

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

PERFIL E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS: UM ESTUDO DE CASO NO
DEPARTAMENTO DE ARQUIVO GERAL DA UFSM

MONOGRAFIA

GERSON NEVES

**SANTA MARIA
2009**

**PERFIL E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS: UM ESTUDO DE CASO NO
DEPARTAMENTO DE ARQUIVO GERAL DA UFSM**

MONOGRAFIA

GERSON NEVES

**SANTA MARIA
2009**

PERFIL E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS: UM ESTUDO DE CASO
NO ARQUIVO GERAL DA UFSM

Monografia do Curso de Especialização em Gestão de Arquivos - Centro de Ciências Sociais e Humanas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM - RS), como requisito parcial para obtenção do grau de Especialista em Gestão de Arquivos.

Orientadora: Profa. MSc. Rosani Beatriz Pivetta da Silva

Santa Maria - RS

2009

RESUMO

O aprofundamento do estudo sobre usuários de arquivos permite avaliar a relevância da documentação pesquisada e dos serviços disponibilizados pelos Arquivos. A identificação do perfil e da satisfação dos usuários possibilita entender de que forma o Arquivo vem atendendo seu público, preservando, de certa forma, a memória social e cultural de uma instituição, disponibilizando-a, conforme as necessidades de pesquisa dos mesmos. Dessa forma, o propósito desta pesquisa foi o de coletar dados, analisá-los e apresentar resultados, em relação ao perfil dos usuários que frequentam o Departamento de Arquivo Geral da Universidade Federal de Santa Maria (DAG/UFSM). Para este fim, foram propostos três aspectos que nortearam a pesquisa: o que buscam, para que fim e como são atendidos os usuários. Para embasar a proposta de trabalho, foram utilizados fundamentos teóricos de pesquisadores deste assunto, que auxiliaram a compreender o perfil de usuários, como se classificam, quais os seus anseios e quais as suas características principais. Para a coleta de dados, utilizou-se um instrumento de coleta de dados (questionário) que pôde trazer as informações necessárias. Os usuários manifestaram-se satisfeitos (96%), o que indica que os mesmos receberam as informações e orientações solicitadas de forma eficaz. Diante disso, o presente trabalho traz um levantamento de informações sobre o perfil de usuários e sua satisfação face aos serviços prestados, que pode fornecer condições para o profissional arquivista atuar de forma mais crítica, criativa e eficiente na organização e na gestão de informações arquivísticas.

Palavras-chave: DAG/UFSM, Usuários, Perfil, Satisfação.

ABSTRACT

The deeper study of users of archives to assess the importance of documentation studied and the services provided by the Archives, it is believed that the identification of profile and user satisfaction possible to understand how the file is taking its audience preserving, in a sense, social memory and cultural institution, providing it, according to the research needs of its users. Thus, the purpose of this study was to collect data, analyze it and deliver results, with the profile of users who attend the Department of General Archives of the Federal University of Santa Maria (DAG / UFSM). To this end, three aspects have been proposed that guided the research: what they seek, for what purpose and how users are served. A basis for the proposed work, we used the allowances of the scholars on the subject, which helped to understand the profile of users, as classified, what are your expectations and what are its main features. To collect data, we used a survey instrument (questionnaire) that could bring the necessary information. The users were satisfied (96%), indicating that they received the requested information and guidelines effectively. In this light, this work provides a survey of information on the profile of users and their satisfaction with the services provided, which can provide conditions for the professional archivist act in a more critical, creative and efficient organization and management of archival information.

Keywords: DAG / UFSM, Users, Profile, Satisfaction.

DEDICATÓRIA

À Ana Camargo, minha companheira e amiga, com amor, admiração, gratidão por sua compreensão, carinho, presença e incansável apoio.

AGRADECIMENTOS

A realização deste trabalho não seria possível sem a colaboração de diversas pessoas. Primeiramente, gostaria de agradecer a Deus pela oportunidade de ter chegado até este ponto com boa saúde física e mental.

Agradeço à minha mãe, minha esposa Ana Camargo, minha irmã Ellen Neves Tapada e estendo também meus agradecimentos às colegas do Departamento de Arquivo Geral, Dione Gomes Calil, Rosilaine Zoch Bello, Livia Regina Rocha Retamoso, Rita Medianeira Ilha, pela incansável ajuda no desenvolvimento da pesquisa e fornecimento de dados e a Professora Rosani Beatriz Pivetta da Silva pela orientação constante ao longo do período de elaboração deste trabalho.

SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO	13
2 - JUSTIFICATIVA	16
3 - OBJETIVOS	17
3.1 Objetivo Geral	17
3.2 Objetivos Específicos	17
4 - REFERENCIAL TEÓRICO	18
Capítulo 1 – Arquivo Permanente	18
1.1 A Descrição Arquivística	21
1.2 Estudo de Usuários	22
Capítulo 2 – Departamento de Arquivo Geral – DAG – UFSM	29
2.1 A Contextualização da UFSM quanto ao Funcionamento do DAG	29
2.2 A Estrutura do DAG – UFSM	35
2.2.1 Critérios para Recolhimento de Acervos Documentais.....	35
2.2.2 Materiais e Equipamentos para Armazenamento e Acondicionamento dos Documentos.....	36
2.2.3 Arranjo e Descrição do Acervo	36
2.3 Orientações Básicas para Busca de Informações no Acervo do DAG	40
2.4 O Contexto da Legislação Arquivística Nacional	41
2.4.1 Lei nº. 8.159, de 08 de janeiro de 1991	43
2.4.2 Resolução nº. 4, de 28 de março de 1996.....	44
2.4.3 Classificação, Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivos Relativos às Atividades – Meio da Administração Pública.....	44
2.4.4 Aplicação do Código de Classificação de Documentos de Arquivo	45
2.4.5 Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo das Atividades-Meio da Administração Pública	46
5 - METODOLOGIA	49
5.1 O Contexto da Pesquisa	49
5.2 O Caminho Metodológico	51
6 - ANÁLISE DOS DADOS	53
6.1 Registros do Guia de Controle de Pesquisa,	53

6.2 Análise dos Dados Coletados nos Questionários (2009)	55
7 - DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	67
8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS	70
REFERÊNCIAS	73
ANEXOS.....	76
APÊNDICES.....	86

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Usuários do DAG em 2007.	53
Gráfico 2 - Usuários do DAG em 2008.	54
Gráfico 3 - Quanto ao sexo.	56
Gráfico 4 - Quanto à faixa etária.	57
Gráfico 5 - Quanto ao estado civil.	57
Gráfico 6 - Quanto à nacionalidade.	58
Gráfico 7 - Quanto à naturalidade.	58
Gráfico 8 - Cidade onde reside.	59
Gráfico 9 – Escolaridade.	59
Gráfico 10 - Usuários internos da UFSM.	60
Gráfico 11 - Qual setor?.....	60
Gráfico 12 - Qual setor da Reitoria?	61
Gráfico 13 - Como soube da existência do Departamento de Arquivo Geral da UFSM? .	62
Gráfico 14 - Com que frequência pesquisa no Departamento de Arquivo Geral da UFSM?	61
Gráfico 15 - Qual a atividade que motivou a busca de informação no Departamento de Arquivo Geral da UFSM?.....	63
Gráfico 16 - Qual sua satisfação em relação à informação fornecida?	63
Gráfico 17 - Você recebeu orientação por parte dos funcionários do Arquivo de como realizar a pesquisa?.....	64
Gráfico 18 - Quanto à infraestrutura oferecida pelo Arquivo Permanente.	64
Gráfico 19 - Quanto à agilidade/rapidez dos servidores no fornecimento da informação solicitada (tempo de recuperação da informação).	65
Gráfico 20 - Instrumento de pesquisa que foi utilizado para a busca das informações. ...	65
Gráfico 21 - Quanto ao atendimento oferecido pelos servidores.	66

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A - Organograma do DAG	77
ANEXO B - Resolução de Criação do DAG	79
ANEXO C - Guia de Controle de Pesquisa do DAG referentes a 2007 e 2008	81
ANEXO D - Resolução de Reestruturação do DAG	83

LISTA DE APÊNDICES

APÊNDICE A - Carta de Apresentação	87
APÊNDICE B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	89
APÊNDICE C - Questionário aplicado no DAG.....	92

1 INTRODUÇÃO

Os estudos sobre usuários são relevantes para a melhoria da qualidade dos serviços e da estrutura de centros de informação. São considerados centros de informação: bibliotecas, arquivos, museus e centros de informação e documentação.

No Brasil, os estudos sobre usuários são, ainda, muito escassos. No entanto, o problema da escassez deste tipo de pesquisa em arquivos não indica falta de importância sobre o tema. O ideal seria que fossem feitas, periodicamente, avaliações sobre usuários em centros de informação, pois os dados colhidos, analisados e interpretados poderiam contribuir para o desenvolvimento das atividades destes centros.

Há muito tempo deixou-se de pensar que os arquivos são meros locais de guarda e conservação de documentos históricos e/ou informativos/documentais. O acesso a esta informação é tão ou mais importante do que isso e a premissa de informar os cidadãos (usuários) deve ser o foco de qualquer instituição que possui documentação sistematizada.

Para se chegar a indagar sobre a satisfação das necessidades de informação de usuários é necessário ter alguns conhecimentos, saber dos usos sobre a utilização das fontes documentais que são pesquisadas por eles, a estrutura da instituição, para só, então, poder apurar se os mesmos têm suas necessidades de informação satisfeitas.

Deve haver um maior relacionamento e cooperação entre arquivistas e usuários, particularmente com o historiador, pois foi a partir desse profissional que se obteve uma maior conscientização nacional da necessidade de preservação da documentação histórica brasileira (MARTINS, 1979).

Exalta-se que conhecer quem são os usuários, quais são suas necessidades, promover uma interação entre arquivista e usuário da informação, dar ênfase ao receber e analisar as solicitações de serviço, detalhar as necessidades de cada usuário, especificar o tipo de pesquisa e material bibliográfico necessário e mais adequado àquele usuário são ações agregadoras de qualidade (BUENO & BLATTMANN, 2005).

A ênfase nos pensamentos destes autores foi o fio condutor do presente trabalho: os cidadãos têm direito ao acesso aos documentos depositados e organizados no Departamento de Arquivo Geral da UFSM - DAG. Os conceitos de acessibilidade e

disponibilidade estão muito próximos e os usuários de arquivo desejam encontrar os documentos que pesquisam com maior rapidez, precisão e satisfação.

MUÑOZ (2009) alerta que, como o volume de informação produzido supera as expectativas de todos os arquivos, se impõe uma racionalização urgente da produção documental, especialmente em suporte papel. Mesmo diante do crescente volume de informação, os usuários exigem do arquivo e do arquivista o cumprimento das funções de organização, conservação e difusão dos documentos, na forma ágil e requerida com a maior brevidade possível.

Assim, o propósito desta pesquisa foi o de coletar dados, analisá-los e apresentar resultados, em relação ao perfil dos usuários que frequentam o Arquivo Geral da Universidade Federal de Santa Maria. Para este fim, foram propostos três aspectos que nortearam a pesquisa: o que buscam, para que fim e como são atendidos os usuários. Para embasar a proposta de trabalho, foram utilizados os subsídios dos estudiosos sobre o assunto, que auxiliaram a compreender o perfil de usuários, como se classificam, quais os seus anseios e quais as suas características principais.

Para a coleta de dados, utilizou-se um instrumento de pesquisa (questionário) que pôde trazer as informações necessárias, o qual se encontra mais detalhado na parte da metodologia.

O trabalho está estruturado da seguinte forma: Introdução, Justificativa, Objetivos, Referencial Teórico: Capítulo 1 - Arquivo Permanente. Neste capítulo apresentamos algumas informações sobre o funcionamento de arquivos permanentes, descrevendo o que eles preservam, o que significam para a sociedade, para a instituição e para os usuários; Capítulo 2 – Departamento de Arquivo Geral - DAG - UFSM traz um contexto geral da Arquivística Nacional, citando a legislação pertinente e dando ênfase para o funcionamento e a estrutura do Departamento de Arquivo Geral da UFSM, local da presente pesquisa. Também são dadas algumas orientações sobre busca de informações no acervo do DAG; Metodologia; Análise dos Dados, Discussão dos Resultados e Considerações Finais.

Espera-se, portanto, nesta pesquisa conhecer os usuários, para que se possa conhecer o perfil dos mesmos, no sentido de auxiliar no atendimento eficiente de suas necessidades informacionais. Também se pretende conscientizar quanto o papel cada vez maior dos centros de informação, buscando-se um diagnóstico do desempenho do

profissional da informação para ajudá-lo a entender melhor os clientes (usuários), de acordo com as suas necessidades de pesquisa.

2 JUSTIFICATIVA

O tema da pesquisa vem sendo uma realidade na busca do perfil e da satisfação do usuário, desde os estudos da Graduação, de Gestão em Processos Gerenciais, área da formação acadêmica. O interesse em conhecer mais sobre o estudo de usuários foi crescendo e culminou na Pós-Graduação em Gestão de Arquivos, quando foi cursada a disciplina de Marketing Aplicado aos Arquivos trazendo a possibilidade de focar mais detalhadamente o funcionamento de um Arquivo Permanente.

O fato de o pesquisador ser funcionário do Departamento de Registros Acadêmicos - DERCA/UFSM, há 22 anos, trabalhando diariamente com arquivos correntes e permanentes motivou a realização da pesquisa, pois houve o interesse de conhecer mais o contexto da instituição, no sentido de valorização do espaço e da informação, bem como investigar o nível de satisfação dos usuários que frequentam o DAG. Por outro lado, trouxe a necessidade de buscar conhecimentos científicos, sistemáticos que pudessem contribuir não só profissionalmente, mas que levassem a uma reflexão sobre a importância da excelência dos serviços prestados pelo Arquivo Geral da UFSM, que mesmo com todas as dificuldades procura atender os usuários da melhor forma possível e demonstra disposição para aperfeiçoar cada vez mais a sua estrutura e o atendimento ao público.

O aprofundamento do estudo sobre usuários de arquivos permite avaliar a relevância da documentação pesquisada e dos serviços disponibilizados pelos Arquivos, acredita-se que a identificação do perfil e da satisfação dos usuários possibilita entender de que forma o Arquivo vem atendendo seu público, preservando, de certa forma, a memória social e cultural de uma instituição, disponibilizando-a, conforme as necessidades de pesquisa dos seus usuários.

Diante disso, o presente trabalho traz um levantamento de informações sobre o perfil de usuários e sua satisfação face aos serviços prestados, que pode fornecer condições para o profissional arquivista atuar de forma mais crítica, criativa e eficiente na organização e na gestão de informações arquivísticas.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Pesquisar o perfil e a satisfação do usuário, que frequenta o Departamento de Arquivo Geral da UFSM.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conhecer os tipos de usuários que pesquisam no acervo do Departamento de Arquivo Geral da UFSM.
- Identificar os tipos de pesquisa realizados pelos usuários que frequentam o Departamento de Arquivo Geral da UFSM.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

CAPÍTULO 1 – Arquivo Permanente

O arquivo é um local onde são garantidas a integração e interação do indivíduo com seu passado, onde é atendido o exercício pleno da cidadania. Os arquivos são órgãos que auxiliam e servem diretamente suas instituições, por isso é importante que se tenha um arquivo organizado e um profissional que busque constantemente priorizar essa gestão organizacional. Assim o arquivo é:

Conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos (BRASIL, p. 01, 1991).

Os arquivos têm como finalidade e função servir à administração, tornando disponíveis as informações contidas no acervo documental sob sua guarda e com o decorrer do tempo, tornar-se base do conhecimento da história, ou seja, os arquivos são fontes de pesquisa, registram fatos passados, produzem provas e guardam a história.

O arquivo permanente de uma entidade é a preservação da memória desta instituição no contexto onde ela está inserida, garantida, no momento em que seus documentos são guardados e arranjados, de forma a atender os seus usuários.

Para organizar os documentos de arquivo de caráter permanente, é necessário, estudar a história, a estrutura e o funcionamento da entidade, e a partir disso elaborar uma classificação para os documentos (classificação que, na fase permanente, como já foi mencionado, costuma ser denominada “arranjo”). Ou seja, em suas linhas gerais, a classificação obedece, na fase permanente, aos mesmos procedimentos adotados para a classificação dos documentos na fase corrente.

Se os documentos de arquivo já tiverem sido classificados na fase corrente, de acordo com as diferentes estruturas/atividades ou funções/atividades da entidade produtora, a tarefa dos arquivistas, na fase permanente, será facilitada - só precisarão rever e adaptar a classificação adotada, sobretudo em função das eliminações realizadas na passagem dos documentos correntes para o arquivo intermediário (transferência) e dos documentos que se encontravam no arquivo intermediário para arquivo permanente (recolhimento).

No entanto, um dos maiores desafios do profissional da informação é conseguir aliar os processos de gestão de uma Unidade de Informação aos diversos fatores que influenciam na qualidade total dos serviços prestados. Para isso, é necessário que esteja claro não só os objetivos da organização, mas também os de seus usuários, de modo que o profissional possa desenvolver mecanismos eficazes, a fim de propiciar a satisfação final de seus clientes.

O processo de gestão de documentos iniciou-se, nos EUA e no Canadá, no final do século XIX, com a ampliação dos princípios da administração científica para tentar sanar os problemas documentais das administrações desses países.

O termo gestão de documentos, também conhecido por administração de documentos, vem do termo inglês *records management*. O termo franco-canadense *gestion de documents* acabou sendo mais difundido no Brasil, sendo adotado pela legislação nacional que dispõe sobre a política de arquivos públicos e privados, que pode ser assim definida:

Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente (Lei Federal n.º 8.159, 1991, Art. 3º).

Foi com a teoria das três idades que surgiu o modelo sistêmico de organização de arquivos, no qual os documentos são controlados desde a sua produção (fase corrente) até a sua destinação final que pode ser a eliminação ou a guarda definitiva (fase permanente). A fase intermediária surgiu apenas como um estágio mediador entre as fases corrente e a permanente.

A gestão de documentos implica o controle efetivo da produção documental nos arquivos correntes, sua transferência para os arquivos intermediários, o processamento da eliminação e o recolhimento ao arquivo permanente.

O processo de gestão de documentos arquivísticos é amparado pelo Sistema Nacional de Arquivos - SINAR, que em sua estrutura legal demonstra atingir todas as fases do ciclo vital, pois engloba política e procedimentos para os documentos em suas diferentes fases, ou seja, desde a produção, uso, tramitação, avaliação, destinação final até a preservação já que define também estrutura e funcionamento para o arquivo permanente.

