

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
UAB – UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO EM ARQUIVOS**

**ACESSO AOS AUTOS FINDOS DO
PODER JUDICIÁRIO GAÚCHO**

MONOGRAFIA

Tassiara Jaqueline Fanck Kich

**Santa Maria
2009**

**ACESSO AOS AUTOS FINDOS DO
PODER JUDICIÁRIO GAÚCHO**

por

Tassiara Jaqueline Fanck Kich

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

Orientador: Carlos Blaya Perez

Santa Maria, RS, Brasil

2009

**Universidade Federal de Santa Maria
UAB – Universidade Aberta do Brasil
Curso de Especialização em Gestão em Arquivos**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada, aprova a Monografia

ACESSO AOS AUTOS FIMDOS DO PODER JUDICIÁRIO GAÚCHO

elaborado por

Tassiara Jaqueline Fanck Kich

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

COMISSÃO EXAMINADORA:

Carlos Blaya Perez, Dr.

(Presidente/Orientador)

Santa Maria, 08 de agosto de 2009.

RESUMO

Monografia
Curso de Especialização em Gestão em Arquivos
Universidade Federal de Santa Maria

ACESSO AOS AUTOS FINDOS DO PODER JUDICIÁRIO GAÚCHO

AUTORA: TASSIARA JAQUELINE FANCK KICH

ORIENTADOR: CARLOS BLAYA PEREZ

Data e Local da Defesa: São João do Polêsine, 08 de agosto de 2009.

O Arquivo Judicial Centralizado do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul compõe a estrutura do Poder Judiciário Gaúcho e é responsável pelo gerenciamento de seu patrimônio documental. Para isso, custodia cerca de dez milhões de processos judiciais conclusos que, conforme as necessidades das unidades judiciais onde tramitaram, podem ser solicitados e remetidos as mesmas. O objetivo do trabalho foi identificar os usuários e os meios de acesso aos documentos do Arquivo Judicial, adotando-se a pesquisa descritiva dos dados obtidos por meio de relatórios e questionários. Os relatórios do sistema informatizado usado pelo Arquivo disponibilizaram informações a respeito de solicitações e atendimentos no período compreendido entre julho e agosto de 2008. Por sua vez, os questionários procuraram identificar a visão dos usuários quanto à acessibilidade dos autos arquivados, sendo remetidos a cinquenta unidades selecionadas aleatoriamente, e obtendo-se as respostas de dezenove delas. Os resultados obtidos demonstram as necessidades dos usuários, quanto aos meios de acesso e ao atendimento de suas solicitações. Além disso, sugerem a relevância da implementação de políticas de gestão arquivística de documentos e adequações nos meios de acesso ao Arquivo, com o objetivo de promover a satisfação dos usuários.

Palavras-chave: usuário; meios de acesso; Arquivo Judicial Centralizado.

ABSTRACT

Monografia
Curso de Especialização em Gestão em Arquivos
Universidade Federal de Santa Maria

ACCESS TO ACCOMPLISHED LAWSUITS OF GAÚCHO JUDICIARY POWER

AUTHOR: TASSIARA JAQUELINE FANCK KICH
PROFESSOR: CARLOS BLAYA PEREZ

Date and Place of Defense: São João do Polêsine, 08 de agosto de 2009.

The Centralized Judicial Archive from Court of Justice of Rio Grande do Sul composes the structure of Gaúcho Judiciary Power and is responsible for managing its documentary heritage. For this purpose, the Archive keeps about ten million accomplished lawsuits that, as the needs of judicial units in which these procedures occurred, may be requested and returned them. The objective of this work was to identify the users and means of access to Judicial Archive documents, adopting the descriptive research of data obtained through reports and questionnaires. These reports of the computerized system used by the Archive provided information on requests and consultations in the period between July and August 2008. On the other hand, the questionnaires sought to identify the vision of users regarding the accessibility of archived acts, being remitted those questionnaires to fifty randomly selected units and obtaining the answers to nineteen of them. The results demonstrated the needs of users concerning the means of access and care for their requests. Moreover, it suggests the importance of implementation of policies for management of archival documents and adjustments in the means of access to the Archive, aiming to promote the satisfaction of users.

Key words: archives researchers, means of access, Centralized Judicial Archive.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Conhecimento das atribuições e atividades do Arquivo.....	31
GRÁFICO 2 - Atendimento de solicitações de processos.....	32
GRÁFICO 3 - Consideração quanto aos meios de acesso aos processos.....	33
GRÁFICO 4 – Correlação entre o conhecimento a respeito do Arquivo e a opinião sobre seus meios de acesso.....	36
GRÁFICO 5 – Correlação entre o atendimento das solicitações e a opinião sobre os meios de acesso ao Arquivo.....	37

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Varas com maiores números de solicitações – Comarcas do Interior do Estado.....	30
TABELA 2 – Varas com maiores números de solicitações – Comarcas da Capital do Estado.....	30
TABELA 3 – Conhecimento das atribuições e atividades do Arquivo.....	31
TABELA 4 - Atendimento de solicitações de processos.....	32
TABELA 5 – Consideração quanto aos meios de acesso aos processos.....	33
TABELA 6 – Correlação entre o conhecimento a respeito do Arquivo e a opinião sobre seus meios de acesso.....	36
TABELA 7 – Correlação entre o atendimento das solicitações e a opinião sobre os meios de acesso ao Arquivo.....	37

LISTA DE APÊNDICES

APÊNDICE A - Modelo de questionário adotado.....	47
---	-----------

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	09
1.1 Objetivos.....	10
1.1.1 Geral.....	10
1.1.2 Específicos.....	10
1.2 Justificativa.....	11
2 REVISÃO DE LITERATURA.....	13
2.1 A Arquivística.....	13
2.2 Estudo de usuários.....	14
2.2.1 Definições e importância.....	14
2.2.2 Histórico dos estudos de usuários.....	16
2.2.3 Tipos de usuários.....	18
3 METODOLOGIA.....	21
4 O ARQUIVO JUDICIAL CENTRALIZADO.....	24
5 ANÁLISE DE DADOS DE RELATÓRIOS E QUESTIONÁRIOS.....	29
5.1 Análise de algumas correlações entre os dados.....	36
6 APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS.....	39
6.1 Atendimento ao público.....	41
7 CONCLUSÃO.....	43
REFERÊNCIAS.....	44
APÊNDICES.....	48

1 INTRODUÇÃO

A Constituição Federal Brasileira, promulgada em 1988, estabelece a organização de três Poderes para a administração nacional: Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário. Os artigos 92 a 126 dessa Constituição regulam a atuação do Poder Judiciário, composto pelos órgãos: Supremo Tribunal Federal, Conselho Nacional de Justiça, Superior Tribunal de Justiça, Tribunais Regionais Federais e Juízes Federais, Tribunais e Juízes do Trabalho, Tribunais e Juízes Eleitorais, Tribunais e Juízes Militares, Tribunais e Juízes dos Estados e do Distrito Federal e Territórios.

As funções do Poder Judiciário referem-se ao controle da constitucionalidade e à prestação da jurisdição, por meio da aplicação de normas gerais e abstratas para a resolução de conflitos de interesses em cada caso concreto.

Nos Estados e no Distrito Federal, a jurisdição é prestada pelos Tribunais e Juízes Estaduais. Dessa forma, o Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul tem a missão de prestar a tutela jurisdicional, distribuindo a justiça de modo útil e a tempo, a todos e a cada um, de forma indistinta. A jurisdição prestada em 1ª instância é dividida em comarcas, existentes em todo o Estado, ao passo que a 2ª instância é desempenhada pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, órgão central do Poder Judiciário.

O Tribunal de Justiça compõe-se de diversos órgãos jurisdicionais e administrativos, entre os quais o Arquivo Judicial Centralizado, diretamente subordinado à Direção Administrativa, responsável pelo gerenciamento do patrimônio documental do Poder Judiciário Gaúcho.

Compete ao Arquivo Judicial Centralizado recolher, classificar, sistematizar, disponibilizar e propor políticas de preservação e de tratamento arquivístico aos acervos documentais oriundos de mais de cento e sessenta comarcas do Estado. Atualmente, seu acervo é formado por, aproximadamente, dez milhões de processos, os quais retratam fatos jurídicos e sociais, além da história da sociedade e do próprio Poder Judiciário Gaúcho.

Depois de recebidos e tratados pelo Arquivo, muitos processos são desarquivados, atendendo solicitações de comarcas e unidades jurisdicionais. Além disso, são atendidas solicitações de advogados ou partes dos processos (pessoas físicas ou jurídicas), que realizam seus pedidos nas unidades onde tramitaram os respectivos autos.

Considerando que os usuários representam o público ao qual as políticas arquivísticas devem ser voltadas, este trabalho tem o objetivo de identificar os meios de acesso e analisar o

atendimento das solicitações dos usuários do Arquivo, como forma de sugerir e aprimorar as políticas necessárias a sua satisfação.

Dessa forma, a investigação a respeito da usabilidade do acervo de autos findos do Poder Judiciário Gaúcho possibilita maior esclarecimento sobre o assunto e maior inter-relacionamento entre o arquivo e seus usuários ou consulentes, demonstrando o nível e o alcance das ações empreendidas para o acesso às informações.

Este trabalho desenvolveu-se durante o último semestre letivo do Curso de Ensino a Distância Especialização Gestão em Arquivos da Universidade Federal de Santa Maria, como requisito para a obtenção do título de Especialista em Gestão em Arquivos.

1.1 Objetivos

1.1.1 Geral

Identificar os usuários e os meios de acesso aos documentos do Arquivo Judicial Centralizado do Estado do Rio Grande do Sul.

1.1.2 Específicos

- Avaliar o atendimento das solicitações de informações recebidas pelo Arquivo;
- Sugerir políticas que possam facilitar o atendimento das solicitações;
- Analisar a viabilidade de implantação do atendimento direto ao público, sem intermédio das comarcas;
- Demonstrar a relevância das fontes documentais consultadas.

1.2 Justificativa

Os Tribunais de Justiça Estaduais são responsáveis pela organização judiciária em primeiro e segundo grau, observando os princípios constitucionais federais. No Rio Grande do Sul, a história da Justiça teve início no ano de 1874, com a instalação do prédio do Tribunal da Relação de Porto Alegre, o qual possuía jurisdição sobre as Províncias de São Pedro do Rio Grande do Sul e Santa Catarina. Segundo Félix et al (2000, p. 20), “...no Rio Grande do Sul, como nos demais Estados da federação, a origem dos Tribunais de Justiça do período republicano encontra-se nos Tribunais da Relação do império e estes, por sua vez, no modelo medieval português”.

No ano de 1949, o prédio que abrigava o Tribunal de Justiça foi destruído por um incêndio criminoso, o qual teve perdas irreparáveis pela queima dos acervos de arquivo e biblioteca. Apesar disso, o referido Tribunal possui um acervo riquíssimo, formado principalmente por processos, de diversas naturezas: processos cíveis, criminais, de fazenda pública, de família e sucessões e de infância e juventude.

