



**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Curso de Especialização a Distância Gestão em Arquivos**

ESTUDO DE USUÁRIO DO ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

Alfredo Ribeiro Estima

Sapucaia do Sul, RS, Brasil



**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Curso de Especialização a Distância Gestão em Arquivos**

ESTUDO DE USUÁRIO DO ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

por

Alfredo Ribeiro Estima

Monografia apresentada ao Programa de Pós-graduação *lato sensu* 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: Luiz Patrick Kayser

Sapucaia do Sul, RS, Brasil

2014

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Programa de pós-graduação em Gestão em Arquivos**

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

**ESTUDO DE USUÁRIO DO ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO
GRANDE DO SUL**

elaborada por

Alfredo Ribeiro Estima

como requisito parcial para a obtenção do grau de

Especialista em Gestão de Arquivos

COMISSÃO EXAMINADORA:

Luiz Patrick Kayser,.
Orientador

Dr. Carlos BlayaPerez(UFSM)

.Ms. Jorge Alberto Soares Cruz(UFSM)

Sapucaia do Sul, 29 de novembro de 2014

AGRADECIMENTOS

À Elizabeth Terezinha Martins de Lima e Maria Lúcia Ricardo Souto do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul pelo incansável apoio e dedicação

À minha mãe Hilda Ubalda Ribeiro

Cada sonho que você deixa pra trás,
é um pedaço do seu futuro que deixa de existir.
(Steve Jobs)

RESUMO

Monografia de Especialização
Programa de Pós-graduação *lato-sensu* em Gestão em Arquivos
Universidade Federal de Santa Maria

ESTUDO DE USUÁRIO DO ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

AUTOR: ALFREDO RIBEIRO ESTIMA
ORIENTADOR: LUIZ PATRIC KAYSER

Data e local da defesa: Sapucaia do Sul, 29 de novembro de 2014.

Este é um estudo que tem como objetivo descrever, quantitativamente, o perfil do usuário do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (APERS), portanto se trata de um “Estudo de usuário”. Os dados foram levantados através de entrevistas e relatórios emitidos pelo APERS no período de 01/07/2011 a 01/06/2012.

São apresentados conceitos de estudo de usuário, tipos de usuário e características de estudos de usuários em cada década. Pode-se dizer que esta é a sustentação da investigação científica.

Os dados alcançados definiram um perfil de usuário do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul. Os resultados demonstraram como perfil geral do usuário do sexo masculino universitário na faixa etária entre 26 e 35 universitário e do usuário do sexo masculino aposentado na faixa etária entre 56 e 65 anos. Os assuntos preferidos foram genealogia, escravos e história do Rio Grande do Sul. A maior parte dos usuários tem pós-graduação e tem uma frequência semanalmente no Arquivo.

Palavras-chave: usuário, arquivo, estudo de usuário, apers

ABSTRACT

Monograph
Graduation Course– *LatoSensu*– Records Managements
Universidade Federal de Santa Maria
Brazilian Open University

STUDY OF THE USER'S PUBLIC ARCHIVE OF THE STATE OF RIO GRANDE DO SUL

AUTHOR: ALFREDO RIBEIRO ESTIMA

ADVISER: LUIZ PATRIC KAYSER

DefensePlace e date: Sapucaia do Sul, 29 de novembro de 2014.

This is a study that aims to describe quantitatively the user profile of the State of Rio Grande do Sul State Archives (Apers) , so it is a " user study " . Data were collected through interviews and reports issued by Apers the period of 01/07/2011 to 01/06/2012 .

Study concepts of user , user types and characteristics of user studies are presented in each decade. You could say that this is the support of scientific research .

The data achieved defined a user profile of the State Public Archives of Rio Grande do Sul .The results showed a general profile of the university male user aged between 26 and 35 university and retired male user aged between 56 and 65 years.Preferred subjects were genealogy, slaves and history of Rio Grande do Sul . Most users do graduate and has a weekly attends the file.

Palavras-chave: user, archive, userstudy, apers

LISTA DE FOTOGRAFIAS

Foto 01 – Biblioteca.....	20
Foto 02 –Sala de Pesquisa	21
Foto 03 – Sala de atendimento	22

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Usuário por assunto – Entrevista	36
Tabela 02 – Nível de Escolaridade	37

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01- Faixa sexo do usuário	36
Gráfico 02 - Faixa etária do usuário	37
Gráfico 03– Frequência de solicitar documentos	39
Gráfico 04- Forma de solicitação de documentos	40
Gráfico05- Qualidade no atendimento	40
Gráfico 06- Quanto ao Acervo do Arquivo	41
Gráfico 07- Quanto ao tempo para recuperar informação	42
Gráfico 08- Quanto às instalações físicas do Arquivo	42
Gráfico 09- Quanto ao nível de escolaridade	43
Gráfico 10- Quanto ao nível de pós graduação	43

LISTA DE APÊNDICES

Autorização	49
Roteiro para entrevista	50
Tabela de Temporalidade de documentos – TTD	51

SUMÁRIO

1.Introdução e Estudo	13
1.1Tema do Estudo	14
1.2Objetivos do Estudo.....	14
1.2.1ObjetivoGeral	14
1.2.2Objetivos Específicos.....	14
1.3 Justificativa	15
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
3 LOCAL DO ESTUDO	20
3.1.1 Acervos do APERS	23
3.1.2 Atividades desenvolvidas pelo APERS	25
3.1.3 Serviços desenvolvidos pelo APERS	30
3.1.4 Espaços de contato com o usuário	32
4 METODOLOGIA	35
5 ANÁLISE DE DADOS	36
6 CONCLUSÃO	44
REFERÊNCIAS45
APÊNDICES	48

1. INTRODUÇÃO E ESTUDO

Este estudo constitui-se de uma Monografia de Pós-graduação *lato sensu* em Gestão em Arquivos, tendo como objetivo o estudo de usuário do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (APERs).

O estudo de usuários em arquivos é essencial para o conhecimento das suas necessidades de informação. O estudo permite um atendimento direcionado, ágil e eficaz. O conhecimento do perfil de seus usuários deveria ser uma prioridade das instituições. Este estudo permite que a instituição faça uma avaliação e melhore a qualidade dos serviços ofertados.

Se antes os arquivos eram vistos como meros guardadores de documentos, atualmente a visão deles são de centros de informação, onde os usuários buscam informação e qualidade no atendimento. Podemos ver isto como resultado das transformações que ocorreram nas Tecnologias de Informação e de Comunicação, onde a evolução ocorreu num ritmo intenso.

Os arquivos tiveram que passar por mudanças para conseguir atender ao cada vez maior interesse dos usuários por informação. Os serviços precisaram ser voltados ao interesse do usuário, devendo ser estruturado e desenvolvido para satisfação das necessidades de informação deste.

O trabalho está estruturado em seis capítulos. No primeiro capítulo, é delimitado o tema e questão de estudo, os objetivos e justificava que fundamentam o trabalho

No segundo capítulo é apresentado o histórico do APERs.

A fundamentação teórica, no terceiro capítulo, descreve e define as teorias que norteiam a compreensão teórica da problemática. São apresentados conceitos de estudo de usuário, tipos de usuário e características de estudos de usuários em cada década. Pode-se dizer que esta é a sustentação da investigação científica.

O quarto capítulo apresenta a metodologia empregada para a elaboração do estudo.

O quinto capítulo apresenta a análise e interpretação dos dados coletados por meio da entrevista aplicados usuários do APERs.

As considerações finais constituem o sexto e último capítulo, seguidas dos referenciais bibliográficos consultados para fundamentar o estudo.

A seguir são apresentados o tema e os objetivos do presente estudo.

1.1 Tema do estudo

O tema deste trabalho é o estudo de usuários de um arquivo (instituição) procurando reconhecer seu perfil e que tipo de informação eles buscam.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

Identificar quem são os usuários do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul.

1.2.2 Objetivos específicos

São objetivos específicos do presente trabalho:

- Que tipos de informações os usuários buscam na instituição.
- Identificar os motivos que levam os usuários a buscar as informações neste Arquivo;
- Identificar as dificuldades encontradas pelos usuários na realização de busca de informação no Arquivo.

1.3 Justificativa

A procura de informação aumentou cada vez mais nos últimos anos. O direito do uso dos documentos de arquivos pela população só tem aumentado a demanda e muitas vezes os arquivos não estão preparados para satisfazer as necessidades cada vez mais urgentes desse público.

O estudo de usuário de arquivo serve para traçar um perfil do seu usuário e para o arquivo saber o que precisa e pode ser mudado para beneficiar esse público.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo é apresentada a fundamentação teórica pesquisada em publicações, periódicos, textos e artigos, visando aprofundar o tema de estudo e buscando um maior entendimento sobre o Estudo de Usuário de Arquivo.

Com o aumento do uso das tecnologias da informação os modelos de serviços de informação foram redefinidos, a nova concepção é voltada para o usuário. Analisando a literatura das últimas décadas sobre estudos de usuários, a concentração está no nível de satisfação com os serviços oferecidos. Segundo Jardim e Fonseca (2004) partimos do modelo “arquivos direcionados para arquivistas” para “arquivos direcionados para os usuários”. O foco é o usuário da informação, além da sua satisfação o que ele necessita de informação.

Figueiredo(1994, p.8) diz que há várias formas de se definir estudos de usuários, e uma delas é dividir em dois tipos:

- Estudos orientados ao uso biblioteca ou centro de informação;
- Estudos orientados ao usuário, que se investiga determinado grupo.

Figueiredo (1994, p.8) coloca que a maioria dos estudos de usuários foram realizadas nas públicas ou acadêmicas, e estuda os serviços prestados e instrumentos disponíveis para o usuário. Os estudos orientados ao usuário investigam o comportamento de uma comunidade inteira.

