

**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: RECURSO PARA A DIFUSÃO DO
ARQUIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DE PORTO ALEGRE**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

Graziella Cé

Cruz Alta, RS, Brasil

2010

**ESTUDO DE USUÁRIOS: RECURSO PARA A DIFUSÃO DO
ARQUIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DE PORTO ALEGRE**

por

Graziella Cé

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

Cruz Alta, RS, Brasil

2010

**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: RECURSO PARA A DIFUSÃO DO
ARQUIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DE PORTO ALEGRE**

elaborada por
Graziella Cé

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

COMISSÃO EXAMINADORA:

Fernanda Kieling Pedrazzi, Msc.
(Presidente/Orientador)

Daniel Flores, Dr. (UFSM)

Denise Molon Castanho, Msc. (UFSM)

Santa Maria, 17 de julho de 2010.

AGRADECIMENTOS

A Deus por ter permitido concluir mais essa etapa de minha vida e por ser a razão de minha existência.

A Universidade Federal de Santa Maria pela oportunidade de realizar este curso de pós-graduação, bem como pela possibilidade de obter novos conhecimentos.

Aos professores do Curso, pela disponibilidade em auxiliar e colaborar para o aprendizado.

A professora Fernanda Kieling Pedrazzi, pela orientação e pelo auxílio em todas as etapas deste estudo. Penso que seu profissionalismo, seu conhecimento e sua disposição me incentivaram e influenciaram positivamente no decorrer deste trabalho.

A minha família, especialmente, os meus pais, ao meu irmão Marciano e minha sobrinha Gláucia.

As pessoas e amigos que deram idéias, que contribuíram diretamente na elaboração deste estudo, principalmente, Laura, Juliana, Andreza, Valéria, Jossana cia.

Aos meus amigos, que acompanharam minhas preocupações e estresse durante o desenvolvimento deste trabalho, especialmente Juliana, Laura, Andreza, Tanara, Suzilaine, Medianeira e Daiane.

A todos, de forma especial, pois a ajuda de cada pessoa foi fundamental para a conclusão deste trabalho.

“Já não basta simplesmente satisfazer clientes. É preciso encantá-los”.

(KOTLER, p. 55, 2000)

RESUMO

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

Universidade Federal de Santa Maria

ESTUDO DE USUÁRIOS: RECURSO PARA A DIFUSÃO DO ARQUIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE

AUTORA: GRAZIELA CÉ

ORIENTADORA: FERNANDA KIELING PEDRAZZI

Data e Local da Defesa: Cruz Alta/RS, 17 de julho de 2010.

O trabalho apresenta os resultados de uma investigação científica referente ao estudo de usuário como recurso para difusão do Arquivo da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. Esse estudo visa identificar o perfil e as necessidades dos usuários do mencionado Arquivo, possibilitando, assim, planejar ações de difusão de modo a disponibilizar as informações arquivísticas de forma eficiente e eficaz, buscando melhorar a qualidade do atendimento e a satisfação dos usuários. Para obter os dados, que permitiram definir o perfil e as necessidades dos usuários, foi aplicado um questionário, composto de 17 questões (abertas e fechadas), entre os usuários selecionados que frequentaram o Arquivo no período de 2008 a 2010. Dos 32 usuários internos solicitados, 21 responderam ao questionário enviado. Dos questionários disponibilizados aos usuários externos, 10 foram respondidos. Os resultados mostram que o Arquivo é pouco utilizado em comparação com seu capital informacional, sendo pouco conhecido dentro da Instituição. É predominantemente administrativo, já que os usuários internos são, em sua grande maioria, técnico-administrativos que utilizam documentos para comprovar garantias, valores pagos a empresas contratadas, entre outras finalidades. Os usuários externos, por sua vez, em sua maioria, recorrem ao Arquivo para retirar documentos referentes a participações em atividades, como os concursos públicos. A qualidade do atendimento do mencionado Arquivo foi avaliada como satisfatória pela maioria dos usuários e a percepção dos usuários permitiu o planejamento de medidas para promover e divulgar ações no sentido de disseminar as informações.

Palavras-chave: difusão de arquivos; marketing aplicado aos arquivos; estudo de usuários.

ABSTRACT

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

Universidade Federal de Santa Maria

ESTUDO DE USUÁRIOS: RECURSO PARA A DIFUSÃO DO ARQUIVO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE

USERS STUDY: RESOURCES FOR THE BROADCASTING OF THE ARCHIVE OF UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE

AUTHOR: GRAZIELA CÉ

ADVISER: FERNANDA KIELING PEDRAZZI

Data e Local da Defesa: Cruz Alta/RS, 17 de julho de 2010.

The paper presents the results of a scientific research about the study of user as a resource for broadcasting the Archive of Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. This study aimed identify the profile and the needs of the users of that Archive for enabling the planning of actions in order to provide the broadcasting of the information of the archives efficiently and effectively to improve the service quality and users satisfaction. To obtain the necessary data to define the profile and needs of users, a questionnaire consisting of 17 questions (opened and closed) was applied, among the selected users who attended the Archive in the period 2008 to 2010. Of the 32 internal users asked, 21 answered the questionnaire. Of the questionnaires available to external users, 10 were answered. The results show that the Archive is little used in comparison to its informational capital, and is little known inside the institution. It is primarily administrative, as the internal users, the majority, are administrative technical who use documents to establish guarantees, amounts paid to hired enterprises. The external users, in most cases, use the Archive to take documents relating to participation in activities such as civil service exam. Quality service of the Archive was considered satisfactory by most of users and their perception allowed the planning of actions to broadcast information.

Key-words: archive broadcast. marketing applied to archives. user study.

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Sexo	54
TABELA 2 – Idade.....	55
TABELA 3 – Escolaridade.....	57
TABELA 4 - Condições gerais do prédio.....	59
TABELA 5 – Equipamentos de informática	60
TABELA 6 – Limpeza	62
TABELA 7 – Mobiliário	63
TABELA 8 – Tipos de usuários	66
TABELA 9 – Tempo que frequenta o Arquivo	67
TABELA 10 – Forma de solicitação de documentos	70
TABELA 11 - Frequência de solicitação de documentos ao Arquivo	71
TABELA 12 – Atendimento das necessidades institucionais	73
TABELA 13 - Qualidade do atendimento do Arquivo	74
TABELA 14 - Satisfação das necessidades informacionais e acervo do Arquivo	76
TABELA 15 - Tempo de recuperação das informações	78
TABELA 16 - Forma adequada de solicitação de documentos ao Arquivo	79

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 – Instituições sob a ótica da Gestão documental.....	31
GRÁFICO 1 – Sexo.....	55
GRÁFICO 2 – Idade.....	56
GRÁFICO 3 - Escolaridade.....	57
GRÁFICO 4 - Condições gerais do prédio.....	60
GRÁFICO 5 - Equipamentos de informática.....	61
GRÁFICO 6 – Limpeza.....	62
GRÁFICO 7 – Mobiliário.....	64
GRÁFICO 8 – Tipos de usuários.....	66
GRÁFICO 9 - Tempo que freqüenta o Arquivo.....	68
GRÁFICO 10 - Forma de solicitação de documentos.....	70
GRÁFICO 11 - Frequência de solicitação de documentos ao Arquivo.....	72
GRÁFICO 12 – Atendimento das necessidades institucionais.....	74
GRÁFICO 13- Qualidade do atendimento do Arquivo.....	75
GRÁFICO 14 - Satisfação das necessidades informacionais e acervo do Arquivo...77	
GRÁFICO 15 - Tempo de recuperação das informações.....	78
GRÁFICO 16 - Forma adequada de solicitação de documentos ao Arquivo.....	80
QUADRO 1 – Perguntas abertas usuários internos.....	81
QUADRO 2 – Perguntas abertas usuários externos.....	84

LISTA DE SIGLAS

CCSH - Centro de Ciências Sociais e Humanas

CEPAD - Comissão Especial de Preservação do Acervo Documental

CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos

CONSUN – Conselho Universitário

FFFCMPA – Fundação Faculdade Federal de Ciências Médicas de Porto Alegre

GED - Gerenciamento Eletrônico de Documentos

UFSM - Universidade Federal de Santa Maria

UAB – Universidade Aberta do Brasil

UFCSPA – Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre

UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul

LISTA DE APÊNDICES

APÊNDICE A- Recorte da evolução dos organogramas institucionais	97
APÊNDICE B- Questionário aplicado aos usuários do Arquivo da UFCSPA	99

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTUDO	15
2.1 Apresentação do tema e do foco do estudo	15
2.2 Descrição do ambiente de estudo	16
2.2.1 Contextualização histórica.....	16
2.2.2 Contextualização do Arquivo.....	19
2.3 Objetivos do estudo	22
2.3.1 Objetivo geral	22
2.3.2 Objetivos específicos.....	22
2.4 Justificativa	23
3 REVISÃO DA LITERATURA	24
3.1 Arquivos universitários, informação e poder público	24
3.1.1 Arquivos universitários	24
3.1.2 Documento arquivístico, informação e poder público.....	27
3.2 Marketing	32
3.2.1 Definição de <i>marketing</i>	32
3.2.2 <i>Marketing</i> de relacionamento	34
3.3 Marketing aplicado aos arquivos	36
3.3.1 Difusão	37
3.3.2 Formas de difusão.....	39
3.3.3 Papel do profissional arquivista.....	41
3.4 Estudo de usuário	43
3.4.1 Abordagem e definição de Estudo de usuário.....	44
3.4.2 Tipos de usuários	47
3.4.3 Aplicação de Estudo de usuários	50
4 METODOLOGIA	51
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	54
5.1 Características Socioculturais	54
5.2 Características da infra-estrutura do Arquivo	58
5.3 Características dos usuários	65
5.4 Atendimento ao usuário	73
5.5 Percepção do usuário sobre o Arquivo	79
5.6 A difusão como meio de promoção do Arquivo	85
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	88
REFERÊNCIAS	90
APÊNDICES	96

1INTRODUÇÃO

Esta monografia é o resultado de um trabalho realizado como requisito parcial para a conclusão do Curso de Pós-graduação a Distância Especialização *Lato-sensu* em Gestão em Arquivos, promovida por convênio entre Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e Universidade Aberta do Brasil (UAB). Este trabalho tem como tema o estudo de usuários na perspectiva de ser visto como recurso de difusão para o Arquivo da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA).

O estudo dos usuários nas instituições arquivísticas é fundamental para o atendimento adequado e eficiente das necessidades do seu público-alvo. Esse estudo permite ao profissional da informação uma apropriação da linguagem técnica específica utilizada pelo público. Para facilitar o acesso documental, o arquivista precisa observar e adequar-se a essa linguagem. A análise dos tipos de usuários do arquivo é, portanto, uma necessidade das instituições.

A pesquisa foi realizada na UFCSPA que foi instituída pela Lei nº 11.641, de 11 de janeiro de 2008, que se originou da Fundação Faculdade Federal de Ciências Médicas de Porto Alegre (FFFCMPA). Trata-se de uma instituição pluridisciplinar de educação superior dedicada às atividades de ensino, pesquisa e extensão mantida pela União com sede no município de Porto Alegre, Estado do Rio Grande do Sul, especializada na área da saúde. Diante disso, entende-se que a identificação e análise dos principais usuários do arquivo pode permitir aos profissionais dessa instituição que trabalham com o acervo documental a apropriação da linguagem e o desenvolvimento de trabalhos que sejam condizentes com as necessidades dos referidos usuários. Esse estudo prevê também a possibilidade de pensar a difusão do arquivo, visto que com a identificação das necessidades dos usuários pode-se aprimorar e buscar recursos para atender de forma adequada aos usuários.

Além da introdução, este trabalho está estruturado em quatro capítulos. O primeiro constitui a contextualização do estudo, com ênfase na apresentação do tema, dos objetivos de estudo, na justificativa e na descrição do ambiente de estudo.

O segundo capítulo trata da revisão da literatura, que traz aspectos com objetivo de orientar a compreensão da necessidade de realização deste estudo,

ênfatizando questões relativas aos arquivos universitários, informação e poder público, bem como conceito e importância do *marketing* para os arquivos, ressaltando a difusão, e as formas dessa difusão para as instituições informacionais. Por fim, apresenta considerações referentes ao estudo de usuário.

O terceiro capítulo apresenta a metodologia utilizada para a coleta de dados. Já o quarto capítulo apresenta a análise e interpretação dos dados coletados por meio do questionário aplicado aos usuários e pela observação direta do ambiente. Por fim, apresenta sugestões a respeito da difusão do acervo do Arquivo da UFCSPA.

O quinto capítulo, por sua vez, traz as considerações finais, posteriormente as referências que serviram de base para fundamentar esse estudo.

2 CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTUDO

O presente estudo de usuário foi desenvolvido no Arquivo da UFCSPA como um estudo de caso. Este estudo visava identificar o perfil e as necessidades dos usuários desse Arquivo, visto que até então as pessoas que trabalham no local não possuíam essa informação, dificultando, assim, a definição de ações de difusão do mesmo. A seguir é apresentada a delimitação do estudo.

2.1 Apresentação do tema e do foco do estudo

O tema abordado ao longo da apresentação da presente monografia é o estudo de usuário como recurso de difusão do Arquivo da UFCSPA. Esse tema possibilita a análise das necessidades dos já referidos usuários como forma de difundir o Arquivo, visto que o acesso às informações nas instituições públicas é de fundamental importância, pois permite a realização das atividades de rotinas dos departamentos/setores, bem como serve para a comprovação de atos realizados pela Universidade e como fonte de investigação para os futuros pesquisadores.

Nesse sentido a Constituição da República Federativa do Brasil, em seu artigo 5º (quinto), inciso XXXIII (trinta e três), determina que:

Todos têm direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Por isso, atender aos usuários, entendendo as suas necessidades, assume uma vital importância para que o arquivo seja reconhecido perante o público interno e externo, assim como para sua difusão, repercussão. Ressalta-se que a difusão é a ponte que leva a informação da potencialidade documental do acervo até o usuário, visto que com a difusão o acervo pode ser tornar mais conhecido, divulgado.

Como esse trabalho na realidade é um estudo de caso da UFCSPA, é feita a seguir a descrição do ambiente de estudo.

2.2 Descrição do ambiente de estudo

Para entender melhor a contextualização deste estudo, será feita uma breve contextualização da Universidade, bem como a contextualização do arquivo, buscando definir a importância do referido estudo e desse para a Instituição.

2.2.1 Contextualização histórica

A UFCSPA passou por inúmeras e significativas mudanças institucionais, organizacionais e administrativas, transitando tanto pelo setor privado e pelo setor público, no qual se situa atualmente.

Sua criação aconteceu em oito de dezembro de 1953, como Faculdade Católica de Medicina. Em 1969, tornou-se um órgão de direito privado, passando a ter o nome de Fundação Faculdade Católica de Medicina. Porém, desde 1967 vinha tramitando a requisição de federalização por parte dessa instituição. Essa solicitação foi atendida em 1980. Assim, no dia 11 de dezembro daquele ano, por meio da Lei nº 6.891, a Instituição passou denominar-se Fundação Faculdade Federal de Ciências Médicas de Porto Alegre (FFFCMPA).

No ano de 2008, no dia 11 de janeiro, a antiga FFFCMPA adquiriu *status* de universidade, passando a ser denominada Fundação Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA).

A UFCSPA é uma instituição especializada na área da saúde e atualmente oferece os Cursos de Graduação em: Biomedicina, Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Medicina, Nutrição e Psicologia. O curso de Medicina foi único do período compreendido entre 1961 a 2002, ano em que foram autorizados pelo Ministério da Educação (MEC) os cursos de Biomedicina e Nutrição. O curso de Fonoaudiologia foi autorizado pela Portaria SESU 724 de seis

de outubro de 2006. Já o curso de Enfermagem e de Fisioterapia foram autorizados, respectivamente, pela Decisão da Congregação nº 15/2008 de três de setembro de 2008 e nº 16/2008 de três de setembro de 2008.

O último curso da Universidade a receber a autorização foi o de Farmácia, através da Resolução do CONSUN nº 16 de seis de julho de 2009. Ressalta-se que todos os cursos dessa universidade são autorizados pelo MEC, conforme consulta ao e-MEC, no que se refere aos cursos cadastrados.

As instituições, de um modo geral, têm sua cultura organizacional, sua forma de administração (centralizada ou descentralizada), assim como visão e valores peculiares. Nesse sentido a Comissão Organizadora da então Faculdade Católica de Medicina de Porto Alegre coloca questões referentes ao funcionamento de seu aparelho administrativo. Segundo essa Comissão

Quando solicitar autorização para o devido funcionamento, já estará em condições de poder exercer todas as atividades administrativas imprescindíveis ao regular funcionamento de um estabelecimento de ensino superior. De início deve-se cogitar da criação do quadro de funcionários necessários ao andamento normal dos departamentos de secretaria e de tesouraria, levando-se em consideração, como sugere a lei, particularmente às questões atinentes à gestão financeira do novo instituto de ensino superior. (FACULDADE CATÓLICA DE MEDICINA DE PORTO ALEGRE, 1954, p.11)

Observa-se, assim, a relevância das atividades administrativas para essa faculdade, já que não há funcionamento adequado da atividade-fim (pesquisa, ensino e extensão), senão existe um planejamento e organização adequada das atividades-meio. O Arquivo é criado por uma necessidade administrativa. Sob esse ângulo no documento denominado “Projeto de Emendas do Regimento da Faculdade Católica de Medicina de Porto Alegre” tem-se a primeira referência ao arquivo da instituição. Esse projeto não possui data, todavia infere-se que pertença ao período de 1953 a 1969.

Consta no mesmo documento um capítulo pertinente aos serviços administrativos, no qual cabe ressaltar um artigo (sem número) relativo à Secretaria.

A Secretaria terá a seu cargo todo o serviço de escrituração de notas, de atos oficiais da Faculdade e a correspondência.

§ 1º fazem parte da Secretaria as seguintes secções:

- a) Portaria
- b) Protocolo
- c) Arquivo
- d) Zeladoria

§ 2º Nenhum documento poderá ser retirado, expedido ou divulgado sem prévio requerimento e despacho de autoridade competente. (FACULDADE CATÓLICA DE MEDICINA DE PORTO ALEGRE, [196-]ja, p.5)

No artigo subsequente tem-se outro destaque importante, segundo o qual

O arquivo destina-se à guarda e conservação dos papéis e documentos devidamente solucionados, de provas escritas feitas em concurso e exames, enfim de toda a documentação que lhe for confiada.

Ao arquivo compete:

- a) Organizar sistematicamente a catalogação e fichário do que estiver sob sua guarda, de modo que prontamente sejam encontrados os documentos procurados;
- b) Extrair as certidões e atestados que devem ser expedidos pela Secretaria;
- c) Cumprir as demais determinações da Direção. (FACULDADE CATÓLICA DE MEDICINA DE PORTO ALEGRE, [196-]ja, p. 6)

No Regimento denominado “1ª Elaboração”, o artigo 161º diz que “os serviços administrativos da Faculdade, que funcionarão sob a superintendência do Diretor, serão detalhadamente discriminados em Regimento especial e obedecerão, na sua organização, as normas gerais dos serviços idênticos das Faculdades Congêneres”. No entanto, pela verificação da documentação de caráter histórico não se encontrou esse Regimento especial que poderia trazer referências ao arquivo.

Em verificação ao tipo documental “folha de pagamento”, do período de 1961 a 2008, referente ao corpo administrativo, observou-se que o primeiro registro de funcionário no arquivo foi no ano de 1978: Irma Carneiro Borges. Porém, verificando o nome dessa funcionária nesse mesmo tipo documental encontra-se um outro registro de data, no ano de 1970. Entretanto não está explícito se ele refere-se ao trabalho no Arquivo.

A Portaria nº 081-A/91 do Diário Oficial da União do dia seis de dezembro de 1991, diz que Irma Carneiro Borges foi contemplada com uma FG-7 para chefiar o Arquivo Geral e Protocolo Geral. No Diário Oficial da União, há registro no dia 27 de

outubro de 1995, da vacância de 1 (uma) vaga de técnico de arquivo, no dia 24 de agosto de 1993 na FFFCMPA, da já referida funcionária. Isso significa que o cargo ficou desocupado/vago. Em análise a outros documentos, bem como pelo diálogo com os colegas verificou-se que esse cargo não existe na Universidade. Infere-se, dessa forma, que o cargo foi extinto.

O Arquivo esteve, até o ano de 2007, diretamente vinculado ao setor de protocolo, pois eles funcionavam juntos. Como o protocolo atendia ao público e necessitava atenção permanente, o Arquivo foi ficando, de certa forma, em segundo plano.

2.2.2 Contextualização do Arquivo

O Arquivo Geral da UFCSPA está organizado de forma estrutural, ou seja, o alicerce da classificação está baseado na estrutura administrativa, por isso a documentação está classificada por departamento, divisão. O Arquivo possui documentos de caráter corrente, intermediário e permanente.

Em virtude de seu crescimento e das alterações que aconteceram com a entidade produtora (como, por exemplo, a que tornou a instituição uma universidade federal), a questão da dificuldade do acesso à documentação e às informações tornou-se evidente. Percebendo a necessidade institucional de ter um arquivo organizado, a UFCSPA contratou, em novembro de 2007, uma empresa de consultoria para a organização de seu Arquivo Geral e, em agosto de 2008, através de concurso público, foi contratada uma arquivista. Hoje, a equipe do arquivo é composta por uma arquivista, por uma estagiária do curso de Arquivologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e por uma funcionária terceirizada.

Essa consultoria não realizou o procedimento de diálogo, de entrevista, com os usuários. Esse diálogo possibilitaria um melhor entendimento da documentação, com o usuário, bem como, a melhor maneira de organizar o arquivo física e intelectualmente. Diante desse panorama, observam-se falhas em termos organizacionais e metodológicos.

As pesquisas a cerca das informações sobre a Universidade, anteriores a 2008, eram requeridas na Divisão de Protocolo Geral e Arquivo Geral, pois a pessoa

responsável pelo Protocolo também era responsável pelo Arquivo. O setor ainda assume, em parte, o papel do Arquivo. Exemplo disso, é que a documentação, depois de tramitada, é encaminhada para o Protocolo que, só posteriormente, a destina para o Arquivo. Muitas pesquisas, ainda hoje, ficam sob a responsabilidade daquele setor.

Atualmente o Arquivo está subordinado, administrativamente, ao Departamento de Serviços Gerais da Universidade e constitui a Divisão de Arquivo. Assim, podemos observar a sua evolução em termos administrativos através das informações constantes em seu organograma, conforme consta no Apêndice A.