Neste contexto, é cada vez mais importante para as instituições a gestão de documentos, sejam no modo físico ou digital, pois para possibilitar a administração, organização e disponibilização de toda massa documental, que contém em seus acervos, importantes dados históricos, é necessário uma gestão que se pautar pensando no futuro, onde se tenha garantia da segurança de seu suporte e, sobretudo, agilidade nos serviços. Em consonância com essa ideia, destaca-se que:

A natureza dos documentos digitais está permitindo ampla produção e disseminação de informação no mundo atual. É fato que na era da informação digital se está dando muita ênfase à geração e/ou aquisição de material digital, em vez de manter a preservação e o acesso a longo prazo aos acervos eletrônicos existentes. O suporte físico da informação, o papel e a superfície metálica magnetizada se desintegram ou podem se tornar irre recuperáveis. Existem, ademais, os efeitos da temperatura, umidade, nível de poluição do ar e das ameaças biológicas; os danos provocados pelo uso indevido e o uso regular; as catástrofes naturais e a obsolescência tecnológica (ARELLANO, 2004, p. 15).

O autor ainda afirma a importância do uso de tecnologias apropriadas em documentos de formato digital, pois a preservação dependerá, principalmente, da solução tecnológica adotada e dos custos que ela envolve.

O processo de gestão documental é um dos mais importantes em uma organização. É através dele que temos a possibilidade de garantir a conservação, preservação e recuperação da história de uma instituição.

Dentro desse enfoque, pode-se destacar as observações que definem o termo arquivo em duas partes:

- a) acervos compostos por informações orgânicas originais, contidas em documentos registrados em suporte convencional (atômicos) ou em suportes que permitam a gravação eletrônica, mensurável pela sua ordem binária (bits);
- b) produzidos ou recebidos por pessoa física ou jurídica, decorrentes do desenvolvimento de suas atividades, sejam elas de caráter administrativo, técnico ou científico, independentemente de suas idades e valores intrínsecos (LOPES, 1996, p. 32).

O autor salienta a importância de se valorizar mais a informação em relação ao documento em si, sem se perder a organicidade. Também refere que os arquivos são formados por informações específicas dos seus acumuladores. A informação pode, segundo ele, ser medida em bits, quando se planeja a sua digitalização. Enfim, quando se trata de base de dados, a questão torna-se mais complexa, pois cada registro existe em

função das características gerais da base, por exemplo, em bases, onde o cálculo matemático é constante ou a numeração sequencial dos registros e a presença de palavras-chave indexadas têm papel significativo.

Lopes (1996), ainda, fala da teoria das três idades, que tem sido usada para a avaliação na divisão dos arquivos em correntes, intermediários e permanentes. Os correntes, da primeira idade cujos documentos têm valor primário, de interesse para o uso administrativo, usados no dia-a-dia e guardados por cinco anos, em média; os intermediários, referentes à segunda idade, são “vistos como pré-arquivos, isto é, grandes depósitos centralizados, à espera de seu destino final” (p. 73), são guardados por mais cinco anos. Na terceira idade, têm-se os arquivos permanentes ou históricos, formados por documentos de valor secundário total, guardados em instituições específicas para esta finalidade. Estes arquivos devem levar, em média, 50 anos para atingir a maturidade e merecer um lugar na posteridade.

Em contraponto, Paes (1997, p. 22) considera que arquivo permanente é aquele “constituído de documentos que perderam todo o valor de natureza administrativa, que se conservam em razão de seu valor histórico ou documental e que constituem os meios de conhecer o passado e sua evolução”.

Por outro lado, Belotto (2004) defende que o sentido da descrição documental é uma tarefa do arquivo permanente, não cabe no arquivo corrente nem no intermediário, pois o arquivo permanente permite a pesquisa, voltando-se para um público mais amplo, que busca elementos informativos sobre os conjuntos documentais, enquanto que o arquivo corrente traz informações mais gerais. Os usuários já possuem conhecimento da sua estrutura de organização documental, suas funções e suas atividades.

1.1 Descrição Arquivística

A necessidade de sistematizar, conservar e administrar os registros humanos sempre existiu, constituindo-se, assim, grandes e pequenos arquivos. O arquivo é “a acumulação ordenada dos documentos, em sua maioria textuais, criados por uma instituição ou pessoa, no curso de sua atividade, e preservados para a consecução de seus objetivos, visando a utilidade que poderão oferecer no futuro” (PAES, 2005, p.228).

Para garantir o acesso às informações contidas nestes documentos, a Arquivística estabelece critérios próprios mediante uma lógica e metodologias próprias para servir de encaminhamento à pesquisa e ao conhecimento.

Dentre as metodologias, está a Descrição Arquivística, que é o ato de descrever e representar informações contidas em documentos e/ou fundos de arquivo, gerando instrumentos de pesquisa (inventários, guias, catálogos etc.), os quais explicam os documentos de arquivo quanto a sua localização, identificação e gestão, além de situar o pesquisador quanto ao contexto e os sistemas de arquivo que os gerou. As atividades de descrição são importantes em um arquivo porque garantem a compreensão do acervo arquivístico e, principalmente, o acesso às informações.

O órgão que regulamenta a normalização da descrição arquivística no Brasil é o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), órgão vinculado ao Arquivo Nacional, que estabelece política nacional dos arquivos públicos e privados como órgão de um Sistema Nacional de Arquivos (SINAR), que é formado por membros do poder público, associações e instituições arquivísticas.

A descrição arquivística garante uma ampla compreensão do conteúdo de um acervo, tanto o conhecimento como a localização dos documentos que o integram. Enfim, a atividade de descrição prevê um detalhamento maior devido à necessidade de se atender o usuário final, o pesquisador que irá utilizar a informação. Em muitos arquivos a descrição é feita de forma informatizada, por meio de banco de dados que gerenciam as informações visando a dar acesso aos usuários/pesquisadores, de forma rápida e precisa e, muitas vezes, esses bancos são acessíveis através da intranet e/ou internet, sendo que guias de arquivos estão sendo disponibilizados, atualmente, por páginas na WEB.

1.2 Estudo de Usuários

A temática "estudo de usuários" vem sendo pesquisada por mais de 40 anos. Ao longo dessas décadas os seus objetivos parecem que permaneceram imutáveis quais sejam: coletar dados para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da transferência da informação.

Os profissionais da informação são conscientes de que desempenham a função social de tornar acessível para a sociedade as informações arquivísticas que constam nos

acervos. Com isso, passam a desenvolver serviços de informação arquivística centrados no usuário, e um dos caminhos que pode ser utilizado para desenvolver esses serviços, conforme as necessidades de informação dos usuários é o Estudo de Usuários, pois se torna possível identificar os usos e usuários dos acervos, contribuindo para a eficácia no desenvolvimento dos serviços.

Atualmente, vivemos num mundo que requer rapidez, eficiência e precisão na busca da informação. Para satisfazer as expectativas de quem almeja a informação, é preciso suprir suas necessidades, disponibilizando o acervo de forma que qualquer usuário compreenda e localize as informações,

Os estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam saber, se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou centro de informação estão sendo satisfeitos de maneira adequada (FIGUEIREDO, 1994, p.7).

Para Casado (1996), com a realização dos estudos de usuários podem-se conhecer distintos hábitos e necessidades de informações, assim como perceber comportamentos similares, a partir dos quais se identificam quatro grupos:

- O científico: devido à área de conhecimento que trabalham, apresentam hábitos e necessidades de informações determinados, agrupando-se em 4 categorias: científicos puros e experimentais, tecnológicos, científicos sociais e humanistas. Os tipos de fonte de informação que utilizam com maior frequência dependem de suas especializações, mas, na maioria dos casos são publicações periódicas, monografias, atas de congressos, teses e fontes informais.

- A indústria: necessita geralmente de informações aplicadas às suas atividades diárias. As fontes mais utilizadas são as publicações periódicas, e alguns setores como químico, petróleo, gás, solicitam também documentos como patentes e informes.

- O administrador e político: é o tipo de usuário mais desconhecido devido aos estudos para conhecer suas necessidades de informações serem escassos. Os resultados obtidos nestes estudos têm permitido determinar o conhecimento dos problemas tratando de diferentes pontos de vista, com a finalidade de compreender as conseqüências políticas, econômicas ou sociais de determinada decisão.

- O homem da rua: é importante analisar seus hábitos para adaptar os serviços de documentação específicos para eles, que necessitam de diversos tipos de informação,

dependendo da atividade que estão realizando, do interesse sobre temas da atualidade ou relacionados com a realidade social do país. Os materiais mais solicitados são a imprensa diária, semanal, os livros e meios de comunicação de massa.

Vázquez (2004) classifica os tipos de usuários em clássicos e novos, identificando:

- Sociedade civil: conhecendo esta categoria devem-se adaptar rotinas e políticas de acesso às informações governamentais ou privadas que sejam de interesse da comunidade.
- Entidade produtora/receptora: tipo mais antigo de usuário, destacando-se os seguintes usos: os administradores que fundamentam direitos e atribuições da sua instituição; a instituição que fundamenta e defende interesse de outrem; a instituição para atender adequadamente seus clientes; a empresa que precisa prestar contas à comunidade de suas ações.
- Usuários especiais: são os novos perfis de usuários individuais, onde, na maioria das vezes trata-se de pessoas com dificuldades variadas.

Os investigadores do patrimônio documental: são os usuários dos Arquivos Históricos, para os quais se devem ter atenção: ao uso das tecnologias como ferramenta para recuperação da informação; observar os prazos para abertura de arquivos privados ou sigilosos.

Além destes tipos de usuários, Vázquez, ainda destaca os usuários característicos que são: os estatísticos e os periodistas ou eventuais.

O arquivo é responsável por preservar documentos relevantes para a história de uma civilização. O ideal é que o acervo esteja organizado, ou seja, tenha passado pelos processos de classificação e avaliação para realizar a descrição, a fim de disponibilizar instrumentos de pesquisa, divulgando seu conteúdo arquivístico assim como seus serviços, de modo a facilitar o acesso, a disseminação e recuperação das informações por qualquer usuário.

No entanto, para conhecer as reais necessidades informacionais dos usuários a fim de satisfazê-los, é preciso dispor de uma ferramenta importante no desenvolvimento dos serviços de informações arquivísticas: o estudo de usuários. Somente conhecendo o universo informacional que o mesmo busca, é possível fornecer serviços de qualidade que atendam as suas necessidades e questionamentos.

Como o maior interesse deste estudo está em identificar o uso das fontes primárias, pode-se concluir que os arquivos ainda não atingem o patamar de importância esperado. Para que isso aconteça, é preciso desenvolver atividades que atraiam a atenção dos usuários: promover exposições com documentos históricos, fortalecendo a visão de que a história está preservada e pode ser disponibilizada ao usuário; publicar folhetos com informações gerais do arquivo como endereço, telefone, e-mail e seus serviços, informativos eletrônicos (que tem custo reduzido), páginas na internet para os usuários realizarem pesquisas *on-line*; promover cursos e palestras com pessoas de diversas áreas do conhecimento, atraindo usuários distintos para frequentar o arquivo; utilizar os meios de comunicação para divulgar endereço, notícias, eventos que serão realizados no local; desenvolver projetos com alunos de escolas, trabalhos acadêmicos, além de promover um programa de formação de usuários que informe e oriente o que eles podem encontrar no acervo e como utilizar as informações.

Para Belsunce (1982), existem diversos tipos de usuários, de acordo com a nova forma de utilização de arquivos, que é chamado de “uso prático”. Este “uso prático” salienta a relação entre a busca de informação e a sua finalidade ou utilização. Para o autor, as definições de tipos de usuários classificam-se assim:

- usuário acadêmico: identifica-se com o uso teórico dos arquivos, isto é, relaciona-se com a investigação científica, de base, que busca e seleciona dados como objetivo científico primordial.

- usuário prático: é aquele que busca nos arquivos as informações que tenham utilidade prática, imediata, que possam servir para fazer algo ou tomar uma decisão. Este tipo de usuário pode atuar na administração pública, na saúde, na difusão de arquivos, ou, então, numa empresa, por exemplo.

- usuário popular: é o usuário caracterizado pelo homem comum, que busca um conjunto de informações, que, de forma indiscriminada e menos específica, satisfaçam as suas necessidades mais prementes, as suas inquietudes. Este tipo de usuário não busca informações acadêmicas, mas pode dirigir-se ao arquivo para realizar uma pesquisa que o leve a tomar decisões de forma mais fácil.

Belsunce (1982), ainda complementa em: usuário artístico e uso editorial. Sobre o primeiro, diz que poetas, pintores, etc procuram informações sobre o tema de sua criação com o fim de ativar impulsos criativos motivadores. A respeito do segundo, o autor fala do

caso de série ou relações documentais ou gráficas, que pode criar um documento, chamado de secundário, o qual seria a informação impressa, conforme dizem os documentalistas.

O arquivo precisa promover diversas atividades culturais para um público o mais amplo possível, tendo como prioridade as comunidades menos favorecidas, tentando diminuir a distância entre arquivo e usuários, já que este distanciamento pode ser o motivo de muitas atividades não terem a repercussão e o efeito esperado (PEREZ, 2002).

No que concerne à metodologia para o estudo de usuários, Cunha (1982) salienta que o sucesso de um organismo de informação científico-tecnológica, por exemplo, uma biblioteca, um centro de informação, um centro de documentação, etc. depende do conhecimento que se tem das necessidades de informação das pessoas usuárias desses serviços.

Diante disso, pode refletir, segundo o pensamento deste autor, que, ainda falta uma metodologia suficientemente desenvolvida para a perfeita coleta, análise e avaliação dos dados, na área de todas as ciências que lidam com a informação, em especial, nos estudos dos usuários. Cunha (1982) também ressalta que um método específico depende dos objetivos da pesquisa, pois cada método apresenta tanto vantagens quanto desvantagens. Tais métodos, segundo ele, dividem-se em: perguntas (questionário, entrevista, técnica de Delfos); observação (observação participante e observação não-participante); análise documentária (diários, análise de conteúdo, documentos de arquivos).

Em relação a estas ideias de Cunha (1982), não se pretende estender o assunto sobre as vantagens e as desvantagens dos métodos que podem ser utilizados para o estudo de usuários, mas se pode lembrar que foi no início da década de 70 que começaram os primeiros estudos sobre usuários. Apesar de, atualmente, haver um grande número de pesquisas sobre o tema, ainda faltam estudos teóricos, principalmente os relacionados com a demanda e necessidade de informação. Também se pode dizer que se faz necessário o uso de outras técnicas de coleta de dados mais eficientes, que possam identificar as carências, por exemplo, em relação a um planejamento de novos serviços de informação, como também de avaliação dos serviços prestados por instituições já existentes.

Por outro lado, a nova era de usuários na WEB já vem sendo estudada por vários pesquisadores. Entre eles, temos Lúcia Maria Velloso de Oliveira, que é chefe do Serviço de Arquivo Histórico e Institucional da Fundação Casa Rui Barbosa, no Rio de Janeiro. A pesquisadora diz que:

As inovações tecnológicas de informação e comunicação, em especial, o ambiente WEB provocam nos serviços arquivísticos mudanças em suas práticas, trazendo uma nova problemática no que se refere aos procedimentos da área e à produção científica (OLIVEIRA, p. 07).

A autora ressalta que a inclusão da tecnologia WEB ao cotidiano dos usuários produz um novo fluxo e novos usos de informação aos serviços arquivísticos e aos profissionais. O conteúdo *on-line* das informações tende a ser mais autônomo sem o contato presencial e imediato do arquivista.

Dentro deste enfoque, pode-se considerar a importância do uso da tecnologia via WEB, pois pode aproximar mais e socializar as informações arquivísticas entre os usuários. “Os velhos hábitos de pesquisa ainda convivem com novas tecnologias” (p. 07). No entanto, a utilização desta tecnologia não deve ter mão única, mas deve proporcionar aos usuários que eles possam, inclusive, interferir na política de descrição e de organização de acervos, ou seja, é a interatividade que conduz esta nova proposta da autora e de muitos outros estudiosos.

Sob outra perspectiva, Jardim & Fonseca (2004), analisam os estudos de usuários de arquivos, em busca de um estado da arte, o que significa que os autores priorizam as necessidades de informação do usuário, e não só o uso da informação por si só. Também levantam a questão de que a literatura arquivística sobre estudos de usuários é pouco expressiva, e referem que “de maneira geral, o usuário não se configura como sujeito do processo de transferência da informação e sim como objeto (nem sempre explicitado) do acesso à informação” (Jardim & Fonseca, 2004, p. 04). Acrescentam que “a preocupação com o acesso aos arquivos não parece estar calcada numa perspectiva efetivamente dialógica envolvendo arquivista, arquivos e usuário” (p. 04).

Neste contexto, pretende-se analisar o perfil dos usuários de arquivo, levando-se em conta todas essas premissas, anteriormente citadas, para que se possa contribuir com uma proposta embasada na identificação das necessidades de informação, enfatizando-

se o perfil do usuário e a sua dialogicidade com arquivos permanentes, arquivistas e pesquisador.

CAPÍTULO 2 - Departamento de Arquivo Geral – DAG - UFSM

2.1 A Contextualização da UFSM quanto ao Funcionamento do DAG.

A Universidade Federal de Santa Maria - UFSM está localizada no centro geográfico do Estado do Rio Grande do Sul, com sede na Cidade Universitária “Professor José Mariano da Rocha Filho”, localizada na Avenida Roraima nº. 1000, no bairro Camobi onde se realiza a maior parte das atividades acadêmicas e administrativas.

A lei n. 3.834-C, de 14 de dezembro de 1960, criou a Universidade de Santa Maria - USM. A lei n. 4.759, de 20 de agosto de 1965, denominou e qualificou as universidades federais. A Universidade de Santa Maria (USM) passou a denominar-se Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

A UFSM é uma autarquia federal de regime especial, vinculada ao Ministério da Educação, destinada ao desenvolvimento do ensino, à pesquisa pura e aplicada, à extensão e à prestação de serviços à comunidade. Desde a sua origem, a Universidade Federal de Santa Maria está voltada para a formação profissional, visando ao cultivo da ciência e da tecnologia em função do desenvolvimento regional e do saber universal.

A Instituição possui, hoje, em pleno desenvolvimento, cursos, programas e projetos nas diferentes áreas do conhecimento humano. A estrutura acadêmico-administrativa da Universidade é constituída, basicamente, pela Administração Superior, Unidades Universitárias e Departamentos. A Administração Superior é composta e desempenhada por Órgãos Deliberativos que traçam as diretrizes da Instituição.

A Reitoria atua como órgão executivo de coordenação e superintendência de todas as atividades universitárias. É representada legalmente pelo Reitor, que conta com o apoio da Vice-Reitoria e dos órgãos de direção e assessoramento que são as Pró-Reitorias de Administração, Assuntos Estudantis, Extensão, Graduação, Planejamento, Pós-Graduação e Pesquisa, Recursos Humanos e Infraestrutura.

Em nível intermediário, a administração da UFSM é exercida em cada uma de suas Unidades Universitárias, que são: Centro de Artes e Letras, Centro de Ciências Naturais e Exatas, Centro de Tecnologia, Centro de Ciências Rurais, Centro de Ciências da Saúde, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Centro de Educação, Centro de Educação Física e Desportos e CESNORS – Centro de Educação Superior Norte.

Nesse contexto, temos o Departamento de Arquivo Geral, órgão suplementar central da UFSM, criado no ano de 1988, através da portaria nº. 21941/88, para onde foi designada uma equipe de arquivistas do quadro efetivo da Universidade, com o objetivo de diagnosticar a realidade dos arquivos, visando ao estabelecimento de políticas arquivísticas para a instituição. O diagnóstico proporcionou uma leitura quanto à necessidade de se estruturar e dar início à elaboração do projeto de implantação do sistema de arquivos para a UFSM.