Ainda segundo Figueiredo (1994, p.8-9),os objetivos principais dos estudos entre 1948 e 1970:

- Delimitar os documentos solicitados pelos usuários;
- Mapear os hábitos dos usuários para obter informações nas fontes;
- Compreender o uso dos documentos;
- Estudar os modos de acesso aos documentos;
- Delimitar as demoras toleráveis (FIGUEIREDO, 1994, p.28)

Tipos de usuário de Arquivo

Temos três tipos de usuário:

- Prático: busca no arquivo uma informação de uso imediato, para fazer algo ou tomar uma decisão;
- Acadêmico: busca e seleciona informações para uma produção intelectual;
- Popular: seria o homem comum que necessita de alguma informação; (BELSUNCE, 1982, p.82)

E em suas notas Belsunce (1982) acrescenta:

- Usuário Artístico: o artista que busca informações sobre temas de suas criações;
- Uso Editorial: criação de um produto a partir de séries ou relações documentais.

Belsunce (1982) ainda relata também sobre os diferentes usos dos documentos que podem ser interno ou externo.

O uso interno é quando o usuário é quem produz a informação.

O uso externo é quando a instituição não é a produtora dos documentos.

Rozado e Piffer (2009, p.176) organizaram um quadro descrevendo as características dos estudos dos usuários em cada década apresentando as transformações dos estudos de usuários.

ÉPOCA	CARACTERÍSTICA
Década de 1940	Realização da maior parte dos Estudos de Usuários.
Década de 1950	Estudo sobre demandas de informação de grupos específicos.
Década de 1960	Ênfase no comportamento dos usuários, surgindo estudos de fluxo de informação e canais formais e informais de informação.
Década de 1970	Preocupação com a satisfação das necessidades de informação dos indivíduos.
Década de 1980	Estudos voltam-se a preocupação com a avaliação de desempenho dos serviços de biblioteca.
Década de 1990	Ênfase nos modelos comportamentais e de satisfação do usuário.

Fonte: ROZADOS, Helen Frota e PIFFER, Barbará Pilatti. Pesquisa de Marketing e Estudos de Usuários: paralelo entre dois processos.

.Nos estudos clássicos de usuários, a pesquisa era do tipo quantitativa, onde é feita a identificação e categorização dos usuários para então ser traçado o perfil de suas necessidades de informação.

A partir da década de 80, surge uma nova abordagem de estudo de usuário, chamada de emergente, orientada ao usuário. A questão passa ser como define-se sua necessidade de informação, como você usa o serviço de informação. Busca identificar o uso e antes de tudo as necessidades do usuário.

Sanz Casado (1994) define como *“aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”* SANZ CASADO, (1994, p. 19). De modo próximo, GUINCHAT e MENOUE(1994, p. 481) consideram que *“o usuário é um elementofundamental de todos os sistemas de informação”*

Figueiredo(1979, p.79) relata que entre 1948 e 1958 foram apresentados inúmeros trabalhos sobre estudos de usuários para saber as necessidades de informação e se elas estão sendo atendidas satisfatoriamente; em (1990, p.23-24), explica que os dados obtidos pelos estudos de uso, expressos quantitativamente, revelam apenas as tendências do comportamento do usuário ao fazer uso dos centros de informação.

Kurtz (1990apud CÉ,2011, p. 32) diz que *“o usuário da informação, em nossos dias, requer rapidez, eficiência e precisão na busca da informação que faz aos arquivos, bibliotecas e centros de informação, para a satisfação de suas necessidades”*.

Figueiredo (1994, p.7) diz que os estudos de usuários são investigações que se fazem para saber em matéria de informação e se as necessidades estão sendo satisfeitas.

O Estudo de Usuário ajuda, pois retrata as necessidades dos usuários, o que eles necessitam em matéria de informação, onde estão as falhas no atendimento e as sugestões para melhorar.

O uso do Arquivo deve ser democrático, devendo servir qualquer cidadão, pois hoje qualquer pessoa necessita de algum tipo de informação. Se antes ele era restrito a pesquisadores, cientistas sócias, estudantes universitários e advogados agora temos que servir a todos.

Freeman(1982 apud KURTZ, 1990, p.42), fala que a informação deve estar mais acessível para o pesquisador e um sistema de recuperação da informação eficaz é aquele que responde melhor suas perguntas.

Algumas razões para um sistema de avaliação contínuo do uso de arquivos:

- Estudo de usuários fornecem informações para uso administrativo como pessoal, uso de espaço e localização no depósito;
- Estudo de usuário tem como benefício indireto melhor atendimento da pesquisa, que pode envolver o pessoal do arquivo;
- Os usuários fornecem informações que podem ser usadas nas operações de avaliação, arranjo e descrição. (KURT, 1990, p.43)

Para Vasquez (2004 apud HERNANDES, 2012, p. 25) o século XX! Nos traz novas realidades, usuários desconhecidos e reformulação dos antigos. O autor acredita em um novo perfil de usuários individuais e que arquivos e arquivistas devem adequar sua política de acesso a informação para esses usuários denominados por ele como sociedade civil.

3. LOCAL DO ESTUDO

A seguir é apresentado o local onde foi realizado o presente estudo de usuários: o Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul, localizado na cidade de Porto Alegre, capital do Estado.

3.1 O Arquivo Público do Rio Grande do Sul

Em 8 de março de 1906, pelo Decreto 876, o então presidente do Estado, Antônio Augusto Borges de Medeiros, determinou a criação do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul, compondo a Repartição de Arquivo Público, Estatística e Biblioteca do Estado do Rio Grande do Sul, subordinada à Secretaria do Interior e Exterior.

De acordo com a definição apresentada naquele Decreto, o Arquivo deveria:” adquirir e conservar, sob classificação sistemática, todos os documentos concernentes à legislação, à administração, à história, à geografia, às artes e indústrias do Rio Grande do Sul”.

Fisicamente, o Arquivo começou a funcionar sete dias após seu nascimento legal. A instalação foi feita, inicialmente, no andar térreo do edifício da Escola Complementar, situado na Rua Duque de Caxias, esquina com a Rua Marechal Floriano Peixoto, onde hoje se encontra a Escola Sévigné.

Em pouco tempo o espaço fornecido pela escola demonstrou ser insuficiente para a guarda dos documentos, que chegavam de todas as cidades do Estado. Procurou-se um novo espaço, sendo, então, o Arquivo transferido para o prédio da “Bailante”, que havia sido comprado da viúva e herdeiros do Coronel João Pinto da Fonseca.

Em 1912, o prédio da “Bailante” foi destruído para a construção do Antigo Teatro Araújo Viana, onde atualmente encontra-se o prédio da Assembléia Legislativa. Tal fato não representou problema algum, pois, entre 1908 e 1910, tiveram início as obras do que hoje configura o Prédio I do Arquivo. O projeto foi do arquiteto francês Maurício Gras e coube ao então

diretor da Repartição de Obras, Afonso Hebert, a execução. Dois anos depois, em 18 de novembro de 1912, o prédio foi concluído, estando assim, pronto para receber os documentos do Estado.

Segundo o regulamento instituído através do Decreto n.º 1994, de 1913, em relação a sua organização administrativa interna, o Arquivo se estruturaria em três seções:

1ª Administrativa: mensagens presidenciais, anais da assembléia dos representantes, relatórios dos secretários de Estado, balanços do tesouro estadual e tesouros municipais, livros de registros de nomeação e posse dos funcionários.

2ª Arquivo Histórico e Geográfico: coleção do jornal “A Federação”, documentos relativos a fatos (guerras, batalhas, etc.) e personagens.

3ª Arquivo Forense: cartas de concessão de sesmarias, autos findos de jurisdição, inventários, registros de nascimento, casamento e óbito.

Em função da crescente demanda, em menos de dez anos, o prédio já estava repleto de material oriundos dos diversos municípios do Estado, além da documentação da Capital. Então, em janeiro de 1918, foram contratados os serviços de Roberto Roncolli para a execução das obras de um segundo pavilhão para o Arquivo.

Novamente, a obra foi feita sob fiscalização de Afonso Hebert, que ainda ocupava a cadeira de diretor da Repartição de Obras Públicas. O projeto e o material utilizado foram os mesmos do primeiro pavilhão, o que permitiria uma harmonia técnica e estética no conjunto arquitetônico. Um ano e meio após seu início, em 10 de junho de 1919, finalizaram-se as obras do Prédio II.

Em 1925, a 2ª seção – Arquivo Histórico e Geográfico - foi transferida para o Museu Júlio de Castilhos, vindo a formar o Departamento de História Nacional, que, posteriormente, transformou-se no Arquivo Histórico do Rio Grande do Sul.

Com o passar do tempo, as questões decorrentes do constante recebimento de material, como a capacidade e as condições de armazenamento da documentação, tornaram-se um problema. Uma saída encontrada foi transferir parte da instituição para uma casa na Rua Riachuelo. Esta casa ocupava o local onde hoje está o Prédio III, por onde se dá a entrada no Arquivo. Desta forma, os dois pavilhões seriam lotados, exclusivamente, por

documentos, enquanto a administração alojar-se-ia, em frente aos prédios, na referida casa.

Em 1938, a publicação de uma reportagem demonstra a preocupação do Estado em relação aos problemas de espaço físico no Arquivo. O texto apresenta o projeto para a construção de mais um prédio. Entretanto, tal proposta não se efetivou.

A partir de 1947, tem início um novo período de atenção em relação ao Arquivo. O direcionamento de verbas para encadernação e fotocópias, buscava sanar algumas questões relativas a preservação. Cabe ressaltar que, deste período, até a década de 70, a ideia da microfilmagem foi recorrente como solução para o problema da falta de espaço. Cogitava-se, inclusive, a construção de um prédio projetado especificamente para esta função. Entretanto, nunca chegou a ser construído.