Em dezembro de 2009, o Arquivo foi transferido para outras instalações em função da construção de um novo prédio devido à expansão da Universidade e também pelo falta de planejamento de um espaço próprio para essa Divisão no prédio novo. O local onde estava o Arquivo teve que ser demolido. Devido a isso esse Arquivo passou a estar sediado em novas instalações. Essas novas instalações, que possuem 650 m², ficam fisicamente longe da administração central em aproximadamente 5 km dificultando o acesso imediato à informação e, conseqüentemente, a tomada de decisão. Essa situação ocasionou, em certa medida, uma maior sobreposição das funções do Protocolo já citadas anteriormente, visto que as solicitações são encaminhadas para essa Divisão. Um exemplo disso é que as solicitações de entrega de currículo referente à inscrição dos candidatos no processo seletivo de concurso público estão sob responsabilidade do Protocolo e que, posteriormente, é essa divisão que faz o contato com a Divisão de Arquivo para o encaminhamento desses materiais. Vem se trabalhando no sentido de normatizar esse procedimento através da elaboração de uma ordem de serviço que tenha como objetivo diminuir e/ou eliminar a mencionada sobreposição de atividades.

Os principais departamentos da Universidade que realizam transferências de documentação são: Departamento de Contabilidade, Departamento de Registro e Controle Acadêmico, Departamento de Recursos Humanos e Direção. No ano de 2009 outros setores começaram a transferir documentos, como por exemplo, Núcleo de Apoio Psicopedagógico (NAP) e Comissão de Ética.

Em observação ao material de registro de consultas existente – período de 2008 a 2010 - verificou-se que no caso do Departamento de Contabilidade é feita pesquisa de processos referente a pagamento de contrato, processos de licitação. O Departamento de Registro e Controle Acadêmico pesquisa documentos referentes à

comprovação de existência de disciplinas e documentos de alunos formados. O Departamento de Recursos Humanos busca o Arquivo para pesquisar documentos referentes à vida funcional dos colaboradores para comprovar direitos, benefícios. Já a Direção pesquisa documentos referentes a convênios, relações com o MEC, com a Procuradoria Geral da União, com o Tribunal de Contas da União, etc. Observa-se que a busca documental dos departamentos/divisão/setores está muito ligada a fins administrativos.

É fato que no Arquivo há a predominância de usuários internos, pois essa divisão nunca teve um programa de difusão do arquivo, visto que até o ano de 2008 não existia no quadro funcional um profissional especializado que exercesse o trabalho direcionado apenas ao Arquivo, como já exposto anteriormente.

Os usuários externos que eventualmente consultam o Arquivo buscam informações sobre seus direitos como, por exemplo, declaração de comprovação de vínculo empregatício da época em que a hoje Universidade era privada, declaração de insalubridade para fins de aposentadoria. Buscam, também, além de *curriculum vitae* ou documentos relativos à seleção de acadêmicos extra-vestibular. Não há um conhecimento prévio que permita segmentar os usuários, o que dificulta o planejamento e a elaboração de projetos que atendam as suas reais necessidades, prejudicando, dessa forma, possíveis programas de difusão.

Conhecer a potencialidade do Arquivo é dispor de uma ferramenta a mais para a institucionalização daquela estrutura. Nesse sentido um programa de difusão desse Arquivo se torna primordial na divulgação das informações, já que esse local tem uma grande riqueza informacional, pois possui documentos referentes a todas as fases pelas quais passou: de uma instituição especificamente privada, fundação privada, fundação pública e por fim uma autarquia vinculada diretamente à União.

2.3 Objetivos do estudo

Os objetivos a seguir relacionados nortearam as diretrizes desta pesquisa para que se pudesse construir um estudo que relacionasse a importância do estudo de usuário no âmbito da arquivologia.

2.3.1 Objetivo geral

Identificar o perfil e as necessidades dos usuários do Arquivo da UFCSPA de modo a pensar em ações de difusão que possibilitem a disponibilização das informações arquivísticas da Instituição de maneira eficiente e eficaz.

2.3.2 Objetivos específicos

Foram objetivos específicos deste estudo:

- a) mapear o perfil, necessidades e interesses dos usuários;
- b) relacionar o perfil do usuário com as necessidades institucionais;
- c) avaliar o interesse dos usuários na utilização do Arquivo;
- d) propor alternativas de contato do usuário interno e externo com o Arquivo;

2.4 Justificativa

Este trabalho preconizou que o estudo de usuário pode ser um recurso de difusão para o Arquivo da UFCSPA. O referido estudo torna-se relevante pelo desenvolvimento, entendimento e a análise das necessidades dos usuários visando aprimorar os serviços prestados e propor melhorias no que tange ao contato com o usuário interno e externo. Com esse conhecimento a equipe do Arquivo tem a oportunidade de encontrar novas alternativas para melhorar o seu programa de difusão, permitindo, assim, mostrar a importância desse órgão para a própria Instituição e para a comunidade.

A utilização desse estudo, baseado em uma instituição de histórico ímpar e que contém uma tipologia diferenciada de documentos, pode servir de base para outros profissionais na realização de suas atividades, visto que tem uma gama de informações relevantes para a sociedade. Dentro deste estudo foi possível explorar a problemática do serviço público no que tange ao atendimento das necessidades dos usuários nas instituições educacionais e mesmo de organizações de saúde, servindo, dessa forma, como um exemplo. Com esse trabalho, também, é mostrada a realidade do acesso da informação arquivística na UFCSPA.

3 REVISÃO DA LITERATURA

Nesse capítulo são abordados os principais aspectos da pesquisa, vinculando o objeto com o referencial teórico. Essa revisão permitiu o entendimento da importância da realização dessa pesquisa para o Arquivo da UFCSPA.

O referencial teórico é composto de quatro sub-capítulos: o primeiro trata de aspectos pertinentes a arquivos universitários, informação e poder público; o segundo aborda questões referentes ao *marketing*; o terceiro discute questões referentes à difusão, as formas de difusão, bem como o papel do arquivista nesse contexto; o quarto e último remete ao tema específico deste trabalho que é o estudo de usuário.

3.1 Arquivos universitários, informação e poder público

Neste sub-capítulo são abordadas questões pertinentes ao documento arquivístico, informação e poder público já que, muitas vezes, serão citados ao longo desta pesquisa e também porque serão abordadas questões referentes à necessidade e importância das informações para os usuários na UFCSPA. Devido a isso entende-se ser importante definir alguns conceitos, demonstrar as relações entre documento arquivístico, informação e poder público, bem como a importância do arquivo universitário para uma instituição educacional federal de ensino superior.

3.1.1 Arquivos universitários

A UFCSPA, bem como outras universidades, possui uma razão de ser, uma função e um papel na sociedade, que vai além do ensino sobre determinada área como está destacado pela Comissão Organizadora da Faculdade Católica de

Medicina de Porto Alegre por meio da exposição preliminar do Arcebispo Metropolitano de Porto Alegre, D. Vicente Scherer, nos seguintes termos:

Mas a futura Faculdade Católica de Medicina de Porto Alegre, como instituto superior não se limitará à formação de médicos e investigadores. Consoante ao espírito universitário, também terá a excelsa função e a nobre e superior prerrogativa de modelar homens instruídos, educados, idôneos e cultos, capazes de realizar, no âmbito da Universidade, o objetivo primeiro da investigação e, fora dela, de atuar no plano superior da moral, da espiritualidade e da inteligência, como homens de escol, como lídimos dirigentes, dignos, aptos, retos, justos e íntegros, como os melhores. Distraídas que fossem dessa orientação exemplar, a Faculdade iria sacrificar as fontes do idealismo construtor e criador em prol somente das necessidades imediatas e rotineiras de ensino (FACULDADE CATÓLICA DE MEDICINA DE PORTO ALEGRE, 1954, p.21).

Esse papel com suas devidas reformulações, conforme a passagem do tempo guiou as transformações dessa faculdade à Universidade Federal. Com o crescimento e transformação em universidade, a produção de documentos aumentou significativamente. A produção de documentos relativos à graduação, por exemplo, aumentou substancialmente, pois houve a criação de outros cursos. Com isso o Arquivo teve que se adaptar em termos de espaço e criar formas para acessar a documentação com mais eficiência e eficácia. Nesse sentido, Santos ressalta a importância de compreender e/ou identificar esse desenvolvimento.

Entende-se que uma interpretação fiel do atual perfil da administração de arquivos na universidade brasileira não pode ser efetuada sem se levar em conta as formas de constituição dessas universidades, bem como os seus respectivos processos de implementação e desenvolvimento da pesquisa. (SANTOS, 1994, p. 83).

Isso significa que a constituição de uma universidade, o seu perfil administrativo interfere diretamente na constituição e/ou formação de um arquivo.

Nesse aspecto existem algumas universidades com administrações centralizadas enquanto outras são descentralizadas. Essa característica em especial influencia diretamente na constituição de um arquivo universitário, visto que, por exemplo, na primeira todas as decisões são centradas nas direções ou reitorias.

Dessa forma, por exemplo, para propor algumas melhorias, comprar equipamentos precisa-se da autorização dessa direção/reitoria, engessando os processos.

Apesar de saber da existência desses fatores que influenciam na constituição de um arquivo, são explanadas questões mais ligadas à terminologia do termo “arquivos universitários” que

foi adotado no contexto do I Seminário Nacional de Arquivos Universitários para designar os programas arquivísticos centrados primordialmente na administração dos arquivos gerados em conexão direta com as atividades das universidades. (SANTOS, 1994, p. 78)

Já o termo “arquivos em universidade” “está designando os demais programas arquivísticos implementados no âmbito da universidade, notadamente os que envolvem os acervos arquivísticos privados” (SANTOS, 1994, p. 78).

Os arquivos universitários são importantes na construção da memória social, servindo, também, para fornecer informações administrativas à própria Instituição e ao cidadão.

Bellotto (1989, p. 23) apresenta uma relação interessante quando refere que:

De um lado, acha-se a universidade; esta para que cumpra adequadamente, suas funções fundamentais – ensino, pesquisa e extensão- necessitam de informações exatas, atualizadas e pertinentes sejam elas ligadas suas atividades-fim sejam as atividades-meio. De outro lado, situa-se o arquivo, significando o grande referencial informativo a organizar, a moldar, a viabilizar as próprias relações administrativas; igualmente, ele significa o referencial/memória apto a oferecer retratos das situações, atos, fatos e comportamentos passados.

Segundo Jilek ([19--?] apud BELLOTTO, 1989, p. 23-24):

O papel principal dos arquivos universitários é o de 1-reunir, processar, divulgar e conservar todos os documentos relativos à administração, história e ao funcionamento/desenvolvimento da universidade; 2- Avaliar e descrever estes documentos tornando possível seu acesso, segundo as políticas e procedimentos elaborados especificamente para estes fins; 3- Supervisionar a eliminação, ter o controle da aplicação das tabelas de temporalidade, a fim de que nenhum documento de valor permanente seja

destruído. Disto tudo desprende-se seu segundo grande papel que é o de: 1- fornecer aos administradores as informações requeridas ao menor prazo possível; 2- fazer as demandas de informação e de pesquisa requer-se do serviço de arquivos universitários que proponha e coordene a uniformização de métodos de classificação de documentos dentro das unidades universitárias com afinidade de recuperação acelerada de documentos necessários aos administradores.

Essa colocação permite perceber que os arquivos universitários desempenham um papel primordial na sociedade, já que custodiam documentação relativa ao ensino no geral, a vida acadêmica dos alunos, ao sistema administrativo, etc, fornecendo aos administradores as informações necessárias ao andamento de suas atividades e aos alunos e cidadãos a comprovação de atos. Esses arquivos possuem documentos e informações, no caso da UFCSPA, pertencente ao poder público federal e, como se sabe, essa esfera tem a obrigação de preservar as informações produzidas e recebidas, pois permeia questões relativas ao acesso à informação e responsabilidade do Governo sobre o patrimônio documental. Sob esse ângulo, apresenta-se a seguir uma discussão sobre documentos arquivístico, informação e poder público.

3.1.2 Documento arquivístico, informação e poder público

A relação dos arquivos com a administração pública e privada é evidente, já que os documentos são os registros das atividades exercidas pelos órgãos públicos ou pelas organizações privadas. Documentos de arquivo são testemunhos inequívocos da vida de uma instituição (BELLOTTO, 2002). São documentos arquivísticos todos os registros que podem ter função administrativa, probatória e informativa. Os documentos, também, têm a função de proteger a administração de possíveis problemas judiciais, assim como resguardar a memória e história institucional. Nesse sentido o poder público se baseia nesses documentos e informações para obter legitimidade e exercer suas funções dentro do coletivo.

O poder público tem nos documentos a comprovação de suas atividades, funções e atos. Por isso o documento é importante na constituição histórica e social de uma organização, bem como serve para evidenciar sua ação; gerenciar o

processo administrativo e comprovar a legalidade de seus atos. Diante disso, os documentos públicos, bem como os privados, são importantes para a sociedade e fazem parte do Patrimônio Cultural Nacional.

Patrimônio Cultural Nacional é o conjunto dos bens imóveis e objetos móveis, naturais ou artificiais de interesse artístico, histórico, paleontológico, arqueológico, etnográfico, científico, bibliográfico e documental, sítios naturais, jardins e parques com valor artístico, histórico ou antropológico e devem ser legados às gerações vindouras. (RICHTER, 2009, p. 6)

Em seu Artigo 1º, o Decreto-Lei nº 25, de 30 de novembro de 1937, afirma que

constitui o patrimônio histórico e artístico nacional o conjunto dos bens móveis e imóveis existentes no país e cuja conservação seja de interesse público, quer por sua vinculação a fatos memoráveis da história do Brasil, quer por seu excepcional valor arqueológico ou etnográfico, bibliográfico ou artístico. (ARQUIVO NACIONAL, 2004).

O papel da documentação na constituição do patrimônio é ressaltado, também, pelo polígrafo básico da disciplina de Arquivologia e suas Relações Interdisciplinares, conforme a seguir.

O tesouro documental figura entre os primeiros bens de caráter histórico e é considerado uma das maiores riquezas de um país. Representa o legado do que aconteceu, a base de sua atividade presente e a informação para os dias futuros. É necessário haver, por parte de todos os segmentos da sociedade, conscientização sobre a importância do Patrimônio Cultural. (RICHTER, 2009, p. 6)

Nesse sentido a documentação ocupa um papel fundamental dentro da sociedade e como instrumento de melhoria de participação do cidadão na sociedade, visto que faz parte de um contexto social coletivo e que tem importância fundamental na recuperação da memória e identidades nacionais, bem como para a

cultura de uma nação. Para melhor entendimento, definiremos alguns conceitos e tópicos sobre documento, informação, bem como a relação com o poder público.

Documento, segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 65), documento “é a unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte”. Para Bellotto (2006, p. 35) documento “é qualquer elemento gráfico, iconográfico, plástico ou fônico pelo qual o homem se expressa”.

Para essa mesma autora,

Os documentos de arquivo são os produzidos por uma entidade pública ou privada ou por uma família ou pessoa no transcurso das funções que justificam sua existência como tal, guardando esses documentos relações orgânicas entre si. Surgem, pois, por motivos funcionais, administrativos e legais. Tratam, sobretudo de provar, de testemunhar alguma coisa. Sua apresentação pode ser manuscrita, impressa ou audiovisual; são em geral exemplares únicos e sua gama é variadíssima, assim como sua forma e suporte. (BELLOTTO, 2006, p. 37).

Observa-se, pela citação acima, que a autora não cita explicitamente o elemento informação, por outro lado Paes (1986, p.24) diz que documento de arquivo é “aquele que, produzido e/ou recebido por uma instituição pública ou privada, no exercício de suas atividades, constitua elemento de prova ou de informação”. Por sua vez, o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) define o documento arquivístico como a

Informação registrada, independente da forma ou do suporte, produzida ou recebida no decorrer das atividades de uma instituição ou pessoa, dotada de organicidade, que possui elementos constitutivos suficientes para servir de prova dessas atividades. (ARQUIVO NACIONAL, 2004).

Paes e o CONARQ mencionam de forma explícita o elemento informação. Isso é importante, pois a informação é essencial para os trabalhos de rotinas nas instituições, bem como é considerada um instrumento de extrema importância para a democratização e promoção do desenvolvimento nacional. A citação desse elemento é primordial, pois destaca a sua relação com o documento.

Os documentos de arquivo servem, também, para subsidiar e esclarecer informações contidas em outros documentos, visto que esses possuem inter-relação com outros documentos, ou seja, obedece ao princípio da organicidade, possibilitando, dessa forma, o acesso à informação e a recuperação do documento.

A Comissão Especial de Preservação do Acervo Documental (CEPAD) destaca a importância da informação para a sociedade.

A informação constitui unidade principal de trabalho, instrumento essencial para o desenvolvimento nacional, e baseia-se em acervos produzidos pelos próprios órgãos e/ou adquiridos no mercado nacional e internacional, transformando-se em subsídio vital para a melhoria da qualidade e do desempenho profissional. (CEPAD, 1987, p.14)

O significado original da palavra “informar” é “dar forma a”, sendo que a informação visa a modelar a pessoa que a recebe no sentido de fazer alguma diferença em sua perspectiva ou *insight*. A Informação, então, tem significado e está organizada para alguma finalidade, visando fazer alguma diferença para o usuário, resolver suas possíveis pendências e retificar suas dúvidas. Dados tornam-se informações quando o seu criador lhe acrescenta significado, agregando valor. (DAVENPORT; PRUSAK, 1988).

É preciso permitir o acesso às informações de forma rápida e eficaz aos usuários. Não adianta apenas ter uma informação alienada e parada. Ela deve ser comunicada, servindo para a realidade e para sua mudança contínua.

Nesse sentido, Soares (1990 apud BELLOTTO, 1989, p. 22-23) afirma que “a grande reivindicação dos pesquisadores e estudiosos, dos profissionais de comunicação e do público em geral diz respeito à democracia da informação (...)”.

Schellenberg (1959 apud BELLOTTO, 2006, p. 26):

Afirma que os documentos públicos oferecem dois gêneros de valor e assim os define: “primários” são os que interessam à própria repartição originária; e “secundários”, os que interessam as outras entidades do governo e ao público em geral. Neste segundo tipo, ele considera ainda os valores de informação: passado o devido o tempo ambos serão de grande valia para pesquisadores como, por exemplo, o historiador. No sentido de prova, será possível saber sobre a organização e o funcionamento do órgão do governo que produziu o documento e, como informação, pode conter dados sobre pessoas, coisas e fatos.

Conforme Bassi (2007 apud ORTÊNCIO; HOFFMANN, 2008, p. 2) “as pessoas estão constantemente operando processos, consumindo informações e produzindo dados que constituirão novas informações”. A Figura1, divulgada por Bassi (2007) e retirada do material produzido pelos autores já citados, ilustra esta relação.

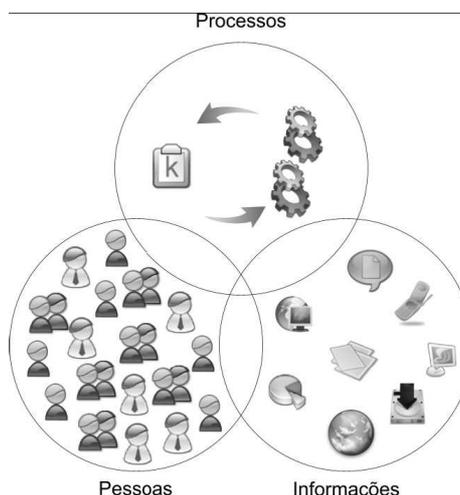


FIGURA 1 – Instituições sob a ótica da Gestão documental

Fonte: ORTÊNCIO; HOFFMANN, 2008, p. 2

Ao analisar a Figura 1 observa-se a relação intrínseca entre documento e informação. Essa relação ocorre, na medida em que o documento é constituído a partir de uma informação. Por exemplo, na UFCSPA, um servidor passa para a sua chefia a solicitação de férias, por meio de um processo coletivo do Departamento ou individual, ou seja, essa informação gerou um documento, que permite ao servidor exercer seus direitos. Esse documento, dependendo da instituição, será transferido para o Arquivo Central. Caso essa informação do servidor esteja no arquivo, esse precisa disponibilizar as informações contidas nesse documento durante o prazo legal.

Por isso, o acesso as informações constitui-se em uma marca de credibilidade e difusão desse setor com relação ao usuário. Nesse sentido o *marketing* e posteriormente o estudo de usuário vem contribuir para o entendimento da necessidade do público interno e externo, visando satisfazer suas necessidades, assim como planejar os serviços arquivísticos de forma adequada, possibilitando a difusão do referido arquivo.

3.2 Marketing

O *Marketing* é uma das funções da administração em uma instituição e está vinculado à identificação de necessidades, de desejos dos clientes, consumidores e usuários, visando estimular a demanda por produtos e/ou serviços. A seguir será definido o *marketing* e serão abordadas questões referentes ao *marketing* de relacionamento.

3.2.1 Definição de *marketing*

A definição do conceito de *marketing* busca dar entendimento ao que realmente é o *marketing*, visto que, muitas vezes, as pessoas acreditam ser venda, propaganda ou relações públicas. No entanto, pelos conceitos perceberemos que *marketing* vai muito além.

Segundo Minadeo (2008, p. 9),

O *marketing* pode ser entendido como uma orientação da administração baseada em que a tarefa primordial da organização é determinar as necessidades, os desejos e os valores de um mercado visado, e adaptar-se para promover a satisfação do consumidor de forma mais eficaz que os seus concorrentes. Em outras palavras, o papel do marketing é conquistar e manter clientes.

Esse mesmo autor diz que “a área de *marketing* também pode ser vista como a responsável por a empresa não perder de vista seu foco de mercado, no atendimento às necessidades dos consumidores” (MINADEO, 2008, p. 10).

Segundo Kotler (1998, p. 32) “*marketing* é um 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”.

O autor supracitado diz que “a tarefa do *marketing* consiste em mensurar o tamanho do mercado potencial e desenvolver produtos e serviços que satisfaçam a demanda.” (KOTLER, 2000, p.28).

Para Kotler; Fox (1994, p. 24) *marketing*

É análise, planejamento, implementação e controle de programas cuidadosamente formulados para causar trocas voluntárias de valores com mercados-alvo e alcançar os objetivos institucionais. Marketing envolve programar as ofertas da instituição para atender às necessidades e aos desejos de mercados-alvo, usando preço, comunicação e distribuição eficazes para informar, motivar e atender a esses mercados.

Para os americanos Kotler; Armstrong, o *marketing* se traduz em: “criar valor e satisfação para o cliente é o ponto central do pensamento e da prática do *marketing* moderno”. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA, 2009, p. 8)

Nessa mesma linha de pensamento Drucker (1973 apud KOTLER, 2000, p. 30) coloca que no *marketing* se deve conhecer as necessidades dos clientes, pois, “pode se presumir que sempre haverá alguma necessidade de vender. Mas a meta do *marketing* é tornar a venda supérflua, é conhecer e entender tão bem o consumidor que o produto ou serviço se adapte a ele e se venda sozinho”.

