILUSTRAÇÃO 2 - Universidade Federal do Rio Grande do Sul.....	17
ILUSTRAÇÃO 3 - Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre..	19
ILUSTRAÇÃO 4 - Universidade Federal de Santa Maria, vista aérea do Campus Camobi.....	20
ILUSTRAÇÃO 5 - Prédio onde funcionou a primeira Reitoria.....	21
ILUSTRAÇÃO 6 - Novo campus Porto da UFPel.....	23
ILUSTRAÇÃO 7 - Universidade Federal do Pampa, Campus Alegrete.....	24
ILUSTRAÇÃO 8 - IFES que possuem Programa de Gestão de Documentos.....	42
ILUSTRAÇÃO 9 - Responsáveis pela documentação nas IFES.....	43
ILUSTRAÇÃO 10 - Bolsistas da equipe de trabalho dos Arquivos das IFES.....	44
ILUSTRAÇÃO 11 - Instrumentos de pesquisa utilizados pelas IFES.....	45
ILUSTRAÇÃO 12 - Serviços de reprodução de documento.....	46
ILUSTRAÇÃO 13 - Gêneros documentais possuídos pelas IFES.....	47
ILUSTRAÇÃO 14 - Tipos de usuários que consultam em arquivos universitários no Rio Grande do Sul.....	48



## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Atividades da gestão de documentos .....	29
QUADRO 2 - Tipos de usuários .....	37
QUADRO 3 - Usuários de arquivos universitários.....	38

## **LISTA DE APÊNDICES**

APÊNDICE A – Instrumento de coleta de dados.....	56
--	----

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>1.1 Objetivos</b> .....	12
1.1.1 Objetivo geral .....	12
1.1.2 Objetivos específicos .....	13
<b>1.2 Justificativa</b> .....	13
<b>2 AS UNIVERSIDADES FEDERAIS NO RIO GRANDE DO SUL</b> .	16
2.1 Universidade Federal do Rio Grande do Sul .....	16
2.2 Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre .....	18
2.3 Universidade Federal de Santa Maria .....	19
2.4 Universidade Federal do Rio Grande - FURG .....	21
2.5 Universidade Federal de Pelotas .....	22
2.6 Universidade Federal do Pampa .....	23
<b>3 REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	26
3.1 A documentação arquivística e os gêneros documentais .....	26
3.2 Os arquivos universitários .....	26
3.3 A informação e a gestão arquivística de documentos nas instituições	28
3.4 O acesso em arquivos .....	31
3.5 Instrumentos de pesquisa para usuários de arquivos .....	31
3.6 Serviços de reprodução de documentos .....	32
3.7 Atividades de difusão e referência arquivística .....	33
3.8 Estudo de usuários .....	34
3.9 Tipos de usuários de arquivos .....	35
3.9.1 Usuários em arquivos universitários .....	37
<b>4 METODOLOGIA</b> .....	39
<b>5 RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....	41

<b>5.1 IFES que possuem um setor de arquivo instituído .....</b>	<b>41</b>
<b>5.2 IFES que possuem um programa de gestão de documentos .....</b>	<b>41</b>
<b>5.3 Responsáveis pela documentação nas IFES .....</b>	<b>42</b>
<b>5.4 Equipe de trabalho nos setores de arquivos das IFES .....</b>	<b>43</b>
<b>5.5 Serviços arquivísticos oferecidos .....</b>	<b>44</b>
<b>5.6 Gêneros documentais que as instituições possuem .....</b>	<b>47</b>
<b>5.7 Dados sobre usuários .....</b>	<b>48</b>
<b>6 CONCLUSÃO .....</b>	<b>50</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>52</b>
<b>APÊNDICE .....</b>	<b>56</b>

# **1 INTRODUÇÃO**

Os arquivos universitários são de extrema relevância para as instituições, pois, são depositários da informação administrativa e da memória institucional. Mas, infelizmente muitas vezes, estas características são desconhecidas até mesmo na própria universidade. Sendo assim, é comum a acumulação de massa documental sem nenhum tratamento arquivístico nestas instituições, propiciando problemas como: demora nas tomadas de decisões, falta de espaço, além de documentos perdidos no meio da massa documental, acarretando na ineficiência da gestão das informações e preservação das mesmas.

Outro ponto importante são os arquivos universitários no âmbito de setores institucionais no que se refere ao atendimento de seus usuários, estarão as universidades públicas do Rio Grande do Sul atendendo as necessidades de informação dos seus usuários?

Sabe-se que a realização de estudo de usuários em arquivos, é muito importante para o atendimento e acesso dos usuários, pois, através deste estudo é possível direcionar as ações estabelecidas pelo arquivo.

## **1.1 Objetivos**

### **1.1.1 Objetivo geral**

O presente estudo tem como objetivo geral pesquisar como as Universidades Federais do Rio Grande do Sul, abordam as necessidades de informação de seus usuários.

### 1.1.2 Objetivos específicos

Em termos específicos pretende-se:

- identificar os tipos de usuários que acessam os arquivos universitários;
- levantar os gêneros documentais dos arquivos universitários;
- investigar os serviços oferecidos pelos arquivos universitários aos seus usuários;
- colaborar para os serviços de referência dos arquivos universitários através da explanação dos resultados obtidos na pesquisa.

## 1.2 Justificativa

Para Jardim e Fonseca (2004) há uma ausência do tema estudo de usuários nos principais manuais da área da Arquivologia, por isso, destaca-se aqui a importância de recorrer-se aos textos publicados pelos bibliotecários, pois, na Biblioteconomia acontece justamente o contrário, onde frequentemente são publicados textos voltados para as necessidades de informação e estudo de usuários.

Pode-se dizer que a finalidade básica de um arquivo, que é o acesso e disseminação da informação depende muito do conhecimento que se tem de seus usuários, pois, com isso torna-se possível a elaboração de instrumentos para avaliação, detecção de pontos fracos e fortes dos serviços oferecidos, vindo a facilitar o planejamento dos mesmos.

Os arquivos universitários são originados/produzidos pelas instituições, tanto públicas quanto privadas no decorrer de suas funções, atividades, em decorrência do seu recebimento ou criação.

Conforme Boso et. al, (2007) a universidade deve ter por meta o desenvolvimento do conhecimento através da pesquisa, ensino e a preservação do conhecimento e difusão por meio da publicação, sendo assim, a função do arquivo universitário é extremamente relevante para a vida discente e da instituição que é voltada para o saber científico.

Os arquivos universitários são fontes de memória social, pois, além de retratarem a memória das instituições, também asseguram a história da sociedade através dos estudos, pesquisas e atividades de extensão, que são por elas desenvolvidas, gerando impacto direto para a comunidade. Todos os documentos de arquivo devem ser geridos conforme as normas, legislação e técnicas arquivísticas e isso não poderia ser diferente aos arquivos universitários, que necessitam e muito de uma gestão arquivística efetiva, que garanta o seu uso (corrente e intermediário) e preservação de sua memória (permanente).

Esta pesquisa justifica-se pelo fato de poder contribuir para a gestão arquivística e o suprimento das necessidades informacionais dos usuários das instituições estudadas, com base nos resultados alcançados, onde as universidades poderão avaliar e direcionar seus serviços de arquivo.

No trabalho utilizou-se as concepções de autores que trabalham com estudo de usuários como Sanz Casado, Blaya Perez, Belsunce, que abordam tanto o tema, quanto os tipos de usuários de arquivos.

Esta produção monográfica compõe-se de um histórico de cada instituição pesquisada, abordando sua criação e conseqüente evolução na área educacional; revisão de literatura sobre os arquivos universitários, gestão e informação arquivística, gêneros documentais, serviços de reprodução e referência, estudo de usuários e tipos de usuários de arquivos; a metodologia empregada na pesquisa e instrumento utilizado na coleta de dados; resultados e discussão da pesquisa e as considerações finais.

## **2 AS UNIVERSIDADES FEDERAIS NO RIO GRANDE DO SUL**

O Estado do Rio Grande do SUL possui atualmente seis universidades federais de ensino superior, que ocupam diferentes cidades e regiões (ILUSTRAÇÃO 1), estas instituições não tem sua área de atuação limitada ao Estado do RS, atuação esta que se estende a outros estados e mesmo países.

A primeira universidade criada no Estado foi a Universidade Federal do Rio Grande do Sul, localizada em Porto Alegre, em novembro de 1934. Logo após, criou-se a Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre com o nome de Faculdade Católica de Medicina de Porto Alegre em dezembro de 1953. Posteriormente deu-se a fundação da Universidade Federal de Santa Maria, denominada na época de Universidade de Santa Maria. Na sequência, houve a criação da Universidade Federal do Rio Grande e Universidade Federal de Pelotas ambas em agosto de 1969, e por último em janeiro de 2008, a Universidade Federal do Pampa, para atender a metade sul do estado, sendo assim, há uma concentração de campi nesta região, já que a instituição possui 10 campi.

Não há dúvida, devido as avaliações já realizadas, no que tange a qualidade do ensino e atendimento à comunidade oferecidos pelas universidades federais públicas do Rio Grande do Sul.