Em 1948, numa mensagem à Assembléia Legislativa, o então Governador Walter Jobim, relatou que a providência de maior vulto fora a liberação de verbas para a construção de um novo prédio para o Arquivo. A edificação seria destinada, especificamente, para abrigar as atividades administrativas e técnicas da Casa. Tais obras iniciaram em 1948, tendo sido concluídas em 1950.

Cabe salientar que, dada a conclusão do Prédio III, este foi imediatamente ocupado pela escola Júlio de Castilhos, cuja sede havia sido assolada por um incêndio. Com a saída desta, o prédio passou a ser ocupado pela Secretaria da Administração, que aí ficou até 1981. Com a mudança da Secretaria para o novo Centro Administrativo, apesar da reivindicação de posse, instalou-se, no prédio, a Junta Comercial, que ali permaneceu até o ano de 1999. Ou seja, somente após 48 anos, o prédio finalmente foi ocupado por aqueles para quem havia sido originalmente projetado e construído, os funcionários do Arquivo.

A partir de 1999, pôde o Arquivo efetivar sua configuração física, sendo composto pelos três prédios construídos e destinados especificamente para tal função.

O Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul - APERS, Departamento da Secretaria da Administração e dos Recursos Humanos, é constituído pelas: Divisão de Documentação, Divisão de Pesquisa e Projetos e Seção de Apoio Administrativo.

A partir desta estrutura são desenvolvidos serviços diversos com o objetivo precípua da guarda, manutenção e disponibilização do acervo, a fim de que a comunidade tenha um acesso rápido e facilitado aos documentos. Isto tudo demanda atividades que vão desde a recuperação e encadernação de documentos; disponibilização de sala de microfilme de segurança; elaboração de instrumentos de pesquisa; organização e descrição de acervos; informatização; estudos históricos; além de atendimento ao cidadão e aos pesquisadores.

O APERS é, ainda, responsável pela implantação de políticas arquivísticas no Estado, como órgão de Coordenação do Sistema de Arquivo do Estado – SIARQ/RS..

Fonte: (www.apers.rs.gov.br)

3.1.1 Acervos do APERS

O Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul possui acervo das seguintes proveniências: Poderes Judiciário, Legislativo, Executivo, Tabelionatos, Registro Civil, em um total de, aproximadamente, 8 mil metros lineares.

As datas de abrangência de cada conjunto figuram abaixo:

-Poder Judiciário: 1763 a 1980.

O acervo documental recolhido das esferas Federal e Estadual constitui-se de processos judiciais, de 1763 a 1980, totalizando 6.000.000 de documentos ou 1.726 metros lineares. O quadro de arranjo constitui-se de 103 fundos, considerando-se “fundo” a comarca de cada município. A codificação dos Fundos é numérica crescente, sendo ordenados nas estantes pelo método geográfico. O acervo é de caráter permanente e constitui-se em fontes primárias e únicas para pesquisa. Em fase de reorganização, acondicionamento, informatização e elaboração de instrumentos de pesquisa.

-Poder Legislativo: 1953 a 1994.

O acervo documental constitui-se de processos com propostas para criação, incorporação, fusão e desmembramentos de municípios, que datam de 1953 a 1995, totalizando 142 m lineares de documentos. O quadro de arranjo constitui um fundo documental, ordenado nas estantes pelo método cronológico. O acervo por se tratar de um fundo aberto foi ordenado fisicamente pelo método cronológico por data de abertura do processo. O acervo é de caráter permanente e constitui-se em fontes primárias e únicas para pesquisa.

-Poder Executivo: 1868 a 2012.

O acervo documental recolhido é constituído de documentos produzidos pelos órgãos da Administração Direta e Indireta do Estado, datados de 1868 a 2003, totalizando 701 metros lineares. O quadro de arranjo constitui-se de fundos, considerando-se “fundo” as secretarias de Estado, autarquias, fundações e empresas de economia mista. O acervo é de caráter intermediário e permanente, avaliado e organizado parcialmente.

-Tabelionatos: 1763 a 1985.

O acervo documental constitui-se de livros notariais, datados de 1763 a 1985, totalizando 39.404 livros notariais ou 1.128 metros lineares. O quadro de arranjo constitui-se de 95 fundos, sendo que cada tabelionato constitui um fundo documental. A codificação dos fundos é numérica crescente, sendo ordenados nas estantes pelo método geográfico. O acervo está descrito, seguindo o modelo adotado pela Norma Geral e Internacional de Descrição Arquivista (ISAD G), optando pela descrição multinível, que parte do geral para o particular, sendo o primeiro que reúne os documentos dos Tabelionatos da capital do Estado. O acervo é de caráter permanente e constitui-se em fontes primárias e únicas para pesquisa.

-Registro Civil 1929 a 1975.

O acervo documental constitui-se de: - livros de registros de nascimentos, casamentos e óbitos, datados de 1929 a 1975. O quadro de arranjo constitui-se de 195 fundos, considerando-se “fundo” o Cartório de cada município. A codificação do Fundo é numérico crescente, sendo ordenados nas estantes pelo método geográfico. Totalizando 8.000.000 de certidões.

- processos de habilitação de casamento, datados de 1890 a 1985 totalizando 134.806 documentos distribuídos em 1.440 metros lineares. O quadro de arranjo constitui-se de 71 Fundos, considerando Fundo o Cartório de cada Município. O acervo é de caráter permanente e constitui-se em fontes primárias e únicas para pesquisa, no período abrangido pela documentação. Os processos de habilitação de casamento estão informatizados e disponíveis em nosso portal.

Fonte: (www.apers.rs.gov.br)

3.1.2 Atividades desenvolvidas pelo APERS

O Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul desenvolve algumas atividades que são listadas a seguir:

1. Avaliação documental;

Na avaliação se identifica valores e define os prazos de guarda ou eliminação da documentação, “é uma etapa decisiva no processo de implantação de políticas de gestão de documentos” (BERNARDES, 1998, p. 13), uma vez que é responsável por controlar o volume informacional armazenado. Constitui-se em um processo complexo e delicado, pois requer abrangência de conhecimentos e o estabelecimento de critérios seguros para a atribuição de valores.

Observação: os prazos e a destinação se encontram na Tabela de Temporalidade de Documentos – TTD nos anexos.

2. Descrição documental (Ex: AAAP, desenvolvimento de Catálogos);

A descrição é a análise realizada pelo arquivista sobre os fundos documentais agrupados natural ou artificialmente a fim de sintetizar e condensar a informação neles contidas, para oferecer aos interessados. Esta tarefa compreende não só a análise dos documentos: seus tipos, tanto diplomático como jurídico, de seu conteúdo do lugar e datas e de seus caracteres externos, assim também como dados para a sua organização.

A análise aplicada aos documentos deve ser feita com objetividade, respeitando sua natureza, nos limitando a representar estas informações as mais fiéis possíveis; sua valorização e a interpretação ficam a critério do usuário. Ela deve ser exata, pois as informações não são imprecisas são testemunhos únicos e concretos; suficiente para a unidade que se está informando (fundo, série ou documento) sem oferecer mais que o necessário por excesso ou defeito.

A Isad(g) foi aprovada no Congresso Internacional de Arquivos, em Sevilha (Espanha) no ano de 2000. A norma estabelece diretrizes gerais para preparação de descrição arquivística objetivando a identificação e explicação do contexto e conteúdo dos documentos, a fim de promover o acesso aos mesmos e ao intercâmbio das informações.

A norma contém regras gerais de descrição que podem ser aplicada independente da forma ou do suporte (papel) dos documentos, cujo foco destas regras seja a descrição dos documentos já organizados para a preservação.

Os instrumentos de descrição são representações dos conjuntos documentais e podem estar representados através de guias, inventários, catálogos e a cada um deles há um tratamento específico.

3. PreservAPERs;

O APERS possui o núcleo de preservação, que tem por objetivo planejar e implementar ações na área de conservação documental e predial, bem como na segurança das pessoas e dos espaços que compõem o conjunto arquitetônico da instituição, através do PreservAPERs. A equipe é formada por arquivistas, conservadora-restauradora e encadernadores. O PreservAPERs está vinculado à área do Arquivo em Porto Alegre.

4. Gerenciamento de acervos;

Entre as responsabilidades do órgão ou entidade produtora, destaca-se a preparação do acervo, que engloba a higienização dos documentos, e o acondicionamento, que exige um modelo de caixa específico, criado especialmente para se adequar às estantes do APERS, além de garantir a preservação dos documentos.

Quanto ao APERS, que ao receber os acervos torna-se seu custeador definitivo; cabe preservar os documentos (através do controle ambiental e/ou tratamento físico e/ou químico, manuseio higienização e acondicionamento); descrever os documentos (conforme as Normas Nacionais de Descrição Arquivística); disponibilizar a documentação (obedecendo à legislação vigente) e desenvolver ações educativas e culturais.

Além disso, o APERS, através do núcleo de Gerenciamento de Acervos, realiza orientações ao órgão ou entidade, faz o acompanhamento das etapas e conferência dos acervos arquivísticos recolhidos.

Por fim é importante ressaltar que através da utilização das normativas do SIARQ/RS e seus instrumentos arquivísticos, PCD e TTD, garante-se a efetivação da gestão documental na Administração Pública e, através do recolhimento, a guarda dos documentos de valor histórico e permanente.

5. Memória e difusão institucional;

“Memória Institucional do APERS”: em desenvolvimento desde 2011, tem por objetivo a organização e difusão do acervo institucional do Arquivo Público do RS, está em fase de conclusão de sua etapa de mapeamento, a qual precede a sua indexação no sistema AAP, com previsão de implementação para março de 2014.