Essas definições, de um modo geral, trazem alguns aspectos de relevância no que tange ao *marketing* ser um processo gerencial que envolve em seu desenvolvimento o ciclo PDCA que significa em inglês P (plan = planejar); D (do = fazer, executar); C (check = verificar, controlar) e A (act = agir, atuar corretivamente). Esse ciclo segundo Pedrazzi (2010, p.1) “(...) tem por princípio tornar mais claros e ágeis os processos envolvidos na gestão da qualidade (...)”; de haver a necessidade de elaborar programas formulados, bem como estratégias de ação, proporcionando, assim, a troca de valores com o cliente/usuário; de selecionar o mercado alvo, ou seja, em um estudo de usuário, por exemplo, que público pretende-se atingir, pois com esse questionamento oportuniza-se segmentar os usuários, canalizando, assim, os esforços para satisfazer suas necessidades. Vale destacar que com essa segmentação o atendimento em termos de serviços aos clientes/usuários acontece com mais eficácia, tendo em mente a suas perspectivas.

Observamos, dessa forma, que o *marketing* está muito longe de ser considerado apenas venda, publicidade, esse, na realidade, está bastante vinculado no agregar valor ao negócio e/ou serviço, na compreensão das necessidades e desejos dos usuários, bem como na sua satisfação, etc.

Podemos afirmar que o *marketing* de uma forma geral trabalha com questões pertinentes a captação, a manutenção e a fidelização dos clientes/usuários, visando fornecer produtos/serviços com um valor agregado, a fim de divulgar a marca e a imagem dos mesmos, visto que, hoje, essas características tornam-se fundamentais na sociedade moderna para atingir o esperado e planejado.

Existe a idéia que uma instituição educacional não necessita elaborar ou desenvolver atividades de *marketing*, todavia Minadeo (2008, p. 10) coloca uma questão interessante, pois para ele

No caso de outras instituições, como ONGs, sindicatos, partidos políticos, fundações diversas, entidades educacionais ou assistenciais, também cabe falar em atividades mercadológicas. Todas essas organizações possuem finalidades a cumprir e públicos a atender. Uma orientação do *marketing* significa dirigir os recursos – que por definição são sempre escassos – na consecução mais adequada da satisfação das necessidades desses públicos a que essas entidades procuram atender. Uma das três finalidades básicas de qualquer organização é atender as necessidades reais de seus públicos, e essa meta apenas tem a ganhar através do ferramental do *marketing*.

Avaliar o que um público real necessita e deseja, bem como a sua satisfação é uma tarefa que exige um estudo prévio, um programa de pesquisa para conhecer as pretensões desse público, assim como se faz necessário um monitoramento constante das mudanças internas e externas, buscando informações que tenham como objetivo conhecer melhor o público em questão, promovendo uma maior satisfação.

3.2.2 *Marketing* de relacionamento

Para fidelizar, manter e reter os clientes/usuário é importante estreitar relações. Dessa maneira, o *marketing* de relacionamento tem muito a contribuir, já

que visa construir e manter um relacionamento com os mencionados clientes/usuário, integrando-os ao ambiente institucional. Com a ênfase nesse tipo específico de *marketing* as empresas tornam-se mais competitivas, pois ele visa conquistar a confiança e a credibilidade.

Para Kotler (2000) o ponto de partida são os possíveis clientes, ou seja, aqueles que poderão “comprar”. A partir disso, a empresa trabalha detalhadamente com os possíveis clientes, para determinar quais são os potenciais. Depois disso, busca transformar esses clientes em eventuais, depois em clientes regulares e posteriormente preferenciais. Por fim em associados, oferecendo, assim, uma série de benefícios. De associados em defensores e parceiros, ou seja, aqueles clientes que recomendam a empresa e seus serviços aos outros.

Seguir esses passos é fundamental para atingir os objetivos, para tornar uma empresa e/ou um serviço reconhecido, recomendável, enfim passar uma imagem positiva. Nesse sentido a definição do público-alvo, de seus desejos e necessidades é fundamental no planejamento e elaboração de programas e projetos que visem promover e divulgar serviços de qualidade.

Kotler; Armstrong (2003, p. 474) dizem que:

O *marketing* de relacionamento é criar, manter e aprimorar fortes relacionamentos com os clientes e outros interessados. Além de elaborar estratégias para atrair novos clientes e criar transações com eles, as empresas empenham-se em reter os clientes existentes e construir com eles relacionamentos lucrativos e duradouros.

Essa definição traz alguns aspectos importantes que é à aproximação com o cliente existente e atração dos potenciais, como forma de intensificar as relações, bem como criar novas possibilidades de disponibilização de serviços, construindo e aprimorando relacionamentos. O *marketing* de relacionamento tem a função também de gerar uma vantagem competitiva para a instituição, criando valor e satisfação para o cliente.

Bogman (2002, p. 23) coloca uma questão que vale a pena ser ressaltada, pois para ele *marketing* de relacionamento “é essencial ao desenvolvimento da liderança no mercado, à rápida aceitação de novos produtos e serviços e à consecução da fidelidade do consumidor”.

Kanter (2001 apud PAVONI, 2009) enfatiza os seguintes aspectos no relacionamento com o cliente:

- a) conhecer profundamente o cliente;
- b) tornar o cliente conhecido por todos os funcionários da empresa. Ele não deve aguardar para que alguém o identifique e solucione seus problemas adequadamente;
- c) transformar o cliente em sócio de um clube exclusivo, ou seja, proporcionar atividades e disponibilizar recursos que só os clientes da empresa têm acesso.

Conhecer o cliente, suas necessidades e suas expectativas tornam-se relevantes, visto que, assim, existe a possibilidade de traçar estratégias para fidelizá-los. Vale destacar que é importante a utilização de todo esse conhecimento referente ao *marketing* em sua aplicação na realidade arquivística, conforme será abordado no sub-capítulo seguinte.

3.3 *Marketing* aplicado aos arquivos

O *marketing* pode ser utilizado em qualquer organização, departamento, divisão ou setor. Nesse sentido, os arquivos precisam utilizar-se das técnicas de *marketing* de modo a promover seu produto – informação. Uma das técnicas de *marketing* diz respeito ao consumidor, que engloba o estudo de usuários. Esse estudo permite a entidade entender as necessidades de seu público, possibilitando dessa forma, a elaboração de trabalhos centrados nas necessidades dos “clientes”.

A realização de um *marketing* institucional diz respeito ao arquivo inspirar confiança quanto à segurança da informação, preservação documental, acesso eficiente e eficaz a informações, divulgação das atividades realizadas. Esse tipo de *marketing* é importante para que esse departamento/setor conquiste um reconhecimento em termos de qualidade e excelência na prestação de serviços, focando o atendimento ao usuário do arquivo, bem como na sua satisfação.

O *marketing* nos arquivos é uma ferramenta de fundamental importância e mais do que isso é uma necessidade, visto que pode promover, divulgar, e conseqüentemente, tornar o acervo conhecido dos usuários, ou seja, mais

próximo do seu público. Nesse sentido, a difusão adequada pode tornar o acervo notório, possibilitando, assim, também, demonstrar sua utilidade e importância. Ressalta-se que cada arquivo tem suas especificidades, por isso um recurso de divulgação que seja eficiente para um acervo não necessariamente será para outro. A seguir detalharemos aspectos referentes à difusão, as formas de difusão, assim como o papel do arquivista nesse contexto.

3.3.1 Difusão

O processo de difusão é importante para as instituições informacionais, especialmente para os arquivos, visto que, muitas vezes, esses carecem de referências, de divulgação, de promoção, de ter realmente o seu acervo divulgado ao seu usuário interno e externo. Devido a isso, o processo de difusão tem sido uma ferramenta significativa de aproximação do arquivo com a sociedade.

Segundo Perez (2005, p. 1) “o processo de difusão vem a ser a divulgação, o ato de tornar público, de dar a conhecer o acervo de um centro de documentação fotográfica assim como os serviços que este coloca a disposição dos seus usuários”.

Comeche (1995 apud PEREZ, 2005, p. 1) define difusão documental:

En su sentido más amplio, la definición de difusión documental debe ajustarse a la definición de todo proceso informativo. Así, en una generalización máxima, se entiende por difusión documental la puesta a disposición del receptor de los mensajes, en nuestro caso particular, de los mensajes documentales o de los mensajes referenciales.

Cruz Mundet (1994 p. 73), por sua vez, coloca uma observação bem pertinente sobre difusão, pois para ele essa pode ser entendida da seguinte forma: “la difusión de la información, que debe ser precisa y rápida, exige de los profesionales la elaboración y comunicación de instrumentos de información documental, al mismo ritmo con que se genera aquélla.”

Esse autor traz alguns aspectos de bastante relevância que precisam ser ressaltados, principalmente, a necessidade da elaboração e disponibilização de

instrumentos de pesquisa, visando divulgar e facilitar o conhecimento do acervo, bem como seus fundos documentais, a fim de compartilhar uma maior quantidade de informações com o público, com o objetivo de maximizar o acesso. Vale destacar que os instrumentos de pesquisa pertencem na arquivologia ao procedimento de descrição que é de fundamental importância para que se tenha um conhecimento prévio da documentação que compõe os acervos arquivísticos, bem como seu controle. Conforme Heredia Herrera (1997, p. 301), "la descripción es el puente que comunica el documento con los usuarios". Para a referida autora (1997, p. 311) "una planificación descriptiva no estará completa si no se difunden los resultados obtenidos mediante los instrumentos elaborados a través de un plan editorial conveniente y suficiente".

Observa-se, portanto, que a difusão permeia o sentido de ser de um arquivo para com os usuários. Por isso, o planejamento de um programa de descrição deve envolver entre outros aspectos o conhecimento das demandas e necessidades dos usuários, visto que assim pode-se determinar qual o melhor instrumento de pesquisa para um acervo, de acordo com o contexto e exigências dos mesmos.

Segundo Couture e Rousseau (1998, p. 138). "a escolha dos instrumentos de descrição documental ou de referência deve ser sempre efetuada depois de uma análise das unidades de trabalho a descrever, bem como das necessidades gerais ou particulares dos utilizadores reais ou potenciais."

Dependendo da característica do acervo documental, o arquivo atrairá, naturalmente, determinado tipo de público, mas percebe-se que caso a comunidade não tenha o conhecimento de sua existência, seguramente o arquivo terá um índice de frequentadores quase inexistente.

Nesse sentido enfatiza-se que a difusão de um acervo poderá contribuir para despertar o interesse de um novo usuário, que até então, por desconhecimento, não sabia do potencial informativo (científico, histórico, pedagógico, social, cultural) da documentação em questão.

Bellotto (2006) remete a um ponto de grande valor que são os tipos de difusão – difusão cultural, educativa, editorial. Para a autora,

Quando um arquivo público instala, alimenta, desenvolve e expande seus serviços editoriais, culturais e educativos, alinhando-os à sua função informacional administrativa e científica, ele preenche seu lugar por direito e

por conquista na comunidade. Esta deve ver no arquivo uma tribuna e um manancial de direitos e deveres, um lugar de entretenimento e uma real fonte de cultura e saber. (BELLOTTO, 2006, p. 247)

Torna-se clara a idéia que um arquivo conquistará seu lugar de direito se além das atividades administrativas conseguir ir ao encontro da comunidade, possibilitando que essa conheça a potencialidade e importância do acervo documental. Nesse sentido no Manual de Dinamización, Alberch I Fugueras (2001, p. 47) coloca que

El pleno ejercicio de la dimensión cultural de los archivos requiere, entre otras cosas, la contemplación de tres elementos fundamentales: la tipología de usuarios, la creación de instrumentos de descripción e información útiles y eficientes, y la necesidad de acometer la formación de los nuevos usuarios.

Novamente temos explícita a importância do usuário na difusão dos arquivos. Sob esse aspecto difundir um acervo é uma oportunidade para o arquivo estreitar os laços com a sociedade e redimensionar sua função social, oportunizando ao público real e potencial o seu conhecimento. Por isso, o estudo de usuário torna-se, também, uma possibilidade de planejar a melhor forma de difundir um acervo documental conforme veremos no próximo sub-capítulo.

No entanto, antes serão analisadas as mais variadas formas de difusão dos arquivos, conforme a seguir.

3.3.2 Formas de difusão

A difusão é pensada a partir de características específicas de cada acervo, bem como dos recursos financeiros disponíveis, aproximando, dessa forma, o arquivo do contexto em que está inserido. No Manual de dinamización, Alberch I Fugueras (2001, p. 61) diz que:

Para los archivos es primordial difundir y divulgar el contenido de sus fondos documentales, dar a conocer su funcionamiento y su función social como garante de los derechos de la ciudadanía y como centro de conservación de una parte importante del patrimonio histórico y cultural de una comunidad, para aumentar su rentabilidad como servicio público, fomentar el conocimiento y el respeto hacia el patrimonio documental y asegurar la existencia de investigadores capacitados en el futuro.

Para a difusão dos acervos documentais existem alguns recursos para possibilitar a divulgação que são destacadas por alguns autores, conforme consta a seguir.

Cruz Mundet (1994 apud PEREZ, 2005) coloca que as principais formas de efetuar a difusão dos mencionados acervos são as seguintes: o folheto publicitário que fornece informações gerais sobre o arquivo, fundos e serviços, devendo ser breve e destinado a um maior número de pessoas; o boletim informativo que é uma publicação periódica sobre as atividades do arquivo, temas de investigação, deve ser atrativo, claro e sem muito tecnicismo, pois vai atingir todos os públicos; o uso dos meios de comunicação no caso de novos acontecimentos relevantes dentre as atividades do arquivo (conferências, mesas redondas, jornadas, etc). Torna-se importante a publicação de artigos divulgativos e notícias relacionada a datas memoráveis, bem como aspectos da história que possa atrair o público; visitas concertadas e guiadas que visa aproximar o arquivo dos cidadãos, permitindo que esses conheçam os serviços; o toque pessoal do arquivista no que tange a imagem que se projeta do arquivo, a relação com o usuário, a colaboração com as associações culturais, científicas, bem como com as publicações (apresentação de livros, oficinas de turismo, etc; exposição com documentos históricos, buscando grande parte da população que de outra forma não buscaria o arquivo; o serviço educativo através do ensino baseado na experimentação e observação dos alunos, bem como a experimentação histórica está condicionando a possibilidade de criação dos serviços educativos nos arquivos.

Essas formas de difusão devem ser aplicadas dentro do contexto de cada arquivo, já que as realidades, muitas vezes, são diferentes. No entanto, é importante pensar, refletir nos instrumentos para difundir os acervos documentais. Diante desse contexto, Perez (2005, p. 3) ainda coloca outras formas de difusão, conforme segue:

Informativos eletrônicos que tem um custo reduzido e são dirigidos para um público específico, que pode ser formado pelos usuários reais (que freqüentam os arquivos) e também pelos usuários potenciais (público a ser conquistado);

Publicação de guias, inventários, catálogos, etc. além de auxiliarem nas pesquisas servem como material de divulgação;

Trabalhos acadêmicos feitos pelos usuários e também pelos funcionários da instituição;

Apresentação de trabalhos em congressos, seminários, etc. pelos funcionários e usuários para divulgar as atividades desenvolvidas e pesquisas realizadas;

Promoção de cursos, seminários, palestras, seminários, congressos, etc. com a presença de conferencistas de renome;

CD-DVD com imagens digitalizadas para serem colocadas a disposição dos usuários;

Gravação de vídeos com documentários sobre temas específicos;

Impressão retrospectiva de cartões postais, fotografias e pôsteres para distribuição ou comercialização;

Publicação de livros técnicos sobre temas como: acondicionamento, conservação, restauração, técnicas fotográficas, etc.;

Sistema de vídeo conferência para a apresentação de palestras, seminários e trabalhos utilizando os recursos oferecidos pela Internet;

Elaboração de páginas na Internet que possibilitem aos usuários fazerem pesquisas "on line";

Projeção de reproduções das fotografias mais significativas. Estas projeções podem se realizar na instituição ou em eventos externos como feiras, congressos, seminários, encontros, etc.

Confecção de material de divulgação como, por exemplo, canetas, chaveiros, réguas, adesivos, estojos, etc. que poderiam ser comercializados pela instituição como forma de ingresso de receita. (PEREZ, 1995, p. 3).

Esses recursos são essenciais para facilitar a comunicação entre usuários e arquivo, buscando tornar o acervo conhecido, a fim de divulgar o seu potencial informativo, cultural e técnico.

3.3.3 Papel do profissional arquivista

Trabalhar com estudo de usuário é um desafio para os profissionais dos arquivos, pois eles precisam disponibilizar um tempo para realizar atividade que não pertencem a sua rotina de trabalho tradicional, focando-se em outra atividade que exige questionamentos de sua postura e de suas características profissionais.

Desenvolver esse novo paradigma focado no usuário é um desafio para os profissionais da área, na medida em que exige maior esforço e percepção por parte do profissional das reais necessidades do usuário. No entanto, se pretendemos prestar um bom serviço ao cliente, torna-se necessário a efetivação dessa nova abordagem para, ao menos, reduzir as incertezas no momento da busca e assim obter uma melhor qualidade nos serviços prestados. (DIAS, [20--?], p.1)

Nessa mesma linha, Sá e Santos (2004) citam a conscientização por parte dos profissionais da informação no que tange ao seu novo papel na sociedade. Para as autoras

Os profissionais da informação estão se conscientizando que desempenham a função social de tornar acessível para a sociedade as informações arquivísticas que constam nos acervos. Com isso, passam a desenvolver serviços de informação arquivística centrados no usuário, e um dos caminhos que pode ser utilizado para desenvolver esses serviços conforme as necessidades de informação dos usuários é o Estudo de Usuários, pois se torna possível identificar os usos e usuários dos acervos, contribuindo para a eficácia no desenvolvimento dos serviços. (SÁ; SANTOS, [2004], p. 2)

As mesmas autoras ressaltam a importância de possuir um trabalho centrado nos usuários, pois seu estudo é fundamental no que se refere à avaliação e planejamento dos serviços informacionais, com o objetivo de tornar a informação acessível ao usuário, visando satisfazer suas necessidades informacionais.

Tanto para o arquivista responsável pela organização do acervo, que faz o tratamento técnico, como para o arquivista de referência, responsável pela orientação da localização da informação arquivística, deve estar muito claro que o objetivo final da função que eles exercem é atender ao usuário. Mais do que isso, atender suas necessidades de informação. (SÁ; SANTOS [2004], p. 6)

A centralidade das atividades e dos trabalhos nos usuários permite aos arquivistas desenvolver trabalhos com maior qualidade, primando pela eficiência e eficácia. Destaca-se que o arquivista com a difusão do acervo para outros públicos terá o papel de formar novos usuários, de treiná-los, de capacitá-los. Nesse sentido,

a sua atualização, a interação com outras áreas, por exemplo, publicidade, relações públicas torna-se uma necessidade.

Além disso, considerando o planejamento no que tange a publicidade do acervo, o mencionado profissional precisa pensar e se deter na viabilidade econômico-financeira e técnica para a realização de trabalhos que visem a divulgação dos acervos, bem como as necessidades dos usuários relativas a melhor maneira de disponibilizar as informações. Atingir os usuários potenciais também deve ser uma meta para o arquivista, pois assim ele estará exercendo sua função social e cultural na comunidade externa.

3.4 Estudo de usuário

A partir da análise das partes da revisão de literatura percebe-se a importância de um estudo de usuário, visto que assim se tem a oportunidade de conhecer as necessidades e expectativas dos usuários, bem como formá-los e fidelizá-los, de modo escolher a melhor maneira de divulgar o arquivo.

A literatura sobre estudo de usuário é reduzida, principalmente no campo arquivístico. Os estudos nesse campo estão muito vinculados, principalmente, a procedimentos técnicos como classificação, arranjo e descrição documental. A apresentação de trabalhos, de artigos, de estudo de caso em congressos, seminários e palestras sobre o estudo de usuário em ambientes informacionais poderia ser uma saída interessante para promover o debate e a difusão desse tema nos já referidos ambientes.

En cuando a la evaluación de las fuentes documentales mediante estudios valorativos de su utilidad, atendiendo a determinados parámetros (citas, encuestas, peticiones, etc.) tienen una gran importancia en el marco de un contexto concreto de usuarios o de un centro de documentación o biblioteca especializadas, porque significa la aplicación de criterios racionales a la política de suscripciones o intercambios de publicaciones. Del mismo modo, conocer cuáles son las características de la demanda informativa permitirá realizar, cada vez más productos de información a medida, lo que traerá consigo un mayor e mejor uso de la información, al suministrar al usuario aquello que realmente necesita (SANZ CASADO, 1994, p. 17)

A partir dessa citação que coloca a importância da realização de estudo de usuário e o conhecimento das necessidades das demandas informacionais, buscou-se analisar a seguir aspectos relacionados à abordagem, aos conceitos, aos tipos de usuários, bem como a relevância da aplicação desse estudo nos arquivos.

3.4.1 Abordagem e definição de Estudo de usuário

Figueiredo (1999) considera duas abordagens que podem ser aplicadas aos estudos de usuários: a tradicional (estudos dirigidos aos sistemas de informação) e alternativa (estudos dirigidos aos próprios usuários da informação).

Para esse mesmo autor

Estudo de usuários são investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação, por parte dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p. 79).

A citação acima, no que se refere à satisfação dos usuários, faz parte da abordagem clássica, todavia quando se refere à investigação para identificar o que os indivíduos precisam relaciona-se com uma linha de abordagem menos clássica, conforme sugere o autor abaixo ou, também, uma abordagem alternativa.

Segundo Jardim (2004) a abordagem mais clássica dos estudos de usuários tem como foco a identificação do grau de satisfação do usuário dentro do serviço de informação. No entanto, hoje esses estudos estão se redirecionando para a necessidade de identificação da informação.

Essa mudança da abordagem clássica conforme os autores referidos acima têm relação com

A mudança de paradigma que se observa nos serviços de informação, calcada na proposta de "serviço orientado ao usuário" e tendo como ênfase a "identificação das necessidades de informação" pressupõe, no caso da Arquivologia, uma mudança de um paradigma anterior: é preciso que se considere o arquivo como um serviço de informação. (JARDIM, 2004, p. 9)

O estudo de usuário nesse sentido é uma ferramenta importante no planejamento dos serviços de informação, já que conhecendo seus usuários o profissional da informação pode propor novas maneiras de tratar, organizar, criar políticas de acesso aos acervos, visando melhorar a qualidade de atendimento.

O sucesso de um órgão de informação depende, em grande parte, do conhecimento que ele possui das necessidades de informação dos indivíduos que se utilizam dos serviços oferecidos. Portanto, um estudo de usuário constitui-se num instrumento importante para a avaliação e planejamento desses serviços. (PEREZ, 2009, p. 13).