A situação dos arquivos refletia uma estrutura organizacional na qual o arquivo, em momento algum, esteve previsto no organograma. Os registros revelam que as administrações anteriores apenas preocuparam-se em definir pequenas áreas de depósito para documentos no subsolo do prédio da Reitoria, conforme projeto de execução, datado de 31/01/66. O Estatuto da Universidade, datado de 1983, não menciona nenhuma unidade ou setor responsável pelas funções arquivísticas. O Regimento Geral da UFSM, de 1988, prevê, de forma bastante vaga, a questão do arquivo, citado no art. 14, item IV, de competência da Pró-Reitoria de Administração em "coordenar as atividades administrativas nas áreas de Administração Financeira e Contabilidade, Material e Patrimônio, Recursos Humanos, Serviços Gerais, Processamento de Dados, Arquivo e Microfilmagem", e, no art. 40, item VIII, dá competência ao DERCA para manter atualizado o arquivo de alunos em atividades e evadidos.

De acordo com o Regimento Interno da UFSM, a Divisão de Serviços Auxiliares, vinculada à Pró-Reitoria de Administração, sob a Resolução nº. 61/79, constituída da Seção de Protocolo Geral e Arquivo Geral tinha a finalidade de registrar, controlar e guardar processos, assim como o registro das correspondências que tramitavam no âmbito da instituição. Havia, portanto, um compromisso em se construir uma proposta que balizasse o tratamento dos documentos, desde sua criação até a sua destinação

final.

Assim, o trabalho proposto pela equipe firmou-se em um conjunto de recomendações técnico-científicas, que representaram uma mudança de mentalidade com relação à concepção de arquivo, despertando o compromisso da comunidade universitária para a preservação do patrimônio documental da UFSM.

Os objetivos do sistema de arquivos da UFSM constituem-se em suprir a instituição de todas as informações necessárias ao processo de análise e tomada de decisões; racionalizar a produção documental; garantir a implementação de uma política de avaliação de documentos e preservar o Fundo Documental da UFSM, como parte integrante dos fundos da Administração Federal.

A estrutura do sistema de arquivos foi construída a partir de duas propostas: a primeira privilegiava a criação do Arquivo-Geral, enquanto órgão suplementar central; a segunda contemplava a transformação e reestruturação da Divisão de Serviços Auxiliares em Divisão de Arquivo-Geral. O estudo, análise e discussão por parte da Administração Central levaram à aprovação da segunda proposta.

O projeto foi aprovado em 17 de janeiro de 1990, na 438ª Sessão do Conselho Universitário, o qual criou a Divisão de Arquivo-Geral, como órgão executivo da Administração Superior, vinculada à Pró-Reitoria de Administração, por meio da Resolução nº. 0006/90 e alterada em seu item I pela Resolução n. 0007/90 (ANEXO B).

Em março de 2006, a equipe técnica elaborou o Projeto de Reestruturação da Divisão de Arquivo Geral, visando à maior autonomia nas decisões arquivísticas, à execução de novas estratégias para a consolidação da Rede de Arquivos Setoriais e ao melhor gerenciamento das atividades concernentes às áreas de protocolo, arquivos setoriais, arquivo permanente e reprografia. O projeto foi aprovado em 22 de dezembro de 2006, na 663ª Sessão do Conselho Universitário, Parecer nº. 114/06, da Comissão de Legislação e Regimento.

Dessa forma, a Divisão de Arquivo Geral passou a denominar-se Departamento de Arquivo Geral, constituindo-se na estrutura organizacional da UFSM, como órgão suplementar central, Resolução nº. 016/2006, de 26 de dezembro de 2006 (ANEXO D).

A evolução da estrutura organizacional dos Fundos Documentais foi construída após análise e estudos dos estatutos, regimentos, resoluções e publicações da UFSM,

compreendendo o período de 1931 a 1999. A UFSM teve sua origem na Faculdade de Farmácia (1931) e na Faculdade de Medicina (1954). Os Fundos Documentais classificam-se em:

a) Fundos Abertos:

Fundo A - Órgãos Colegiados Fundo B - Gabinete do Reitor e Vice-Reitor; Fundo C - Pró-Reitoria de Planejamento; Fundo D - Pró-Reitoria de Administração; Fundo E - Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa Fundo; F - Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis; Fundo G - Pró-Reitoria de Graduação; Fundo H - Pró-Reitoria de Extensão; Fundo I - Pró-Reitoria de Recursos Humanos; Fundo J - Centro de Artes e Letras; Fundo K - Centro de Ciências Naturais e Exatas; Fundo L - Centro de Ciências Rurais; Fundo M - Centro de Ciências da Saúde; Fundo N - Centro de Ciências Sociais e Humanas; Fundo O - Centro de Educação; Fundo P - Centro de Educação Física e Desportos; Fundo Q - Centro de Tecnologia; Fundo R - Coordenadoria de Ensino de 2º grau (Ensino Médio e Tecnológico); Fundo S - Imprensa Universitária; Fundo T - Centro de Processamento de Dados; Fundo U - Biblioteca Central; Fundo V - Pró-Reitoria de Infraestrutura; Fundo W - Editora Universitária; Fundo X - Hospital Universitário; Fundo Y - Restaurante Universitário; Fundo Z - Orquestra Sinfônica.

O Departamento de Arquivo Geral – DAG – UFSM é um órgão suplementar central da UFSM, subordinado diretamente ao Reitor, sob a supervisão administrativa da Pró-Reitoria de Administração, tendo por finalidade gerenciar o Sistema de Arquivos na Instituição. Tem como objetivos:

- desenvolver uma política de gestão documental;
- constituir e preservar o Fundo Documental da UFSM, servindo como referência, informação, prova ou fonte de pesquisa científica;
- assessorar a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos no processo de avaliação documental;
- coordenar e supervisionar as atividades relacionadas com protocolo, arquivos setoriais, arquivo permanente e serviços de reprografia;
- racionalizar a produção documental.

Cabe, ainda, ressaltar que existe, na UFSM, uma Comissão Permanente de Avaliação de Documentos, que tem por finalidade assessorar o Departamento de Arquivo Geral nas ações e procedimentos referentes à avaliação documental na UFSM

e, mais especificamente, orientar e realizar a análise, avaliação e seleção de documentos produzidos e acumulados nas unidades/subunidades da Instituição. A **Resolução n. 018/98** criou a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos da UFSM e dispõe sobre o seu funcionamento.

A **Portaria n. 50.258/2006, de 27/11/2006 e Apostila à Portaria de 30/11/2006** designaram os membros para comporem essa Comissão Permanente de Avaliação de Documentos/CPAD, que são:

a) Documentos de guarda permanente, que são os seguintes: documentos referentes à origem, aos direitos e às razões da existência da Instituição, bem como seus objetivos: atos de criação, constituição, modificação ou extinção do órgão produtor - leis, decretos, portarias, resoluções; documentos relativos a direitos patrimoniais: escritura, plantas, ações; documentos que reflitam a organização e o funcionamento do órgão, como: regimentos, regulamentos, normas, organogramas, fluxogramas, acordos, convênios, contratos, termos de cooperação, planos de trabalho, metas, projetos, programas, relatório de atividades, pesquisas, relatórios anuais, atas, correspondência em geral que tratem das atividades-fim do órgão; documentos legislativos, de jurisprudência e ações judiciais: leis, decretos, sentenças, pareceres normativos, delegação de autoridade; documentos relativos à administração de pessoal: quadros, tabelas e política de pessoal, inquéritos administrativos, apuração de responsabilidades e ações disciplinares, assentamentos individuais, aposentadorias, pensões, boletim de frequência, folha ponto; documentos relativos a materiais e patrimônio: inventários de bens, alienação de bens, processo de aquisição de materiais permanentes; documentos sobre patrimônio imobiliário; documentos iconográficos ou sonoros que reflitam os fatos da vida do órgão: fotografias, gravuras, desenhos, diapositivos, filmes, fitas, discos, audiovisuais, etc.; documentos que respondem a questões técnico-científicas relativas às atividades específicas do órgão: projetos, pesquisas, plantas, produção intelectual, marcas e patentes, manuais e relatórios técnicos; documentos de divulgação ou de promoção do órgão, dos quais um exemplar, pelo menos, deve ser preservado como amostra: folhetos, boletins, formulários, cartazes, convites e postais, conservando-se apenas um exemplar como amostra; conservação de recortes de jornais e revistas, que registram informações relevantes do órgão; documentos da vida escolar: diário de classe, histórico escolar;

documentos de valor artístico e cultural; documentos de guarda temporária; documentos cujos textos estejam reproduzidos em outros ou tenha sido impressos na sua totalidade; documentos que sejam cópias ou duplicatas de originais destinados à guarda permanente; documentos cujos elementos essenciais se encontram reproduzidos em outros; documentos que apresentem repetição de informação e qualidade técnica inferior (foto, fita de vídeo, fita cassete, disquete, disco ótico); documentos que, mesmo originais, detêm interesse administrativo apenas por determinado período; documentos de guarda eventual; documentos de interesse passageiro, de trato e efeito imediato, isto é, sem valor administrativo, fiscal, jurídico ou histórico, não constituindo potencial de informação: convites, cartas de agradecimento, materiais de divulgação de terceiros.

b) Eliminação de documentos. A eliminação de documentos públicos depende de instrumento legal ou normativo que a autorize. A Comissão Permanente de Avaliação de Documentos é o órgão que orienta e autoriza a eliminação de documentos no âmbito institucional, de acordo com a legislação vigente. Legislação Federal **Lei n. 8.159, de 08 de janeiro de 1991** - Art. 9º. A eliminação de documentos produzidos por instituições públicas e de caráter público será realizada mediante autorização instituição arquivística pública, na sua específica esfera de competência. **Decreto n. 1.799, de 30 de janeiro de 1996** Art. 11. Os documentos, em tramitação ou em estudo, poderão, a critério da autoridade competente, ser microfilmados, não sendo permitida a sua eliminação até a definição de sua destinação final. Art. 12. A eliminação de documentos, após a microfilmagem, dar-se-á por meios que garantam sua inutilização, sendo a mesma precedida de lavratura de termo próprio e após a revisão e a extração de filme cópia. Parágrafo único. A eliminação de documentos oficiais ou públicos só deverá ocorrer, se a mesma estiver prevista na tabela de temporalidade do órgão, aprovada pela autoridade competente na esfera de atuação do mesmo e respeitado o disposto no art. 9º da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Art. 13. Os documentos oficiais ou públicos, com valor de guarda permanente, não poderão ser eliminados após a microfilmagem, devendo ser recolhidos ao arquivo público de sua esfera de atuação ou preservados pelo próprio órgão detentor. Conselho Nacional de Arquivos **Resolução n. 4, de 28 de março de 1996** - Dispõe sobre o Código de Classificação de Documentos de Arquivo para a Administração

Pública: atividade-meio, a ser adotado como modelo para os arquivos correntes dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos (SINAR), e aprova os prazos de guarda e destinação de documentos estabelecidos na Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo relativos às atividades meio da Administração Pública. **Resolução n. 5, de 30 de setembro de 1996** - Dispõe sobre a publicação de editais para a eliminação de documentos nos diários oficiais da União, Distrito Federal e Municípios. **Resolução n. 7, de 20 de maio de 1997** - Dispõe sobre os procedimentos para a eliminação de documentos no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Poder Público. **Resolução n. 8, de 20 de maio de 1997** - Atualiza o Código de Classificação de Documentos de Arquivo para a Administração Pública- Atividade-Meio e a Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo, relativos as atividade-meio da Administração Pública, aprovados pela Resolução.

2.2 A Estrutura do DAG - UFSM

Atualmente, o DAG está estruturado da seguinte forma:

a) Recursos humanos

Existem vários profissionais envolvidos, tais como: arquivistas (06); assistentes em administração (07); auxiliares administrativos (02); contínuo (01); técnicos em microfilmagem (02); bolsistas lotados no DAG (07); bolsistas orientados pela equipe do DAG, lotados em diversas unidades/subunidades da UFSM (07); Orquestra, PRPGP, CCNE, Faculdade de Comunicação Social, Secretaria dos Conselhos, PRA, CEMTEC; funcionários terceirizados (02).

b) Área física

A área para preservação de documentos (Arquivo Permanente) é de 300 m², aproximadamente.

2.2.1 Critérios para Recolhimento de Acervos Documentais

Não existe normalização oficial (manual) para o recolhimento de acervos, mas foi adotado o procedimento de recolher ao arquivo, prioritariamente, os acervos

arquivísticos da área de ensino, os documentos comprobatórios da vida profissional de servidores (área de pessoal) e os relativos à gestão de reitores, considerados de valor permanente.

O DAG, visando à preservação da memória institucional e à verificação da importância do acervo, realiza o diagnóstico desses arquivos, elabora uma proposta de trabalho e estabelece o cronograma de recolhimento dos documentos.

O recolhimento é registrado em formulário próprio denominado “Guia de Recolhimento de Documentos”, que é assinado pelo responsável pela unidade (Pró-Reitor, Diretor de Centro), pela subunidade (Diretor de Departamento, Coordenador de Curso, etc.), e pelo servidor responsável pelo recebimento dos documentos no Arquivo.

2.2.2 Materiais e Equipamentos para Armazenamento e Acondicionamento dos Documentos

Os documentos são acondicionados em: estantes metálicas; arquivos deslizantes; caixas-arquivo, confeccionadas em polionda na cor azul ou em papelão; pastas de cartolina branca, usadas para identificação de conjuntos documentais (maços) e pastas suspensas.

2.2.3 Arranjo e Descrição do Acervo

Os conjuntos documentais recolhidos são arranjados por Fundos, conforme estabelecido na publicação “Uma política de arranjo documental para a Universidade Federal de Santa Maria” (CASTANHO et al., 2001) e recebem classificação funcional definida, a partir das funções e atividades desempenhadas pela unidade produtora/acumuladora. A classificação é resultado dos trabalhos de gestão arquivística e de diagnóstico realizado nos arquivos correntes e intermediários. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h30min e das 14h às 17h30min (atendimento externo).

O DAG possui a seguinte composição, quanto à sua estrutura – organograma (ANEXO A).

1 Diretor

1.1 Secretaria de Apoio Administrativo

2 Divisão de Protocolo

2.1 Seção de Registro e Controle

2.2 Seção de Movimentação

3 Divisão de Apoio Técnico aos Arquivos Setoriais

4 Divisão de Arquivo Permanente

4.1 Seção de Processamento Técnico

4.2 Seção de Estudos e Pesquisas

5 Laboratório de Reprografia

À Divisão de Protocolo compete:

- coordenar e supervisionar as atividades de recebimento, seleção, registro, controle e expedição de documentos;
- planejar e gerenciar sistemas de informatização, a fim de agilizar a execução das atividades de protocolo;
- elaborar normas e manuais de serviço;
- manter a atualização dos dados com vistas ao fornecimento de informações aos usuários internos e externos;
- controlar a autuação de documentos que requeiram análise e decisão das diferentes unidades;
- cumprir normas e políticas operacionais de acordo com a legislação vigente;
- avaliar e propor alterações e/ou simplificação de rotinas, que agilizem os trabalhos de Divisão;
- executar outras atividades inerentes a sua área de competência.

À Seção de Registro e Controle compete:

- receber a correspondência através de malotes, setor de recepção e correio;
- separar, classificar, registrar e distribuir as correspondências e demais documentos;
- proceder à abertura e montagem de processos;
- registrar e controlar a tramitação de processos;
- prestar informações ao público em geral da tramitação dos processos;
- realizar a juntada, o desentranhamento, o desmembramento de processos, quando solicitado pelas unidades;

- prestar informações relativas a processos arquivados, e providenciar o desarquivamento, quando solicitado;

- executar outras atividades inerentes a sua área de competência.

À Seção de Movimentação compete:

- receber, conferir e registrar as correspondências recebidas e expedidas via correio;

- coletar e entregar documentos, encomendas, volumes e outros, interna e externamente;

- controlar o fluxo documental entre as unidades/subunidades por meio do registro de entrada e saída de documentos;

- controlar os serviços de correio;

- executar outras atividades inerentes a sua área de competência.

À Divisão de Apoio Técnico aos Arquivos Setoriais compete:

- coordenar ou orientar a organização dos arquivos setoriais, estabelecendo normas de trabalho de forma a manter a uniformização de procedimentos;

- desenvolver normas operacionais para os arquivos especiais e especializados, atendendo as peculiaridades de cada arquivo;

- treinar recursos humanos destinados a execução das atividades nos arquivos setoriais;

- prestar apoio técnico à Comissão Permanente de Avaliação de Documentos no processo de avaliação documental;

- orientar a aplicação de Tabelas de Temporariedade de Documentos nos arquivos correntes, zelando pelo fiel cumprimento dos prazos e destinação aprovados pela Comissão;

- orientar a elaboração dos Termos e Listagens de Eliminação de Documentos;

- atender aos usuários do Sistema de Arquivos;

- executar outras atividades inerentes aos arquivos setoriais.

Os arquivos setoriais compreendem o conjunto de documentos de uso corrente, e intermediário, produzidos e recebidos no cumprimento das atividades-fim e atividades-meio da Instituição.

Cada arquivo setorial obedece à estrutura organizacional da UFSM e está subordinado tecnicamente ao Arquivo Geral, órgão central do sistema, e

administrativamente às unidades a que pertence.

Os arquivos setoriais estão distribuídos da seguinte forma:

- Administração Central
- Centro de Artes e Letras
- Centro de Ciências Naturais e Exatas
- Centro de Ciências Rurais
- Centro de Ciências da Saúde
- Centro de Ciências Sociais e Humanas
- Centro de Educação
- Centro de Educação Física e Desportos
- Centro de Tecnologia

À Divisão de Arquivo Permanente compete:

- manter a custódia, a conservação e a preservação do acervo documental da UFSM;

- orientar a elaboração dos instrumentos de pesquisa como inventários, guias, catálogos e outros;

- promover estudos para a automação das atividades do arquivo e coordenar sua implantação;

- determinar medidas preventivas para resguardar a integridade física dos documentos;

- fornecer subsídios à Administração da UFSM, com base nos documentos custodiados;

- executar outras atividades inerentes a sua área de competência.

À Seção de Processamento Técnico compete:

- recolher a documentação proveniente dos arquivos setoriais;

- acondicionar e armazenar os documentos;

- organizar os documentos de acordo com o quadro de arranjo e descrição;

- elaborar os instrumentos de pesquisa;

- executar outras atividades inerentes a sua área de atuação.

À Seção de Estudos e Pesquisas compete:

- atender aos usuários, estabelecendo critérios no que diz respeito ao acesso às informações existentes no arquivo;

- propor e promover atividades de divulgação do acervo documental;
- controlar a consulta e o empréstimo de documentos;
- orientar e acompanhar pesquisas e estudos na documentação histórica;
- executar outras atividades inerentes a sua área de atuação.

Ao Laboratório de Reprografia compete:

- desenvolver atividades de reprodução documental, por meio de serviços de microfilmagem e/ou digitalização;
- garantir segurança, preservação e durabilidade das informações armazenadas em meios reprográficos, respeitando a legislação vigente;
- fazer cumprir as normas e padrões de qualidade a serem seguidos nas diversas operações de microfilmagem e digitalização dos documentos;
- manter efetivo controle do arquivo de segurança, no que se refere à manutenção dos padrões de controle ambiental de temperatura e umidade;
- elaborar os instrumentos necessários ao acesso às informações;
- zelar pela guarda e utilização dos materiais e equipamentos;
- executar outras atividades inerentes a sua área de atuação.

Quanto à restauração de documentos, o DAG não possui Laboratório de Restauração de Documentos, mas o Curso de Arquivologia possui instalações e materiais apropriados cujas atividades são realizadas pelos alunos, podendo o DAG fornecer documentos para prática acadêmica sob orientação e supervisão dos professores e, assim, utilizar desse recurso para a realização de trabalhos específicos.

2.3 Orientações Básicas para Busca de Informações no Acervo do DAG

A solicitação de pesquisas no acervo arquivístico é realizada de acordo com as seguintes situações:

- Quando solicitada por dirigentes da unidade/subunidade produtora ou com interesse direto nos documentos: a solicitação pode ser realizada por telefone, e-mail institucional ou pessoalmente no DAG.

- Quando solicitada por usuário interno ou externo, com envolvimento direto nos documentos ou que necessitem de informações para realização de trabalhos acadêmicos, monografias, dissertações, etc. O interessado deve preencher formulário

“Controle de Pesquisa”, o qual é analisado pela Direção do DAG e, se autorizado o acesso, é encaminhado à Divisão de Arquivo Permanente para realização da pesquisa e empréstimo dos documentos.

- Quando solicitada por terceiros cujo teor dos documentos não tem relação direta com o requerente: o interessado deve elaborar requerimento justificando o motivo da pesquisa o qual é encaminhado, via Gabinete do Reitor, à Procuradoria Jurídica para análise e parecer. Se autorizada, o documento retorna ao DAG para realização da pesquisa e empréstimo dos documentos.

Em qualquer situação descrita, o usuário somente pode realizar a retirada dos documentos do Arquivo, após emissão de recibo de empréstimo, que deve ser assinado pelo mesmo. No caso de processos, o desarquivamento também é registrado no SIE e tramitado, conforme solicitado pelo interessado.

O desarquivamento de processos é realizado de acordo com o “Manual de Normas e Procedimentos Gerais para Controle de Processos” (UFSM, 2003, p.24). A consulta aos documentos pode ser realizada no local (DAG), não necessitando de emissão de recibo de empréstimo.

2.4 - O Contexto da Legislação Arquivística Nacional

Este item apresenta algumas questões sobre legislação, pois o DAG tem como base nas suas ações o que determina a Legislação Arquivística, como também a legislação do próprio DAG.

O **CONARQ** - Conselho Nacional de Arquivos - é um órgão colegiado, vinculado ao Arquivo Nacional, criado pelo art. 26, da Lei 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe da Política Nacional de Arquivos e regulamentado pelo decreto nº. 1173, de 19 de junho de 1994, alterado pelo decreto nº. 1491, de 25 de abril de 1995, que tem por objetivos:

I - Definir a Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados.

II – Exercer a orientação normativa visando à Gestão Documental e à proteção especial aos documentos de arquivos. Dentre as competências delegadas ao órgão, destacam-se as seguintes:

- Definir normas gerais e estabelecer diretrizes para o pleno funcionamento do

SINAR, visando à gestão, à preservação e ao acesso aos documentos do arquivo.

- Promover o interrelacionamento de arquivos públicos e privados, com a finalidade de intercâmbio e integração sistêmica das atividades arquivísticas.
- Zelar pelo cumprimento dos dispositivos constitucionais e legais, que preservam o funcionamento e o acesso aos arquivos públicos.
- Estimular programas de preservação e gestão de documentos produzidos (orgânicos) e recebidos por órgãos e entidades, no âmbito federal, estadual e municipal, em decorrência da função executiva, legislativa e judiciária.
- Subsidiar a elaboração de planos nacionais nos Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário, bem como nos Estados, no Distrito Federal e nos Municípios.
- Declarar como interesse público e social os arquivos privados, que contenham fontes relevantes para a história e o desenvolvimento nacionais, nos termos do art. 13 da Lei nº. 8.159/91.

O SINAR

A iniciativa de promover o intercâmbio permanente entre os arquivos públicos e privados do país, objetivando a modernização e a integração sistêmica das atividades e dos serviços arquivísticos, motivou a orientação do Sistema Nacional de Arquivos – SINAR, em 1978.

A promulgação da Lei nº. 8.159/91 retornou à questão da Política Nacional de Arquivos, reconhecendo e legitimando a necessidade de um Sistema que promovesse a efetiva integração sistêmica dos arquivos públicos e privados nos moldes legais, e tecnicamente corretos, visando à gestão, à preservação e ao acesso aos documentos de arquivo.

GONÇALVES (2002, p. 40) comenta sobre o sigilo de arquivos públicos e privados:

É imensa a complexidade que envolve os documentos de arquivo. Privados, podem se abertos ao público por decisão dos próprios organismos produtores. Públicos devem ser acessíveis aos cidadãos; mas documentos neles contidos podem ser vetados à consulta por prerrogativas de Estado. Privados, podem ser considerados de interesse público e coletivo. Públicos podem conter documentos cujas

informações devam ser resguardadas em nome da inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem. A difícil compatibilização de direitos e interesses, nas situações concretas do cotidiano das instituições arquivísticas, faz vislumbrar o quanto pode ser significativo o conhecimento da legislação arquivística e das disposições a ela relacionadas.

2.4.1 Lei nº. 8.159, de 08 de janeiro de 1991.

Dispõe sobre a Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados e dá outras providências.

Esta Lei diz respeito à definição da Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados e regulamenta sua atuação tanto nas diversas esferas do Poder Público quanto nas instituições privadas, e estabelece uma série de Decretos e Resoluções que especificaram e regulamentaram diversos artigos e dispositivos. Os Decretos são os seguintes:

Decreto n.º 1.173, de 29 de junho de 1994.

Decreto n.º 1.461, de 25 de abril de 1995.

Decreto n.º 1.799, de 30 de janeiro de 1996.

Decreto n.º 2.134, de 24 de janeiro de 1997.

Decreto n.º 2.182, de 20 de março de 1997.

O Decreto n.º 2.134 é de fundamental importância, pois regulamenta o art. 23 da Lei nº. 8.159/91, que dispõe sobre a categoria dos documentos públicos sigilosos e o acesso a eles, e dá outras providências.

As Resoluções são as seguintes:

Resolução n.º 1, de 18 de outubro de 1995.

Resolução n.º 2, de 18 de outubro de 1995.

Resolução n.º 3, de 26 de dezembro de 1995.

Resolução n.º 4, de 28 de março de 1996.

Resolução n.º 5, de 30 de setembro de 1996

Resolução n.º 6, de 15 de maio de 1997.

Resolução n.º 7, de 20 de maio de 1997.

Resolução n.º 8, de 20 de maio de 1997.

No que se referem às Resoluções, pode-se dizer que a Resolução nº. 4 é a mais observada pelos arquivistas. Antes de existir a Lei nº. 8.159/91, a classificação

dos documentos, no Brasil, era feita, segundo o critério de documentos administrativos e/ou históricos, ou seja, os documentos, até então, não passavam de uma "massa documental". Com a regulamentação da "Teoria das Três Idades", os documentos passaram a ter outra forma de tratamento, que caracterizou uma fase importantíssima.

2.4.2 Resolução nº. 4, de 28 de março de 1996.

Dispõe sobre Classificação de Documentos de Arquivo para a Administração Pública.

Levando em consideração que o acúmulo da massa documental é um retrocesso da agilidade da obtenção da informação, foi aprovado o Código de Classificação da Administração Pública que serve como padrão. Ficou definido que as entidades podem adaptar esse Código de Classificação, de acordo com as suas atividades, estipulando mudanças nos prazos de guarda, de destinação (eliminação ou guarda permanente), inserção de novas classes, subclasses, e assim por diante.

2.4.3 Classificação, Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivos Relativos às Atividades – Meio da Administração Pública.

A Política Nacional de Arquivos, de acordo com os princípios teóricos da moderna Arquivologia, compreendeu a definição e a noção de um conjunto de normas e procedimentos técnicos e administrativos para disciplinar as atividades relativas aos serviços arquivísticos da administração pública, trazendo, por consequência, a melhoria dos arquivos públicos.

No entanto, com essa modernização, pressupõem-se novas formas de relacionamento entre máquina administrativa governamental e seu arquivos, como condição imprescindível, para que estes últimos sirvam como instrumento de apoio à organização do Estado e da sociedade.

O controle sobre a produção documental e a racionalização de seu fluxo, através da aplicação de modernas técnicas e recursos tecnológicos, é objetivo de um programa de gestão de documentos, que levará à melhoria dos serviços arquivísticos. Com isso, pôde-se recuperar a função social que os arquivos devem ter, aumentando-

lhes a eficácia, garantindo o cumprimento dos direitos de cidadania e sendo, para o próprio Estado suporte para as decisões político-administrativas.

Vale salientar que o Código de Classificação de Documentos de Arquivo para a Administração Pública, atividades-meio e a tabela básica de temporalidade e destinação de documentos de arquivos relativos às atividades-meio, da Administração Pública foram elaborados por técnicos do Arquivo Nacional, da antiga Secretaria de Administração Federal e do Ministério do Planejamento e Orçamento e constituem elementos essenciais à organização dos arquivos correntes e intermediários, permitindo o acesso aos documentos através da racionalização e controle eficazes das informações neles contidas.

É importante focar que a utilização desses instrumentos (Tabela de Temporalidade e Destinação), além de possibilitar o controle e a rápida recuperação de informações, orienta as atividades de racionalização da produção e fluxo documentais, avaliação e destinação dos documentos produzidos e recebidos, aumentando a eficácia dos serviços arquivísticos da administração pública em todas as esferas.

2.4.4 Aplicação de Classificação de Documentos de Arquivo.

A classificação faz parte do importante processo de Gestão Documental de Arquivos, pois a faz parte da eficiência, do controle e da agilidade no gerenciamento das informações. Duas etapas caracterizam a aplicação de Classificação: Classificação e Arquivamento:

a) Classificação

Primeiramente, essa etapa deve ser realizada por servidores treinados e aptos. O processo de classificação é lento, porque necessita da leitura de cada documento, com o intuito de aplicar a Classificação (estudo). Quando à informação, refere-se a dois ou mais assuntos, sendo usado um mecanismo, chamado de Referência Cruzada, onde é utilizada uma folha de referência. Essa folha é colocada na pasta ou nas pastas onde a referência é menor e, conseqüentemente, o documento vai ocupar o lugar onde ele tem maior importância. A codificação é importante na classificação, pois faz uma revisão dos códigos utilizados e sua confirmação é feita com o registro do código na primeira folha do documento.

b) Arquivamento

Após a classificação, o documento deve ser encaminhado para o seu destino: a tramitação ou despacho final. O arquivamento tem o objetivo de preservar a ordem estabelecida pelos códigos aplicados na fase de classificação (Princípio da Proveniência), visando ao aceleração do arquivamento. Uma característica importante no processo de arquivamento é a preocupação com a utilização do espaço, por isso neste processo há a preocupação com a existência de réplicas ou documentos que falem do mesmo assunto. Caso isto se comprove, os documentos serão encaminhados para a eliminação.

2.4.5 Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo das Atividades-Meio da Administração Pública.

Com a necessidade de medidas que definam quais são as atitudes a serem tomadas com os documentos, em relação à preservação, à destinação intermediária ou permanente, de acordo com seu valor secundário representado para a sociedade, culminou com a Tabela de Temporalidade de documentos.

a) Disposição da Tabela de Temporalidade

Sendo resultante de várias análises, a Tabela de Temporalidade tem o objetivo de definir a guarda, a destinação e garantir o fácil e rápido acesso às informações. Em sua estrutura básica são encontrados os prazos de guarda na fase corrente e intermediária e sua destinação final, além de ser feitas observações para o maior entendimento.

b) Elaboração da Tabela de Temporalidade

O Princípio das Três Idades é fundamental, pois ele rege toda a vida da informação, atendendo as necessidades da Tabela de Temporalidade. Para a determinação do caráter primário ou secundário, é necessária a verificação se a informação tem caráter administrativo ou probatório/informativo respectivamente. Em seguida, deve haver a formação de uma Comissão Permanente de Avaliação, que levanta dados sobre as atividades desenvolvidas pela Administração Geral e suas subsidiárias, a fim de determinar o melhor período de tempo que o documento dever permanecer em cada fase.

c) Aplicação da Tabela de Temporalidade

O usuário da Tabela de Temporalidade terá à sua disposição, na própria tabela, as orientações e as explicações. A principal preocupação na aplicação da Tabela de Temporalidade é a verificação da organicidade estabelecida aos documentos de arquivo. Esta é a principal mudança que os Arquivos estão sofrendo hoje em dia.

A aplicação da Tabela de Temporalidade tem sido comprometida, porque muitos Arquivos não contam com profissionais com nível superior de Arquivologia, em seus quadros de pessoal, ou seja, o responsável na maioria das vezes, não é preparado para a implementação da utilização do Plano de Classificação e aplicação da Tabela de Temporalidade, comprometendo a ênfase da Arquivologia, que é a organicidade.

A Tabela de Temporalidade é um modo de controlar o fluxo dos documentos em cada fase. Na fase corrente, o valor primário é o importante; na fase intermediária, o valor primário perde importância e é feita uma averiguação do seu valor secundário, sendo dado um prazo de precação (para possíveis pesquisas); em seguida são eliminados ou passam para a guarda permanente (quando constatado seu valor secundário). Baseada nesses princípios, a Tabela de Temporalidade estipula o tempo que o documento deve permanecer na fase corrente e intermediária, ou se será eliminado ou destinado à guarda permanente.

A legislação arquivística é o maior avanço da Arquivologia. Essa legislação traz para a Arquivologia o verdadeiro conceito de organicidade. Muitas instituições, ainda, não aplicaram a legislação devidamente em seus arquivos. Isso acontece porque, em muitos arquivos, seus responsáveis não são arquivistas.

A legislação é muito importante, pois ela surge da necessidade que os profissionais arquivistas se depararam nos arquivos. Ela vem dando a solução ou a melhor forma de resolução dos problemas cotidianos do arquivo.

No entanto, vários Arquivos ainda não adotaram os novos métodos adotados pela legislação. Mesmo com todas essas leis e decretos, a atualidade arquivística está comprometida pela falta de profissionais competentes. Portanto, fica muito difícil dividir a atividade arquivística antes e depois da legislação.

Para que a pesquisa em acervos arquivísticos ganhe força, é necessário que a

legislação arquivística seja aplicada e executada e, como consequência, estará garantindo a organicidade e a conservação dos documentos.

5 METODOLOGIA

5.1 O Contexto da Pesquisa

Toda pesquisa científica necessita definir seu objeto de estudo e, a partir daí, construir um processo de investigação, delimitando o universo que será estudado (VENTURA, 2007).

(colocar no estudo de caso) O presente trabalho caracterizou-se como um estudo de caso, pois a pesquisa foi desenvolvida em um local específico, DAG/UFSM. Os estudos de caso podem e devem ter uma orientação teórica bem fundamentada, que sirva de suporte à formulação das respectivas questões e instrumentos de recolhimento de dados e guia na análise dos resultados. Necessita-se da teoria para orientar a investigação. O estudo de caso permite responder a questões como: Que coisas observar? Que dados colher? Que perguntas fazer? Que tipos de categorias construir?

É uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente. Pode ser caracterizado como um estudo de uma entidade bem definida, como um programa, uma instituição, um sistema educativo, uma pessoa ou uma unidade social. Visa conhecer o seu “como” e os seus “porquês”, evidenciando a sua unidade e identidade própria. É uma investigação que se assume como particularística, debruçando-se sobre uma situação específica, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico (VILABOL). (colocar pagina e ano)

TULL (1976, p. 323) afirma que "um estudo de caso refere-se a uma análise intensiva de uma situação particular". Dessa forma, buscou-se responder a questão norteadora da pesquisa, que foi a seguinte: Qual é o perfil do usuário que frequenta o acervo do Departamento de Arquivo Geral (DAG) da UFSM e qual o nível de satisfação deste usuário em relação aos serviços prestados por este Departamento, no período 2007/2008, e no mês de maio de 2009?

Na coleta dos dados, houve duas formas de busca: a primeira, no período de 2007 e 2008, cujos registros foram coletados por meio da Guia de Controle de Pesquisa do DAG (ANEXO C); e a segunda, no mês de maio de 2009, por intermédio de um questionário, com perguntas fechadas (APÊNDICE C).

Para a análise dos dados coletados, foi utilizada a abordagem quali-quantitativa. A coleta de dados foi realizada junto aos usuários internos que frequentaram o

Departamento de Arquivo Geral da UFSM, por meio de um instrumento (questionário), durante o mês de maio de 2009 (APÊNDICE C).

Nos estudos organizacionais, no que se refere à abordagem quantitativa, é permitida a mensuração de opiniões, reações, hábitos e atitudes em um universo, por meio de uma amostra que o represente estatisticamente (DENZIN, 2005).

A pesquisa qualitativa é descritiva. Isto explica o desenvolvimento deste trabalho, tanto para a coleta dos dados, quanto na análise dos mesmos.

A abordagem da pesquisa qualitativa não parte de hipóteses pré-definidas, mas de questões ou focos de interesse.

Foram os usuários do DAG os sujeitos participantes da pesquisa, tendo como critérios de escolha os seguintes pressupostos: ser usuário do DAG e aceitar participar da pesquisa, respondendo o questionário.

Os princípios éticos foram totalmente respeitados, de forma a proteger os direitos dos participantes envolvidos na pesquisa. Toda pesquisa envolvendo seres humanos deve ser conduzida de acordo com três princípios éticos básicos: respeito pela pessoa, beneficência e justiça. Diante disso, foi apresentado aos usuários o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, explicando-se os objetivos da pesquisa (APÊNDICE B).

Os participantes receberam informações a respeito dos objetivos, sendo ressaltado que poderiam solicitar esclarecimentos sobre quaisquer dúvidas sobre o trabalho e a temática em questão. Os dados coletados foram apenas parte integrante deste estudo. Os participantes não sofreram nenhum tipo de dano, coerção ou constrangimento, tendo os mesmos dentro do que foi perguntado, o direito de responder o que achassem mais conveniente para eles.

Também foi informado aos participantes que os formulários com os questionários ficarão sob a guarda do pesquisador por um período de cinco anos, sendo destruído, após este período, e mantido o sigilo sobre as respostas dos participantes, bem como suas identidades.

5.2 O Caminho Metodológico

Inicialmente, foi feita uma visita à Direção do Departamento de Arquivo Geral da UFSM – DAG - UFSM, verificando-se a possibilidade de se realizar uma pesquisa naquele Departamento. A diretora demonstrou que seria de grande valia a realização de uma pesquisa para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos. Assim, foi formalizada a solicitação de autorização, para a pesquisa, conforme (APÊNDICE A), por meio de uma carta de apresentação, assinada pelo pesquisador e pela professora orientadora.

A partir daí foi feita uma visita para conhecer o funcionamento do Departamento e como era organizado o acervo de Arquivo Permanente. A arquivista responsável esclareceu como é organizado o acervo de Documentos de Guarda Permanente, de que forma é feito o recolhimento de documentos nos setores da UFSM e como são formados os fundos.

Com essas informações, pensou-se em analisar o perfil de todos os usuários, que frequentavam o DAG, entretanto, com essas informações colhidas no local observou-se a baixa frequência de usuários externos (alunos e comunidade em geral), que procuravam o Departamento para suas pesquisas. Diante disso, optou-se pesquisar somente o perfil de usuários internos, já que os mesmos eram em maior número e frequentavam o DAG com mais assiduidade. Esta decisão deu-se porque, ao consultar os registros anteriores (recibos de empréstimos, no período de 2007 a 2008), realizados pelo DAG, conforme modelo no (ANEXO C), de acordo com os gráficos representados na parte da Análise dos Dados, onde se verificou que o maior número de usuários era os internos, ou seja, composto de servidores, cujos Departamentos tiveram documentos recolhidos ao DAG pela Comissão de Recolhimento de Documentos de Arquivos Permanentes.

Também foram solicitadas sugestões aos funcionários do DAG-UFSM, para a formulação das questões do questionário que seria aplicado aos usuários. Houve entendimento que haveria a necessidade de dividir o questionário em duas partes, a saber: **Parte 1 – Informações sobre o Perfil do Usuário e Parte 2 – Informações sobre a Satisfação do Usuário**, compostas de 21 questões objetivas, fechadas, com espaço para comentários (sugestões, críticas ou elogios) em relação aos serviços utilizados. Vale ressaltar que as perguntas fechadas apresentam questões fixas, uniformes e com

respostas alternativas, assinaladas ou sublinhadas, existindo a possibilidade de um item “outros”, para agrupar algumas diferenças quando houver categorias exclusivas.

As questões foram feitas com o objetivo de saber quem eram os usuários, o que pesquisavam e qual era o grau de satisfação em relação aos serviços prestados.

Outras visitas foram feitas ao DAG – UFSM, sendo solicitada ajuda para a implementação do questionário a ser aplicado, já que os funcionários deste Departamento possuíam experiência de como os usuários utilizavam o Arquivo Permanente. Cabe ressaltar, ainda, que os próprios funcionários sugeriram a aplicação do instrumento aos usuários, tendo em vista que eles tinham um contato direto com os mesmos, o que facilitaria, de certa forma, a coleta dos dados para a pesquisa. Por este motivo, ficou definido, então, que o pesquisador recolheria semanalmente os questionários aplicados.

Observou-se, entretanto, durante o recolhimento dos questionários, que havia poucos usuários procurando o DAG no mês de maio. Sendo assim, percebeu-se, então, a necessidade de deslocamento *in loco* para ampliar este número de usuários, ou seja, dirigir-se a cada setor de trabalho destes usuários e coletar os dados diretamente. Para executar este procedimento, buscaram-se informações nos recibos de empréstimos utilizados pelo DAG (já referidos anteriormente neste trabalho), que indicavam os nomes e setores dos usuários que mais frequentaram o DAG, no período de 2007 a 2008, e que continuavam a frequentar o Departamento, mas em momentos diferentes, não coincidentes com o período determinado para a coleta de dados da presente pesquisa. Para tanto, foi realizada uma conversa com estes usuários, explicando-se o motivo da aplicação do questionário, bem como os objetivos e os princípios éticos da pesquisa.

Na sua totalidade, todos os usuários solicitados concordaram em participar da pesquisa, mas nem todos os questionários foram preenchidos e devolvidos, ou seja, dos 30 instrumentos aplicados, apenas 23 retornaram ao pesquisador.

Após esta etapa de coleta de dados, partiu-se para a análise e tabulação dos dados, representados nos gráficos descritos na Parte 6, referente à análise dos dados.

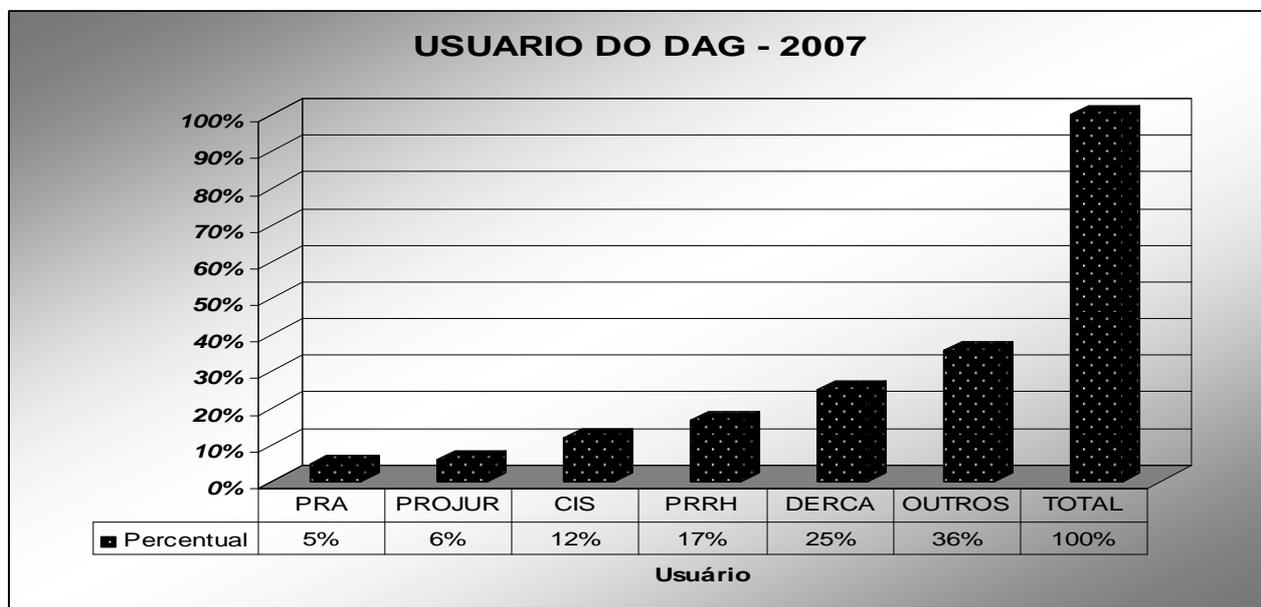
6 ANÁLISE DOS DADOS

6.1 Registros do Guia de Controle de Pesquisa¹

Esses registros foram levantados para se obter informações sobre quem eram os usuários que realmente pesquisavam no DAG. O referido material foi utilizado para verificação de quem eram os usuários, em quais setores trabalhavam e sobre o que pesquisaram no Arquivo Permanente no período de 2007 a 2008. Esses registros continham, no ano de 2007, 84 usuários, e no ano de 2008, 142 usuários (com recibos de empréstimos). Vale ressaltar que estes registros foram feitos pelo DAG, no período indicado. A seguir, os gráficos representativos destes registros:

Gráfico 1 - Usuários do DAG em 2007,

Neste período, houve uma procura de 84 usuários, conforme registros do DAG-UFSM. Para demonstrar estes registros segue o gráfico abaixo.²



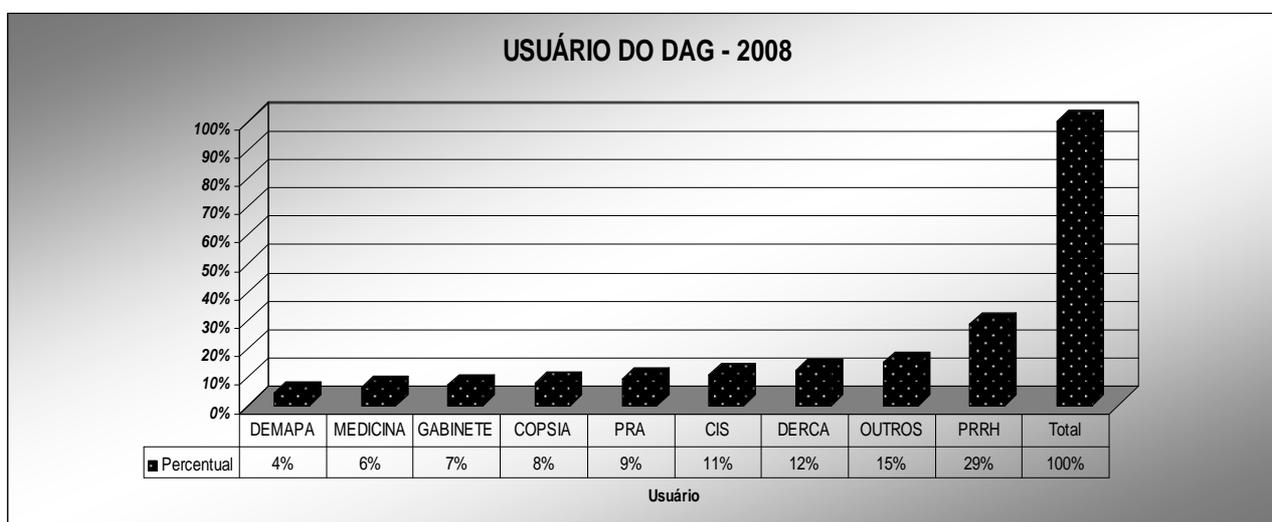
¹ Guia de Controle de Pesquisa - Esses registros continham informações de usuários que pesquisaram no DAG-UFSM, no período de 2007 à 2008.

² Os gráficos foram numerados sequencialmente.

Os 84 usuários foram divididos em vários setores da Reitoria e Curso de Medicina. Verificou-se, também, que o setor de maior procura de documentos foi o DERCA – Departamento de Registro e Controle Acadêmico (25%). Isto pode ter sido devido a grande massa documental recolhida ao DAG. Seguiram-se a PRRH - Pró-Reitoria de Recursos Humanos (17%) e o CIS (12%), Comissão Interna de Supervisão – PCCTAE, órgão criado, em 2005, no qual são movimentados centenas de processos de progressão funcional, Salienta-se que estes processos são recolhidos e enviados ao DAG para guarda permanente, estas pesquisas foram feitas pelos usuários pela necessidade de averiguar as progressões dos funcionários, conforme solicitação dos servidores da UFSM. Em relação ao item “OUTROS ÓRGÃOS” (36%), o mesmo apresentava setores com um ou 2 usuários. Salienta-se que estes processos são recolhidos e enviados ao DAG para guarda permanente, estas pesquisas foram feitas pelos usuários pela necessidade de averiguar as progressões dos funcionários, conforme solicitação dos servidores da UFSM.

Neste período, houve uma procura de 142 usuários, conforme registros do DAG-UFSM. Para demonstrar estes registros segue o gráfico abaixo.

Gráfico 2 - Usuários do DAG em 2008.



Os órgãos que mais procuraram o DAG foram a PRRH (29%) e o DERCA (12%), seguido pelo CIS³ (11%). O item “OUTROS ÓRGÃOS” tem o total de 15%, mas não

³ Comissão Interna de supervisão PCCTAE –UFSM - Órgão criado, em 2005, no qual são movimentados centenas de processos de progressão funcional.

está relacionado a um único órgão, foi indicado por apresentar setores com pouca procura de 1 ou 2 usuários. Provavelmente, a procura maior (29%) pode ter sido pelo aumento da massa documental recolhida ao DAG, que precisa ser consultada constantemente pelos usuários para a agilidade do serviço.

6.2 Análise dos Dados Coletados nos Questionários (2009)

A coleta de dados, neste período, foi por meio dos questionários aplicados aos usuários internos.

Para a organização dos dados, foi realizada a tabulação dos dados obtidos dos questionários, identificando-se as respostas que se assemelhassem ou se iguallassem, agrupando-as em gráficos, com legendas e com a devida análise sobre cada uma das questões respondidas nos questionários.

A análise dos dados constituiu-se na forma quantitativa, avaliando-se os dados percentuais com auxílio de gráficos de frequência simples.

A fase de ordenação dos dados contemplou a releitura dos questionários preenchidos, visando-se à identificação das ideias existentes para a classificação dos dados coletados e a criação de categorias. Após a fase de ordenação, buscou-se uma articulação entre o material estruturado nos questionários e o referencial teórico estudado e desenvolvido neste trabalho, procurando-se identificar o conteúdo subjacente por intermédio daquilo que foi manifestado nos questionários pelos participantes. Por meio da análise de conteúdo, pode-se caminhar na descoberta do que está por trás dos conteúdos manifestos, indo além das aparências do que está sendo comunicado (MINAYO, 2007).

Diante desses dados, foi feita a discussão dos resultados encontrados, baseando-nos nas recomendações de Minayo (2007): em pesquisa, não há fronteiras entre a coleta das informações, o início do processo de análise e a interpretação. Assim, quando se avaliam tais pontos, deve-se verificar os seguintes itens no material disponível, antes de chegar ao término da discussão: (a) se há qualidade e clareza nos dados coletados; e (b) se os mesmos são suficientes para a análise.

A seguir, estão representados os dados obtidos, de acordo com as respostas dadas pelos usuários. Para tanto, são analisados 12 gráficos sobre o perfil dos usuários que pesquisaram no DAG.

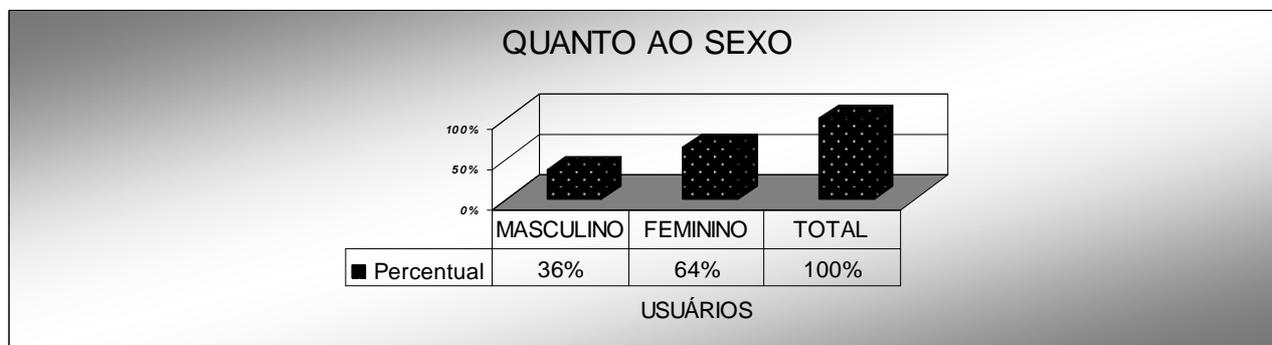
articulação entre o material estruturado nos questionários e o referencial teórico estudado e desenvolvido neste trabalho, procurando-se identificar o conteúdo subjacente por intermédio daquilo que foi manifestado nos questionários pelos participantes. Por meio da análise de conteúdo, pode-se caminhar na descoberta do que está por trás dos conteúdos manifestos, indo além das aparências do que está sendo comunicado (MINAYO, 2007).

Diante desses dados, foi feita a discussão dos resultados encontrados, baseando-nos nas recomendações de Minayo (2007): em pesquisa, não há fronteiras entre a coleta das informações, o início do processo de análise e a interpretação. Assim, quando se avaliam tais pontos, deve-se verificar os seguintes itens no material disponível, antes de chegar ao término da discussão: (a) se há qualidade e clareza nos dados coletados; e (b) se os mesmos são suficientes para a análise.

A seguir, estão representados os dados obtidos, de acordo com as respostas dadas pelos usuários. Para tanto, são analisados 12 gráficos sobre o perfil dos usuários que pesquisaram no DAG.

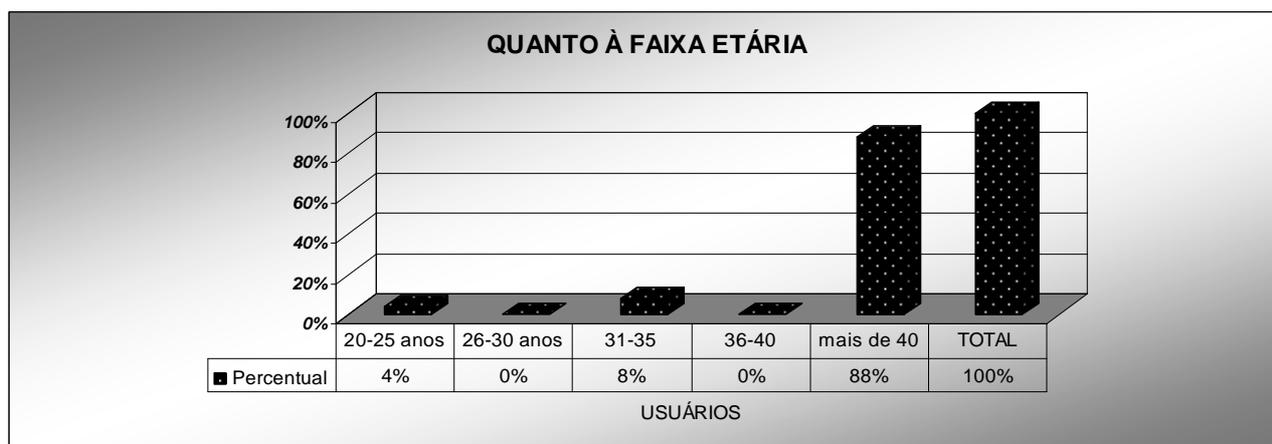
PARTE 1 – Informações sobre o Perfil do Usuário

Gráfico 3 - Quanto ao sexo.



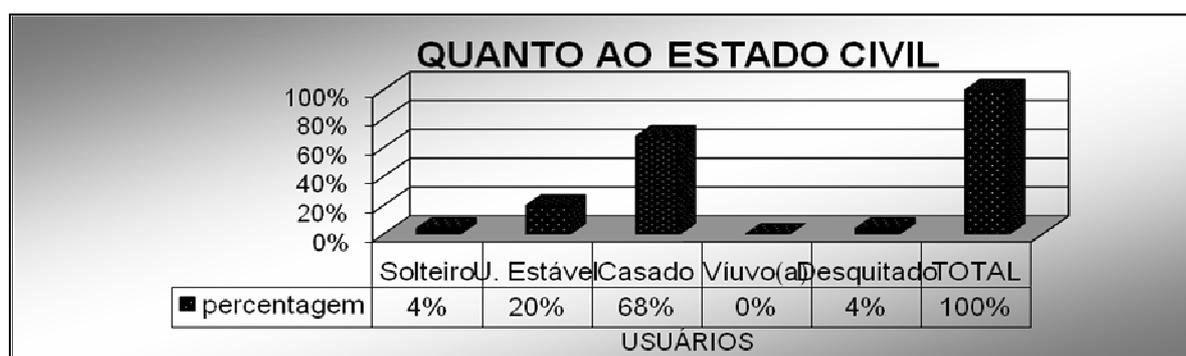
No gráfico acima, foi realizada a análise do perfil dos usuários do Departamento de Arquivo Geral da UFSM, em que a primeira questão foi sobre o item SEXO. Nota-se a predominância de pessoas do sexo feminino (64%). Salienta-se que os órgãos que apresentaram usuários somente do sexo feminino foram os da PRRH, CPD e Curso de Medicina.

Gráfico 4 - Quanto à faixa etária.



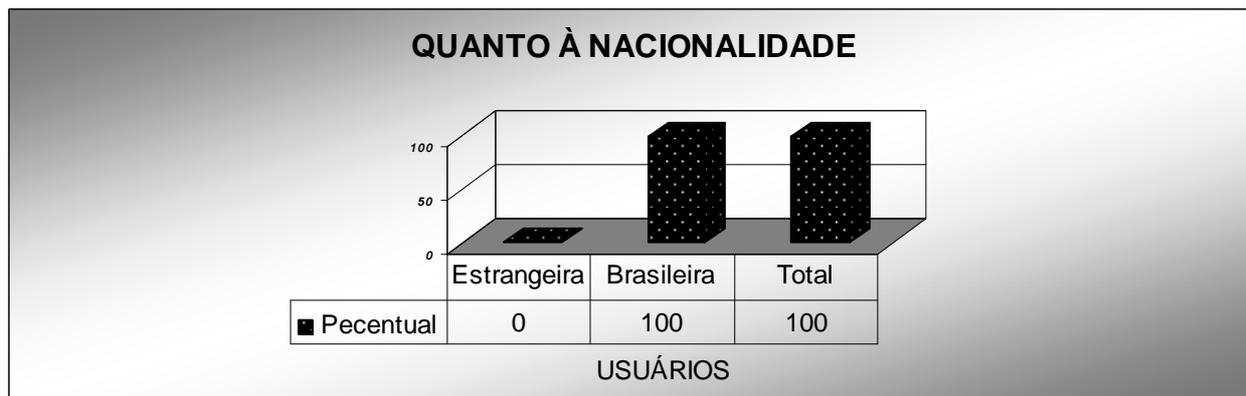
A faixa etária dos usuários que pesquisaram no Arquivo Permanente do Departamento de Arquivo Geral foi superior a 40 anos de idade (88%), seguindo-se os usuários de meia idade entre 31 e 35 anos (8%), observando-se também que usuários mais jovens também utilizaram do Departamento (4%), e usuários na faixa etária entre 26 a 30 anos e de 36 a 40 anos não utilizaram o serviço do DAG. Isso pode demonstrar que a UFSM apresenta um quadro de técnicos em Educação, servidores, com um elevado tempo de serviço nos diferentes setores, conforme o item “mais de 40 anos” (88%).

Gráfico 5 - Quanto ao estado civil.



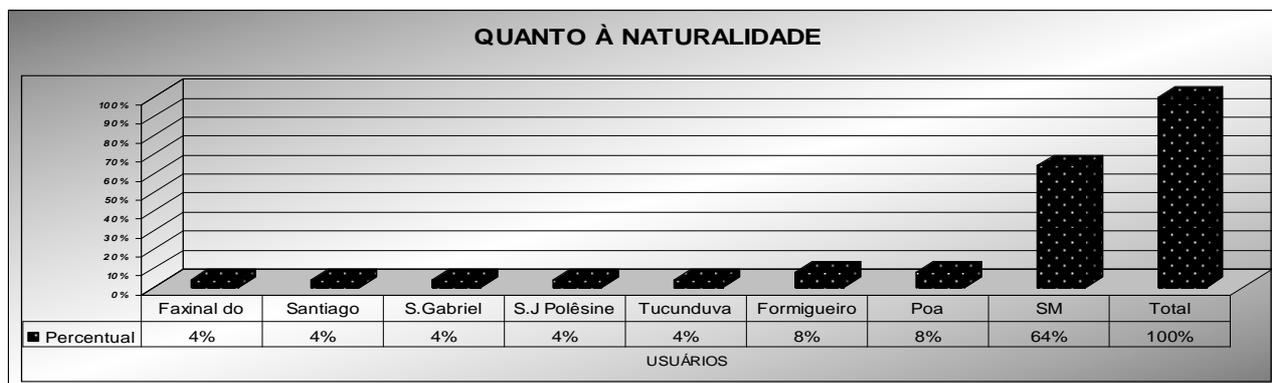
A questão sobre estado civil teve o predomínio de usuários casados (68%) e também com união estável (20%), Solteiros, Desquitados e União Estável com (4%), observando-se que não houve usuários viúvos.

Gráfico 6 - Quanto à nacionalidade.



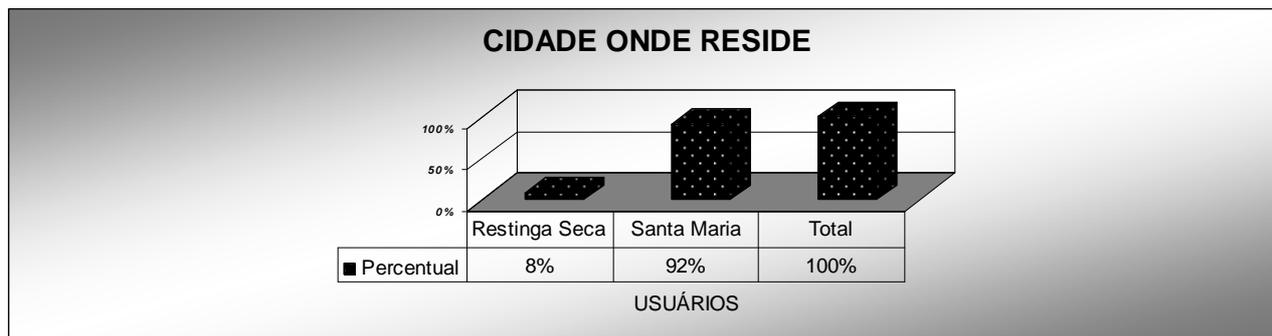
Os usuários na sua totalidade (100%) eram de nacionalidade brasileira.

Gráfico 7 - Quanto à naturalidade.



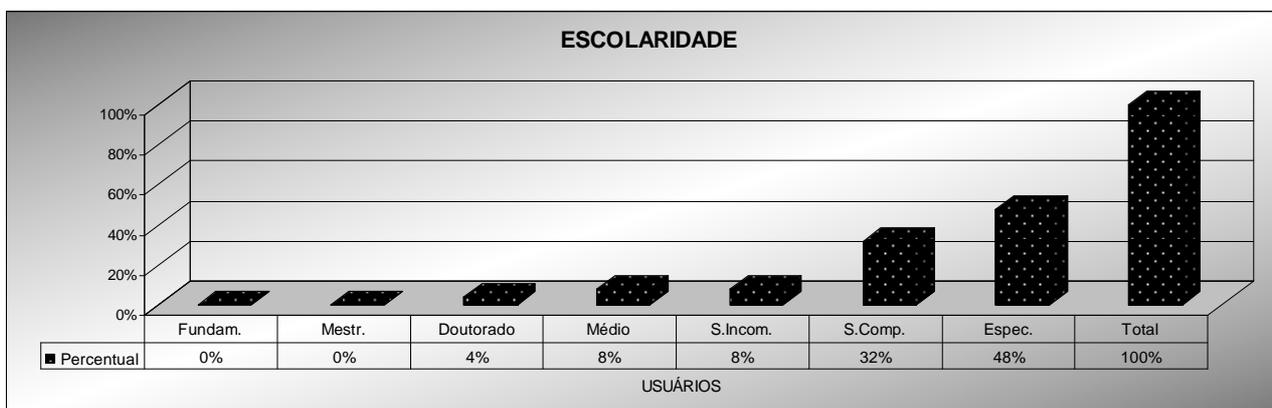
Na questão sobre a naturalidade, houve o predomínio de pessoas nascidas na cidade de Santa Maria (64%), seguidos de usuários da cidade de Porto Alegre (8%). A maioria dos usuários (28%) nasceu na região central, próxima de Santa Maria, como é o caso de Faxinal do Soturno (4%), Santiago (4%), São Gabriel (4%), São João do Polêsine (4%), Tucunduva (4%) e Formigueiro (8%). Também se percebe que não houve usuários de fora do Rio Grande do Sul, no entanto, pode-se constatar que há uma diversidade de cidades-origem, ou seja, a maioria dos usuários procede de Santa Maria e de diferentes cidades da região.

Gráfico 8 - Cidade onde reside.



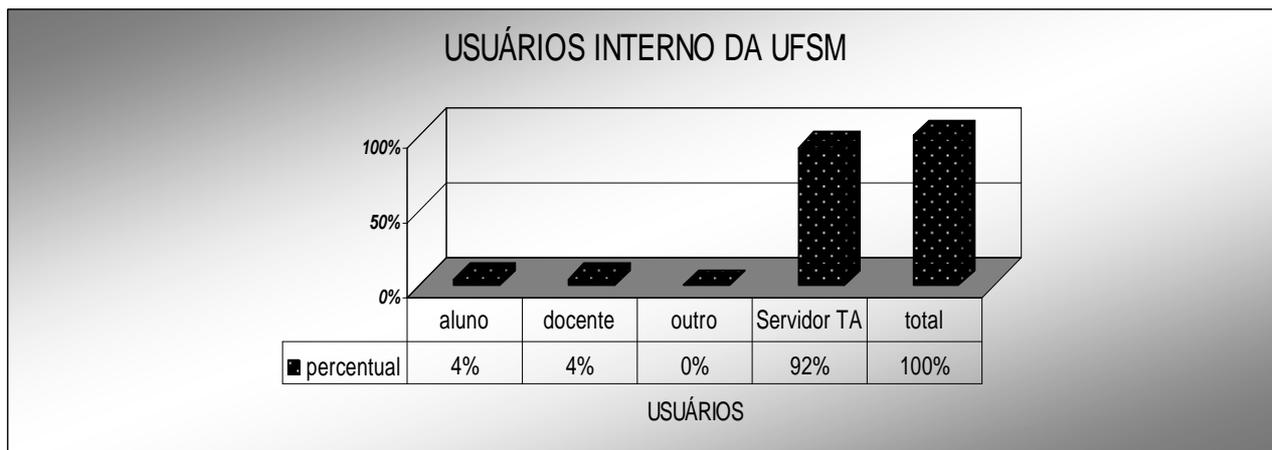
Os usuários que pesquisaram no DAG, residiam na sua maioria na cidade de Santa Maria (92%), mas também existiam pessoas com residência fora de Santa Maria, como é o caso de Restinga Seca (8%), que fica à distância de 60 km da UFSM.

Gráfico 9 – Escolaridade.



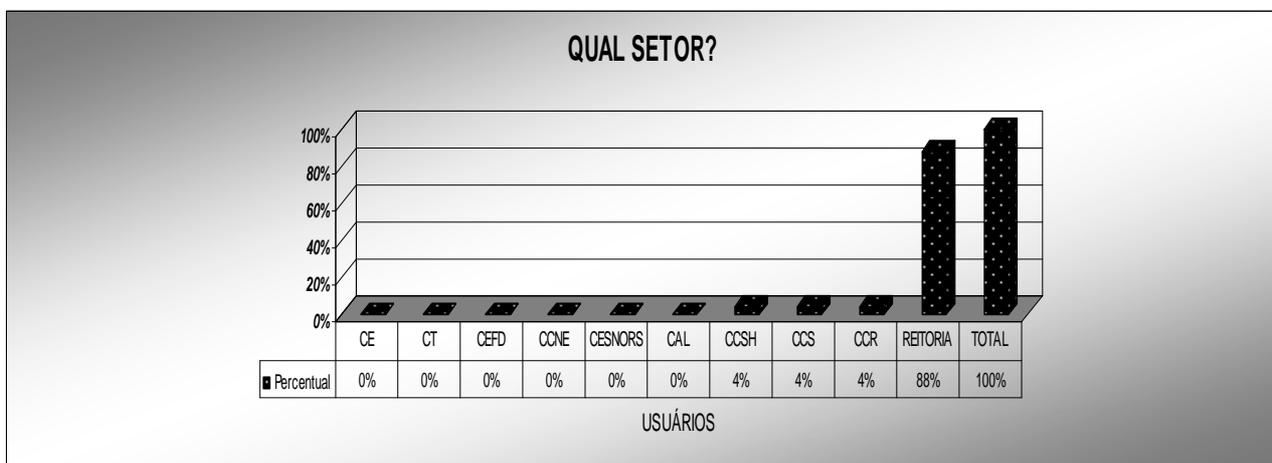
Nessa questão sobre a escolaridade, é possível perceber que o nível de escolaridade dos usuários era elevado, isto é, as pessoas com Pós-Graduação, nível de Especialização representaram quase a metade dos entrevistados com (48%). Verificou-se que 32% possuem ensino superior completo (S.Comp.), o que é considerado um bom nível de escolaridade. Nesse sentido, os dados obtidos podem demonstrar um elevado grau de qualificação dos usuários.

Gráfico 10 - Usuários internos da UFSM.



Na questão usuários internos (92%), dos que utilizaram o Arquivo Permanente foram de servidores Técnico-Administrativos em Educação, dos setores em que houve recolhimento de documentação ao DAG. Houve docentes (4%), como também alunos (4%), que eram formados de usuários externos, isto é, referiam-se a pesquisadores, alunos egressos ou docentes inativos, que solicitaram alguma documentação, no caso do DERCA e que não se dirigiram diretamente ao DAG. Vale ressaltar que somente os setores internos da UFSM estão habilitados para acessar estes documentos no acervo.

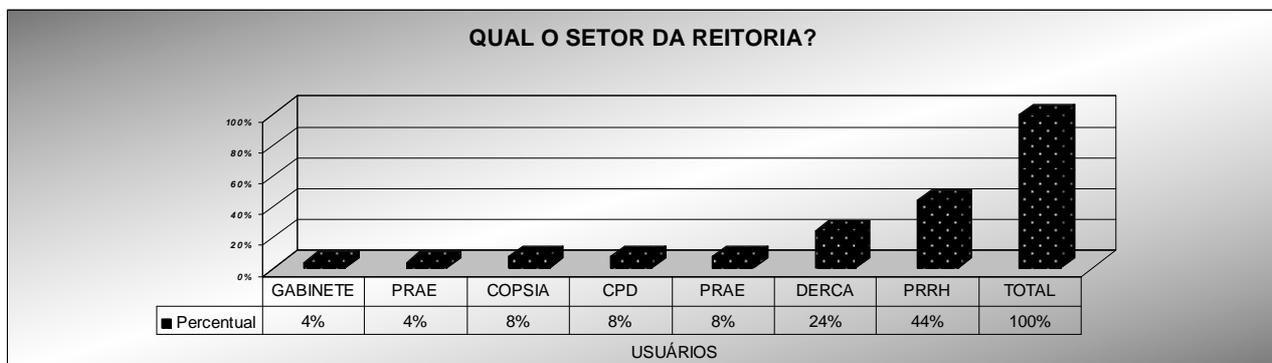
Gráfico 11 - Qual setor?



Com referência aos setores da UFSM, Centro de Ensino e Reitoria verificou-se que a Administração Central (Reitoria) foi o setor que mais se utilizou do DAG (88%), por ser um órgão essencialmente administrativo. Isso se deve ao fato de que o DAG, através de uma política interna de recolhimento de documentação de caráter permanente, efetuou

diversas rotinas de movimentação desses documentos, em diversos setores/órgãos, predominantemente, na Reitoria.

Gráfico 12 - Qual setor da Reitoria?



A partir da questão anterior (Qual setor?) foi identificado qual o setor na reitoria que pesquisavam no DAG. Os setores que estão situados no prédio da Administração Central apresentaram uma necessidade maior de pesquisa de sua documentação no DAG. Percebe-se que a PRRH - Pró-Reitoria de Recursos Humanos (44%) foi o órgão que mais se utilizou desse procedimento de pesquisa, seguido do Departamento de Registro e Controle Acadêmico – DERCA (24%). Também outros órgãos, como PRA, CPD, COPSIA (8%), PRAE e Gabinete do Reitor (4%). Não houve usuários de outros setores da UFSM. Isto pode ser um indicativo de que houve pouco volume de documentação recolhida desses setores ou não houve necessidade de pesquisa.

PARTE 2 – Informações sobre a Satisfação do Usuário

Nesta parte, inicia-se a avaliação das **Informações sobre a Satisfação do Usuário**, sendo analisados 8 gráficos. Esta é uma questão que envolve um item considerado estratégico para a instituição: a satisfação, sob o ponto de vista dos usuários. A maioria dos usuários referiu que se considerou satisfeito com os serviços prestados pelo Departamento de Arquivo Geral, representando 96%. Somente 4% consideraram o atendimento insuficiente às suas necessidades. Para a obtenção dessas informações foram avaliados os seguintes itens:

- qualidade do atendimento;
- qualificação dos profissionais;

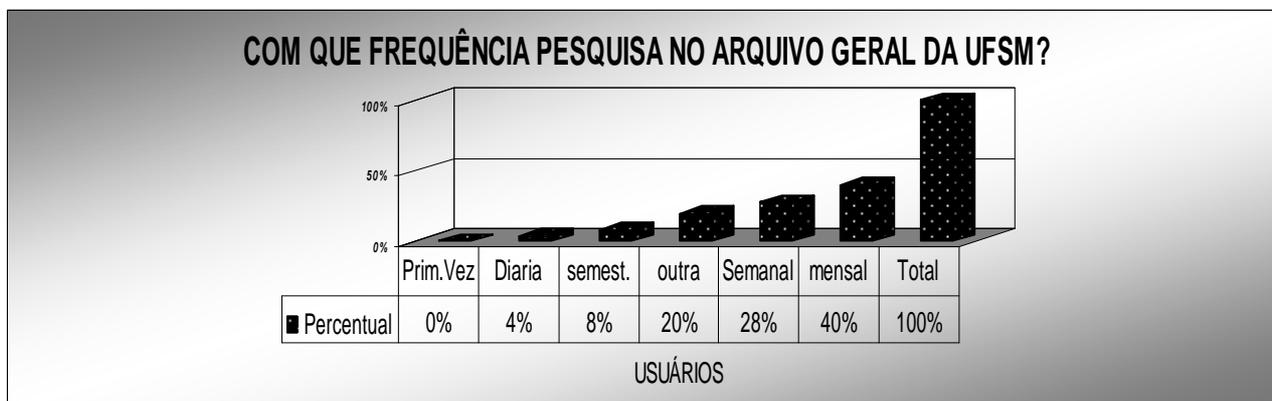
- organização do acervo;
- acessibilidade da documentação;
- agilidade dos serviços.

Gráfico 13 - Como soube da existência do Departamento de Arquivo Geral da UFSM?



Nessa questão observa-se que a totalidade dos usuários (100%) já sabia da existência do DAG da UFSM.

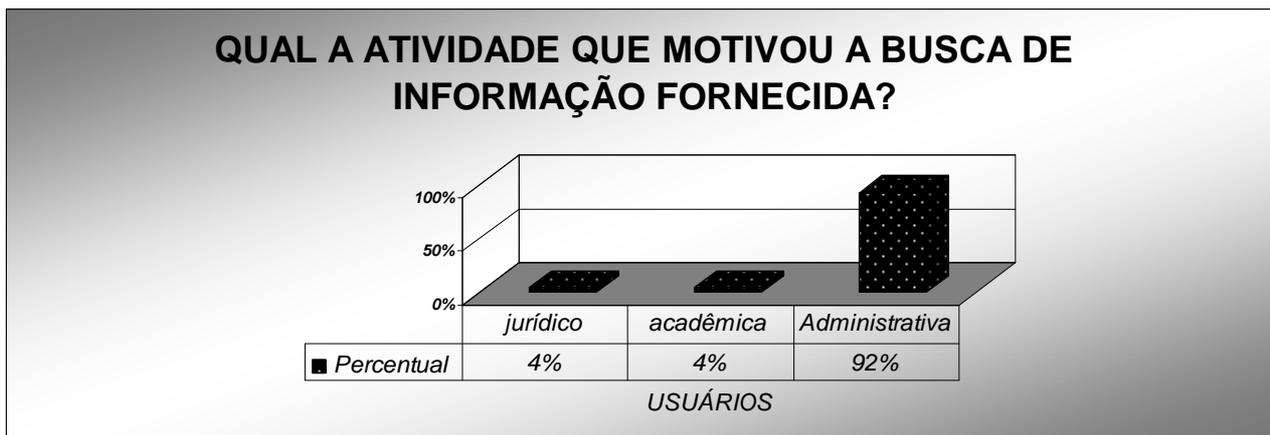
Gráfico 14 - Com que frequência pesquisa no Departamento de Arquivo Geral da UFSM?



A frequência está ligada à necessidade de serviço, pois alguns órgãos utilizaram mais ou menos o DAG, de acordo com a massa documental recolhida. 40% dos usuários utilizaram o arquivo, mensalmente, e 28%, semanalmente, no entanto alguns órgãos apresentaram uma menor necessidade de procura dessas informações, utilizando o Arquivo semestralmente. Isto pode ser um indicador de que não houve a necessidade de buscar informações, visto que a massa documental ainda se encontrava no setor dos

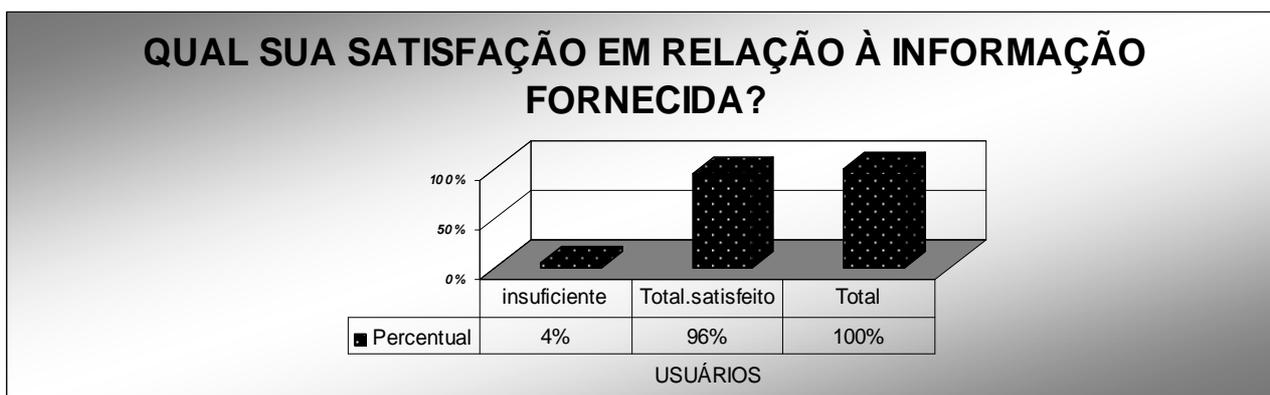
usuários. Alguns órgãos como o DERCA e O PRRH, utilizaram-se mais desses serviços no DAG, por possuir sua grande massa documental já recolhida.

Gráfico 15 - Qual a atividade que motivou a busca de informação no Departamento de Arquivo Geral da UFSM?



A maioria dos usuários (92%) informaram que a atividade motivadora para a pesquisa foi pela necessidade de execução de atividade administrativa.

Gráfico 16 - Qual sua satisfação em relação à informação fornecida?



Na questão “nível de satisfação”, a maioria dos usuários (96%), que visitaram e utilizaram os serviços do DAG, informaram que estavam totalmente satisfeitos com os serviços oferecidos pelo DAG. Em relação a isto, pode-se dizer que o usuário recebeu orientação e atendimento eficientes para realizar sua pesquisa.

Gráfico 17 - Você recebeu orientação por parte dos funcionários do Arquivo de como realizar a pesquisa?



A maioria dos usuários que se utilizou dos serviços do DAG (96%) informou que recebeu todas as informações relativas à pesquisa solicitada. Isto pode ser um indicador que existem profissionais qualificados e preparados para o atendimento das necessidades dos usuários e que o acervo está organizado, a documentação está acessível, gerando agilidade nos serviços oferecidos. Fazendo um cruzamento das informações dos Gráficos 16 e 17, percebe-se que a satisfação do usuário está ligada às orientações que ele recebeu dos funcionários do DAG.

Gráfico 18 - Quanto à infraestrutura oferecida pelo Arquivo Permanente.



Os usuários, que visitaram e utilizaram as estruturas do DAG, responderam que é “MUITO BOM” (56%), seguido de “BOM” (20%), e 16% consideraram a estrutura como “ÓTIMA”. Isto pode indicar que o Departamento possui uma estrutura de boa iluminação,

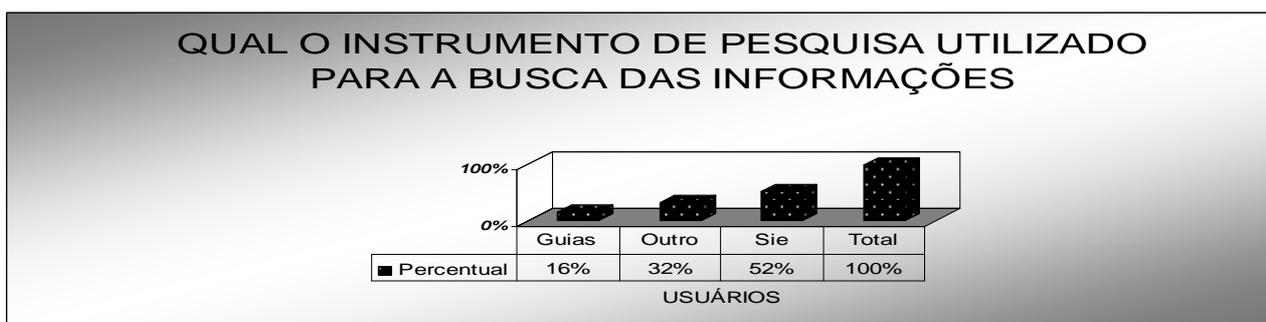
ventilação, espaço, proporcionando um ambiente adequado às necessidades, não só dos usuários, como também dos profissionais que trabalham no setor.

Gráfico 19 - Quanto à agilidade/rapidez dos servidores no fornecimento da informação solicitada (tempo de recuperação da informação).



Percebe-se que a totalidade dos usuários obteve agilidade, rapidez no fornecimento das informações solicitadas. Isto pode indicar que os profissionais que trabalham no setor estão aptos ao atendimento e isso, também, pode indicar que o espaço físico onde está reunida a documentação encontra-se de forma acessível e organizada.

Gráfico 20 - Instrumento de pesquisa que foi utilizado para a busca das informações.



O instrumento de busca da informação utilizado deu-se pela rede interna da UFSM, pelo SIE (Sistema Integrado de Ensino), software produzido pelo CPD, onde o usuário, primeiramente, busca as informações no sistema e, após, se desloca com todas estas informações para encontrar a documentação de que necessita. Isto demonstra que foram investidos recursos em ferramentas de tecnologia, a fim de proporcionar a interação entre os usuários e o DAG, tornando os serviços mais ágeis, procurando melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Gráfico 21 - Quanto ao atendimento oferecido pelos servidores.



Quanto ao atendimento prestado pelos servidores do DAG, foi considerado, pela maioria dos entrevistados, o item “ÓTIMO” (52%). Percebe-se que o atendimento oferecido foi satisfatório no item “MUITO BOM” (40%). Isto indica a excelência dos serviços oferecidos pelo DAG, bem como a preocupação do setor em atender seus usuários com presteza e eficiência.

7 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

De acordo com os registros do Guia de Controle de Pesquisa (2007-2008) realizados pelo DAG, pode-se observar que o DERCA (25%) foi o órgão que mais procurou a documentação, devido à sua necessidade de serviço e pela intermediação que este órgão realiza com os usuários. Quando os usuários solicitam alguma documentação, são os funcionários do DERCA que buscam os documentos no acervo. Outros órgãos (29%) também se utilizaram do DAG, no entanto, apresentavam um número pequeno de servidores que se dirigiam ao Arquivo. Estes registros foram feitos pelo próprio DAG, em 2007, informando que 84 usuários frequentaram seu acervo durante este ano.

Já nos registros feitos de 2008, foi a Pró-Reitoria de Recursos Humanos (29%) que mais procurou o DAG, sendo o DERCA (12%) o terceiro órgão que utilizou os serviços. Outros órgãos (15%) apresentaram um número irrisório de usuários que precisaram pesquisar no Arquivo. Nestes registros tem-se um número maior de usuários, que foi de 142.

Pode-se dizer que os dados coletados, em maio de 2009, por intermédio do questionário, vieram acrescentar outros subsídios a estes dados referidos acima para se conhecer melhor os usuários do DAG, bem como seu grau de satisfação, colaborando para divulgar a qualidade dos serviços do Arquivo e a sua importância para a instituição. Vale salientar que o questionário, de acordo com Richardson (1999, p.189), “cumprido pelo menos duas funções: descrever as características e medir determinadas variáveis de um grupo social”.

Na Parte 1, detectou-se que o perfil dos usuários (internos), participantes da pesquisa, era composto, essencialmente de servidores Técnico-Administrativos em Educação, conhecedores dos serviços prestados pelo DAG, sendo que a necessidade de serviço foi o principal motivo para a pesquisa da documentação. A maioria dos usuários é do sexo feminino, com idade aproximada de 40 anos, de nacionalidade brasileira, casados ou com união estável. Quase a totalidade era natural de Santa Maria ou de outras cidades da região, residindo quase todos em Santa Maria. A escolaridade era de pessoas com um bom nível de qualificação e a pesquisa de documentos maior foi a de usuários da Reitoria. Isto indica que na Administração Central da UFSM existe uma grande massa documental recolhida ao DAG, sendo que o setor que mais pesquisou foi o

da Pró-Reitoria de Recursos Humanos, pois se observou que este órgão necessita constantemente dos serviços do DAG. Salienta-se, ainda, que o órgão CIS – Comissão Interna de Supervisão também se utiliza do Arquivo para pesquisa relativa à progressão e a outros assuntos da vida funcional dos servidores da UFSM.

Na Parte 2, verifica-se que as informações dadas pelos usuários quanto à satisfação em relação aos serviços do DAG trazem uma boa perspectiva para a “missão” da UFSM, que continua sendo reconhecida como referencial de excelência no ensino, pesquisa e extensão pela comunidade científica e pela sociedade em geral. A maioria dos usuários pesquisa no DAG mensalmente, de acordo com a necessidade de serviço.

É importante observar que, atualmente, os usuários estão mais exigentes e autônomos em suas buscas. 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. Eles trazem novas demandas e fazem solicitações de serviços à distância. Com isso, pode surgir a virtualização das relações entre o profissional da informação e o usuário. Desta forma, os profissionais da informação, através dos serviços de informação, devem estar aptos a atender as demandas (KURTZ, 1990, p.32).

Desse modo, para a questão em relação à informação fornecida, os usuários manifestaram-se satisfeitos (96%), o que indica que os mesmos receberam as informações e orientações solicitadas de forma eficaz.

Diante disso, constata-se que o DAG oferece, segundo os usuários, serviços de qualidade, com ambiente adequado às suas necessidades de pesquisa, com agilidade e rapidez. Vale ressaltar que o DAG oferece um serviço eletrônico, por meio de um *software* (SIE – Sistema Integrado de Ensino), que orienta e facilita a pesquisa para a busca da informação. Isto otimiza os serviços, tornando-os ágeis e eficientes, sendo oportuno destacar que:

Seja qual for o conceito de informação adotado, reconhece-se que os processos de transferência e uso da informação em seus diversos matizes constituem um dos cerne da contemporaneidade. Considera-se ainda que tais processos envolvem diversos sujeitos informativos – em especial o profissional e o usuário da informação - sendo a satisfação das necessidades deste último uma variável fundamental na avaliação de qualquer serviço de informação (JARDIM, 1998, p.1).

Conforme a metodologia proposta neste estudo e os resultados obtidos, acredita-se que foi possível tecer as considerações finais do trabalho, abrindo discussões para trabalhos posteriores, testando a variedade de métodos existentes e, fundamentalmente, colaborando com a Arquivologia, que necessita de pesquisas e de contribuições científicas para a construção da tão “almejada teoria” sobre o uso e a divulgação adequados de informações culturais, científicas, dentre outras.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A revolução informal que transformou o modo de vida no final do século passado, e conseqüentemente os serviços de informação, trouxe às organizações que trabalham com esse insumo a necessidade de se adequarem aos novos paradigmas de produção, armazenamento e disseminação da informação.

Os serviços de informação ainda necessitam de muitas melhorias, porém o mais importante é que devem ser projetados de forma que o usuário consiga buscar as informações desejadas. Para isso, devem-se racionalizar recursos e esforços, com a criação de canais de comunicação com os usuários, onde sejam identificadas suas necessidades e expectativas e, além disso, como ele avalia o serviço e seu grau de satisfação. Os profissionais da informação, cada vez mais, estão se conscientizando que desempenham a função social de tornar acessível para a sociedade as informações arquivísticas que constam nos acervos. Com isso, passam a desenvolver serviços centrados no usuário, e um dos caminhos que pode ser utilizado é o Estudo de Usuários, pois se torna possível identificar os usos e usuários dos acervos, contribuindo para a eficácia no desenvolvimento dos serviços.

Considerando-se a *missão* da UFSM, que é a de “promover ensino, pesquisa e extensão, formando lideranças capazes de desenvolver a sociedade”, permeando o dia-a-dia de todas as atividades universitárias; e a *visão* que “consiste em definir o estado que a organização deseja atingir no futuro”, entende-se que elas precisam ser desafiadoras, abrangentes e detalhadas, tendo como intenção propiciar o direcionamento dos rumos de uma organização.

Dessa forma, o DAG integra-se nesta perspectiva, pois “tem a finalidade de coordenar o sistema de arquivos na UFSM, mediante a adoção de políticas de gestão documental, constituindo-se em um instrumento de apoio à administração, à pesquisa histórica ou científica, na defesa dos interesses da Universidade e dos direitos do cidadão” (disponível em <http://w3.ufsm.br/dag/index.php?p=1>).

O DAG, nos últimos dez anos ganhou mais espaço, no entanto não conseguiu acompanhar o crescimento da UFSM, em relação ao aumento da massa documental. A UFSM, atualmente, tornou-se a maior Universidade do Estado, aumentando de 12.000 para 25.000 alunos, ocasionando uma demanda maior de documentação, que se

estendeu nos últimos cinco anos. No entanto, de acordo com a presente pesquisa, percebeu-se, que, mesmo com todas as dificuldades apresentadas, os usuários ainda consideram satisfatórios os serviços prestados pelo DAG.

Verificou-se que a maioria dos usuários demonstrou-se satisfeita com os serviços oferecidos, representando 96%. Somente 4% consideraram o atendimento insuficiente às suas necessidades. Isso indica que os profissionais que atendem a demanda desses usuários estão qualificados para desempenhar esta função.

O presente trabalho teve como núcleo central de pesquisa a investigação do perfil do usuário e o seu grau de satisfação com os serviços prestados. As manifestações dos usuários demonstraram um índice de aceitação positiva na maior parte dos indicadores avaliados pela pesquisa.

Vale lembrar que a satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa. Em um contexto altamente competitivo, devido à oferta ampliada de informações e serviços cada vez mais similares, obter dados sobre o nível de satisfação do usuário é tarefa urgente.

É necessário, no entanto, que os Arquivos detectem, avaliem e, na medida do possível, se adaptem às necessidades do usuário/cliente, e não consumam todos os seus esforços tentando fazer com que o usuário se ajuste aos seus sistemas e serviços.

O principal objetivo da gestão da qualidade é garantir a excelência das organizações, com base na satisfação dos clientes. Essa busca de satisfação total deve fazer parte de todos os processos e serviços prestados aos usuários, analisando-se e avaliando-se cada parte desses processos, procurando sempre aproximar-se ao máximo das expectativas do usuário.

Para finalizar, ressalta-se que o setor de documentação do Departamento de Arquivo Geral da UFSM tem grande importância para a instituição, pois com os trabalhos que vem sendo desenvolvidos, o DAG - UFSM localiza seus documentos, bem como as informações necessárias com rapidez. Entretanto, podemos observar também que além da competência e do empenho de seus colaboradores, o DAG - UFSM como órgão, tem uma grande participação, já que reconhece a necessidade de sua documentação ser preservada, oferecendo condições melhores possíveis, para que seus usuários possam rever documentos e fatos passados que estão guardados no acervo do setor de

documentação. Com o gerenciamento eletrônico de documentos, o que já pode ser considerado bom, ficará excelente. A rapidez com que os documentos serão criados e encaminhados de um setor a outro (arquivos setoriais), bem como a redução considerável de papel, são fatores que só trazem benefícios para as instituições.

O que se percebe atualmente é que muitas empresas ainda não têm ciência da importância de organizarem sua documentação, talvez por isso, em alguns casos as empresas e instituições não consigam manter um controle de qualidade de serviços. Os benefícios administrativos e financeiros que a gestão documental traz, pode ter valor significativo e fazer parte do diferencial de uma instituição.

REFERÊNCIAS

- ARELLANO, Miguel Angel. **Preservação de documentos digitais**. Brasília: IBICT. *Ciência da Informação*, v. 33, n. 2, maio/ago. 2004. p. 15-27.
- ARQUIVO NACIONAL. **Conselho Nacional de Arquivos**. Legislação de arquivos. Leis e Decretos-Lei. Lei n.º 8.159, de 08 de janeiro de 1991, dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.
- Disponível em: <http://www.arquivonacional.gov.br/conarq/leis/leg_arq.htm> Acesso em: 04 nov. 2003.
- BELLOTO, Heloisa Liberalli. **Arquivos permanentes. Tratamento documental**. 2. ed. rev. e aum. Rio de Janeiro: FGV, 2004.
- BELSUNCE, Garcia. **El uso práctico de los archivos**. *Archivum*, vol. XXIX, 1982, p. 77-86.
- BRASIL. **Lei 8.159, de 8 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. *Diário Oficial*, Brasília, 9 jan. 1991.3 p.
- BUENO, S. B.; BLATTMANN, U. Fontes de informação on line no contexto da área de Ciências da Saúde. **Rev. Dig. Biblioteconomia Ciênc. Info**. 2005; 2 (2): 1-17.
- CAMARGO, Ana Maria de Almeida; BELLOTTO, Heloisa Liberalli. **Dicionário de Terminologia Arquivística**. São Paulo: AAB/Núcleo Regional de São Paulo/Departamento de Museus e Arquivos, 1996.
- CASADO, Elias Sanz. **Necessidades informativas y estudios de usuarios**. 1996, 185p.
- CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. **Dicionário de Terminologia Arquivística**. França: CIA, 1984.
- CUNHA, Murilo Bastos. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Rev. Bibliotecon**. Brasília 10 (2): 5-19, jul./dez. 1982.
- DENZIN, N. K. & LINCOLN, Y. S. **Handbook of Qualitative Research**. Thousand Oaks: Sage, 2005.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.
- HAGEN, Acácia Maria Maduro. **Algumas considerações a partir do processo de padronização da descrição arquivística**. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v27n3 a 07.pdf>. Acesso em 14/06/09.

JARDIM, José Maria. A produção de conhecimento arquivístico: perspectivas internacionais e o caso brasileiro (1990 - 1995). Brasília: **Ciência da Informação**, v. 27, n.3, 1998.

JARDIM, José Maria & FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **Rev. Ciência da Informação**, v. 5, n. 5. Brasília - DF, 2004.

KOTLER, Philippe. **Marketing**. Edição Compacta. São Paulo: Atlas, 1980.

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**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Rio de Janeiro: CNPq/IBICT/UFRJ/ECO, 1990.

LOPES, Luis Carlos. A informação e os arquivos: **teorias e práticas**. Niterói: EDUFScar, 1996.

MARTINS, Ismênia de Lima. A utilização popular do arquivo. In: **Congresso Brasileiro de Arquivologia**, 4., 1979, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro, 1979. pp.443-449.

MUÑOZ, María Rosa de. Usuarios internos y externos em los archivos administrativos de Panama. Arquivologia – Disponível em: <http://www.arquivologiaosite.com.br/modules/wfartigos/article.php?articleid=9>. Acessado em: 17 maio 2009.

NEVES, J. L. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. **Cadernos de Pesquisas em Administração**, v. 1, n.3, 2º sem., 1996.

OLIVEIRA, Lúcia Maria Velloso. **O usuário e o uso da informação arquivística na WEB**. Disponível em: 29/09/2009. <http://www.asocarchi.cl/DOCS/88.PDF>

PAES, Marilena Leite. Arquivo: **teoria e prática**. 3. ed. revista e ampliada. Rio de Janeiro: FGV, 2005. 228 p.

PEREZ, Blaya Carlos. Os diferentes tipos de usuários de arquivos. In: **Caderno de Arquivologia**. Santa Maria: Curso de Arquivologia - UFSM, 2002, nº 1.

RICHARDSON, Roberto Jarry. Pesquisa social: **métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999. 334p.

SAMPAIO, M.I.C. et al. **Relatório final da primeira etapa do Programa de Avaliação da Qualidade dos Produtos e Serviços das Bibliotecas do SIBi/USP**. São Paulo: USP, 2003, 107p.

SISTEMA DE ARQUIVOS DA UFSM. Disponível em:

<http://w3.ufsm.br/dag/index.php?p=1>. Acesso em 05/10/09.

TULL, D. S. & HAWKINS, D. I. **Marketing, research, meaning, measurement and method**. Macmillan Publishing Co., Inc., London, 1976.

VÁZQUEZ, Manuel Murilo. Administración de documentos y archivos: **Planteos para el siglo XXI**. Buenos Aires: Alfagrama, 2004.

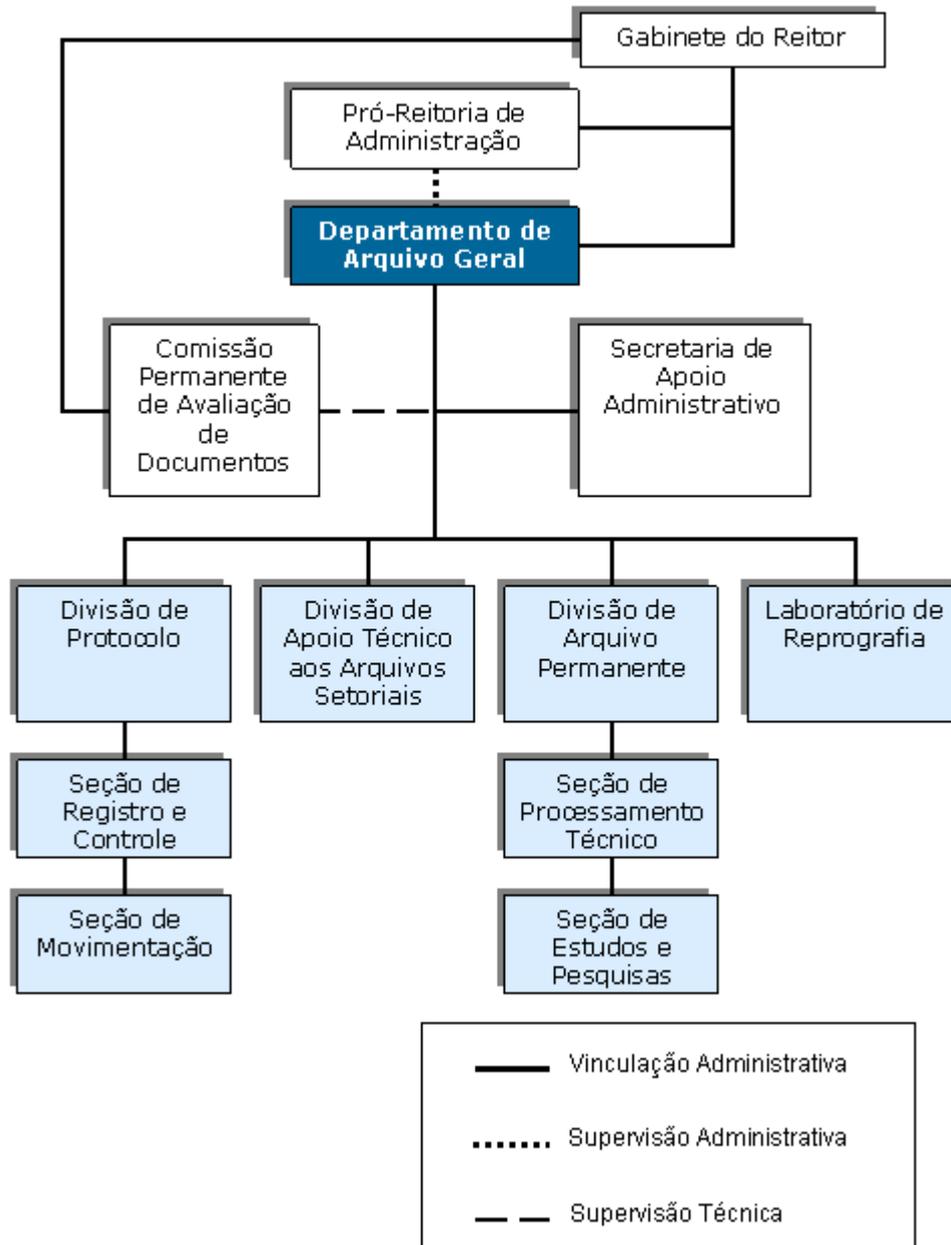
VENTURA, M. M. Estudo de caso como modalidade de pesquisa. *Pedagogia Médica, Rev. SOCERJ*. 2007; 20(5): 383-386, setembro/outubro 2007.

VILABOL. Disponível em <http://mariaalicehof5.vilabol.uol.com.br/>. Acesso em 29/07/2009.

ANEXOS

ANEXO A - Organograma do DAG

Organograma do DAG



ANEXO B - Resolução de Criação do DAG

ANEXO B

RESOLUÇÃO N. 0007/90

Altera o item I da Resolução n. 006/90 que trata da transformação da Divisão de Serviços Auxiliares em Divisão de Arquivo-Geral

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA, no uso de suas atribuições legais e estatutárias e, considerando a necessidade de subordinar adequadamente a Divisão de Arquivo-Geral;

R E S O L V E

I – Alterar o item I da Resolução n. 0006/90, o qual passa a ter a seguinte redação:

“Transformar a Divisão de Serviços Auxiliares em Divisão de Arquivo-Geral, órgão executivo da Administração Superior, a qual será subordinada diretamente ao Reitor e vinculada à Pró-Reitoria de Administração”.

II – Esta Resolução entra em vigor na data de sua divulgação, revogadas as disposições em contrário.

GABINETE DO REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA, aos treze dias do mês de março de mil novecentos e noventa.

Prof. TABAJARA GAÚCHO DA COSTA
REITOR

ANEXO C - Guia de Controle de Pesquisa do DAG Referentes a 2007 e 2008

Guia de Controle de Pesquisa do DAG Referentes a 2007 e 2008

Universidade Federal de Santa Maria

Departamento de Arquivo-Geral
Divisão de Arquivo Permanente

CONTROLE DE PESQUISA

Unidade Solicitante: _____

Nome do Interessado: _____

Contato/Telefone/e-mail: _____

Atividade/Área de pesquisa: _____

Plano de pesquisa/ Documentação solicitada:

Data da solicitação: _____

Assinatura do pesquisador: _____

Documentos fornecimentos: _____

Recibo de empréstimo nº. _____

Responsável pela informação: _____

Data da devolução: _____

ANEXO D - Resolução de Reestruturação do DAG

Resolução de Reestruturação do DAG



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

RESOLUÇÃO N. 016/06

Aprova a reestruturação da Divisão de Arquivo Geral da Universidade Federal de Santa Maria e dá outras providências.

O VICE-REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA, no uso de suas atribuições legais e estatutárias e considerando:

– a necessidade de estabelecer a similaridade de tratamento para subunidades que possuem a mesma equivalência hierárquica;

– que o funcionamento e fortalecimento da rede de arquivos setoriais da Universidade exige maior autonomia e poder de decisão no que se refere à aplicação e execução de orientações e normalizações emanadas do Arquivo Geral;

– que a otimização dos processos arquivísticos para a Administração e para a Universidade proporciona a melhoria do acesso e da preservação de documentos e garantia de eliminações racionais, preservando direitos jurídicos e fiscais da Instituição e a sua própria memória;

– a necessidade de intensificar as relações entre prática-ensino, estimulando a inserção dos alunos do Curso de Arquivologia, desenvolvendo ações em parcerias no Laboratório de Microfilmagens, nos arquivos setoriais e no arquivo permanente;

– o crescimento significativo da quantidade e da diversidade das informações contidas nos acervos da UFSM, provocando o aumento no volume de atividades e no nível de responsabilidade sobre a guarda, preservação e difusão dessas informações;

– o Parecer n. 114/06, aprovado na 663ª Sessão do Conselho Universitário, de 22 de dezembro de 2006, referente ao Processo n. 23081.004036/2006-17.

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar a reestruturação da Divisão de Arquivo Geral para Departamento de Arquivo Geral e a sua mudança na categoria de Órgão Executivo da Administração Central para Órgão Suplementar Central.

Art. 2º Caberá à Pró-Reitoria de Planejamento proceder à alteração do nome e da categoria funcional da subunidade no Sistema de Classificação Institucional, à Pró-Reitoria de Recursos Humanos a relotação dos recursos humanos e ao Departamento de Material e Patrimônio a adequação do registro de móveis e equipamentos.

(Fol. 2 da Resolução n. 016/06, de 26.12.2006)

Art. 3º A subunidade deverá funcionar com a nova estrutura, mas com as funções de confiança existentes até que haja aumento no quadro de funções da UFSM ou que elas sejam dispostas em razão de eventuais alterações da sua estrutura organizacional, e que a complementação do quadro de recursos humanos da subunidade seja feito de acordo com a liberação, pelo MEC, de vagas para a Instituição.

Art. 4º Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

GABINETE DO REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA, aos vinte e seis dias do mês de dezembro do ano dois mil e seis.



Felipe Martins Müller,
Vice-Reitor, no exercício da Reitoria.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Carta de Apresentação

Carta de Apresentação

À: Arq. Dione Calil Gomes
Diretora do Departamento de Arquivo Geral da UFSM

Vimos, por meio desta, solicitar a V.Sa. autorização para a realização da pesquisa (coleta de dados), intitulada “Perfil e Satisfação dos Usuários: um Estudo de Caso no Arquivo Geral da UFSM”, de autoria de Gerson Neves, aluno do Curso de Especialização em Gestão de Arquivos da Universidade Aberta do Brasil, sob a orientação da Profa. MSc. Rosani Beatriz Pivetta da Silva. Para a coleta de dados, será aplicado um instrumento (questionário) aos usuários que frequentaram o DAG – UFSM, no período de maio a junho de 2009.

Santa Maria, 28 de abril de 2009.

Atenciosamente,

Profa. MSc. Rosani Beatriz Pivetta da Silva

Gerson Neves

APÊNDICE B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

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

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Título do estudo: “Perfil e Satisfação dos Usuários: um Estudo de Caso no Arquivo Geral da UFSM”

Pesquisadora responsável: Profa. MSc. Rosani Beatriz Pivetta da Silva

Pesquisador: Gerson Neves

Instituição/Departamento: Universidade Federal de Santa Maria/Curso de Pós-Graduação – Lato Sensu – Gestão em Arquivos.

Telefone para contato: (55) 3028-2678 e (55) 91031025 – E-mail: gersonufsm@gmail.com

Local da coleta de dados: Departamento de Arquivo Geral da UFSM – DAG

Prezado (a) Senhor (a):

Você está sendo convidado (a) a participar desta pesquisa, que tem o objetivo de *pesquisar e analisar o perfil e a satisfação do usuário que frequenta o acervo do Departamento de Arquivo Geral da UFSM*. Mas, antes, de concordar, é muito importante que compreenda que irei coletar as suas informações prestadas por meio de um questionário, o qual será confidencial e privado. Posteriormente, essas informações serão organizadas, analisadas, divulgadas e publicadas, sendo a sua identidade preservada em todas as etapas.

Eu lhe darei a garantia de que responderei todas as suas dúvidas sobre os procedimentos e outros assuntos relacionados à pesquisa, que você se dedica a participar.

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

Espero, com esta pesquisa, oferecer um referencial com informações sobre o tema abordado, de modo a contribuir com a formação e a qualificação do profissional arquivista. No entanto, esta pesquisa não vai trazer benefício direto a você.

Garanto que a sua participação no questionário não vai representar, a princípio, risco à sua dimensão física, moral, intelectual, social, cultural ou espiritual em qualquer fase da pesquisa.

Comunico que as informações serão mantidas em arquivo confidencial no computador, sob a minha responsabilidade, por cinco anos. Após este período, os dados serão destruídos.

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

Santa Maria,..... de..... de 2009.

Assinatura do sujeito da pesquisa

Nº. de identidade

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

Santa Maria, de.....de 2009.

Assinatura do responsável pela pesquisa

APÊNDICE C - Questionário aplicado no DAG

Questionário aplicado no DAG

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

CURSO ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE ARQUIVOS

Este questionário integra a pesquisa intitulada “Perfil e Satisfação dos Usuários: um Estudo de Caso no Arquivo Geral da UFSM” sendo desenvolvida como requisito parcial para obtenção do título de grau de especialista no Curso de Pós-Graduação a Distância - Gestão em Arquivos, da Universidade Aberta do Brasil e Universidade Federal de Santa Maria (UAB/UFSM).

O questionário está dividido em 2 (duas) partes: Informações sobre o Perfil do Usuário e Informações sobre a Satisfação do Usuário.

Para viabilizar o desenvolvimento da pesquisa, solicito sua colaboração para responder as questões.

Agradeço a sua participação e colaboração. Para qualquer dúvida ou esclarecimento, entre em contato com o pesquisador, Gerson Neves, pelo e-mail: gneves@smail.ufsm.br.

Gerson Neves

PARTE 1 – INFORMAÇÕES SOBRE O PERFIL DO USUÁRIO

- 1 Sexo: Feminino Masculino
- 2 Faixa Etária: 20-25 anos 26-30 anos 31-35 anos
 35- 40 anos mais de 40 anos
- 3 Estado Civil: solteiro(a) casado (a) viúvo (a)
 divorciado (a) desquitado (a) união estável
- 4 Nacionalidade: Brasileira Estrangeira. Qual? _____
- 5 Naturalidade: _____ Estado: _____
- 6 Cidade onde reside: _____ Estado: _____
- 7 Escolaridade
 Ensino Fundamental Ensino Médio Superior incompleto
 Superior completo Especialização Mestrado Doutorado
- 8 Local de trabalho
 Instituição pública Iniciativa privada Não trabalha Outra:

- 9 Usuário Externo
 aluno docente pesquisador visitante outro - Identifique

- 10 Usuário Interno da UFSM?
 Servidor Aluno Docente outro
- 11 Qual Setor?
 Reitoria CCSH CCS CE CT CEFD CCNE CESNORS
 CAL CCR outro - Identifique _____
- 12 Se for Servidor da Reitoria qual setor?
 PROGRAD PRA GABINTE PRPGP P.R.Extensão
 PRRH PREFEITURA outro - Identifique _____

PARTE 2 – Informações sobre a Satisfação do Usuário

1. Como soube da existência do Departamento de Arquivo Geral da UFSM?

imprensa internet folders necessidade do serviço interno outra:

2. Com que frequência pesquisa no Arquivo Geral?

primeira vez diariamente semanalmente mensalmente semestralmente

outra: _____

3. Qual a atividade que motivou a busca de informações no arquivo?

execução de atividades administrativas uso jurídico ou legal

uso acadêmico para realização de atividades escolares (trabalho de conclusão de curso, monografia, artigo científico, dissertação, tese, etc.)

elaboração de artigo de jornal

subsidiar a publicação/elaboração de livro, cadernos didáticos, etc.

outra, qual? _____

4. Qual sua satisfação em relação à informação fornecida?

totalmente satisfeito (a informação fornecida foi suficiente para atender as suas necessidades)

parcialmente satisfeito (a informação fornecida foi suficiente para atender algumas de suas necessidades)

insuficiente para atendimento às suas necessidades

Comentários: _____

5. Você recebeu orientação por parte dos funcionários do Arquivo de como realizar a pesquisa?

sim Não

6. Quanto à infraestrutura oferecida pelo Arquivo Permanente:

ótima muito boa boa regular ruim

Comentários: _____

7. Quanto à agilidade/rapidez dos servidores no fornecimento da informação solicitada (tempo de recuperação da informação):

satisfatória insatisfatória

8. Instrumento de pesquisa utilizado para a busca das informações:

guias inventários índice SIE (ferramenta de busca informatizada da UFSM)
outro_____

9. Quanto ao atendimento oferecido pelos servidores:

ótimo muito bom bom regular ruim

Comentários_____