6. Sistema de Arquivos do Estado (SIARQ-RS);

A partir do Decreto 33.200 de 05 de setembro de 1989 foi instituído o Sistema de Arquivos do Rio Grande do Sul – SIARQ/RS, com o objetivo de preservar e proteger a documentação produzida pelos órgãos da Administração Pública Estadual. Para tanto, foram criados mecanismos que normatizam as atividades de arquivo e permitem o acesso ao patrimônio arquivístico Estadual, tanto para a administração pública quanto para a comunidade.

Uma das primeiras propostas do SIARQ/RS foi elaborar os instrumentos arquivísticos: Plano de Classificação de Documentos – PCD e Tabela de Temporalidade de Documentos – TTD. No final da década de 90 foram elaborados instrumentos arquivísticos individuais, considerando a documentação de cada órgão. Em 2000 foi publicado o PCD e TTD únicos, levando em conta as atividades meio de todas as Secretarias de Estado, e no ano de 2008 publicaram-se os instrumentos arquivísticos vigentes. Estes foram elaborados por arquivistas e historiógrafos lotados no Arquivo Público do RS, órgão gestor do SIARQ/RS.

A aplicação do PCD e da TTD possibilita gestão documental com vistas à eliminação de documentos sem valor, preservando assim, aqueles com valor histórico e cultural. Desta forma ocorre a racionalização dos espaços administrativos e o recolhimento, ao APERS, dos documentos relevantes.

7. Ação Educativa e Cultural (Ex: cursos, oficinas e visitas).

As atividades de Ação Educativa e Cultural são desenvolvidas no APERS com os objetivos centrais de difundir o acervo e a própria instituição, além de promover o exercício da cidadania através de acesso à informação e à cultura.

Como instituição centenária que se localiza no coração da cidade em um conjunto arquitetônico tombado pelo IPHAE, tanto os prédios que a abrigam quanto os mais de 8.000 metros lineares de documentos por ela salvaguardados são patrimônios que devem ser conhecidos, preservados, apropriados e resignificados por cada cidadão. Neste sentido, são desenvolvidas as seguintes ações:

- Programa de Educação Patrimonial, que inclui:
 - a) realização das oficinas “Os Tesouros da Família Arquivo” e “Desvendando o Arquivo Público: historiador por um dia”, para turmas das séries finais do Ensino Fundamental;
 - b) visitas guiadas para turmas do Ensino Médio;
 - (c) curso anual de formação continuada em Educação Patrimonial para professores;
 - d) capacitação semestral de novosicineiros, estudantes de graduação que pretendem adquirir experiência com Educação Patrimonial;
 - e) divulgação do Programa em eventos e publicação.
- Realização da Mostra de Pesquisa do APERS, evento anual para o qual são recebidos, avaliados e selecionados artigos e resumos de pôsteres produzidos a partir de pesquisas em fontes primárias de arquivo ou a partir de atividades arquivísticas. Além de apresentados, os trabalhos são publicados nos anais do evento.
- Realização da Jornada de Estudos sobre Ditaduras e Direitos Humanos, evento bianual idealizado a partir da parceria entre o APERS, a Escola do

Legislativo/ALRS, o Departamento e o Programa de Pós-graduação em História da UFRGS.

- Cursos, eventos e exposições em geral: além das ações que já possuem calendário fixo, são promovidas atividades diversas, sempre conectadas com temas históricos relevantes e com a promoção da cidadania, como exposições temáticas, debates e ciclos de cinema.

Fonte: (<https://arquivopublicors.wordpress.com>)

3.1.3. Serviços desenvolvidos pelo APERS

1. **TELE ATENDIMENTO:** fornecimento de fotocópias de documentos para fins probatórios, no máximo de 28 cópias, tais como: certidão de nascimento; certidão de casamento; certidão de óbito; inventários; escrituras; processos.

2. **CONSULTA ON-LINE:** possibilita ao usuário consultar os documentos já descritos no Sistema de Administração de Acervos Públicos – AAP. Se o usuário desejar realizar a consulta local basta fazer sua solicitação no Balcão Virtual.

3. **BALCÃO VIRTUAL:** aqui o usuário pode solicitar previamente documentos para consulta local

4. **SALA DE PESQUISA:** Disponibilização de fontes primárias, para consulta local, a historiadores, acadêmicos, genealogistas e demais interessados.

5. **VISITAS GUIADAS:** visita pelo interior do APERS com a proposta de conhecer o acervo e a estrutura do complexo arquitetônico formado por dois prédios em estilo neoclássico, projetados para a guarda e conservação de documentos e um

terceiro prédio em estilo moderno. As visitas são realizadas com agendamento prévio. No momento do agendamento deve-se informar o número de visitantes.

6. SISTEMA DE ARQUIVOS DO ESTADO (SIARQ): assessoria quanto a procedimentos de gestão documental, envolvendo toda a administração direta estadual e municípios gaúchos interessados, com as seguintes atividades técnicas: levantamento da produção documental, avaliação, arranjo, classificação, descrição e preservação.

7. OFICINAS DE EDUCAÇÃO PATRIMONIAL: Reconhecendo seu potencial como espaço educativo e cultural o APERS desenvolve oficinas de Educação Patrimonial. As atividades são destinadas aos estudantes da Educação Básica, que vêm ao Arquivo não apenas para conhecer seus espaços e ter contato com fontes primárias, mas também para participar de um exercício de apropriação e reflexão crítica sobre patrimônio. Hoje são oferecidas duas oficinas para o Ensino Fundamental: “Os Tesouros da Família Arquivo”, para 5ª e 6ª séries, “Desvendando o Arquivo Público: Historiador por um dia”, para 7ª e 8ª séries, e “Resistência em Arquivo: Patrimônio, Ditadura e Direitos Humanos”, para estudantes do Ensino Médio. Ao longo das oficinas são debatidos conceitos como memória, história, patrimônio, identidade e cidadania.
Fonte: (www.apers.rs.gov.br)

3.1.4 Espaços de contato com o usuário

Na Sala de Pesquisa

a. Biblioteca De Apoio:



FOTO1 – Biblioteca de Apoio do APERS - Autoria: Alfredo Ribeiro Estima

b. Capacidade: 30 pesquisadores/dia.



Foto 2 – Sala de Pesquisa - Autoria: Alfredo Ribeiro Estima

c. Como pesquisar: solicitado os documentos através do tele atendimento, sala de pesquisa ou via e-mail, mediante fornecimento de alguns dados básicos.

d. Serviço de cópias autenticadas (Reg. Civil): as solicitações podem ser realizadas através do tele atendimento, sala de pesquisa ou via e-mail, mediante fornecimento de alguns dados básicos.



Foto 3 – Atendimento e Retirada de Documentos- Autoria: Alfredo Ribeiro Estima

Os usuários do APERS podem realizar suas solicitações de forma presencial, por telefone ou por correio eletrônico.

4. METODOLOGIA

Este estudo realizado no Arquivo Público do Estadual do Rio Grande do Sul – APERS foi desenvolvido através de pesquisa de campo que inclui: entrevista com 31 usuários, coleta de dados nos relatórios administrativos extraídos do sistema da Instituição e observação direta na sala de pesquisa.

Junto com a pesquisa de campo foi feita revisão de literatura para compreender como alguns teóricos da área da Ciência da Informação estão pensando e o que foi publicado sobre estudo de usuários de arquivos

O tipo de entrevista escolhida foi a semi-estruturadas, com conversa face a face com o usuário. É o método mais utilizado para coleta de dados e estudo dos usuários. A vantagem do método é o contato e que qualquer dúvida pode ser esclarecida na hora.

A amostra pretendida era entrevistar 50 usuários do APERS, no espaço de 30 dias, entre os dias 01 e 31 de outubro de 2012. Dos 50 usuários previstos, foram entrevistados apenas 31.

O instrumento utilizado encontra-se em anexo no final deste estudo.

Foram observadas as instalações físicas quanto aos materiais e a limpeza. Outro item observado foi à acessibilidade que é muito importante. O atendimento dos funcionários também fazia parte de nossa observação.

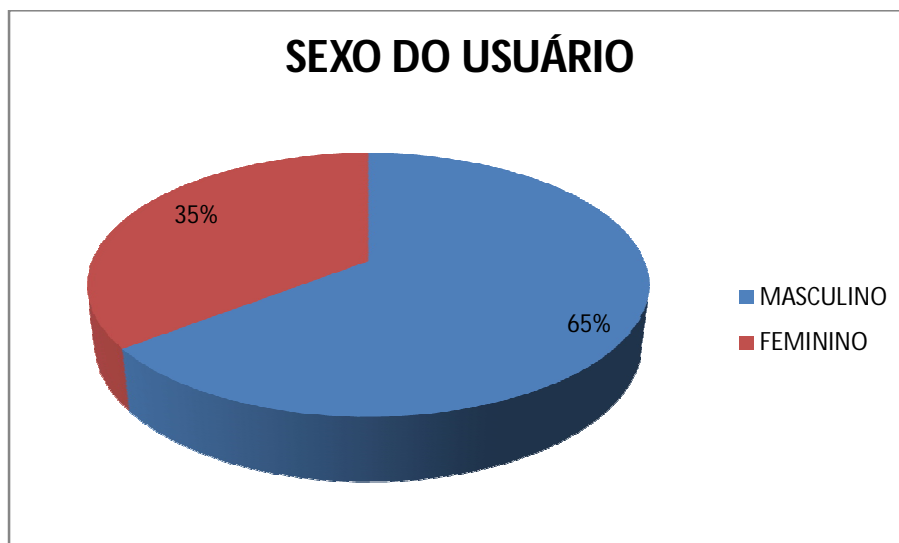
Este estudo se detém muito sobre a infraestrutura do arquivo, pois é a ela que o usuário vai se reportar quando da indagação do nível de satisfação além de suas necessidades de informação.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Um estudo desse tipo é uma oportunidade de se conhecer melhor o usuário. Através do estudo sabemos da satisfação do usuário e de suas necessidades e se elas foram atendidas.