A ênfase no usuário como percebemos na referência acima se torna essencial para o sucesso de um arquivo. O modelo arquivo para os arquivistas precisa ser superado. Reitera-se que o arquivo serve para/ao usuário, pois como coloca Sá; Santos ([2004], p. 6) “Os profissionais da informação devem sair do modelo ‘arquivos direcionados para os arquivistas’ e partirem para o modelo ‘arquivos direcionados para os usuários’”.

Na concepção de Dias (2004, p. 11) “o estudo de usuários é uma investigação que objetiva identificar, e caracterizar, os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”. Essa definição pertence ao chamado novo paradigma. Esse paradigma é fundamental porque quando se identifica as informações que devem ser disponibilizadas, o acesso à documentação tem a tendência a tornar-se ágil e eficiente, satisfazendo, dessa forma o usuário. Sob esse mesmo prisma, o estudo das necessidades informacionais dos usuários é

essencial porque aproxima os usuários dos centros de informação, além de permitir o entendimento do que o traz a esses centros. O estudo de usuário, de um modo geral, está inserido e focado no entendimento e compreensão do que os indivíduos precisam, nas suas necessidades, interesses, hábitos e expectativas.

Esse estudo fornece um norte para se produzir algumas mudanças no trabalho em um arquivo. Por exemplo, caso exista falha no atendimento aos usuários e na disponibilização das informações, a tendência é que isso esteja refletido no mencionado estudo. Dessa forma, o arquivista terá subsídios para trabalhar nas melhorias dos aspectos considerados negativos e aprimorar os considerados positivos.

Através destes estudos verifica-se por que, como, e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso. Os usuários são assim encorajados a tornar as suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, a assumir alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centros de informação. (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

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

A principal importância de um estudo constante nos centros de informação é definida a seguir na colocação de Sanz Casado (1994, p. 16):

Los estudios de Moores (1981) pusieron de manifiesto que al planificar la estructura e prestaciones de cualquier servicio de un centro de documentación o biblioteca, era necesario tener en cuenta que las necesidades de información y lo que esperaban los usuarios de dichos servicios, se iba modificando continua y profundamente con el paso del tiempo. Por tanto era necesario realizar estudios de usuarios periódicos que permitieran revisar con frecuencia como se configuraban en cada momento sus necesidades e expectativas, para ir adaptando los centros de acuerdo a estos cambios.

Nesse sentido, a identificação do tipo de usuário fará com que o profissional da informação tenha subsídios para aprimorar e/ou criar os serviços, adequando esses serviços as necessidades emergentes. Para entendimento dos tipos de usuários, faremos uma breve descrição desses no item posterior.

3.4.2 Tipos de usuários

Muitos autores definem os tipos de usuários conforme as especificidades e características de cada arquivo. Entender e identificar a tipologia de usuários permite mapear aspectos específicos dos usuários e, dessa forma, atender a individualidade de cada usuário. A seguir apresentaremos as definições dos principais estudiosos da área referentes aos tipos de usuários.

Belsunce (1982 apud PEREZ, 2002) define os usuários em usuário prático, usuário acadêmico, usuário popular. Além desses complementa em nota de rodapé acrescentando, o usuário artístico e usuário editorial. O primeiro pode ser definido como aquele que busca nos arquivos uma informação que tenha a função de auxiliá-lo na tomada de decisão ou para um propósito imediato. O segundo se identifica com o uso teórico dos arquivos, relacionando-se predominantemente com o pensamento através da seleção de dados para a elaboração intelectual. O terceiro pode ser considerado o homem comum que busca o arquivo para realizar uma pesquisa não acadêmica e outras vezes se remete ao arquivo para buscar informações que facilite a tomada de decisões. Nesse sentido, possui uma ampla gama de inquietudes e de necessidades. Suas necessidades estão inseridas dentro das necessidades gerais, com vistas ao acesso informacional. O quarto busca informações sobre o tema de sua criação. Por fim, o quinto busca informações referentes à criação de um produto que poderíamos chamar de documentos secundário.

Por sua vez, Iturrate (1993 apud PEREZ, 2002, p. 6-7) classifica os usuários da seguinte forma:

(...) dois grupos distintos, de um lado estão os usuários reais e de outro os não usuários. Estas são duas formas de responder ao apelo do arquivo. Muitas vezes os arquivistas programam atividades sem analisar os interesses, as necessidades e as motivações que levaram os usuários aos arquivos.

- Usuário real, que responde a oferta cultural do arquivo com sua presença.
- O não usuário que responde a oferta cultural do arquivo com a sua ausência.

Nessa mesma ótica (PEREZ, 2009) diz que o usuário real já se utiliza dos serviços oferecidos pelo arquivo, conhecendo a forma de acessar as informações. O usuário potencial, por sua vez, não se utiliza dos serviços oferecidos, pois pode estar buscando outras fontes de informação como as relações inter-pessoais ou porque até mesmo desconhece os seus direitos de cidadão. Já os usuários virtuais realizam consultas aos arquivos de maneira não presencial, usando como instrumento Internet, fax, etc. Entre esses usuários destacam-se os internautas, que buscam a Internet para efetuar suas pesquisas. Ressalta-se que esse grupo está crescendo rapidamente.

Sanz Casado (1994) agrupa os usuários em quatro grandes grupos: o pesquisador e o docente; a indústria; o administrador, o planejador e o político; o cidadão-comum. O primeiro grupo necessita de informações mais sistêmicas e pouco elaboradas. Os usuários desse grupo precisam de informações e publicações que fazem referência a sua área de investigação. O segundo grupo de usuário é mais heterogêneo. Eles necessitam de informações mais específicas e elaboradas, diretamente relacionadas com problemas concretos e cotidianos. O terceiro grupo constitui-se nos usuários menos conhecidos, pois existem poucos estudos visando conhecer suas necessidades. No entanto, faz-se necessário o entendimento de seus hábitos e suas necessidades de informações, pois eles precisam tomar muitas decisões, que tem relação direta com aplicação de recursos técnicos e financeiros. O quarto grupo é muito heterogêneo, o que dificulta a realização de estudos e estabelecimento de grupos de usuários em função de suas necessidades informacionais. Apesar dessas dificuldades, é importante que se realize adaptações nos serviços de informações a fim de atender esse tipo de usuário.

Finalmente, Xavier Tarraubella I Mirabet (1997 apud PEREZ, 2002, p. 4). Diretor do Arquivo Municipal Administrativo de Barcelona, no texto "Els arxius i els seus usuaris" define os usuários em internos e externos.

1. Usuários Internos: são os usuários que apresentam uma concepção mais monolítica que a dos usuários externos, já que se referem à organização ou instituição que gerou a documentação. Porém este monolitismo na sua concepção se diversifica no planejamento das necessidades que oferece e no que pode oferecer. Podemos dizer que o usuário interno se caracteriza por demandar do arquivo como complemento da totalidade das funções básicas de: organizar, recolher, conservar e difundir.

2. Usuários Externos: na década de 1950 se inicia um cambio transcendental na utilização dos arquivos na Europa, caracterizado por um incremento progressivo do nome de usuário externo e por sua diversificação. Este cambio fez com que, paralelamente, aumentasse o número de investigadores profissionais e produziu ainda a aparição de novos usuários de arquivos, como: os estudantes universitários, os profissionais de diferentes áreas e cidadãos comuns que buscam os arquivos para satisfazer necessidades pessoais ou administrativas.

A definição de usuário disponibilizada pelos autores citados acima são de importância primordial para o profissional da informação no desempenho de seus afazeres. A identificação dos tipos de usuários pode ser utilizada para medirmos se as necessidades de informação estão sendo contempladas pelo arquivo e para o direcionamento e gerenciamento dos trabalhos em instituições arquivísticas.

A identificação dos tipos de usuários, também, pode auxiliar na elaboração de instrumentos de pesquisa adequado a cada instituição arquivística, agregando valor aos trabalhos nessas instituições.

(...) Habría que extender este tipo de estudios a los usuarios potenciales para conocer cuáles son sus necesidades de información y determinar el grado de coincidencia con las que manifiestan los usuarios reales. De este modo, se podría determinar si los centros de información tienen o no los recursos apropiados para satisfacer estas necesidades latentes (SANZ CASADO, 1994, p. 20)

No item abaixo, apresentamos algumas aplicações de estudo de usuário nas organizações. Essas aplicações podem ser utilizadas, conforme o ambiente institucional, os objetivos e finalidades do estudo, podendo, dessa forma, sofrer variação.

3.4.3 Aplicação de Estudo de usuários

Os estudos de usuários podem ter várias aplicações, dependendo significativamente do contexto institucional. Segundo Sanz Casado (1994) algumas das aplicações de estudos de usuários são relacionados ao conhecimento dos hábitos e necessidades dos usuários, detectando, assim, possíveis mudanças que por ventura aconteçam; a avaliação e medição da eficácia dos recursos dos centros de informação, a adequação do espaço e avaliação do sistema nacional de informação; o conhecimento da estrutura e dinâmica dos pesquisadores, bem como a facilidade para realizar cursos de formação de usuários.

Essas aplicações permitem uma reflexão sobre a importância de desenvolver o estudo de usuários nas instituições arquivísticas, como forma, por exemplo, no caso da UFCSPA, de conhecer os hábitos e necessidades informacionais, de avaliar os recursos do Arquivo, de buscar formar usuários mais conscientes do papel do Arquivo na sociedade e do seu papel em relação a essa sociedade.

4 METODOLOGIA

Esta pesquisa teve uma abordagem quantitativa e qualitativa, pois precisou de dados em números para ser fundamentada e ainda de discussões que giram em torno do social e da teoria da área. Baseou-se na observação direta das solicitações dos usuários que frequentam o Arquivo. Conforme Baptista; Cunha (2007, p.6)

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.

Para Bardin (c1977, p. 21),

(...) numa análise quantitativa, o que serve de informação é a frequência com que surgem certas características do conteúdo e na análise qualitativa é a presença ou ausência de uma dada característica de conteúdo ou de um conjunto de características num determinado fragmento de mensagem que é tomado em consideração.

Com relação a seus objetivos, esta pesquisa caracterizou-se como um estudo de caso, que Gil (2002, p. 54) diz consistir no “estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”. O mesmo autor afirma que existem três tipos de estudo de caso: o intrínseco, o instrumental e o coletivo. Neste trabalho aplicou-se o conceito de estudo de caso instrumental, pois é aquele que, conforme Gil (2002, p. 139), “é desenvolvido com o propósito de auxiliar no conhecimento ou redefinição de determinado problema”. Assim o caso se justifica para compreender uma determinada situação e “alcançar outros objetivos”.

De acordo com Yin (2001 apud Gil, 2002, p. 54) um estudo de caso é “o delineamento mais adequado para a investigação de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real”. Dentre os propósitos deste tipo de pesquisa, Gil (2002,

p. 54) ressalta os seguintes: “explorar situações da vida real (...); preservar o caráter unitário do objeto (...); descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação”.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, por ser um estudo de caso, a pesquisa utilizou-se de mais de uma técnica para a coleta de dados. Gil (2002, p. 140) indica que este é “um procedimento básico que não poderá ser descartado” e que se faz necessário pela busca da qualidade nesses dados. Nesse sentido foram realizadas observações e análise de artefatos físicos e reunidos “dados de gente e dados de papel” (GIL, 2002, p. 141), em outras palavras: foram buscadas informações na bibliografia, em documentos e também nas percepções das pessoas, através da aplicação de um questionário, para fundamentar uma realidade presente na já citada instituição. O questionário foi escolhido, pois é um procedimento de coleta de dados vantajoso, visto que se embasa na economia de tempo, no acesso simultâneo ao público estudado, na obtenção de respostas rápidas, precisas e eficientes, assim como na liberdade em responder as perguntas, pois o pesquisador não induz, nem conduz a uma resposta a qual deseja.

O questionário foi elaborado e submetido à correção da professora orientadora. Posteriormente, já com as modificações sugeridas adequadas, o mesmo foi repassado para a Coordenadora de Serviços Gerais da UFCSPA para o teste. Após essa etapa, o mesmo ainda foi validado por autoridade da área, professor do Departamento de Documentação do Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH) da UFSM, para que ele, com a experiência que tem na área de estudo de usuário, pudesse dar sua opinião e tecer suas observações. Somente depois de ter realizado a correção das alterações sugeridas é que o questionário foi aplicado.

Dessa forma, no mês de junho de 2010 foi aplicado o referido questionário (Apêndice B) com 17 questões (dentre elas uma que trata dos dados de identificação, nove fechadas e as outras 7 abertas) para os usuários selecionados dentre os que frequentaram o Arquivo da UFCSPA do período de 2008 a 2010, visto que anteriormente a esse ano não havia registro de empréstimo (usuários internos e externos).

Foram avaliados os seguintes segmentos do público interno: duas pessoas de cada um dos seis departamentos, duas pessoas ligadas a cada uma das sete direções dos cursos, uma pessoa de cada uma das cinco Pró-Reitorias e uma

pessoa da Reitoria, totalizando 32 pessoas (servidores). Para esses usuários o questionário foi enviado por e-mail, explicando os objetivos e o porquê da realização deste estudo.

No que se refere aos usuários externos foram disponibilizados questionários na Divisão de Protocolo, visto que o Arquivo está distante (fisicamente) da Administração Central da Instituição, em aproximadamente 5 km. O número de questionários aplicados foi de onze exemplares, pois esse número dependia diretamente do volume de solicitações de pesquisa junto ao setor de Protocolo e da disponibilidade do usuário em respondê-lo.

Dos 32 questionários enviados aos usuários internos foram respondidos 21, perfazendo um percentual de 65, 625 %. Dos questionários disponibilizados aos usuários externos 10 foram respondidos. Aqui não há como mensurar a percentagem, visto que dependia do volume de solicitações e movimentação junto ao protocolo, conforme explicado anteriormente.

Com os questionários respondidos, foi realizada a tabulação dos resultados obtidos, através de tabelas e gráficos (quando necessário e primordial para melhor compreensão deste trabalho), apresentados de forma quantitativa, separando na tabulação dos resultados os usuários internos dos externos, já que possuem características diferenciadas. Isso permitiu uma análise comparativa de forma a contemplar o perfil e as necessidades de informação de cada uma dessas categorias de usuários. A posteriori, realizou-se a análise e interpretação dos dados obtidos, visando um melhor entendimento das respostas fornecidas. As respostas foram analisadas por categoria de análise (condições do prédio, mobiliário, tipos de usuários, etc), de modo a facilitar a compreensão.

Por fim, após a realização de todos os processos, foram diagnosticadas as informações, averiguado os resultados, identificando, dessa forma, a importância da realização do estudo de usuários para o Arquivo da UFCSPA.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Um estudo de usuário busca identificar o perfil, as necessidades, os usos que se faz da informação, bem como a sua transferência, além de outras variáveis que influenciam as características, os tipos e a percepção dos usuários. Esse estudo se apresenta como uma oportunidade de conhecer melhor o usuário, de compreender sua necessidade, obtendo, assim, subsídios para avaliar melhor o desempenho dos serviços, enfatizando se necessárias sugestões de melhorias, aprimoramento e/ou criação de outros serviços, visando satisfazer os usuários. A seguir é feita a apresentação e a análise dos dados coletados.

5.1 Características Socioculturais

Buscando identificar os usuários investigados, com questões referentes às características socioculturais que constam na primeira pergunta do questionário, observou-se os resultados conforme a explanação a seguir.

TABELA 1 – Sexo

	Usuário Interno		Usuário Externo	
	<i>População</i>	<i>Percentual</i>	<i>População</i>	<i>Percentual</i>
Feminino	13	61,90 %	8	80 %
Masculino	8	30,10 %	2	20 %
TOTAL	21	100%	10	100%

O resultado da pesquisa mostra que a maior parte dos usuários internos é do sexo feminino, constituindo 13 pessoas (61,90 %), enquanto o sexo masculino contabilizou-se oito pessoas (30,10 %). No que tange aos usuários externos a

maioria são do sexo Feminino, sendo oito respondentes (80 %) do total. A minoria, duas pessoas (20%), são do sexo masculino, conforme explanado no Gráfico 1.

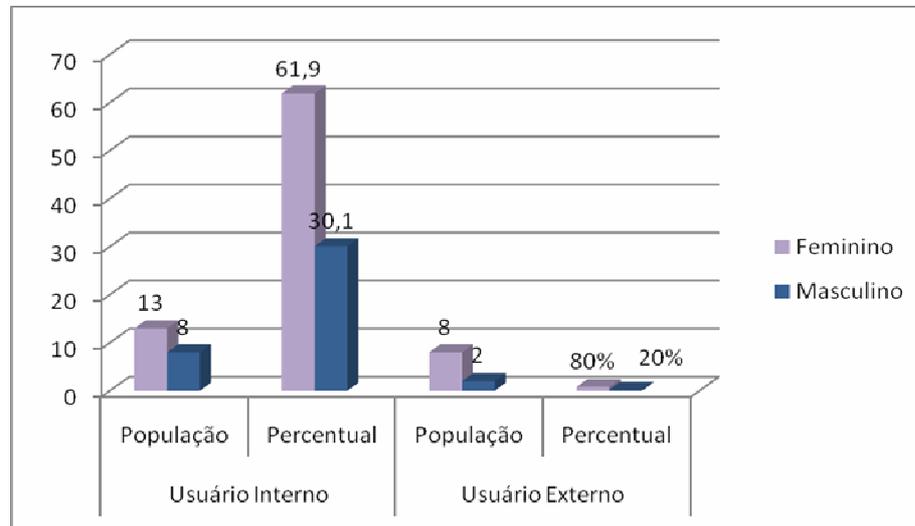


GRÁFICO 1 – Sexo

Visando conhecer a amostra de usuários, foi pesquisada a faixa etária dos usuários (Tabela 2).

TABELA 2 – Idade

	Usuário Interno		Usuário Externo	
	População	Percentual	População	Percentual
até 20 anos	0	0	0	0
21 a 30 anos	10	47,61%	5	50 %
31 a 40 anos	8	38,10%	4	40 %
41 a 50 anos	3	14,29%	1	10%
51 a 60 anos	0	0	0	
Mais de 60 anos	0	0	0	
TOTAL	21	100%	10	100 %

Observa-se que há uma predominância dos usuários internos na faixa etária entre 21 a 30 anos, correspondendo a 10 respondentes (47,61%), já na faixa de 31 a 40 anos há oito pessoas (38,09%). Por fim, na faixa de 40 a 50 anos há três respondentes (14,28%). Nas outras faixas etárias, não foram observadas nenhuma resposta nesses itens. No caso dos usuários externos, também, há uma predominância na faixa correspondente aos 21 a 30 anos, perfazendo cinco dos respondentes (50%). Na faixa entre 31 a 40 anos há quatro pessoas (40%) e entre 41 a 50 anos há apenas um (10%) de um total de dez respondentes. O Gráfico 2 é apresentado como forma de ilustrar melhor a situação encontrada no que diz respeito à idade dos usuários.

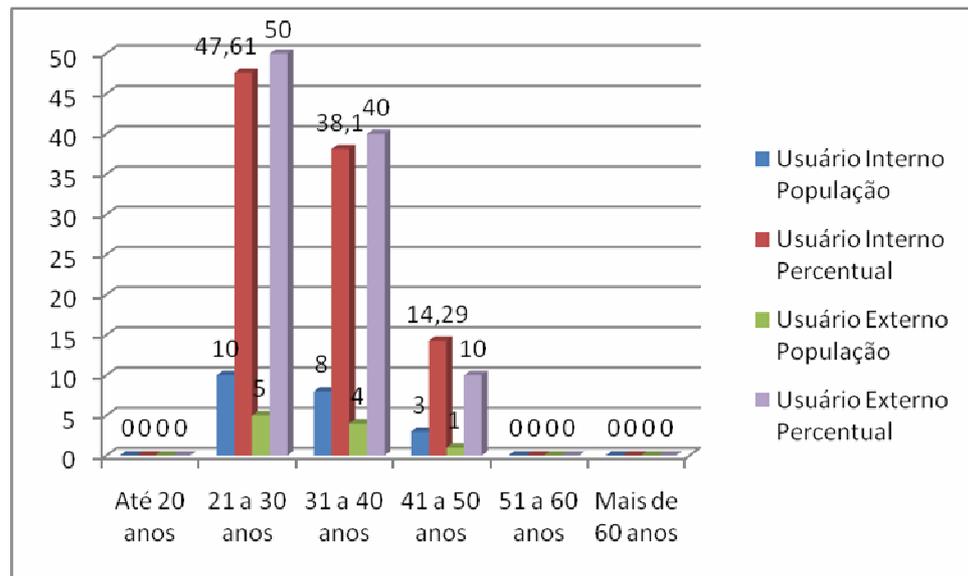


GRÁFICO 2 – Idade

Na Tabela 3 é apresentado o nível de escolaridade desses usuários.

TABELA 3 – Escolaridade

	Usuário Interno		Usuário Externo	
	População	Percentual	População	Percentual
Ensino fundamental	0	0 %	0	0
Ensino Médio ou profissionalizante	0	0 %	0	0
Ensino superior incompleto	6	28,58%	2	20 %
Ensino superior completo	5	23,81%	0	0
Pós - graduação	10	47,61%	8	80 %
TOTAL	21	100%	10	100 %

Observando a Tabela 3 verifica-se que a maioria dos usuários possui pós-graduação, perfazendo um total de dez pessoas (47,61%), já no ensino superior incompleto há seis pessoas (28,58%). Por fim, no ensino superior completo há cinco pessoas (23,81%) No que tange a escolaridade referente à pós-graduação, cinco usuários (50%) possuem Doutorado.

Dos usuários externos a maioria, perfazendo oito pessoas (80 %), possui pós-graduação e duas (20%) têm ensino superior incompleto conforme é possível visualizar no Gráfico 3.

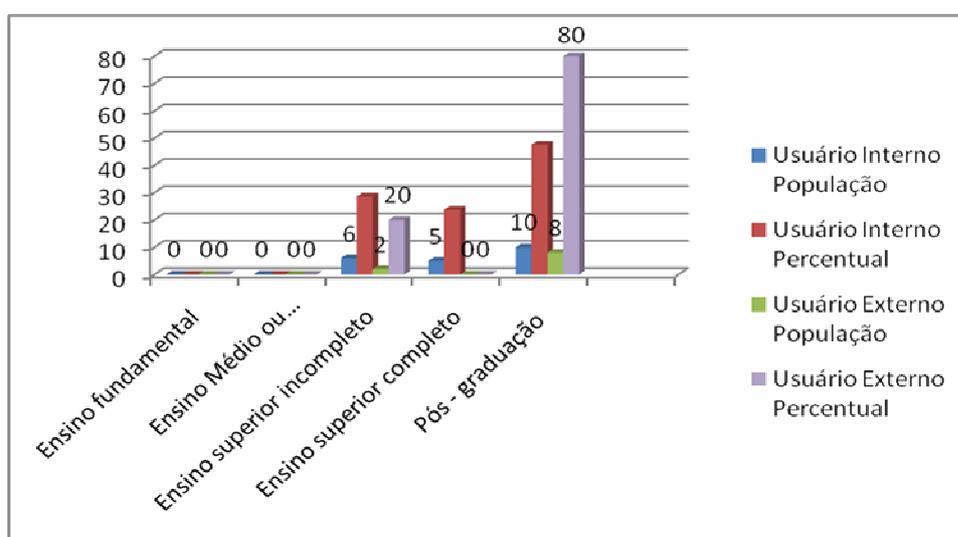


GRÁFICO 3 - Escolaridade

Finalmente, no que tange a profissão, observa-se a seguinte configuração: há usuários internos com o cargo de assistente administrativo, advogados, contadores, técnico-contábeis, fisioterapeutas, administrador, assistente social e historiadores.