Esses autos tramitam em todas as comarcas do Rio Grande do Sul e, depois de julgados, são conclusos, condição que permite sua coleta ao Arquivo Judicial. Ali, eles são cadastrados em um sistema informatizado para identificação e localização e, posteriormente, armazenados em caixas-arquivo dispostas no acervo. Quando o Arquivo recebe solicitações de desarquivamentos, os processos são buscados e expedidos à comarca de origem. Em razão do grande número de processos existentes e de pedidos dos mesmos, muitas vezes algumas solicitações não são atendidas, ou atendidas com muito atraso, por não serem localizados os processos. Além disso, a documentação não recebeu, até hoje, tratamento arquivístico referente à sua classificação e avaliação, e muitos procedimentos adotados não estão de acordo com os padrões recomendados pelos principais autores da área.

Dessa forma, o estudo a respeito dos usuários dos processos judiciais custodiados pelo Arquivo justifica-se pela possibilidade de avaliar o tratamento dispensado às informações e os meios de acesso a elas, propondo, a partir disso, as políticas consideradas relevantes.

Há alguns anos, além do arquivamento e desarquivamento de processos, o Arquivo disponibilizava um serviço de atendimento direto ao público, direcionado principalmente a advogados e partes envolvidas nos autos e, atualmente, sua re-implantação constitui um dos objetivos do setor. Assim, a viabilidade do retorno desse serviço também pode ser analisada a partir da discussão dos meios de uso e atendimento de solicitações de processos.

O estudo e aprofundamento das informações sobre os usos dos documentos do Arquivo do Tribunal de Justiça permitem, assim, avaliar a relevância dos serviços disponibilizados para sua consulta, analisando as formas pelas quais o Arquivo vem atendendo a sua finalidade: preservar a memória jurídica e social do povo gaúcho.

Além disso, espera-se difundir o acervo existente e a necessidade de seu tratamento arquivístico efetivo, como forma de garantir a preservação dos autos dotados de valor histórico e informativo.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 A Arquivística

A arquivística pode ser considerada uma disciplina voltada à gestão dos arquivos, na qual as funções dos documentos e os meios de acesso a informações seguras devem ser os objetivos das políticas desenvolvidas.

Ribeiro (2003), afirma ser a arquivística, como prática, tão antiga quanto a própria escrita, e materializada pela necessidade de preservar a memória da humanidade no decorrer do tempo, por meio de registros em diferentes formas e suportes.

Na mesma obra, a autora afirma vivermos um período de transição na arquivística, marcado por debates e reflexões a cerca de seu entendimento como disciplina ou ciência, e sobre seu objeto de estudo.

De uma forma simples e genérica, documentos e arquivos podem ser entendidos como objeto de estudo da arquivologia. Com uma análise mais profunda, podemos dizer que os documentos carregam a informação e produzem conhecimento, sendo estes o objeto atual da arquivologia.

Qualquer empresa pública ou privada, pessoa ou família, independente de sua estrutura organizacional ou área de atuação, possui objetivos, funções e atividades próprias. Em todas, a base para isso é a informação.

A informação é concebida e circula de diferentes formas nas instituições. Assim, aumenta-se cada vez mais a necessidade dessa informação estar organizada e acessível ao usuário.

A união da informação com seu suporte constitui o documento. Da mesma forma, o conjunto de documentos de caráter orgânico constitui um arquivo.

Os arquivos refletem as atividades administrativas e constituem a base para as decisões gerenciais. Além disso, podem ser usados como prova, garantia de direitos ou fonte de pesquisa. Segundo Rousseau e Couture (1998), é com a gestão da informação, participando da resolução de problemas e das escolhas estratégicas dos organismos, que a arquivística encontra seu lugar e sua vocação.

A gestão dos documentos é a integração das funções e atividades relacionadas aos

arquivos, desde que esses são produzidos até serem eliminados ou recolhidos para guarda permanente. Com a gestão, torna-se possível o controle da produção e tramitação dos documentos, garantindo o acesso e evitando o acúmulo desnecessário da documentação.

Um programa de gestão envolve as três idades de vida dos documentos, ou seja, arquivos correntes, intermediários e permanentes. Esse ciclo de vida define-se de acordo com a frequência e tipo de uso dos documentos.

A difusão, como uma das funções arquivísticas, é responsável pelo inter-relacionamento e aproximação do arquivo com a sociedade, com o objetivo de torná-lo conhecido e desejado, garantindo acesso às fontes documentais que preserva.

2.2 Estudo de usuários

2.2.1 Definições e importância

Com a crescente relevância dos documentos na tomada de decisões e no testemunho histórico surgem novas figuras de destaque nos arquivos: os usuários.

Usuários são definidos por Araújo (1974 p. 176) como “o cliente para quem a informação deve ser dada”, deixando clara a importância de esta ser procurada e satisfatória para aquele.

Sanz Casado (1994) aborda usuário de informação como o indivíduo que necessita de informação para a realização de suas atividades. Dessa forma, segundo ele, todos somos usuários, pois necessitamos de informações cotidianamente, no desenvolvimento de nossas atividades e funções. Em definição encontrada no Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística usuário é a “pessoa física ou jurídica que consulta arquivos” (2005, p. 169). Sob essa abordagem, o usuário toma o aspecto de pesquisador e investigador, que não só sente a necessidade de informação, mas procura satisfazê-la com a consulta a documentos em um arquivo.

De acordo com Rossato (2002), a satisfação ou insatisfação do usuário frente ao arquivo está diretamente relacionada com suas características e experiência pessoal.

De fato o usuário, como indivíduo que busca a informação, é um ser humano com características e perspectivas próprias e únicas. O meio e a sociedade em que vive, bem como

a cultura e tradições que possui são fatores que determinam seus valores, atitudes e necessidades. O perfil do usuário e as informações que busca em um arquivo são totalmente influenciados por esses fatores, o que aumenta a subjetividade de seu entendimento.

Assim, o estudo do usuário da informação é uma tarefa complexa, uma vez que existem muitas variáveis que influenciam o uso, as necessidades e o comportamento dos usuários (Sanz Casado, 1994).

Apesar disso, com o crescimento contínuo na quantidade de usuários e pesquisas nos arquivos, aumenta também a importância da realização de estudos para conhecimento mais profundo das características e necessidades desses usuários.

Estudar usuários significa tentar entendê-los e conhecê-los por meio da pesquisa, de acordo com os objetivos traçados para a mesma. Esses estudos buscam, geralmente, identificar porque e como o usuário procura, e para que fins utiliza a informação encontrada.

Segundo Aguiar et al (2002, p. 2):

Os estudos de usuários são investigações centradas no sistema, indivíduo, grupo ou comunidade favorecido com os serviços oferecidos por unidades de informação. De acordo com Moraes (1994), tais investigações objetivam: determinar os documentos requeridos pelos usuários; descobrir os hábitos dos usuários para a obtenção da informação, bem como as maneiras de busca; estudar o uso feito dos documentos; e estudar a maneira de obtenção do acesso aos documentos.

Os centros de informação como arquivos e bibliotecas, devem considerar os usuários como a razão fundamental de sua existência, ou seja, como o fim pelo qual existem e procuram se desenvolver (Araújo, 1974).

“Não se deve esquecer que existe uma relação bilateral entre o centro de informação e o usuário: o primeiro é orientado em função do segundo, mas este só existe em função do primeiro.” (Coelho et al, 1989, p. 65)

Tendo a satisfação dos usuários como foco principal, arquivos, bibliotecas e centros de documentação devem adequar seus recursos e serviços às necessidades reveladas por meio do estudo desses usuários. De acordo com Lima (1992), a adequação dos centros de documentação às necessidades do usuário é uma das finalidades que devem nortear os estudos de usuários.

O mesmo autor afirma que, em bibliotecas, o pesquisador que obtém a informação que procura sente-se satisfeito a age positivamente, retornando e interessando-se por elas. Esse entendimento, aplicado também a arquivos e a outros centros de informação, demonstra a relevância do conhecimento do usuário para a autopromoção e desenvolvimento dessas

instituições.

Em sua obra *Manual de estudios de usuarios* (1994), Elías Sanz Casado relaciona várias aplicações e conclusões possíveis com esses estudos. Segundo ele, torna-se possível: conhecer as necessidades de informação e as mudanças porque passam com o decorrer do tempo; avaliar os recursos humanos, tecnológicos e documentais dos centros de informação; medir sua eficácia, determinando como o centro de informação alcança seus objetivos e os dos usuários; adaptar o espaço através do planejamento das salas que compõem os centros de informação; conhecer o sistema nacional de informação através do estudo de cada uma das instituições que lhe formam; conhecer a estrutura e características de grupos de pesquisadores; e facilitar a promoção de cursos aos usuários, atividade muito importante adotada por centros de informação de vários países do mundo.

Assim, entende-se que o estudo dos usuários e dos usos de um arquivo é atividade primordial para o sucesso e desenvolvimento do arquivo e da arquivística como um todo.

2.2.2 Histórico dos estudos de usuários

Ao traçar a evolução histórica dos estudos de usuários, Sanz Casado (1994) reporta-se ao início do século XX, quando se realizaram os primeiros trabalhos sobre comunicação científica, a partir dos quais os documentos começaram a ser reconhecidos como meios de transmissão do conhecimento.

Segundo ele, os primeiros estudos sobre a comunicação científica tinham por objetivo conhecer algumas características e hábitos dos cientistas em suas tarefas investigadoras. Esses estudos consolidaram algumas disciplinas dentro do campo da Documentação, como a “Bibliometria”, que estudava a produção de informação com o uso de métodos matemáticos.

Sanz Casado cita os trabalhos de Gross y Gross, em 1927, como os primeiros a utilizar técnicas bibliométricas para a seleção de fontes documentais em uma biblioteca. Outros destacados estudos da comunicação científica são, segundo ele, os de Bradford em 1934, de Fussler em 1949, de Garfield, que em 1955 introduziu o termo “fator de impacto” relacionado ao número de citações que um texto recebe num determinado período de tempo, os trabalhos de Brown em 1956, de Kessler em 1963, de Price também em 1963, de Goffman y Morris em 1970 e de Brookes em 1971. A esse se seguiram outros autores que também procuraram conhecer os modelos de comunicação produzidos entre os cientistas.

Araújo (2008), afirma que os primeiros estudos de usuários da informação das bibliotecas objetivavam estabelecer uma série de indicadores demográficos, sociais e humanos das populações atendidas pelas bibliotecas, com o foco no levantamento de dados, como uma espécie de diagnóstico, para o aperfeiçoamento ou a adequação dos produtos e serviços bibliotecários.

Os estudos sobre o consumo de informação, com o objetivo de determinar os hábitos e necessidades dos diferentes usuários iniciaram-se por volta de 1920 nos Estados Unidos, e aprofundaram-se em 1958 com Menzel, conforme abordado por Sanz Casado (1994).

O mesmo autor identifica períodos distintos nos estudos de usuários, os quais vêm contribuindo com o seu desenvolvimento. Os períodos são: estudo dos hábitos e necessidades de informação dos cientistas experimentais e tecnólogos; estudo dos hábitos e necessidades de informação dos cientistas sociais; estudo dos hábitos e necessidades de informação dos humanistas; e estudo dos hábitos e necessidades de informação da indústria, abrangendo os setores industrial e financeiro.

Ivone Pereira de Sá em “Relato de experiência: perfil dos usuários do Departamento de Arquivo e Documentação da Casa de Oswaldo Cruz/Fiocruz” (2005), diz que surgiram em 1948 os primeiros trabalhos sobre estudos de usuários, conhecidos como abordagem tradicional ou abordagem demográfica. Esses estudos baseiam-se em pesquisas quantitativas e têm como foco o sistema de informação, “o qual compreende o acervo, as bases de dados, os profissionais da informação, bem como os problemas, as barreiras, a satisfação ou insatisfação que envolvem a relação usuário e sistema de informação.” (p. 25)

Pode-se dizer que os objetivos principais deste tipo de abordagem são: determinar os documentos que são mais utilizados; descobrir como os usuários obtêm as informações nas fontes disponíveis, assim como as formas de busca; analisar a aceitação das inovações tecnológicas; evidenciar o uso feito dos documentos; pesquisar as maneiras utilizadas para se obter o acesso aos documentos e determinar as demoras toleráveis (Sá, 2005, p. 26).

A mesma autora diz que uma nova abordagem surgiu a partir da década de 80, abordagem emergente, com foco no usuário e não no sistema.

Jardim e Fonseca (2000) direcionam essa abordagem para a “identificação de necessidades de informação” dos usuários de arquivos:

Os serviços de informação buscam avaliar o uso das informações que disponibilizam, mas enfatizam a importância de se conhecer que informações devem

ser disponibilizadas. Continua-se a buscar identificar o uso, mas é preciso também e antes de tudo, identificar as necessidades de informação do usuário (p. 3).

Ferreira (1996) afirma que existem dois tipos de abordagens nas quais os estudos de usuários fundamentam-se: as abordagens convencionais ou conservadoras, centradas no sistema e na observação de grupos de usuários, e as abordagens da percepção ou abordagens alternativas, baseadas no indivíduo e na análise das características únicas de cada usuário como meio de chegar às características cognitivas comuns à maioria deles.

As abordagens conservadoras, segundo o mesmo autor, voltam-se para compreender a informação como algo objetivo, que existe externa e independentemente do indivíduo, colocar as atividades técnicas dos serviços de informação como ponto central de suas atenções e perceber o usuário como um elemento secundário que deve se adequar às características do serviço de informação. Por outro lado, as abordagens alternativas caracterizam-se pela compreensão da informação a partir da intervenção dos esquemas mentais de seu usuário, pela colocação das questões “como as pessoas agem” e “como a informação auxilia estas pessoas” no centro das atenções, e pelo entendimento que o sistema de informação tem em seu usuário sua “razão de ser”, devendo, pois, se adaptar às necessidades informacionais e aos comportamentos de busca e uso de informação dele.

Atualmente, os usuários são o centro das preocupações dos sistemas de informação, convertendo-se em um dos principais temas de pesquisa, com difusão de resultados e reflexões teóricas pelos pesquisadores e profissionais da informação.

2.2.3 Tipos de usuários

Muitos trabalhos que abordam os estudos de usuários procuraram classificá-los em grupos ou tipos, de acordo com os critérios adotados por cada autor.

Em um estudo sobre os diferentes tipos de usuários de arquivos, Blaya Perez (2002) elenca importantes trabalhos já realizados, bem como as tipologias definidas em cada um.

Ele demonstra que Garcia Belsunce foi um dos primeiros autores a abordar os diferentes tipos de usos e de usuários de documentos. Os usos podem ser internos, quando o usuário é também produtor da informação, ou externos, quando o usuário não pertence ao organismo produtor.

Quanto às definições de tipos de usuários apresentam-se: usuário prático, que busca uma informação com propósito imediato para fazer algo ou tomar uma decisão; usuário acadêmico, que busca informações para a elaboração intelectual; usuário popular, representado pelo homem comum que tem como foco principal a informação, acima do uso que fará dela; usuário artístico, representado pelo artista que busca informações sobre o tema de sua criação; e uso editorial, relacionado com a criação de um produto ou informação impressa baseado em documentos.

Sanz Casado (1994) apresenta os usuários agrupados de acordo com seus hábitos e comportamentos. No primeiro grupo encontram-se o investigador e o docente, os quais utilizam a informação como matéria-prima em seus processos científicos para a produção de novos conhecimentos. O segundo grupo é representado pela indústria, a qual necessita de informação mais específica e elaborada, de acordo com a atividade empresarial que está desenvolvendo. O administrador e o político representam o terceiro grupo e, geralmente, necessitam de documentos atuais, informes específicos e rapidez na obtenção dessas informações. O cidadão comum forma o último grupo, muito heterogêneo, o qual busca informações de acordo com as atividades que está desenvolvendo, geralmente livros, diários e meios audiovisuais.

Alguns estudos procuraram conhecer a tipologia de usuários de informação de serviços e meios mais específicos. Nesse caso, várias formas de classificação dos tipos de usuários são encontradas, todas importantes referências para novos trabalhos nessa área.

No texto “La formación de los usuarios de los servicios de documentación”, Maria Eulàlia Fuentes i Pujol (1994) apresenta a classificação dos usuários de documentos de um órgão de comunicação, separando-os em quatro categorias distintas.

A primeira categoria, segundo ela, compõe-se dos profissionais da comunicação, os jornalistas, que precisam de todos os tipos de dados para a realização de suas atividades diárias.

A segunda categoria, por sua vez, compõe-se de empresas, organismos e instituições públicas e privadas que necessitam de informações atuais sobre política e economia, de forma rápida e ágil.

Os usuários acadêmicos, estudantes, professores e pesquisadores de todos os níveis de ensino formam outra categoria de usuários, os quais necessitam de dados atuais ou históricos para a elaboração de trabalhos, pesquisas, teses, etc.

Por fim, os leitores, entre os quais ouvintes e telespectadores dos meios de comunicação formam a quarta categoria, de difícil distinção pela heterogeneidade de suas

solicitações.

Outra importante abordagem dos estudos de usuários apresenta-se no texto “Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad: propuesta de um marco teórico integrador para el estudio del usuario de información” (1998), no qual os autores Izquierdo, Ruíz e Piñera abordam os estudos de usuários como base para os programas de gestão da qualidade. De acordo com eles, a aplicação desses estudos possibilita à instituição documental conhecer a reação dos usuários e as ações para garantir a qualidade dos serviços. Para isso, é necessário conhecer os usuários, os quais possuem preferências e expectativas próprias, definidas por características psicológicas, sócio-culturais, lingüísticas, etc. As categorias de usuários podem ser definidas, segundo os autores, em função de critérios sócio-demográficos e critérios psico-sociológicos. Os critérios sócio-demográficos são de fácil identificação e referem-se a características sócio-profissionais, especialidade científica e atividade pela qual busca a informação. Por sua vez, nos critérios psico-sociológicos são definidos atitudes, valores e comportamentos dos usuários, além de processos de aquisição, processamento e formas de busca, seleção e comunicação da informação, entre outros aspectos.

A função cultural dos arquivos e a crescente presença dos usuários nesses espaços demonstram a importância dos estudos para seu conhecimento.

Nesse sentido, outra proposta de tipologia de usuários é apresentado no texto “Casa de la memoria y Centro de información”. Nele, os usuários externos, que utilizam os arquivos com finalidades informativas e culturais, são diferenciados em três tipos. Os pesquisadores profissionais ou especializados representam o primeiro tipo, caracterizados como uma minoria erudita que busca documentos de épocas antigas e era o público tradicional nos arquivos.

O segundo tipo de usuários apresentado no texto são os cidadãos sem formação científica, os quais representam um grupo heterogêneo que esporadicamente consultam os arquivos, muitas vezes na busca por dados genealógicos.

Os estudantes compõem o último tipo de usuários que consultam os arquivos, os quais são, geralmente, estudantes de história, arquitetura, geografia, antropologia, etc.

É importante destacar que os tipos de usuários apresentados pelos diferentes autores são basicamente os mesmos, unicamente distribuídos e caracterizados de forma particular, de acordo com as características das instituições onde são estudados. No caso do arquivo pesquisado, o uso é interno, pois as unidades judiciais usuárias são também produtoras dos processos, e os usos são práticos, para a tomada de decisões ou necessidades imediatas.

3 METODOLOGIA

Os arquivos são retratos da história da sociedade, por demonstrarem, de forma fidedigna, fatos, ocorrências e relações entre as pessoas. Nesse sentido, os arquivos judiciais são fontes primárias para a história dos conflitos, em um contexto no qual as relações sociais são alteradas muito rapidamente.

A preservação da memória judiciária requer, assim, o tratamento e difusão dos documentos custodiados pelos arquivos do Poder Judiciário. Na Justiça Estadual do Rio Grande do Sul, essa função é desempenhada pelo Arquivo Judicial, o qual, por meio de suas políticas, procura organizar e disponibilizar cerca de dez milhões de processos que compõem seu acervo.

Para a análise dos meios de acesso a esses processos, adotados pelo Arquivo, propôs-se a realização desta pesquisa, a qual, segundo sua natureza, pode ser considerada aplicada, pelos conhecimentos aplicados a questões específicas referentes ao acesso às informações judiciais.

Além disso, a forma de abordagem dessas questões revelou o caráter qualitativo da pesquisa, configurando descritivamente as características do objeto estudado.

Para isso, como procedimentos técnicos, adotou-se o levantamento de informações, objetivando conhecer os meios de acesso às fontes processuais, as solicitações de documentos e o atendimento às mesmas, as atividades desenvolvidas pelo Arquivo nesse sentido e as alterações relevantes ao seu aprimoramento. Trata-se, assim, de um estudo de caso voltado especificamente à realidade do Arquivo Judicial.

Como primeiro passo, utilizou-se a análise de relatórios de solicitações e atendimentos de solicitações de processos, relatórios estes emitidos pelo sistema de controle de processos usado pelo Arquivo. Os relatórios mensais objetivaram disponibilizar informações acerca de serventias e unidades judiciais solicitantes, atendimentos disponibilizados, entre outras questões. Para isso, utilizou-se uma amostra dos relatórios, correspondente ao período compreendido entre julho e agosto de 2008.

Além de conhecer a usabilidade dos documentos por meio das solicitações dos mesmos, aprofundaram-se as informações acerca do assunto com a aplicação de questionários e análise de respostas obtidas. Os questionários foram dirigidos a algumas unidades judiciais atendidas pelo Arquivo, pois estas representam os usuários que, atualmente, têm acesso aos

processos judiciais, entre as quais foi selecionada uma amostra representada por cinquenta varas ou cartórios.

A partir de uma relação de endereços de correio eletrônico das unidades que compõem as cento e sessenta e três Comarcas judiciais do Rio Grande do Sul (noventa unidades na Comarca de Porto Alegre), foram selecionadas, de forma aleatória, 50 delas, sendo 25 varas da Comarca de Porto Alegre e 25 das demais Comarcas do Estado, para as quais foram enviados os questionários, por meio de correio eletrônico, a serem respondidos por um de seus servidores. As unidades às quais foram dirigidos os questionários são: Foro de Alvorada Cartório da 1ª Vara de Família e Sucessões, Foro de Arroio do Meio Cartório da Vara Judicial, Foro de Bagé Cartório da 1ª Vara Cível, Foro de Bento Gonçalves Cartório da 1ª Vara Cível, Foro de Campina das Missões Cartório da Vara Judicial, Foro de Candelária Cartório da Vara Judicial, Foro de Carazinho Cartório da 1ª Vara Cível, Foro de Cruz Alta Cartório da 1ª Vara Cível, Foro de Erechim Cartório da 1ª Vara Cível, Foro de Gravataí Cartório da 1ª Vara Cível, Foro de Ijuí Cartório da 1ª Vara Cível, Foro de Lajeado Cartório da 1ª Vara Cível, Foro de Montenegro Cartório da 1ª Vara Judicial, Foro de Novo Hamburgo Cartório da 1ª Vara Cível, Foro de Novo Hamburgo Cartório da 1ª Vara de Família, Foro de Osório Cartório da 1ª Vara Cível, Foro de Passo Fundo Cartório da 1ª Vara Cível, Foro de Pelotas Cartório da 1ª Vara Cível, Foro de Rio Grande Cartório da 1ª Vara Cível, Foro de Rio Pardo Cartório da 1ª Vara Judicial, Foro de Santa Cruz do Sul Cartório da 1ª Vara Cível, Foro de Santa Maria Cartório da 1ª Vara Cível, Foro de Santa Maria Cartório da 1ª Vara de Família e Sucessões, Foro de Uruguaiana Cartório da 1ª Vara Criminal, Foro de Viamão Cartório da Vara de Família, Foro Central Cartório da 10ª Vara Cível, Foro Central Cartório da 10ª Vara Criminal, Foro Central Cartório da 14ª Vara Cível, Foro Central Cartório da 1ª Vara Cível, Foro Central Cartório da 1ª Vara da Fazenda Pública, Foro Central Cartório da 1ª Vara de Família e Sucessões, Foro Central Cartório da 2ª Vara Cível, Foro Central Cartório da 2ª Vara Criminal, Foro Central Cartório da 2ª Vara da Fazenda Pública, Foro Central Cartório da 3ª Vara de Família e Sucessões, Foro Central Cartório da 4ª Vara Cível, Foro Central Cartório da 5ª Vara Criminal, Foro Central Cartório da 6ª Vara da Fazenda Pública, Foro Central Cartório da 7ª Vara Cível, Foro Central Cartório da 7ª Vara de Família e Sucessões, Foro Central Cartório da 9ª Vara Cível, Foro Central Cartório da Vara de Falências e Concordatas, Foro Central Cartório do 2º JECível, Foro Regional da Restinga Cartório da Vara Cível, Foro Regional da Tristeza Cartório da 1ª Vara Cível, Foro Regional do 4º Distrito Cartório da 1ª Vara Cível, Foro Regional do Alto Petrópolis Cartório da Vara Cível, Foro Regional do Partenon Cartório da Vara Cível, Foro Regional do Partenon Cartório da Vara Criminal, Foro

Regional do Sarandi Cartório da 1ª Vara Cível.

Dessa forma, o presente trabalho demonstra a realidade e as características do acesso das unidades citadas às informações do Arquivo Judicial, tornando-se relevante a realização de outros estudos para a observação das hipóteses em universos formados pelas demais ou por outras unidades existentes.

Em um período aguardado de duas semanas, foram recebidas 19 respostas dos questionários, representando 38% deles, os quais tiveram suas respostas apresentadas, neste trabalho, em tabelas e gráficos, além de analisadas e comentadas, permitindo a conclusão de alguns pontos quanto à realidade vivenciada pelo Arquivo Judicial.

Todos os dados obtidos foram observados considerando-se as condições e meios de acesso às informações do Arquivo. Além disso, analisou-se a possibilidade de adoção do atendimento direto aos cidadãos e advogados envolvidos nos processos, pelo Arquivo Judicial, analisando-se vantagens e desvantagens dessa função para o Arquivo e seus usuários, e a viabilidade do atendimento qualificado dispensado aos solicitantes das informações judiciais. O atendimento qualificado refere-se ao entendimento e busca de satisfação de suas necessidades, e não apenas à entrega de autos findos para cópia ou reabertura.

Assim, os métodos descritos para a pesquisa nortearam a identificação dos usuários e dos meios de acesso às informações do Arquivo Judicial do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

4 O ARQUIVO JUDICIAL CENTRALIZADO

As ações judiciais, utilizadas para a preservação de direitos e da ordem social, representam a aplicação das leis no Poder Judiciário, resultando em processos judiciais, os quais são formados por peças usadas para seu andamento e legitimidade.

Os processos judiciais representam, assim, parte significativa dos documentos que compõem os arquivos das diferentes esferas do Poder Judiciário Brasileiro, significando uma preocupação, pois muitos arquivos apresentam sua documentação acumulada de forma desordenada.

A demanda sobre o Judiciário cresceu muito em todo o país, durante as décadas de 1980 e 1990, em função da abertura política, da democratização institucional ocorrida a partir da Constituição de 1988, da difusão da advocacia, da melhoria dos índices de desenvolvimento humano, além da busca de aproximação da Justiça ao cidadão comum. Essa democratização do acesso ao Poder Judiciário representou também um aumento no número de novos processos que tramitaram na Justiça. (HISTÓRIA DO PODER JUDICIÁRIO NO RIO GRANDE DO SUL, 2003)

Hoje, o aumento da produção documental tem relação inversa com a capacidade de gerenciamento dos acervos, gerando acúmulos de documentos que causam prejuízos aos jurisdicionados, pela dificuldade de acesso às informações contidas nos processos judiciais e pela demora, algumas vezes excessiva, na realização de procedimentos que dependem desse acesso.

Com isso, muitas são as ações desenvolvidas, atualmente, em prol da gestão documental e da conseqüente melhoria nas condições de preservação e uso dos documentos judiciais.

Nesse sentido, o Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ – publicou a sua Resolução nº 26, de 06 de maio de 2008, estabelecendo diretrizes básicas de gestão de documentos a serem adotados nos arquivos do Poder Judiciário. Segundo seu texto, os órgãos do Poder Judiciário

deverão criar programas de gestão de documentos arquivísticos, coordenados por Comitês Gestores, que terão por objetivo definir as diretrizes do referido programa de gestão de documentos e elaborar Planos de Classificação de Documentos e Tabelas de Temporalidade e Gestão de Documentos a serem aplicados nos órgãos de seu âmbito de atuação. (Resolução n. 26, de 06 de maio de 2008, Art. 1º)

A partir daí, as ações já desenvolvidas em alguns órgãos passaram a ser mais divulgadas, proporcionando trocas de experiências e o envolvimento de importantes setores da Justiça Brasileira, como o Conselho Nacional de Justiça – CNJ, o qual vem desenvolvendo o Programa Nacional de Gestão Documental e Memória do Poder Judiciário – PRONAME. O referido Programa “tem como principal objetivo implantar uma política nacional de gestão documental e de preservação da memória do Poder Judiciário” proporcionando

a integração dos Tribunais, a padronização e utilização das melhores técnicas de gestão documental, visando à acessibilidade e à preservação das informações contidas nos autos judiciais a fim de melhor suportar a prestação dos serviços jurisdicionais e a utilização dos acervos judiciais na construção da História. (PRONAME, Conselho Nacional de Justiça)

O PRONAME foi lançado no mesmo momento em que foi assinado um Termo de Cooperação entre o CONARQ e o CNJ para que, juntos, possam desenvolver ações para a implantação de uma política nacional de arquivos do Poder Judiciário, por meio, também, da Câmara Setorial sobre Arquivos do Judiciário pertencente ao CONARQ, criada pela Portaria nº 71, de 16 de janeiro de 2003 e reformulada pela Portaria nº 84, de 04 de março de 2009.

Entre os Tribunais Estaduais, destacam-se muitas políticas de gestão documental, para a classificação, avaliação, descrição, acondicionamento e disponibilização de informações presentes em processos judiciais. No Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul as ações até então implementadas devem-se ao acúmulo desordenado de um número enorme de processos, a às conseqüências por isso causadas.

As atividades do Arquivo Judicial foram desempenhadas, durante muito tempo, por uma empresa prestadora de serviços, responsável pelo arquivamento, localização e desarquivamento, conforme as necessidades, dos autos judiciais. Estes eram cadastrados em um sistema informatizado e armazenados, ao passo que, quando solicitados em um balcão de atendimento existente, seus endereços de guarda eram identificados e os mesmos desarquivados. Os processos baixados e armazenados em Comarcas do Interior e da Capital do Estado do Rio Grande do Sul eram transferidos, formando o acervo do Arquivo Judicial Centralizado, localizado em Porto Alegre.

Em meados de 2006, os problemas referentes à localização dos processos e os altos custos de manutenção levaram ao rompimento do contrato com a empresa terceirizada e à volta do gerenciamento do Arquivo pelo próprio Tribunal de Justiça, por meio do Ato nº 27/2006-P, de 10 de agosto de 2006.

Desde então, servidores públicos e estagiários do Poder Judiciário Gaúcho desempenham atividades voltadas, principalmente, ao arquivamento e desarquivamento de processos, ou seja, à guarda de processos findos em um acervo centralizado e, conforme as solicitações das varas de origem, sua localização e reenvio para as mesmas. O volume da documentação, em torno de dez milhões de processos, e o grande número de solicitações, dificultam a implementação efetiva de políticas arquivísticas, ocasionando, muitas vezes, dificuldades, inclusive, na localização dos documentos.

Após sua entrada ao Arquivo, os processos permanecem acondicionados nas caixas-arquivo vindas das suas unidades de origem, com uma identificação da unidade e uma numeração, ambas não padronizadas pelo Arquivo. Quando solicitados por essas unidades, por mensagem de correio eletrônico ou telefone, eles recebem um cadastro de suas informações em um sistema informatizado do Arquivo Judicial, que permite o registro dos movimentos realizados com os processos dentro do Arquivo, até sua saída para as varas solicitantes. A partir dos registros já existentes em meio informatizado, inclusive daqueles realizados pela empresa terceirizada no período em que gerenciou o acervo, uma parcela das solicitações de desarquivamentos é realizada através da rede de computadores usada para a comunicação interna dos setores do Tribunal de Justiça, facilitando, assim, a comunicação e atendimento das necessidades. Depois de utilizados e cumpridas as necessidades de informação, os processos podem ser rearquivados, voltando ao Arquivo Judicial via malote. Assim, diariamente, muitos processos têm entrada e saída do acervo.

A busca pela padronização e melhoria de algumas atividades levou à publicação do ATO N.º 020/2008-P, da Secretaria da Presidência do Tribunal de Justiça, o qual regulamenta o arquivamento e o desarquivamento de processos judiciais findos junto ao Arquivo Judicial Centralizado, orientando, inclusive, às varas judiciais a preparação dos processos para envio. Esse Ato demonstrou a necessidade de aperfeiçoar as rotinas dos serviços que envolvem o Arquivo, por meio da busca de políticas arquivísticas efetivas.

Além disso, a avaliação e conseqüente eliminação de documentos é um dos principais objetivos atuais do Tribunal de Justiça, como meio de otimizar recursos e espaço físico, descartando informações destituídas de valor. Para isso, uma Tabela de Temporalidade de processos judiciais (atividades-fim) e uma Tabela de Temporalidade de documentos administrativos (atividades-meio) estão sendo discutidas, a partir das atividades desenvolvidas por uma Comissão Permanente de Avaliação e Seleção de Documentos. Após a aprovação das tabelas, muitas atividades do Arquivo Judicial devem ser aprimoradas, permitindo a classificação e a avaliação dos processos, os quais, a partir da propositura nas varas de

origem, já possuirão prazos de guarda e destinação definidos. Dessa forma, acredita-se que possa ser trilhado o caminho da gestão documental no Poder Judiciário Gaúcho.

Considerando-se o atendimento das necessidades de informação dos usuários a principal finalidade do gerenciamento dos arquivos e, além disso, considerando-se o objetivo do Poder Judiciário, de garantir altos índices de satisfação dos usuários e, conseqüentemente, da sociedade, entende-se que o Arquivo de autos findos deve garantir o acesso rápido e fácil às suas informações, aos que delas venham a necessitar.

Esse acesso, por muito tempo, se deu através do “Balcão de Atendimento do Arquivo Judicial”, um serviço de atendimento direto ao público, público este representado principalmente por advogados e partes envolvidas nos processos, os quais buscavam as informações de autos já baixados (conclusos) sem necessidade do intermédio de suas varas de origem. Ali, podiam ter vistas dos processos, obterem cópias e autenticações dos mesmos, entre outros serviços.

Muitos relatos ouvidos até hoje, por meio da observação direta, demonstram que, mesmo com inúmeros problemas enfrentados, como a não localização de muitos processos, o atendimento disponibilizado era muito importante, visto que reunia em um único local os serviços que hoje são divididos em cada cartório ou vara judicial.

A partir do mês de agosto de 2006, concomitantemente com o retorno das atividades de gerenciamento do Arquivo Judicial por servidores do Tribunal, foi publicada a Ordem de Serviço nº 02/2006, suspendendo os serviços de busca de processos pelo Arquivo Judicial. Por sua vez, a Ordem de Serviço nº 03/2006, determinou a realização de solicitações de vista e desarquivamento de processos nas suas varas de origem, e não no Balcão de Atendimento. As solicitações deveriam ser remetidas via sistema informatizado ao Arquivo Judicial, pelas unidades de origem.

Esse momento de grandes mudanças nas atividades do arquivo foi decisivo para o andamento de todas as suas atividades, visto que o atendimento direto ao público foi extinto e os pedidos das varas e cartórios foram priorizados, como são até os dias de hoje. A partir daquele momento, os pedidos de acesso aos processos passaram a ocorrer pelo sistema informatizado utilizado, por correio eletrônico ou por telefone, conforme já citado, e o acesso físico, por sua vez, passou a ocorrer nos balcões de atendimento existentes em todas as unidades nas quais tramitam os autos.

O sistema informatizado em uso no Arquivo Judicial requer o registro de todos os processos solicitados, mesmo aqueles sem um cadastro no sistema, pedidos por telefone ou correio eletrônico, pois após os contatos iniciais mantidos por esses meios, os processos são

localizados e novamente solicitados pelo sistema, sendo então expedidos para as unidades solicitantes. Esses registros, presentes em relatórios, permitem observar vários pontos relacionados ao atendimento das solicitações dirigidas ao Arquivo.

5 ANÁLISE DE DADOS DE RELATÓRIOS E QUESTIONÁRIOS

Para a análise dos dados referentes às solicitações de desarquivamentos de processos do Arquivo Judicial, adotou-se uma amostra de relatórios do sistema informatizado, correspondente aos meses de julho e agosto do ano de 2008. A observação dos mesmos demonstrou algumas divergências, principalmente relacionadas às quantidades de solicitações e atendimentos.

O denominado “Relatório de Produção” apresenta o número de solicitações no período considerado, correspondente a 25304. Por outro lado, o “Relatório de Desarquivamentos” apresenta números bastante inferiores, em torno de 14550 solicitações. Acredita-se que isso tenha relação com a forma como os dados são considerados para a geração dos relatórios, visto que existem processos com mais de um volume e, também, processos com mais de um registro, registros estes feitos sem critérios pela empresa terceirizada que gerenciava o acervo. Além disso, a base de dados na qual estavam os registros foi alterada, e acredita-se que ocorreram problemas na migração dos dados. Assim, os relatórios requerem ajustes, que devem ser realizados pelo Setor de Informática, revendo seus critérios de pesquisa e gerando dados mais confiáveis.

Mesmo considerando a diferença entre os números dos dois relatórios, o “Relatório de Desarquivamentos” apresenta dados relevantes, acerca das unidades solicitantes dos autos. Segundo ele, as varas e cartórios da Comarca de Porto Alegre são responsáveis pelos maiores índices de solicitações no período: 8792 processos (60,5%), sendo que as demais Comarcas do Estado são responsáveis por 5751 solicitações (39,5%). Entre os processos solicitados pelas varas da Capital, 7208 referem-se ao Foro Central e 1584 referem-se aos Foros Regionais existentes.

Esses números sugerem a relevância do Foro Central, o qual congrega vários usuários solicitantes. Os mesmos têm relação com o grande volume de processos tramitantes em Porto Alegre e com a localização do arquivo, que permite o recolhimento de processos baixados das varas para o Arquivo, com grande frequência, inclusive pela falta de espaço físico existente nas varas.

As tabelas seguintes apresentam algumas varas que possuem os números mais expressivos de solicitações remetidas ao Arquivo durante os dois meses considerados:

Tabela 1 – Varas com maiores números de solicitações – Comarcas do Interior do Estado

Unidade	Solicitações
Viamão - Vara de Família	172
Alvorada - 2ª Vara Família, Infância e Juventude	131
Alvorada - Vara Cível	126
Santa Maria - 2ª Vara de Família e Sucessões	108
Alvorada - 1ª Vara Família e Sucessões	106
Santa Maria - 1ª Vara de Família e Sucessões	100
Novo Hamburgo - 2ª Vara Cível	98
Total	841

Tabela 2 – Varas com maiores números de solicitações – Comarcas da Capital do Estado

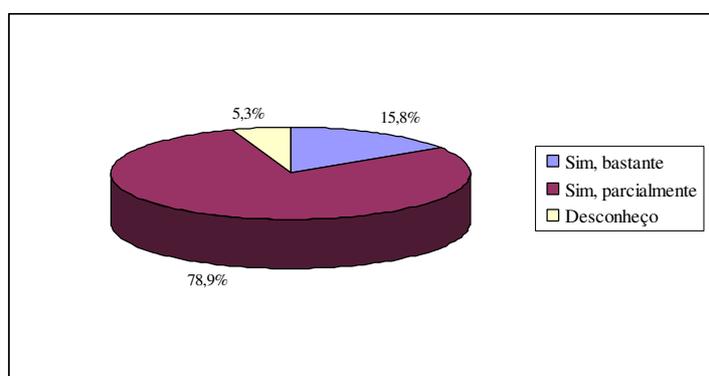
Unidade	Solicitações
Central - 3ª Vara Cível	650
Central - 1ª Vara da Fazenda Pública	552
Regional Partenon - Vara Família e Sucessões	339
Central - Vara de Falências e Concordatas	330
Central - 5ª Vara da Fazenda Pública	316
Central - 6ª Vara Família e Sucessões	306
Regional Alto Petrópolis - Vara Família e Sucessões	273
Total	2766

A identificação dos usuários e de seus meios de acesso deve considerar também os dados obtidos a partir dos questionários enviados a muitas varas, apresentados em tabelas e gráficos.

De forma sucinta, os questionários procuraram identificar a visão dos usuários quanto à acessibilidade dos processos judiciais arquivados. Para isso, o primeiro questionamento voltou-se ao conhecimento a respeito do Arquivo Judicial, por parte das unidades solicitantes, quanto às atribuições e atividades desenvolvidas por aquele setor. Essa questão é fundamental, pois pode influenciar as respostas das demais, visto que o conhecimento pode ser decisivo para a crítica ou opinião a respeito de algo.

Tabela 3 – Conhecimento das atribuições e atividades do Arquivo

Conhecimento	Respostas	Porcentagem
Parcial	15	78,9%
Total	3	15,8%
Desconhecimento	1	5,3%
Total (respostas)	19	100%

**Gráfico 1 - Conhecimento das atribuições e atividades do Arquivo**

As respostas demonstraram que 15,8% dos usuários das varas solicitantes de processos acreditam conhecer totalmente as atribuições e atividades do Arquivo, ao passo que 78,9% delas acreditam conhecer parcialmente e 5,3% acreditam desconhecer essa realidade vivenciada pelo Arquivo. Esses dados revelam que, mesmo dentro de um mesmo organismo (Poder Judiciário Gaúcho), alguns setores ainda não são totalmente conhecidos e que, mesmo que haja contatos e trocas de informações entre alguns setores, algumas dúvidas ou incertezas podem existir.

As análises das respostas dos questionamentos seguintes também devem considerar essa condição de conhecimento parcial ou desconhecimento por parte de algumas varas judiciais.

Quanto às solicitações de processos, dirigidas pelas varas ao Arquivo, o segundo questionamento procurou demonstrar a frequência com que as mesmas costumam ser atendidas, segundo a visão dos usuários.

Entre as respostas para essa questão, uma delas apresentou marcações em duas

alternativas de respostas, totalizando 20 respostas, número sobre o qual são realizadas as análises necessárias, apresentadas na tabela e no gráfico seguintes:

Tabela 4 – Atendimento de solicitações de processos

Atendimento	Respostas	Porcentagem
Sempre	9	45%
Na maioria das vezes	9	45%
Poucas vezes	2	10%
Total	20	100%

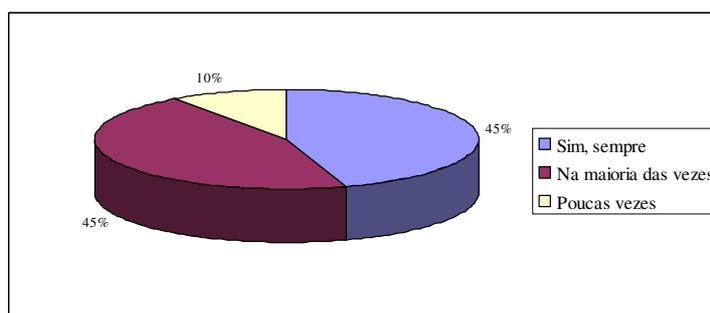


Gráfico 2 - Atendimento de solicitações de processos

Os resultados revelam que, em sua maioria, as solicitações de processos são sempre atendidas (45% das respostas) ou atendidas na maioria das vezes (45% das respostas), o que significa que em 90% dos casos as solicitações dos usuários costumam ser atendidas pelo Arquivo. Por outro lado, elas são poucas vezes atendidas em 10% dos casos, e não costumam deixar de ser atendidas (0% de respostas).

Destaca-se que uma das respostas para a alternativa “Sim, sempre” foi complementada por um usuário, com a expressão “com atraso”, demonstrando que as solicitações são atendidas, porém com demora. Essa questão se torna relevante, pois permite observar a forma como o usuário avalia o atendimento. Apesar disso, os dados sugerem a satisfação de muitas unidades judiciais, com o atendimento de suas necessidades de processos.

Os meios de acesso utilizados para as solicitações também constituíram os questionamentos, atentando para a maneira como os mesmos são considerados pelos usuários das varas judiciais, as quais, rotineiramente, durante suas atividades, necessitam de processos

baixados, disponibilizados pelo Arquivo Judicial. Assim, os meios de acesso são considerados conforme descrito na tabela e gráfico seguintes:

Tabela 5 – Consideração quanto aos meios de acesso aos processos

Consideração	Respostas	Porcentagem
Satisfatórios	14	73,7%
Ótimos	2	10,5%
Regulares	2	10,5%
Ruins	1	5,3%
Total	19	100%

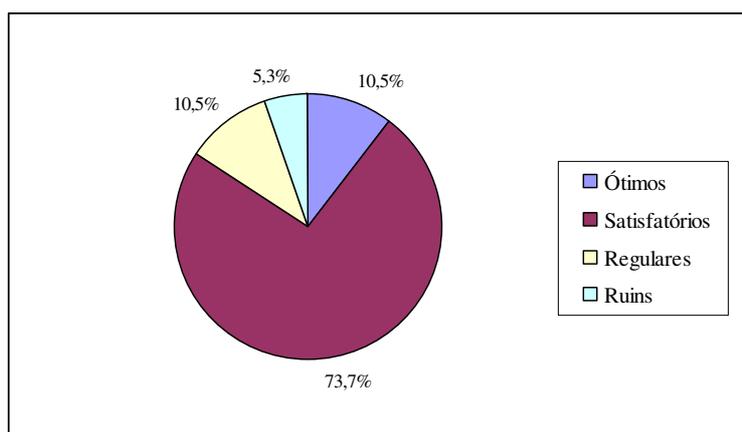


Gráfico 3 - Consideração quanto aos meios de acesso aos processos

Os dados revelam diferentes opiniões a respeito do assunto, pois 10,5% dos usuários consultados consideram ótimos os meios de acesso, 73,7% os consideram satisfatórios, 10,5% os consideram regulares e 5,3% os consideram ruins. O índice de consultados que consideram satisfatórios os meios de acesso sugere um bom desempenho do arquivo, proporcionando a satisfação da maior parte de seus usuários, todavia, os índices contrários, referentes a opiniões regulares ou ruins, são relevantes, pois demonstram a necessidade de aprimoramento dos meios de acesso do Arquivo, para uma parte significativa das unidades solicitantes.

Finalizando com o questionário, que procurou ser breve, porém completo, abriu-se o espaço para sugestões ou comentários sobre os meios de acesso adotados pelo Arquivo

Judicial, o que gerou um canal de diálogo com os usuários, que aproveitaram para fazer comentários e críticas. Muitas sugestões apresentadas servirão para melhorar os serviços oferecidos. As reclamações e críticas, por sua vez, mostram os pontos fracos do atendimento dos usuários, os quais devem passar por uma criteriosa análise em busca de soluções e melhorias.

Como o questionamento não possuía o caráter objetivo presente nas demais questões, alguns usuários não se valeram do mesmo, representando 47,4% dos questionários sem resposta para essa questão. Todavia, a parcela de respostas inclui informações relevantes para as análises ora realizadas.

Entre as informações, apresentam-se sugestões quanto à “tela de desarquivamento”, ou seja, quanto à tela do sistema informatizado à qual as unidades têm acesso no momento da realização de suas solicitações, propondo melhorias quanto aos dados aí disponibilizados, visto que os processos ainda não cadastrados no sistema apresentam informações de bloqueio que impedem sua solicitação, e obrigam às unidades ao contato com o Arquivo, via correio eletrônico ou telefone. Nesse caso, apresentam-se comentários sobre a falta de cadastramento e disponibilização dos processos no sistema: “Quanto à última remessa feita em 2007, até agora os processos não estão disponibilizados no sistema do Arquivo Central” ou “... de que não busquem nas Comarcas mais processos sem antes atualizar os registros de arquivamento, já que processos encaminhados há mais de ano ainda não estão cadastrados dificultando um retorno imediato à parte. As solicitações que são atendidas de imediato são de processos encaminhados ao arquivo anteriormente a dezembro de 2007...”. Essa questão relaciona-se diretamente com o cadastramento dos processos, visto que até meados do ano de 2006 ele era realizado pela empresa terceirizada que gerenciava o Arquivo e, desde então, é feito sob demanda, à medida que os autos são recolhidos e solicitados para o seu retorno às varas de origem. Assim, acredita-se que alguns usuários sentem-se insatisfeitos com os procedimentos adotados para a solicitação de processos não disponíveis no sistema informatizado.

Além disso, apresentam-se algumas demonstrações de descontentamento quanto à demora no atendimento das necessidades dos usuários: “Existe grande dificuldade e demora para atender as solicitações”, somando-se a isso a questão já citada dos processos impedidos de solicitações via sistema: “Nestes casos, as solicitações devem ser feitas por e-mail, gerando perda de tempo e muita dificuldade no atendimento das mesmas” ou “Ocorre que muitas vezes não estão cadastrados e/ou estão bloqueados, o que demora muito a remessa dos mesmos”. Esses comentários sugerem a relação existente, segundo os usuários, entre as formas de solicitações dos autos e a agilidade de seus atendimentos.

O tempo de espera entre o pedido e a entrega do processo, hoje, não é mensurado, pois depende de vários fatores, como o meio utilizado para o pedido (correio eletrônico, telefone ou rede interna de comunicação), a localização do processo (edificação e caixas nas quais estão acondicionados) e tempo necessário ao transporte, por meio de malote do Tribunal de Justiça.

As questões referentes à agilidade no atendimento tornam-se prementes com alguns comentários: “Deveria haver mais agilidade no recolhimento dos processos na Comarca e maior agilidade no atendimento das solicitações de remessa de processos” ou “Os processos solicitados ao Arquivo Judicial não estão respeitando as normas estabelecidas no Ato nº 020/2008-P, no artigo 10 – itens IX e X, pois existem processos que estão levando 70 dias para serem remetidos a Cartório”. O Ato nº 020/2008-P, no artigo e nos itens acima citados determina:

IX - o prazo para atender às requisições de desarquivamento será de 3 (três) dias úteis, se provenientes dos Foros da Capital ou do Tribunal de Justiça, e de 5 (cinco) dias úteis, se provenientes dos Foros do Interior. A contagem do prazo terá início no dia posterior ao registro da requisição no sistema de desarquivamento do Arquivo Judicial Centralizado; (Ato nº 020/2008-P, p. 6)

X - as requisições de caráter urgente, assim determinadas pelo Magistrado, deverão ser registradas no sistema do Arquivo Digital e informadas ao Arquivo Judicial Centralizado via e-mail setorial. Nesses casos, o prazo para remessa dos processos desarquivados será de 24 (vinte e quatro) horas; (Ato nº 020/2008-P, p. 6)

Sendo assim, observa-se que a demora no atendimento por parte do Arquivo têm infringido o estabelecido no Ato que orienta alguns procedimentos do Setor, além de todas as conseqüências para as atividades judiciais, nas varas onde são solicitados.

Finalmente, outro ponto comentado e/ou sugerido pelos usuários refere-se ao atendimento direto ao público (advogados e partes envolvidas nos processos) por parte do Arquivo Judicial, função esta hoje exercida pelas diversas unidades judiciais nas quais tramitam os autos. De acordo com as sugestões, o Arquivo deveria oferecer esse serviço: “Que os autos pudessem ser consultados pelas partes no próprio local do arquivo, sem que tivessem de vir a cartório” ou “... acho que o arquivo poderia disponibilizar xerox aos advogados e partes, pois a maioria dos processos solicitados em cartório é para este fim, sendo logo devolvidos”. Observa-se, nesse sentido, a preocupação com a demora requerida para o deslocamento dos processos, e com o grande volume de trabalho existente, também, nas varas judiciais: “O fato dos processos não serem mais mostrados no arquivo, gerou um maior volume de pedidos de desarquivamentos, maior insatisfação das partes e maior trabalho

para os cartórios”. Sugere-se, dessa forma, a relevância, para as varas judiciais, do atendimento ao público por parte do Arquivo Judicial.

5.1 Análise de algumas correlações entre os dados

O cruzamento de alguns dados obtidos nas respostas dos questionários torna-se relevante ao permitir a observação de aspectos ligados aos meios de acesso ao Arquivo Judicial Centralizado. Nesse sentido, apresentam-se as informações correlacionadas quanto ao conhecimento a respeito do Arquivo e a opinião quanto aos seus meios de acesso.

Tabela 6 – Correlação entre o conhecimento a respeito do Arquivo e a opinião sobre seus meios de acesso

Conhecimento	Consideração quanto aos meios de acesso				Total
	Ótimos	Satisfatórios	Regulares	Ruins	
Sim, bastante	1	2	0	0	3
Sim, parcial	1	12	2	0	15
Desconhecimento	0	0	0	1	1
Total	2	14	2	1	19

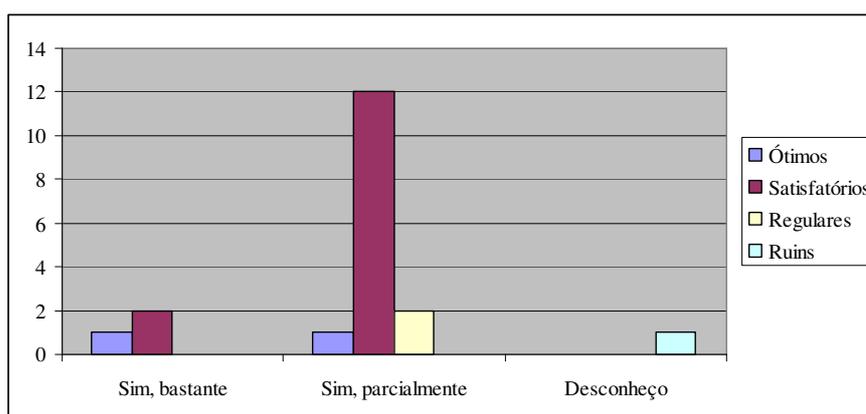


Gráfico 4 - Correlação entre o conhecimento a respeito do Arquivo e a opinião sobre seus meios de acesso

Os dados numéricos revelam a superioridade de usuários que conhecem parcialmente as funções e atividades do Arquivo e consideram satisfatórios seus meios de acesso (63,2%), seguidos por usuários que acreditam conhecer bastante o Arquivo e também julgam

satisfatórios seus meios de acesso (10,5%), além do índice de usuários que conhecem parcialmente as funções e consideram os meios de acesso ao Arquivo regulares (10,5%).

O índice superior caracteriza a existência de uma forte relação entre o conhecimento parcial e a satisfação dos usuários, sugerindo que o conhecimento total a respeito do Arquivo poderia significar uma melhor avaliação sobre seus meios de acesso, da mesma forma que o desconhecimento poderia significar a insatisfação dos usuários das unidades judiciais.

Isso sugere a relevância dos usuários conhecerem totalmente o Setor, ao usarem de seus serviços, pois a partir da realidade podem formular considerações pertinentes e fundamentadas.

Paralelamente, observam-se também os dados referentes ao atendimento das solicitações de processos e a opinião quanto aos meios de acesso ao Arquivo, dados estes que levam em conta duas respostas para um questionamento, totalizando 20 respostas analisadas e apresentadas graficamente.

Tabela 7 – Correlação entre o atendimento das solicitações e a opinião sobre os meios de acesso ao Arquivo

Atendimento das solicitações	Consideração quanto aos meios de acesso				Total
	Ótimos	Satisfatórios	Regulares	Ruins	
Sim, sempre	1	7	1	0	9
Na maioria das vezes	1	7	0	1	9
Poucas vezes	0	0	1	1	2
Total	2	14	2	2	20

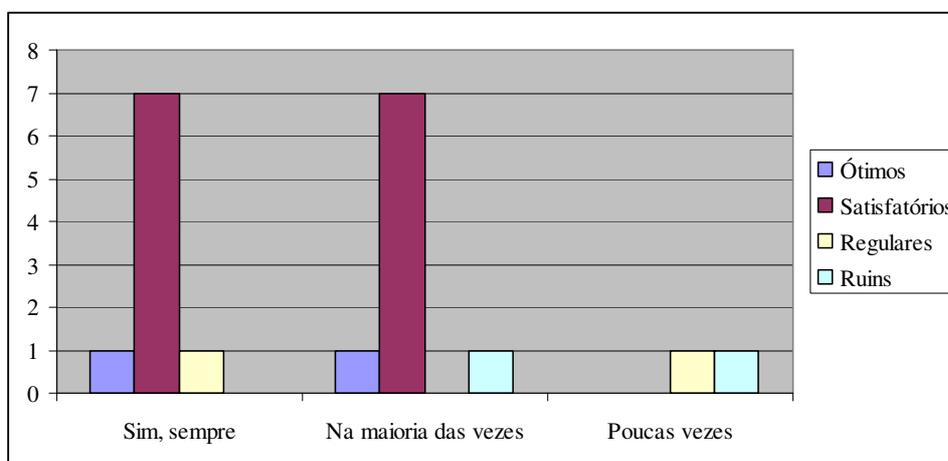


Gráfico 5 - Correlação entre o atendimento das solicitações e a opinião sobre os meios de acesso ao Arquivo

Os índices que se destacam fazem referência ao atendimento de pedidos de processos periodicamente e à consideração dos meios de acesso como satisfatórios (35%), da mesma forma que o atendimento dos pedidos na maioria das vezes também se relaciona com a consideração como satisfatórios (35%).

Os demais dados apresentam índices menores, prevalecendo a relação entre o atendimento dos usuários e a satisfação quanto aos meios oferecidos, sugerindo-se, dessa forma, a relevância do total atendimento dos usuários para a satisfação dos mesmos e valorização dos meios e serviços oferecidos.

6 APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

A identificação dos usuários e dos meios de acesso ao acervo arquivístico do Poder Judiciário Gaúcho permitem analisar e propor políticas adequadas à satisfação das necessidades dos jurisdicionados. Nesse sentido, a realização de pesquisas e a análise e discussão de seus dados tornam-se fundamentais. Sanz Casado (1994), afirma que os estudos de usuários devem ser adotados pelos centros de informação, com o objetivo de medir a eficácia e a utilização adequada de seus serviços para a satisfação das necessidades dos usuários.

As informações analisadas, levantadas a partir de relatórios e questionários, demonstram que a Comarca de Porto Alegre é muito representativa, entre as unidades usuárias dos desarquivamentos de processos. Apesar das divergências de algumas informações dos relatórios, isso pôde ser observado, devendo, por conseguinte, ser considerado para o planejamento de políticas de acesso e uso das informações, inclusive pela proximidade geográfica do Arquivo e das unidades da Comarca de Porto Alegre, que permite o transporte físico de processos e a troca de informações de forma rápida. Apesar disso, as demais unidades, mesmo que possuam números menos representativos e se utilizem do sistema de transporte de malote para a chegada dos processos a sua Comarca, devem ter suas realidades consideradas para o planejamento de políticas de acesso, visto que se utilizam dos serviços de arquivamentos e desarquivamentos de autos do Arquivo Judicial.

As análises de respostas dos questionários também permitiram constatar a satisfação dos usuários com os meios de acesso aos processos custodiados pelo Arquivo. Todavia, acredita-se que algumas melhorias são fundamentais, visto que o Setor deve procurar disponibilizar o atendimento total das solicitações recebidas, pois os processos judiciais representam necessidades administrativas e jurídicas às varas, cartórios e, principalmente, aos cidadãos envolvidos. Representam, assim, o andamento e resolução das atividades-fim do Poder Judiciário: as questões jurídicas. Da mesma forma, os arquivamentos e desarquivamentos dos processos caracterizam as principais finalidades do Arquivo Judicial, devendo este desempenhá-las com máxima eficiência e eficácia, apesar do grande volume de processos existentes e de solicitações diárias a serem atendidas. Nesse sentido, Santos (2008) afirma que uma das questões mais importantes da gestão de documentos arquivísticos é o acesso em tempo hábil às informações, atendendo aos prazos legais ou administrativos

impostos para a resolução dos problemas que geram as demandas pelas informações solicitadas. Assim, a velocidade e o nível de recuperação das informações dependem das políticas arquivísticas definidas e implementadas.

Muitos dos resultados de insatisfação se referem às dificuldades e à demora no atendimento de solicitações enviadas por telefone ou correio eletrônico ao Arquivo, meios estes que devem ser aprimorados para a busca de melhores resultados. Sugerem-se alterações no sistema informatizado que permitam que todas as solicitações se dêem por meio dele, mesmo de processos ainda sem cadastro no mesmo, evitando-se o uso do telefone e correio eletrônico. Para isso, as alterações devem permitir que as informações necessárias à localização dos processos (número, nome de envolvidos, identificação da caixa na qual foi acondicionado), hoje informadas por telefone ou correio eletrônico, sejam disponibilizadas pelos usuários no próprio sistema informatizado, o qual emitirá relatórios dessas informações para a realização de buscas, localização e desarquivamento dos processos pelo Arquivo. Isso deve evitar, provavelmente, a necessidade de reiteração dos pedidos, como ocorre atualmente, através do bloqueio da realização de novo pedido, antes da definição do já realizado, reduzindo-se o tempo despendido na realização das buscas e do atendimento pelo Arquivo, e dos pedidos pelas varas judiciais. Além disso, a adoção de uma única forma de solicitação, independente do cadastro do processo no sistema, vai tornar mais simples e claros os meios de acesso ao Arquivo Judicial Centralizado.

Da mesma forma, melhorias na interface do sistema irão facilitar a comunicação dos usuários com o Arquivo, gerando uma “tela de desarquivamento” mais compreensível e adequada às necessidades dos usuários. A grande demanda de trabalho existente nas diversas varas requer a adoção de meios e ferramentas simples para a execução de suas tarefas e atendimento dos jurisdicionados; assim, o Arquivo tende a contribuir com seus usuários, oferecendo simplicidade e aprimoramento nos seus meios de acesso às informações, a partir de alterações no seu sistema informatizado.

A agilidade e rapidez diminuem o tempo de espera pelos processos e tendem a aumentar a satisfação dos usuários. Em função disso, o Arquivo deve procurar respostas mais rápidas, apesar dos problemas enfrentados com o grande volume documental e a falta de espaço físico e padronização de seus procedimentos arquivísticos. O aprimoramento dos meios de solicitações, a implementação de plano de classificação e tabela de temporalidade, a padronização de tarefas como o recolhimento dos processos ao Arquivo e a normalização e maior controle das atividades devem tornar mais ágeis suas respostas, melhorando a imagem e credibilidade do Arquivo frente às unidades atendidas e evitando problemas aos setores,

causados pela demora no atendimento.

O conhecimento parcial ou desconhecimento das funções e atividades desenvolvidas pelo Arquivo Judicial, demonstrado a partir dos questionários, pode explicar muitos problemas enfrentados, visto que os demais setores podem esperar respostas diferentes das recebidas, em função da falta de compreensão da realidade vivenciada pelo Arquivo. Nesse caso, sugere-se a adoção de cursos de treinamento de usuários, seminários, folhetos publicitários e vídeos institucionais, além de visitas ao Arquivo, conforme descrito por Bellotto (2006), ao afirmar que o serviço de difusão arquivística deve lançar elementos de dentro do arquivo para fora, recebendo, em contrapartida, o retorno da mesma política. A autora afirma:

Quando um arquivo público instala, alimenta, desenvolve e expande seus serviços editoriais, culturais e educativos, alinhando-os à sua função informacional administrativa e científica, ele preenche seu lugar por direito e por conquista na comunidade. Esta deve ver no arquivo uma tribuna e um manancial de direitos e deveres, um lugar de entretenimento e uma real fonte de cultura e saber. (Bellotto, 2006, p. 247)

Acredita-se, assim, que os esforços a favor da divulgação do Arquivo e dos serviços disponibilizados para o atendimento das necessidades dos usuários e preservação das informações judiciais podem contribuir para a credibilidade do Arquivo e satisfação de seus usuários.

6.1 Atendimento ao público

De acordo com Rossato (1999), a relação dos arquivos com seus usuários e a sociedade em geral deve ser uma busca constante pela satisfação de necessidades e aumento do conhecimento, por meio da valorização dos usuários e difusão das informações presentes no acervo custodiado.

Nesse sentido, as sugestões e comentários obtidos em muitos questionários analisados conduzem à relevância, para os usuários, da disponibilidade do serviço de atendimento ao público, pelo Arquivo Judicial. Atualmente, o mesmo se dá em todas as varas das Comarcas do Estado, sendo que os cidadãos jurisdicionados e seus advogados podem acessar as informações de seus processos já conclusos, unicamente nos locais onde estes tramitaram. As

finalidades de acesso aos processos já conclusos são diversas, entre elas, a reabertura do processo, o seu uso para o andamento de outros processos, a obtenção de informações ou cópias de documentos e a realização de estudos históricos e/ou genealógicos.

O atendimento dessas necessidades, de forma rápida e segura, é uma das principais finalidades do Poder Judiciário, além de um meio de obtenção de recursos, pelos serviços de desarquivamentos e cópias de documentos dos processos.

O acesso diretamente no local onde estão armazenados os processos já conclusos representaria maior agilidade no atendimento, pois não haveria a necessidade de deslocamento e entrega dos processos para todas as unidades, como ocorre atualmente. Além disso, liberaria recursos físicos e humanos para as demais funções realizadas pelas varas judiciais.

Por outro lado, para as varas localizadas nas cidades mais distantes, como no Interior do Estado do Rio Grande do Sul, tornar-se-ia inviável a centralização do atendimento no Arquivo Judicial, em Porto Alegre, pois obrigaria partes e advogados a grandes deslocamentos, ocasionando, provavelmente, a insatisfação dos mesmos. Com isso, sugere-se a adoção do atendimento apenas para as varas da Comarca de Porto Alegre, mantendo-se o envio dos processos solicitados para as demais varas, e o acesso aos mesmos nas unidades onde tramitaram antes de conclusos.

Para o Arquivo Judicial, tornam-se fundamentais muitas adequações, permitindo a localização de todos os processos solicitados e evitando a insatisfação dos jurisdicionados que buscam os serviços de desarquivamentos. Além das necessidades já descritas, quanto à padronização e aos procedimentos arquivísticos, são necessários o espaço físico e os recursos humanos para o atendimento ao público. Sugere-se que o espaço físico seja, preferencialmente, junto ou próximo ao Arquivo, facilitando a entrega dos processos. Quanto aos recursos humanos, acredita-se que, além da coordenação do arquivista, é necessário o acompanhamento de profissionais de todas as áreas jurídicas atendidas pelo Poder Judiciário, além de servidores capacitados e que possuam fé pública para a autenticação dos documentos copiados.

Blaya Perez (2002) afirma que os arquivos devem passar por mudanças para satisfazer as necessidades de informação de seus usuários, procurando diminuir as distâncias entre os arquivos e seus públicos-alvo. Assim, a partir das políticas sugeridas, o atendimento ao público pode tornar-se um ponto positivo ao Arquivo Judicial, promovendo a crescente satisfação de seus usuários.

7 CONCLUSÃO

A realização de um estudo para o conhecimento dos usuários e meios de acesso aos documentos de um órgão representa um alto grau de desenvolvimento dos arquivos, visto que suas funções e seu desempenho são avaliados a partir dos usos reais da documentação. Assim, o atendimento das necessidades e a satisfação dos usuários conduzem a análise dos produtos e serviços oferecidos pelos arquivos.

O Arquivo Judicial Centralizado agrega funções de extrema relevância para o andamento da Justiça Gaúcha, as quais, muitas vezes, são decisivas para a resolução de questões judiciais. Para isso, deve oferecer o atendimento ágil e qualificado das solicitações recebidas, por meio do entendimento e satisfação das necessidades dos solicitantes. Este trabalho demonstrou que muitas ações e políticas em prol da gestão arquivística dos documentos ainda são necessárias para o alcance desses objetivos pelo Arquivo, como meio de promover a melhoria da qualidade do atendimento e também a satisfação das necessidades de informação por parte dos usuários.

Além disso, a possibilidade de adoção do atendimento direto ao público solicitante também requer a implementação de políticas e investimentos. Nesse caso, os usuários diretos do Arquivo tornar-se-iam também os cidadãos jurisdicionados e advogados, que fariam consultas aos processos, além das unidades judiciais. Assim, novos estudos seriam relevantes para analisar o atendimento das necessidades desses usuários.

As informações levantadas com essa pesquisa representam a realidade vivenciada pelo Arquivo e pelas unidades que atende, quanto ao acesso ao acervo de autos findos do Poder Judiciário Gaúcho. No entanto, essas informações não apresentam apenas a descrição das características dos meios de acesso, mas também subsídios para adequação dos serviços oferecidos. Nesse sentido, a partir dos dados levantados, devem ser estabelecidas prioridades, tanto de organização quanto de atendimento de usuários pelo Arquivo.

Pode-se concluir, com a pesquisa, a satisfação de muitos usuários e a relevância de algumas adequações, para tornar ainda melhor a disponibilidade de processos judiciais pelo Arquivo Judicial Centralizado.

A pesquisa representou, assim, um intercâmbio de conhecimentos teóricos e práticos entre um curso de especialização e um órgão que requer a gestão em arquivos, como forma de favorecer a organização das informações e adequar os meios de acesso a elas.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Andréa Vasconcelos Carvalho de; DINIZ, Isabel Cristina dos Santos; BOSCO, João Medeiros. **Estudo de usuários em Bibliotecas Públicas e universitárias**: em foco as dissertações defendidas no CMCI/UFPB. Informação & Sociedade: estudos, v. 12, n. 2, 2002. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/146/140>. Acesso em: 23 nov. 2008.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: **GT-03 - MEDIAÇÃO, CIRCULAÇÃO E USO DA INFORMAÇÃO**. Disponível em: <http://www.enancib2008.com.br/cd/6%20-%20Trabalhos%20em%20PDF/GT3/1%20-%20Oral/1895%20-%20Estudos%20de%20usu%C3%A1rios%20-%20%20pluralidade%20te%C3%B3rica,%20diversidade%20de%20objetos.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2008.

ARAÚJO, Vânia Maria Rodrigues Hermes de. Usuários: uma visão do problema. **Rev. Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, 3(2): 175-92, set. 1974.

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

BLAYA PEREZ, Carlos. Os diferentes tipos de usuários de arquivos. In: PERES, Rosanara Urbanetto et al. **Caderno de Arquivologia Nº 1**. Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Departamento de Documentação, Curso de Arquivologia, 2002. p. 66-86.

COELHO, Beatriz Amaral de Salles; MAMFRIM, Flavia; GONTOW, Rejane; RAMOS, Virgínia Maria Vasconcellos Prisco Paraíso. Estudos de usuários e comunicação científica: relações implícitas e explícitas. **Ciência da Informação**, Brasília, v.18(1): 62-73, jan./jun. 1989.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. Resolução n. 26, de 06 de maio de 2008. Estabelece diretrizes básicas de gestão de documentos a serem adotadas nos arquivos do Poder Judiciário. **Diário Oficial da União**, Edição nº 85, de 06 de maio de 2008. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=232&sid=46>. Acesso em: 16 maio 2009.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Gestão Documental e Memória do Poder Judiciário – PRONAME. Disponível em:
http://www.cnj.jus.br/index.php?option=com_content&view=article&id=6408&Itemid=760.
Acesso em: 16 maio 2009.

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL. Disponível em:
http://www6.senado.gov.br/con1988/CON1988_05.10.1988/art_5_.htm. Acesso em: 08 nov. 2008.

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

FÉLIX, Loiva Otero; GEORGIADIS, Carolina; SILVEIRA, Daniela Oliveira. **Tribunal de Justiça: 125 anos de história 1874 – 1999**. Porto Alegre: Projeto Memória do Judiciário Gaúcho, 2000.

FERREIRA, Sueli M. S. Pinto, Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1996.

FUENTES i PUJOL, Maria Eulália. **La formación de los usuarios de los servicios de documentación**. IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada. Documat: 1994, Gijon Universidad de Quiedo, p. 625-629.

História. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Disponível em:
<http://www.tj.rs.gov.br/institu/tj/historia.php>. Acesso em: 08 nov. 2008.

IZQUIERDO ALONSO, Mônica; ABELLÁN, Joaquin Ruiz; LUCAS, José-Tomás Piñera. **Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad**: Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información. VI Jornadas Españolas de Documentación. Valencia, Out/1998. FESABID, 12 p.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila Kahl. Estudos de Usuários em Arquivos: em busca de um estado da arte. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS DE TRADIÇÃO IBÉRICA, 2000, Arquivo Nacional.

KICH, Tassiara Jaqueline Fanck. **Usuários e pesquisas do Arquivo da Casa de Memória Edmundo Cardoso (ACMEC)**. 108f. Trabalho de Conclusão de Curso (Arquivologia) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2007.

LIMA, Ademir Benedito Alves de. Estudos de usuários de bibliotecas: aproximação crítica. **Ciência da Informação**, Brasília, 21(3): 173-185, set./dez. 1992.

Poder Judiciário do Brasil. Wikipédia. Disponível em:
http://pt.wikipedia.org/wiki/Poder_Judici%C3%A1rio_do_Brasil. Acesso em: 08 nov. 2008.

RIBEIRO, Fernanda. **O acesso à informação nos arquivos**. Coimbra: Fundação Calouste Gulbenkian, Fundação para a Ciência e a Tecnologia, 2003. Volume I.

ROSSATO, Carlos A. Marketing em arquivos. In: MARTINS FILHA, Floripes & MORAES, Maria Virgínia.(Org.). **Vinte anos de história: coletânea de estudos e trabalhos de informação**. Vitória: EDUFES, 1999. p. 87-97.

_____. O Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul na percepção de usuários: um ambiente a ser descoberto. In: PERES, Rosanara Urbanetto et al. **Caderno de Arquivologia Nº 1**. Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Departamento de Documentação, Curso de Arquivologia, 2002. p. 87-114.

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

SÁ, Ivone Pereira de. Relato de experiência: perfil dos usuários do Departamento de Arquivos e Documentação da Casa de Oswaldo Cruz/Fiocruz. In: PERES, Rosanara Urbanetto et al. **Caderno de Arquivologia 2**. Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Departamento de Documentação, Curso de Arquivologia, 2005. p. 23-40.

SANTOS, Vanderlei Batista dos. A prática arquivística em tempos de gestão do conhecimento. In: _____. **Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento**. Distrito Federal: SENAC, 2008. p. 175-223.

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

TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Secretaria da Presidência. Ato nº 27/2006-P, de 10 de agosto de 2006. Porto Alegre, 16 ago. 2006. Disponível em:

http://www.tjrs.jus.br/legisla/publ_adm_xml/result.php. Acesso em: 19 maio 2009.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Secretaria da Presidência. Ato nº 20/2008, de 21 de maio de 2008. Regulamenta o arquivamento e o desarquivamento de processos judiciais findos junto ao Arquivo Judicial Centralizado. Porto Alegre, 30 maio 2008. Disponível em http://www.tjrs.jus.br/legisla/publ_adm_xml/result.php. Acesso em: 19 maio 2009.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Secretaria da Presidência. Ordem de Serviço nº 02/2006-SDGA, de 15 de agosto de 2006. Regulamenta o funcionamento do Arquivo Judicial Centralizado. Porto Alegre, 21 ago. 2006. Disponível em http://www.tjrs.jus.br/legisla/publ_adm_xml/result.php. Acesso em: 27 maio 2009.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Secretaria da Presidência. Ordem de Serviço nº 03/2006-SDGA, de 18 de agosto de 2006. Regulamenta o funcionamento do Arquivo Judicial Centralizado. Porto Alegre, 24 ago. 2006. Disponível em http://www.tjrs.jus.br/legisla/publ_adm_xml/result.php. Acesso em: 27 maio 2009.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Memorial do Judiciário do Rio Grande do Sul. **História do Poder Judiciário no Rio Grande do Sul**. Porto Alegre, 2003.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. **Estrutura e apresentação de monografias, dissertações e teses**: MDT – 6. ed. rev. e ampl. - Santa Maria: Ed. da UFSM, 2006.

APÊNDICE A -

Modelo de questionário adotado

APÊNDICE A - Modelo de questionário adotado

ACESSO AOS AUTOS FINDOS DO PODER JUDICIÁRIO GAÚCHO

Prezado(a) Senhor(a)

Solicitamos sua colaboração nesta pesquisa que servirá de subsídio para a elaboração da Monografia do Curso de Especialização a Distância Gestão em Arquivos da Universidade Federal de Santa Maria, pesquisa esta que tem por objetivo identificar os usuários e os meios de acesso aos documentos do Arquivo Judicial Centralizado do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

Após respondidas as questões, pedimos, se possível, o reenvio do email para o mesmo endereço eletrônico: tassiara@yahoo.com.br, até a data de 09 de maio de 2009.

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 auxílio.

Respeitosamente,

Tassiara Jaqueline Fanck Kich
Arquivista Judicial – Mat. 14741261
Pós-graduanda do Curso de Especialização Gestão em Arquivos

1. Você conhece as atribuições e atividades desenvolvidas pelo Arquivo Judicial Centralizado?
 Sim, bastante
 Sim, parcialmente
 Desconheço
2. As suas solicitações de processos, dirigidas ao Arquivo Judicial Centralizado, costumam ser atendidas?
 Sim, sempre
 Na maioria das vezes
 Poucas vezes
 Não são atendidas
3. Quanto aos meios de acesso para a solicitação de processos ao Arquivo Judicial Centralizado, como você os considera?
 Ótimos, atendem totalmente as suas necessidades
 Satisfatórios, atendem a maioria das suas necessidades
 Regulares, poderiam ser melhorados
 Ruins, devem ser melhorados
4. Gostaria de fazer alguma sugestão ou comentário sobre os atuais meios de acesso aos processos arquivados no Arquivo Judicial Centralizado?