Foram entrevistados 31 usuários que contribuíram para a construção do perfil do usuário neste estudo. Entre homens e mulheres, 65% são do sexo masculino e 35% feminino, o que caracteriza um usuário predominantemente masculino.

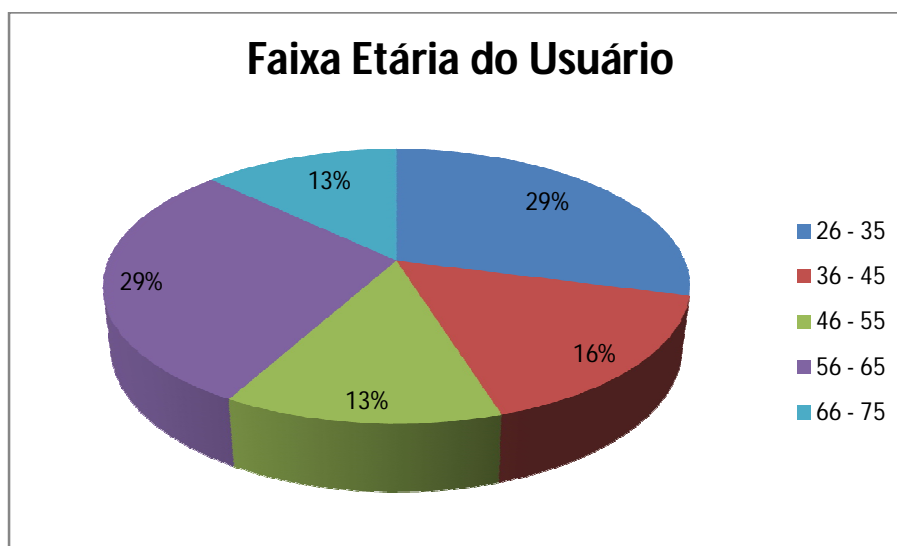
Gráfico 1-Sexo Usuário



Fonte: Elaborado pelo autor

Analisando o resultado das entrevistas, as faixas etárias de 26 a 35 e 56 a 65 anos obtiveram a maior frequência com 29%; as outras, 36 a 45: 16% e, 46 a 55 e 66 a 75: 13% (Gráfico 1). Na faixa etária de 26 a 35 dos nove participantes, 6 estão fazendo Mestrado e 1 Doutorado em História. E na faixa etária de 56 a 65 anos todos participantes pesquisam Genealogia.

Gráfico 2- Faixa Etária Usuário



Fonte: Elaborado pelo autor

Para melhor conhecer o usuário do APERS e saber o que ele vai procurar no acervo é apresentada a Tabela 2 em que constam os assuntos mais consultados nos documentos da Instituição, lembrando que estes dados foram extraídos das entrevistas realizadas com os 31 usuários.

Tabela 1-Usuários por assunto pesquisado – Entrevista

Assunto	Total	Porcentagem
Genealogia	15	48,39%
Escravos	5	16,13%
Inventario juízes Câmara Municipal Rio Pardo	1	3,23%
Alianças sócias	1	3,23%
Emancipação município Salvador do Sul	1	3,23%
Madre Peletier	1	3,23%
Transcrições	1	3,23%
Imigração Alemã	1	3,23%
Imigração Italiana	1	3,23%
Processo crime São Leopoldo	1	3,23%
Famílias elite Fronteira Oeste	1	3,23%
Estado Novo Executivo	1	3,23%
Total	31	100,0%

Fonte: Elaborado pelo autor

Pode se ver pelas entrevistas no Arquivo, que o maior número de usuário recorre ao seu acervo para pesquisa sobre Genealogia, com uma frequência de 48,39%. O genealogista recorre ao Arquivo para uma pesquisa específica na maior parte das suas visitas. Os outros assuntos de maior importância seriam: escravos e história do Rio Grande do Sul.

Quanto ao nível de escolaridade foi observado que dos 31 entrevistados nove têm o ensino médio, seis têm alguma graduação e os outros 16 já têm, além da graduação, alguma pós-graduação, sendo, quatro especialização, oito mestrado e quatro doutorado. História é o curso de três desses usuários da graduação e por todos do mestrado e do doutorado.

Tabela 2 – Nível escolaridade Usuário

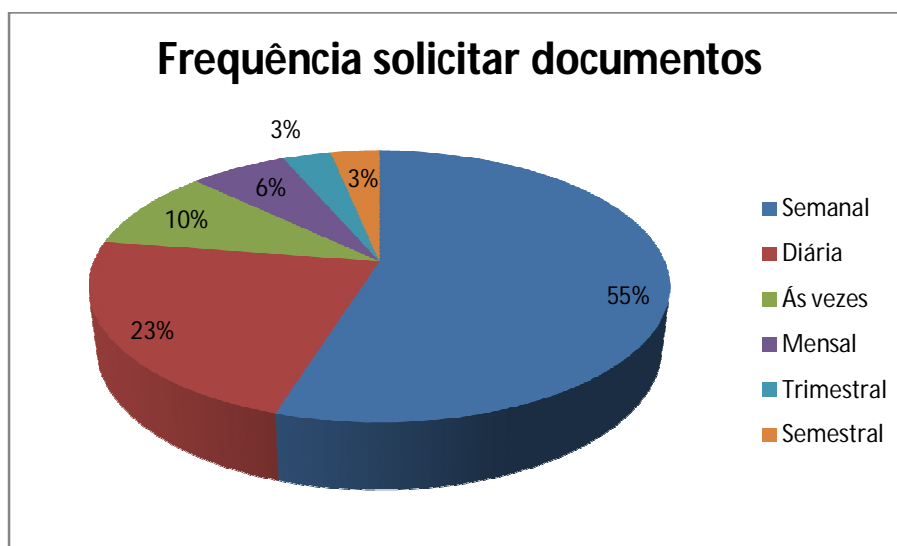
Nível Escolaridade	Quantidade	Porcentagem
Nível Médio	9	29,03%
Graduação	6	19,35%
Especialização	4	12,90%
Mestrado	8	25,81%
Doutorado	4	12,91%
Total	31	100,0%

Fonte: Elaborado pelo autor

Observando a Tabela 2, temos as seguintes frequências: Nível médio: 29,03%, Graduação: 19,35% e Pós-graduação: 51,62%; o que evidencia o nosso usuário com um perfil de pós-graduação.

Na entrevista foi perguntado ao usuário qual era a frequência de solicitação de documentos ao Arquivo. 54,84% responderam que pediam semanalmente, 22,58% diariamente, 9,68% às vezes, 6,45% mensalmente, e 3,23% trimestralmente e semestralmente, como se pode ver na Tabela 5.

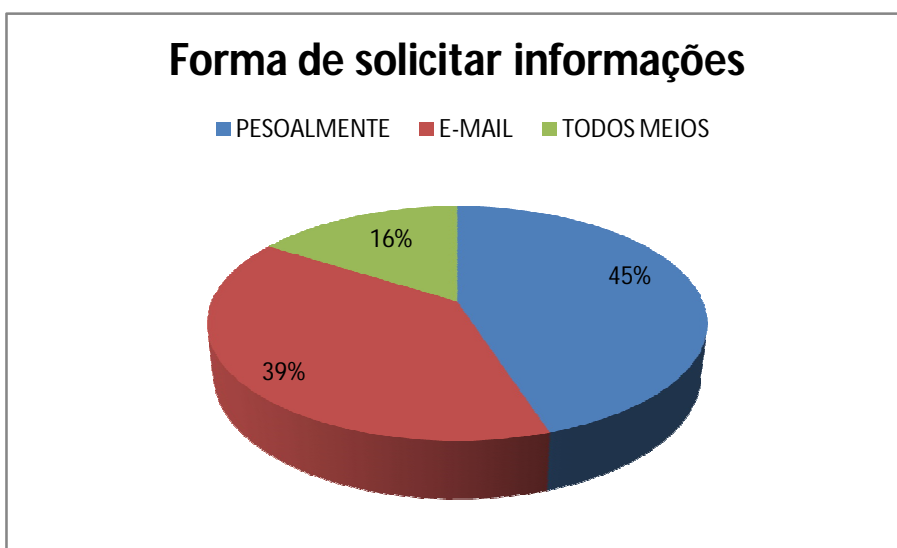
Gráfico 3 – Frequência solicitação documentos ao Arquivo



Fonte: Elaborado pelo autor

Das pessoas entrevistadas 45% preferem solicitar seus documentos pessoalmente, pois acham que desse modo se chega mais rápido ao documento que procuram; 39% das pessoas pedem pelo correio eletrônico e os 16% restantes usam todos meios disponíveis: pessoalmente, e-mail e telefone (Gráfico 2).

Gráfico 4 – Forma de solicitar documentos no APERS



Fonte: Elaborado pelo autor

Os usuários avaliaram a qualidade do atendimento do Arquivo quanto aos funcionários: 45,16% ótima, 35,48% muito boa e 19,35% boa.

Gráfico 5 – Qualidade no Atendimento no APERS



Fonte: Elaborado pelo autor

Gráfico 6 – Quanto ao Acervo no APERS

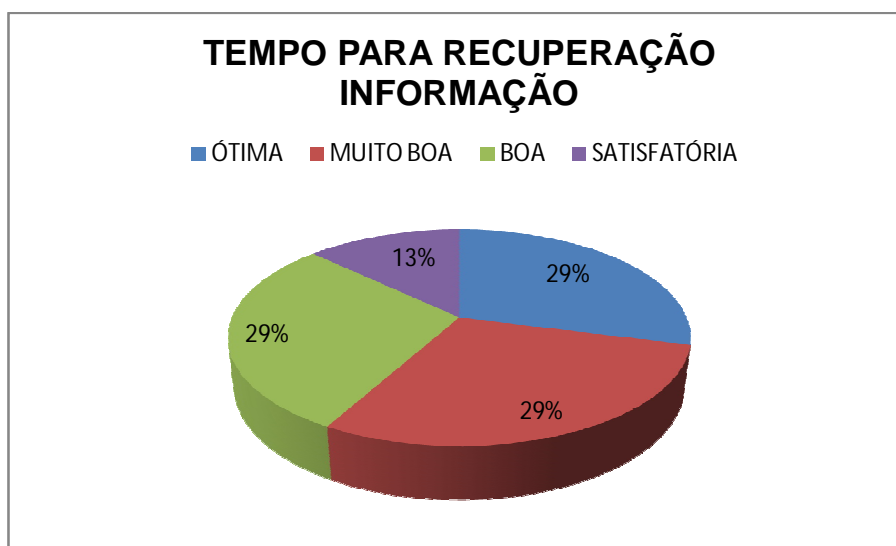


Fonte: Elaborado pelo autor

Quanto ao acervo do Arquivo os entrevistados avaliaram em: 45,16% ótimo, 32,26% muito bom, 19,35% bom e 3,23% satisfatório; comentando que deveriam continuar recolhendo documentos e preencher lacunas existentes na documentação, ter índice pelo sobrenome, período maior nas certidões, manutenção nas fichas das caixas e digitalização dos documentos.

Na avaliação quanto ao tempo despendido para a recuperação da informação solicitada, os três índices: ótima, muito boa e boa alcançaram a mesma frequência 29 % e satisfatória atingiu o percentual de 13 %.

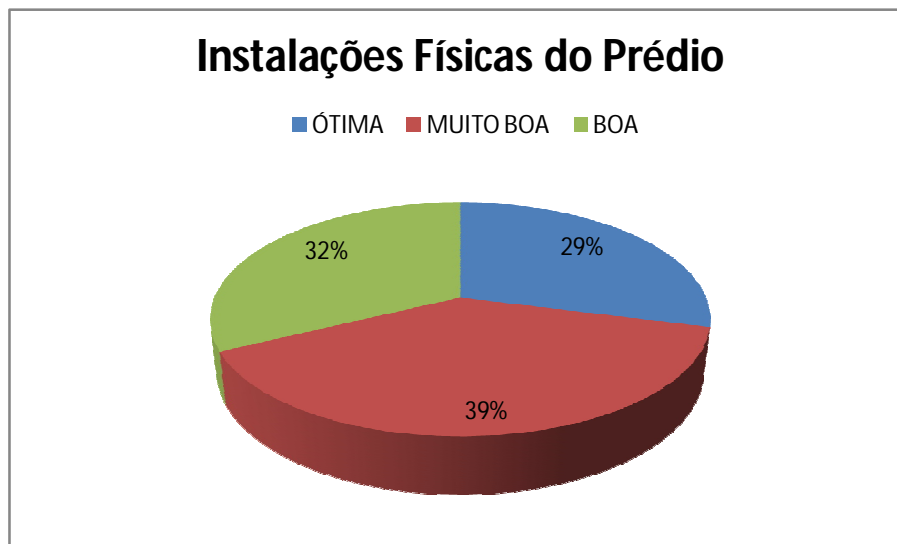
Gráfico 7– Quanto ao Tempo de Recuperação da Informação no APERS



Fonte: Elaborado pelo autor

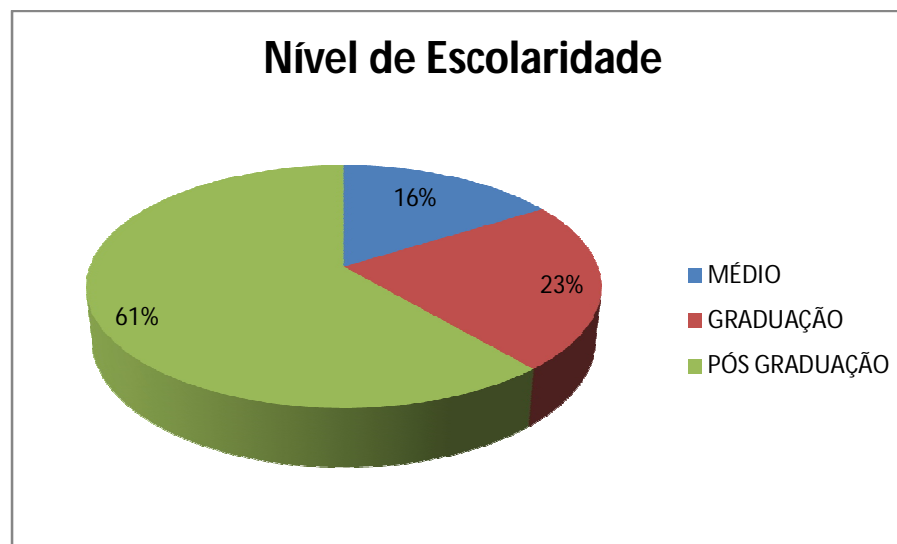
As instalações físicas do prédio do Arquivo foram avaliadas com: 39 % muito boas, 32 % boas e 29 % ótimas.

Gráfico 8 – Quanto às Instalações Físicas do Prédio do APERS



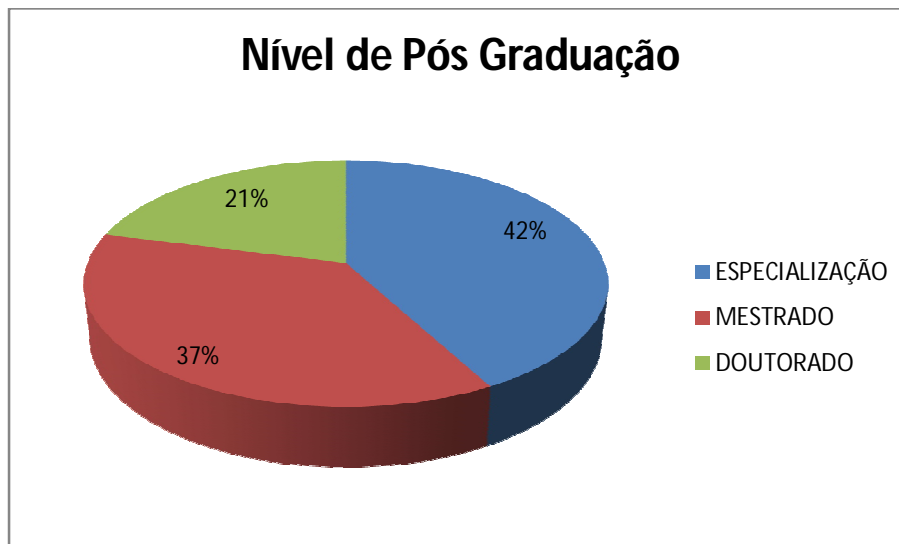
Fonte: Elaborado pelo autor

Gráfico 9– Quanto ao Nível de Escolaridade



Fonte: Elaborado pelo autor

Gráfico 10– Quanto ao Nível de Pós Graduação



Fonte: Elaborado pelo autor

6 CONCLUSÕES

O objetivo deste trabalho era descobrir quem era o usuário do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul, mas logo no início se percebeu que seria impossível cobrir todos serviços realizados nessa instituição.

Realizar este estudo junto ao APERS serviu para medir a importância dessa instituição para a população do Estado e a extensão de seu acervo.

Os serviços oferecidos aos usuários são variados, assim como as formas de atendimento, que podem ser presencial ou virtual. Das atividades oferecidas destacam-se as visitas guiadas e as exposições, além das oficinas. De educação patrimonial.

A maioria dos pesquisadores são os genealogistas como podemos ver nas Entrevistas com 48,39% e nos Relatórios com 45,52%. Os genealogistas procuram o Arquivo geralmente para pesquisas sobre históricos de famílias.

Os resultados demonstraram como perfil geral do usuário do sexo masculino universitário na faixa etária entre 26 e 35 anos e do usuário do sexo masculino aposentado na faixa etária entre 56 e 65 anos. Os assuntos preferidos foram genealogia, escravos e história do Rio Grande do Sul. A maior parte dos usuários tem pós-graduação e tem uma frequência semanal no Arquivo.

O Arquivo Público do Estado é uma instituição que sempre buscou ao longo de seus mais de 100 anos avançar, exemplo disto seriam o investimento tecnológico e adaptações em sua estrutura física. Mas sabemos que no APERS a realidade não é diferente da maioria dos órgãos públicos brasileiros, falta recursos financeiros e recursos humanos, ainda mais que um projeto que envolvesse mudança em sua estrutura física precisaria ser elaborado por profissionais capacitados e envolvidos em instituições tombadas. Já houve tentativas de encaminhamento de projetos nessa área, mas se esbarrou na questão orçamentária, pois não se conseguiu pessoal qualificado para auxiliar na elaboração do projeto.

Outro aspecto que poderia ser observado na pesquisa seria como ocorre o acesso às informações no Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul

em questões que envolvem acesso e acessibilidade à informação, que está diretamente relacionado com o usuário.

REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL (BRASIL). Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

ARQUIVO PÚBLICO (RIO GRANDE DO SUL). **Acervo**. Porto Alegre, 2013. Disponível em: <http://www.apers.rs.gov.br/portal/index.php?menu=notas>, acessado em: 01.05.2011.

_____. **Serviços**. Porto Alegre, 2013. Disponível em: <http://www.apers.rs.gov.br/portal/index.php?menu=servicos>, acessado em 01 mai 2011.

_____. Relatório de atendimento ao público 201/2012. Porto Alegre. APERS. 2012.

_____. Relatório de atendimento por solicitante 201/2012. Porto Alegre. APERS. 2012.

_____. Relatório de atendimento por pesquisa 201/2012. Porto Alegre. APERS. 2012.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 4. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2006.

BLAYA PEREZ, Carlos. **Os diferentes tipos de usuários de arquivos**. In: Caderno de Arquivologia, Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Departamento de Documentação, Curso de Arquivologia. N.1. Santa Maria: UFSM, 2002.

CÉ, Graziella e PEDRAZZI, Fernanda. Estudo de Usuários como Recurso para a Difusão de um Arquivo: O caso da Universidade Federal de Ciências Médicas de Porto Alegre. Biblos: Revista do Instituto de Ciências Médicas Humanas e da Informação, v.25, n.2, p.75-89, jul./dez. 2011. Disponível em <http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/2277/150>. Acesso em 10/11/2012.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. **Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making**. Publicado na série "Documentos ABEED". 1997. Disponível em <http://www.uma.es/publicadores/biblioteca/.../FabiolaMPereiraBezerra.pps>. Acesso em 15 out 2012.

FIGUEIREDO, Nice. **Estudos de usuários**. In: Avaliação de coleções e estudos de usuários. Brasília: ABDF, 1979.

FIGUEIREDO, N.M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994b.

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

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

GUINCHAT, C.; MENO, M. Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação. 2.ed. rev. aum. Brasília: Ibict;CNPq, 1994. 540 p.

HERNANDES, Cássia Peregrina. Metodologias utilizadas nos estudos de usuários em arquivos. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre. 2012.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. **Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte**. In Datagramazero – Revista de Ciência da Informação, v.5, n.5, 2004.

KURTZ, Clara Marli Scherer. **O usuário do Arquivo Nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação**. 1990. 215 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1990.

MARTINS, Ismênia de Lima. **A utilização popular do arquivo**. In: Congresso brasileiro de arquivologia, 4., 1979, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro, 1979.

ROSADOS, Helen Frota; PIFFER, Bárbara Pilatti. **Pesquisa de Marketing e Estudos de Usuário: um paralelo entre os dois processos**. Porto Alegre: Em questão, 2009.

ROSSATO, Carlos Alessio. **O Arquivo Público do Rio Grande do Sul na percepção de usuários: um ambiente a ser descoberto**. 2001. 85f. Dissertação (Mestrado em administração)– Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

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

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. **Estrutura e apresentação de monografias, dissertações e teses**: MDT. – 8. ed. – Santa Maria: UFSM, 2012.

VÁZQUEZ MURILLO, Manuel. **Administración de Documentos Y Archivos** planteos para el siglo XXI!. Buenos Aires. Alfagrama Ediciones S.R.L.200

APÊNDICES

APÊNDICE A- Autorização

AUTORIZAÇÃO

Autorizo o acadêmico Alfredo Ribeiro Estima, aluno de pós-graduação do curso Especialização Gestão em Arquivos da Universidade Federal de Santa Maria, a realizar estudos acerca de usuários de arquivos, bem como divulgar fotos e dados de entrevistas realizadas com pesquisadores que frequentam o Departamento de Arquivo Público da Secretaria de Administração e dos Recursos Humanos do Estado do Rio Grande do Sul, localizado à rua Riachuelo, 1031, Centro Histórico, Porto Alegre –RS. Autorizo, ainda, referencias em sua monografia que será pré-requisito para obter o titulo de especialista nesse mesmo curso, bem como referenciar a instituição em outros trabalhos acadêmicos decorrentes dessa monografia, tais como artigos, apresentações em palestras e outras atividades no âmbito acadêmico.


Elizabeth de Lima

Elizabeth Terezinha Martins de Lima
Chefe da Divisão de Documentação
Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul
Rua Riachuelo, 1031 – Centro Histórico
CEP: 90010-270 Porto Alegre – RS

Porto Alegre, 14 de novembro de 2012.

APÊNDICE B- Roteiro para entrevista

ROTEIRO PARA ENTREVISTA

1. Você se enquadraria como:

Estudante de Ensino Médio

Estudante de Graduação

Estudante de Pós-Graduação Especialização

Mestrado

Doutorado

Docente

Pesquisador

Historiador

Jornalista

Profissional Liberal

Outro. Qual? _____

2. Instituição a qual está vinculado: _____

3. Qual é a informação procurada no Arquivo?

4. É a primeira vez que procura por informação neste Arquivo?

Sim Não

5. Qual a frequência de solicitação de documentos ao Arquivo?

Diária

Semanal

Mensal

Trimestral

Semestral

Anual

Outra

6. Nas outras consultas ao Arquivo as suas necessidades foram satisfeitas?

Sim Não

7. Encontrou alguma dificuldade na procura de informações?

Sim Não

8. Na sua opinião, qual a forma mais adequada para solicitação de documentos ao Arquivo?

Pessoalmente

Telefone

E-mail

Outro: _____

9. Qual sua avaliação para a qualidade do atendimento do Arquivo?

Ótima Muito Boa Boa Satisfatória Péssima

10. Qual sua avaliação quanto ao acervo do Arquivo?

Ótima Muito Boa Boa Satisfatória Péssima

11. Qual sua avaliação quanto ao tempo despendido para a recuperação da informação solicitada?

Ótima Muito Boa Boa Satisfatória Péssima

12. Qual sua avaliação quanto as instalações físicas do prédio do Arquivo?

Ótima Muito Boa Boa Satisfatória Péssima

13. Qual sua avaliação quanto a limpeza do local?

Ótima Muito Boa Boa Satisfatória Péssima

14. Já acessou a página do Arquivo?

Sim Não

15. Fez uma consulta previa ao Arquivo via web?

Sim Não

16. Como tomou conhecimento da existência do Arquivo?

17. Use o espaço abaixo para registrar algo mais que considera interessante, que esteja relacionado com a pesquisa no Arquivo e que não foi contemplado nas demais questões:

18. Identificação do usuário do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul:

Nome: _____

Data Nascimento: _____ Sexo: Masculino Feminino

Fone: _____

E-mail: _____

FUNÇÃO 1: Desenvolver diretrizes e políticas de fomento e desenvolvimento econômico, social e cultural

Subfunção	Serie	Subserie	Etapas de desenvolvimento da atividade	Prazo de guarda	Destinação	Dados complementares
1.1 Desenvolver programas de fomento e desenvolvimento	1.1.1 Desenvolver cenários a partir das linhas políticas propostas e existentes	1.1.2.1 Originadas através dos órgãos colegiados	Coleta e levantamento de dados	30 anos	Eliminação	- Conjunto documental gerado no levantamento de dados com propósito de elaboração de diagnósticos e planos de ação. - Quando não for vinculado as demais etapas, guardar conforme uso administrativo.
			Elaboração de diagnósticos	Enquanto vigente	Recolhimento	- Conjunto documental gerado para descrever a situação atual, análise e estudo de viabilidade e a descrição das ações necessárias para sua concretização. - O conjunto documental dos não efetivados também deve ser recolhido.
			Estudos de viabilidade			
			Elaboração do plano de ação			
1.1.2 Definir diretrizes para elaboração de políticas públicas através do Plano Plurianual	1.1.2.2 Originadas através da participação social	1.1.2.3 Originadas através dos órgãos da administração direta	Proposições e deliberações	Enquanto vigente	Recolhimento	- Conjunto documental gerado para registrar as proposições e deliberações nas reuniões realizadas para este fim.
			Realização de consulta	10 anos	Eliminação	- Conjunto documental gerado para coleta dos projetos prioritários elencados pela sociedade, durante a consulta.
			Deliberações da participação social	Enquanto vigente	Recolhimento	- Conjunto documental gerado a partir da consulta para consolidar os projetos prioritários
			Elaboração de propostas de cada unidade administrativa (Administração Direta)	Enquanto vigente	Recolhimento	- Conjunto documental gerado para consolidar as propostas apresentadas pelas unidades administrativas.
1.1.3 Desenvolver políticas para atrair recursos e fomentar novos investimentos			Elaboração da proposta final do PPA	Enquanto vigente	Recolhimento	- Conjunto documental gerado para demonstrar as potencialidades e divulgação do Estado.
			Realização de ações preparatórias concomitantes e posteriores	Enquanto vigente	Recolhimento	- Conjunto documental gerado para registrar ações e resultados que impulsionam o desenvolvimento do Estado.
1.1.4 Implementar e gerenciar programas e projetos			Implantação, execução, acompanhamento e encerramento dos programas e projetos	Enquanto vigente	Recolhimento	- Conjunto documental gerado para registrar todas as ações desenvolvidas ao longo da implantação do programa / projeto, nas diversas unidades administrativas envolvidas.

Subfunção	Serie	Subserie	Etapas de desenvolvimento da atividade	Prazo de guarda	Destinação	Dados complementares			
1.2 Promover e acompanhar com recursos financeiros as ações do Estado	1.2.1 Orientar, coordenar e elaborar o orçamento do Estado		Captação através do Orçamento Geral da União - OGU	Enquanto operacional	Recolhimento	- Conjunto documental gerado para captar recursos junto à União.			
			Captação através de entidades financiadoras	Enquanto operacional	Recolhimento	- Conjunto documental gerado para buscar recursos junto às entidades financiadoras.			
			Previsão de receitas pela arrecadação corrente e de capital	Enquanto vigente	Recolhimento	- Conjunto documental gerado a partir das projeções e provisões de arrecadação pelo próprio Estado.			
			Elaboração de diretrizes orçamentárias	Enquanto vigente	Recolhimento	- Conjunto documental gerado para definir as metas prioritárias para o exercício subsequente, previsão de alterações na legislação tributária e estabelecer a política lanfária.			
			Elaboração final do orçamento	Enquanto vigente	Recolhimento	- Conjunto documental que consolida os dados e dá origem a peça orçamentária.			
			Análise, desempenho das finanças e deliberações	Enquanto vigente	Recolhimento	- Conjunto documental gerado para acompanhar e subsidiar as autoridades, quanto ao desempenho da arrecadação e da entrada de recursos por outras fontes.			
			Deliberações de controle de gasto	Enquanto vigente	Recolhimento	- Conjunto documental gerado pelas autoridades responsáveis para aplicar os recursos financeiros arrecadados.			
			Obtenção de créditos adicionais	Enquanto vigente	Recolhimento	- Conjunto documental gerado para registrar a entrada de recursos não previstos em orçamento e as possíveis alterações na peça orçamentária.			
			1.2.3 Acompanhar a execução financeira e operacional do Estado			Elaboração de relatórios consolidados	Enquanto vigente	Recolhimento	- Conjunto documental gerado para demonstrar as ações desenvolvidas pelas unidades administrativas. - Deve-se considerar o(s) documento(s) que tiver (em) dados mais significativos.
						Elaboração de tomada de contas	Enquanto vigente	Recolhimento	- Conjunto documental gerado para consolidar ou confrontar as ações previstas no PPA com o que foi previsto no orçamento.
Elaboração do balanço geral do Estado	Enquanto vigente	Recolhimento				- Conjunto documental gerado para demonstrar o montante de recursos financeiros recebidos e sua aplicação/gasto.			
Elaboração da mensagem à Assembleia Legislativa	Enquanto vigente	Recolhimento				- Conjunto documental gerado para demonstrar o desempenho do Estado, no que tange ao desenvolvimento nas diversas áreas de sua competência.			
Identificação e controle das ações	Enquanto vigente	Recolhimento				- Conjunto documental gerado para identificar e acompanhar os resultados / participação do Estado em outras empresas.			
1.2.4 Controlar a participação acionária/ societária do Estado			Movimentação acionária	Enquanto vigente	Recolhimento	- Conjunto documental gerado para registrar a venda, a transferência e a compra de ações feitas pelo Estado.			

Função 2: Gerenciar as atividades administrativas, financeiras e jurídicas que dão sustentabilidade à administração pública						
Subfunção	Serie	Subserie	Etapas de desenvolvimento da atividade	Prazo de guarda	Destinação	Dados complementares
2.1 Elaborar atos normativos e ordinatórios	2.1.1 Emitir e analisar atos normativos e ordinatórios	2.1.1.1 Elaboração de atos normativos ¹	Elaborar Publicar	Enquanto vigente	Recolhimento	- Conjunto documental gerado para produzir e oficializar as normativas do Estado.
		2.1.1.2 Elaboração de atos ordinatórios	Elaborar Publicar	Enquanto vigente	Recolhimento	- Conjunto documental gerado para produzir e oficializar as normativas do Estado.
2.2 Exercer a representação judicial e consultoria jurídica do Estado	2.2.1 Representar judicialmente o Estado		Publicar	15 anos após o arquivamento do processo judicial	Eliminação	- Conjunto documental formado pelos expedientes administrativos que acompanham e / ou tratam os processos judiciais.
			Atuação judicial em matéria de concursos públicos	15 anos após o arquivamento do processo judicial		
			Atuação judicial em matéria de Execução, exceto Trabalhista, Fiscal e Disciplinar e Probidade Administrativa	15 anos após a expedição do precatório		
			Atuação judicial em matéria de Execução Trabalhista	15 anos após o pagamento do precatório		
			Atuação judicial em matéria de Intervenção Federal	01 ano após o julgamento pelo Supremo Tribunal Federal - STF		
			Atuação judicial em matéria Estatuária e Trabalhista	30 anos após o arquivamento do processo judicial		
			Atuação judicial em matéria Fiscal	05 anos após o arquivamento do processo judicial		
Atuação judicial em matéria Fiscal, execução sem pagamento	15 anos após o arquivamento do processo judicial					
	Atuação judicial em matéria Previdenciária	10 anos após o arquivamento do processo judicial				
	Atuação judicial em matéria de Probidade Administrativa	15 anos após transito em julgado do processo judicial				

Subfunção	Série	Subsérie	Etapas de desenvolvimento da atividade	Prazo de guarda	Destinação	Dados complementares		
2.2 Exercer a representação judicial e consultoria jurídica do Estado	2.2.1 Representar judicialmente o Estado		Atuação judicial em matéria de Pena Disciplinar	15 anos após transito em julgado do processo judicial	Eliminação	- Conjunto documental formado pelos expedientes administrativos que acompanharem e / ou retratam os processos judiciais.		
			Atuação judicial em matéria de Cobrança de condenação	15 anos após transito em julgado do processo judicial				
			Atuação judicial em matéria de Procuradoria Disciplinar e de Procridade Administrativa	15 anos após transito em julgado do processo judicial				
			Atuação judicial em matéria de Ações Possessorias e Ações Reais e Imobiliárias	30 anos após o transito em julgado do processo judicial				
			Atuação judicial em matéria de ADIN's, quando a matéria for de competência do Dominio Publico e a defesa apresentada for genérica	01 ano após o transito em julgado do processo judicial				
			Atuação judicial em matéria de ADIN's, quando a matéria for de competência do Dominio Publico e a defesa apresentada for efetiva	10 anos após o transito em julgado do processo judicial				
			Atuação judicial referente às demais matérias de competência do Dominio Publico Estadual	15 anos após o transito em julgado do processo judicial				
			Atuação judicial em matéria de ADIN's, exceto quando for de competência do Dominio Publico Estadual	Até a digitalização ou a microfilmagem do documento				
			Atuação parajudicial	10 anos			Eliminação	- Conjunto documental gerado para subsidiar análise de necessidade de atuação judicial.
			2.2.2 Exercer a consultoria jurídico-normativa					Elaboração de instrumento jurídico-normativo

Subfunção	Serie	Subserie	Etapas de desenvolvimento da atividade	Prazo de guarda	Destinação	Dados complementares
2.3 Divulgar ações governamentais	2.3.1 Implementar e coordenar campanhas e eventos institucionais		Produção e execução de campanhas institucionais	Enquanto vigente	Recolhimento	<ul style="list-style-type: none"> - Conjunto documental gerado para registrar o planejamento, a elaboração, a aprovação e veiculação de campanhas institucionais. - Os documentos referentes a campanhas não veiculados devem ser eliminados, de acordo com critérios estabelecidos pelo órgão produtor.
			Produção e execução de eventos	Enquanto vigente	Recolhimento	<ul style="list-style-type: none"> - Conjunto documental gerado para registrar o planejamento e a realização de eventos como inaugurações e demais festividades.
2.3.2 Elaborar, distribuir e acompanhar as informações referentes às ações governamentais			Elaboração e distribuição de materiais para divulgar as ações do governo	Enquanto vigente	Recolhimento	<ul style="list-style-type: none"> - Conjunto documental gerado em diversos suportes para divulgar as ações do governo assim como os registros realizados a partir do que foi veiculado nos meios de comunicação. - Os reais e a cipegera não se incluem nesta avaliação ficando a critério de cada unidade definir sua eliminação.
			Coleta de material de apoio	Enquanto operacional	Eliminação	<ul style="list-style-type: none"> - Conjunto documental acumulado para fins de apoio e estudo.
2.4 Gerir atividades pertinentes à Administração	2.4.1 Reunir informações para apoio e estudos		Execução de atividade de controle interno administrativo	02 anos	Eliminação	<ul style="list-style-type: none"> - Conjunto documental gerado para registrar ações de controle interno e com conteúdo informacional que normalmente podem ser recuperados a partir de outros documentos.
			2.4.2 Executar atividades de apoio administrativo	Enquanto vigente	Recolhimento	<ul style="list-style-type: none"> - Conjunto documental gerado para manter o controle dos cargos e funções existentes.
2.5 Gestão de recursos humanos	2.5.1 Planejar e formular políticas de recursos humanos		Elaboração de demonstrativo / controles de cargos e funções existentes	Enquanto vigente	Recolhimento	<ul style="list-style-type: none"> - Conjunto documental gerado para a extinção de cargos e funções.
			Elaboração de demonstrativo / controle de cargos e funções extintos	Enquanto vigente	Recolhimento	<ul style="list-style-type: none"> - Conjunto documental gerado para manter o controle de cargos e funções providos e vagos, independente do suporte.
			Elaboração de demonstrativo / controle de cargos e funções providos e vagos	Enquanto vigente	Recolhimento	<ul style="list-style-type: none"> - Conjunto documental / informações gerados, normalmente a partir de banco de dados, e consolidados para demonstrar gastos.
			Elaboração de demonstrativo de gastos com pessoal	Enquanto vigente	Recolhimento	<ul style="list-style-type: none"> - Conjunto documental gerado para controlar vagas (existentes e ocupadas) de estágio.
			Elaboração de demonstrativo de vaga para estágio	Enquanto vigente	Recolhimento	<ul style="list-style-type: none"> - Conjunto documental gerado a partir do levantamento de necessidades até a publicação final.
			Definição de políticas de criação de cargos	Enquanto vigente	Recolhimento	<ul style="list-style-type: none"> - Conjunto documental gerado a partir do levantamento de necessidades até a publicação final.
			Definição de políticas de extinção de cargos	Enquanto vigente	Recolhimento	<ul style="list-style-type: none"> - Conjunto documental gerado a partir do levantamento até a publicação final.
			Definição de políticas de provimento de cargos	Enquanto vigente	Recolhimento	<ul style="list-style-type: none"> - Conjunto documental gerado a partir da justificativa até a autorização final.