Nesse quesito os usuários externos são em sua grande maioria médicos, fonoaudiólogos, professores (as) e estudantes. Como essa questão é aberta poderia ser ilustrada em forma de quadro, mas não há necessidade, pois sua resposta é de fácil compreensão.

Pela análise do perfil sociocultural (item 5.1) observa-se que, de uma forma geral, a maioria dos usuários é do sexo feminino. A faixa etária predominante está entre os 21 a 30 anos. Esse resultado reflete uma conjuntura da Instituição, visto que com a sua transformação em Universidade e sua expansão foram abertos concursos públicos, sendo que nesses ingressaram pessoas mais jovens. No que se refere aos usuários externos a maioria integra essa mesma faixa, pois buscam ingressar em concursos públicos ou nos cursos de graduação, por meio da seleção extra-vestibular. Verifica-se, também, a predominância de usuários internos pós-graduados já que, por ter um caráter mais voltado para o atendimento à administração, a maior parte das solicitações de documentos é das chefias, que, por sua vez, são ocupadas por profissionais mais qualificados.

5.2 Características da infra-estrutura do Arquivo

Com relação à infra-estrutura do Arquivo da UFCSPA foi realizado um questionamento, com seis sub-itens, visando captar a visão dos usuários pesquisados no que tange ao Arquivo, em termos materiais. A satisfação dos usuários tanto nesse elemento de análise, assim como nos outros é considerado, uma forma de retenção, pois conforme Ferrell (2005, p. 141) “a satisfação do consumidor é a chave para sua retenção”, pois esse cliente fica satisfeito, tornando-se, assim, fiel aos serviços oferecidos. Para esse estudo considera-se o usuário como o “consumidor” do Arquivo.

Nesse sentido, quando os usuários foram questionados sobre as condições gerais do prédio ofereceram as seguintes respostas, conforme análise apresentada da Tabela 4.

TABELA 4 - Condições gerais do prédio

	Usuário Interno		Usuário Externo	
	<i>População</i>	<i>Percentual</i>	<i>População</i>	<i>Percentual</i>
Ótimo	1	4,76%	0	0
Bom	4	19,05%	3	30%
Médio	4	19,05%	0	0
Ruim	7	33,33%	0	0
Desconheço	5	23,81%	6	60%
Sem resposta	0	0	1	10 %
TOTAL	21	100%	10	100 %

Um usuário interno (4,76%) respondeu que as condições gerais do prédio são ótimas; quatro pessoas (19,05%) consideraram as condições boas; outras quatro (19,05%) consideraram medianas; e, por fim, sete (33,33%) disseram achar as condições ruins. Cinco pessoas (23,81 %) indicaram desconhecer as condições do prédio.

Dos usuários externos obteve-se o seguinte resultado: três pessoas (30%) consideraram as condições gerais do prédio boas; seis respondentes (60%) disseram desconhecer a realidade do prédio e uma (10%) preferiu não responder à questão. O Gráfico 4 ajuda a observar, comparativamente, esses números representados.

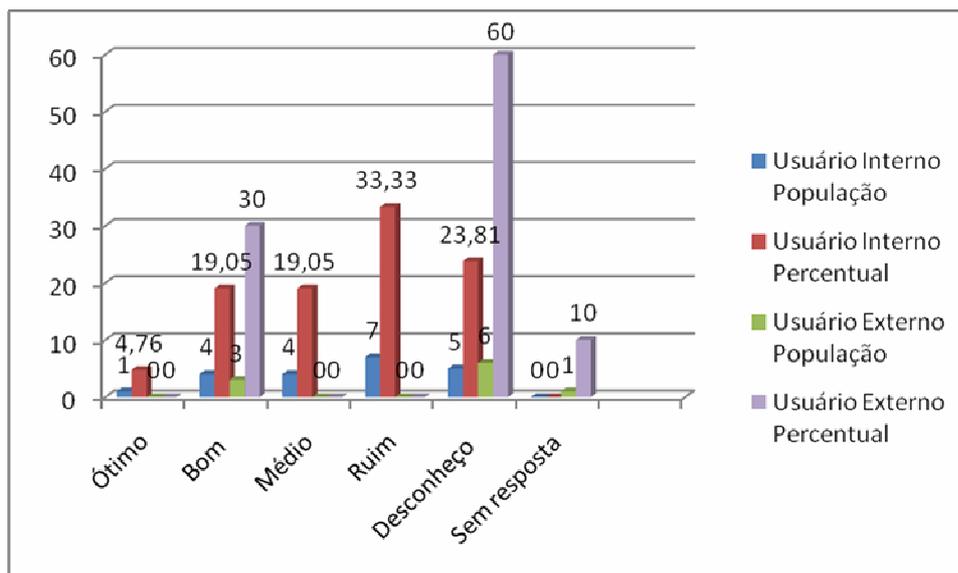


GRÁFICO 4 - Condições gerais do prédio

A Tabela 5 trata dos equipamentos de informática. Essa questão foi incluída, pois o Arquivo possui um programa de gerenciamento da documentação e com a possível implantação de um sistema de Protocolo integrado ao Arquivo este item torna-se interessante de ser analisado.

TABELA 5 – Equipamentos de informática

	Usuário Interno		Usuário Externo	
	População	Percentual	População	Percentual
Ótimo	1	4,76%	0	0
Bom	2	9,53%	1	10 %
Médio	4	19,05%	0	0
Ruim	7	33,33%	1	10 %
Desconheço	7	33,33%	6	60 %
Sem resposta	0	0	2	20 %
TOTAL	21	100%	10	100%

Quanto aos equipamentos de informática os resultados da pesquisa revelaram que um usuário interno (4,76%) os consideram ótimos; dois respondentes (9,53%) bons; quatro pessoas (19,05%) disseram ser medianos; sete pessoas

(33,33%) acham ruins e sete respondentes (33,33%) desconhecem as condições dos equipamentos de informática disponíveis.

Dos usuários externos seis dos pesquisados (60%) desconhecem a realidade dos equipamentos; uma pessoa (10%) considera bons e com esse mesmo percentual há uma resposta os definindo como ruins. Dois usuários externos (20%) preferiram não responder a esta questão.

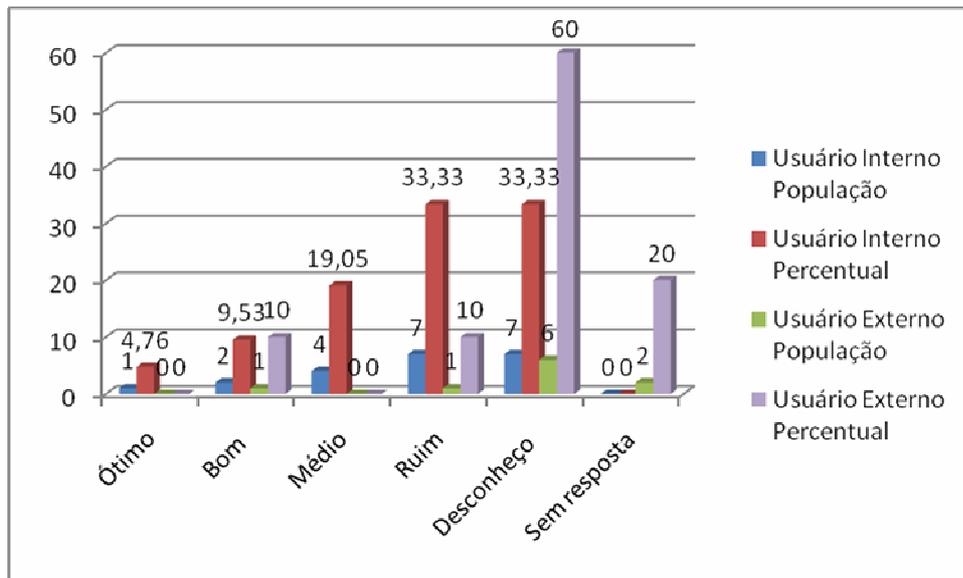


GRÁFICO 5 - Equipamentos de informática

A limpeza é um ponto importante a ser destacado em uma pesquisa de usuários de Arquivo, porque representa um dos fatores que interfere diretamente na preservação dos documentos. Nesse sentido buscou-se verificar a satisfação dos usuários com relação a este item, conforme é apresentado na Tabela 6.

TABELA 6 – Limpeza

	Usuário Interno		Usuário Externo	
	População	Percentual	População	Percentual
Ótimo	8	38,09%	0	0
Bom	4	19,05%	2	20%
Médio	4	19,05%	0	0
Ruim	0	0	0	0
Desconheço	5	23,81%	6	60%
Sem resposta	0	0	2	20%
TOTAL	21	100%	10	100%

Relativa a questões referentes à limpeza obteve-se os seguintes resultados: oito usuários internos (38,09%) a avaliam como ótima; quatro pessoas (19,05%) como boa; outras quatro (19,05%) como mediana e cinco respondentes (23,81%) dizem desconhecer a realidade da limpeza.

Entre os usuários externos seis (60%) dos dez pesquisados dizem desconhecer a questão da limpeza no Arquivo. Dois usuários (20%) consideram boa e dois (20%) preferiram não responder. O Gráfico 6 demonstra esses percentuais com maior clareza.

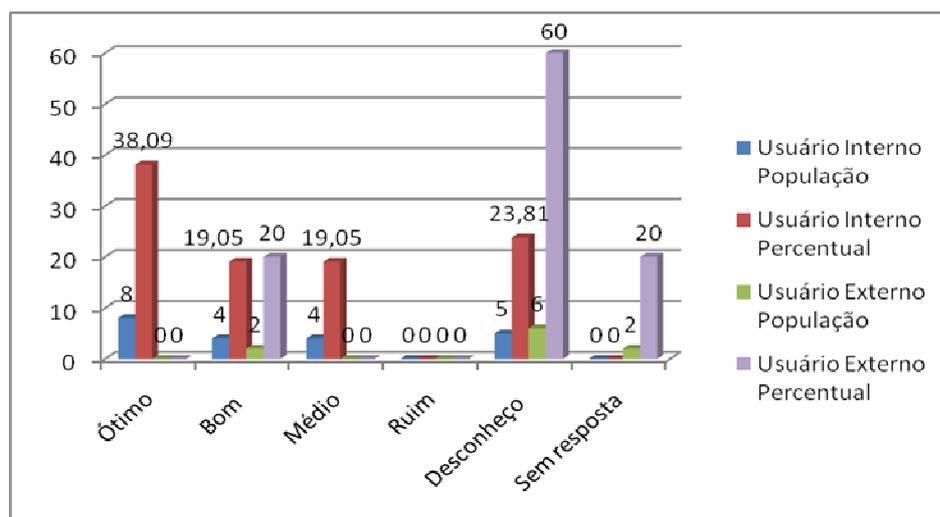


GRÁFICO 6 – Limpeza

O mobiliário do Arquivo foi o último item de análise de infra-estrutura, conforme a Tabela 7.

TABELA 7 – Mobiliário

	Usuário Interno		Usuário Externo	
	<i>População</i>	<i>Percentual</i>	<i>População</i>	<i>Percentual</i>
Ótimo	3	14,28%	0	0
Bom	2	9,53%	0	0
Médio	6	28,57%	2	20 %
Ruim	2	9,53%		
Desconheço	8	38,09%	6	40 %
Sem resposta	0	0	2	20 %
TOTAL	21	100%	10	100%

Quanto ao mobiliário três usuários internos (14,28%) afirmam que o mobiliário é ótimo; dois (9,53%) disseram ser bom; seis pessoas (28,57%) indicaram que é médio; duas (9,53%) o avaliaram como ruim e oito usuários (38,09%) disseram desconhecer suas condições.

Dos dez usuários externos que responderam ao questionário seis (40%) disseram desconhecer esse item; dois pesquisados (20%) acham mediana a condição do mobiliário e outros dois (20%) não responderam à pergunta. O Gráfico 7 traz essas informações de modo a ilustrar a opinião de usuários internos e externos.

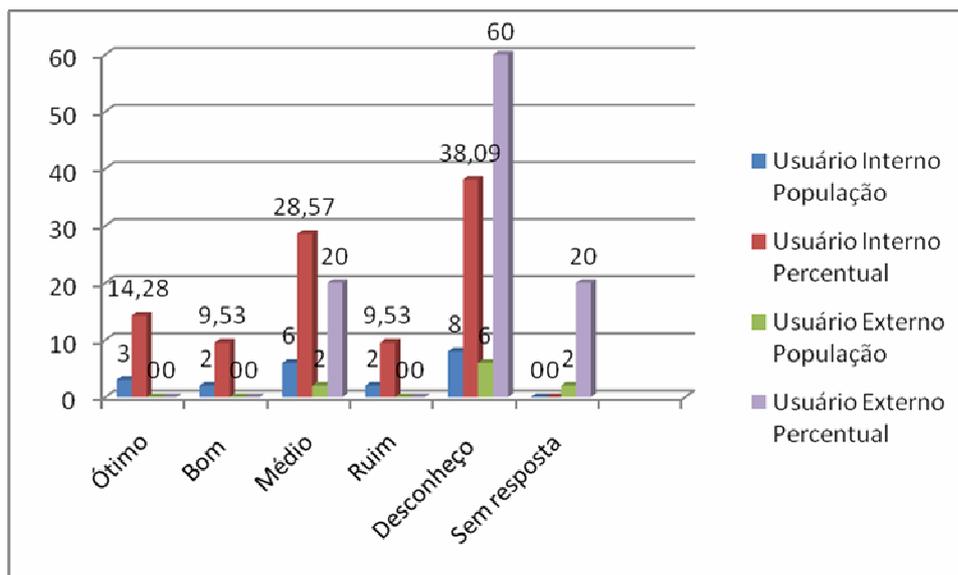


GRÁFICO 7 – Mobiliário

Westphallen (1979, p.80) coloca uma questão interessante que está vinculada diretamente a questões de infra-estrutura dos arquivos, pois para ele “a realidade brasileira não é a dos arquivos arranjados, ordenados e classificados, com depósitos e salas de consultas dotadas de segurança e conforto. E isso ainda hoje é um problema para a maioria dos arquivos públicos brasileiros”.

Essa afirmação de Westphallen é pertinente, pois o Arquivo não possui sala de consultas e como se pode verificar pelas respostas dos usuários internos relativas às condições do prédio e equipamentos de informática, a maioria considera de médio a ruim. Essa avaliação está vinculada ao fato de que o ambiente não é climatizado, possui telhado de zinco, que não favorece a manutenção de uma temperatura constante (pois há muita variação), está localizado em uma avenida com grande fluxo de veículos da cidade de Porto Alegre (que é a capital do estado do Rio Grande do Sul) e, por isso, é tão movimentada, estando, dessa forma, sujeito a uma gama intensa de poluição. Por sua vez, os equipamentos de informática possuem pouca memória RAM e ROM, além de serem antigos, não facilitando ou permitindo a realização de trabalhos que envolvam digitalização, gerenciamento eletrônico de documentos. Os elementos limpeza e mobiliário tiveram uma avaliação positiva, visto que há um programa de limpeza diário e os móveis, em sua maioria, são novos.

Com esse panorama Carvalho (1998, p. 1), coloca que arquivos, bibliotecas e museus, “apresentam situações ou condições inadequadas que põem em risco a preservação de seus acervos”. Para a mesma autora (1998, p. 1-2) “as condições inadequadas para a preservação vão desde a localização – áreas poluídas, sem segurança e sujeitas a desastres naturais – até as características arquitetônicas dos edifícios”.

Os usuários de uma forma geral, mas principalmente os externos, desconhecem as condições de infra-estrutura, pois como já colocado o Arquivo se localiza distante do prédio principal da Universidade e porque também frequentam o Arquivo esporadicamente.

5.3 Características dos usuários

A conceituação dos tipos de usuários é importante para essa pesquisa, já que, assim, tem-se a oportunidade de balizar o estudo e conhecer quem realmente é usuário do Arquivo. Na definição de tipos de usuário interno e externo é utilizada a definição de Xavier Tarraubella I Mirabet, visto que tem uma maior aplicabilidade no contexto dessa pesquisa, bem como no ambiente desse Arquivo.

No que se refere aos tipos de usuários internos, pode-se observar que a grande maioria é de técnico-administrativo, perfazendo 15 pessoas (71,43 %) do total; na sequência vêm os professores, correspondendo a quatro usuários (19,05%) de um total de 21 respondentes. Com a mesma percentagem, de 4,76%, tem-se os estudantes de graduação e pós-graduação.

TABELA 8 – Tipos de usuários

	Usuário Interno		Usuário Externo	
	População	Percentual	População	Percentual
Estudante de graduação	1	4,76%	0	0
Estudante de pós-graduação	1	4,76%	0	0
Professor	4	19,05%	0	0
Técnico-administrativo	15	71,43 %	0	0
Comunidade externa	0	0	10	0
TOTAL	21	100%	10	100%

No tipo de usuário externo logicamente a comunidade externa é de dez (100%), pois foi separado metodologicamente para melhor entendimento. O Gráfico 8 mostra esses percentuais de modo a facilitar a sua compreensão.

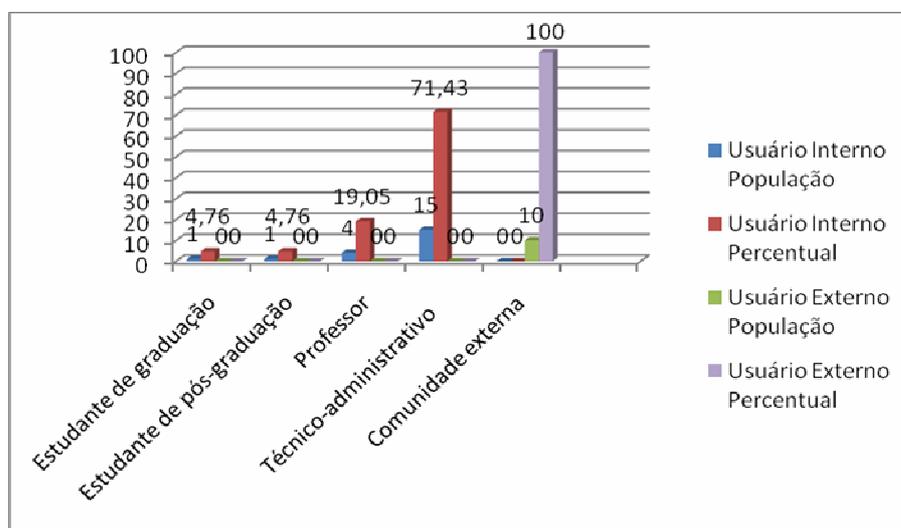


GRÁFICO 8 – Tipos de usuários

Os tipos de usuários identificados evidenciam que esse Arquivo tem características predominantemente administrativas, porquanto o uso está estritamente ligado a atividades de rotinas diárias. Vale destacar que no Arquivo da

UFCSPA nunca foram desenvolvidos projetos de caráter histórico, nem promovidas ações de difusão, visando modificar essa característica, pois um Arquivo com um capital informacional tão valioso, como o é um arquivo universitário, não deve ficar “escondido” dos pesquisadores. Portanto, ainda não foram atingidos os usuários potenciais que conforme Iturrate (1993 apud PEREZ, 2002, p. 6-7) “responde a oferta cultural do arquivo com a sua ausência”.

Vale destacar que como essa instituição não possui cursos na área das ciências humanas e sociais, já que é voltada especificamente a área das ciências da saúde, tanto o seu público real como o potencial possuem uma demanda e perfil igualmente específico. No entanto, atrair um novo público é primordial.

No que se refere ao tempo que o usuário frequenta o Arquivo observou-se um resultado que varia entre 1 ano a 5 anos, conforme é verificado na Tabela 9.

TABELA 9 – Tempo que frequenta o Arquivo

	Usuário Interno		Usuário Externo	
	População	Percentual	População	Percentual
1 ano	5	23,81 %	2	20%
2 anos	7	33,33%	0	0
3 anos	2	9,53 %	0	0
4 anos	4	19,05 %	0	0
5 anos	3	14,28%	0	0
Esporadicamente	0	0	8	80 %
Sem resposta	2	0	0	0
TOTAL	21	100%	10	100%

Os resultados revelam que cinco usuários internos (23,81 %) frequentam o Arquivo há um ano; sete pessoas (33,33%) há dois anos; duas (9,53 %), há três anos; quatro (19,05 %), há quatro anos e três pessoas (14,28%) há cinco anos. Com isso observa-se que o Arquivo tem pouco tempo de uso, visto que grande parte dos usuários (66,67%) busca esse setor em um período constituindo entre um a três anos, apontando, assim, uma utilização recente.

Os usuários externos trazem algumas considerações importantes visto que a grande maioria deles, ou seja, oito pessoas (80%), frequenta o arquivo de forma esporádica. Duas pessoas (20 %), no entanto, disseram que frequentam há um ano. Esses resultados revelam uma característica importante desses usuários, visto que eles acessam o Arquivo especificamente para retirar currículos ou documentos relativos a seleção de acadêmicos extra-vestibular. Portanto, o acesso é em função de uma demanda limitada. O Gráfico 9 traz esses dados melhor visualizados.