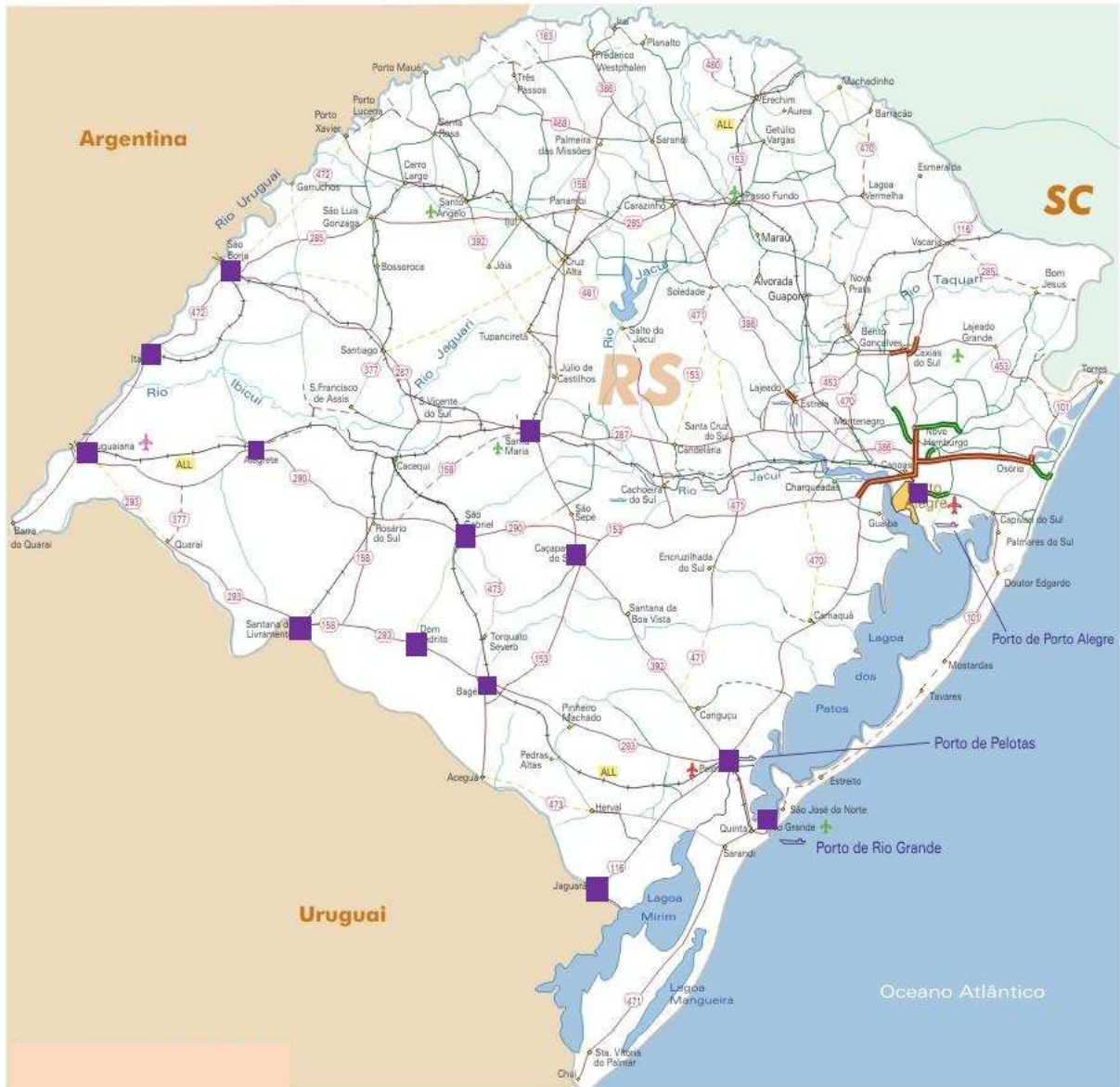


ILUSTRAÇÃO 1 - Localização das Universidades Federais no Estado do RS. Fonte: a autora.

## 2.1 Universidade Federal do Rio Grande do Sul

A criação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) começou com a fundação da Escola de Farmácia e Química em 1895 e logo após com a Escola de Engenharia. Mas, foi somente em 28 de novembro de 1934 que foi criada a Universidade de Porto Alegre, que era inicialmente integrada pelas Escola de Engenharia, Faculdade de Medicina, Escolas de Odontologia e Farmácia, Faculdade

de Direito, Faculdade de Agronomia e Veterinária, Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras e pelo Instituto de Belas Artes.

Em 1947 a Universidade de Porto Alegre passou a denominar-se Universidade do Rio Grande do Sul (URGS), em 1950 a instituição foi federalizada a partir de então a UFRGS ocupa posição de destaque no cenário nacional.

A UFRGS (ILUSTRAÇÃO 2) tem sua sede na capital do estado em Porto Alegre, sendo reconhecida nacional e internacionalmente, seus cursos abrangem todas as áreas do conhecimento e em todos os níveis. A universidade possui 69 cursos de graduação, 62 de doutorado, 68 de mestrado, 9 de mestrado profissional e 7 aprovados para funcionamento em 2011 presenciais e 8 cursos de graduação e 12 a nível de especialização na modalidade de educação à distância.



ILUSTRAÇÃO 2 – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Fonte: [http://www.google.com.br/images?hl=pt-br&source=img&q=universidade+federal+do+rio+grande+do+sul&gbv=2&aq=f&aqi=&aql=&oq=&gs\\_rfai=](http://www.google.com.br/images?hl=pt-br&source=img&q=universidade+federal+do+rio+grande+do+sul&gbv=2&aq=f&aqi=&aql=&oq=&gs_rfai=)

A instituição possui o curso de Arquivologia que foi criado em 30 de julho de 1999 por decisão do Conselho Universitário estando o curso integrado na Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS.

## **2.2 Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre**

A Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA) está localizada na cidade de Porto Alegre e foi criada em 8 de dezembro de 1953 tendo sido inaugurada com o nome de Faculdade Católica de Medicina de Porto Alegre e autorizada a funcionar pelo Decreto 54.234 de 2 de setembro de 1964. A instituição foi federalizada em 1980, sendo então intitulada Fundação Federal de Ciências Médicas de Porto Alegre. No ano de 2008 passou a denominar-se Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. A UFCSPA (ILUSTRAÇÃO 3) possui 8 cursos de graduação, e 14 de pós-graduação, sendo três cursos de mestrado e treze a nível de especialização, a universidade é especializada na área de saúde.



ILUSTRAÇÃO 3 – Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. Fonte: <http://www.ufcspa.edu.br/index.php/institucional/ufcspa>

### **2.3 Universidade Federal de Santa Maria**

A Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) foi fundada pelo Prof. Dr. José Mariano da Rocha Filho e criada pela Lei n. 3.834- C, de 14 de dezembro de 1960, com a denominação de Universidade de Santa Maria, tendo sido instalada de forma solene em 18 de março de 1961. A UFSM (ILUSTRAÇÃO 4) foi a primeira universidade instalada fora de uma capital de estado no Brasil.



ILUSTRAÇÃO 4 – Universidade Federal de Santa Maria vista aérea do Campus Camobi. Fonte: <http://w3.ufsm.br/dag/index.php?p=12>

A UFSM está localizada no município de Santa Maria, no centro do Estado do Rio Grande do Sul e atende toda a região e estado.

A UFSM possui, atualmente, cursos, programas e projetos nas mais diferentes áreas do conhecimento. A Instituição mantém 66 cursos de Graduação Presenciais, (sendo um em funcionamento na UFSM - Campus Sede Santa Maria, seis pela UAB e três pela PROLIC/REGESD), 72 de Pós-Graduação Permanente, sendo, 17 de Doutorado, 41 de Mestrado e 14 de Especialização, 10 cursos de Educação a Distância, (sendo um em funcionamento na UFSM - Campus Sede Santa Maria, seis pela UAB e três pela PROLIC/REGESD) e 8 cursos de especialização.

Em 20 de julho de 2005, o Conselho Universitário aprovou a criação do Centro de Educação Superior Norte-RS/UFSM – CESNORS, a UFSM passou então a contar com nove unidades universitárias. Em 2008, através do parecer N. 167/08 do Conselho Universitário, deu-se a criação da Unidade Descentralizada de Educação Superior da UFSM, em Silveira Martins - UDESSM.

A instituição possui o curso de Arquivologia desde 1976, tendo sido criado pelo Parecer CEPE nº 179 de 10 de agosto de 1976.

## 2.4 Universidade Federal do Rio Grande - FURG

A Universidade Federal do Rio Grande – FURG (ILUSTRAÇÃO 5), foi criada pelo Decreto nº 774, de 20 de agosto de 1969 que autorizou o funcionamento da Universidade do Rio Grande - URG. Em 21 de outubro de 1969, foi aprovado o Estatuto da Fundação Universidade do Rio Grande, como uma entidade mantenedora da FURG, o primeiro Reitor foi o Professor Adolpho Gundlach Pradel.



ILUSTRAÇÃO 5 - Prédio onde funcionou a primeira Reitoria- Hoje, funciona a Lancheria Planetários e mais dois pequenos comércios. Em frente às Lojas Renner. Calçadão da Bacelar. Fonte: Acervo do NUME, disponível em [www.furg.br](http://www.furg.br).

A instituição ao longo dos anos passou por algumas alterações em sua denominação, mas, foi em 2008 com a aprovação do novo e vigente estatuto, que passou a denominar-se Universidade Federal do Rio Grande – FURG (denominação

atual) sendo que sua sigla (FURG) foi conservada apesar da alteração na denominação.

As primeiras escolas e faculdades que impulsionaram a criação da FURG foram: Faculdade de Ciências Políticas e Econômicas (1956), Escola de Engenharia Industrial (1959), Faculdade de Direito “Clóvis Bevilacqua” (1960), Faculdade Católica de Filosofia de Rio Grande (1961), Curso de Letras (1964), Curso de Matemática (1966), Cursos de Ciências e Estudos Sociais (1967), curso de Oceanologia (1970) e a Faculdade de Medicina (1971).

Atualmente a FURG conta com seis campi, sendo eles: Campus Carreiros, Campus Cidade, Campus Saúde, Campus Santa Vitória do Palmar, Campus Santo Antônio da Patrulha e Campus São Lourenço do Sul. A administração central da universidade se localiza na Avenida Itália, km 08, bairro Carreiros em Rio Grande. Sendo assim, além de atender o município de Rio Grande a FURG atua em toda a região sul do Estado.

A FURG oferece 54 cursos de graduação e 46 de pós-graduação, sendo, 8 cursos de doutorado, 17 cursos em nível de mestrado e 21 em nível de especialização na modalidade presencial e 2 cursos de graduação e 8 de especialização na modalidade de educação à distância. A FURG oferece o curso de Arquivologia que foi reconhecido pela Deliberação COEPE N° 14/2008 de 16/05/2008.

## **2.5 Universidade Federal de Pelotas**

A Universidade Federal de Pelotas (UFEPel) foi fundada em 08 de agosto de 1969 pelo decreto-lei número 750, de 8 de agosto de 1969. Foram participantes da criação da UFPEl as seguintes unidades: Faculdade de Ciências Domésticas, Faculdade de Veterinária (Universidade Federal Rural do Rio Grande do Sul), Faculdade de Direito, Faculdade de Odontologia e Instituto de Sociologia e Política e a tradicional Faculdade de Agronomia Eliseu Maciel (FAEM).

O primeiro Reitor da universidade foi o professor Delfim Mendes Silveira, diretor da Faculdade de Direito que administrou a UFPEl até o ano de 1977.

A UFPel (ILUSTRAÇÃO 6) está localizada na cidade de Pelotas e possui os campi de Pelotas e Capão do Leão, está localizada na região sul do estado, atendendo não só a esta região como também a todo o Rio Grande do Sul. A instituição oferece 53 cursos de graduação, 51 cursos de pós-graduação sendo 13 de doutorado, 26 de mestrado e 25 de especialização.



ILUSTRAÇÃO 6 - Novo campus Porto da UFPel. Fonte: Jornal da UFPel, agosto de 2010. Disponível em [http://ccs.ufpel.edu.br/wp/wp-content/uploads/2010/08/jornal-ufpel\\_agosto-2010\\_ed-012.pdf](http://ccs.ufpel.edu.br/wp/wp-content/uploads/2010/08/jornal-ufpel_agosto-2010_ed-012.pdf)

## 2.6 Universidade Federal do Pampa

A Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) foi criada pela Lei 11.640 de 11 de janeiro de 2008, a partir de um Acordo de Cooperação Técnica firmado entre o Ministério da Educação, a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e a Universidade Federal de Pelotas (UFPel) que prevê a ampliação do Ensino Superior na metade sul do Estado do Rio Grande do Sul.



A UNIPAMPA (ILUSTRAÇÃO 7) é uma instituição com campi espalhados por diversas cidades localizados em: São Borja, Itaqui, Uruguiana, Alegrete, São Gabriel, Santana do Livramento, Dom Pedrito, Bagé e Jaguarão, mas, sendo na cidade de Bagé a Administração Central (Reitoria) da universidade e totalizando 10 campi. A instituição atende uma grande região do estado através de seus cursos espalhados por diferentes cidades. A universidade oferece 47 cursos de graduação em sua totalidade e 4 cursos de pós-graduação, sendo 1 de mestrado e 3 de especialização.



ILUSTRAÇÃO 7 - Universidade Federal do Pampa, Campus Alegrete. Fonte: <http://commondatastorage.googleapis.com/static.panoramio.com/photos/original/15363760.jpg>

## **3 REVISÃO DE LITERATURA**

### **3.1 A documentação arquivística e os gêneros documentais**

Os documentos de arquivos surgiram de, acordo com Richter et al (2004), devido a necessidade do homem em registrar suas ações para gerações futuras. Na Antiguidade no Egito, haviam muitos arquivos secretos, os sacerdotes tinham a incumbência de zelar por eles e para consultá-los as pessoas precisavam de autorização, caso contrário eram condenadas à morte. Já na época da Arquivística Medieval (Alta Idade Média), onde as instituições religiosas (a Igreja controlava a cultura), o saber era concentrado nos mosteiros, a noção de arquivo era associada à: biblioteca, scriptorium (espécie de editora e arquivo-biblioteca), chancelaria e tesouro (os documentos eram guardados junto com relíquias de santos e jóias).

Ainda, conforme Richter et al (2004), na Idade Moderna (do Renascimento ao Romantismo Histórico), na Europa os arquivos eram considerados um conjunto de armas para servir aos monarcas, foi onde se deu a centralização arquivística e a constituição dos arquivos centrais de Estado, considerados secretos e misteriosos para o povo, não havia acesso, a autorização para consulta era concedida a poucas pessoas.

O Arquivo Nacional (2005, p. 27) apresenta os arquivos como o “conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte”. Como se pode constatar os arquivos são gerados organicamente pelas pessoas, instituições, no decorrer de suas funções e atividades.

Sobre os gêneros documentais, conforme a disposição da informação registrada no documento, os mesmos classificam-se como textuais, iconográficos, eletrônicos, filmográficos, etc. Os documentos textuais são conforme Paes (2004) os manuscritos, os datilografados ou impressos; os iconográficos são os documentos que possuem imagens estáticas como as fotografias, diapositivos, desenhos e gravuras; os filmográficos são os “documentos em películas cinematográficas e fitas

magnéticas (*tapes*), conjugados ou não a trilhas sonoras, com bitolas e dimensões variáveis, contendo imagens em movimento” (PAES, 2004, p. 29); os eletrônicos de acordo com o Arquivo Nacional (2005, p. 75) são os “documentos em meio eletrônico ou somente acessíveis por equipamentos eletrônicos, como cartões perfurados, disquetes e documentos digitais”.

### 3.2 Os arquivos universitários

Os arquivos universitários são originados pelas instituições públicas e privadas no decorrer de suas funções, atividades, tanto no recebimento, quanto na criação.

A Universidade deve ter por meta o desenvolvimento do conhecimento por meio da pesquisa, a transmissão do conhecimento por meio do ensino, a preservação do conhecimento e a difusão do conhecimento por meio da publicação. Nesse sentido, a função do Arquivo Universitário é extremamente importante na vida acadêmica dos alunos e da Universidade, enquanto instituição voltada para o saber científico (BOSO et. al, 2007, p. 123 e 124).

Conforme Bottino (1995 apud BOSO et. al, 2007, p. 124) a abordagem do arquivo universitário na realidade brasileira deve ser vista sob o aspecto do prisma histórico-contextual do binômio universidade/Arquivologia. Existe ainda uma fraca relação entre os arquivos e academia, a noção de que o arquivo universitário possui importância não está ainda bem conceituada na rotina acadêmica, por isso a Arquivologia deve se mostrar fundamental na vida da universidade, para fazer que esta entenda a necessidade de arquivar os documentos de forma adequada com a finalidade de recuperá-los posteriormente quando necessário, armazenando-os em arquivos correntes, intermediários e permanentes de acordo com o que a universidade necessita.

Sobre os arquivos permanentes das universidades Bellotto comenta que:

[...] possibilitam eficiência administrativa-acadêmica, informam sobre os procedimentos passados de ensino e de pesquisa; guardam direitos e deveres de professores, alunos e funcionários durante seu tempo de permanência na universidade e mesmo depois dele; finalmente, fornecem dados de toda ordem como “grande capital de experiência”para

continuidade institucional da universidade (BELLOTTO 1989 apud BOSO et. al, 2007, p. 127).

Para Martins (1992) compete às universidades, como produtoras e difusoras do conhecimento, cuidar de sua documentação histórica. Existem algumas iniciativas promissoras e deve-se estimular o desenvolvimento de uma mentalidade de preservação da memória nacional, neste e em outros campos é impossível conservar todos os documentos. Portanto, deve-se tentar preservar os documentos que se prevê como de possível utilidade para a pesquisa histórica. Contudo, isso não é uma decisão técnica que possa ser orientada por regras, apenas uma pessoa com formação histórica adequada pode evitar erros graves.

Ainda de acordo com Martins (1992) as universidades não são constituídas apenas por professores e pesquisadores, há outros sujeitos nestas instituições que também desempenham atividades que podem resultar na produção de diferentes documentos que interessam aos historiadores. Os acadêmicos são, normalmente, ignorados quando se pensa em arquivos universitários. Certamente as universidades conservam a documentação oficial relativa a vida acadêmica como: notas e outros documentos.

Mas se o ensino desenvolve-se tendo por preocupação central a formação dos estudantes, deveria ser importante lembrar que os alunos também realizam estudos, assistem aos cursos, fazem anotações sobre as aulas e leituras, realizam trabalhos escolares e provas, desenvolvem trabalhos de iniciação científica, participam de grupos de pesquisa, elaboram teses, apresentam seminários, interagem entre si, escrevem cartas, diários, participam de órgãos da universidade, possuem uma vida estudantil. Normalmente, não se dá atenção a isso. Era tradição nas antigas universidades européias a conservação dos cadernos dos seus alunos e, através desses cadernos, o historiador obtém valiosas informações. É claro que não se pode guardar tudo o que vários milhares de estudantes produzem durante os seus anos universitários. Mas nada guardar é uma falha gritante. Esse trabalho pode ser desenvolvido se, em cada universidade, houver um órgão ativo – o arquivo central ou um órgão centralizador de arquivos – que motive a comunidade e organize o trabalho a ser realizado com a colaboração de todos. Além de organizar todo o sistema universitário de arquivos e dispor das informações sobre os mesmos (pela informatização), cabe ao Arquivo Central ou órgão semelhante desenvolver estratégias para que seja documentado aquilo que não é comumente documentado, como já se indicou acima (MARTINS, 1992, p. 16).

Os arquivos universitários são fontes de memória institucional e social, pois, além de retratarem a memória das instituições, também asseguram a história da sociedade através dos estudos, pesquisas e atividades extensionistas que são por elas desenvolvidas, gerando impacto direto para a comunidade. Todos os

documentos de arquivo devem ser geridos conforme as normas, legislação e técnicas disponíveis e isso não poderia ser diferente aos arquivos universitários, que necessitam e muito de uma gestão arquivística efetiva, que garanta o seu uso (corrente e intermediário) e preservação de sua memória (permanente).

### **3.3 A informação e a gestão arquivística de documentos nas instituições**

Atualmente com o advento da informática, as informações passaram a ser produzidas em larga escala. As tecnologias empregadas permitem uma grande variedade na produção de informações, ocasionando um grande acúmulo de massa documental que, em consequência, necessitarão de tratamento arquivístico. Para Goulart (2002), com a propagação da informação torna-se necessário o uso de estratégias para fazer circular as informações do acervo, uma delas é a rápida disponibilização de documentos e dados. Outra maneira é a edição de pequenas mostras de documentos que divulguem o acervo, através da *Intranet* dos documentos já disponíveis. A informação de acordo com Silva (1999) tem sido usada de modo impreciso e sem especificidade quanto ao seu significado. Informação exprime a idéia de pôr ao corrente, é algo de que as pessoas necessitam uma coisa útil. No discurso corrente muitas vezes informação e conhecimento se equivalem. A informação é quase sinônimo de fato, pode ser trocada com o exterior e não só recebida. Ela exerce efeito sobre o receptor, é utilizada em momentos de decisões e pode ser registrada sobre diferentes suportes.

As informações arquivísticas na concepção de Lopes (1997) são de caráter orgânico, constituem um conjunto de dados referidos as atividades, estruturas e funções. Estas informações demonstram uma extrema importância para as organizações, pois, na sociedade em que se vive hoje, a informação também se faz necessária na consecução de objetivos, o que irá acarretar em lucros. Além disso, estas informações constituem uma fonte importante no resgate da memória histórica da sociedade.

Para Sousa (2008) a explosão da massa documental arquivística, ocorreu paralelamente com o aumento da informação registrada pelas sociedades. Um dos grandes desafios da Arquivística contemporânea tem sido a organização

documental, trabalhar com essas massas documentais acumuladas nas instituições exige uma maior sofisticação dos esquemas de classificação.

O termo gestão está relacionado com a administração, isto significa que é preciso ir além do ato de registrar a informação em um suporte, é preciso que se tenha um planejamento que mesmo com uma grande quantidade de documentos disponíveis nos dias atuais, principalmente com as ferramentas tecnológicas disponíveis, que seja possível a localização e utilização da informação no tempo exato e necessário para uma tomada de decisão com qualidade, confiabilidade e precisão (Moreno, 2008).

Para Bernardes (2008) as atividades da gestão de documentos (QUADRO 1) compreendem a produção, a utilização, a destinação e a reprodução, conforme a seguir:

<b>ATIVIDADES DA GESTÃO DE DOCUMENTOS</b>	
<b>Produção</b>	Padrão na elaboração de tipos/séries documentais, aplicação de novas tecnologias aos procedimentos administrativos.
<b>Utilização</b>	Inclui as atividades de Protocolo e todas as atividades de Arquivo (organização e arquivamento, reprodução, acesso à documentação e recuperação de informações)
<b>Destinação</b>	Inclui a avaliação de documentos.
<b>Reprodução</b>	Reprodução visando a preservação do documento original.

QUADRO 1 – Atividades da Gestão de Documentos. Fonte Bernardes, 2008.

De acordo com Moreno (2008) a gestão documental amplia a capacidade da gestão administrativa. A gestão de documentos surge como uma ferramenta indispensável à otimização do uso das informações contidas nos mais variados suportes. A gestão de documentos é o trabalho de assegurar que a informação arquivística seja administrada com economia e eficácia, recuperada de forma ágil e eficaz, subsidiando as ações das organizações com decisões rápidas, seguras, que permitam reduzir o fator de incertezas.

Quando se fala em gestão de documentos, tem-se que falar também da arquivística integrada, que permite gerenciar os documentos considerando seus valores primários e secundários.

No Brasil, a Lei 8.159 de 08 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, aborda a gestão de documentos como “[...] 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 a guarda permanente” (artigo 3º).

De acordo com Moreno (2008) para que a gestão de documentos seja efetiva, ela deve integrar as atividades de classificar, avaliar e descrever, estas atividades são complementares e inseparáveis no tratamento documental, sob a perspectiva da arquivística integrada.

### **3.4 O acesso em arquivos**

A finalidade básica de um arquivo é o acesso e a disseminação da informação arquivística, que, muitas vezes, pode depender muito do conhecimento que se tem de seus usuários, pois, isso torna possível a elaboração de instrumentos para avaliação, detecção de pontos fracos e fortes dos serviços oferecidos, vindo a facilitar o planejamento dos mesmos.

Para o Arquivo Nacional (2005) o acesso é “a possibilidade de consulta a documentos e informações” e “função arquivística destinada a tornar acessíveis os documentos e a promover a sua utilização” (p. 19), no que se refere a acessibilidade, é definida como a “condição ou possibilidade de acesso a serviços de referência, informação, documentação e comunicação” (p.19).

Para Jardim (1999), a satisfação das necessidades dos usuários da informação é fundamental na avaliação de qualquer serviço de informação. O acesso à informação encontra no direito à informação o seu regime e dimensão jurídica.

A Lei 8.159 de 08 de janeiro de 1991, no seu artigo quarto, faz referência sobre o direito de acesso também fala sobre o direito de acesso à informação:

todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, contidas em documentos de arquivos que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Assim, é inquestionável o direito dos cidadãos às informações de seu interesse e os arquivos são o foco deste direito. O acesso é fundamental para a consecução deste direito e deve ser a finalidade básica de um arquivo, incluindo-se os arquivos universitários.

### **3.5 Instrumentos de pesquisa para usuários de arquivos**

De acordo com Paes (2004), o destino dos documentos de arquivo é passar por uma lenta evolução que os afasta cada vez mais do seu objetivo de origem. Ao longo do tempo diminui seu valor administrativo e aumenta a sua importância como documento histórico. Os arquivos não podem ser divididos em dois compartimentos histórico e administrativo, são documentos em processo de transformação, os documentos históricos atuais foram os administrativos de ontem e os administrativos de hoje serão os históricos de amanhã. Os arquivos são conservados primariamente para fins administrativos, mas, constituem base fundamental para a história, não apenas para o órgão a quem pertencem como também para o povo e suas relações sociais e econômicas.

A função de um arquivo permanente é reunir, conservar, arranjar, descrever e facilitar a consulta dos documentos oficiais, de uso não-corrente, ou seja, concentrar sob sua custódia, conservar e tornar acessíveis documentos não-correntes, que possam tornar-se úteis para fins administrativos, pesquisas históricas e outros fins. (PAES, 2004, p. 121)

Quando se fala em instrumentos de pesquisa em arquivos é fundamental fazer referência a descrição arquivística, uma das atividades dos arquivos permanentes. Conforme Bellotto (2004) a descrição é uma tarefa peculiar aos arquivos permanentes, ela não cabe aos arquivos correntes e intermediários, o conteúdo, tipificação das espécies documentais, datas-baliza, relações orgânicas entre os documentos e a ligação entre função e espécie, todas as informações de



interesse do historiador é que será objeto do trabalho descritivo. Para a autora a descrição feita no “miúdo” que incide diretamente sobre a unidade do documento, não levando em conta seu mundo orgânico, dificilmente vai revelar ao historiador o real significado do documento analisado, para que a descrição flagre realmente os conteúdos em seus contextos de produção, o arranjo e sua ordenação devem estar corretos.

Para o Arquivo Nacional (2005, p. 108) instrumento de pesquisa é o “meio que permite a identificação, localização ou consulta a documentos ou a informações neles contidas. Expressão normalmente empregada em arquivos permanentes”.

A seguir serão descritos os seguintes instrumentos de pesquisa: guia, inventário, catálogo.

O guia, conforme Bellotto (2004), é o instrumento mais abrangente e o mais “popular” ele utiliza uma linguagem que pode atingir também o grande público e não de forma específica os historiadores e administradores, para estes devem ser fornecidos além do guia, instrumentos de pesquisa específicos. O guia tem por finalidade propiciar uma visão dos serviços de arquivo, os fundos que abriga, instrumentos de pesquisa que dispõe e fontes complementares.

Para Bellotto (2004), o inventário é um instrumento que descreve conjuntos documentais ou partes do fundo, é um instrumento do tipo parcial, trazendo descrição sumária e não analítica esta própria do catálogo, os inventários podem ser impressos ou virtuais, o fundamental é que não se faça uma seleção, que não se “pule” documentos, sendo a mesma ordem do arranjo, o inventário pode contemplar um fundo em sua totalidade, um só grupo ou alguns deles, assim como uma ou algumas séries ou até mesmo parte delas.

O catálogo descreve unitariamente as peças documentais de uma ou mais séries ou ainda de um conjunto de documentos, respeitando-se ou não a ordem de classificação.

### **3.6 Serviços de reprodução de documentos**

Schellenberg (2006) aconselha que se forneçam aos usuários reproduções em vez dos originais, deve-se instar para os funcionários aceitarem as reproduções

no lugar dos originais, sempre que os mesmos forem muito valiosos ou que estejam em mal estado de conservação, da mesma forma deve-se fornecer reproduções a preço de custo em vez de emprestar documentos originais a outros arquivos, quando se tratar de grandes séries documentais aconselha-se também o uso da microfilmagem.

Para Schellenberg (2006) quando a pedido de usuários particulares as reproduções deverão ser feitas sempre que razoáveis, com preço de custo, assim o arquivo desobriga o usuário de transcrever e fazer anotações a mão sobre os documentos.

### **3.7 Atividades de difusão e referência arquivística**

O arquivo não existe somente para gerir, custodiar e preservar a documentação, mas, também como uma das finalidades principais de dar acesso aos usuários. Para isso a divulgação ou difusão se torna indispensável. Entende-se por divulgação o “conjunto de atividades destinadas a aproximar o público dos arquivos, por meio de publicações e da promoção de eventos, como exposições e conferências” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 72).

Para Paes (2004), as atividades de referência se constituem fundamentalmente em estabelecer políticas de acesso e uso dos documentos. Para a autora entende-se por política de acesso os procedimentos a serem adotados em relação ao que e poder consultado pelos usuários, os arquivos devem determinar a liberação ou restrição de acesso com base nos aspectos políticos e legais que envolvem as informações, assim como também os direitos de terceiros. Com relação a política de uso o arquivo estabelece quem e como podem consultar os documentos, indicando as categorias de usuários que terão acesso ao acervo e elaboração do regulamento da sala de consulta.

Sobre as atividades culturais que algumas instituições arquivísticas no Brasil já promoveram, Bellotto (2004) comenta a realização de palestras, debates, lançamentos de obras e concursos sobre temas de história. As instituições também conforme a autora tem realizado simpósios, congressos, jornadas e reuniões.

Para Paes (2004), as instituições devem realizar exposições de documentos. Assim, são muitas as atividades que os arquivos podem e devem realizar para a divulgação de seus acervos.

A realização de treinamento para os usuários do arquivo também se faz de extrema relevância, pois, a política de acesso e uso dos documentos deve ser abordada nestes treinamentos auxiliando assim na preservação e no trabalho dos funcionários e usuários.

### **3.8 Estudo de usuários**

As instituições arquivísticas, ou os arquivos têm a finalidade de receber, custodiar, processar e disseminar a informação arquivística. Essa disseminação e democratização da informação devem ser buscadas por essas instituições, que precisam também focalizar e identificar seus usuários, saber o que ele busca, as suas necessidades informacionais que estão custodiadas no arquivo. Muitas vezes, este gestor, terá que se adaptar ao perfil de seus usuários, sempre é claro primando pela ética e princípios arquivísticos, mas, não se pode deixar de destacar a importância da realização do estudo de usuários em arquivos.

Para Blaya Perez (2002) os arquivos passam por mudanças para satisfazer as necessidades de informação por parte de seus usuários. O número de usuários vêm crescendo constantemente deixando de ser um hábito de um pequeno grupo, nos últimos anos percebe-se que ao usuário tradicional dos arquivos estão se incorporando grupos de jovens estudantes, pessoas da terceira idade, o cidadão comum, aposentados, membros de associações ou entidades de classes, etc.

De acordo com o mesmo autor os arquivos começam a realizar estudos para a identificação de quais são seus usuários potenciais, com objetivo de dedicar-lhes esforços em atividades culturais e sociais.

Considera-se usuário a “pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 169).

A segmentação para o marketing consiste em focalizar uma parte pequena, mas homogênea de um mercado maior e heterogêneo. Nas instituições

arquivísticas, tem-se que direcionar as ações de marketing para o público alvo, se focalizarmos esse grupo de usuários, ficará muito mais simples atender as suas necessidades. A segmentação de usuários em arquivos permanentes também pode ser utilizada diretamente no momento da elaboração de certos instrumentos de pesquisa (como inventários, catálogos) na ocasião da decisão sobre quais fundos e quais partes deste fundo serão priorizados no momento da escolha da elaboração deste determinado instrumento, para auxiliar o usuário no andamento de sua pesquisa.

Nesse sentido, conforme Figueiredo (1994 apud SÁ, 2005, p. 25),

[...] 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 Sá (2005) por meio do estudo de usuários pode-se modelar os serviços de informação de acordo com o usuário, com a sua necessidade de informação, seus padrões de comportamento na busca e uso da informação, para maximizar a sua eficiência.

### **3.9 Tipos de usuários de arquivos**

Para Sanz Casado (1994) existem dois tipos de usuários: o real e o potencial. O usuário real é o que já utiliza os serviços do arquivo, sabe como proceder as suas pesquisas para satisfação de suas necessidades de informação; o potencial não utiliza os serviços do arquivo por variados motivos, ou até por ignorar seus serviços e ainda estarem se utilizando outras fontes de informação como as relações interpessoais.

O usuário prático na concepção de Garcia Belsunce (1982 apud BLAYA PEREZ, 2002) pode ser definido como o “usuário que busca nos arquivos uma informação que sirva de imediato, para uma ação ou tomada de decisão. Já o usuário acadêmico identifica-se com o uso teórico dos arquivos, pode-se dizer que se relaciona predominantemente com o pensamento, na busca e seleção de dados para a elaboração intelectual.

Para Tarraubella I Mirabet (1997 apud BLAYA PEREZ, 2002) os usuários internos são os que apresentam uma concepção mais monolítica que a dos externos. Referem-se à organização ou instituição que gerou a documentação, entretanto, este monolitismo se diversifica no planejamento das necessidades que oferece e no que pode oferecer. O usuário interno caracteriza-se por demandar do arquivo como complemento das funções básicas de: organizar, recolher, conservar e difundir.

Os usuários externos, ainda de acordo com o autor acima citado, comenta que é a partir de 1950 que inicia-se um cambio transcendental na utilização dos arquivos na Europa, este cambio fez com que aumentasse o número de investigadores profissionais e produziu a aparição de novos usuários como: estudantes universitários, profissionais de diferentes áreas e cidadãos comuns, que buscam nos arquivos informações para satisfazer necessidades pessoais ou administrativas.

Garcia Belsunce (1982 apud BLAYA PEREZ, 2002) comenta sobre o uso interno e externo dos arquivos, o uso interno é aquele onde o usuário é o produtor da informação, o uso externo é quando o usuário não corresponde ao organismo produtor dos arquivos; nessa concepção podem-se considerar os servidores da instituição como usuários internos. Para Santos (2009) dentro do grupo dos usuários externos, o investigador profissional possui formação universitária, conhece geralmente a instituição e também o funcionamento dos arquivos, estando familiarizado com o ambiente e utilização de instrumentos de pesquisa.

Conforme Tarraubella I Mirabet (1997 apud BLAYA PEREZ, 2002) o cidadão comum é a pessoa comum que realiza consultas casuais ou de caráter administrativo, sua aparição está relacionada diretamente com a consolidação do direito a informação e transparência das administrações públicas de um lado e de outro, atividades de difusão e divulgação cultural promovida pelos arquivos. Geralmente estes usuários não conhecem os sistemas de organização e funcionamento dos arquivos, não estão familiarizados com instrumentos de descrição e ao manejo e consulta de documentos, consideram os serviços de arquivo como escritórios administrativos e esperam que os mesmos funcionem desse modo, que poderão realizar consultas por telefone ou correio.

Sobre este assunto, Santos (2009) que também abordou este tema, relatou ainda outros tipos de usuários, de acordo com autores que abordam os usuários de arquivos, como se pode ver no Quadro 2:

Garcia Belsunce (1982)	Usuário popular	É o homem comum, oferece uma gama mais ampla, indiscriminada e menos específica de inquietudes e necessidades.
	Usuário artístico	Procura informações sobre o tema de sua criação (Poetas, pintores, escritores).
	Uso editorial	É a criação de um produto, um documento secundário, ou seja, informação impressa.
Pugh (1992)	Pessoas que trabalham com os arquivos	Pessoas que trabalham na instituição produtora do arquivo, o pessoal que integra a administração e os doadores dos arquivos.
		Arquivistas e pessoal que trabalha no arquivo.
		Profissionais (advogados, arquitetos, etc.)
		Universitários (historiadores).
		Professores e estudantes
	Usuários que pesquisam como atividade recreativa ou cultural.	Genealogistas
		Historiadores amadores
Cidadão comum		

QUADRO 2 – Tipos de usuários. Fonte: SANTOS, 2009, p. 50.

### 3.9.1 Usuários em arquivos universitários

Os usuários de arquivos universitários podem ser todos os usuários de arquivos já vistos anteriormente, incluindo-se os egressos da instituição que necessitam das informações arquivísticas para fins profissionais (comprovação de direitos, etc) e os comunicólogos (incluem-se aqui os jornalistas, publicitários e relações públicas) que acessam os arquivos universitários por modalidades diversas de pesquisa, como consultas com fins para elaborações editoriais, impressas, etc.

<b>Usuários de Arquivos Universitários</b>	
Estudantes	São os estudantes da própria instituição ou de instituições externas.
Professores	Professores da instituição.
Historiadores	Usuários externos.
Comunicólogos	Usuários externos, jornalistas, publicitários, relações públicas.
Cidadão Comum	Usuários que não consultam com frequência (usuários externos) finalidades de pesquisa administrativas.
Servidores da instituição	Usuários internos, produtores da documentação.
Egressos da instituição	Estudantes que pertenceram a instituição (usuários externos).

Quadro 3 – Usuários de arquivos universitários. Fonte: A autora.

Assim, procurou-se com o Quadro acima, elucidar os tipos de usuários que costumam acessar os arquivos universitários, com base na pesquisa realizada.

## 4 METODOLOGIA

Com base nos objetivos desta pesquisa, a mesma classifica-se como descritiva, que de acordo com GIL (1991):

As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática (GIL, 1991, p. 46).

Inicialmente, realizou-se uma revisão bibliográfica sobre o tema e procedeu-se ao levantamento do histórico de cada instituição abordada no trabalho. As instituições pesquisadas foram as universidades públicas federais do estado do Rio Grande do Sul. O Estado do Rio Grande do Sul possui atualmente seis Instituições Públicas Federais de Ensino Superior que são as seguintes: Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFGRS), Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Universidade Federal do Rio Grande – FURG (FURG), Universidade Federal de Pelotas (UFPEL), Universidade Federal do Pampa (Unipampa) e Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA).

Para o alcance dos objetivos, utilizou-se como instrumento de coleta de dados um questionário (Apêndice A), com perguntas abertas e fechadas sobre dados da instituição como: dados da instituição, serviços arquivísticos oferecidos e informações sobre os usuários. O primeiro passo foi a realização de um pré-teste do questionário na Universidade Federal do Rio Grande - FURG, para a realização de possíveis ajustes no instrumento.

Foram aplicados cinco questionários nas seguintes instituições: UFGRS, FURG, UFSM, UFPEL e UFCSPA. Na UNIPAMPA não foi aplicado o questionário, pois, trata-se de uma instituição recentemente criada, a mesma ainda não conta com um serviço de arquivo estabelecido, tampouco, com um responsável único, sendo a documentação gerenciada por todos os servidores que se utilizam dela no seu trabalho, assim, inviabilizou-se a coleta de dados na instituição, pois, isto não acarretaria o cumprimento dos objetivos da pesquisa.



A aplicação do instrumento de pesquisa nas instituições foi realizada por meio de um questionário eletrônico, Luna (2006 apud SANTOS, 2009) assinala que os questionários enviados por meio de correio ou através de e-mail, permitem rapidez na coleta de informações e na análise e tabulação dos dados a aplicação do instrumento se deu entre os meses de dezembro de 2009 a março de 2010. O mesmo foi respondido pelas pessoas encarregadas pelos serviços arquivísticos das instituições.

Foi estabelecida a análise quanti – qualitativa das respostas obtidas e posteriormente a confrontação dos dados, é neste momento que surgem as informações que a princípio não se tem acesso, cujos resultados serão apresentados no próximo capítulo.

## **5 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A seguir, são apresentados os resultados obtidos com a pesquisa, dados referentes à: instituições federais de ensino superior (IFES) que possuem um setor de Arquivo instituído, um programa de gestão de documentos, equipe de trabalho, serviços arquivísticos oferecidos, gêneros de acervos arquivísticos que custodiam e o perfil dos usuários que pesquisam em seus respectivos arquivos.

### **5.1 IFES que possuem um setor de arquivo instituído**

De acordo com os resultados, todas (100%) das universidades pesquisadas possuem um setor de arquivo instituído, subentende-se que esse fato pode auxiliar em muito a instituição no que se refere a programas de gestão de documentos. A instituição que constituiu um setor de arquivo mais recentemente foi a cerca de três meses e o mais antigo a quarenta anos.

### **5.2 IFES que possuem um programa de gestão de documentos**

Sobre Programa de Gestão de Documentos do total das instituições pesquisadas (ILUSTRAÇÃO 8), três (60%) apresentam um Programa de Gestão de Documentos e duas (40%) não apresentam.

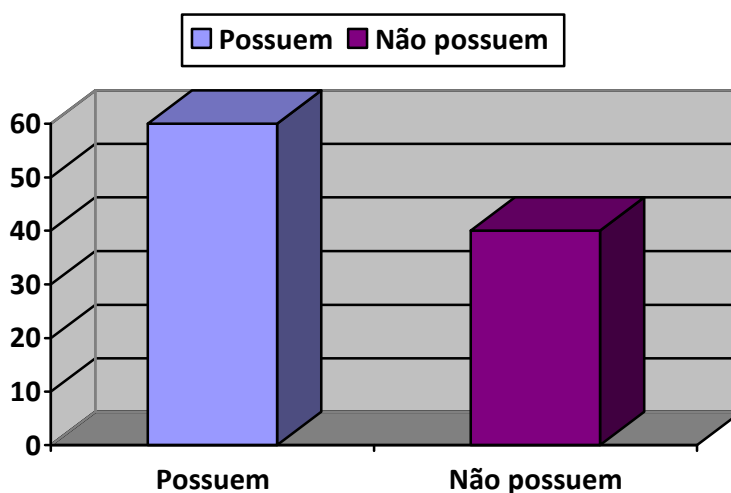


ILUSTRAÇÃO 8 - IFES que possuem Programa de Gestão de Documentos.

Para Moreno (2008) o termo gestão está relacionado com a administração. Isto significa que é preciso ir além do ato de registrar a informação em um suporte, é preciso que se tenha um planejamento, isto é, mesmo com uma grande quantidade de documentos disponíveis nos dias atuais, principalmente com as ferramentas tecnológicas disponíveis, isto possibilite a localização e utilização da informação no tempo exato e necessário para uma tomada de decisão com qualidade, confiabilidade e precisão. A gestão documental amplia a capacidade da gestão administrativa. A gestão de documentos surge como uma ferramenta indispensável à otimização do uso das informações contidas nos mais variados suportes. A gestão de documentos é o trabalho de assegurar que a informação arquivística seja administrada com economia e eficácia, recuperada de forma ágil e eficaz, subsidiando as ações das organizações com decisões rápidas, seguras e que permitam reduzir o fator de incertezas.

### 5.3 Responsáveis pela documentação nas IFES

Quanto aos responsáveis pela documentação nas universidades (ILUSTRAÇÃO 9), quatro (80%) são arquivistas e uma (20%) são assistentes em administração. Este é um resultado razoável, pois, a grande maioria dos

responsáveis são pessoas capacitadas para trabalharem com a gestão de documentos e isto também representa a mudança que vem ocorrendo nas universidades em relação a contratação destes profissionais.

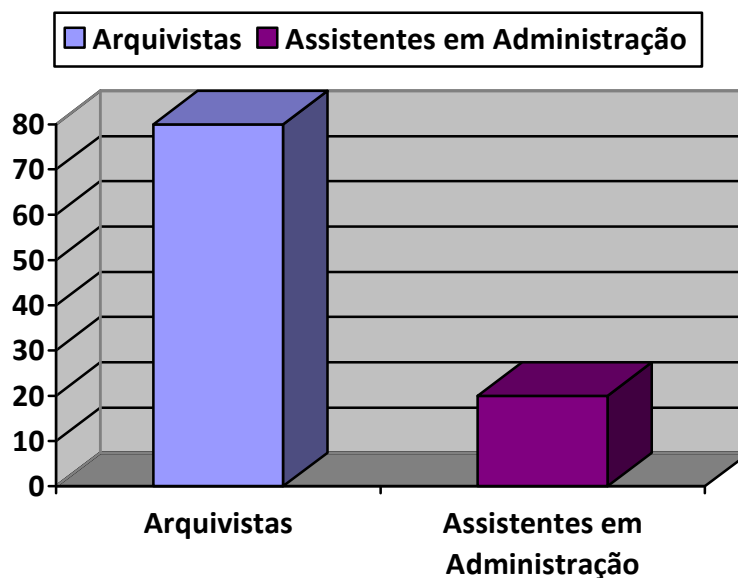


ILUSTRAÇÃO 9- Responsáveis pela documentação nas IFES.

#### 5.4 Equipe de trabalho nos setores de arquivos das IFES

No que se refere a equipe de trabalho (ILUSTRAÇÃO 10), de acordo com as respostas obtidas, quatro (80%) conta com arquivistas, uma (20%) não conta com arquivistas e todas (100%) contam com bolsistas em sua equipe, sendo que em quatro universidades (80%) são bolsistas do Curso de Arquivologia e em uma (20%) são bolsistas de outros cursos. Observa-se que nas instituições onde há o Curso de Arquivologia, há bolsistas deste curso atuando no Arquivo, com exceção da instituição que não é detentora do curso, mas, sua equipe contará, em breve, com bolsistas do Curso de Arquivologia, conforme relatado no questionário.

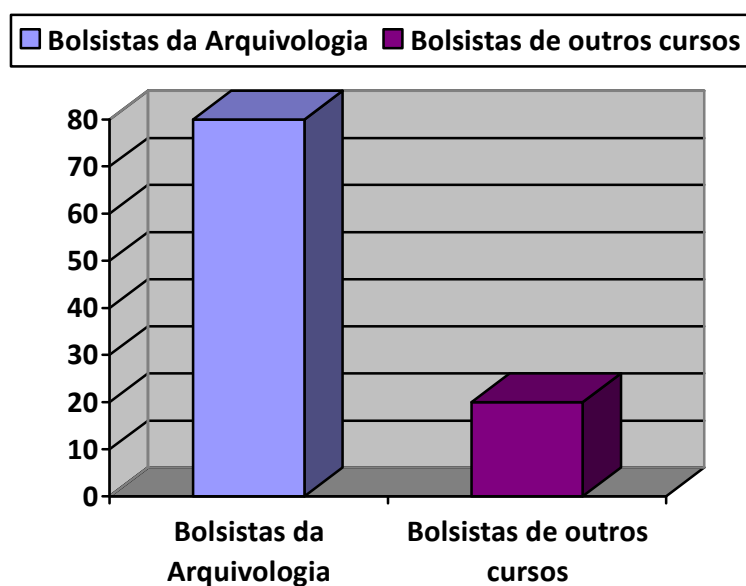


ILUSTRAÇÃO 10- Bolsistas da equipe de trabalho dos Arquivos das IFES.

### 5.5 Serviços arquivísticos oferecidos

A respeito dos serviços arquivísticos que as instituições pesquisadas oferecem aos seus usuários, obteve-se os seguintes resultados: duas instituições (40%) possuem acesso para consulta de informações via mensagem eletrônica (*e-mail*), *website*, informações em site de busca e instrumentos de pesquisa para os usuários (ILUSTRAÇÃO 11), entre essas informações incluem-se informações de endereço, telefone, horário de funcionamento e uma instituição (20%) com informações com mapa de localização.

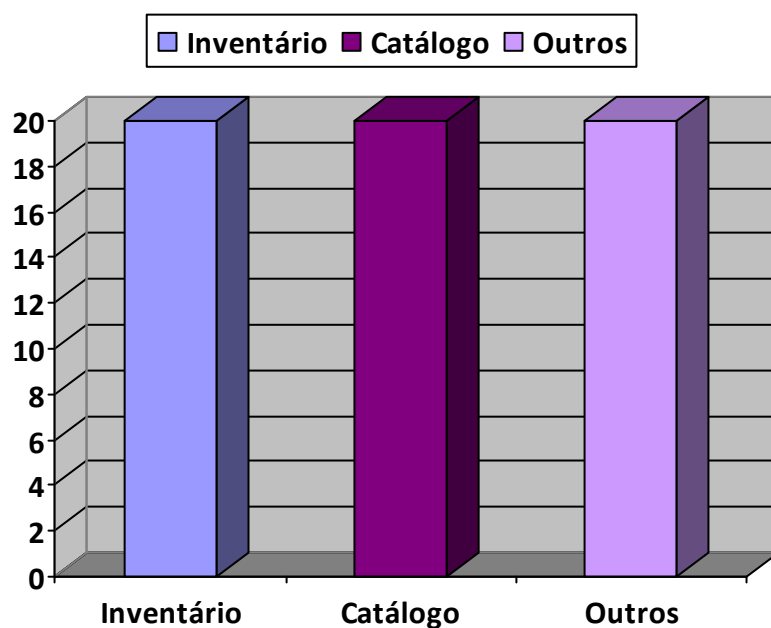


ILUSTRAÇÃO 11- Instrumentos de pesquisa utilizados pelas IFES.

Nos resultados observa-se ainda que: uma universidade (20%) realiza exposição virtual; duas (40%) oferecem aos usuários a disponibilização de serviços de reprodução de documentos (ILUSTRAÇÃO 12); todas as instituições pesquisadas (100%) permitem o acesso aos documentos originais pelos usuários; nenhuma IFES possui um programa de difusão ou treinamento de usuários.

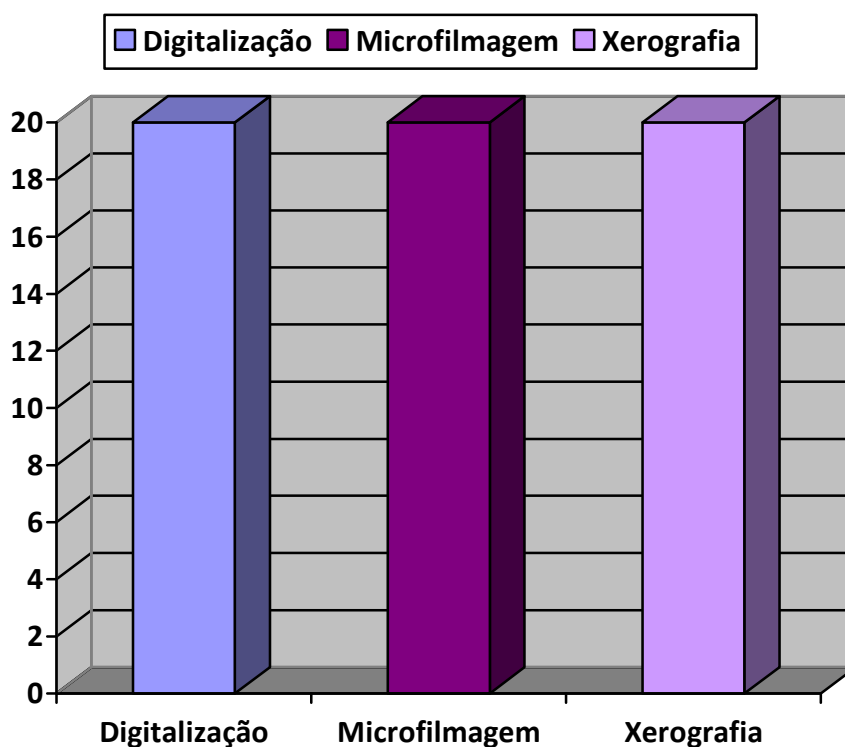


ILUSTRAÇÃO 12 – Serviços de reprodução de documentos.

O arquivo não existe somente para gerir, custodiar e preservar a documentação, pois, tem como uma das finalidades principais dar acesso aos usuários. Para isso a divulgação ou difusão se torna indispensável. Entende-se por divulgação o “conjunto de atividades destinadas a aproximar o público dos arquivos, por meio de publicações e da promoção de eventos, como exposições e conferências” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 72).

A realização de treinamento para os usuários do arquivo também se faz muito relevante, pois, a política de acesso e uso dos documentos deve ser abordada nestes treinamentos auxiliando assim na preservação e no trabalho dos funcionários e usuários.

Schellenberg (2006) aconselha que se forneçam aos usuários reproduções em vez dos originais, deve-se aconselhar para os usuários aceitarem as reproduções no lugar dos originais, sempre que os mesmos forem muito valiosos ou que estejam em mal estado de conservação.

## 5.6 Gêneros documentais que compõem o acervo

Sobre os gêneros documentais que compõem o acervo arquivístico das instituições, de acordo com os resultados, as cinco IFES (100%) possuem arquivos textuais, três (60%) arquivos iconográficos, duas (40%) arquivos eletrônicos e duas (40%) arquivos filmográficos (ILUSTRAÇÃO 13).

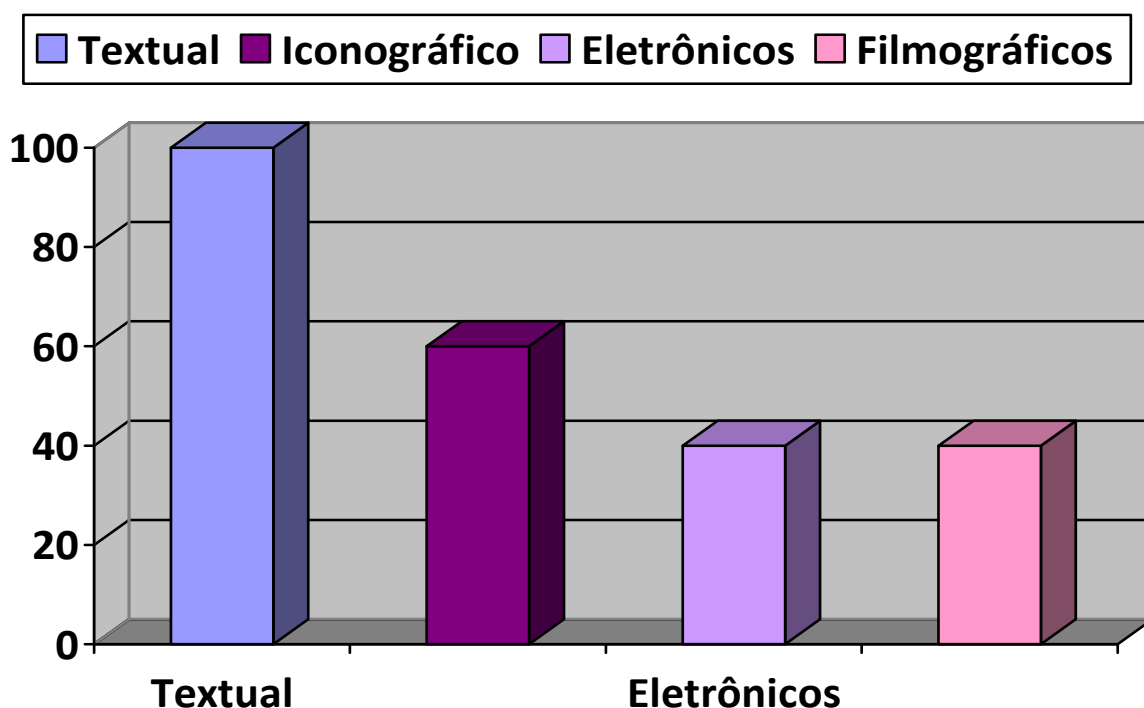


ILUSTRAÇÃO 13: Gêneros documentais possuídos pelas IFES.



## 5.7 Dados sobre estudo de usuários

Quanto aos dados sobre os usuários das universidades pesquisadas, nenhuma instituição realiza ou já realizou em algum momento um estudo de seus usuários. Nos resultados foram identificados os seguintes tipos de usuários (ILUSTRAÇÃO 14): em todas as instituições (100%) estudantes, professores e servidores da instituição, em três (60%) egressos da instituição, em duas (40%) historiadores, em uma instituição (20%) cidadão comum e comunicólogos.

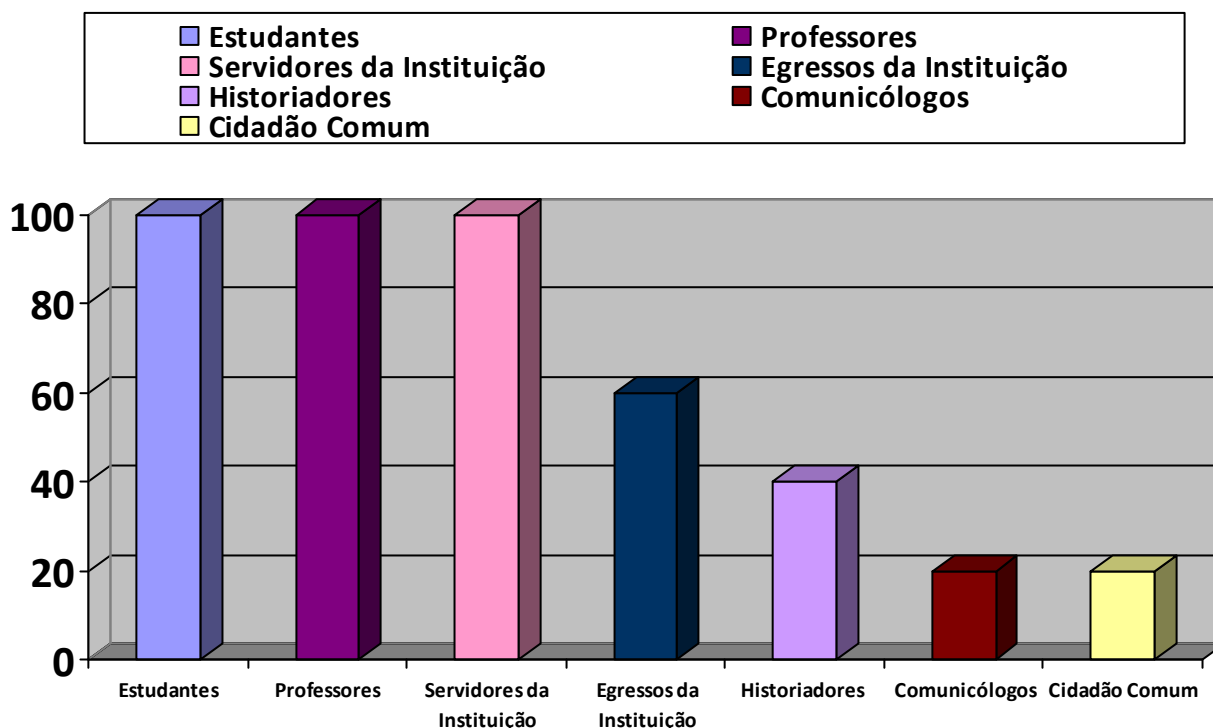


ILUSTRAÇÃO 14: Tipos de usuários que consultam em arquivos universitários no Rio Grande do Sul.

Sobre estudo de usuários quatro universidades (80%) acreditam que um estudo de usuário pode vir a contribuir com a melhoria dos serviços arquivísticos oferecidos pela IFES em que atua e já cogitaram a possibilidade da realização deste estudo em sua instituição e uma (20%) nunca cogitou a possibilidade da realização do estudo.

Destaca-se aqui a importância da realização do estudo de usuários em arquivos, pois, é também além de uma gestão eficiente, fundamental para a

disponibilização e atendimento dos usuários, vindo a contribuir para o suprimento das necessidades de informação. Sobre isso Sá (2005) comenta que por meio do estudo de usuários pode-se modelar os serviços de informação de acordo com o usuário, com a sua necessidade de informação, seus padrões de comportamento na busca e uso da informação, para maximizar a sua eficiência.

## 6 CONCLUSÃO

Este trabalho tem por objetivo pesquisar como as Universidades Federais do Rio Grande do Sul, abordam as necessidades de informação de seus usuários. Em termos específicos procurou-se: identificar os tipos de usuários que acessam os arquivos universitários; levantar os gêneros documentais dos arquivos universitários; investigar os serviços oferecidos pelos arquivos universitários aos seus usuários e colaborar para os serviços de referência dos arquivos universitários através da explanação dos resultados obtidos na pesquisa.

Constatou-se que apenas 60% das universidades federais do Rio Grande do Sul, possuem um programa de gestão de documentos, sugere-se que as demais implantem um programa de gestão para melhor atender as necessidades institucionais e dos usuários e estar de acordo com a legislação arquivística brasileira.

Por meio da pesquisa, foi possível perceber que as instituições, através de seus gestores, estão cientes da necessidade de atenderem bem seus usuários. As atividades de disponibilização, disseminação, difusão e acesso das informações arquivísticas para os usuários devem ser conjeturadas nas atividades e rotinas do serviço de arquivo universitário, que assim como os demais arquivos são patrimônios documentais da sociedade.

Também percebeu-se, que todas as instituições pesquisadas possuem em seu acervo o gênero documental textual, sendo que em 60% delas há o gênero iconográfico; em 40% eletrônicos e filmográficos.

Pode-se inferir que apenas 40% disponibilizam instrumentos de pesquisa aos seus usuários e serviços de reprodução de documentos; 20% realizam exposições virtuais; todas as instituições pesquisadas permitem o acesso aos documentos originais. Nenhuma universidade estudada possui um programa de difusão ou treinamento de usuários.e colaborar para os serviços de referência dos arquivos universitários através da explanação dos resultados obtidos na pesquisa.

Através desta pesquisa foi possível identificar os tipos de usuários que costumam acessar frequentemente os arquivos das Universidades Federais do Estado do RS, sendo de extrema importância para estas instituições voltarem suas atenções para o atendimento e necessidades de informações de seus usuários, são

eles: estudantes, professores, servidores da instituição, egressos, historiadores, comunicólogos e cidadão comum.

Com base nos resultados alcançados, além todas as instituições pesquisadas possuírem um setor de arquivo instituído, nenhuma disponibiliza treinamento para seus usuários, programa de difusão e uma minoria apresentam contato e informações, como *e-mail* e *website* disponível, através da rede mundial de computadores. É possível que essas situações aconteçam devido à falta de pessoal e recursos financeiros, infelizmente ainda presentes em muitas instituições e onde às vezes outras prioridades acabam sendo traçadas. Sugere-se então, que as instituições procurem elaborar ferramentas de disseminação informacional como *websites* para os auxiliarem no atendimento e referência dos usuários reais e potenciais, pois, a sociedade vive atualmente na chamada sociedade da informação e é preciso fazer uso de todas as tecnologias disponíveis.

Então, recomenda-se as instituições que direcionem suas atenções para seus usuários, pois, os arquivos universitários além de detentores de informações administrativas, também são portadores de memória. Se as universidades elaborarem estudo de usuários e com base nestes, desenvolverem programas de difusão, isto contribuirá para que os usuários tenham um maior êxito nas suas pesquisas. Recomenda-se, também, o desenvolvimento de programas de treinamento ou de educação de usuários. As universidades devem ser muito mais do que geradoras de conhecimento, elas devem ser também conservadoras e difusoras de conhecimento e informação, não deve-se pensar em difusão e estudo de usuários somente em arquivos históricos ou públicos.

## REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. (Publicações Técnicas; nº 51)

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 2 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

BERNARDES, Ieda Pimenta; DELETORRE, Hilda. **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008.

BLAYA PEREZ, Carlos. **Os diferentes tipos de usuários de arquivos**. Caderno de Arquivologia: Santa Maria, nº 1, 66-86 p., 2002.

BOSO, Augisa Karla; et.al. **Importância do arquivo universitário**. Florianópolis: **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v.12, n.1, p. 123-131, jan./jun., 2007.

Disponível em: <http://www.acbsc.org.br/revista/ojs/viewissue.php?id=20>.

Acesso em 05. Jan. 2010

BRASIL, Lei 6.546, de 04 de julho de 1978. **Dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo, e dá outras providências**.

Disponível em

<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/legarquivos.mai%202010.pdf>

Acesso em 30 jul. 2010.

BRASIL, Lei 8.159, de 08 de janeiro de 1991. **Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências**.

Disponível em

[http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/legarquivos\\_2010\\_outubro\\_pdf.pdf](http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/legarquivos_2010_outubro_pdf.pdf)

Acesso em 24 nov. 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **Revista de Ciência da Informação**. vol.5; nº 5 out. 2004.

JARDIM, José Maria. **O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação.** 1999. Disponível em: [http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/mesa/o\\_acesso\\_informacao\\_arquivistica\\_no\\_brasil.pdf](http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/mesa/o_acesso_informacao_arquivistica_no_brasil.pdf) Acesso em 23 nov. 2010.

GOULART, Silvana. **Patrimônio documental e história institucional.** São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo, 2002.

LOPES, Luís Carlos. **A Gestão da Informação: as organizações, os arquivos e a informática aplicada.** Rio de Janeiro: Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro, 1997.

MARTINS, Roberto de Andrade. O Sistema de Arquivos da universidade e a memória científica. **Anais do I Seminário Nacional de Arquivos Universitários.** Campinas: UNICAMP, 1992, p. 27 – 48.  
Disponível em: <http://www.ifi.unicamp.br/~ghtc/ram-r43.htm>  
Acesso em 30. Jul. 2010.

MORENO, Nádina Aparecida. Gestão documental ou gestão de documentos: trajetória histórica. (In: \_\_\_\_). **Gestão em Arquivologia Abordagens Múltiplas.** Linete Bartalo e Nádina Aparecida Moreno (orgs.). Londrina:EDUEL, 2008. Cap. 3, p. 71 – 88.

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

RICHTER, Eneida Izabel Schirmer; GARCIA, Olga Maria Correa; PENNA, Elenita Freitas. **Introdução à Arquivologia.** Santa Maria: FACOS\_UFSM, 2004. 134 p.

SÁ, Ivone pereira de. **Relato de Experiência: Perfil dos Usuários do Departamento de Arquivo e Documentação da Casa de Oswaldo Cruz/FIOCRUZ.** Caderno de Arquivologia 2: Santa Maria, 23-40 p., 2005.

SANTOS, A. G. **Acervos fotográficos no Rio Grande do Sul: acesso às fontes de pesquisa.** 2009. 95 f. Monografia (Especialização em Gestão de Arquivos) – Universidade Federal de Santa Maria/Universidade Aberta do Brasil, São João do Polêsine, 2009.

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

SILVA, Armando Malheiro da, et al. **ARQUIVÍSTICA**: teoria e prática de uma ciência da informação. Porto: Afrontamento, 1999. v.1 Cap. 1 A informação.

SCHELLENBERG, Theodore R. **Arquivos modernos**: princípios e técnicas. Tradução de Nilza Teixeira Soares. 6 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. Em busca de um instrumental teórico – metodológico para a construção de instrumentos de classificação de documentos. In: \_\_\_\_\_. **Gestão em Arquivologia Abordagens Múltiplas**. Linete Bartalo e Nádina Aparecida Moreno (orgs.). Londrina:EDUEL, 2008. Cap. 1, p. 11 – 52.

## **APÊNDICES**



**APÊNDICE A – Instrumento de coleta de dados**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA**  
**UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL**  
**CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO – LATU SENSU – GESTÃO EM ARQUIVOS**

*Este trabalho tem por objetivo a elaboração de uma monografia sobre o estudo de usuários de arquivos universitários das universidades públicas federais do Rio Grande do Sul, sob orientação do*

*Prof. Dr. Carlos Blaya Perez.*

*Assim, o trabalho possui somente fins acadêmicos e agradecemos antecipadamente sua participação e colaboração. Qualquer dúvida ou esclarecimento, favor entrar em contato pelo e-mail:*

*tatianevierio@furg.br*

**1) DADOS DA INSTITUIÇÃO****1-**

Nome:.....

.

**2** Localização:.....**3-** Dia e horário de

funcionamento:.....

**4-** A Instituição Federal de Ensino Superior é detentora do curso de graduação em Arquivologia? Sim       Não**5-** A IFES possui um setor de Arquivo instituído? Sim       Não**6-** Em caso afirmativo há quanto tempo?

.....

**9-** A IFES possui um programa de gestão de documentos? Sim       Não       Não tenho conhecimento**10-** Quem é o responsável pela documentação?

Nome:.....

..

Formação:.....

.

Cargo:.....

11- Existe uma equipe de trabalho?

( ) Sim ( ) Não

12- Em caso afirmativo qual o número de funcionários e/ou bolsistas e suas formações e suas respectivas formações?

## **2 – DADOS SOBRE SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS OFERECIDOS**

### **2.a) Informações Gerais**

1- O setor ou Arquivo possui...

1.1- e-mail? ( ) Não ( ) Sim

1.2- página na internet? ( ) Não ( ) Sim

1.3- informações em *sites* de busca? ( ) Não ( ) Sim

2- Caso afirmativo,...

2.1- possui serviço de consulta ao acervo através da internet? ( ) Não ( ) Sim

2.2- realiza exposições virtuais? ( ) Não ( ) Sim

2.3- possui mapa com localização? ( ) Não ( ) Sim

2.4- endereço, telefone, horário de funcionamento? ( ) Não ( ) Sim

3- A instituição possui instrumentos de pesquisa?

( ) Não ( ) Sim

4- Caso afirmativo, que tipo de instrumentos de pesquisa possui?

( ) Inventário ( ) Catálogo ( ) Guia

( ) Outro. Especifique: .....

5- A instituição disponibiliza serviço de reprodução de documentos?

( ) Não ( ) Sim

6- Caso afirmativo, que tipo de serviço de reprodução utiliza?

( ) Xerográfica ( ) Digitalização ( ) Microfilmagem

( ) Outro. Especifique: .....

7- Assinale os tipos de acervos que a instituição possui:

( ) Iconográfico ( ) Textual ( ) Eletrônico ( ) Filmográfico

( ) outros

Especifique.....

8- A instituição permite o acesso aos documentos originais para os usuários?

( ) Acesso aos originais ( ) Documentos digitalizadas

( ) Ambas citadas anteriormente

( ) Outro. Especifique: .....

10- A instituição possui um programa de difusão e/ou de treinamento de usuários?

( ) Sim ( ) Não ( ) Em elaboração ( ) Não tenho conhecimento

11- Em caso afirmativo (na questão anterior), o que está contemplado no (s) programa(s)?

( ) visitas guiadas ( ) exposições ( ) palestras

( ) Outros (especifique) .....

..

### **3 – DADOS SOBRE USUÁRIOS**

1- A instituição realiza e/ou realizou algum estudo dos seus usuários?

( ) Não ( ) Sim

2- Caso afirmativo, há quanto tempo?

.....

.....

3- Que instrumentos utilizou para a realização do estudo?

.....

.....

4- Identifique os usuários do acervo (favor enumerar pela ordem decrescente, ou seja, da maioria para a minoria de usuários que consultam as informações).

( ) Estudantes ( ) Professores ( ) Historiadores

( ) Comunicólogos (PP, Jornalismo, RP)

( ) Cidadão comum ( ) Egressos da instituição

( ) Servidores da instituição ( ) Outros:

.....

5- Você acredita que um estudo de usuário pode vir a contribuir com a melhoria dos serviços arquivísticos da IFES em que atua?

( ) Sim ( ) Não ( ) Nunca foi cogitada a possibilidade

6- Observações: