



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

**ESTUDO DE USUÁRIOS DO ARQUIVO CENTRAL DO
CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE: NECESSIDADE E
USO DA INFORMAÇÃO**

Janaina de Araujo Nery Bezerra

Santa Maria, RS, Brasil

2011

**ESTUDO DE USUÁRIOS DO ARQUIVO CENTRAL DO
CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE: NECESSIDADE E
USO DA INFORMAÇÃO**

por

Janaina de Araujo Nery Bezerra

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

Orientadora: Profa. Msc. Fernanda Kieling Pedrazzi

Santa Maria, RS, Brasil

2011

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

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

**ESTUDO DE USUÁRIOS DO ARQUIVO CENTRAL DO
CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE: NECESSIDADE E
USO DA INFORMAÇÃO**

elaborada por
Janaina de Araujo Nery Bezerra

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

COMISSÃO EXAMINADORA:

Fernanda Kieling Pedrazzi, Msc.
(Presidente/Orientador)

Rosanara Pacheco Urbanetto, Msc. (UFSM)

Rosani Beatriz Pivetta da Silva, Msc. (UFSM)

Santa Maria, 22 de outubro de 2011.

AGRADECIMENTOS

A Deus, primeiramente, por ter me dado a oportunidade, a sabedoria e a força para concluir mais essa etapa de minha vida e porque sem Ele nada seria possível.

A Universidade Federal de Santa Maria e a Universidade Aberta do Brasil pela oportunidade de realizar este curso de pós-graduação, pela a seriedade, profissionalismo na condução dos trabalhos e por acreditarem que a educação e o ensino podem vencer barreiras e distâncias.

Aos professores e tutores do Curso, pela a dedicação, o auxílio e profissionalismo na arte de ensinar.

A professora Fernanda Kieling Pedrazzi, pelo carinho, atenção, orientação e pelo auxílio na condução deste trabalho.

A minha família: pais, sogros, irmãos e cunhados, especialmente, a meu amado esposo e filhos pelo o incentivo, paciência e compreensão nos momentos de ausência e ansiedade.

A todas as pessoas e amigos que deram ideias, vibraram e que contribuíram diretamente ou indiretamente na construção e conclusão deste trabalho.

“Todas as organizações precisam gerir a informação, como um recurso precioso em qualquer tipo de negócio”.

(AMARAL, 2007, p. 25)

RESUMO

Monografia de Especialização
Curso de Pós-Graduação a Distância
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos
Universidade Federal de Santa Maria

ESTUDO DE USUÁRIOS DO CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE: NECESSIDADE E USO DA INFORMAÇÃO

AUTORA: JANAINA DE ARAUJO NERY BEZERRA

ORIENTADORA: FERNANDA KIELING PEDRAZZI

Data e Local da Defesa: Santa Maria/RS, 22 de outubro de 2011.

A presente pesquisa apresenta os resultados referentes ao estudo de usuários como recurso para a identificação da necessidade e uso da informação no arquivo do Conselho Federal de Contabilidade. O objetivo foi identificar o perfil dos usuários que utilizam, direta ou indiretamente, as informações ou serviços prestados pelo arquivo do órgão visando, dessa forma, mapear suas necessidades, condições de acesso, formas de difusão e recuperação da informação. Com isso espera-se munir o Arquivo de informações para o estabelecimento de ações e políticas de promoção e acessibilidade do acervo assim como o estabelecimento de padrões de excelência no atendimento e satisfação de seus usuários-clientes. Para a obtenção dos dados necessários que permitiram a realização do presente trabalho foi elaborado um questionário e distribuído para 100 pessoas supostamente participante do estudo. O questionário foi estruturado em 22 itens com questões abertas e fechadas e dividido em duas partes. Na primeira parte foram extraídas informações a respeito da identificação dos usuários e na segunda, informações a respeito da opinião dos usuários. Dos questionários distribuídos, 45 foram respondidos e dessa amostra foi possível identificar o perfil dos usuários, suas necessidades e finalidades, além das administrativas, nível de satisfação e identificação de dificuldades e pontos de melhoria no tocante ao ambiente e instrumentos de pesquisa. A promoção, como uma das atividades do *marketing* da informação, permite ao Arquivo o estabelecimento de uma comunicação com seus clientes-usuários, porém tal comunicação será realmente efetiva após a identificação e conhecimento das necessidades de seu público-alvo, os usuários de arquivo por ora pesquisado.

Palavras-chave: Estudo de usuários. Necessidade de informação. *Marketing* da informação.

ABSTRACT

Monografia de Especialização
Curso de Pós-Graduação a Distância
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos
Universidade Federal de Santa Maria

ESTUDO DE USUÁRIOS DO CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE: NECESSIDADE E USO DA INFORMAÇÃO

AUTHOR: JANAINA DE ARAUJO NERY BEZERRA

ADVISER: FERNANDA KIELING PEDRAZZI

Data e Local da Defesa: Santa Maria/RS, 22 de outubro de 2011.

This scientific research presents the results regarding users' study as a resource for identifying the need and use of information in the files of the Conselho Federal de Contabilidade. It's goal is to identify users' profile that use, directly or indirectly, information or services provided by the Conselho's file in order to map their needs, conditions, dissemination forms and information retrieval. It is expected to equip the file with information for the establishment of actions and promotion and accessibility policies of the collection as well as the establishment of excellence standards of service and satisfaction of its users-clients. To obtain the necessary data to allow the completion of this work, a questionnaire was prepared and distributed to 100 people allegedly study participants. The questionnaire was divided into 22 items with open and closed questions, divided into two parts. In the first part, information regarding the users identification were extracted and in the second part, information about users opinion. Among the questionnaires distributed, 45 were answered, and from this sample it was possible to identify users profile, as well as their needs and purposes, beyond the administrative ones, satisfaction level and difficulties identification and areas for improvement regarding the environment and research tools. The promotion, as one of the activities of information marketing, allows the file to establish communication with its clients-users, but such communication is truly effective after the identification and knowledge of the needs of its target audience, users of the file searched for now.

Key-words: User study. Need of information. Information marketing.

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Distribuição dos usuários por sexo	43
TABELA 2 – Distribuição dos usuários por faixa etária	44
TABELA 3 – Distribuição do número de funcionários por coordenadorias	45
TABELA 4 – Distribuição de usuários por departamento/setor	47
TABELA 5 – Distribuição dos usuários pela escolaridade	48
TABELA 6 – Área de formação dos usuários	49
TABELA 7 – Distribuição das áreas de pós-graduação dos usuários	50
TABELA 8 – Distribuição das categorias profissionais dos usuários	51
TABELA 9 – Avaliação das condições gerais das salas do Arquivo	52
TABELA 10 – Avaliação dos equipamentos utilizados e disponibilizados pelo Arquivo	54
TABELA 11 – Avaliação da limpeza das instalações, mobiliário e acervo	55
TABELA 12 – Avaliação do mobiliário	56
TABELA 13 – Avaliação da sinalização/comunicação visual	57
TABELA 14 – Identificação das finalidades para uso do Arquivo	58
TABELA 15 – Tempo de utilização do Arquivo pelos usuários	60
TABELA 16 – Identificação da frequência de solicitações	61
TABELA 17 – Identificação da esporadicidade	63
TABELA 18 – Forma de recuperação da informação	65
TABELA 19 – Meio utilizado para solicitação de informação ou documento ao Arquivo	66
TABELA 20 – Avaliação do atendimento do Arquivo	68
TABELA 21 – Avaliação da orientação para a pesquisa	69
TABELA 22 – Avaliação sobre a orientação para uso do acervo e demais instrumentos	70
TABELA 23 – Avaliação dos serviços oferecidos e tempo de resposta do Arquivo	71
TABELA 24 – Avaliação do atendimento das necessidades informacionais	72

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 – Organograma do CFC	19
FIGURA 2 – Vantagem cumulativa	33
GRÁFICO 1 – Percentual de sujeitos classificados pelo sexo	44
GRÁFICO 2 – Distribuição de usuários por faixa etária	45
GRÁFICO 3 – Distribuição do número de funcionários por coordenadorias	46
GRÁFICO 4 – Distribuição de usuários por departamento/setor.....	48
GRÁFICO 5 – Distribuição dos usuários pela escolaridade	49
GRÁFICO 6 – Área de formação dos usuários	50
GRÁFICO 7 – Distribuição das categorias profissionais dos usuários	52
GRÁFICO 8 – Avaliação das condições gerais das salas do Arquivo.....	53
GRÁFICO 09 – Avaliação dos equipamentos utilizados e disponibilizados pelo Arquivo	54
GRÁFICO 10 – Avaliação da limpeza das instalações, mobiliário e acervo.....	55
GRÁFICO 11 – Avaliação do mobiliário pelos usuários	56
GRÁFICO 12- Avaliação da sinalização/comunicação visual do acervo e Arquivo...	57
GRÁFICO 13 – Identificação das finalidades para uso do Arquivo	59
GRÁFICO 14 – Atendimento de outras finalidades para uso do Arquivo	60
GRÁFICO 15 – Tempo de utilização do Arquivo pelos usuários.....	61
GRÁFICO 16 – Identificação da frequência das solicitações	62
GRÁFICO 17 – Identificação da esporadicidade.....	63
GRÁFICO 18 – Tipos de documentos e informações solicitadas	64
GRÁFICO 19 – Forma de recuperação da informação	66
GRÁFICO 20 – Meio utilizado para a solicitação de informação e documentos	67
GRÁFICO 21 – Avaliação do atendimento do Arquivo.....	68
GRÁFICO 22 – Avaliação sobre a orientação para a pesquisa.....	69
GRÁFICO 23 – Avaliação sobre a orientação para uso do acervo e demais instrumentos.....	71
GRÁFICO 24 – Avaliação dos serviços oferecidos e o tempo de resposta do Arquivo	72
GRAFICO 25 – Avaliação do atendimento das necessidades informacionais	73

LISTA DE ABREVIATURAS

CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CFC – Conselho Federal de Contabilidade

CCI - Coordenadoria de Execução de Controle Interno

COAD - Coordenadoria de Execução Administrativa

CDOPE - Coordenadoria de Execução de Desenvolvimento Operacional

COFIS – Coordenadoria de Execução de Fiscalização, Ética e Disciplina

COINS – Coordenadoria de Execução Institucional

CDPROF – Coordenadoria de Execução de Desenvolvimento Profissional

COPAR - Coordenadoria Parlamentar

COREG - Coordenadoria de Execução de Registro

COTEC – Coordenadoria de Execução Técnica

COJUR – Coordenadoria Jurídica

CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos

DECONT - Departamento de Contabilidade

DEFIN – Departamento Financeiro

DEGEP – Departamento de Gestão de Pessoas

DEINF - Departamento de Informática

DELIC - Departamento de Licitações

DELOG - Departamento de Logística

DEMIDIA – Departamento de Multimídia

DEPAD – Departamento de Passagens e Diárias

DEPES – Departamento de Pessoal

DEPEV – Departamento de Eventos

DEPEX - Departamento de Exames

GAB– Grupo de Atividades Básicas

GAT– Grupo de Atividades Técnico-Administrativas

GAP– Grupo de Atividades Profissionais e Tecnológicas

GAE– Profissionais de Atividades Especializadas

SEBIB – Setor de Biblioteca

SEPROT – Setor de Protocolo e Almoxarifado

SETRAN - Setor de Transporte

TICS – Tecnologias de Comunicação e Informação

VIPAD - Vice-presidência Administrativa

LISTA DE APÊNDICES

APÊNDICE A- Questionário aplicado aos usuários do Arquivo do CFC	81
APÊNDICE B- Termo de consentimento livre e esclarecido	85

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTUDO	16
2.1 Apresentação do tema e do foco do estudo	16
2.2 Descrição do ambiente de estudo	17
2.2.1 Contextualização da Instituição e do Arquivo	17
2.3 Problema	21
2.4 Objetivos do estudo	22
2.4.1 Objetivo geral	22
2.4.2 Objetivos específicos	22
2.5 Justificativa	23
3 REVISÃO DA LITERATURA	25
3.1 Arquivos especializados e a informação	25
3.1.1 Arquivos especializados	25
3.1.2 Informação, informação arquivística e documento arquivístico	27
3.2 Marketing	30
3.2.1 Definição de <i>marketing</i>	30
3.2.2 <i>Marketing</i> da informação aplicado aos arquivos	32
3.3 Estudo de usuário	35
3.3.1 Abordagem e definição de Estudo de usuário	35
3.3.2 Tipos de usuários	37
4 METODOLOGIA	40
5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	43
5.1 Características e categorias dos usuários	43
5.2 Características da infra-estrutura do Arquivo	52
5.3 Atendimento e necessidades informacionais dos usuários	58
6 CONCLUSÃO	75
REFERÊNCIAS	78
APÊNDICES	81

1 INTRODUÇÃO

A presente monografia é resultado do trabalho de pesquisa realizado como requisito parcial para a conclusão do Curso de Especialização *Lato-sensu* em Gestão de Arquivos da Universidade Federal de Santa Maria e Universidade Aberta do Brasil e tem como tema a análise do perfil dos usuários do Conselho Federal de Contabilidade como recurso para o estudo da necessidade e uso da informação.

A análise do perfil de usuários é uma das ferramentas do *marketing* da informação que permite ao arquivo, assim como aos responsáveis por essas unidades e sistemas de informação, identificar os hábitos e necessidades dos usuários, avaliar as ações e políticas de gestão e difusão da informação, assim como possíveis dificuldades no acesso a informação e dos serviços oferecidos pelo o arquivo ou uma unidade de informação.

A temática de estudos de usuários é relativamente antiga no âmbito da biblioteconomia tendo em vista que as primeiras pesquisas envolvendo a referida temática ocorreram ainda na década de 1940 e apresentadas durante a Conferência de Informação Científica da *Royal Society of London*, na arquivologia o tema é recente, iniciado por volta da década de 1980. Mais recentemente, o foco da área voltou-se para a arquivologia que tem se preocupado com a difusão da informação, os trabalhos e atividades desenvolvidas no âmbito dos arquivos e com as pesquisas de estudos de usuários, contemplando a identificação do seu perfil, suas necessidades, os canais e formas de difusão da informação para seu atendimento e sua satisfação.

Diante do cenário acima exposto e da importância de discussões a cerca dessa temática para a arquivologia, o presente trabalho de pesquisa se propõe a identificar o perfil dos usuários do Arquivo do Conselho Federal de Contabilidade, fazendo um reconhecimento das formas de acesso e difusão da informação e do nível de satisfação com as informações e serviços prestados pelo referido arquivo. Para tanto, a pesquisa foi desenvolvida de modo a interagir com os usuários buscando neles as informações necessárias para subsidiar o presente trabalho.

A presente monografia está estruturada em seis capítulos, sendo o capítulo inicial composto por uma introdução e uma breve apresentação do tema.

No segundo capítulo, contextualização do estudo, são apresentados os aspectos referentes à descrição do ambiente de estudo, o problema, os objetivos da pesquisa e, por fim, a justificativa.

O terceiro capítulo apresenta a revisão da literatura, que traz alguns conceitos para melhor compreensão dos assuntos abordados na monografia, enfatizando questões relativas aos arquivos especializados, informação, informação arquivística bem como conceitos de *marketing*, *marketing* da informação e estudo de usuários.

No quarto capítulo é apresentada a metodologia utilizada para a coleta de dados e, no quinto capítulo, é registrada a análise e interpretação dos dados coletados por meio do questionário aplicado aos usuários, pela observação e entrevistas realizadas diretamente no ambiente.

O sexto, e, último capítulo, por sua vez, traz as considerações finais e as referências utilizadas que serviram de base para aprofundar e fundamentar esta pesquisa científica.

2 CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTUDO

No presente capítulo são apresentados o tema, a instituição e o arquivo objetos de estudo da presente monografia, assim como também são apresentados os objetivos, o problema e a justificativa que norteiam o desenvolvimento da pesquisa ora desenvolvida.

2.1 Apresentação do tema

A presente pesquisa referente à problemática de estudo de usuário foi desenvolvida no âmbito do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) como um estudo de caso, tendo em vista que na definição conceitual desse método proposto por Yin (2005, p. 32 apud Gil 2009, p. 58) as pesquisas desse tipo se caracterizam por “um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade”. Calazans (2007) chama atenção para que antes da definição de estudo de caso é preciso o entendimento para o que seja um caso e a autora em uma análise conceitual afirma que os referidos conceitos supramencionados são:

Um caso pode ser um objeto ou processo, teórico, empírico ou ambos. No mínimo é um fenômeno específico no tempo e espaço. Para selecionar um Estudo de Caso deve-se definir a unidade de análise. Uma unidade de análise pode ser individual, um evento (processo, mudança organizacional) ou uma organização ou uma área organizacional. (CALAZANS, 2007, p. 45)

Este estudo objetivou, então, identificar o perfil, as necessidades e os documentos solicitados pelos usuários desse Arquivo, visto que até então tal estudo não estava contemplado nos trabalhos e atividades desenvolvidas pelo o Arquivo do órgão.

A seguir é apresentada a delimitação do estudo onde se destacam a contextualização da Instituição e do Arquivo, o problema, os objetivos e a justificativa.

2.2 Descrição do ambiente de estudo

O estudo de usuários de arquivo nesta pesquisa foi realizado em um arquivo especializado de uma autarquia especial e, portanto, considera-se oportuno um prévio entendimento das características dessa autarquia assim como da instituição arquivística objeto de estudo da presente pesquisa.

2.2.1 Contextualização da instituição e do arquivo

O Conselho Federal de Contabilidade é, em seu ordenamento jurídico, denominado de Autarquia Especial sem vínculos com a Administração Pública Federal Direta ou Indireta. Criado a partir da promulgação do Decreto-Lei nº 9.295, de 27 de maio de 1946, posteriormente alterado seus dispositivos pelo Decreto-Lei nº 9.710, de 3 de setembro de 1946 e, mais recentemente, alterado pela Lei nº 12.249, de 11 de junho de 2010.

De acordo com o artigo 2º do Decreto-Lei nº 9.295, o Conselho Federal de Contabilidade tem como função

A fiscalização do exercício da profissão contábil, assim entendendo-se os profissionais habilitados como contadores e técnicos em contabilidade, será exercida pelo Conselho Federal de Contabilidade e pelos Conselhos Regionais de Contabilidade a que se refere o art.

Segundo consta no Manual de Políticas do CFC, o Conselho tem como missão

promover o desenvolvimento da profissão contábil, primando pela ética e qualidade na prestação dos serviços, realizando o registro e a fiscalização de profissionais e organizações contábeis, atuando como fator de proteção da sociedade.

Sua visão, conforme o mesmo Manual de Políticas, é

ser referência nacional e internacional como órgão de profissão regulamentada, politicamente articulado e formador de opinião em questões socioeconômicas, tributárias, técnicas e organizacionais, consolidando a profissão contábil como fator de proteção da sociedade.

Inicialmente, de 1946 a 1992, o Conselho estava instalado na cidade do Rio de Janeiro. Findo este período, sua sede foi transferida para a capital federal, mas foi somente no ano de 1996 que o CFC transferiu-se para sua atual sede, considerada definitiva, localizada no Setor de Autarquias Sul na cidade de Brasília, no Distrito Federal.

O CFC teve, ao longo de sua história, 16 presidentes tendo sido eleita para a Gestão de 01/01/2006 a 31/12/2007 a primeira mulher a presidir a casa, a contadora Maria Clara Cavalcante Bugarin. O CFC, atualmente está envolvido em vários projetos e é atuante na sociedade tendo tido o reconhecimento por sua atuação junto à contabilidade nacional e internacional. O CFC, atualmente visando fortalecer a contabilidade, a classe contábil e a sociedade, tem estabelecido convênios e parcerias com os mais diversos organismos e entidades assim como tem estabelecido diversos programas e projetos. Entre os principais projetos voltados para a classe contábil estão:

- Excelência na Contabilidade;
- Visitas Escolares;
- Difusão Cultural;
- Educação Profissional Continuada;
- Contabilizando o Sucesso;
- Mulher Contabilista;
- Responsabilidade Socioambiental;
- Integração Sindical;
- Integração Estudantil;
- Reforma Tributária;
- Programa de Voluntariado da Classe Contábil.

Atualmente o CFC apresenta a sua organização interna de acordo com o que é representado pela Figura 1.

O Arquivo do CFC não está explicitamente alocado no organograma da entidade, mas atualmente se encontra lotado no Departamento de Logística (Delog) este último subordinado a Coordenadoria de Execução Administrativa (COAD), que por sua vez está diretamente ligada à Vice-presidência Administrativa (VIPAD). O Arquivo do CFC acompanhou toda a trajetória de transferência de suas atividades e funções, assim como de seu acervo, para a capital federal. As atividades e trabalhos desenvolvidos por essa unidade arquivística estão apoiados em um projeto de gestão documental que está em implantação.

O Arquivo do CFC tem por finalidade e objetivos:

O Arquivo Central de cada unidade do sistema tem por finalidade implantar, acompanhar e controlar a política de gestão documental do respectivo Conselho a que pertencer, visando, dessa maneira, padronizar e estabelecer critérios para as atividades desenvolvidas de gestão documental. (MANUAL ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO DO SISTEMA CFC/CRCS, 2011, p. 132)

Compete à Coordenadoria Administrativa:

- a) manifestar-se sobre a conclusão do processo de realização de concurso público para os quadros do CFC;
- b) manifestar-se sobre a implantação, no CFC, de instrumentos gerenciais;
- c) coordenar e acompanhar os processos licitatórios do CFC;
- d) acompanhar o desempenho administrativo e financeiro do CFC;
- e) manifestar-se sobre demais assuntos, por despacho do Presidente do CFC, desde que não previstos como competência de outra Câmara; e desenvolver ações e projetos de responsabilidade socioambiental e coordenar a elaboração dos Relatórios de Gestão e do Balanço Socioambiental. (RESOLUÇÃO CFC nº 1252 de 27 de novembro de 2009, art. 20 §1º)

À Vice-Presidência Administrativa compete:

- a) assinar cheques, sempre em conjunto com o empregado designado para tal fim, nas faltas e nos impedimentos do Presidente ou em qualquer situação por delegação deste; b) superintender a Coordenadoria Administrativa; c) coordenar os trabalhos da Câmara de Assuntos Administrativos; d) distribuir os processos para relato na Câmara de Assuntos Administrativos; e) denunciar ao Plenário do CFC o atraso por parte dos Conselhos Regionais na remessa de cotas-partes e de demais obrigações financeiras devidas ao CFC, a fim de que se deliberem as providências a serem tomadas. (RESOLUÇÃO CFC nº 1252 de 27 de novembro de 2009, art. 28 § 3º)

Embora o Arquivo do CFC tenha acompanhado toda a trajetória, atividades e funções do órgão, foi a partir de 2006, após a realização de concurso público para arquivista, que o Arquivo passou por intensas transformações buscando se alinhar com estudos e as políticas públicas arquivísticas já existentes no cenário brasileiro que culminaram na implantação de um plano de gestão documental e do estabelecimento de comissão para elaboração da tabela de temporalidade para o sistema CFC/CRCs.

O Arquivo conta com, aproximadamente, mais de 4600 caixas-arquivo de documentos, nos mais variados suportes, no período compreendido entre 1946 – 2011. Além das atividades de organização do acervo sob a sua responsabilidade, ele atende as solicitações de empréstimo/ devolução de documentos, transferência e recolhimento, treinamento do corpo funcional, eliminação de documentos já prescritos de acordo com a tabela de temporalidade, as pesquisas externas relacionadas à contabilidade entre outras atividades.

Outra característica desse arquivo é a constante preocupação com a sustentabilidade ambiental, pois todos os materiais resultantes dos processos de organização e eliminação são separados, reutilizados ou destinados a reciclagem tendo em vista também constar no órgão uma comissão de responsabilidade ambiental que tem como diretrizes e objetivos:

Ampliar a participação política, social e ambiental dos contabilistas e dos funcionários do CFC, fortalecendo a imagem do Sistema CFC/CRCs e do profissional da contabilidade, além de atuar como fator de proteção da sociedade. (Projeto de Responsabilidade Socioambiental)

As metas e valores desta comissão são:

Fomentar a ética no trabalho e a responsabilidade social, incentivando o companheirismo, o compromisso, a confiança, a transparência, o respeito e o trabalho perseverante. (Projeto de Responsabilidade Socioambiental)

2.3 Problema

Percebe-se cada vez mais a importância da função arquivística relacionada à difusão da informação. Com isso não se pretende menosprezar as demais funções,

mas salienta-se que para além das atividades relacionadas no atual plano de gestão documental, deve-se realçar a importância da discussão da problemática referente ao papel dos usuários e, conseqüentemente, a identificação de seu perfil, sua acessibilidade e canais e ferramentas para a difusão da informação no âmbito do Arquivo do CFC.

Portanto, a presente pesquisa procura responder aos seguintes questionamentos:

- Qual o perfil dos usuários que frequentam o Arquivo do CFC?
- Quais as necessidades de informação dos usuários do CFC?
- Qual o nível de satisfação com os produtos e serviços solicitados/oferecidos pelo o Arquivo?
- Qual a forma ou canal utilizado pelo o Arquivo do CFC para a disseminação da informação?

2.4 Objetivos do estudo

No presente tópico foram relacionados os objetivos que nortearam as diretrizes para a condução dos trabalhos desenvolvidos por esta pesquisa visando, dessa forma, a construção de um estudo que possibilitasse a discussão da temática de estudos de usuários como um recurso para a difusão e acessibilidade dos produtos e serviços oferecidos pelo o arquivo.

2.4.1 Objetivo geral

Investigar o perfil dos usuários que frequentam ou que se utilizam, direta ou indiretamente, das informações ou serviços prestados pelo Arquivo do Conselho Federal de Contabilidade.

2.4.2 Objetivos específicos

São objetivos específicos desta pesquisa:

- reconhecer as características do usuário do Conselho Federal de Contabilidade (CFC);
- levantar os canais de difusão da informação do Arquivo do CFC ;
- relacionar o perfil do usuário e a oferta de produtos e serviços do Arquivo pesquisado;
- descrever o nível de satisfação dos usuários do arquivo.

2.5 Justificativa

Esta pesquisa justifica-se tendo em vista o pouco, porém crescente, número de pesquisas relacionadas ao estudo de usuários no cenário arquivístico brasileiro, pois segundo Kurtz (1990, p. 37-38 apud JARDIM E FONSECA, 2004) em sua dissertação de mestrado a autora afirma que:

Somente nos últimos anos, os arquivistas têm sentido necessidade de empreender uma abordagem mais sistemática sobre o usuário de seus acervos. ... Os arquivistas estão cientes da necessidade de entender os usuários, mas não têm ainda bem definidos os procedimentos para projetar os estudos de usuários, especialmente 'quem' e 'o que' deve ser estudado, quando e 'onde' os estudos devem ser conduzidos e como coletar informação sistematicamente.

Ela identifica o perfil dos usuários do arquivo que frequentam o Arquivo do CFC bem como mapeia as suas necessidades, condições de acesso, difusão e recuperação da informação aos usuários.

Assim há a possibilidade de que usuários de arquivos públicos especializados tenham características diferenciadas de outros usuários influenciados por suas diferenças históricas, culturais, geográficas e sociais.

Esta pesquisa ainda abrange a temática de *marketing* da informação uma vez que a verificação da oferta de produtos e serviços representa a adoção de diferentes estratégias para a acessibilidade e promoção da informação pelos os mais diferentes organismos e instituições públicas arquivísticas.

Identificar o perfil dos usuários de arquivo aliado ao plano de gestão documental em andamento permite que o Arquivo disponha a informação (seu produto) de forma a atender as diferentes necessidades dos usuários. É também

interesse a promoção e o planejamento de novos canais de acesso e recuperação da informação, suportes e infra-estrutura. Com isso a informação deverá ter um alcance mais qualitativo e eficiente aos usuários que recorrem a instituição arquivística para os mais diferentes fins e entre eles o de assegurar, resguardar e garantir aos indivíduos o acesso a seus direitos, o exercício de sua cidadania estabelecidos pela a constituição federal assim como o acesso a sua história individual, da contabilidade e de seu país.

Rosseau e Couture, ao trabalhar a questão da importância dos arquivos, afirmam que:

Os arquivos continuam a ser uma fonte privilegiada para nos mostrarem o conteúdo de nossas raízes. Os documentos, qualquer que seja o seu carácter, pessoal, administrativo, financeiro, são portadores de uma informação particular diferente da obra literária, da escrita científica ou da reportagem factual. (...). Os arquivos constituem uma fonte de informação única sobre pessoas e as organizações e, por esse motivo, constituem materiais indispensáveis à história ou qualquer outra disciplina cujo objecto seja o passado” (ROSSEAU & COUTURE, 1998, p. 34)

Diante da atual mudança de cenário de objeto de estudo da arquivologia, agora não mais centrada somente no acervo, mas também na importância da função arquivística de difusão, o presente trabalho pretende contribuir para as discussões inseridas na problemática de estudos de usuários, *marketing* e *marketing* da informação aplicados aos arquivos. Perez (2002, p. 17) afirma que o estudo de usuários de arquivos “ainda muito pequeno e pouco conhecido sobre suas necessidades de informação hábitos de pesquisa”

Embora Dowler e Cox (1988, 1992 apud COUTURE, MARTINEAU E DUCHARME, 1999, p.59) nos seus estudos não tenham chamado a atenção para a insuficiência de estudo da temática, estes autores afirmam ser a função arquivística difusão importante para as pesquisas arquivísticas sob o foco da utilização e dos estudos de usuários de arquivo.

3 REVISÃO DA LITERATURA

Nessa parte do trabalho serão discutidos e fundamentados, com reflexões dos autores e teóricos da área, os conceitos relativos aos arquivos especializados, informação, *marketing*, *marketing* da informação e estudos de usuários, tendo em vista o relacionamento entre os respectivos conceitos e a temática da presente pesquisa. Para falar em estudos de usuários de arquivo é preciso conceituar arquivo, e conseqüentemente, o seu principal produto, a informação. Também é preciso salientar a importância da relação como o “cliente” do arquivo, o usuário, através das técnicas e propostas do *marketing* e, especificamente, no caso, do *marketing* da informação aplicado aos arquivos. E, para tanto, o presente capítulo é estruturado em três sub-capítulos: o primeiro trata de arquivos especializados e informação; o segundo aborda o *marketing* e o terceiro e último sub-capítulo aborda a temática de estudos de usuário.

3.1 Arquivos especializados e a informação

No presente tópico são discutidos alguns conceitos e reflexões a respeito de arquivos especializados e a informação com o objetivo principal de relacioná-los a temática proposta da presente pesquisa, pois a compreensão e a fundamentação dos referidos conceitos são importantes tendo em vista o ambiente de estudo da realização da pesquisa assim como da temática de estudos de usuários.

3.1.1 Arquivos Especializados

O Conselho Federal de Contabilidade, bem como as demais autarquias especiais (corporativas) de fiscalização profissional, possuem características únicas que as diferenciam das demais autarquias da administração pública por não possuírem vínculos com administração pública direta ou indireta, mesmo que seus atos de criação e regulação sejam estabelecidos por lei. Porém não é objetivo da

presente pesquisa entrar no mérito de discussão e propor uma definição quanto a natureza jurídica dos conselhos de fiscalização profissional ou a discussão se as informações e documentos resultantes das atividades administrativas desses conselhos resultarão em arquivos públicos ou privados, mas tão somente, decorrer e levar a reflexão dos conceitos de arquivo e, em especial, de arquivos especializados tendo em vista ser essa a principal característica desses arquivos.

O CFC, bem como os demais conselhos de fiscalização profissional, foram instituídos com a finalidade de organizar e fiscalizar as profissões regulamentadas. Mas por que considerar os arquivos oriundos dessas entidades como arquivos especializados? Ora se pegarmos a definição arquivos especializados temos que este são:

Aqueles que têm sob a sua custódia, os documentos resultantes da experiência humana num campo específico, independentemente da forma física que apresentem (PAES, 2002, p. 147)

Ora, se os documentos do CFC são, em sua grande maioria, documentos relacionados ao próprio órgão assim como relacionados à contabilidade, onde se visualiza partes de sua história, trajetória e desenvolvimento tanto dessa ciência no Brasil assim como dos conselhos regionais de contabilidade e da classe contábil, então não poderiam ser considerados especializados?

Outra definição interessante e mais clara foi defendida no Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística que definiu arquivo especializado como sendo:

Arquivo(2)¹ cujo acervo tem uma ou mais características comuns, como natureza, função ou atividade da entidade produtora, tipo, conteúdo, suporte ou data dos documentos, entre outras. (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 30)

Para Ribeiro, em sua tese de doutorado, ao definir arquivo especializado, diferentemente do conceito anterior, afirma que:

Sendo um arquivo especializado (organismo criado com a finalidade específica de conservar documentos de interesse histórico). (RIBEIRO, 1998, p. 208)

¹ Instituição ou serviço que tem por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e o acesso(1) a documentos.

Anteriormente, a mesma autora exemplifica o que vem a ser arquivo especializado com as seguintes afirmações:

Apesar de ser relativamente recente a instituição formal deste arquivo especializado, a verdade é que ele possui documentação que remonta ao século XVII. Contudo, a maior parte do acervo é dos séculos XIX e XX. Sendo constituído por cartórios provenientes de organismos e entidades cuja actividade se relaciona com a marinha (por exemplo: Direcção-Geral da Marinha, Comando-Geral da Armada, Batalhão Naval, Arsenal da Marinha, escolas navais, navios, etc.) e por cartografia portuguesa relativa ao ramo marítimo, este arquivo custodia também parte de cartórios que não são, em absoluto, de instituições relacionadas com a marinha. (RIBEIRO, 1998, p. 205)

Assim, o Arquivo do CFC poderia ser considerado especializado por abrigar em seu acervo documentos relacionado à contabilidade, como de outros organismos e entidades cujas atividades também se relacionam com a contabilidade, por exemplo, os provenientes da Fundação Brasileira de Contabilidade entre outros organismos.

Embora o Arquivo do CFC possa ser considerado especializado é evidente que sua contribuição à contabilidade ainda pode ser melhorada com recolhimento ao seu acervo, como, por exemplo, de arquivos privados dos contabilistas que contribuíram significativamente para o desenvolvimento da contabilidade assim como de documentos anteriores ao ano de sua criação relacionado à contabilidade. Percebe-se, claramente, um potencial enorme da referida instituição em tornar-se referência e especializar-se ainda com maior profundidade nos assuntos relacionados à contabilidade no Brasil.

3.1.2 Informação, informação arquivística e documento arquivístico

A informação é o produto oferecido pelos arquivos aos seus usuários, portanto é impossível desassociar o conceito de informação ao conceito de usuários. Os conceitos *informação*, *informação arquivística* e *usuários* estão interligados e dependem entre si para atingir o objetivo fundamental de uma instituição arquivística: a disponibilização de seu produto (informação) para o seu cliente (usuário) sejam estes reais ou potenciais, presenciais ou virtuais.

Mas afinal o que é informação? Toda informação é arquivística? O que é uma informação arquivística? Se procurarmos identificar o conceito de informação teremos uma infinidade de conceitos a partir de diferentes óticas e a partir dos mais diferentes campos ou áreas do conhecimento humano, no uso da informação ou sua evolução ao longo do tempo.

Para Silva e outros autores:

várias têm sido as definições propostas para o termo *informação*. Delas ressaltam a idéia como, por exemplo, a de que a informação é quase um sinônimo de *facto*; é algo que se possa utilizar e de que, muitas vezes, se necessita; é a matéria-prima de que deriva o conhecimento (...) exerce um efeito sobre o receptor. (SILVA et al, 2002, p. 24)

Segundo os mesmos autores portugueses:

o sentido original do termo *informação* exprime, sobretudo, a idéia de *pôr ao corrente*. No entanto, devido ao seu uso polissêmico no discurso cotidiano, subentende-se que a informação é, por um lado, o resultado de uma acção sobre essa coisa útil. (SILVA et al, 2002, p. 23)

Portanto, entre os mais diferentes conceitos de informação, percebe-se que esta é o insumo para a produção de conhecimento para um indivíduo e conseqüentemente, para a organização e a sociedade no qual o sujeito receptor e difusor da informação está inserido. Diante disso, se percebe, ainda, outra associação do conceito de informação, além do conceito de conhecimento, ao conceito de comunicação, pois a informação (conhecimento gerado) precisa ser adquirida, reunida, armazenada e difundida através de um meio/ veículo a um receptor.

O termo comunicação é, indubitavelmente, mais adequado para caracterizar o processo de troca entre os indivíduos (...), as relações interindividuais e colectivas, bem como métodos que aí se empregam. (SILVA et al, 2002, p. 24)

Para Afnor (apud CUNHA, 2008, p. 97), a respeito do conceito de comunicação, o autor afirma ser esta a “transferência de significado por meio de transmissão de sinais”.

Moraes e Castro et al (1998), ao definir o conceito de comunicação, afirmam que esta precisa estar contida em um documento assim como ser transmitida fisicamente quanto afirmam que

COMUNICAÇÃO é o ato ou efeito de transmitir, fisicamente, de um ponto a outro – de um indivíduo a outro – a informação contida num documento ou num conjunto de documentos. (MORAES E CASTRO et al, 1988. p.19)

O processo de transmissão da informação ou comunicação poderá ocorrer tanto fisicamente quanto oralmente. Porém quando essa informação ou mensagem é registrada ou fixada em um determinado suporte temos, dessa maneira, o surgimento de mais um conceito interligado à informação que é o conceito de documento. Documento é “a unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 73).

Diferentes autores da área trabalham com conceitos que se diferenciam entre si nos detalhes. Para Moraes e Castro et al (1998)

Documento, em sentido amplo, é todo e qualquer suporte da informação. Assim, além do documento convencional, podemos admitir que um bem cultural como um monumento, um sítio paisagístico possa ser, também, documento. (MORAES E CASTRO et al, 1988. p.19)

Porém é interessante salientar que nem todo documento é um documento arquivístico e, portanto, conseqüentemente, nem toda informação é uma informação arquivística. Entende-se como documento de arquivo todo aquele que fora produzido ou recebido por uma instituição seja ela pública ou privada no decorrer de suas atividades e funções que se constitua como elemento de prova ou informação das atividades e funções dessa mesma instituição ou sob a sua responsabilidade na sua área de atuação. Observa-se, a partir daí, que a noção de documento de arquivo está intimamente ligada à própria noção ou conceito de arquivo.

Segundo Müller, Feith e Fruin (1898 apud MORAES E CASTRO E GASPARIAN, 1988, p. 29) arquivo é

O conjunto de documentos escritos, desenhos e material impresso, recebidos ou produzido oficialmente por determinado órgão administrativo ou por um de seus funcionários, na medida em que tais documentos se destinavam a permanecer na custódia desse órgão ou funcionário.

3.2 Marketing

A informação é o produto oferecido pelas as instituições arquivísticas e, portanto, um breve estudo dos conceitos e aplicabilidade do *marketing* se faz necessário para um melhor entendimento e compreensão das necessidades, usos, canais de difusão e promoção da informação. O que se deseja é reconhecer as contribuições e o impacto das técnicas do *marketing* na difusão do produto-informação aos clientes-usuários de instituições arquivísticas.

Trabalhar na análise do perfil dos usuários do Arquivo do CFC é ao mesmo tempo fazer uso das técnicas e ferramentas do *marketing* para o melhoramento do produto disponibilizado pelo o arquivo e o conhecimento e compreensão do usuário-consumidor visando dessa forma o estabelecimento de ações e políticas organizacionais para o atendimento eficaz e eficiente das necessidades informacionais de seus usuários-clientes-consumidores.

A seguir serão abordados os aspectos conceituais do *marketing* assim como a aplicação do *marketing* de informação em instituições arquivísticas e, portanto, para fundamentar a presente pesquisa foi realizada anteriormente uma pesquisa bibliográfica e, a partir dessa referida pesquisa, foram extraídos conceitos, informações e posicionamentos dos diferentes autores, para posterior análise, discussão e relacionamento acerca da temática proposta.

3.2.1 Definição de *marketing*

Popularmente as pessoas têm uma noção muito simplista do conceito *marketing* associada a uma ferramenta utilizada para a promoção ou venda de determinados produtos ou serviços, porém o conceito de *marketing* é muito mais profundo e importante para as organizações do que essa visão simplista e popular de seu conceito.

Marketing é acima de tudo uma ferramenta ou técnica que permite que as organizações mantenham um elo, ou seja, um relacionamento, com o mundo

exterior e os seus diferentes e complexos consumidores, ou seja, segundo Menck e Moriguchi (2008)

Para entender *marketing* temos que pensar que *marketing* é, antes de mais nada, uma maneira de ver o mundo dos mercados e dos negócios. Como você verá, *marketing* é uma filosofia, um modo de encarar as trocas” (MENCK e MORIGUCHI, 2008, p. 18)

Portanto, *marketing* também é uma filosofia no sentido de estudo das atividades humanas (grupos e indivíduos) e suas relações mercadológicas baseados em um sistema de trocas com a finalidade de atender a determinadas necessidades e desejos, ou seja, segundo Kotler (1994, p. 25) o *marketing* é:

Processo social e gerencial pelo qual indivíduos e grupos obtêm o que necessitam e desejam através da criação, oferta e troca de produtos de valor com outros.

É importante destacar que o conceito de troca está voltado segundo Kotler (1994) para o “ato de obter um produto desejado de alguém, oferecendo-se algo em contrapartida”.

Complementando o conceito de *marketing*, Amaral afirma que

Marketing é bom senso, aplicado ao negócio de provisão de produtos e serviços aos clientes, a partir da identificação das necessidades desses clientes e do planejamento das atividades a serem desenvolvidas, que resultarão nos produtos e/ou serviços para atendê-los. É focalizar o que se faz, para quem se faz e porque se faz”. (AMARAL, 2007, p. 19)

Marketing é reconhecer no relacionamento/troca com o consumidor-cliente o meio para se atingir os objetivos organizacionais e não mais focando somente no produto, pois o planejamento estratégico de uma organização assim como os seus produtos devem estar orientados para o atendimento das necessidades e desejos de seus clientes-consumidores como forma de se alcançar o lucro, pois estes são a mola propulsora para a sobrevivência de qualquer organização. Sendo assim, é possível notar diferenças entre os conceitos de venda (orientado para o produto) e *marketing* (orientado para as necessidades do consumidor).

3.2.2 *Marketing* da informação aplicado aos arquivos

Diante das definições de *marketing*, apresentados anteriormente, vamos transportar a aplicabilidade do referido conceito em associação com o conceito de informação, ou seja, o que é e qual a finalidade do *marketing* da informação, assim como a sua manifestação em unidades relacionadas à ciência da informação e, principalmente, as unidades arquivísticas. Sendo assim, pretende-se estudar a temática abordando, relacionando e criticando as afirmações de alguns dos principais autores que abordam esse tema e, para tanto, buscou-se identificar os principais autores, estudos e conceitos a respeito da temática abordada.

Inicialmente, é interessante esclarecer que *marketing* da informação é a aplicação das técnicas e filosofia do *marketing* em unidades e organizações cujo produto seja a informação. *Marketing* da informação compreende as técnicas e procedimentos adotados para alcançar a satisfação dos usuários, organizações e sistemas cujo principal produto seja a disponibilidade, acesso e recuperação da informação. Ou seja, segundo Amaral (2007, p. 21) a autora afirma que Marketing da informação é:

(...) a aplicação da filosofia de marketing para alcançar a satisfação dos públicos da organização ou do sistema, facilitando a realização da análise, do planejamento e da implementação de atividades para criar produtos/serviços informacionais, distribuí-los, definir seus preços e as formas de sua divulgação no negócio da informação. (AMARAL, 2007, p. 21)

Nessa linha de raciocínio, ao definir o *marketing* da informação, a autora propõe uma abordagem mais mercadológica para o produto informação, pois segundo Kotler (1985 apud AMARAL, 2007, p. 24), ao definir as características de orientação mercadológica o autor afirma serem:

filosofia relativa ao cliente (...); organização integrada de marketing (...); informações de marketing integrada (...); orientação estratégica (...) e eficiência operacional (...).

Visão essa mercadológica também defendida por Galvão (2007) quando afirma a necessidade de que “é preciso ver a informação sob a ótica mercadológica”. A mesma autora afirma ainda que

O gestor deve identificar qual é a missão da organização, quais são os usuários que a unidade deve atender prioritariamente, qual é o seu comportamento de busca de informação, que tipo de informações eles precisam, em que outras unidades eles podem também encontrar essa afirmação, como os usuários vêem a unidade de informação e outros tipos de informações necessárias para a tomada de decisão gerencial sobre produtos e serviços a serem oferecidos. (GALVÃO, 2007, p. 81)

Otoni (1995), em uma visão centrada nos aspectos relacionados ao usuário, procura estabelecer uma aproximação do marketing da informação as necessidades e satisfação dos usuários quando afirma que

O *marketing* em unidades de informação pode ser entendido como uma filosofia de gestão administrativa na qual todos os esforços convergem em promover, com a máxima eficiência possível, a satisfação de quem precisa e de quem utiliza produtos e serviços de informação. É o ato de intercâmbio de bens e satisfação de necessidades. (OTTONI, 1995, p. 01)

No caso dos arquivos a aplicação do *marketing* está mais direcionada para os aspectos relacionados à função arquivística de difusão.

O *marketing* tem por função identificar as necessidades e desejos do consumidor, no caso do *marketing* aplicado aos arquivos, os usuários. Uma vez identificado o perfil dos usuários dos arquivos, podem ser desenvolvidas atividades de difusão direcionadas para públicos bem específicos de maneira a proporcionar um melhor aproveitamento dos recursos gastos. (PEREZ, 2002, p. 27)

Já Bellotto (2009) chama a atenção para que embora a atividade de difusão editorial, cultural ou de assistência educativa sejam atividades secundárias estas são importantes porque mantêm o objetivo principal dos arquivos.

Os arquivos públicos existem com a função precípua de recolher, custodiar, preservar e organizar os fundos documentais originados na área governamental, transferindo-lhes informações de modo a servir ao administrador, ao cidadão e ao historiados. Mas, para além dessa competência, que justifica e alimenta sua criação e desenvolvimento, cumpri-lhe ainda uma atividade que, embora secundária, é a que melhor pode desenhar os seus contornos sociais, dando-lhe uma projeção na

comunidade, trazendo-lhe a necessária dimensão popular e cultural que reforça e mantém o seu objetivo primeiro. Trata-se de seus serviços editoriais, de difusão cultural e de assistência educativa. (BELLOTTO, 2009, p. 227)

A difusão da informação e dos acervos arquivísticos é uma forma de promoção dos serviços existentes em um arquivo e, portanto, de fundamental importância para o reconhecimento e aprimoramento dos serviços prestados, visando, ainda, o pleno atendimento das necessidades dos usuários assim como para a captação de novas verbas e recursos. E com relação à promoção Amaral (2001) afirma que em setores de informação essa atividade do *marketing* tende a ser bem aceita. A autora apresenta ainda um modelo de vantagem cumulativa dessa atividade de promoção proposto por Cronin (1981) perfeitamente aplicável em arquivos também onde:



Figura 2 – Vantagem Cumulativa Fonte: Adaptado de Cronin (1981 apud Amaral, 2001, p. 78)

Exemplificando, a atividade de promoção do *marketing* da informação em acervos arquivísticos como, por exemplo, difusão do acervo no órgão e para os usuários, treinamentos, exposições, publicação de livros, guias, periódicos, artigos, *outdoors*, etc. gera um reconhecimento por parte dos usuários e da administração, que retribuem com a identificação das necessidades, novas ideias, parceria e investimentos gerando, assim, o desenvolvimento quantitativo e qualitativo das atividades, processos e serviços prestados pelo o arquivo culminando em novas formas de promoção.

3.3 Estudo de usuário

A partir da pesquisa bibliográfica referente a estudos de usuários para discutir e fundamentar a presente pesquisa se percebeu o pouco, porém crescente número de trabalhos ligados a, especificamente, estudos de usuários de arquivo. Crescente, porque já é possível encontrar com mais facilidade em bancos de dissertações e teses e em portais e bibliotecas especializadas trabalhos relacionados a essa temática, porém é fato a enorme contribuição dos trabalhos relacionados a essa temática oriundos das pesquisas na área da biblioteconomia ou da ciência da informação.

A respeito da necessidade de informação e da importância das atividades serem orientadas para o usuário temos que:

O objetivo final de um produto de informação ou um sistema de informação deve ser pensado em termos dos usos dados à informação e dos efeitos resultantes desses usos nas atividades dos usuários. A função mais importante do produto ou sistema é, portanto, a forma como a informação modifica a realização dessas atividades. Por causa disso, devem ser “orientadas para o usuário”. (LE COADIC, 2004, p. 38)

Nos tópicos a seguir do presente capítulo foram discutidos e fundamentados os conceitos de estudos de usuários assim como os diferentes tipos de usuários a partir da opinião dos autores estudados assim como da presente autora.

3.3.1 Abordagem e definição de Estudo de usuário

A análise do perfil de usuários, também conhecida por estudo de usuários, é uma ferramenta utilizada pelo *marketing* da informação que proporciona à instituição arquivística conhecer e satisfazer as necessidades dos usuários de arquivo. Se a instituição disponibiliza um produto que não atente ou que seja pouco atraente a seu principal cliente, este deveria ser considerado um serviço ineficaz e dispendioso.

O marketing é uma ferramenta excelente para os gerentes de unidades de informação resolverem os problemas de comunicação entre as unidades e os usuários. (BAPTISTA, 2007, p. 81)

É preciso conhecer, cativar e manter um relacionamento estreito com seus usuários para que o principal produto oferecido pelo arquivo, a informação, atinja a sua finalidade.

(...) menosprezar a importância do relacionamento como cliente pode representar um erro capital para unidades de informação que desejam manter sua importância e garantir sua existência por parte dos órgãos mantenedores, uma vez que, cada vez mais, pertence aos clientes a palavra final sobre a permanência dos serviços que para eles foram criados. (VERGUEIRO, 2007, p. 67)

Mas quem é o usuário em instituições arquivísticas? Basicamente, podemos defini-lo como aquele indivíduo/cidadão que busca a informação para atender a uma necessidade pessoal ou de pesquisa e, que, posteriormente, a utiliza para os mais variados fins. Os usuários são essenciais para o direcionamento das atividades e serviços prestados por essas instituições. Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística usuário é definido como “pessoa física ou jurídica que consulta arquivos (...). Também chamada consulente, leitor ou pesquisador (DBTA, 2005, p. 169).

Guinchat e Menou (1994, p.482-483 apud COSTA, SILVA e RAMALHO, 2009) afirmam que o usuário “é o agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação”. Sanz Casado (1994, p. 19 apud COSTA, SILVA e RAMALHO, 2009) define que é “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”

Uma vez compreendido o conceito de usuários, vem à tona o conceito de estudos de usuários. Por consequência conceitual, estudos de usuários é basicamente o estudo no qual se procura identificar quem são, quantos são, o que buscam, sua satisfação, quais os instrumentos de recuperação utilizados por esses usuários, quais contribuições que esse grupo de frequentadores poderiam fornecer para uma melhoria da qualidade dos produtos e serviços oferecidos e quais as políticas de difusão que poderiam ser contempladas para que a informação chegue qualitativamente a um número maior de pessoas para garantir um direito constitucional de acesso a informação a todo cidadão brasileiro.

Segundo Costa, Silva e Ramalho (2009) tal estudo tem, entre outros objetivos, a intenção de

saber se as necessidades de informação, de usuários de um sistema de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada ou não, permitindo a compreensão objetiva de como este mesmo processo de satisfação se dá para a sua melhor eficácia e quiçá eficiência. (COSTA, SILVA E RAMALHO, 2009)

É interessante observar outro aspecto que a análise do perfil dos usuários de um arquivo permite: a indicação de necessidades educacionais e culturais que poderiam ser contemplados ou disponibilizados nos serviços prestados pelo o arquivo. Na prática isso significa dizer que a partir de um estudo de usuários realizado por um determinado arquivo em que observa-se que um dos tipos de perfis de usuários se constitui por pessoas de 8 a 15 anos que buscam no arquivo informações para a realização de suas atividades escolares, o arquivo poderia desenvolver trabalhos e atividades sócio educativas e culturais com a finalidade de treinar este grupo, incentivando o hábito da pesquisa.

3.3.2 Tipos de usuários

A análise dos tipos de usuários de um arquivo varia conforme a abordagem e o enfoque do estudo e, na análise da literatura, há uma divergência de conceitos de tipos de usuários assim como o modelo de estudos. Sobre esse tema, Jardim e Fonseca (2004, p. 1 apud COSTA, SILVA e RAMALHO, 2010, p. 134) afirmam que:

Na arquivologia, os estudos de usuários partiram do modelo **arquivos direcionados para os arquivistas**, como abordagem tradicional, para o modelo **arquivos direcionados para os usuários**, como abordagem alternativa.

A respeito dos diferentes tipos de usuários de arquivo Belsunce (1982, p. 77-86 apud PEREZ, 2002, p.01) propõe quatro tipos diferentes de usuários:

Usuário prático: pode ser definido como aquele que busca nos arquivos uma informação que sirva, como propósito imediato, a fazer algo ou a tomar uma decisão. Isto é válido tanto para o campo da empresa,

como na administração pública, da saúde, de difusão, etc. Poderíamos também denominar o uso prático como operativo ou de ação.

Usuário Acadêmico: se identifica com o uso teórico dos arquivos. Em sínteses podemos dizer que o uso acadêmico se relaciona predominantemente com o pensamento. Consiste na busca e seleção de dados, para a elaboração intelectual (ciências ou humanidades) que vale por si mesma, além do produto que eventualmente venha a gerar.

Usuário popular: não se caracteriza tanto pela finalidade da busca como pelo sujeito, o homem comum. E o homem comum oferece a gama mais ampla, indiscriminada e menos específica de inquietudes e necessidades. No entanto o sujeito nos leva a uma diferenciação do fim. É certo que algumas vezes este homem comum - profissional, estudante, empregado, operário etc. - se dirige ao arquivo para realizar uma pesquisa não acadêmica e outras vezes busca informação que facilite a tomada de decisões. Porém estas necessidades estão como que inseridas dentro das necessidades gerais e características de seu "*modus operandi*", que é a necessidade de informação. O fim primário da utilização popular é sem dúvida alguma a informação por si mesma, acima dos usos secundários a que se aplique essa informação.

O autor a princípio define estes três tipos de usuários, mas complementa a informação nas notas de rodapé acrescentando: usuário artista e uso editorial.

Usuário artístico: é quando um artista (poeta, pintor) busca informações sobre o tema de sua criação. Aqui o fim é o impulso criativo que vai se manifestar na concretização da obra artística. É uma indagação motivadora para a criação de significações.

Uso editorial: no caso de séries ou relações documentais ou gráficas, vem a ser a criação de um produto que poderíamos chamar de documento secundário, informação impressa segundo a linguagem dos documentalistas.

Guinchat e Menou (1994 p. 483 apud COSTA, SILVA E RAMALHO, 2009) propõem outra forma de classificação de categorias de usuários, pois os referidos autores propõem uma categoria onde se objetiva identificar a atitude em relação à informação e não a informação para qual categoria, tendo em vista que um indivíduo pode se incluir em várias categorias de usuários dependendo de qual informação ele busca.

Complementando as afirmações de Guinchat e Menou (1994), Lancaster (apud FIGUEIREDO, 1983, p. 46) em posicionamento semelhante afirma que:

Diferentes usuários em potencial têm necessidades diferentes de informação e as necessidades de um mesmo indivíduo podem sofrer grande variação com o tempo.

Outro ponto importante para as discussões se refere ao avanço das tecnologias de comunicação e informação (TICs) e, sobretudo, a internet. A internet possibilitou que os usuários do arquivo assim como dos demais centros de documentação não se restrinjam às instalações físicas de tais instituições, atualmente, é preciso também se voltar o olhar para esse novo tipo e categoria de

usuário, o “usuário virtual”, a fim de que sejam incluídos nos estudos desse tipo de pesquisa como nas atividades, produtos e serviços a serem prestados pelas as instituições ligadas a prestação de serviços de informação, políticas ligadas ao atendimento de suas necessidades, desejos assim como ações de promoção e acessibilidade ao acervo sob a guarda dessas instituições voltadas à ciência da informação.

Complementando a respeito dessa problemática Jardim (2004 apud COSTA, SILVA E RAMALHO, 2010, p. 131) afirma que:

O conceito de “lugar” torna-se secundário para o profissional da informação e para os usuários. **Onde** a informação se encontra não é o mais importante e sim o **acesso à informação**.

De um modo geral se percebe que as categorias de usuários não divergem muito quanto aos grupos de usuários, porém é interessante perceber novas propostas de abordagem quanto a categorização dos usuários de serviço de informação defendidas no presente trabalho como, por exemplo, a categoria onde se objetiva identificar a atitude em relação à informação e “usuários virtuais” que poderão possuir características ainda mais diferenciadas que os tradicionais grupos de usuários já trabalhados, identificados e discutidos.

4 METODOLOGIA

A presente pesquisa foi caracterizada quanto ao seu nível como descritiva, pois segundo Gil (2009, p. 28), esta tem por “objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômenos ou o estabelecimentos de relações entre variáveis”.

Quanto à abordagem se utilizou de quantitativa e qualitativa tendo em vista que este estudo fundamentou-se tanto na análise dos dados estatísticos quanto no resultado das discussões oriundos dos estudos comportamentais e percepções dos usuários a respeito da problemática e temática proposta para discussão.

Segundo Cunha (2007, p. 170-173) a respeito das abordagens quantitativa e qualitativa o autor afirma que:

A pesquisa quantitativa caracteriza-se, tanto na fase de coleta de dados quanto no seu tratamento, pela utilização de técnicas estatísticas (...) A pesquisa qualitativa focaliza a sua atenção nas causas das reações dos usuários da informação e na resolução do problema informacional, ela tende a aplicar um enfoque mais holístico do que o método quantitativo. Além disso, ela dá mais atenção aos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano. (CUNHA, 2007, p. 170)

Quanto ao delineamento, dentre a diversidade de delineamentos foi utilizado na presente pesquisa, pesquisa do tipo de estudo de caso, pois pesquisas desse tipo são caracterizadas segundo Gil (2009, p. 57) pelo “o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado” tendo em vista ser o objeto da presente pesquisa a análise do perfil dos usuários do Arquivo do CFC, a pesquisa de estudo de caso permite o conhecimento amplo e detalhado das características desses grupos de usuários, suas necessidades, ferramentas e canais de difusão e promoção da informação e a descrição do nível de satisfação com os produtos e serviços prestados pelo o arquivo.

Para Martins e Theóphilo (2007, p.61) a respeito da estratégia de pesquisa de estudos de caso os autores afirmam que:

A estratégia de pesquisa de Estudo de Caso, pede avaliação qualitativa, pois seu objetivo é o estudo de uma unidade social que se analisa profunda e intensamente.

Com relação aos instrumentos de coleta de dados, na pesquisa foram utilizados o questionário (Apêndice A), entrevistas e observação *in loco* referente ao comportamento dos usuários frequentadores do Arquivo do CFC.

As entrevistas foram realizadas quando alguns usuários se dirigiram pessoalmente ou por telefone ao Arquivo Central e teve como base e roteiro o questionário distribuído e aplicado localizado no apêndice A da presente monografia.

A respeito do uso de questionários em pesquisas, Cunha (2007, p. 177) afirma ser este “um dos métodos mais utilizados. Consiste numa lista de questões formuladas pelo o pesquisador a serem respondidas pelos sujeitos pesquisados”

Para Gil discutindo sobre a técnica de investigação composta por questionário o autor afirma:

(...) técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com um propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento do presente ou passado etc. (GIL, 2009, p. 121)

Segundo o mesmo autor, a respeito das vantagens de tal instrumento, Gil (2009, p.121) afirma que:

- a) possibilita atingir um grande número de pessoas, mesmo que estejam dispersas numa área geográfica muito extensa, já que o questionário pode ser enviado pelo o correio;
- b) implica menores gastos com pessoal, posto que o questionário não exige o treinamento dos pesquisadores;
- c) garante o anonimato das respostas;
- d) permite que as pessoas respondam no momento em que julgarem mais conveniente;
- e) não expõe os pesquisados à influência das opiniões e do aspecto pessoal do entrevistado.

Tendo em vista as vantagens anteriormente descritas quanto a aplicação do questionário tal método foi escolhido pela possibilidade de envio para todos os pesquisados, simultaneamente, e não expor a este grupo influências da presente autora da pesquisa. Os questionários foram enviados tanto fisicamente em papel para posterior devolução em depósito em local predeterminado com prazo estipulado para devolução assim como foram enviados por e-mail para aqueles que em virtude da praticidade para envio optarem pela a resposta ao questionário digitalmente.

Para complementar o trabalho da presente pesquisa além do envio do questionário foi utilizada a técnica de observação simples, ou seja, segundo Gil (2009, p. 101) “aquela em que o observador, permanecendo alheio à comunidade, grupo, ou situação que pretende estudar, observa de maneira espontânea os fatos que aí ocorrem”

O tipo de amostragem escolhido por ser um grupo pequeno e por ser o menos rigoroso foi o da amostragem por acessibilidade também conhecido por conveniência as características desse tipo de amostragem segundo Gil (2009, p. 94) são “O pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam de alguma forma, representar o universo”

O CFC conta com 128 funcionários, 20 terceirizados, 19 estagiários e dois menores aprendizes. Embora o quadro do CFC conte com 128 funcionários, destes 32 são recém contratados através do último concurso e nomeados entre julho e agosto de 2011. Portanto o foco principal da pesquisa, realizada no período de agosto de 2011, foram os funcionários, estagiários e terceirizados contratados anteriormente ao período de realização da mesma, ou seja, anteriores a julho e agosto de 2011 que já freqüentaram, solicitam informações do Arquivo do CFC ou trabalham em atividades ligadas à gestão documental no órgão.

Não foram mensurados os usuários externos, pois estes se dirigem, primeiramente, aos setores responsáveis e estes últimos ao Arquivo.

O questionário aplicado foi estruturado, em 22 itens com questões abertas e fechadas e dividido em duas partes. Na primeira parte foram extraídas informações a respeito da identificação dos usuários e na segunda parte informações a respeito da opinião dos usuários.

Após o recebimento das respostas dos questionários os dados foram compilados e estruturados através de gráficos e tabelas, de modo a facilitar a sua apresentação, para posterior interpretação e análise dos resultados.

5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

No presente capítulo são apresentados os resultados e as análises dos dados coletados a partir da metodologia proposta para a presente pesquisa que permitiram a identificação do perfil dos usuários do CFC, o nível de satisfação com os produtos e serviços solicitados/oferecidos por essa unidade organizacional, a forma ou canal utilizado pelo o usuário para posterior trabalho e processo de disseminação da informação. Assim os dados foram elaborados e estruturados em gráficos e tabelas por ora apresentados.

Foram enviados, no total, 100 questionários. O número de questionários respondidos foi de 45% tendo em vista que alguns funcionários estavam em férias, em licença ou viagens à serviço em agosto de 2011, período em que foi realizada a pesquisa.

5.1 Características e categorias dos usuários

Ao identificar o perfil dos usuários do Arquivo foram analisadas, inicialmente, as características relacionadas ao sexo do grupo a partir dos dados oriundos da aplicação dos questionários chegando aos resultados da tabela 1 e gráfico 1 abaixo apresentados.

Tabela 1 – Distribuição dos usuários por sexo

<i>Sexo</i>	<i>População (Quantidade)</i>	<i>Percentual (%)</i>
<i>Feminino</i>	21	47
<i>Masculino</i>	24	53
<i>Total</i>	45	100

Com relação ao sexo dos usuários o estudo permitiu identificar que, a partir da amostra coletada, os usuários do Arquivo do CFC correspondem a 53% do sexo masculino e 47% do sexo feminino. No gráfico 1, é possível perceber quase um equilíbrio e igualdade entre esses segmentos.

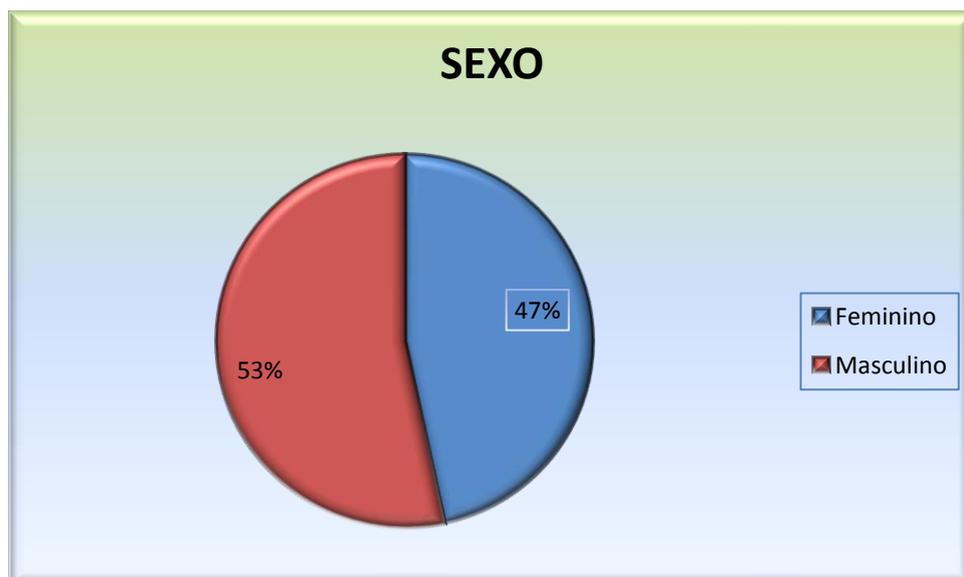


Gráfico 1 – Percentual de sujeitos classificados pelo sexo

Em continuidade à pesquisa, e ainda na parte I do questionário que procurou identificar os usuários, temos que estes, referente à idade, estão subdivididos nos seguintes grupos, conforme mostra a tabela 2 a seguir:

Tabela 2 – Distribuição dos usuários por faixa etária

<i>Idade</i>	<i>População analisada</i>	<i>Percentual da população (%)</i>
<i>Até 20 anos</i>	2	2,5
<i>De 21 a 30 anos</i>	13	29
<i>De 31 a 40 anos</i>	17	38
<i>De 41 a 50 anos</i>	11	24
<i>De 51 a 60 anos</i>	1	1,2
<i>Mais de 60 anos</i>	1	1,2
<i>Total</i>	45	100

No item faixa etária se percebe uma predominância do grupo da faixa de 31 a 40 anos, correspondendo a 17 respondentes (38%) do total da amostra, seguido pelo o grupo de 21 a 30 anos correspondendo 13 respondentes (29%), o grupo de 41 a 50 anos correspondendo 11 respondentes (24%), até 20 anos correspondendo dois respondentes (2,5%) e empatados com um respondente cada um representado por 1,2% do total de amostra os grupos de 51 a 60 anos e com mais de 60 anos.

Como trata-se de um público interno, vinculado ao órgão, verifica-se uma predominância de jovens e jovens adultos no corpo funcional do CFC. No gráfico 2 é possível perceber a distribuição dos grupos analisados.

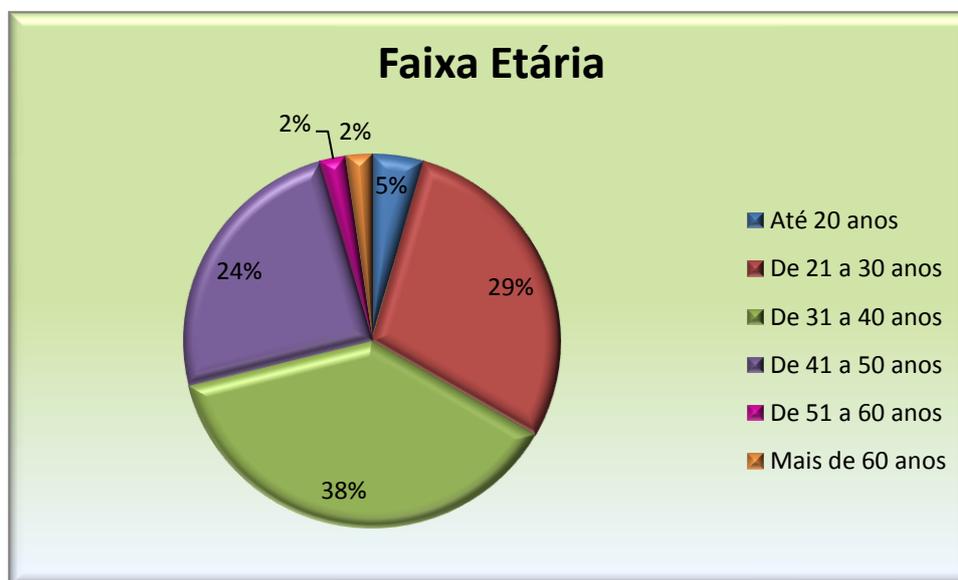


Gráfico 2 – Grupo de usuários por faixa etária

Em continuidade ao processo de identificação dos usuários foi verificada a distribuição dos usuários pesquisados entre as coordenadorias, departamentos e setores do CFC, conforme consta na tabela 3.

Tabela 3 – Distribuição do número de funcionários por coordenadorias

<i>Coordenadoria</i>	<i>Distribuição da amostra analisada</i>	<i>Percentual da população (%)</i>
COAD	17	38
CDPROF	6	13
COFIS	4	9
CDOPE	4	9
CCI	3	7
COINS	3	7
COJUR	2	2,5
COTEC	2	2,4
DIREX	1	1,2
COREG	2	2,4
FBC	1	1,2

<i>Coordenadoria</i>	<i>Distribuição da amostra analisada</i>	<i>Percentual da população (%)</i>
TOTAL	45	100
	Número de funcionários	Percentual de frequência

A partir da análise dos dados percebe-se que a grande maioria dos usuários concentra-se na COAD representado por 17 respondentes ou 38% do total da amostra seguido pela a CDPROF representado por seis respondentes (13%), COFIS e CDOPE (9% cada), CCI e COINS representado por quatro respondentes (7% cada), COJUR, COTEC e COREG representado por dois respondentes (2,4%) e DIREX e FBC representado por um respondente (1,2%).

As coordenadorias estão representadas e distribuídas conforme o gráfico de número 3.



Gráfico 3 – Distribuição do número de funcionários por coordenadorias

Para a análise da distribuição departamental e setorial dos usuários é importante, primeiramente, chamar a atenção para a observação de que algumas coordenadorias não possuem subdivisões em departamentos ou setores em sua estrutura e, portanto, o número total da amostra não corresponde ao total dos questionários enviados e respondidos totalizando os 45 respondentes. Assim

percebe-se que os usuários no item referente a departamentos e setores estão distribuídos da seguinte forma, conforme se segue na tabela 4.

Tabela 4 – Distribuição de usuários por departamento/setor

<i>Departamento/setor</i>	<i>Distribuição da população analisada</i>	<i>Percentual da população (%)</i>
<i>DECONT</i>	5	21
<i>DELIC</i>	4	17
<i>DELOG</i>	3	13
<i>DEPEV</i>	2	2,8
<i>DEPEX</i>	2	2,8
<i>DEPES</i>	2	2,8
<i>DEGEP</i>	1	1,4
<i>DEPAD</i>	1	1,4
<i>DEMIDIA</i>	1	1,4
<i>DECOM</i>	1	1,4
<i>DEFIN</i>	0	0
<i>DEINF</i>	0	0
<i>SETRAN</i>	0	0
<i>SEPROT</i>	0	0
<i>SEBIB</i>	2	2,8
<i>TOTAL</i>	24	100

Na análise de distribuição dos usuários por departamentos/setores percebe-se uma maior concentração dos usuários oriundos do DECONT representado por 21% do total de usuários da amostra populacional da presente pesquisa seguido por DELIC (17%), DELOG (13%), DEPEV, DEPEX, DEPES e SEBIB ambos com 2,8% e por último DEGEP, DEPAD, DEMIDIA e DECOM com 1,4% cada, conforme representação no gráfico 4.

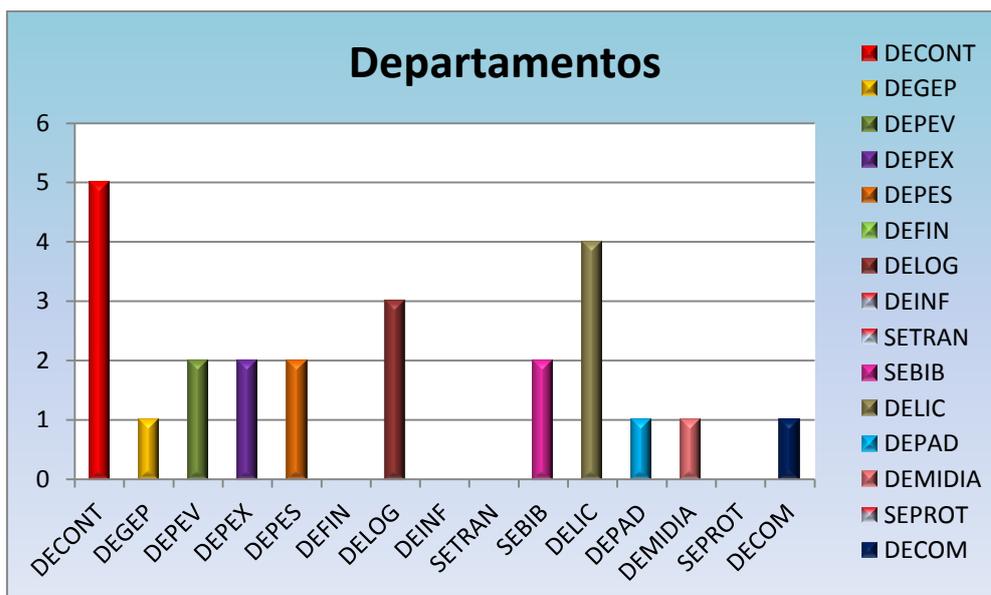


Gráfico 4 – Distribuição de usuários por departamento/setor

Quanto ao critério de escolaridade dos usuários, percebe-se ser, em sua maioria, composto por grupos com elevado grau de escolaridade chegando ao índice de 89% do total da amostra distribuídos em: superior incompleto (7%), graduados (47%), pós-graduados (22%) e com mais de uma pós-graduação (13%). Ainda no critério de escolaridade, foi verificado que os usuários com ensino médio ou profissionalizante representam 11% da mostra pesquisada do Arquivo do CFC conforme tabela e gráfico 5.

Tabela 5 – Distribuição dos usuários pela escolaridade

<i>Escolaridade</i>	<i>Distribuição da população analisada</i>	<i>Percentual da População (%)</i>
<i>Ens. Fundamental</i>	0	0
<i>Ens. Médio ou profissionalizante</i>	5	11
<i>Ens. Superior Incompleto</i>	3	7
<i>Ens. Superior Completo</i>	21	47
<i>Pós-graduação</i>	10	22
<i>Mais de uma Pós-graduação</i>	6	13
<i>Total</i>	45	100

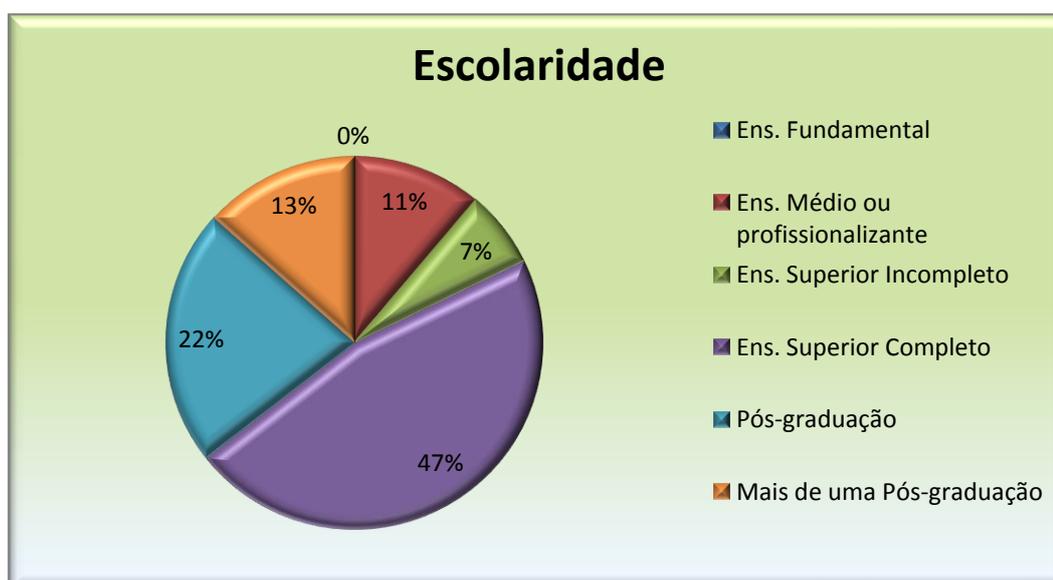


Gráfico 5 – Distribuição dos usuários pela escolaridade

Quanto à formação dos usuários com formação superior ou incompleta, os grupos foram distribuídos conforme tabela e gráfico 6.

Tabela 6 – Área de formação dos usuários

Área de formação	Distribuição da população analisada	Percentual da população (%)
<i>Administração</i>	5	12
<i>Biblioteconomia</i>	2	2,5
<i>Comunicação Institucional/relações públicas</i>	1	1,3
<i>Comunicação Social Com Habilitação em Rádio e TV</i>	1	1,3
<i>Contabilidade</i>	15	37
<i>Direito</i>	4	10
<i>Engenharia Mecânica</i>	1	1,2
<i>Gestão de Recursos Humanos</i>	1	1,3
<i>Jornalismo</i>	1	1,3
<i>Pedagogia</i>	1	1,3
<i>Psicologia</i>	1	1,3
<i>Sistemas de Informação</i>	1	1,3
<i>Não informado</i>	6	15
Total	40	100
	Número	Frequência

Dentro da amostra pesquisada foi verificada, de acordo com a tabela de áreas de conhecimento da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), uma predominância por formações voltadas para a área de Ciências Humanas e Ciências Sociais Aplicadas conforme visualização da distribuição por áreas de formação representadas no gráfico 6.

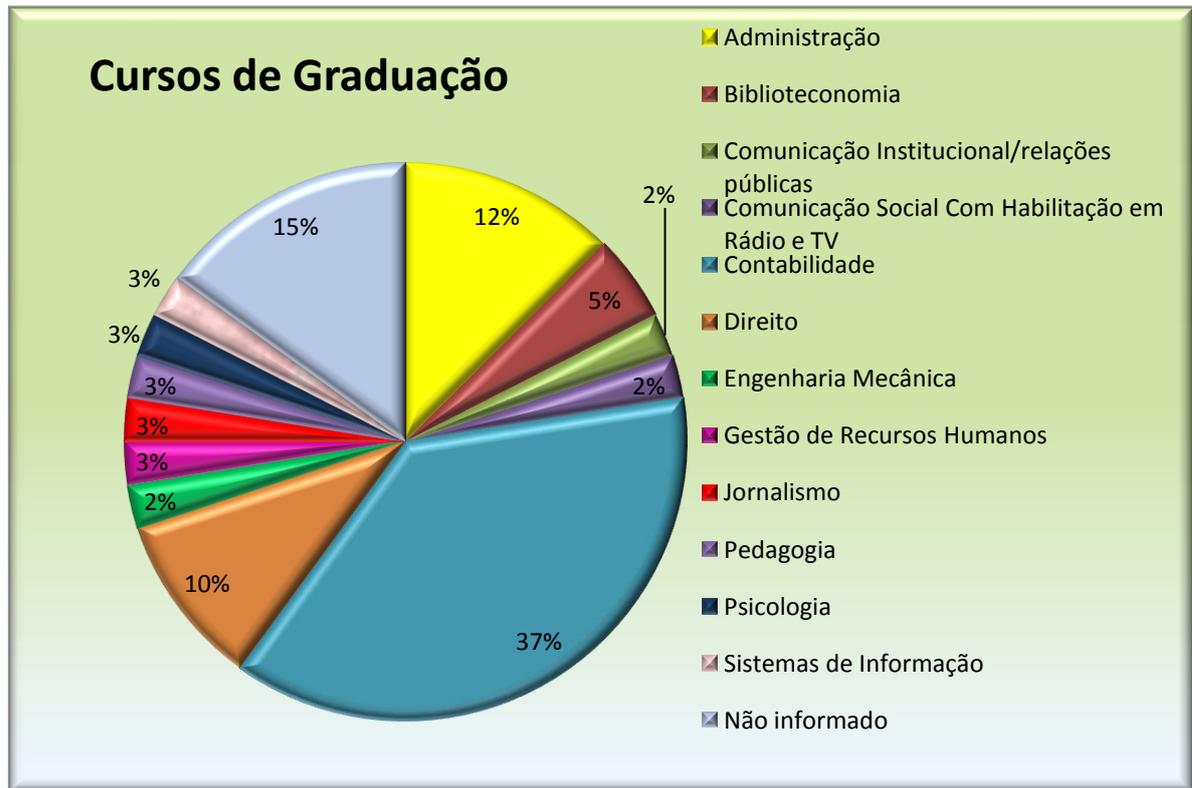


Gráfico 6 – Área de formação dos usuários

Com relação às áreas que os usuários são pós-graduados, foram identificadas as áreas apontadas na tabela 7.

Tabela 7 – Distribuição das áreas de pós-graduação dos usuários

<i>Cursos de pós-graduação</i>
<i>Gestão de RH</i>
<i>Administração Financeira</i>
<i>Auditoria</i>
<i>Não informado</i>
<i>Auditoria interna e externa</i>
<i>Controladoria</i>
<i>Tributaria</i>
<i>Direito tributário</i>

Tabela 7 – Distribuição das áreas de pós-graduação

<i>Cursos de pós-graduação</i>
<i>Contabilidade</i>
<i>Contabilidade pública</i>
<i>Gestão pública</i>
<i>Gestão de pessoas por competência</i>
<i>Psicopedagogia institucional</i>
<i>Direito em administração pública</i>

No critério referente à categoria profissional dos usuários (Tabela 8), foi identificado que o grupo GAT, representado por 25 respondentes ou 55% do total da amostra, concentra o maior número de usuários seguido pelo grupo GAE, representado por 9 respondentes (20%) e, empatados com 4 respondentes (9%) do total da amostra, se encontram os usuários com cargos comissionados/gratificados e GAB.

Foi identificado pelas respostas dadas ao questionário que as solicitações dos usuários externos são intermediadas pelos usuários das coordenadorias e departamentos que recorrem ao Arquivo do CFC para o atendimento das necessidades informacionais requeridas.

Tabela 8 – Distribuição das categorias profissionais dos usuários

<i>Categoria de usuário</i>	<i>Distribuição da população analisada</i>	<i>Percentual da população (%)</i>
<i>GAB</i>	4	9
<i>GAT</i>	25	55
<i>GAP</i>	3	7
<i>GAE</i>	9	20
<i>Comissionado/gratificado</i>	4	9
<i>Usuário externo</i>	0	0
<i>Total</i>	45	45

O gráfico 7 apresenta os dados acima mencionados de modo a torná-los visualmente mais simples de serem compreendidos.

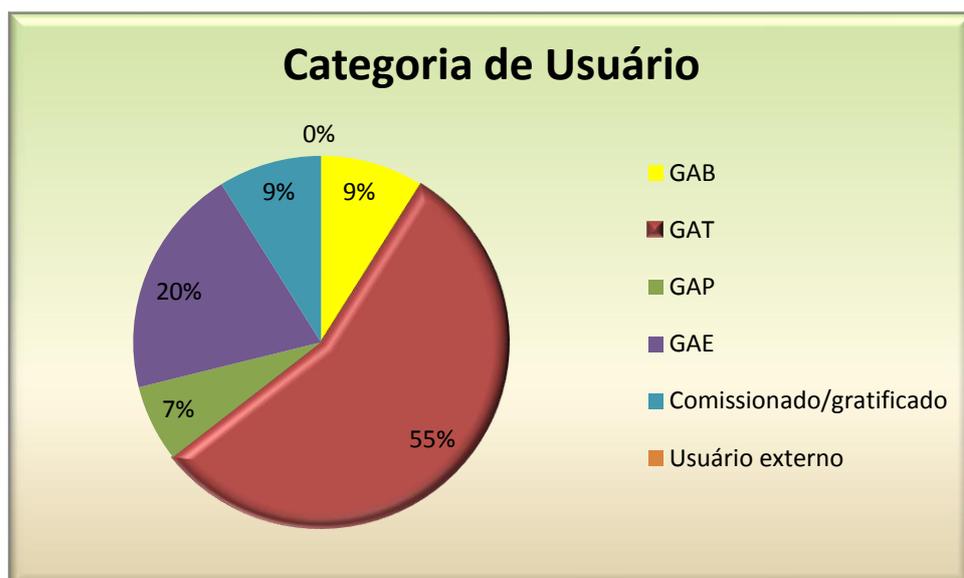


Gráfico 7 – Distribuição das categorias profissionais dos usuários

5.2 Características da infra-estrutura do Arquivo

No presente tópico são analisados os dados oriundos das questões abertas e fechadas relacionadas com as opiniões dos usuários à respeito das condições de infra-estrutura nos aspectos relacionados aos equipamentos de informática, limpeza das instalações físicas, mobiliário e acervo, sinalização e comunicação visual.

A partir da aplicação do questionário foram obtidos resultados sobre as condições gerais das salas, apresentados na tabela 9.

Tabela 9 – Avaliação das condições gerais das salas do Arquivo

<i>Condições gerais das salas</i>	<i>Distribuição da população analisada</i>	<i>Percentual da população (%)</i>
Ótimas	2	2,5
Boas	24	53
Medianas	12	27
Ruins	2	2,4
Não sei informar	5	11
Total	45	100

De modo geral os usuários avaliaram positivamente as condições gerais do Arquivo do CFC. Somando-se os conceitos bons e ótimos estas avaliações representam mais da metade dos itens de avaliação (55,5%). Nos demais grupos se

tem os seguintes dados representativos dessas avaliações: Medianas (27%), ruins (2,4%) e não souberam responder ou não informaram (11%) da amostras avaliadas. O gráfico 8 espelha esta realidade.

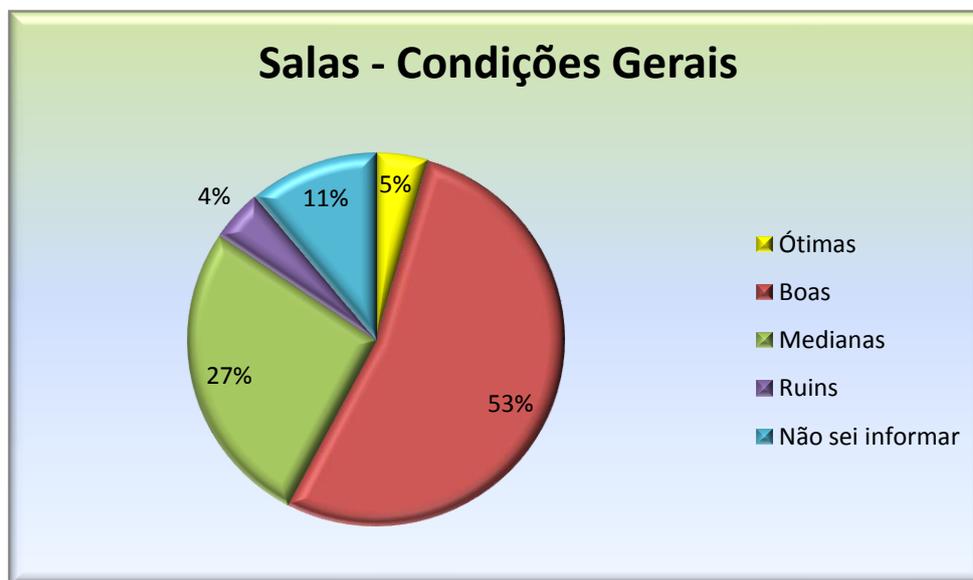


Gráfico 8 – Avaliação das condições gerais das salas do Arquivo

No critério de avaliação dos equipamentos de informática e demais equipamentos utilizados ou disponibilizados nas atividades do Arquivo do CFC, os resultados demonstram que a maioria dos usuários (49%) não sabe ou não informou sua opinião a respeito da necessidade ou atendimento dos recursos (equipamentos) disponibilizados para as atividades desenvolvidas pelo Arquivo do CFC. Com relação às demais avaliações relacionadas aos equipamentos de informática e demais equipamentos (ver Tabela 10) se obteve as seguintes respostas: nenhum dos respondentes julgou serem ótimos, 38% foram avaliados como bons, 3,6% medianos e 3,7% julgaram ruins.

Tabela 10 – Avaliação dos equipamentos utilizados e disponibilizados pelo Arquivo

<i>Equipamentos utilizados e disponibilizados pelo o Arquivo</i>	<i>Distribuição da população analisada</i>	<i>Percentual da população (%)</i>
Ótimas	0	0
Boas	17	38
Medianas	3	6
Ruins	3	7
Não sei informar	22	49
Total	45	100

A avaliação dos equipamentos de informática e demais equipamentos utilizados ou disponibilizados nas atividades do Arquivo do CFC, são apresentados no gráfico 9.

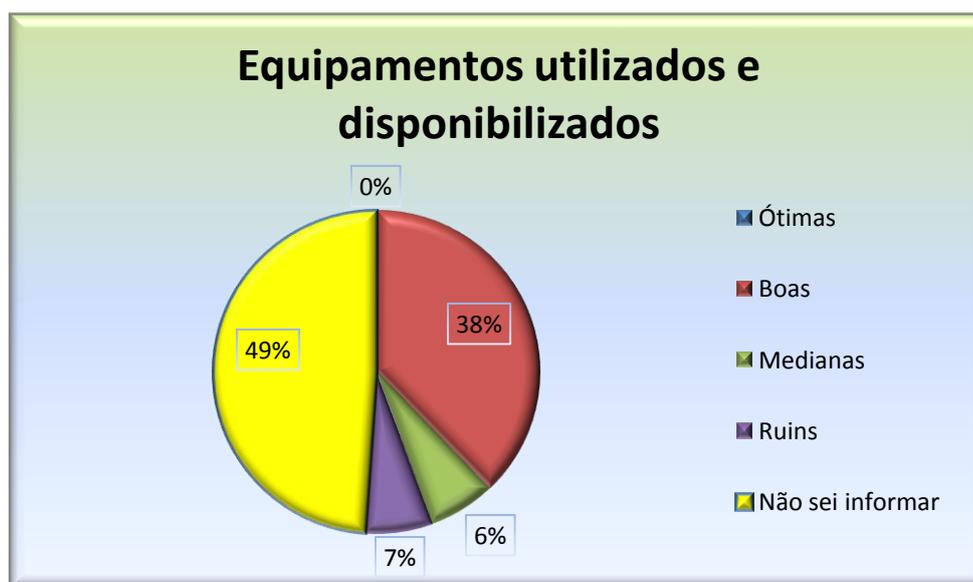


Gráfico 9 – Avaliação dos equipamentos utilizados e disponibilizados pelo Arquivo

No critério referente à limpeza das instalações, mobiliários e acervo, a maioria dos respondentes julgou positivamente esse item e, totalizando, as avaliações entre ótimas e boas, esse grupo representa 53,9%; como medianas foram 11%, ruins 7% e não souberam informar ou avaliar 24% dos respondentes.

Tabela 11 – Avaliação da limpeza das instalações, mobiliário e acervo

<i>Limpeza das instalações, mobiliário e acervo</i>	<i>Distribuição da população analisada</i>	<i>Percentual da população (%)</i>
Ótimas	4	4,9
Boas	22	49
Medianas	5	11
Ruins	3	7
Não sei informar	11	24
Total	45	100

A limpeza das instalações ficou destacada no gráfico 10, sendo que a maioria dos pesquisados a consideram boa (22,49%). Apenas 3,7% acham que a limpeza não está a contento, considerando a mesma como ruim.

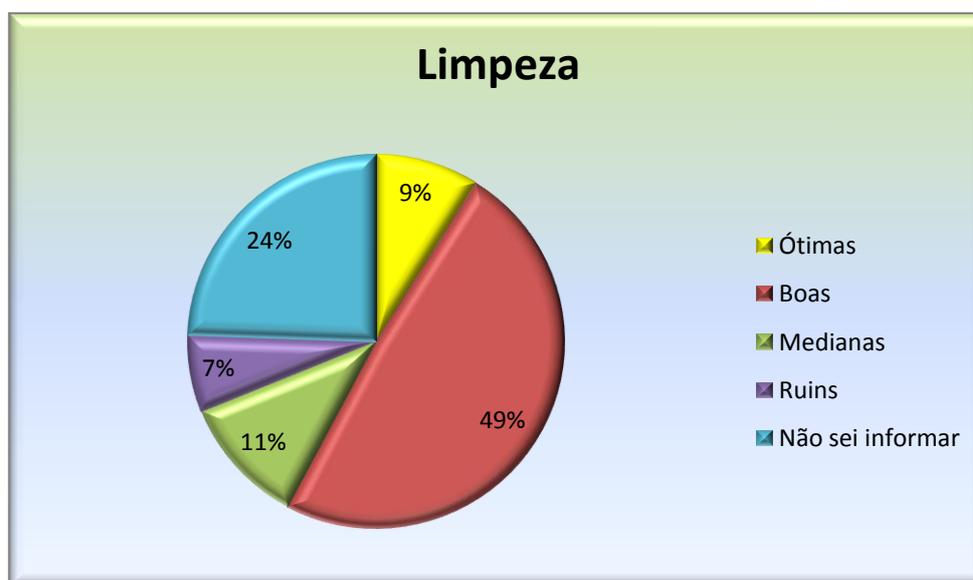


Gráfico 10 – Avaliação da limpeza das instalações, mobiliário e acervo

Quanto ao mobiliário de modo geral os respondentes sinalizaram positivamente e dizem ser adequado as atividades desenvolvidas pelo Arquivo como mostra a tabela 12.

Tabela 12 – Avaliação do mobiliário

<i>Mobiliário</i>	<i>Distribuição da população analisada</i>	<i>Percentual da população (%)</i>
<i>Ótimo</i>	3	7
<i>Bons</i>	19	42
<i>Medianos</i>	13	29
<i>Ruins</i>	1	2
<i>Não sei informar</i>	9	20
<i>Total</i>	45	100

Os respondentes avaliaram como ótimo 7% das respostas do questionário, bons 42%, medianos 29%, ruins 2% e não informaram ou souberam responder 20% dos respondentes.

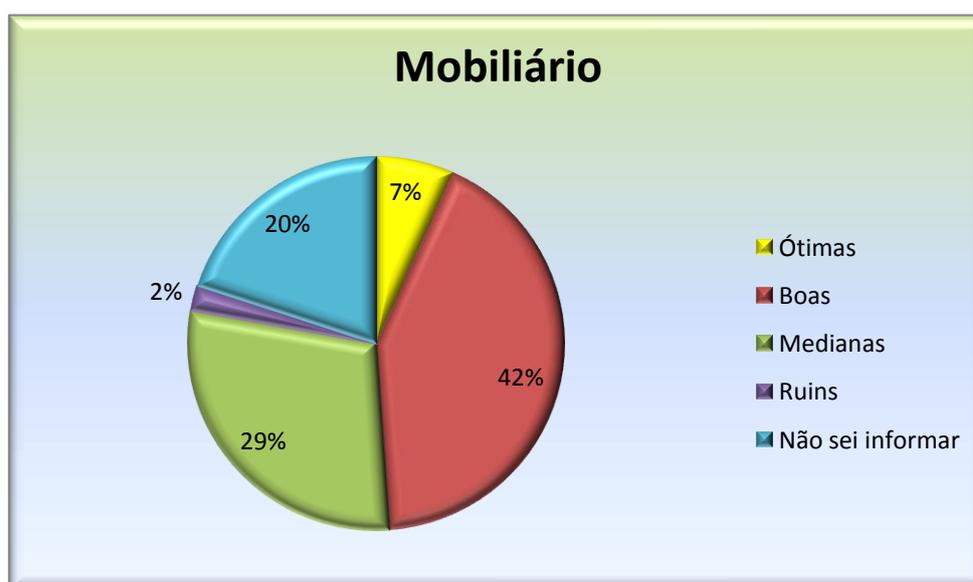


Gráfico 11 – Avaliação do mobiliário pelos usuários

No último critério destinado a avaliação da localização física, instalações e acervo, relacionado à sinalização/comunicação visual, foram obtidos como resultados os seguintes dados constantes na tabela 13.

Tabela 13 – Avaliação da sinalização/comunicação visual do acervo

<i>Sinalização/comunicação visual</i>	<i>Distribuição da população analisada</i>	<i>Percentual da população (%)</i>
Ótimas	2	4
Boas	16	36
Medianas	10	22
Ruins	7	16
Não sei informar	10	22
Total	45	100

Nesta questão, a questão “e”, da pergunta número 1, da parte dois do questionário (ver Apêndice A) houve certo equilíbrio nas respostas, porém foi observada uma tendência para um aspecto mais positivo, pois a maioria dos usuários julgaram ser bem sinalizada a localização do Arquivo do CFC, isso porque somando-se os itens como ótimas e boas as avaliações totalizaram um percentual de 40% contra 38% de medianas e ruins e não informaram ou não sabem informar 22% dos respondentes.

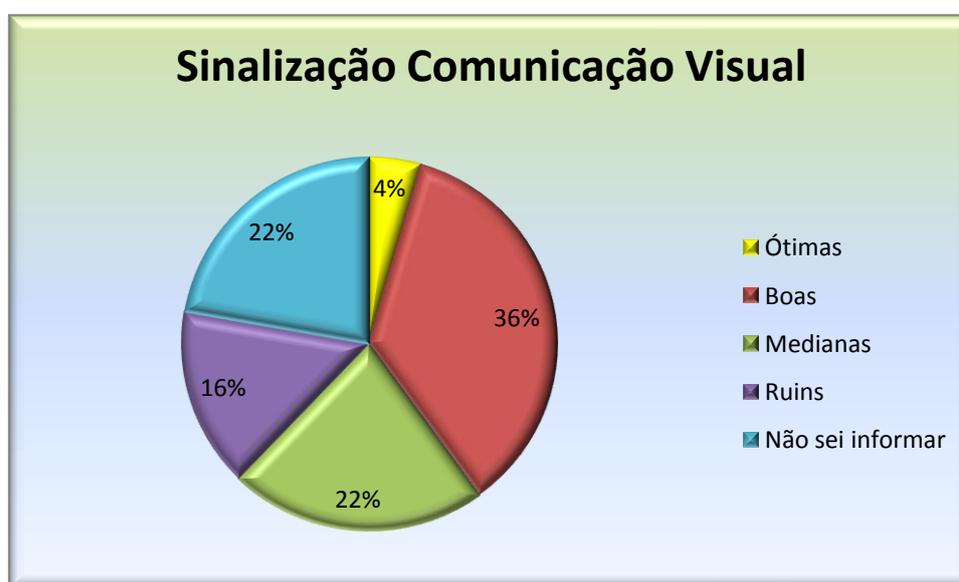


Gráfico 12 – Avaliação da sinalização/comunicação visual do acervo

Nas questões abertas, foram obtidas as seguintes declarações relacionadas à avaliação da localização física, instalações e acervo:

- “Embora as instalações sejam consideradas boas, a localização não é considerada adequada pois não tem ventilação e o acesso não é adequado”;

- “A localização do arquivo é ruim, nas vezes em que estive no local constantemente ouve-se barulho da grade de entrada da garagem”;
- “No local existem barulhos que são gerados quando da entrada de veículos na garagem do prédio”;
- “Não identifiquei na época que utilizei os serviços do setor *softwares* específicos para gerenciadores de informação”;
- “A título de sugestão: local específico para pesquisas rápidas para diminuir a necessidade de retirada de documentos do local”;
- “Mais espaço físico para pesquisas no local sem necessidade de empréstimo de documentos pelo o Arquivo”.

5.3 Atendimento e necessidades informacionais do usuário

No presente tópico serão analisados e discutidos os dados coletados referentes ao atendimento ao usuário, frequência, canal utilizado para atendimento das necessidades, avaliação dos serviços oferecidos pelo o arquivo, orientação para uso do acervo e dos instrumentos disponibilizados e atendimento das necessidades informacionais.

Quanto às finalidades para os quais os respondentes utilizam o Arquivo, foi perguntado se os mesmos utilizam essa unidade arquivística para além das atividades administrativas, se gostariam e para atendimento de qual finalidade (itens 8 e 8.1 do questionário, ver Apêndice A). Os dados obtidos são apresentados através da tabela 14 e visualizados conforme o gráfico 13.

Tabela 14 – Identificação das finalidades para o uso do arquivo

<i>Já precisou de documentos além das finalidades administrativas para atendimento de finalidades acadêmicas, culturais ou sociais?</i>	<i>Distribuição da população analisada</i>	<i>Percentual da população (%)</i>
<i>Não</i>	36	80
<i>Não, mas gostaria</i>	5	11
<i>Sim</i>	4	9
<i>Total</i>	45	100

O gráfico 13 mostra a distribuição dessas finalidades. É importante observar que embora em menor escala, identifica-se novas necessidades informacionais dos

usuários para além dos objetivos principais do Arquivo que objetiva suprir as necessidades informacionais das áreas meio e fim da administração do órgão.

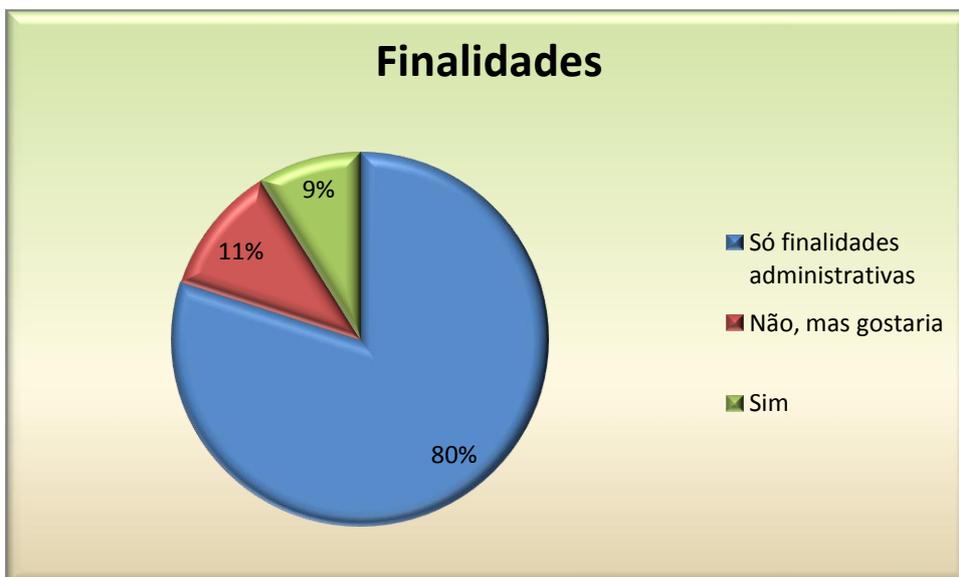


Gráfico 13 – Identificação das finalidades para o uso do Arquivo

Quando questionados sobre necessidades além das administrativas, os resultados obtidos foram:

- ✓ Estudante de graduação (27%);
- ✓ Estudante de pós-graduação (9%);
- ✓ Pesquisa (18%);
- ✓ Não informado (37%).

As respostas Consultoria e Professor não obtiveram nenhuma marcação, conforme visualiza-se no gráfico 14.

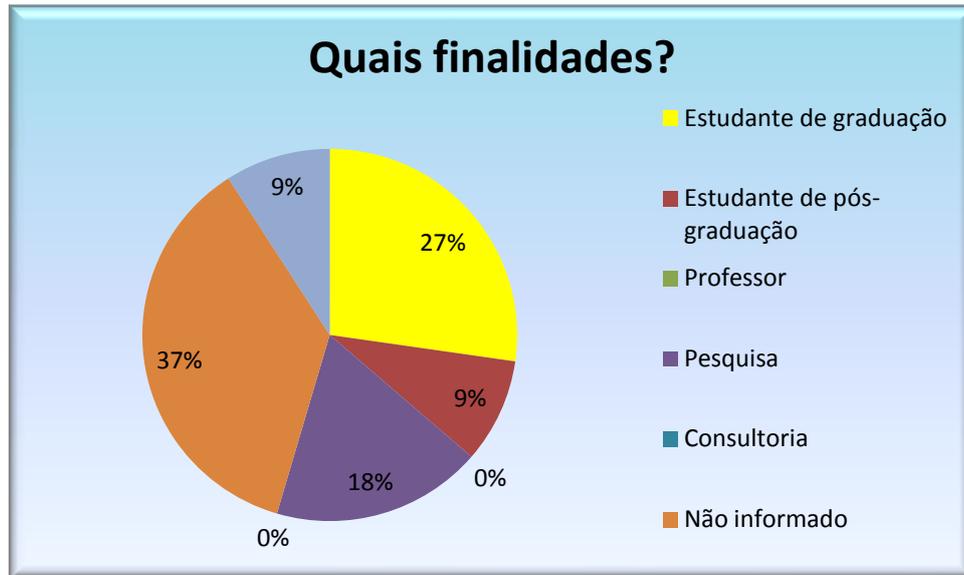


Gráfico 14 – Atendimento de outras finalidades para o uso do Arquivo

Foram coletadas e analisadas informações sobre quanto tempo o usuário frequenta as instalações do Arquivo e com qual frequência solicita documentos ou informações a este. Os dados obtidos são expressados na tabela 15 e 16 representadas pelos gráficos 15 e 16.

Tabela 15 – Tempo de utilização do Arquivo pelos usuários

<i>Tempo de utilização do Arquivo</i>	<i>Distribuição da população analisada</i>	<i>Percentual da população (%)</i>
<i>Até 1 ano</i>	5	11
<i>De 1 a 2 anos</i>	3	3,7
<i>De 3 a 4 anos</i>	13	29
<i>De 5 a 6 anos</i>	10	22
<i>De 7 a 8 anos</i>	3	7
<i>De 9 a 10 anos</i>	5	11
<i>Mais de 10 anos</i>	4	9
<i>Total</i>	45	100

O gráfico 15 representa a distribuição percentual do tempo de utilização dos usuários com os serviços oferecidos e disponibilizados pelo Arquivo do CFC.

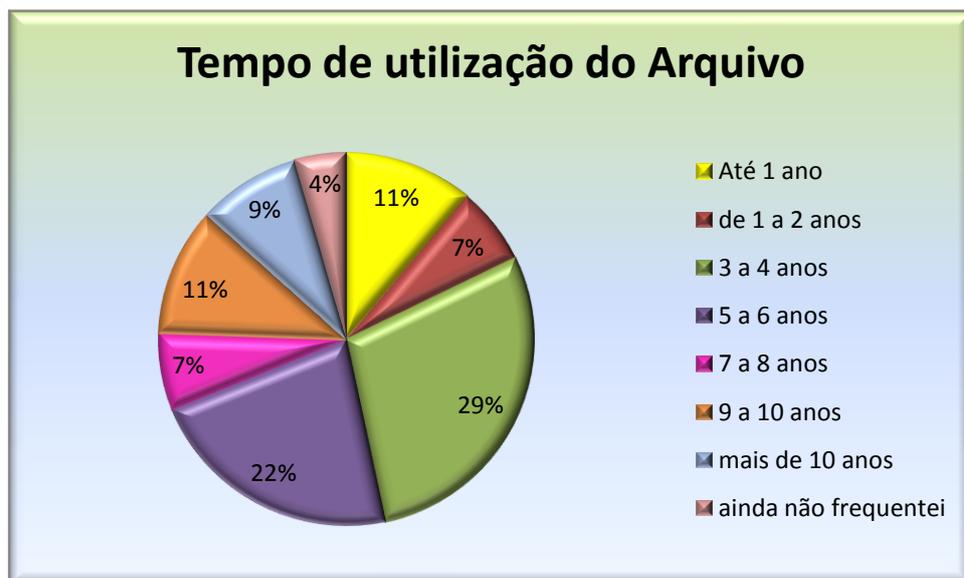


Gráfico 15 – Tempo de utilização do Arquivo pelos usuários

Um ponto interessante a ser observado com relação a esse item é que embora o Arquivo tenha acompanhado toda a trajetória da Instituição, que atualmente encontra-se com 65 anos, é possível perceber-se que na prática, após a implantação do programa de gestão documental, iniciado em 2006, houve um aumento na demanda de atendimento e utilização do Arquivo. Somando-se os grupos entre 1 a 6 anos temos um percentual de 69% contra 27% dos anos anteriores a 2006. Isso provavelmente demonstra a crescente procura pelos trabalhos e serviços desenvolvidos por essa unidade arquivística e novas necessidades informacionais dos usuários para além das finalidades administrativas anteriormente identificadas.

Quanto à frequência dessas solicitações ao Arquivo, foi observado que a maioria dos pesquisados dizem utilizar o Arquivo esporadicamente (38%). A tabela 16 apresenta os números totais e percentuais.

Tabela 16 – Identificação da frequência das solicitações

<i>Tempo de utilização do Arquivo</i>	<i>Distribuição da população analisada</i>	<i>Percentual da população (%)</i>
<i>Todos os dias</i>	0	0
<i>1 vez por semana</i>	0	0
<i>Mais de 1 vez por semana</i>	0	0
<i>1 vez por mês</i>	5	11
<i>Mais de 1 vez por mês</i>	3	7
<i>1 vez a cada 2 meses</i>	1	1,2
<i>1 vez por semestre</i>	14	31
<i>1 vez por ano</i>	3	7
<i>Esporadicamente</i>	17	38
<i>Não sei informar/não informado</i>	2	4
Total	45	100

Dos pesquisados, 11% solicitam documentos pelo menos uma vez por mês, 7% mais de uma vez por mês, 1,2% uma vez a cada dois meses, uma vez por semestre 31%, uma vez ao ano 7%. 4% dos respondentes não informaram ou não souberam informar. O gráfico 16 apresenta visualmente estas informações.

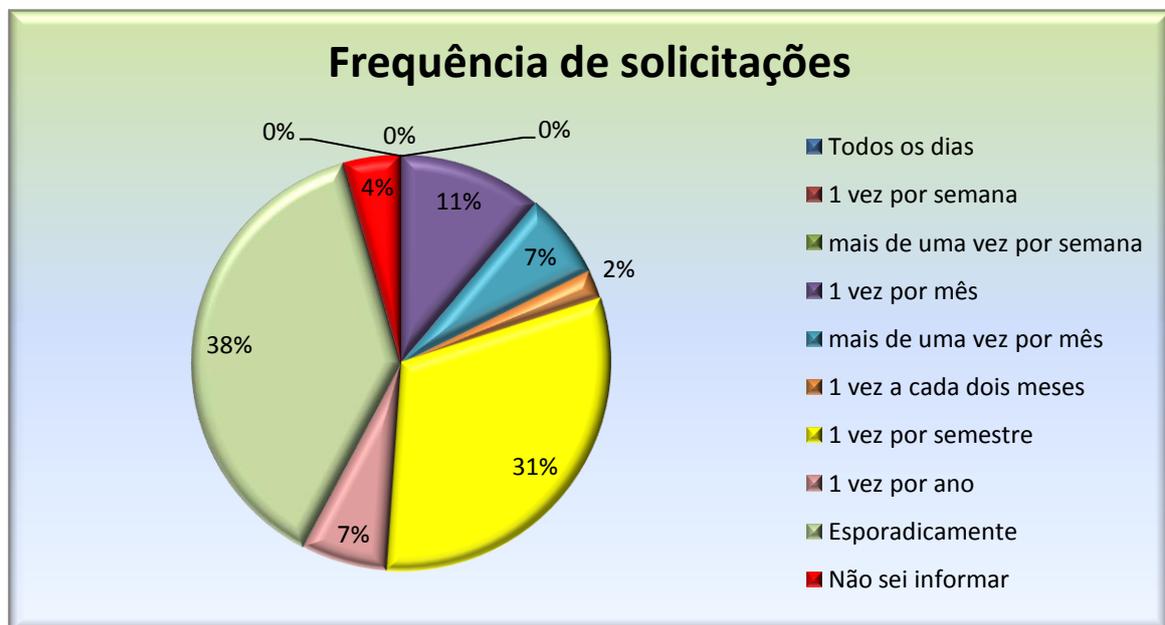


Gráfico 16 – Identificação da frequência das solicitações de documentos ou informações

A tabela 17 traz informações sobre a esporadicidade. É interessante observar que no grupo dos respondentes que utilizam esporadicamente (38%) a grande maioria diz não haver uma periodicidade e sim conforme a necessidade (53%). No entanto outros números são expressivos: 12% disseram que usam o Arquivo para

respostas à consulta do público/usuário externo (12%) e empatados com 1,6% cada os respondentes que informaram utilizar mais de uma vez por semestre, raro e oscilando de períodos de maior com menor demanda.

Tabela 17 – Identificação da esporadicidade

<i>Esporadicidade</i>	<i>Distribuição da população analisada</i>	<i>Percentual da população (%)</i>
<i>Não há periodicidade. Conforme a necessidade</i>	9	53
<i>Resposta a consulta de público/usuário externo</i>	2	12
<i>Mais de uma vez por semestre</i>	1	1,6
<i>Raro</i>	1	1,6
<i>Oscilação de períodos de maior demanda com de menor demanda</i>	1	1,6
<i>Não informado</i>	3	17
Total	17	100

O percentual de respondentes que não informaram a periodicidade representa um grupo de 17% daqueles que afirmaram utilizar esporadicamente.



Gráfico 17 – Identificação da esporadicidade

O gráfico 18 apresenta os 24 documentos ou informações mais solicitados junto ao Arquivo.

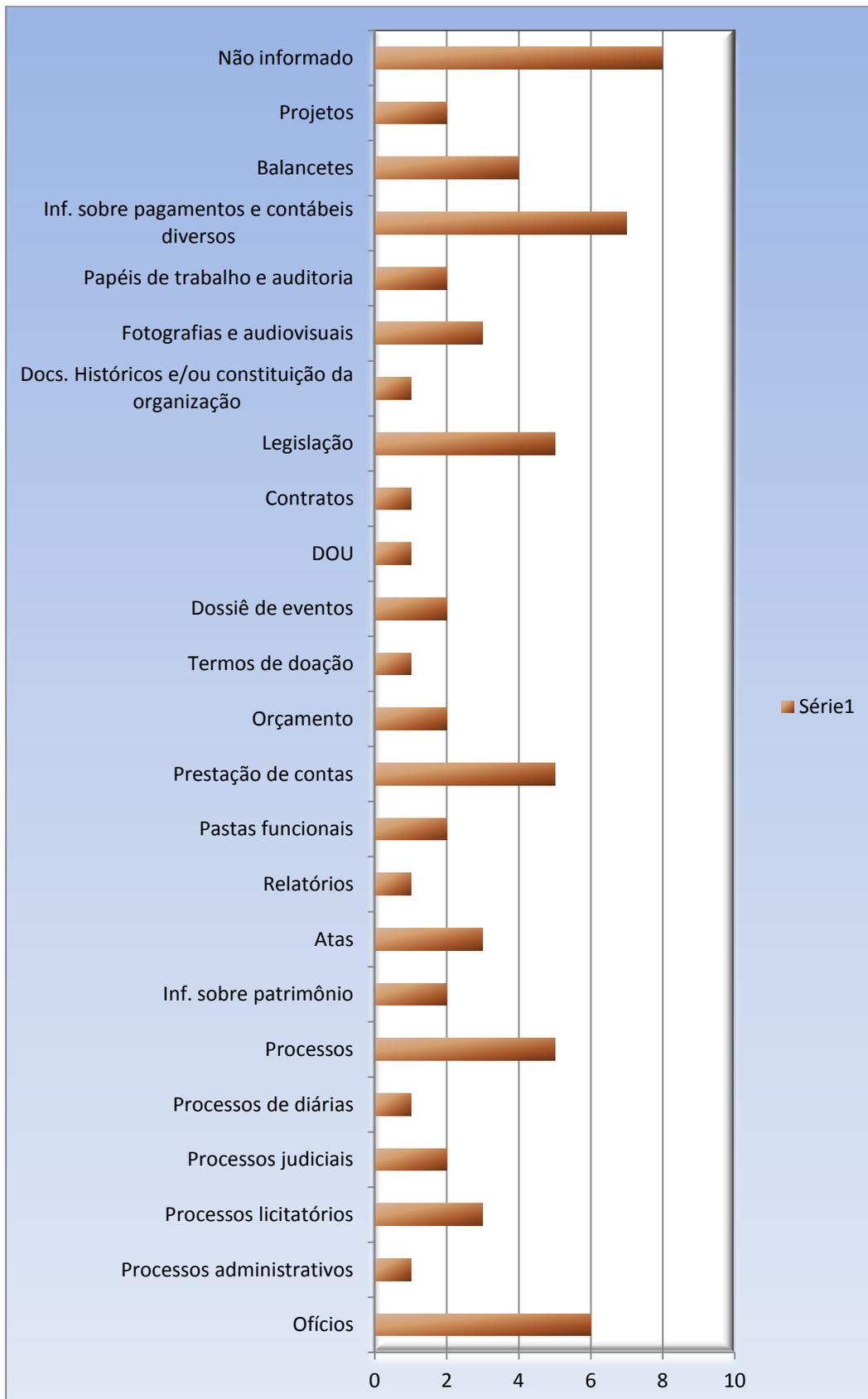


Gráfico 18 – Tipos de documentos ou informações solicitados

Entre os documentos solicitados há uma predominância de documentos contábeis nos mais variados tipos e espécies documentais, porém nota-se uma demanda também por documentos históricos, processos, atas, relatórios, legislação e documentos e informações em outros suportes.

Na tabela 18, é identificada a forma de recuperação utilizada para atendimento das solicitações e, observa-se que a maioria dos respondentes utiliza mais de uma informação para a recuperação da informação, predominando por assunto, o que corresponde a 31% da amostra pesquisada seguido por tipo de documento (26%), número do documento (17%), data (14%), número de protocolo (6%) e outro e não informado com 2% cada.

Tabela 18 – Forma de recuperação da informação

<i>Forma de recuperação da informação ou documento</i>	<i>Distribuição da população analisada</i>	<i>Percentual da população (%)</i>
<i>Tipo de documento</i>	18	26
<i>Número de documento</i>	12	17
<i>Número de protocolo</i>	4	6
<i>Data</i>	10	14
<i>Assunto</i>	22	31
<i>Não sei informar</i>	0	0
<i>Outro</i>	2	2,3
<i>Não informado</i>	2	2,3
<i>Total</i>	70	100

Embora não tenha sido computado no gráfico e na tabela, foi observado no período da pesquisa, que alguns usuários tiveram dificuldades em informar o mínimo necessário para a recuperação da informação não dispondo de informações suficientes o que exigiu do Arquivo um trabalho de mediação com a finalidade de extrair informações para a recuperação da informação solicitada.

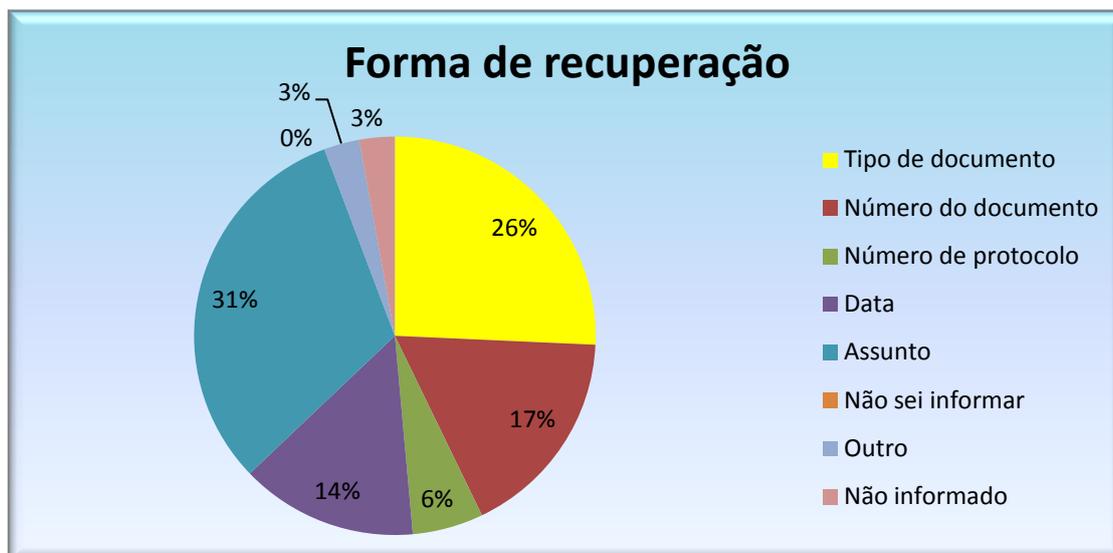


Gráfico 19 – Forma de recuperação da informação

Quanto ao meio utilizado para as solicitações de documentos ou informações ao Arquivo, verifica-se que como a forma de recuperação de informação os respondentes utilizam mais de um meio para a solicitação de informações e documentos ao Arquivo predominando por solicitações via telefone (44%), pessoalmente (30%), e-mail (16%), memorandos e não informado (4%) cada e mensageiro (1,2%).

Foi observado, no período pesquisado, que solicitações de documentos e informações de usuários externos foram encaminhadas por ofícios aos setores e que, posteriormente, eram solicitadas ao Arquivo por usuários internos das coordenadorias ou departamentos/setores que compõem a estrutura do órgão.

Tabela 19 – Meio utilizado para a solicitação de informação ou documento ao Arquivo.

<i>Meio utilizado para a solicitação de informação ou documento ao arquivo</i>	<i>Distribuição da população analisada</i>	<i>Percentual da população (%)</i>
<i>E-mail</i>	8	16
<i>Telefone</i>	22	44
<i>Mensageiro</i>	1	1,2
<i>Ofício</i>	0	0
<i>Carta</i>	0	0
<i>Pessoalmente</i>	15	30
<i>Outros (memorando)</i>	2	4
<i>Não informado</i>	2	4
<i>Total</i>	50	100

Verifica-se que, embora sejam disponibilizados outros meios para solicitação de documentos através de tecnologias de informação e comunicação, como, por exemplo, e-mails e o sistema de mensageiro, a maioria dos respondentes (74%) prefere o contato direto com o Arquivo. Isso demonstra a necessidade de reavaliação dos sistemas e recursos informáticos disponibilizados pela Instituição relacionados ao gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos assim como dos instrumentos de pesquisa e recuperação disponibilizados.

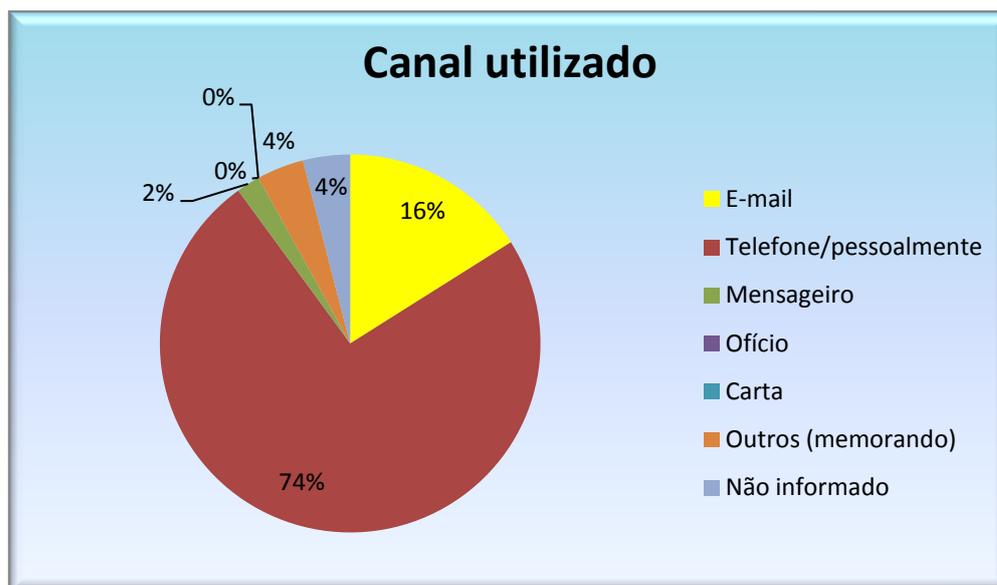


Gráfico 20 – Meio utilizado para a solicitação de informação ou documento ao Arquivo

De modo geral, as respostas referentes à questão da avaliação do atendimento foram positivas. O atendimento avaliado como ótimo representa 67% dos respondentes, enquanto avaliados como bons representam 29% das respostas. Quando somam-se os itens ótimos e bons obtém-se um índice de 96% de rendimento positivo. O resultado positivo é oriundo do direcionamento das atividades visando à qualidade dos serviços oferecidos e satisfação dos usuários. Pois, segundo Choo (2003, p. 99) “a busca da informação é o processo humano e social por meio do qual a informação se torna útil para um indivíduo ou grupo”.

Tabela 20 – Avaliação do atendimento do Arquivo

<i>Avaliação do atendimento</i>	<i>Distribuição da população analisada</i>	<i>Percentual da população (%)</i>
Ótimo	30	67
Bom	13	29
Mediano	0	0
Ruim	0	0
Não sei informar	2	4
Total	45	100

O índice de avaliação do atendimento do Arquivo é uma importante ferramenta de *feedback* para avaliação das atividades e ações de qualidade que são desenvolvidas no âmbito do Arquivo tendo em vista tais atividades e procedimentos desenvolvidos objetivam que os serviços oferecidos por essa unidade organizacional sejam vistos como de qualidade superior ou seja segundo Lovelock e Wright ao definirem níveis de qualidade superior os autores afirmam que:

Após comprarem e consumirem o serviço, os clientes comparam sua qualidade esperada com aquilo que receberam. Os desempenhos de serviço que surpreendem e encantam os clientes por ficarem acima dos seus níveis de serviço desejado serão vistos como de qualidade superior. (LOVELOCK E WRIGHT, 2001, p. 107)

O percentual de avaliação do atendimento pode ser visualizado no gráfico 21 abaixo:

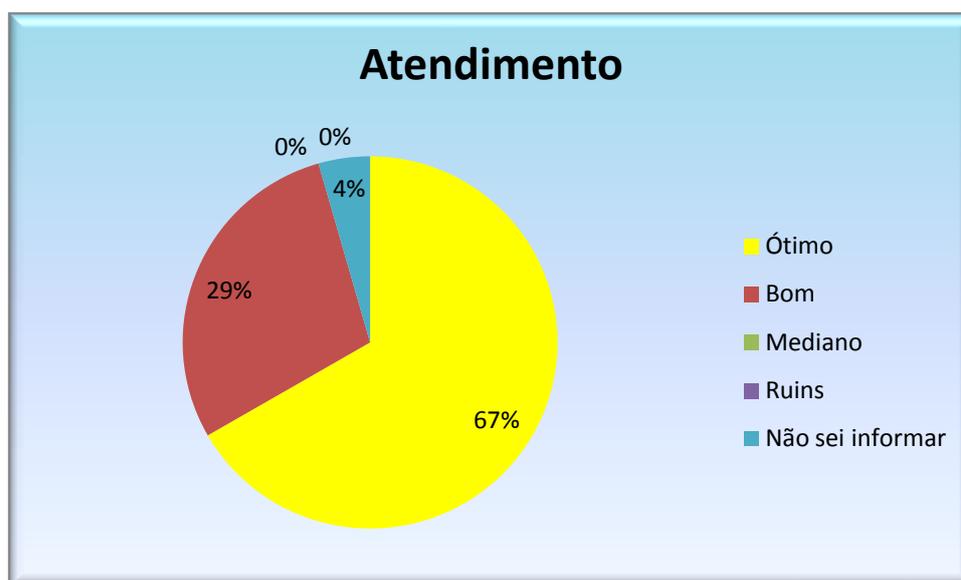


Gráfico 21 – Avaliação do atendimento do Arquivo

No item de avaliação de orientação para a pesquisa, os dados obtidos indicam que 22 dos respondentes, o equivalente a 49% da população analisada, avaliam como boas, oito dos 45 respondentes (o equivalente a 18%) avaliam como ótimas e um respondente (ou 2%) como mediana. Os não informados representam 31% do total da amostra.

Tabela 21 – Avaliação da orientação para a pesquisa

<i>Orientação para a pesquisa</i>	<i>Distribuição da população analisada</i>	<i>Percentual da população (%)</i>
<i>Ótima</i>	8	18
<i>Boa</i>	22	49
<i>Mediana</i>	1	2
<i>Ruim</i>	0	0
<i>Não sei informar/não informado</i>	14	31
<i>Total</i>	45	100

Nas questões abertas, um respondente chamou a atenção para a ausência de um instrumento que orientasse a pesquisa assim como de informações sobre o conteúdo do acervo do Arquivo do CFC. O presente item talvez indique um ponto que precisa ser revisto e melhorado tanto para disponibilizar as informações sob a guarda do Arquivo de uma forma mais eficiente para simplificar o acesso a informação e melhorar a atividade de promoção do Arquivo, dos documentos e informações. Sendo assim, o estudo permitiu identificar a necessidade de elaboração de instrumentos de pesquisa tais como guias, inventários e/ou catálogos nos quais fosse descrito o conteúdo do acervo do CFC além da elaboração de manuais de procedimentos arquivísticos que as orientassem quanto aos procedimentos de gestão documental implantados no órgão.



Gráfico 22 – Avaliação sobre a orientação para a pesquisa

Essa necessidade pode ser observada a partir dos resultados obtidos, que apontam para um aspecto positivo com 67% do percentual da amostra entre ótimo e bom, porém esse mesmo resultado indica que embora ocorra treinamento periódicos quanto a utilização do acervo, os usuários sentem a necessidade de elaboração de manuais de procedimentos de arquivo ou um outro instrumento palpável que os orientassem no cotidiano de suas atividades.

Tabela 22 – Avaliação sobre a orientação para o uso do acervo e de demais instrumentos

<i>Orientação sobre o uso do acervo e demais instrumentos</i>	<i>Distribuição da população analisada</i>	<i>Percentual da população (%)</i>
Ótima	6	13
Boa	20	45
Mediana	5	11
Ruim	1	1,2
Não sei informar/não informado	13	29
Total	45	100

A elaboração de manuais de procedimentos de arquivo permite aos usuários orientações quanto às atividades e caminhos que deverão ser percorridos para uma correta administração e aplicação dos procedimentos e técnicas arquivísticas nacionalmente e internacionalmente aceitas e discutidas, possibilitando dessa

maneira o acesso à informação a esses usuários assim como uma maior eficiência, qualidade, segurança e confiabilidade nos resultados obtidos oriundos dessas atividades de gestão documental realizadas nas coordenadorias, departamentos e setores que compõem a estrutura organizacional do órgão.

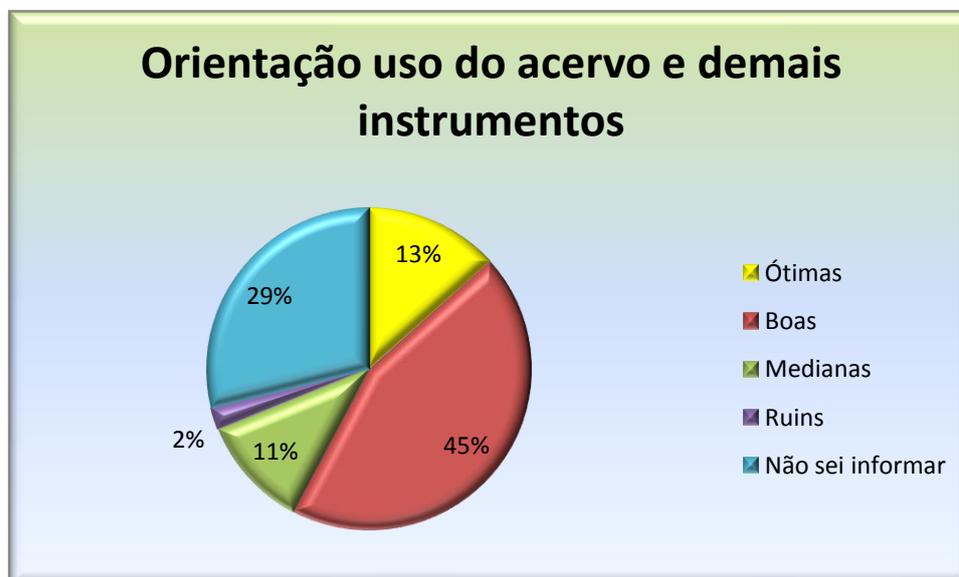


Gráfico 23 – Avaliação sobre a orientação para o uso do acervo e de demais instrumentos

Quanto aos serviços oferecidos, avaliados sob as temáticas de tempo médio de atendimento, recuperação da informação entre outros aspectos (conforme consta na tabela 23), 19 respondentes avaliaram como ótimos (42%), 21 respondentes como bons (47%), dois respondentes como medianos (4%). Três respondentes (o equivalente à 7%) não souberam ou não informaram. Os dados revelam uma avaliação positiva do tempo de resposta do arquivo para o atendimento das necessidades informacionais e/ou recuperação da informação como mostra a tabela 23.

Tabela 23 – Avaliação dos serviços oferecidos e tempo de resposta do Arquivo.

<i>Serviços oferecidos</i>	<i>Distribuição da população analisada</i>	<i>Percentual da população (%)</i>
Ótimos	19	42
Bons	21	47
Medianos	2	4
Ruins	0	0
Não sei informar/não informado	3	7
Total	45	100

O gráfico 24 evidencia a distribuição da avaliação dos respondentes sobre os serviços oferecidos pelo o Arquivo revelando um aspecto positivo. Ao somar as avaliações ótimas e boas é alcançado o índice de 89% de aprovação com os serviços oferecidos por essa unidade organizacional.



Gráfico 24 – Avaliação dos serviços oferecidos e tempo de resposta do Arquivo.

Dando continuidade análise das respostas da pesquisa, salienta-se que foi pesquisado também junto aos respondentes informações sobre o atendimento das necessidades informacionais dos usuários.

A partir dos dados coletados, obteve-se como resultado que 32 respondentes (71%) avaliaram que o arquivo atende totalmente as suas necessidades informacionais, oito responderam que atende na maioria das vezes (18%) e cinco (11%) não responderam.

Tabela 24 – Avaliação do atendimento das necessidades informacionais

<i>Necessidades informacionais</i>	<i>Distribuição da população analisada</i>	<i>Percentual da população (%)</i>
<i>Sim, totalmente</i>	32	71
<i>Não</i>	0	0
<i>Sim, na maioria das vezes</i>	8	18
<i>Quase nunca</i>	0	0
<i>Não informado</i>	5	11
<i>Total</i>	45	100

É interessante observar que os itens relacionados a categorias de “não” ou “quase nunca” não foram marcado por nenhum dos respondentes (conforme gráfico 25). Significa que, no grupo pesquisado, o Arquivo do CFC tem atendido pelo menos parte das necessidades informacionais dos seus usuários e que as políticas estabelecidas no plano de gestão documental implantado a partir de 2006 têm se mostrado eficiente quanto ao atendimento da demanda informacional de seus usuários.



Gráfico 25 – Avaliação do atendimento das necessidades informacionais

A avaliação do grau de satisfação em relação ao Arquivo é importante para a busca contínua pela a qualidade nas atividades e processos desenvolvidos pela a unidade arquivística tendo em vista que o principal produto disponibilizado é a informação e esta deverá atender as necessidades e exigências de seu principal cliente, o usuário de arquivo, pois é para esse grupo de indivíduos que todo o trabalho desenvolvido deverá estar voltado.

Em resumo, após a apresentação e interpretação dos dados coletados no capítulo 5 verifica-se que o perfil dos usuários que frequentam o Arquivo do CFC é composto, em sua maioria, por usuários do sexo masculino, embora a diferença desses dois grupos seja pequena, demonstrando certo equilíbrio. Foi verificado, ainda nos critérios referentes à identificação do perfil dos usuários, estes com elevado nível de escolaridade representando um quadro com 89% do seu corpo funcional com perfil de nível superior e, ainda no critério de escolaridade, 58% dos

usuários de nível superior são pós-graduados e entre os pós-graduados 13% apresentam mais de uma pós-graduação, 47% possui o curso superior e 7% superior incompleto.

Embora as necessidades informacionais estejam voltadas predominantemente para as atividades administrativas percebe-se uma crescente demanda voltada para atividades acadêmicas, culturais, de pesquisa e sociais do arquivo impulsionado por esse elevado nível de escolaridade do seu corpo funcional necessitando dessa forma que o arquivo volte o seu olhar também para o atendimento dessa demanda. Foi observada a necessidade de adaptação do espaço do arquivo com locais destinados à pesquisa, além da necessidade de elaboração de instrumentos de pesquisa que orientem sobre o conteúdo do acervo sob a guarda e responsabilidade do arquivo assim como também de regulamentos e manuais que orientem quanto aos procedimentos e atividades relacionadas ao arquivo.

Foi verificado que o arquivo tem atendido as necessidades informacionais de seus usuários e que o índice de satisfação com os serviços oferecidos foram avaliados positivamente por 89% dos usuários pesquisados. O presente índice demonstra também o resultado das atividades e procedimentos adotados pelo o arquivo visando uma abordagem orientada para administração qualitativa dos serviços implantados a partir do programa de gestão documental desenvolvido pelo órgão. Lovelock e Wright (2001, p. 5) definem serviço como “um ato ou desempenho que cria benefícios para clientes por meio de uma mudança desejada no - ou em nome do – destinatário do serviço”. A satisfação com os serviços oferecidos pelo o arquivo após a implantação do programa de gestão documental também pode ser percebida a partir da observação de outro dado, tempo que os usuários frequentam o arquivo, pois a partir da análise desse dado obteve-se um percentual de 69% referente à frequência dos usuários a partir de 2006 contra 27% dos anos anteriores a esse período.

Os usuários em sua maioria informaram solicitar documentos esporadicamente por não haver uma periodicidade. O grupo de usuários que solicitam esporadicamente foi seguido de perto por usuários que requisitam semestralmente e uma vez por mês. A forma de recuperação da informação mais utilizada por esses usuários é por assunto e tipo de documento. O canal mais utilizado para atendimento das solicitações foi o telefone ou pessoalmente, embora o órgão seja provido de TICs, foram observadas as necessidades de reavaliação do

sistema informatizado de gestão documental para melhor apoiar tanto as atividades desenvolvidas pelo o arquivo do CFC como para uma melhor interação dos usuários com o sistema informatizado de gestão documental e apoio na recuperação e necessidades informacionais dos usuários.

No tópico referente à categoria de usuários foi observado frequência maior de usuários do grupo de GAT e GAE e, ainda, que os usuários externos, normalmente, são atendidos, primeiramente, pelas coordenadorias e departamentos/setores responsáveis não havendo contato direto destes usuários externos com o arquivo.

E quanto aos documentos solicitados há uma predominância por documentos contábeis, porém são comumente consultados também documentos com características testemunhais, normativas, deliberativas entre outros e nos mais variados suportes.

O trabalho de pesquisa para o mapeamento das necessidades e usos da informação e de identificação do perfil do usuário do CFC permitiu obter informações relevantes e estratégicas que deverão ser repassadas ao Arquivo para o estabelecimento e reavaliação de ações, políticas, diretrizes e procedimentos que melhor se ajustem as necessidades e usos da informação do perfil identificado. Dessa forma espera-se colaborar para a elaboração de metas de adequação e aprimoramento dos serviços oferecidos por essa unidade arquivística referentes a identificação de possíveis canais de promoção e acessibilidade do acervo do CFC tendo em vista que as atividades de promoção segundo Matta (2007, p. 127 apud AMARAL, 2004, p. 73) “consiste no uso de canais de comunicação para informar a existência de algo, além de convencer possíveis interessados em usar ou adquirir aquilo que promovem”. Fato que foi verificado, inclusive por parte dos próprios usuários, sobre a necessidade do estabelecimento de instrumentos e canais que informassem os conteúdos e formas de disponibilização e acesso de informações e documentos sob a guarda do Arquivo do CFC.

6 CONCLUSÃO

A presente pesquisa possibilitou o reconhecimento das características do usuário do Conselho Federal de Contabilidade, levantamento dos canais de difusão da informação e identificação da necessidade de elaboração de uma proposta para a promoção do acervo do Arquivo do CFC, o relacionamento do perfil do usuário e a oferta de produtos e serviços do arquivo pesquisado assim como a descrição do nível de satisfação dos usuários do Arquivo, como também, a identificação de novas demandas e necessidades informacionais além das finalidades administrativas para o qual foi originalmente criado.

Dessa forma a pesquisa permitiu o atendimento dos objetivos propostos para este estudo ao realizar o mapeamento das necessidades e uso da informação e da identificação do perfil do usuário do CFC. Além de contribuir para a construção do conhecimento organizacional.

Embora o arquivo tenha atendido positivamente a demanda informacional, foi observado o surgimento de uma nova necessidade e uso da informação além da atividade ligada à administração do órgão voltada também para finalidades culturais, acadêmicas e sociais e, portanto, faz-se necessário também a reavaliação das atividades e procedimentos ligados à pesquisa, principalmente, melhorias e adequação nas instalações físicas destinando áreas para essa finalidade, elaboração de instrumentos descritivos do acervo (instrumentos de pesquisa) como, por exemplo, guias, inventários, catálogos e/ou repertórios a fim de prover o acesso dos usuários às informações e documentos que compõe o acervo. Concomitante a essas reavaliações foi identificada também a necessidade de reavaliação do sistema de gerenciamento eletrônico de documentos com a finalidade de dar suporte tanto as pesquisas como ao plano de gestão documental por ora em desenvolvimento.

O estudo favoreceu o conhecimento de informações e a identificação de lacunas, que se não devidamente tratadas e reavaliadas, podem ocasionar, futuramente, fracassos na entrega de qualidade nos serviços prestados pelo o Arquivo.

Embora a utilização do termo fornecedor parecer ser mais apropriada para a administração, o Arquivo precisa atender e superar as expectativas e necessidades

informativos de seus usuários para que esta unidade torne-se, cada vez mais atraente e sirva de instrumento para a geração de novos conhecimentos sejam estes de ordem organizacional ou pessoal de seus usuários a partir do atendimento das necessidades informativas de seus usuários assim como nos processos de uso e recuperação da informação.

Concluindo, o estudo permitiu a observação e identificação de fatores que, provavelmente, poderão contribuir significativamente e positivamente para o planejamento de ações e estratégias que visem suprir às necessidades de uso e busca de informação dos usuários visando assim, mesmo que indiretamente, participar da construção do conhecimento organizacional do órgão assim como para garantir o acesso, difusão e promoção do acervo, da história da Contabilidade e do Sistema CFC/CRCs registrados através das informações e documentos sob a guarda e responsabilidade do Arquivo do CFC.

REFERÊNCIAS

AMARAL, S.A. (Org.). **Marketing na Ciência da Informação**. Sueli Angélica do Amaral Brasília: Ed. UnB, 2007. 230p

_____. **Promoção: O marketing visível da informação**. Brasília: Ed. Brasília Jurídica, 2001. 168p.

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: < http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/dicionario_de_terminologia_arquivstica.pdf > Acesso: 24 out. 2011.

BAPTISTA, S.G; BASTOS, M.C. Estudo de Usuários: Visão global dos métodos de coleta. **Perspectivas em Ciência da Informação** [s.l.], v. 12, n.2 p. 168-184, mai/ago. 2007.

BAPTISTA, S.G; **Técnicas de Marketing para gestores de unidades de informação**. Marketing na Ciência da Informação. Sueli Angélica do Amaral (org.). Brasília: Ed. UnB, 2007. 230p.

BELLOTTO, H.L., **Arquivos Permanentes tratamento documental**. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 4 ed. 2009. 320p.

BLAYA PEREZ, C. **Os diferentes tipos de usuários**. In: Caderno de Arquivologia. Santa Maria: Curso de Arquivologia – UFSM, 2002. Nº1.

CALAZANS, A.T.S. **Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa**. Métodos para pesquisa em Ciência da Informação. Suzana Pinheiro Machado Muller. (Org.). Brasília: Thesaurus, 2007, 192p.

CHOO, C.W. **A organização do conhecimento: Como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. Tradução de Eliana Rocha. São Paulo: Ed. Senac, 2003, 425p.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Manual administrativo e financeiro do sistema CFC/CRCs 2011**. Brasília, 2011. Disponível em: < http://www.cfc.org.br/uparq/manual_net.pdf >. Acesso em: 24 out. 2011

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Resolução CFC nº 1252, de 27 de novembro de 2009. Aprova o regimento do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 7 dez. 2009. Disponível em: < <http://www.in.gov.br/imprensa/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=123&data=07/12/2009> >. Acesso em: 22 out. 2011

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR. **Tabela de Áreas do Conhecimento**. Brasília, 2011. Disponível em: <

http://www.capes.gov.br/images/stories/download/avaliacao/TabelaAreasConhecimento_042009.pdf>. Acesso em: 15 set. 2011.

COSTA, L.F; SILVA, A.C.P; RAMALHO, F.A. (Re)visitando os estudos de usuários: entre a “tradição” e a “alternativa”. **DataGramaZero –Revista da Ciência da Informação**,. V. 10 n.4 ago. 2009

_____ Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 39 n. 2 p. 129-143 mai/ago. 2010

COUTURE, C.; ROSSEAU, J-Y. **Os fundamentos da disciplina arquivística**, Lisboa: Ed. Dom Quixote, 1998, 356p.

COUTURE, C.; MARTINEAU, J.;DUCHARME, D. **A formação e a pesquisa em arquivística no mundo contemporâneo**. Tradução de Luís Carlos Lopes, Brasília: Ed. Finatec, 1999, 190p.

CUNHA, M.B; CAVALCANTI, C.R.O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Ed. Briquet de Lemos, 2008, 451p.

DIAS, M.M.K.; PIRES, D. **Usos e usuários da Informação**. São Carlos: Ed. UFSCAR, 2004, 48p.

FIGUEIREDO, N.. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, Brasil, 12, dez. 1983. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1496/1114>. Acesso em: 02 Ago. 2011.

GIL, A.C., **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: 6 ed. Ed. Atlas, 2009, 200p.

JARDIM, J.M.; FONSECA, M.O. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**. v.5 n.5 out. 2004 ARTIGO 04. Disponível em: < http://www.dgz.org.br/out04/Art_04.htm > Acesso em: 22 out. 2011.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**: Análise, planejamento, implementação e Controle. Tradução de Ailton Bomfim Brandão. São Paulo, Ed. Atlas, 1996, 676p.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**. Tradução de Bazan Tecnologia e linguística. São Paulo, Ed. Person Prentice Hall, 2000, 764p.

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

LE COADIC, Y.F. **A ciência da informação**. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. Brasília: Ed. Briquet de Lemos, 2004, 124p.

LOVELOCK, C., WRIGHT, L. **Serviços**: marketing e gestão. Tradução de Cid Knipel Moreira. São Paulo: Ed. Saraiva, 2001. 445p.

MENCK, A.C.M; MORIGUCHI, S.N., **Marketing**. Sistema Universidade Aberta do Brasil. Apostila de Marketing. Bacharelado em Administração à Distância –UnB. 2008, 390p.

MORAES E CASTRO, A; MORAES E CASTRO, A; GASPARIAN, D.M.C. **Arquivística=técnica arquivologia=ciência** Rio de Janeiro: ao livri Técnico, 1988, 361p.

MULLER, S.P.M. (Org.). **Métodos para pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007, 192p.

SEVERINO, A.J. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez. 23 ed. Editora, 2007, 304p.

SILVA, A.M et al.**Arquivística**: teoria e prática de uma ciência da informação vol. 1, Porto: Edições Afrontamento, 254

OTONNI, H.M. Bases do Marketing para unidades de indormação. **Ciência da Informação**, Brasília, ago. 1996. Disponível em <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/433/391>> Acesso em: 22. mai.2011

PAES, M.L. **Arquivo**: teoria e prática. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2002. 228p.

RIBEIRO, C.F.A. **O acesso à informação nos arquivos**. 1998. 791f. Tese (Doutorado em Arquivística) – Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Porto, 1998.

APÊNDICES

APÊNDICE A

Questionário aplicado aos usuários do Arquivo do CFC



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

Este questionário integra a monografia de especialização sobre estudo de usuário no Arquivo Central do Conselho Federal de Contabilidade. Seu objetivo é identificar o perfil daqueles que frequentam o Arquivo, assim como identificar suas necessidades de informação, analisar os canais de difusão da informação e descrever o nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo o Arquivo da Instituição.

A presente pesquisa científica está vinculada ao Curso de Pós-Graduação *lato sensu* em Gestão em Arquivos promovido pela a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) em parceria com a Universidade Aberta do Brasil (MEC) e está sendo realizada sob orientação da professora Fernanda Kieling Pedrazzi. O nome dos respondentes será omitido na apresentação dos resultados.

Este questionário deve ser respondido e entregue via e-mail ou pessoalmente no Arquivo Central do CFC, aos cuidados das funcionárias Janaina ou Diniz ou dos estagiários do Arquivo Central. Mais informações pelo e-mail: janaina.b@cfc.org.br.

Participe! Queremos conhecê-lo melhor para a adequação dos serviços prestados pelo Arquivo. Agradecemos sua colaboração!

PARTE I – IDENTIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS	
1. Nome (opcional):	
2. Sexo: () Masculino () Feminino	3. Idade: () até 20 anos () de 21 a 30 anos () de 31 a 40 anos () de 41 a 50 anos () de 51 a 60 anos () mais de 60 anos
4. Coordenadoria: () COAD () COFIS () COREG () COPAR () CCI () CDOPE () COTEC () COJUR () CDPROF () COINS () DIREX () FBC	5. Setor: () DECONT () DEFIN () DELIC () DEGEP () DELOG () DEPAD () DEPEV () DEINF () DEMIDIA () DEPEX () SETRAN () SEPROT () DEPES () SEBIB () ASCOM
6. Escolaridade: () Ensino Fundamental () Ensino Médio ou profissionalizante () Ensino Superior incompleto Curso: _____ () Ensino Superior completo Curso: _____ () Pós-graduação Nível: _____ Curso/Instituição: _____ _____	
7. A que categoria de usuário você pertence? () Grupo de Atividades Básicas – GAB	

<input type="checkbox"/> Grupo de Atividades Técnico-Administrativas – GAT <input type="checkbox"/> Grupo de Atividades Profissionais e Tecnológicas – GAP <input type="checkbox"/> Profissionais de Atividades Especializadas – GAE <input type="checkbox"/> Funções Gratificadas e Cargos Comissionados <input type="checkbox"/> Usuário Externo De onde? _____
8. Além das finalidades administrativas do Arquivo, você já precisou de documentos para atendimento de informações e pesquisas com finalidades acadêmicas, culturais ou sociais? <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Não, mas gostaria responder item 8.1 <input type="checkbox"/> Sim. Se sim, responder item 8.1
8.1 atendimentos de informações e pesquisas para finalidades acadêmicas, culturais ou sociais para: <input type="checkbox"/> Estudante de graduação <input type="checkbox"/> Estudante de pós-graduação <input type="checkbox"/> Professor Universidade/Departamento: _____ <input type="checkbox"/> Pesquisa <input type="checkbox"/> Consultoria <input type="checkbox"/> Outro Cite a sua atividade: _____
9. Há quanto tempo frequenta o Arquivo ou solicita informações neste? <input type="checkbox"/> até 1 ano <input type="checkbox"/> de 1 a 2 anos <input type="checkbox"/> de 3 a 4 anos <input type="checkbox"/> de 5 a 6 anos <input type="checkbox"/> de 7 a 8 anos <input type="checkbox"/> de 9 a 10 anos <input type="checkbox"/> mais de 10 anos <input type="checkbox"/> Ainda não frequentei
10. Quais os tipos de informação ou documentos são mais requeridos por você? <hr/> <hr/>
11. Qual a principal informação utilizada para o atendimento das solicitações? <input type="checkbox"/> Tipo de documento <input type="checkbox"/> Número do documento <input type="checkbox"/> Data <input type="checkbox"/> Assunto <input type="checkbox"/> Não sei informar o que preciso <input type="checkbox"/> Outro. Descreva: _____
12. Qual a frequência de solicitação de documentos ao Arquivo? <input type="checkbox"/> Todos os dias <input type="checkbox"/> 1 vez por semana <input type="checkbox"/> mais de 1 vez por semana <input type="checkbox"/> 1 vez por mês <input type="checkbox"/> mais de 1 vez por mês <input type="checkbox"/> 1 vez a cada dois meses <input type="checkbox"/> 1 vez por semestre <input type="checkbox"/> 1 vez por ano <input type="checkbox"/> Esporadicamente. Especifique: _____
13. Qual o principal meio utilizado para as solicitações ao Arquivo? <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Telefone <input type="checkbox"/> Mensageiro <input type="checkbox"/> Ofício <input type="checkbox"/> Carta <input type="checkbox"/> Memorando <input type="checkbox"/> Pessoalmente <input type="checkbox"/> Outros: _____

PARTE II - OPINIÃO DOS USUÁRIOS
<p>1. Localização física e instalações:</p> <p>a) Condições gerais das salas do Arquivo (Climatização, espaço físico, iluminação, estrutura, sistemas de segurança, etc.) <input type="checkbox"/> Ótimas <input type="checkbox"/> Boas <input type="checkbox"/> Medianas <input type="checkbox"/> Ruins <input type="checkbox"/> Não sei informar</p> <p>b) Equipamentos utilizados e disponibilizados pelo o arquivo (hardwares, softwares, trituradora, etc) <input type="checkbox"/> Ótimos <input type="checkbox"/> Bons <input type="checkbox"/> Mediano <input type="checkbox"/> Ruins <input type="checkbox"/> Não sei informar</p> <p>c) Limpeza (das instalações físicas, mobiliário e acervo) <input type="checkbox"/> Ótima <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Mediana <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Não sei informar</p> <p>d) Mobiliário (Quantidade, layout, etc.) <input type="checkbox"/> Ótimo <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Mediano <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Não sei informar</p> <p>e) Sinalização/comunicação visual: <input type="checkbox"/> Ótima <input type="checkbox"/> Boa <input type="checkbox"/> Mediana <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Não sei informar</p>
<p>2. Atendimento: <input type="checkbox"/> Ótimo <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Não sei informar</p>
<p>3. Orientação para a pesquisa: <input type="checkbox"/> Ótima <input type="checkbox"/> Boa <input type="checkbox"/> Mediana <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Não sei informar</p>
<p>4. Orientação sobre o uso do acervo e demais instrumentos: <input type="checkbox"/> Ótima <input type="checkbox"/> Boa <input type="checkbox"/> Mediana <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Não sei informar</p>
<p>5. Serviços oferecidos (tempo médio atendimento, recuperação da informação, etc) <input type="checkbox"/> Ótimos <input type="checkbox"/> Bons <input type="checkbox"/> Medianos <input type="checkbox"/> Ruins <input type="checkbox"/> Não sei informar</p>
<p>6. Suas necessidades informacionais têm sido atendidas? <input type="checkbox"/> Sim, totalmente <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, na maioria das vezes <input type="checkbox"/> Quase nunca</p>
<p>7. De modo geral, com relação ao Arquivo você se sente: <input type="checkbox"/> Satisfeito <input type="checkbox"/> Parcialmente satisfeito <input type="checkbox"/> Insatisfeito</p>
<p>8. Inclua neste espaço outros aspectos positivos e/ou negativos que poderiam influenciar na qualidade dos serviços prestados atualmente pelo Arquivo:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
Obrigada pela atenção!

APÊNDICE B

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, Janaina de Araujo Nery Bezerra, arquivista do Conselho Federal de Contabilidade, peço, através deste, autorização para a Senhora Coordenadora Administrativa, senhora Eunice Rosa de Melo, para realizar pesquisa referente à **Análise do Perfil dos Usuários do Arquivo Central do Conselho Federal de Contabilidade: Necessidade e Uso da Informação** na referida instituição de modo a concluir meus estudos, em nível de especialização, no curso de Pós-Graduação em Gestão de Arquivos pela a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) em parceria com a Universidade Aberta do Brasil (MEC) e sob orientação da Prof^a Fernanda Kieling Pedrazzi. A partir desta pesquisa terei os subsídios necessários que poderão servir de base para a confecção de projetos que visem à implantação de melhorias no Arquivo da instituição.

Janaina de Araujo Nery Bezerra
Arquivista

Aluna do Curso de pós-graduação do Curso de Gestão de Arquivos da UFSM

Eu, _____, autorizo a realização e publicação da presente pesquisa conforme o presente **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**.

Assinatura e Carimbo

Brasília, 23 de maio de 2011