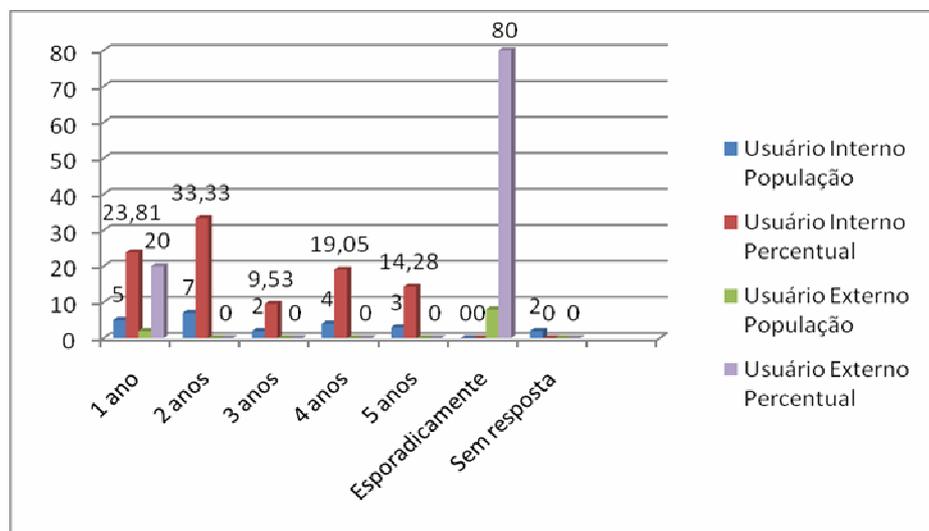


GRÁFICO 9 - Tempo que frequenta o Arquivo

A maioria dos usuários internos frequentam o Arquivo há pelo menos dois anos, pois a UFCPSA é uma universidade nova e em crescimento, por isso precisa de mais funcionários para desenvolver adequadamente as suas atividades, abrindo, assim, mais vagas que são preenchidas por concursos públicos realizados há aproximadamente dois anos. Nesse contexto, muitas pessoas ingressaram a pouco tempo na Universidade, refletindo, dessa forma, os resultados apresentados.

Quando o questionamento é relativo aos documentos mais solicitados obtemos um resultado heterogêneo dos usuários internos, permeando, muitos dos documentos produzidos por essa Universidade. Foram citados, nas respostas, os seguintes tipos de documentos: documento de aluno formado, documento de aluno excluído, processo de pagamento, processo de contratação de serviços, processo

de homologação de concurso, processo de solicitação de diárias, processo de pagamento de fornecedor, ficha financeira, processo de aquisições de materiais, documentos pessoais de ex-servidores e servidores aposentados; currículo, documentos referente à confecção de crachá, trabalho acadêmico; caderno de chamada, arquivo com nota de aluno, folha de pagamento, documentação de seleção de aluno para bolsa de auxílio estudantil, documento de servidor referente a plano de saúde, certificado de realização de curso.

Conforme Devadason (1996 apud JARDIM, 2004), as necessidades de informação do usuário dependem de aspectos como: suas atividades profissionais; disciplina, campo ou área de interesse; disponibilidade de infra-estrutura informacional, necessidades de tomada de decisão e de procurar novas idéias, etc. Isso justifica, portanto, a ecleticidade dos documentos solicitados, pois cada usuário tem sua necessidade de informação, utiliza o documento para realizar determinados tipos de atividades.

Os usuários externos, por sua vez, solicitam os *curriculum vitae*, documento da inscrição extra-vestibular e certidão de realização de trabalho para fins de aposentadoria, pensão, etc., como já fora mencionado. Não há necessidade de apresentar um quadro para ilustrar estes dados, pois essa questão é de fácil compreensão.

A Tabela 10, de solicitação de documentos, mostra que uma grande parte dos usuários internos solicita a documentação pelo tipo documental, perfazendo um total de dez pessoas (47,62 %). Três pessoas (14,28 %) solicitam pelo número do documento; quatro (19,05 %), pela data e outras quatro pessoas (19,05 %) solicitam a documentação pelo assunto.

TABELA 10 – Forma de solicitação de documentos

	Usuário Interno		Usuário Externo	
	População	Percentual	População	Percentual
Tipo de documento	10	47,62 %	5	50 %
Número do documento	3	14,28 %	0	0
Data	4	19,05 %	0	0
Assunto	4	19,05 %	5	50 %
Outro	0	0	0	0
TOTAL	21	100%	10	100%

Os usuários externos possuem um resultado semelhante no que tange a solicitação por tipo de documento e por assunto, visto que cinco pessoas (50 %) responderam que buscam os documentos pela primeira opção e os outros cinco respondentes (50 %) pela segunda. O Gráfico 10 aponta esta semelhança de resultados.

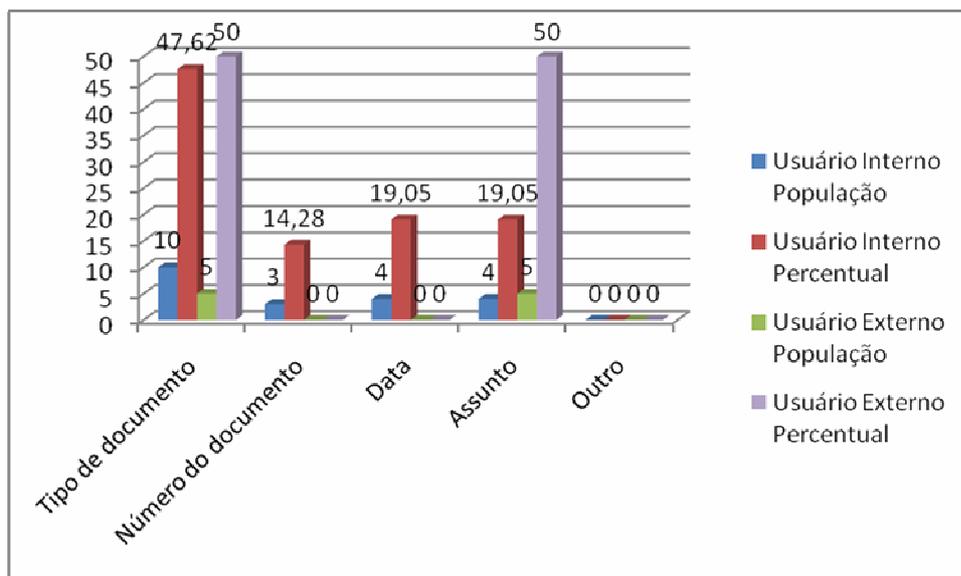


GRÁFICO 10 - Forma de solicitação de documentos

A forma de solicitação demonstra na realidade uma organização baseada na estrutura da instituição, visto que essa tem cultura de enviar documentos arquivados

por setor. Dessa maneira, os próprios setores se organizam de forma a solicitar um ofício enviado, documento de aluno formado, processo de pagamento de contrato, etc.

TABELA 11 - Frequência de solicitação de documentos ao Arquivo

	Usuário Interno		Usuário Externo	
	<i>População</i>	<i>Percentual</i>	<i>População</i>	<i>Percentual</i>
Todos os dias	0	0	0	0
1 vez por semana	3	14,28%	0	0
2 vezes por mês	2	9,53 %	0	0
1 vez por mês	5	23,81 %	0	0
1 vez a cada dois meses	5	23,81 %	0	0
Esporadicamente	6	28,57 %	10	100%
TOTAL	21	100%	10	100%

Na frequência de solicitação observa-se que as solicitações são escassas, visto que a maior parte é feita entre uma vez por mês ou esporadicamente. Essa faixa totaliza 16 usuários (76,19%). Entre uma vez por semana e duas vezes por mês tem-se cinco usuários (23,81%). Nenhum usuário pesquisado selecionou a opção “todo o dia” para essa questão. Para melhor entendimento da mesma, é apresentado o Gráfico 11 de modo a ilustrar a realidade levantada.

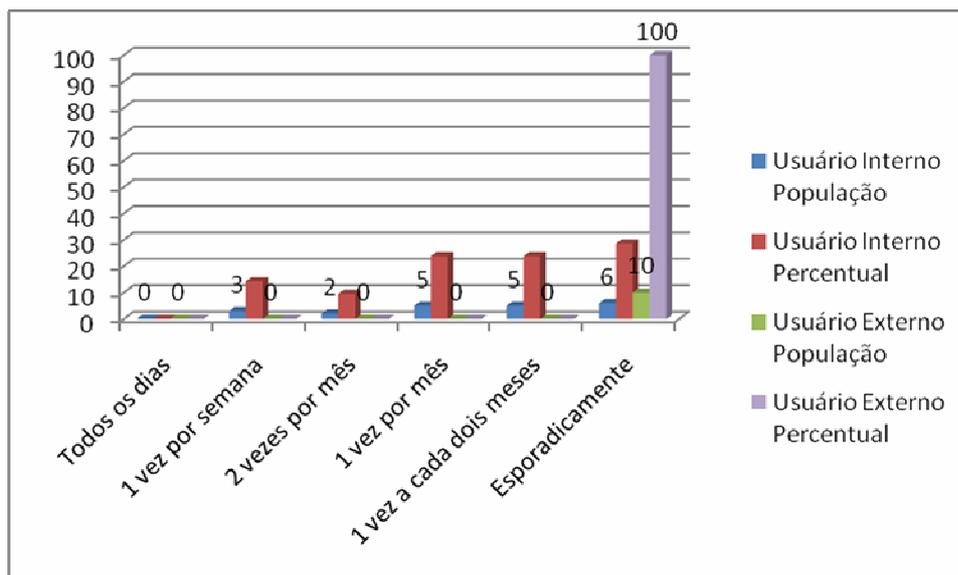


Gráfico 11 - Frequência de solicitação de documentos ao Arquivo

Através do Gráfico 11 fica claro que entre os usuários externos todos solicitam documentos ao Arquivo de forma esporádica. Isso acontece pelo fato de que, como colocado anteriormente, as solicitações mais comuns são aquelas relacionadas a currículos, documentos de vestibular e certidões de realização de trabalho para fins de aposentadoria, pensão, etc. Esses tipos documentais representam uma demanda relativa, já que dependem, principalmente, da realização de concursos, esclarecimento de questões judiciais, entre outras atividades.

Essa pouca frequência de consultas e solicitações aos arquivos é justificada por Galvino (2006, p. 21). Para o autor

Os problemas de pouca frequência de usuários nos arquivos estão ligados a um conjunto complexo de outros entraves, como a falta de uma política nacional de arquivo que concretize as necessidades materiais, técnicas e de recursos humanos que reforce a infra-estrutura dos arquivos municipais, estaduais e o nacional.

Essa citação nos permite verificar que o arquivo analisado, assim como a grande maioria dos arquivos, possui problemas com infra-estrutura, conforme já foi colocado na parte das características da infra-estrutura do Arquivo.

5.4 Atendimento ao usuário

O atendimento aos usuários, ao menos um bom atendimento, é uma necessidade de todo o Arquivo. Nessa perspectiva analisou-se várias nuances que permitiram avaliar como está sendo realizado o atendimento no Arquivo da UFCSPA.

Quanto ao atendimento, são apresentadas quatro questões. A primeira questão analisada é o atendimento das necessidades institucionais (Tabela 12); a segunda, é a qualidade do atendimento (Tabela 13); a terceira, é a satisfação das necessidades informacionais e acervo do Arquivo (Tabela 14); a quarta questão a ser analisada é o tempo de recuperação das informações (Tabela 15).

TABELA 12 – Atendimento das necessidades institucionais

	Usuário Interno		Usuário Externo	
	<i>População</i>	<i>Percentual</i>	<i>População</i>	<i>Percentual</i>
Sim	19	90,48 %	7	70 %
Não	2	9,52%	0	0
Sem resposta	0	0	3	30%
TOTAL	21	100%	10	100%

Observa-se pela análise da Tabela 12 que, na parte referente aos usuários internos, 19 pessoas (90,48 %) consideram que o Arquivo atende as necessidades institucionais. Já duas pessoas (9,52%) responderam que não atende. Nos usuários externos sete pesquisados (70 %) responderam que sim, que o Arquivo atende as necessidades, e três (30%) usuários não responderam ao questionamento. O Gráfico 12 explora estes dados de modo a torná-los mais claros.

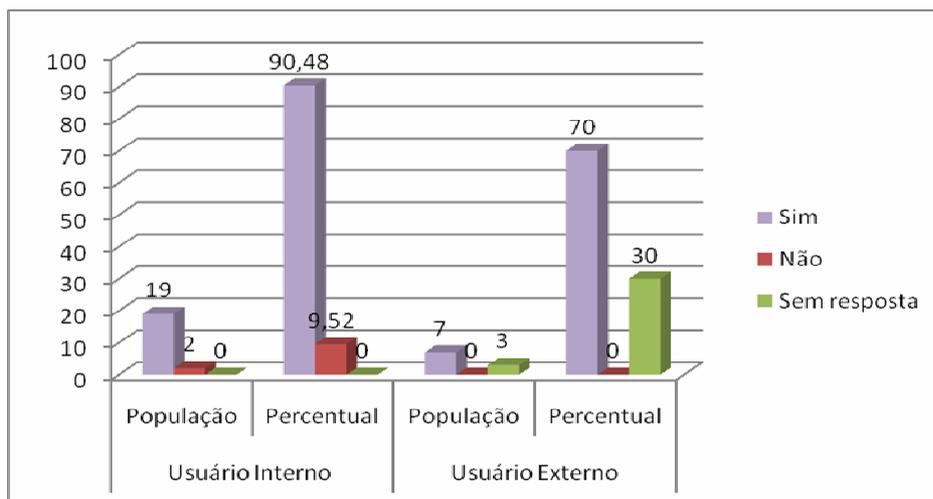


GRÁFICO 12 – Atendimento das necessidades institucionais

Com o resultado desse questionamento pode-se perceber que a maioria considera que o Arquivo atende as necessidades institucionais. Isso é de fundamental relevância, pois conforme Almeida Júnior (2009, p. 92) “é inconcebível a idéia de trabalhos não voltados para o atendimento de necessidades informacionais. Tais trabalhos seriam vazios e desprovidos de objetivos”.

No questionamento referente à qualidade do atendimento, exposto na Tabela 13, a maioria dos usuários internos respondeu que a qualidade é ótima, perfazendo 15 pessoas (71,43 %). Cinco usuários (23,81%) responderam que a qualidade é boa e um (4,76 %), a definiu como mediana.

TABELA 13 - Qualidade do atendimento do Arquivo

	Usuário Interno		Usuário Externo	
	População	Percentual	População	Percentual
Ótima	15	71,43 %	7	70 %
Boa	5	23,81%	2	20%
Média	1	4,76 %	0	0
Ruim	0	0	0	0
Desconheço	0	0	1	10%
Sem resposta	0	0	0	0
TOTAL	21	100%	10	100%

Já entre os usuários externos a questão foi da seguinte forma avaliada: sete pessoas (70%) responderam que a qualidade é ótima; duas (20%), a definiram como boa e um usuário externo (10%) disse desconhecer esta questão. O Gráfico 13 traz estes números de modo comparativo, possibilitando a visualização da relação de percentuais de acordo com o tipo de usuário.

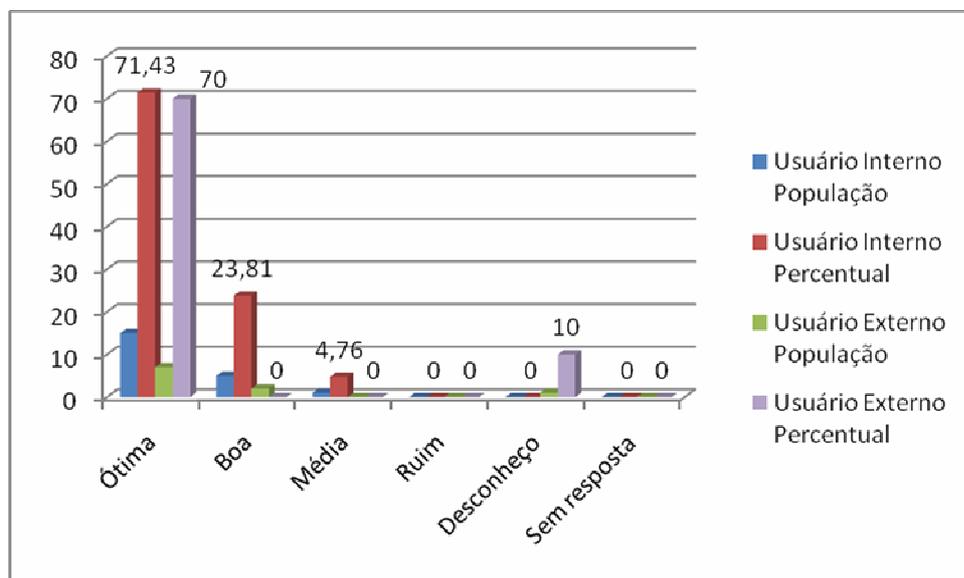


GRÁFICO 13- Qualidade do atendimento do Arquivo

A qualidade do atendimento teve um resultado satisfatório de forma geral, pois a maioria dos respondentes a considerou entre boa e ótima. Isso é um aspecto importante para o Arquivo, pois como afirma Senlle (1996, p. 1),

La calidad es un compromiso con la empresa, con los trabajadores, la sociedad y el país. La calidad es, en sí, un nuevo estilo de vida, una nueva cultura, una manera más justa de ver las cosas, el camino que hará cambiar esta sociedad y sus sistemas arcaicos, en los cuales el despilfarro, el gasto incontrolado, la malversación, se dan por válidos.

Essa constatação permite pensar que atitudes simples como atender o usuário com atenção, escutá-lo ou tentar ajudar em suas dificuldades são importantes, porque, dessa maneira, está ocorrendo o compromisso com o cidadão, permitindo auxiliar na continuidade de trabalho de rotina ou permitir que um aluno obtenha seu certificado para ingressar com um processo de créditos complementares, por exemplo. Desse modo, o Arquivo estará desempenhando uma parte de sua função social, agregando um diferencial ao seu produto, que é a informação.

No quesito satisfação das necessidades informacionais e acervo do Arquivo, exposto na Tabela 14, observa-se que cinco usuários internos (23,81 %) consideram ótimo; doze (57,14%), bom e quatro (19,05 %), como médio.

TABELA 14 - Satisfação das necessidades informacionais e acervo do Arquivo

	Usuário Interno		Usuário Externo	
	<i>População</i>	<i>Percentual</i>	<i>População</i>	<i>Percentual</i>
Ótimo	5	23,81 %	4	40%
Bom	12	57,14%	2	20%
Médio	4	19,05 %	0	0
Ruim	0	0	0	0
Desconheço	0	0	4	40%
Sem resposta	0	0	0	0
TOTAL	21	100%	10	100%

Os usuários externos apresentaram as seguintes respostas: quatro pessoas (40%) consideram ótimo o quesito satisfação das necessidades informacionais; duas pessoas (20%) disseram ser bom e outros quatro usuários externos (40%) disseram que desconhecem esta questão. O Gráfico 14 aponta estes dados mostrando que em termos percentuais os usuários externos estão divididos.

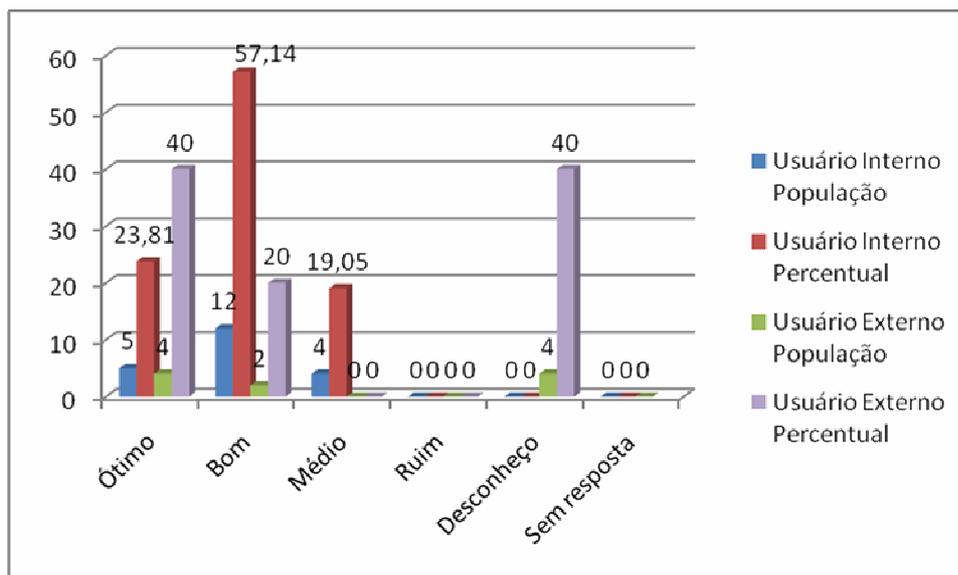


GRÁFICO 14 - Satisfação das necessidades informacionais e acervo do Arquivo

A análise desse elemento permite observar que aqui há uma discrepância com a comparação dos usuários internos e externos, visto que 40% dos externos não conhecem o Arquivo, porque solicitam documentos de forma esporádica, além de serem bem específicos no que procuram no local quando o solicitam, buscando, principalmente, currículos e documento para a seleção extra-vestibular. De maneira geral o nível de satisfação com o Arquivo é considerado bom. A satisfação é uma característica intrínseca a outras questões como, por exemplo, um bom atendimento, agilidade na busca documental, bem como tem relação com as condições de infraestrutura, documentos eliminados sem critérios, inundações, por isso também a avaliação não está tão positiva conforme se verifica nas tabelas e gráficos de números 14 e 15.

TABELA 15 - Tempo de recuperação das informações

	Usuário Interno		Usuário Externo	
	População	Percentual	População	Percentual
Ótimo	9	42,86%	5	50%
Bom	11	52,38%	3	30%
Médio	0	0%	0	0
Ruim	0	0%	0	0
Desconheço	0	0%	2	20%
Sem resposta	1	4,76%	0	0
TOTAL	21	100%	10	100%

No que tange ao tempo de recuperação da informação a maior parte dos usuários internos (95,24%) respondeu que avaliam essa variável com um conceito que fica entre ótimo e bom. Nesse contexto, nove pessoas (42,86%) acreditam que seja ótimo; 11 pessoas (52,38%) o consideram bom e uma pessoa (4,76%) preferiu não responder. No caso dos usuários externos também a maioria considera esse tempo entre ótimo e bom. Esses números estão representados no Gráfico 15 de forma a ilustrar a questão.

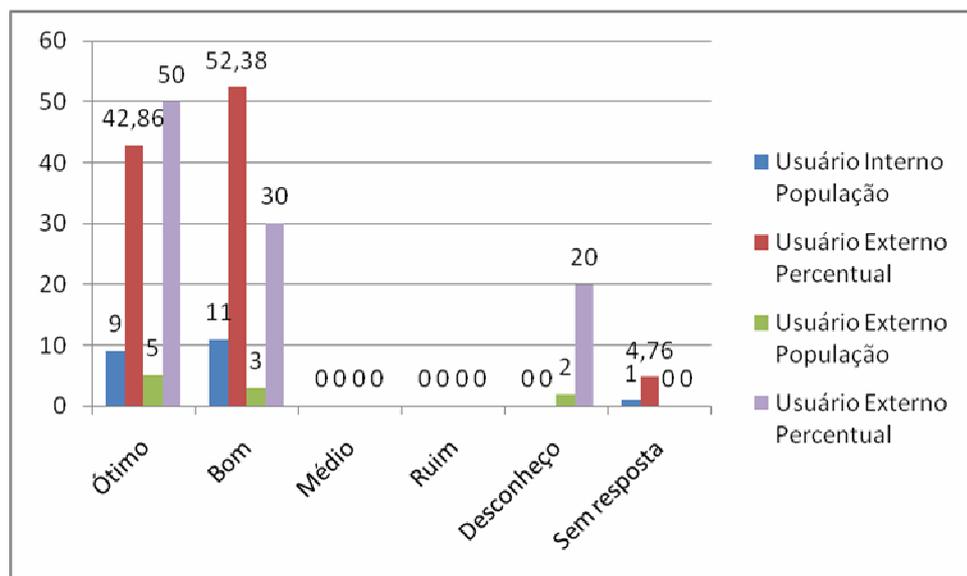


GRÁFICO 15 - Tempo de recuperação das informações

Quanto ao tempo de recuperação das informações a avaliação dos respondentes, predominantemente, varia entre ótimo e bom. Essa variável reflete uma organização planejada no sentido de buscar as informações, visto que o Arquivo possui um sistema simples, mas que localiza as informações de forma eficiente e eficaz. Com isso, as informações são recuperadas com agilidade.

5.5 Percepção do usuário sobre o Arquivo

A percepção do usuário é importante para o arquivista ter a compreensão de como está a imagem do Arquivo em relação ao usuário (como este efetivamente o vê) e quais são as sugestões para possíveis melhorias. A Tabela 16 mostra como o usuário prefere solicitar documentos ao Arquivo da UFCSPA.

TABELA 16 - Forma adequada de solicitação de documentos ao Arquivo

	Usuário Interno		Usuário Externo	
	População	Percentual	População	Percentual
<i>E-mail</i>	15	71,43 %	7	70 %
Telefone	5	23,81%	2	20 %
Formulário de solicitação	1	4,76 %	0	
Pessoalmente	0	0	0	
Outro	0	0	0	
Sem resposta	0	0	1	10 %
TOTAL	21	100%	10	100%

A maioria dos usuários internos, totalizando 15 pessoas (71,43 %), prefere que as solicitações de documentos ao Arquivo sejam realizadas por *e-mail*. Cinco pessoas (23,81%) dizem que têm preferências por solicitações por telefone e um respondente (4,76 %) indicou o formulário como opção acertada para solicitações. Nos usuários externos, também a maioria, sete pessoas (70%), prefere que as solicitações sejam por *e-mail*; duas pessoas (20%) indicam que isso deva ocorrer

por telefone e uma pessoa (10 %) não respondeu à pergunta. O Gráfico 16 ilustra essa realidade levantada pela presente pesquisa.

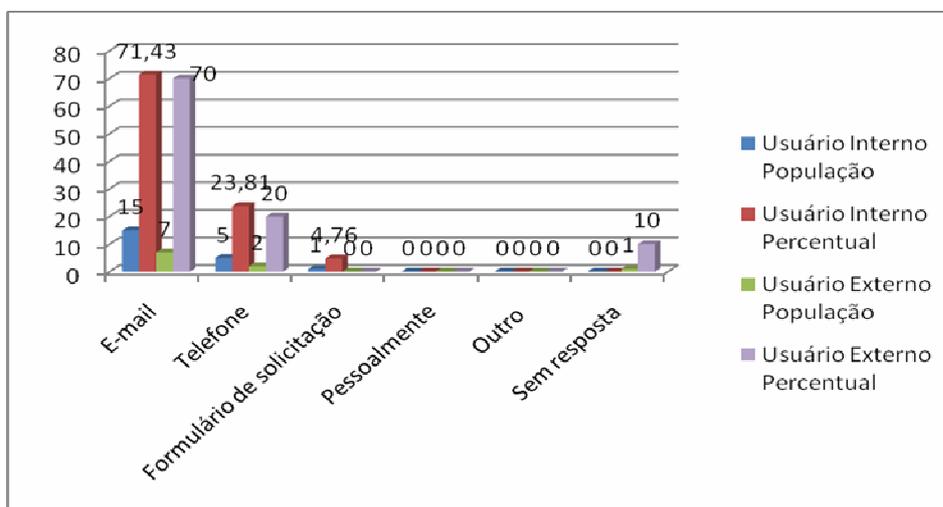


GRÁFICO 16 - Forma adequada de solicitação de documentos ao Arquivo

Na avaliação desse item pode-se observar a tecnologia influenciando diretamente o Arquivo, pois de forma majoritária, os respondentes optaram pelas solicitações via e-mail. Essa opção revela uma necessidade de utilizar novas tecnologias como forma de agilizar e sistematizar os processos, facilitar o intercâmbio de informações, etc. Nesse sentido, Negreiros; Dias (2007, p.39) afirmam que “as novas tecnologias da informação trouxeram grandes desafios para os arquivos, especialmente a utilização dos computadores, que agilizou o processo de produção de documentos e tornou mais dinâmicos o acesso e o uso dos mesmos”. Para esses autores a automação dos arquivos, ou seja, a utilização de computadores à prática arquivística, tornou o trabalho mais ágil, fornecendo, dessa forma, serviços relacionados aos documentos arquivísticos pela Internet. Nesse sentido, o uso de e-mail no Arquivo da UFCSPA visa deixar o processo de solicitação de documentos mais ágil.

No que tange as questões abertas desse item apresentamos o Quadro 1 com as respostas dos usuários internos e o Quadro 2 com as respostas dos externos, buscando, dessa forma, facilitar a compreensão do que foi apurado com os pesquisados. O primeiro quadro (Quadro 1) abrange as respostas aos

questionamentos número 8, 14, 15 a, 15 b, 16 e 17. O segundo (Quadro 2), abrange respostas aos questionamentos número 14, 15a e 17.

Pelas respostas obtidas constatou-se que grande parte dos usuários que arquivariam muitos documentos necessários as atividades rotineiras não o fazem pois existe uma falta de espaço considerável. Os usuários acreditam ser importante armazenar de forma adequada a documentação, encontrá-la facilmente e com agilidade.

Nos aspectos positivos do Arquivo podemos observar que a qualidade no atendimento, na organização e na agilidade na busca informacional, bem como a capacitação dos funcionários foram elementos bastante lembrados pelos usuários. Nessa perspectiva, Santos define

(...) a qualidade como uma função que deve estar presente em todos os departamentos de uma empresa, isto é, todas as áreas da empresa devem estar orientadas para a realização de produtos e serviços adequados ao uso e às necessidades de seus clientes (sejam internos ou externos). (SANTOS, 1996, p. 5-6)

QUADRO 1 – Perguntas abertas usuários internos

QUESTIONAMENTOS	POPULAÇÃO	RESPOSTAS
<p>8. Desconsiderando a falta de espaço, existe alguma documentação que você julga importante que seja mantida no local de trabalho? Que tipo de documentação é essa? Qual a sua utilidade? Por quanto tempo você a manteria neste local? Indique sugestões e reclamações a esse respeito neste espaço.</p>	8	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Documentos que são utilizados com frequência deveriam ficar no local de trabalho ou escaneado, pois o trabalho do setor X requer rapidez e agilidade. ➤ Processos de contratação de Serviços que há a Garantia de Serviço. ➤ Documentos relativos ao ano de exercício, para consulta, mandando-os ao arquivo no término do período. ➤ Os processos de pagamentos e os planos e relatórios de auditoria interna, para possíveis consultas necessárias ao andamento dos trabalhos. ➤ Folhas de pagamento devem ser mantidas pelo menos por cinco anos. ➤ Documentos referentes a saúde do servidor. ➤ Atas de estágio e reuniões, provas e atividades de aula.

<p>14. Qual seria, em sua opinião, a função e utilidade do Arquivo?</p>	<p>14</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Preservação de documentos, bem como disponibilização. ➤ Armazenamento e conservação de documentos importantes a instituição. ➤ Manter a história da instituição tanto em termos legais quanto históricos. ➤ Manter um registro histórico da IES ➤ Manter a boa guarda dos papéis, catalogá-los, organizá-los por ordem e importância. ➤ Desafogamento dos setores administrativos. ➤ Controle de informações recentes, recuperando-as rapidamente. ➤ Um banco de dados para consulta de informações necessárias ao funcionamento da instituição. ➤ Servir como base para a instituição, fornecendo informações de tempos passados, mas que são valiosas para o andamento de diversos setores. Base para a instituição de uma forma geral. ➤ Manter os documentos arquivados em local adequado, pois poderão ser utilizados posteriormente para consulta e/ou historicidade de documentações importantes.
<p>15. Visando melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo Arquivo, enumere 5 itens que você considera: a) Positivos em relação ao Arquivo</p>	<p>18</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ O atendimento, a agilidade, a organização, presteza, comprometimento, qualidades nas informações disponibilizadas. ➤ Controle adequado do Arquivo e conhecimento na área arquivística da responsável. ➤ Manutenção da documentação em ambiente adequado. ➤ Rapidez na localização dos documentos ➤ Centralização dos processos, organização ➤ Interesse na melhoria de condições e técnicas de arquivamento por parte da equipe ➤ Organização de sistema de escalonamento de datas para envio de documentos para arquivamento ➤ Organização de sistema de identificação do material a ser arquivado. ➤ Facilidade de localização de documentos
<p>15. Visando melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo Arquivo, enumere 5 itens que você considera: b) Negativos em relação ao Arquivo</p>	<p>18</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Distância do Arquivo. Dificultando o acesso aos documentos. ➤ Necessidade de digitalização de documentos. ➤ Protocolo não integrado ao Arquivo, dificultando a consulta dos setores e localização dos documentos. ➤ Poucas pessoas no quadro de pessoal do Arquivo. ➤ Rotatividade de funcionários terceirizados e estagiários, dificultando o andamento das atividades. ➤ Ainda não totalmente organizado e funcional, visto que se encontra em desenvolvimento ➤ Equipamentos ultrapassados e inadequados para o serviço.

<p>16. O que você acha que falta ao Arquivo para ele ser considerado satisfatório para seu usuário?</p>	<p>9</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Um sistema que intercambie as informações do arquivo com os setores. ➤ Sistema informatizado de busca. ➤ O arquivo está localizado longe da Universidade, dificultando o acesso aos documentos e a rápida devolução dos mesmos. ➤ Contar com mais funcionários e melhores equipamentos. Necessidade de máquina de reproduções. ➤ Possuir local adequado para pesquisas em grupo e/ou individuais. ➤ Acesso e agilidade ➤ Remessas de documentos mais frequentes
<p>17. Existe alguma questão em relação ao Arquivo, que não foi citada no questionário, que você gostaria de opinar? Cite-a e opine</p>	<p>2</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Uma melhor posição da instituição em relação ao papel do arquivo na instituição, visto que o arquivo é a base de todas as operações administrativas da empresa, e às vezes não é considerado um setor importante. ➤ Estar localizado próximo à administração da Universidade.

Quanto aos aspectos negativos do Arquivo, é importante salientar que em praticamente todos os questionários respondidos por esses usuários foi citado o fato de a Divisão estar distante do prédio central da Universidade, visto que dificulta o acesso imediato aos documentos e, em consequência, das informações, contradizendo a lógica atual da chamada Era do Conhecimento, que exige que essas sejam disponibilizadas de forma instantânea. Conforme afirmam Rousseau; Couture (1998) é evidente, na atualidade, que as instituições que dispõem mais rapidamente das melhores informações (independente de sua origem, ou o seu suporte) são as que alcançam maior performance e competitividade.

A falta de pessoas no quadro funcional, bem como a rotatividade de estagiários e terceirizados, dificulta sobremaneira o andamento das atividades e um re-trabalho na medida em que não há uma continuidade na realização das atividades. Foi lembrado com bastante frequência da necessidade de um sistema unificado de Arquivo e Protocolo, bem como a digitalização de alguns documentos para consulta. Sob essa perspectiva também está sendo mostrada a necessidade de um sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED).

Novamente a pesquisa depara-se com a influência das novas tecnologias no ambiente arquivístico, pois esse tipo de gerenciamento representa a existência de um ambiente informatizado, que gerencia os documentos, unindo, assim, recursos

tradicionais ao sistema de processamento de dados para localizar as informações e controlar os documentos de forma a facilitar os processos.

Para Koch (1998) o GED é a somatória de todas as tecnologias que visam gerenciar informações de forma eletrônica, incluindo texto, voz, imagem e vídeo, visando gerenciar os documentos desde sua criação até seu arquivamento. A utilização do GED pode oferecer ao Arquivo um diferencial competitivo de forma a aumentar a produtividade do trabalho dos setores, visto que de maneira bem planejado as informações podem tramitar com rapidez e agilidade.

Nesse quadro não constam a questão número 8, 15b e 16, pois não foi verificada resposta aos questionamentos. Isso faz sentido pelo fato que esses usuários conhecem superficialmente o Arquivo e também deve-se levar em consideração que a Questão 8 foi feita principalmente para os usuários internos. Pode-se observar que algumas questões colocadas por esses usuários são bem similares as dos usuários internos não cabendo, aqui, citá-las novamente.

QUADRO 2 – Perguntas abertas usuários externos

QUESTIONAMENTOS	POPULAÇÃO	RESPOSTAS
14. Qual seria, em sua opinião, a função e utilidade do Arquivo?	5	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Registrar a história da Universidade, da comunidade, dos alunos, dos dirigentes. Guardar os documentos importantes para o futuro, isto é, para que o passado possa ser resgatado, estudado, conhecido, valorizado. ➤ Armazenar informações, dados, processos antigos, projetos antigos. ➤ Guardar e recuperar para a consulta papéis importantes.
15. Visando melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo Arquivo, enumere 5 itens que você considera: a) Positivos em relação ao Arquivo	4	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agilidade e atenção no atendimento, disponibilidade, presteza. ➤ Organização. ➤ Rapidez no retorno das solicitações. ➤ Eficiência na busca de arquivos.
17. Existe alguma questão em relação ao Arquivo, que não foi citada no questionário, que você gostaria de opinar? Cite-a e opine	2	<ul style="list-style-type: none"> ➤ A importância de manter a integridade dos documentos.

Analisando o Quadro 2 percebe-se que os usuários externos possuem certo conhecimento a respeito do papel e função do arquivo. Eles destacaram nesse questionamento o registro da história da Universidade como sendo umas das finalidades do Arquivo. Os mesmos enumeraram como aspectos positivos no Arquivo basicamente questões referentes ao atendimento e organização, visto que quando precisam de documentos são atendidos em suas solicitações. Outro aspecto importante citado por eles refere-se ao questionamento de número 17, pois um usuário que provavelmente tenha maior familiaridade com os procedimentos arquivísticos ressaltou a importância de manter a integridade da documentação. Isso é relevante porque se observa que há, de forma tênue, uma preocupação dos usuários com o Arquivo.

Após a análise e discussão dos resultados, verifica-se a necessidade de promover e divulgar esse Arquivo, possibilitando, assim, atrair os usuários potenciais, bem como fidelizar os reais. Nesse sentido, foram elaboradas algumas formas para efetuar essa difusão, conforme sub-capítulo apresentado na sequência.

5.6 A difusão como meio de promoção do Arquivo

A difusão ocupa um papel primordial em um arquivo, porque busca tornar o acervo conhecido. Nesse sentido o desenvolvimento de projetos de forma a atingir os usuários potenciais torna-se relevante para disseminar esse acervo, buscando atrair esse novo público. Para atrair os usuários potenciais, propõem-se algumas sugestões, conforme consta nos parágrafos a seguir.

Percebe-se uma oportunidade/necessidade no Arquivo da UFCSPA de elaboração de um guia, buscando divulgar o acervo do local, visto que esse possui uma documentação ímpar, de caráter social e histórico. Por exemplo, existe uma documentação histórica do período de 1951 a 1989, referente à criação e federalização da atual Universidade que ainda não foi divulgada. Dessa forma, um novo público (usuário potencial) que provavelmente frequentaria o Arquivo, como não tem conhecimento de sua existência acaba não usufruindo de uma documentação que poderia colaborar com suas pesquisas, ou até mesmo estimular

novos temas de pesquisas. Além dessa documentação, o referido Arquivo possui uma gama de informação referente à história da Medicina, a reforma curricular, ao desenvolvimento humano dentro da área médica. Portanto, elaborar um guia, buscando dar publicidade ao mencionado acervo é fundamental, já que a documentação não é propriedade do arquivista, mas sim do usuário do Arquivo. Logo, fornecer acesso à documentação é um dever do referido profissional, além de estimular o uso social do Arquivo.

No que tange a referida documentação histórica, existe em andamento um projeto específico com o objetivo levantar, descrever, acondicionar e tornar acessível a documentação referente à criação e federalização da Universidade, já que se trata de um acervo de valor histórico, probatório e informativo, constituído por documentos relevantes para a história e memória da Instituição. Tornar essa série acessível à pesquisa, tanto através da consulta ao banco de dados, quanto a partir do seu próprio reordenamento é primordial. Por isso, tem sido feito um trabalho no sentido de captar recursos humanos, para que se possa dar continuidade ao serviço de arquivo, enfatizando a necessidade de digitalizar as imagens, descrevê-las, bem como divulgá-las em um *site* específico do Arquivo.

Acredita-se que esse trabalho atrairá um público diferenciado daquele que atualmente circula no local e solicita os serviços arquivísticos do pessoal que ali está lotado. Um *site* de imagem, semelhante ao desenvolvido pelo Instituto de Artes da Universidade Federal¹ do Rio Grande do Sul (UFRGS), por intermédio da arquivista Medianeira Goulart, a fim de difundir o seu acervo torna-se uma alternativa interessante ao Arquivo. Nesse *site* existe a possibilidade de obter informações relativas às imagens, bem como buscar outras fotografias já disponíveis na base de dados. Ressalta-se que no caso específico do Arquivo da UFCSPA ao invés de ser um só um sistema de armazenamento e visualização de imagens seria, também, um programa de gerenciamento de documentos, com as respectivas descrições, ano do documento, interessado, etc.

Nesse sentido, o Centro de Informação e Documentação Arquivística da Universidade Federal de Goiás elaborou um programa de busca documental² no qual o mencionado Arquivo também poderia se basear.

¹ Disponível em: <http://www6.ufrgs.br/artes/arquivo/icaatom/web/index.php/?sf_culture=pt>. Acesso em: 18 de junho de 2010.

² Disponível em: <<http://acervo.cidarq.ufg.br/web/index.php>>. Acesso em: 18 de junho de 2010.

Promover uma exposição com alguns desses documentos que sejam relevantes para a memória e história da Instituição também é uma opção, visto que assim a comunidade acadêmica da UFCSPA passaria a ter conhecimento do Arquivo. Hoje, conforme a observação direta do ambiente institucional, essa comunidade não conhece o capital informativo, histórico e cultural do Arquivo.

Por fim, sugere-se a construção de um *site* com todas as informações sobre o Arquivo, visando divulgá-lo amplamente. Esse seria um espaço no qual as pessoas poderiam obter informações referentes ao histórico, à missão, aos objetivos, à localização, à estrutura, aos formulários (de solicitação de documentos e de empréstimo de documento), aos projetos em andamento, à legislação arquivística, às normas (transferência de documentos), aos serviços oferecidos e principalmente, um *link* para acessar a documentação de caráter histórico. A criação desse *site* seria uma forma de difusão do Arquivo, promovendo, assim, a integração com o público em geral.

Quanto aos usuários internos propõem-se algumas sugestões, conforme eles mesmos recomendaram, visando tornar o acesso às informações eficiente e eficaz. Nesse sentido, a criação de um sistema de informação que integre o Arquivo ao Protocolo é uma necessidade, já que hoje cada divisão trabalha com um sistema, dificultando a busca informacional dos departamentos/setores. O planejamento para digitalizar os documentos mais utilizados também deve ser pensado como forma de agilizar o andamento das atividades institucionais.

A realização de palestras e treinamento aos usuários internos sobre a Arquivologia, organização e gestão dos arquivos correntes, preservação dos documentos para a posteridade torna-se fundamental, pois, dessa forma, eles entram mais em contato com a área e passam a conhecer mais o Arquivo, suas rotinas e atividades, possibilitando uma interação mais efetiva.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a análise e discussão dos resultados chegou-se a conclusão que o perfil dos usuários do Arquivo da UFCSPA, de forma geral, é de um público feminino, mais jovem, a maioria de nível superior, com pós-graduação. No caso dos usuários internos constatou-se que esses vêm frequentando o Arquivo há pouco tempo, aproximadamente de um a dois anos. Já os usuários os externos, em sua maioria, o frequentam esporadicamente.

Revela-se um desconhecimento da Divisão de Arquivo tanto por parte dos usuários internos quanto dos externos, conforme podemos observar pela análise da infra-estrutura apresentada no capítulo cinco. O prédio não possui as condições adequadas para custodiar um arquivo, os equipamentos de informática, por exemplo, não permitem a digitalização de documentos, fato que poderia agilizar o atendimento através da visualização das informações em meio digital. Não há sala de pesquisa, seja ela individual e/ou coletiva, impossibilitando o acesso de pesquisadores ou outros tipos de usuários externos. Além da pouca infra-estrutura outro motivo que contribui para a falta de conhecimento do Arquivo é a distância física desse em relação à Universidade, como já fora salientado anteriormente trata-se de cerca de 5 Km.

Percebeu-se que o Arquivo possui, atualmente, como uma de suas principais funções o atendimento às demandas institucionais, sejam elas provenientes das atividades meio ou fim, caracterizando-se, então, por ainda desempenhar um papel mais administrativo do que histórico, sendo que a grande maioria dos usuários internos é composta por servidores técnico-administrativos.

O referido Arquivo é pouco utilizado pela comunidade externa, como observamos pelo número de respondentes externos e pela busca diária de documentos. Na realidade, esses usuários solicitam documentos à Divisão de forma esporádica e os usuários internos entre uma vez por mês e esporadicamente. Podemos, assim, observar que o potencial informativo e histórico desse Arquivo não vem sendo explorado.

De maneira geral, o atendimento ao usuário foi avaliado pelos respondentes como satisfatório. Isso é um aspecto positivo porque o bom atendimento é uma

forma de fidelizar os usuários, já que possibilita estreitar a relação Arquivo-usuário. A percepção dos usuários trouxe algumas sugestões no sentido de melhorar e estreitar a mencionada relação, pois possibilitou conhecer o que eles pensam e acreditam que seja o Arquivo, além de permitir a apreensão de dicas para deixar essa Divisão mais eficiente.

Observa-se a necessidade de realizar um trabalho de conscientização, já que a visão dos usuários sobre a função e utilidade do Arquivo está muito vinculada às atividades e demandas administrativas. Essa vinculação é importante, mas é fundamental também o reconhecimento do valor histórico e cultural do Arquivo.

Nesse sentido, foi primordial o estudo de usuários no Arquivo da UFCSPA, pois possibilitou definir o perfil de seu público, o seu nível de satisfação com a infraestrutura e atendimento, bem como a sua percepção. Tais definições permitiram avaliar alternativas de difusão para atrair os usuários potenciais, sugeridas e expostas no último sub-capítulo aqui apresentado, além de estreitar o relacionamento com os usuários reais.

Observou-se que o Arquivo da UFCSPA tem muito a evoluir para melhorar as condições de atendimento dos usuários internos, mas também tem muito a realizar no sentido de atingir o público externo, principalmente, o potencial pesquisador, pois esse Arquivo tem uma riqueza informacional ainda não utilizada. É fundamental a circulação das informações contidas no acervo do Arquivo, pois a comunidade tem direito de saber a existência desse setor, bem como sua relevância para a sociedade.

Portanto, essa pesquisa possibilitou conhecer o público, entender suas expectativas, oportunizando estreitar a relação entre arquivo-usuário. Esse estudo permitiu pensar em opções para aprimorar, criar e desenvolver alternativas para tornar o acervo desse Arquivo conhecido, divulgado e promovido.

Concluindo, torna-se importante salientar que pesquisas como essa devem ser realizadas de forma contínua e periódica, pois os resultados, bem como as interpretações dos mesmos mudam a cada estudo. Essas mudanças propiciam novos enfoques e novos direcionamentos, contribuindo, também, para o surgimento de novas propostas de ação de acordo com as críticas e sugestões dos usuários.

REFERÊNCIAS

ALBERCH I FUGUERAS, Ramon; et al. **Archivos y cultura**: manual de dinamización. Gijón: Trea, 2001.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação, circulação e uso da informação mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciências da Informação**, Brasília, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: < <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewFile/17/39>>. Acesso em: 23 jun. 2010.

ARQUIVO NACIONAL. CONARQ. **Decreto-Lei n. 25, de 30 de novembro de 1937**. Disponível em: < <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=101&sid=52>>. Acesso em: 15 mai. 2010.

_____. Dicionário **Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: < http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/dicionrio_de_terminologia_arquivstica.pdf>. Acesso em: 19 jun. 2010

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **SciELO Brasil: Perspectivas em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, n. 2, vol.12, Maio/Ago. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000200011&lng=en&nrm=iso&tlng=en>. Acesso em: 25 jun 2009.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Gráfica Telles da Silva, c1977.

BELLOTTO, Heloisa Liberalli. Universidade e arquivos: perfil, história e convergência. **Transinformação**, Campinas, v. 1, n. 3, p.15-28, set./dez. 1989.

_____. **Arquivística**: objetos, princípios e rumos. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo, 2002. (Scripta, 1).

_____. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. 4ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

BOGMAN, Itzhak Meir. **Marketing de relacionamento**: estratégias de fidelização

e suas implicações financeiras. São Paulo: Nobel, 2002.

_____. Os diferentes tipos de usuários de arquivos. **Caderno de Arquivologia**. Santa Maria: Curso de Arquivologia, 2002. n. 1.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil** (1988). Disponível em: <<http://www.presidencia.gov.br/>> Acesso em: 25 de fevereiro de 2010.

_____. Governo Federal. **Portaria n. 081-A**. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1991.

_____. Ministério da Educação. **E-mec**: Instituições de educação superior e cursos cadastrados. Disponível em: <<http://emec.mec.gov.br/>>. Acesso em: 06 de abril de 2010.

CARVALHO, Claudia S. Rodrigues de. **O Espaço como elemento de preservação dos acervos com suporte em papel**. Rio de Janeiro: Academia Brasileira de Letras, Centro de Memória, 1998. (Comunicação Técnica 2). Disponível em: <<http://www.cpba.net> >. Acesso em: 24 jun. 2010.

COMISSÃO ESPECIAL DE PRESERVAÇÃO DO ACERVO DOCUMENTAL - CEPAD. **A importância da informação e do documento na administração pública brasileira**: relatório final da Comissão Especial de Preservação do Acervo Documental - CEPAD. Aprovado em 24 de março de 1987. Brasília: FUNCEP, 1987. 133 p.

CRUZ MUNDET, José Ramón. **Manual de archivística**. Madri: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirâmide, 1994.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

_____, Sara Coelho Gregório. Novos paradigmas da Arquivologia. **AARGS**, Rio Grande do Sul, [20--?] Disponível em: <<http://www.aargs.com.br/index.php?id=32&op=74>>. Acesso em: 28 jun. 2009.

FACULDADE CATÓLICA DE MEDICINA DE PORTO ALEGRE. **Documentos pertinentes à sua constituição**. 16 de agosto de 1954.

_____. **Projeto de Emendas do Regimento da Faculdade Católica de Medicina de Porto Alegre.** Porto Alegre, [196-]a.

_____. **Regimento 1º elaboração da Faculdade Católica de Medicina de Porto Alegre.** Porto Alegre, [1960-]b.

FERRELL, O. C.; HARTLINE, Michael D. **Estratégia de marketing.** Tradução Mauro de Campo Silva e Roberto Galman. São Paulo: Thompson, 2005. xxi, 681 p.: il. ()

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação.** Brasília: IBICT, 1994.

_____. Usuários. In: _____ **Paradigmas modernos da Ciência da Informação.** São Paulo: Polis/APB, 1999. p. 11-33.

GALVINO, Cláudio César Temóteo. **Estudo de usuário do Arquivo Público Estadual Jordão Emerenciano.** 2006. 43 f. Monografia (Especialização em Arquivos) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2006. Disponível em: <<http://rabci.org/rabci/sites/default/files/EstudoDeUsuarioApeje2006.pdd>>. Acesso em: 05 mai. 2010.

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

HEREDIA HERRERA, Antonia. **Archivística general: teoría y práctica.** Sevilla: Diputación de Sevilla, 1997.

JARDIM, José Maria; Fonseca, Maria Odila. Estudo de usuário em arquivos: em busca de um estado da arte. **Data Gram Zero: Revista de Ciência da Informação,** Rio de Janeiro, n. 5, v. 5, out. 2004. Disponível em: <http://dgz.org.br/out04/Art_04.htm>. Acesso em: 14 set. 2009.

KOCH, Walter. **Gerenciamento eletrônico de documentos – GED.** São Paulo: Cenadem, 1998.

KOTLER, Philip; FOX, Karen F. A. **Marketing estratégico para instituições educacionais.** São Paulo: Atlas, 1994

KOTLER, Philip. **Administração de marketing:** análise, planejamento, implementação e controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998

_____. **Administração de marketing.** Tradução Bazán Tecnologia e Lingüística; revisão técnica Arão Sapiro. 10. ed., 7ª reimpressão. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

_____; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de marketing.** 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

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

MINADEO, Roberto. **Gestão de marketing:** fundamentos e aplicações. São Paulo, editora atlas S.A., 2008.

NEGREIROS, Leandro R; DIAS, Eduardo W. Automação de arquivos no Brasil: os discursos e seus momentos. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v.3, n.1, p. 38-53, jan./jun.2007. Disponível em: <www.arquivistica.net>. Acesso em: 25 jun. 2010.

ORTÊNCIO, Vanderlei Vilhanova; HOFFMANN, Elisabeth. Gestão corporativa de documentos com abordagem na Administração Pública. **Conged**, Paraná, 2008. Disponível em: <http://www.conged.pr.gov.br/arquivos/File/CONGED_Artigos/S1A3.pdf>. Acesso em: 03 mai. 2009.

PAVONI, Grazielle Ferracioli; et al. **Marketing de Relacionamento.** Lins, SP: 2009. Disponível em: <<http://www.unisalesiano.edu.br/encontro2009/trabalho/aceitos/CC33208122896.pdf>>. Acesso em: 15 mai. 2010.

PEDRAZZI, Fernanda Kieling. **Gestão da qualidade.** Material Didático do Curso de Pós-Graduação em Gestão de Arquivos a Distância. Santa Maria: UFSM/UAB, 2010, pp. 01-04.

PEREZ, Carlos Blaya. Os diferentes tipos de usuários de arquivos. **Caderno de Arquivologia.** Santa Maria: Curso de Arquivologia – UFSM, 2002. n. 1

PEREZ, Carlos Blaya. Difusão dos arquivos fotográficos. In. Peres, Rosanara Urbaneto. **Org. Caderno de Arquivologia**: 2. Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Curso de Arquivologia. Santa Maria, 2005. p. 7-23.

PEREZ, Carlos Blaya. **Marketing Aplicado aos Arquivos**. Material Didático do Curso de Pós-Graduação em Gestão de Arquivos a Distância. Santa Maria: UFSM/UAB, 2009, pp. 01-37

RICHTER, Eneida Isabel Schirmer. **Arquivologia e suas Relações Interdisciplinares**. Material Didático do Curso de Pós-Graduação em Gestão de Arquivos a Distância. Santa Maria: UFSM/UAB, 2009, pp. 01-53

ROUSSEAU, J. I.; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

SÁ, Ivone Pereira; SANTOS, Paula Xavier dos. A face oculta da interface: serviços de informação arquivística na web centrados no usuário. **Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca - FIOCRUZ**, [2004]. Disponível em: <http://74.125.47.132/search?q=cache:9WXUia0wYKQJ:www.coc.fiocruz.br/producao/arquivos/TrabABARQ.pdf+A+face+oculta+da+interface:+servi%C3%A7os+de+informa%C3%A7%C3%A3o+arquiv%C3%ADstica+na+web+centrados+no+usu%C3%A1rio&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>. Acesso em: 24 jun 2009.

SANTOS, Marco Aurélio de Lemos. **Atendimento a usuários de arquivos públicos**: algumas reflexões e a experiência do ArPDF. Brasília: ArPDF, 1996.

SANTOS, Vilma Moreira dos. Arquivos universitários e arquivos em universidades: alguns aspectos de administração de arquivos nas universidades brasileiras. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Minas Gerais, v.23, n. 1, p. 78-84, jan./jun. 1994

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

SENLLE, A. Y Vilar, 1.(1996). **ISO 9000 en empresas de servicios**. Barcelona: Ediciones Gestión, 2000.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE. **Apresentação**. Disponível em: <http://www.ufcspa.edu.br/institucional/apresentacao.php>>. Acesso em: 20 jun 2009.

_____. **Histórico.** Disponível em: <http://www.ufcspa.edu.br/institucional/historico.php> Acesso em: 21 jun 2009.

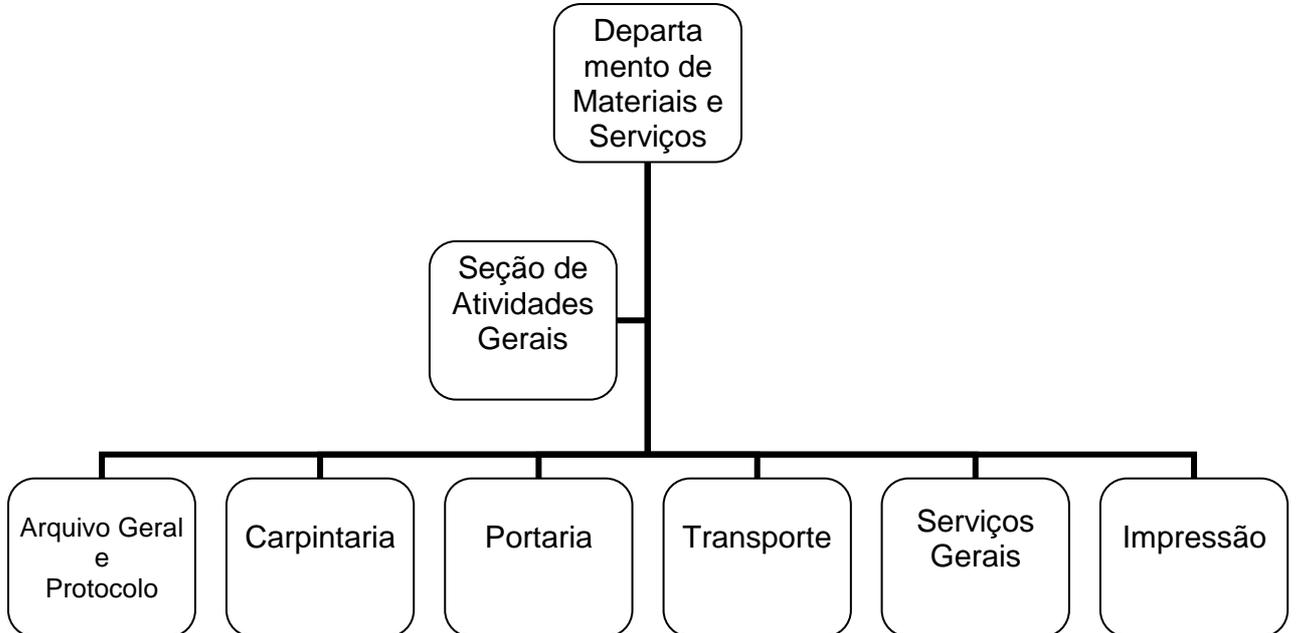
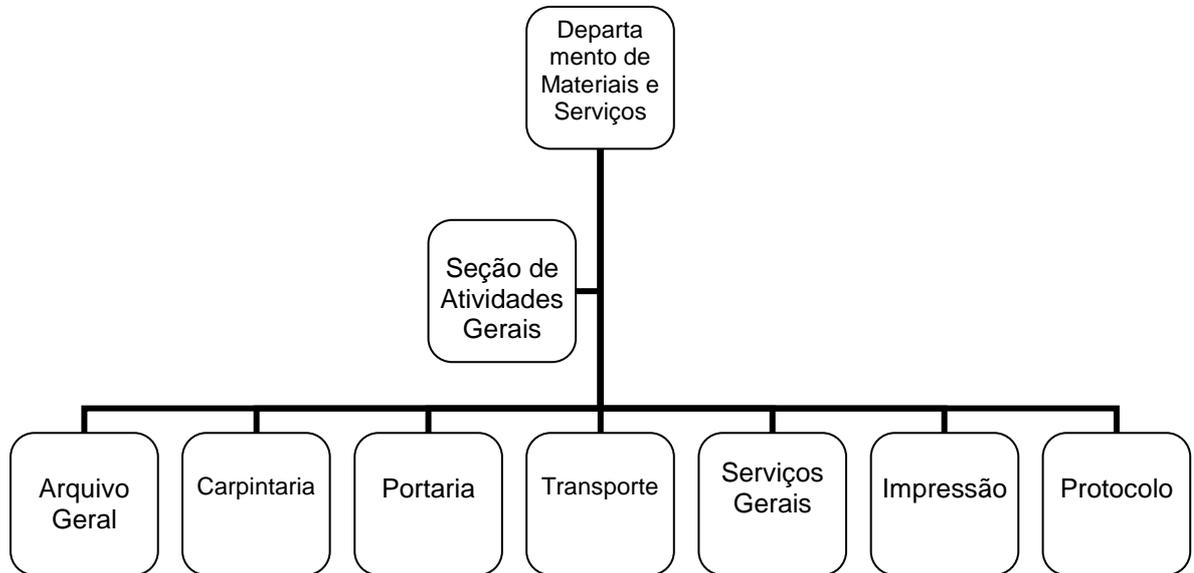
_____. **Reitoria.** Disponível em: <http://www.ufcspa.edu.br/institucional/reitoria.php> . Acesso em: 20 jun 2009.

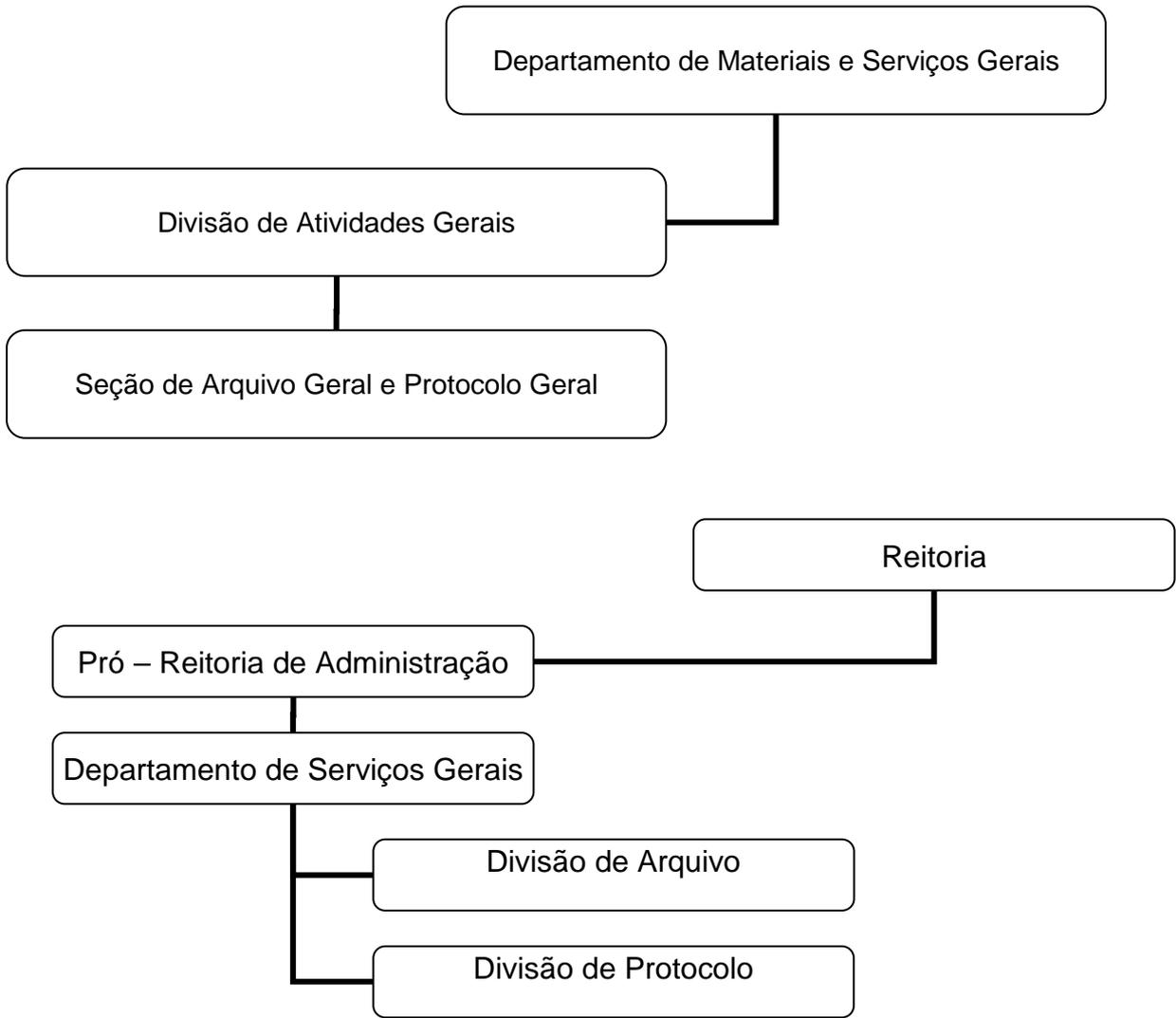
WESTPHALLEN, Cecília Maria. Ética dos usuários. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ARQUIVOLOGIA, 4., 1979, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: dos Arquivistas Brasileiros, 1979. p. 79-83.

APÊNDICES

APÊNDICE A

Recorte da evolução dos organogramas institucionais





APÊNDICE B

Questionário aplicado aos usuários do Arquivo da UFCSPA

**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 na Divisão de Arquivo da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. Seu objetivo é conhecer as necessidades de informação dos usuários, traçar o perfil dos mesmos para dessa forma facilitar o processo de difusão do arquivo.

A pesquisa está vinculada ao Curso de Pós-Graduação *lato sensu* em Gestão em Arquivos e está sendo realizada sob orientação da professora Fernanda Kieling Pedrazzi. O nome dos informantes será omitido na apresentação dos resultados.

Mais informações pelo e-mail: graziellac@ufcspa.edu.br.

Este questionário deve ser respondido e entregue via e-mail ou pessoalmente na Divisão de Protocolo, aos cuidados do servidor Ariel Castro Bacchieri Farias.

Agradecemos sua colaboração!

1. Dados de identificação

Nome completo: _____

Fone: _____

E-mail: _____

Sexo: () Feminino () Masculino

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

Escolaridade:

() Ensino Fundamental
() Ensino Médio ou profissionalizante
() Ensino Superior incompleto Curso: _____
() Ensino Superior completo Curso: _____
() Pós-graduação Nível: _____
Curso/Instituição: _____

Profissão:

2. A que categoria de usuário você pertence?

() Estudante de graduação
() Estudante de pós-graduação

- () Professor Departamento: _____
() Técnico-administrativo Departamento/Setor: _____
() Comunidade externa Cite a sua atividade: _____
-

3. Há quanto tempo frequenta o Arquivo?

4. Quais os tipos de documentos que mais solicita ao Arquivo?

5. Como é solicitado o documento?

- () Tipo de documento
() Número do documento
() Data
() Assunto
() Outro. Descreva: _____
-
-

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

- () Todos os dias
() 1 vez por semana
() 2 vezes por mês
() 1 vez por mês
() 1 vez a cada dois meses
() Esporadicamente. Especifique:
-
-

7. De que forma você acha mais adequada à solicitação de documentos ao Arquivo?

- () E-mail
() Telefone
() Formulário de solicitação
() Pessoalmente
() Outros: _____
-
-

8. Desconsiderando a falta de espaço, existe alguma documentação que você julga importante que seja mantida no local de trabalho? Que tipo de documentação é

essa? Qual a sua utilidade? Por quanto tempo você a manteria neste local? Indique sugestões e reclamações a esse respeito neste espaço.

9. Em relação à infra-estrutura do Arquivo, como você avalia os itens:

- a) Condições gerais do prédio
() Ótimo () Bom () Médio () Ruim () Desconheço
- b) Equipamentos de informática
() Ótimo () Bom () Médio () Ruim () Desconheço
- c) Limpeza
() Ótimo () Bom () Médio () Ruim () Desconheço
- d) Mobiliário
() Ótimo () Bom () Médio () Ruim () Desconheço

10. Na sua opinião, o Arquivo, enquanto Divisão, atende às necessidades institucionais?

- () Sim () Não

Justifique: _____

11. Como você avalia a qualidade do atendimento do Arquivo?

- () Ótimo () Bom () Médio () Ruim () Desconheço

12. Em relação à satisfação de suas necessidades informacionais, você considera o acervo do Arquivo:

- () Ótimo () Bom () Médio () Ruim () Desconheço

13. Quanto ao tempo que leva a recuperação da informação solicitada, você o avalia como:

- () Ótimo () Bom () Médio () Ruim () Desconheço

14. Qual seria, em sua opinião, a função e utilidade do Arquivo?

15. Visando melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo Arquivo, enumere 5 itens que você considera:

a) Positivos em relação ao Arquivo

b) Negativos em relação ao Arquivo

16. O que você acha que falta ao Arquivo para ele ser considerado satisfatório para seu usuário?

17. Existe alguma questão em relação ao Arquivo, que não foi citada no questionário, que você gostaria de opinar? Cite-a e opine:
